



Universidad Nacional de Córdoba
Escuela Superior de Comercio Manuel Belgrano
Analista Universitario en Sistemas Informáticos
Práctica Profesional

Proyecto: Community Administración e Intendencia

Profesor

Villagra Fernando

Autores

Barbero Antonella 37.817.528

Méndez Daniel 32.787.733





Universidad Nacional de Córdoba
Escuela Superior de Comercio Manuel Belgrano
Analista Universitario en Sistemas Informáticos
Práctica Profesional

Alumnos:

Barbero Antonella 37.817.528

Mendez Daniel 32.787.733



Índice

Objetivos y expectativas de la práctica	3
FODA	4
Selección de caso	5
Propuesta de casos	5
1 - Obra Social de Taxistas de la Ciudad de Córdoba	5
2 - Community Administración e Intendencia	5
3 - CEO Odontología	5
Ponderación de casos	6
Resultado	7
Metodología	8
Metodología clásica de análisis de sistemas	8
Kanban	9
Justificación	13
Calidad	14
Estudio preliminar	15
Diagnóstico	20
Modelación	26
Programación	30
Estudio Preliminar	32
Documentación de entrevistas de estudio preliminar	33
Comparación de áreas para enfocar el proyecto	41
Mandato de proyecto: Community Administración e Intendencia.	43
Planificación	45
Estimación de fechas por etapas metodológicas	45
Plan de proyecto	46
Inventario de recursos	53
Presupuesto	54
Relevamiento	55
Documentación de entrevistas de relevamiento	56
Documentación relevada	65
Inventario de documentación relevada	65
Conclusiones de relevamiento	75
Diagnóstico	78
Análisis de procedimientos	79
Cuadros causa/efecto	87
Gráfico de incidencia de problemas encontrados	90
 Autores: Barbero - Méndez	 1



Solución propuesta	91
Mandato ampliado de proyecto: Community Administración e Intendencia	92
Modelación	96
Requerimientos funcionales	97
Requerimientos no funcionales	100
Requerimientos candidatos	100
Modelo funcional	101
Módulo de cuentas de usuarios	102
Módulo de barrios	112
Módulo de comunicados	120
Módulo de reclamos	128
Módulo de denuncias (Fuera de alcance).	137
Módulo de infracciones (Fuera de alcance).	148
Módulo de reportes	159
Modelo estructural	169
Interfaz y experiencia de usuario	171
Módulo de cuentas de usuarios	171
Módulo de comunicados	174
Módulo de reclamos	175
Módulo de denuncias (Fuera de alcance)	178
Módulo de infracción (Fuera de alcance).	180
Módulo de reportes	184
Mapas de navegación	198
Sitio de usuarios administradores	198
Sitio de usuarios vecinos	199
Sitio de usuarios guardias (Fuera de alcance).	200
Programación	201
Herramientas	205
Bibliografía	207
Anexo I: Manual de Usuario	
Anexo II: Versiones de la práctica profesional	



Objetivos y expectativas de la práctica

Durante la cátedra Práctica Profesional nos proponemos seleccionar la empresa sobre la que realizaremos el trabajo final de la carrera Analista Universitario de Sistemas Informáticos. Aspiramos tener realizado para fin del año lectivo 2017 el modelado de una solución informática para algún problema que posea la empresa, luego de la detección, el análisis y la propuesta de distintas soluciones para resolverlo.

Posteriormente realizaremos el desarrollo del software propuesto en orden a obtener el título de la carrera.

Esperamos volcar en este trabajo todos los conocimientos aprendidos durante los años de cursado y, además, aprovechar la oportunidad para ganar experiencia en nuestra futura profesión fuera del ámbito académico, con la particularidad de contar con el apoyo que nos brinda el mismo.

A pesar de no ser uno de los objetivos del trabajo, sería muy grato para nosotros que el producto que realicemos sea de utilidad para la empresa que nos abra sus puertas y nos brinde su colaboración para la realización del mismo.

Objetivo general

Desarrollar una herramienta informática que solucione un problema de la empresa seleccionada.

Objetivos específicos

- Postular al menos tres empresas para realizar la práctica.
- Seleccionar la empresa sobre la que realizaremos el trabajo.
- Identificar problemas dentro de la empresa, relacionados con la gestión de información.
- Plantear distintas soluciones informáticas para el problema o problemas identificados.
- Escoger la solución más apropiada, en base al relevamiento de información realizado y al análisis de las soluciones propuestas.
- Establecer la arquitectura de la solución.
- Desarrollar un producto funcional en base a la arquitectura planteada.



FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">● Ya hemos trabajado en equipo anteriormente.● Miembros del equipo con conocimientos de programación.● Miembros del equipo con conocimientos previos de la metodología para el trabajo.● Responsabilidad de los integrantes del grupo.● Tenemos experiencia con la metodología clásica en el trabajo final de la materia Organización y Análisis de Sistemas.● Tenemos conocimiento de modelación de sistemas.	<ul style="list-style-type: none">● Contamos con el apoyo de la cátedra Práctica Profesional como así también de otras materias, para llevar a cabo el trabajo.● Variedad de herramientas gratuitas para el desarrollo de software.● Tendencia de las empresas a administrarse a través de un sistema informático.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">● Miembros del equipo con tiempo acotado por responsabilidad laboral y de estudio.● Usaremos un lenguaje de programación que no hemos estudiado en la facultad.● Usaremos varias herramientas en las que tenemos poco conocimiento, por lo que nos costará un tiempo aprender a utilizarlas.● Proponemos realizar el desarrollo de software con la metodología Kanban, sobre la que tenemos poco conocimiento.	<ul style="list-style-type: none">● Otras materias que requieren tiempo.● Limitado tiempo para realizar la entrega del trabajo con los avances requeridos.● Dependemos de la predisposición de la empresa seleccionada.

Selección de caso

Propuesta de casos

1 - Obra Social de Taxistas de la Ciudad de Córdoba

Obra social encargada de brindar servicios de salud a todos los afiliados al gremio de taxistas de Córdoba. Actualmente se encuentra gerenciada por una empresa privada (GEMEPEP).



El tema que proponemos para esta organización es el de optimizar su sistema de facturación, ya que en la actualidad se encuentra con varios inconvenientes de organización y registro.



Santa Rosa 320. 4 "A". Córdoba | info@g-salud.com.ar
g-salud.com.ar

2 - Community Administración e Intendencia

Es una compañía fundada el 7 de diciembre del 2016, que se dedica a optimizar la gestión de las autoridades de Countries.



El tema que proponemos para esta organización es el análisis de la administración que realiza en los countries, para desarrollar un sistema de administración web, ya que no cuenta con uno.

Molino de torres 5301 - country "El bosque" - Villa Warcalde
maxidcp@gmail.com
www.facebook.com/Communityadm

3 - CEO Odontología

Es una clínica odontológica que cuenta con un amplio staff de profesionales y colaboradores dedicados a distintas especialidades.



El tema propuesto para esta empresa es el análisis de los procesos que posee CEO actualmente para la organización de turnos e historia clínicas de sus pacientes, con el objetivo de desarrollar un sistema que sirva para mejorar u optimizar dichos procesos.

Horarios de atención: Lunes a Viernes de 9 a 20 hs. Sábados de 9 a 13 hs.
Tel.: (0351) 422 7901 | 427 0520 | Dean Funes 1307 | Bº Quintas de Santa Ana Córdoba
consultas@ceo-odontologia.com.ar
www.ceo-odontologia.com.ar



Ponderación de casos

Criterio de puntaje para ponderación de empresas: Escala de 1-5 siendo 1 el peor puntaje y 5 el mejor.

Criterio de evaluación: Nivel de interés personal para realizar el trabajo de la organización
Escala 1 - 5

Alumno / Caso	caso 1 - O.S.T.C.	caso 2 - Community Administración e Intendencia	caso 3 - CEO
Antonella Barbero	3	5	2
Daniel Méndez	4	4	3
Simón Montoro	2	3	4
Totales	9	12	9

Criterio de evaluación: Comodidad personal de acuerdo a la ubicación física de la organización.

Alumno / Caso	caso 1 - O.S.T.C.	caso 2 - Community Administración e Intendencia	caso 3 - CEO
Antonella Barbero	2	4	4
Daniel Méndez	3	4	2
Simón Montoro	3	4	3
Totales	8	12	9

Criterio de evaluación: Disponibilidad de la empresa para la realización del trabajo de campo.

Alumno / Caso	caso 1 - O.S.T.C.	caso 2 - Community Administración e Intendencia	caso 3 - CEO
Antonella Barbero	2	4	3
Daniel Méndez	3	3	3
Simón Montoro	3	3	3
Totales	8	10	9



Resultado

Puntaje de casos de acuerdo a los diferentes criterios de evaluación.

Criterio / Caso	caso 1 - O.S.T.C.	caso 2 - Community Administración e Intendencia	caso 3 - CEO
Interés personal	9	12	9
Ubicación	8	12	9
Disponibilidad	8	10	9
Totales	25	34	27



Metodología

Para la realización del trabajo optamos por utilizar dos metodologías: Clásica y Kanban.

Para las fases del proyecto anteriores a la programación, vamos a aplicar la metodología clásica de análisis de sistemas, basándonos en las etapas propuestas por Alberto Lardent en el libro “*Metodología del Análisis y Diseño de Sistemas Administrativos*”. Luego, para la etapa de programación del sistema decidimos utilizar la metodología ágil kanban.

A continuación una breve explicación de ambas metodologías, nuestra forma de aplicación y su justificación.

Metodología clásica de análisis de sistemas¹

La metodología clásica de análisis de sistemas que utilizamos consta de ocho etapas interconectadas entre sí. A pesar de tener un orden cronológico y secuencial, pueden llegar a superponerse tareas de etapas consecutivas.

A continuación una breve explicación de las fases mencionadas:

1. *Estudio preliminar o negociación*

En esta etapa, luego de conversaciones y entrevistas con los jefes de la organización y los encargados de ejecutar la tarea que se está analizando, se llega a un acuerdo sobre el o los problemas a resolver.

Se cierra esta etapa con el mandato de proyecto, que contiene los objetivos, límites y alcances del mismo.

2. *Planificación del proyecto*

El planeamiento persigue el propósito de lograr el mayor aprovechamiento de los recursos, ya sean humanos, materiales o el tiempo, con que se desarrollará la actividad de análisis.

El documento que cierra esta etapa es el plan, que expresa actividades que se llevarán a cabo, fechas estimadas y recursos necesarios. Además puede contener el presupuesto del proyecto.

3. *Relevamiento de datos y hechos*

Es la etapa en la que los analistas investigan, recolectan y registran información. Para esto se valen de distintas herramientas como entrevistas, cuestionarios, observación directa, observación de documentos y estudios de métodos y tiempos.

4. *Diagnóstico, evaluación y análisis de hechos*

Se analiza la información obtenida en la etapa anterior y se obtienen las primeras conclusiones sobre la necesidad de rediseñar, mejorar, o no, los métodos actuales. En otras palabras, se evalúa la eficacia del sistema actual con respecto a su finalidad, detectando posibles desvíos y las causas de los mismos.

¹ Nos basamos en el libro “*Metodología del Análisis y Diseño de Sistemas Administrativos*” de Alberto Lardent.



Esta etapa concluye con la modificación del mandato original del proyecto, dando lugar al mandato ampliado de proyecto.

5. *Modelación o diseño*

Aquí se formulan diversas alternativas para solucionar el problema, se estudia la posibilidad de implementarlas y se selecciona la más conveniente. Luego se realiza un diseño detallado de la solución.

Se cierra esta etapa con un informe donde se vuelcan los resultados de la tarea realizada.

6. *Construcción o programación*

Comprende el planeamiento del desarrollo y la programación de la solución modelada en la etapa anterior.

7. *Implementación*^{*2}

En esta etapa se lleva a cabo el planeamiento de la instalación y puesta en marcha del nuevo sistema o procesos.

8. *Seguimiento y control*^{*3}

Consiste en un proceso de control de los analistas sobre el sistema puesto en marcha, verificando que los nuevos procesos sean comprendidos y cumplidos por los encargados de ejecutarlo.

Kanban

Para el desarrollo de software nos inclinamos por la metodología kanban.

Kanban es un sistema organizacional desarrollado por Taiichi Ohno en Toyota que fue adoptado posteriormente para el desarrollo de software. El nombre es japonés y puede traducirse como “una tarjeta que puedes mover”.

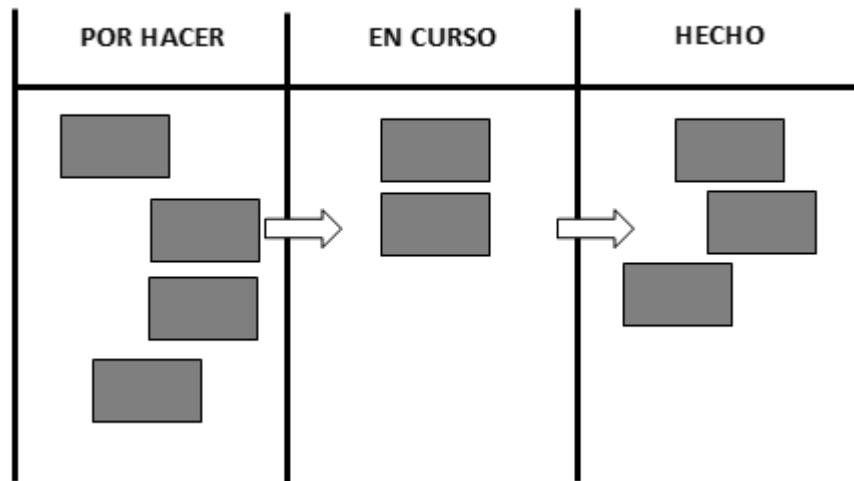
Esta metodología se basa en un sistema visual de tarjetas aplicadas en un tablero de tareas que permitirá mejorar el flujo de trabajo y la eficiencia, disminuyendo retrasos y atendiendo la carga que maneja cada integrante del equipo de trabajo. Está diseñado para conseguir básicamente dos objetivos, primero un producto de alta calidad, no se avanza de una fase a la otra si no se cumple el requisito óptimo y segundo, eliminar los cuellos de botellas.

Según Aleksandar Olic (2016)⁴, se organizan las tareas en un tablero y se sigue el progreso moviéndose entre diferentes columnas. Cada columna representa un estado (TO-DO, IN PROGRESS, REVIEW, DONE). Cuando una nueva tarea es creada se ubica en la columna TO-DO (POR HACER) y se va moviendo acorde avanza el progreso de la misma. Una vez finalizada la tarea queda en estado REVIEW (REVISIÓN) donde el cliente la puede ver y validar su correcta implementación. El tablero nunca se vacía, sino que van entrando nuevas tarjetas en cuanto otras se terminan y se sacan del mismo.

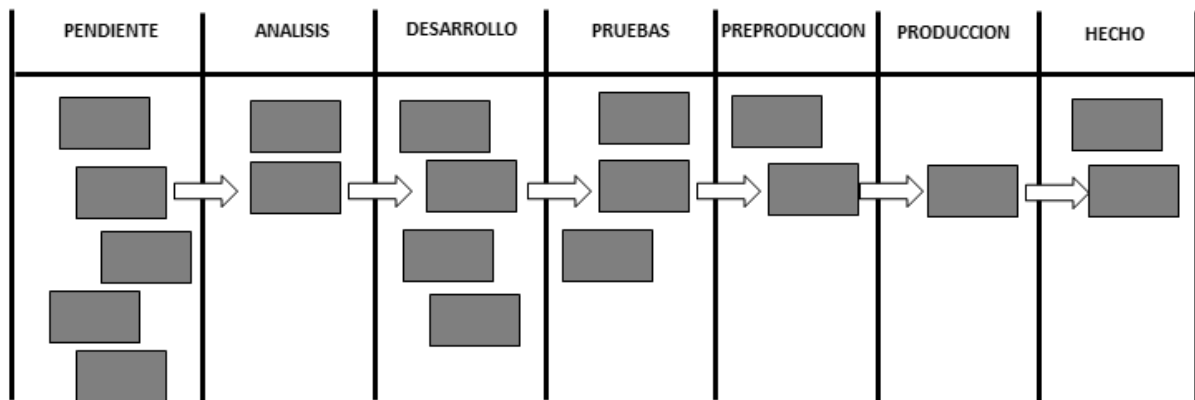
² Esta etapa está fuera del alcance del proyecto

³ Esta etapa está fuera del alcance del proyecto

⁴ Aleksandar Olic. (2016). Kanban: A Quick and Easy Guide to Kickstart Your Project.



Kanban clásico



Kanban para desarrollo de software⁵

⁵ Rafael Hernamperez. (2012). *Gestiona tus tareas mediante tableros Kanban*. [Figuras]. Recuperado de <https://rafaelhernamperez.wordpress.com/2012/11/16/gestiona-tus-tareas-mediante-tableros-kanban/>



Los 5 pasos para implementar Kanban⁶

1. Visualizar el flujo de trabajo

Se debe diseñar el flujo de trabajo planteando una serie de pasos a cumplir para obtener un producto, dibujarlo en un tablero, asignar prioridades a cada tarea como así también quien va a ser el encargado de realizarla, también se debe llevar un historial de las actividades.

2. Establecer los límites del trabajo en curso o work in progress

Evaluar los límites que tiene un equipo para realizar tareas, para que todo aquellas actividades que se empiezen, sean terminadas sin dejarlas a la mitad, para establecer los límites es recomendable siempre revisar las fecha de entrega y el tiempo empleado a la tarea.

3. Gestión de flujo

Revisar constantemente el funcionamiento del flujo de trabajo, ve que está funcionando y qué está presentando fallas para solucionarlo.

4. Las reglas del juego

Se deben establecer reglas para realizar el trabajo, estas deben ser acordadas en el grupo de trabajo y con la organización, todos deben conocer las reglas, algunas de estas pueden ser: límites en el work in progress, tiempo deseado de entrega.

5. Mejoras

Las mejoras continuas deben ser constantes en el equipo de trabajo. Pueden usarse métodos de autoexaminación para ver las fallas del equipo o/y el proceso y así ver que mejorar.

Ventajas y desventajas de Kanban

Ventajas

- Flexibilidad de planeamiento
- Fácil visualización y control del flujo de trabajo
- Fácil de utilizar
- Fomento del trabajo en equipo
- Alta productividad
- Acepta el ingreso de cambios a último momento con facilidad
- Facilidad de entendimiento y exposición de información a todos los miembros involucrados
- El más adecuado para proyectos que se encuentran en mejora continua

⁶ Instituto de Marketing Ágil. Santiago Gomez. (2016). *Los 5 pasos para implementar Kanban*. Recuperado de <https://es.linkedin.com/pulse/5-pasos-para-implementar-kanban-santiago-g%C3%B3mez>



Desventajas

- No es útil para proyectos grandes y tiempos muy definidos
- No hay control sobre los tiempos dedicados
- Falta de reglas
- No existe feedback de las tareas realizadas
- Dificultad a la hora de prever posibles problemas



Justificación

Optamos por la metodología clásica para la mayor parte del proyecto ya que al ser un modelo lineal es simple de implementar. Además, documentar cada etapa hace que sea más sencillo comprender el producto a diseñar y programar. Consideramos que es la metodología más conveniente para realizar un proyecto en el que debemos tener entregables en plazos cerrados y determinados. Por otro lado, habiendo realizado un trabajo práctico implementando esta metodología anteriormente, contamos con experiencia en la misma.

Luego de la etapa de modelación, una vez diseñado el sistema a programar con todas las especificaciones que el mismo requiere, pasamos al desarrollo del software. Para esta etapa nos inclinamos por la metodología ágil kanban porque es muy efectiva para proyectos de corta y media duración, donde formamos un equipo que es pequeño y multidisciplinario, es decir, sin divisiones de funciones o áreas, en donde las tareas podrán ser realizadas por cualquier miembro del equipo que se designe. Confiamos también en la comunicación que mantenemos ya que es un requisito fundamental para que la metodología empleada tenga éxito.

Al aplicar esta metodología para el desarrollo, tenemos mucha flexibilidad para modificar el producto final a medida que avanzamos, ya que acepta el ingreso de cambios a último momento con facilidad, pudiendo corregir errores de diseño sin tener que esperar a tener completamente terminado el software. También nos permite crear tareas nuevas a medida que sean necesarias e ir realizando las más críticas o prioritarias para el producto final.

Metodología	Etapas metodológicas
Clásica	Estudio preliminar
	Planificación
	Relevamiento
	Diagnóstico
	Modelación
Kanban	Programación



Calidad

A continuación las proformas y el comportamiento de documentos utilizados para la realización de las siguientes actividades seleccionadas de la metodología:

Actividad macro	Actividad micro
Estudio preliminar	Documentación de entrevistas de negociación - primer entrevista a altos rangos de la empresa
	Elaboración del mandato de proyecto
Diagnóstico	Confección de planilla de análisis de procedimientos.
	Confección de cuadro causa/efecto
	Elaboración del mandato ampliado de proyecto
Modelación	Modelación funcional: Elaboración de diagramas y descripciones de casos de uso
Programación	Elaboración de tablero kanban
	Elaboración de tarjetas para la realización de tareas



Estudio preliminar

Documentación de entrevistas de negociación - primer entrevista a altos rangos de la empresa

Proforma:

Información	
Fecha	[dd/mm/aaaa]
Entrevistado	[Nombre y Apellido]
Puesto	[Puesto de trabajo que ocupa entrevistado]
Entrevistado por	[Apellido y Nombre] Firma: [firma]

Objetivos

[listado: objetivos que se persiguen con la realización de la entrevista]

- . Conocer sobre la organización y sus principales tareas.
- . Obtener organigrama, flujogramas y manual de misiones y funciones de la empresa.
- . Identificar un problema o posible mejora en algún área o procedimiento de la empresa.

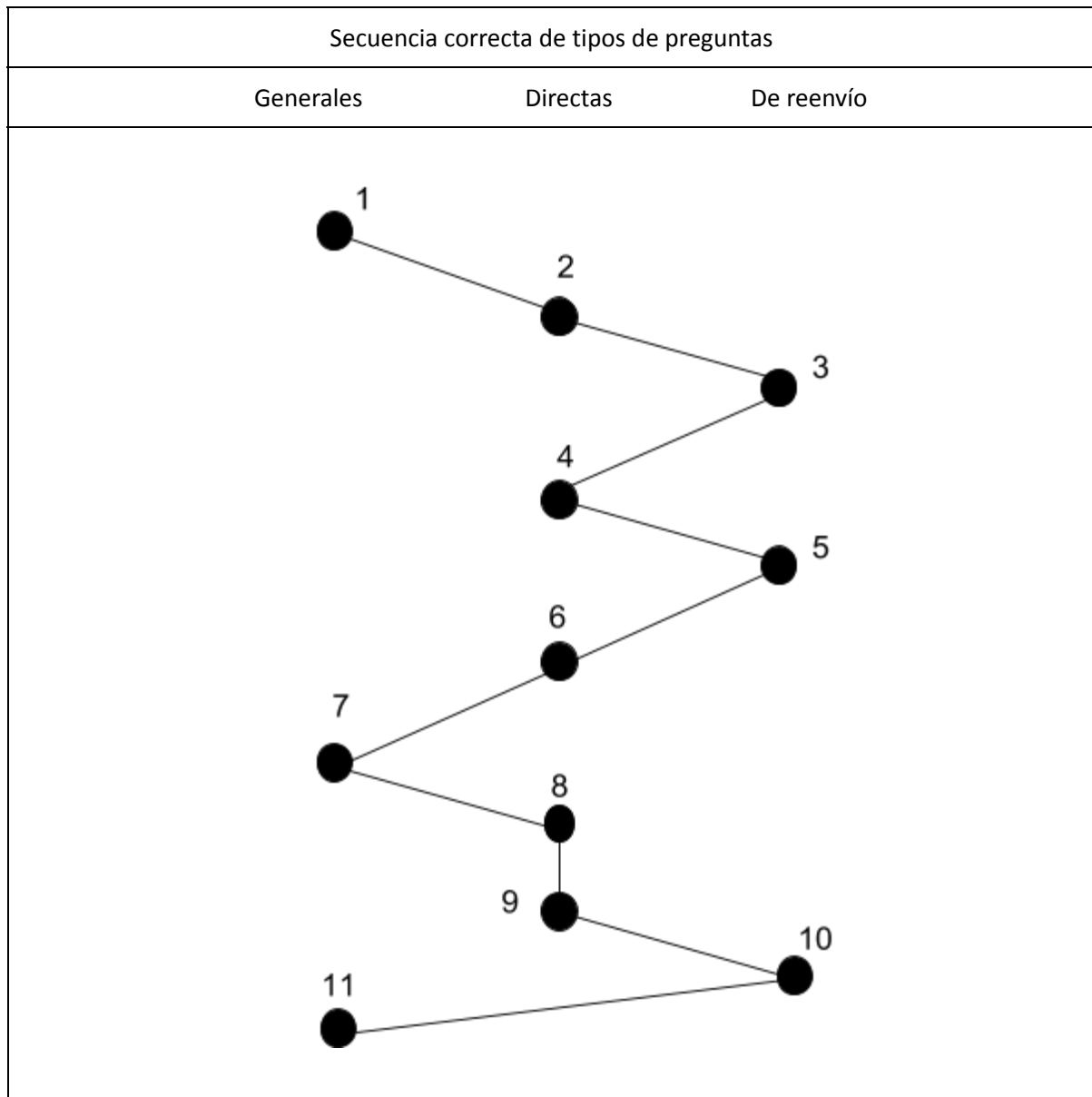
[Enumeración de preguntas, de temas generales a más particulares de la empresa]

1. ¿Cómo nació la empresa?
2. ¿Cuántos años de antigüedad tiene?
3. *¿Qué servicios presta?*
4. ¿Cuáles son los fines, metas y objetivos que tiene la empresa?
5. *¿Cómo se compone la empresa?*
6. *¿Con cuántos empleados cuenta?*
7. *¿Cuál es la expectativa que tienen a futuro para la empresa?*
8. *¿Existe algún proceso dentro de la organización que crea que es conflictivo o se debe mejorar?*
9.

Conclusión

[texto: Opinión final, en donde describir cuál ha sido el resultado de la entrevista, ya sea en base a aspectos personales como la motivación y el trato del entrevistado para contestar las preguntas, como así también la parte técnica como por ejemplo si se cumplieron los objetivos planteados previamente o si se encontró algún problema o falla para seguir indagando.]

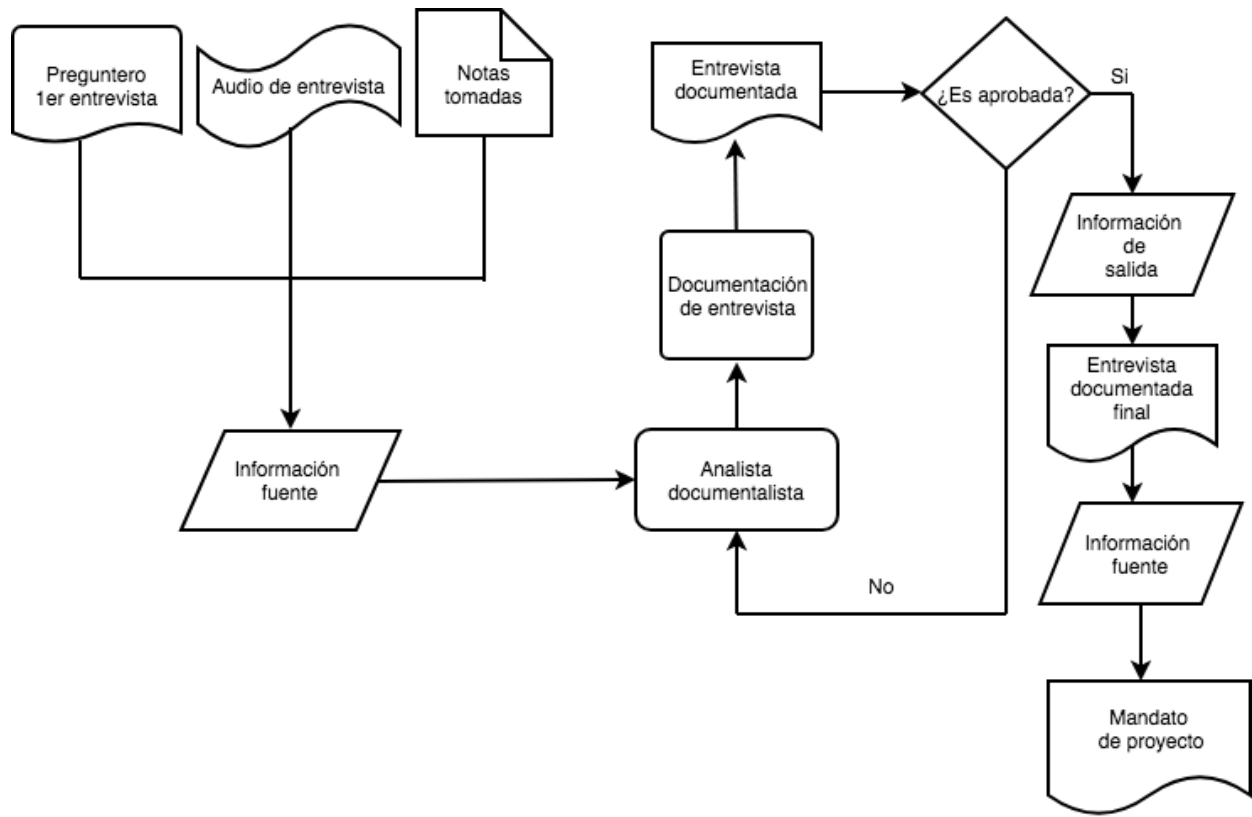
Comportamiento:



Preguntas generales: Parten de lo general para luego ir acercándose al centro de la entrevista.

Preguntas directas: Se dirigen directamente a la búsqueda de los hechos.

Preguntas de reenvío: Implican sugerencias, se insinúa al entrevistado los términos de las respuestas.





Elaboración del mandato de proyecto

. Proforma:

Mandato de proyecto: [Nombre de la empresa cliente].

Información		
Versión	[Nro de versión]	
Fecha	[dd-mm-aaaa]	
Confeccionado por	[Apellido y Nombre]	Firma: [firma]
	[Apellido y Nombre]	Firma: [firma]
Aprobado por	[Apellido y Nombre]	Firma: [firma]

Planteamiento del problema
 [texto: Empresa donde se realizará el proyecto y problemática que se tratará y resolverá]

Objetivos del proyecto

. General
 [texto: objetivo general del proyecto ¿qué se va a realizar?¿con qué fin?]

. Específicos

- [listado: hitos o tareas específicas a completar para el cumplimiento del objetivo general. Ej: módulos a desarrollar]
-

Alcance

- [listado: lo que se realizará en el proyecto. Ej: funcionalidades que se incluirán en el sistema, tareas que se realizarán]
-

Fuera de alcance

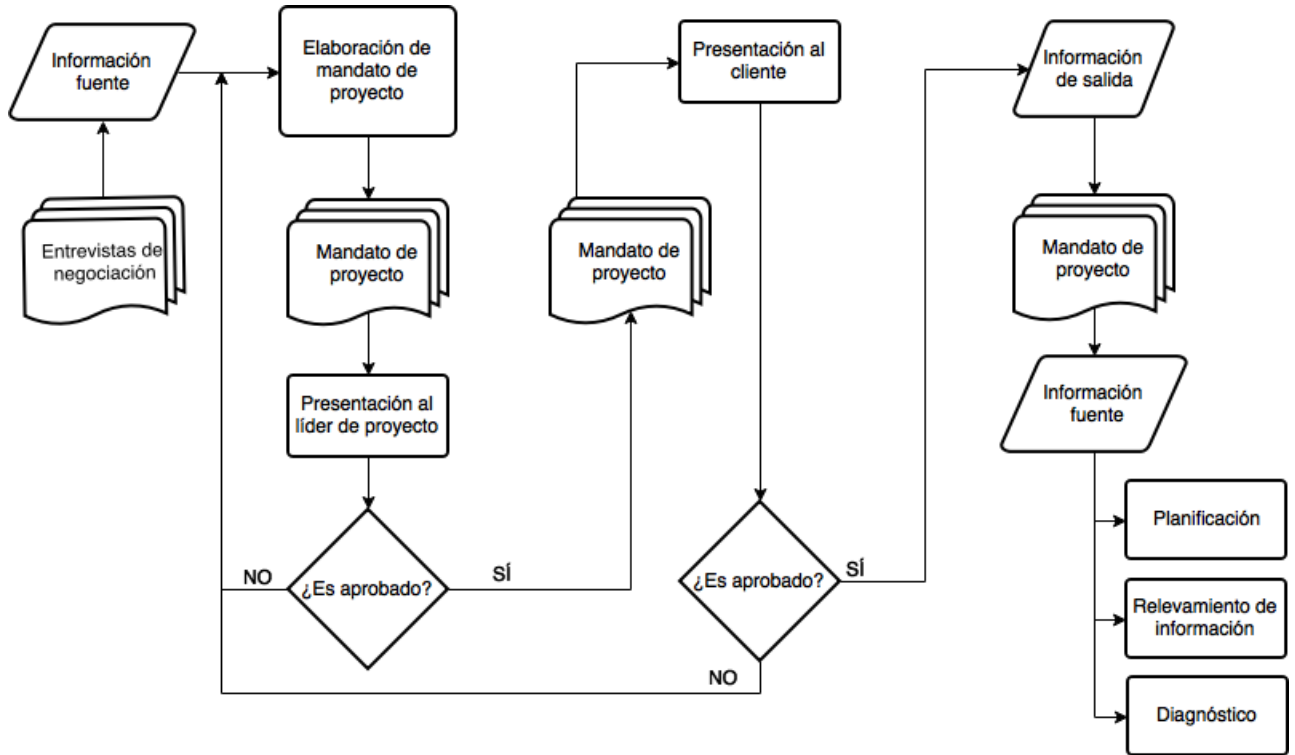
- [listado: lo que está afuera del proyecto, no contemplado a realizar. Ej: funcionalidades que no se incluirán en el sistema, tareas que no se realizarán]
-

Límites

- [listado: límites del proyecto, definición de las entradas y salidas del sistema a realizar.]



. Comportamiento:

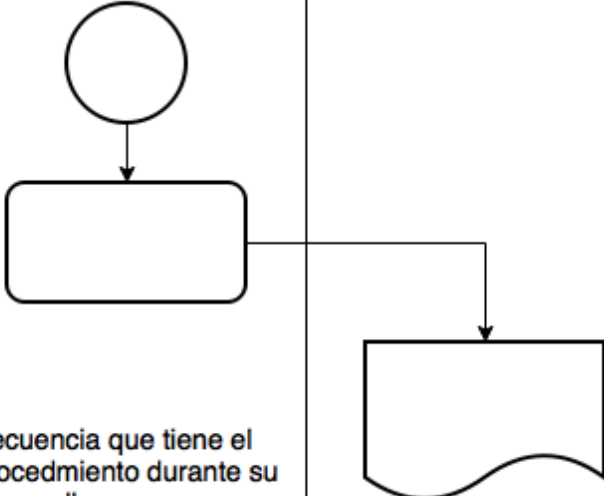




Diagnóstico

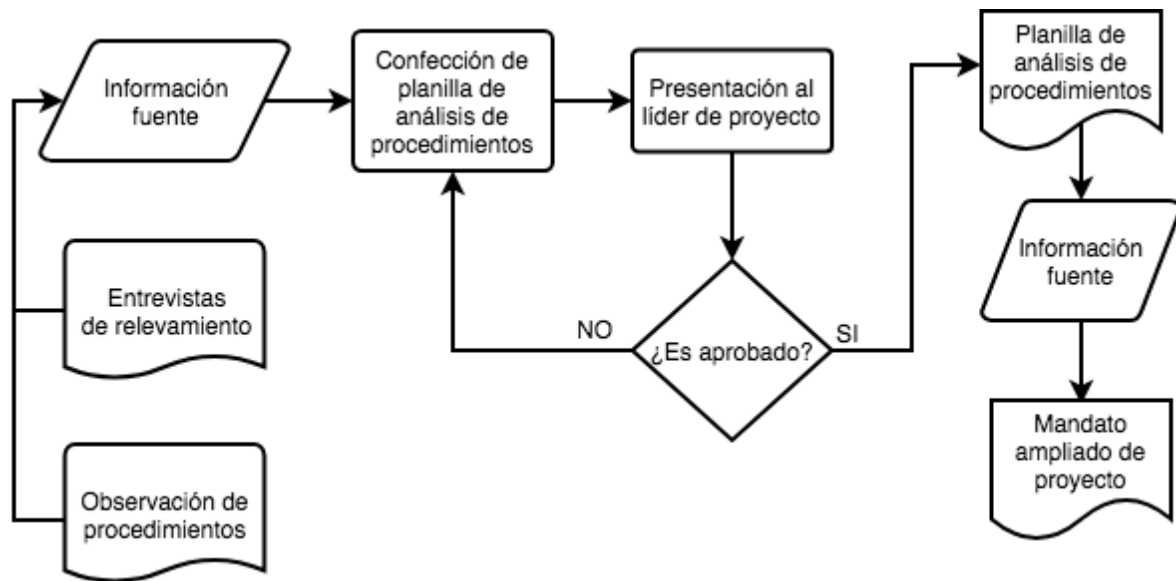
Confección de planilla de análisis de procedimientos

. Proforma

Nombre del procedimiento		
Nombre de área	Nombre de área	Detalle
<p>Área que interviene en procedimiento.</p>  <p>Secuencia que tiene el procedimiento durante su desarrollo.</p>	<p>Área que interviene en procedimiento.</p>	<p>Breve descripción del flujo que tiene la información durante el procedimiento.</p>



. Comportamiento:





Confección de cuadro causa/efecto

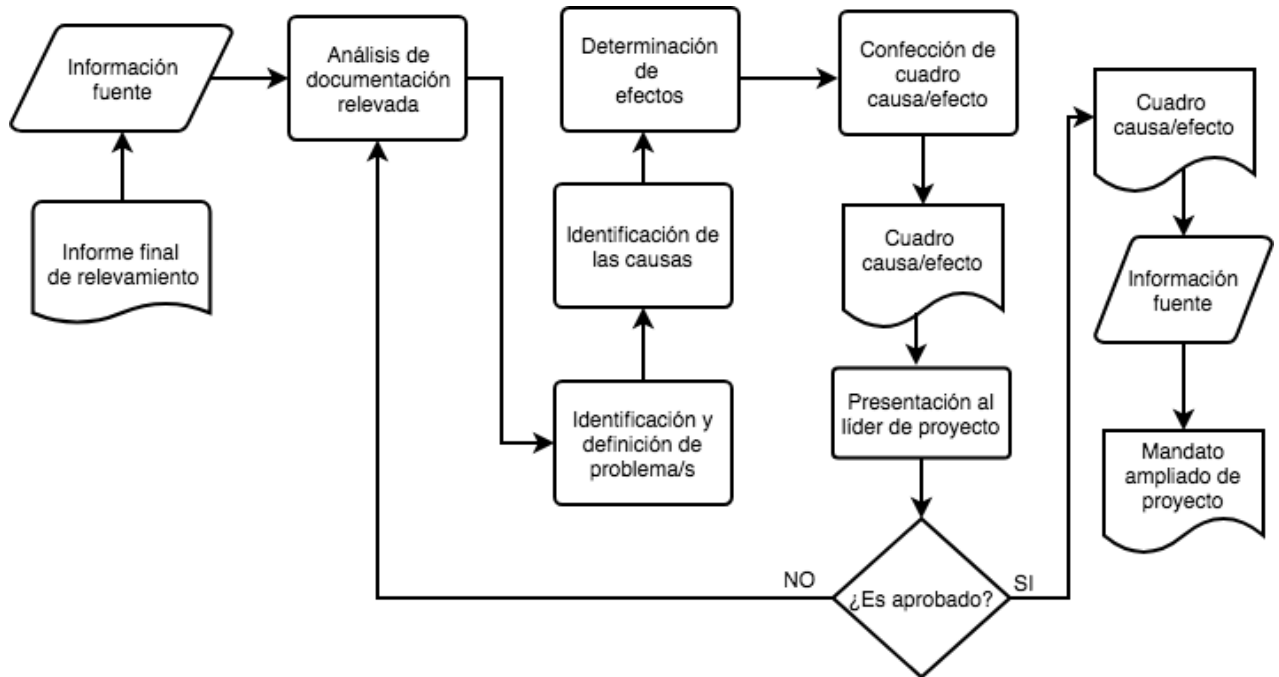


Cuadro causa/efecto

Problema	Causa	Efecto	Solución
<p>. Problemas que el proyecto pretende solucionar.</p> <p>. Expresados en necesidades insatisfechas y/o oportunidades no aprovechadas.</p>	<p>. Definido el problema, se procede a identificar sus causas.</p> <p>. Pueden ser directas e indirectas.</p>	<p>. Son todos aquellos sucesos que se derivan del problema y permanecerán en caso de no ejecutarse el proyecto.</p> <p>. En forma similar, se tiene que identificar los efectos directos e indirectos según su relación con el problema.</p>	<p>Definir alternativas de solución a los problemas detectados, estas tienen que tener un control de viabilidad para ser ejecutadas.</p>



. Comportamiento:





Elaboración del mandato ampliado de proyecto

. Proforma:

Información		
Versión	[Nro de versión]	
Fecha	[dd-mm-aaaa]	
Confeccionado por	[Apellido y Nombre]	Firma: [firma]
	[Apellido y Nombre]	Firma: [firma]

Mandato ampliado de proyecto: [Nombre de la empresa cliente]

Planteamiento del problema
[texto: Empresa donde se realizará el proyecto y problemática que se tratará y resolverá]

Objetivos del proyecto

. General
[texto: objetivo general del proyecto ¿qué se va a realizar?¿con qué fin?]

. Específicos

- [listado: hitos o tareas específicas a completar para el cumplimiento del objetivo general con un nivel de detalle más profundo que en el mandato original. Ej: módulos a desarrollar]
-

Alcance

- [listado: lo que se realizará en el proyecto con un nivel de detalle más profundo que en el mandato original. Ej: funcionalidades que se incluirán en el sistema, tareas que se realizarán]
-

Fuera de alcance

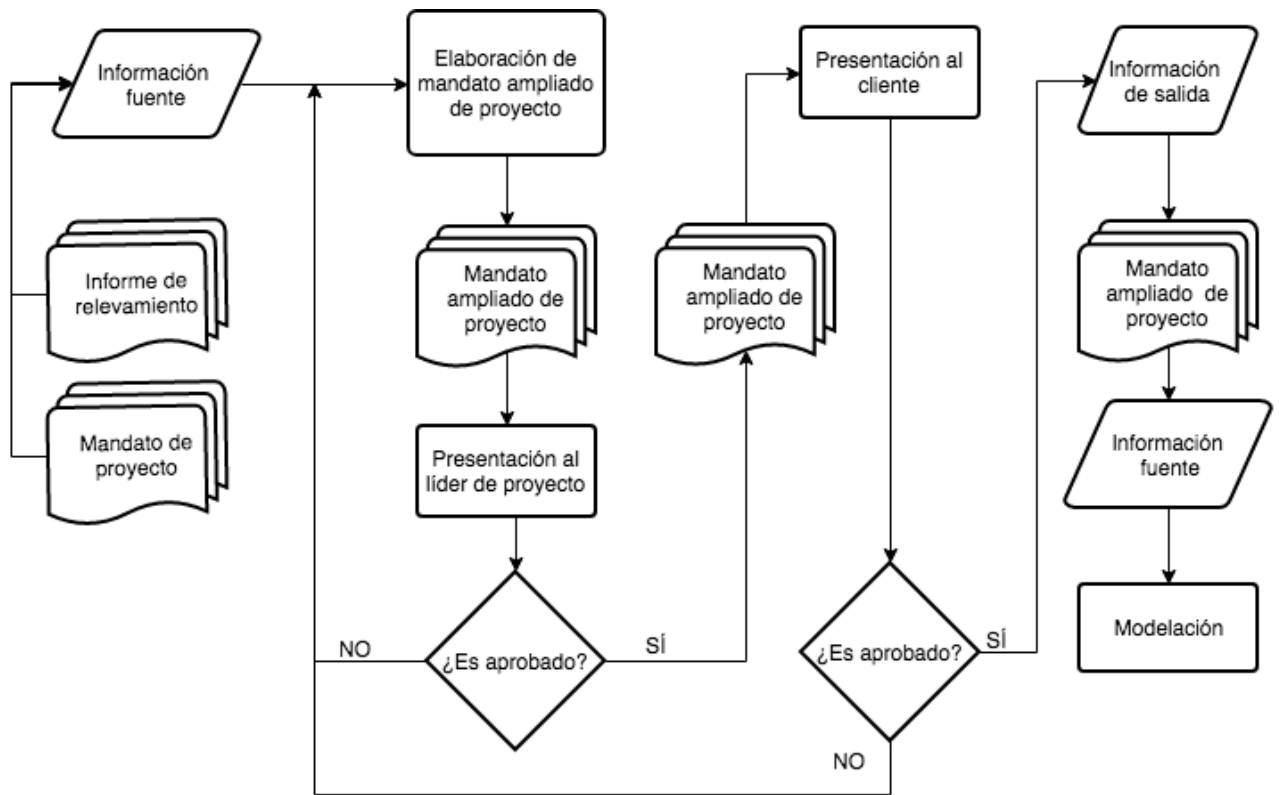
- [listado: lo que está afuera del proyecto, no contemplado a realizar. Ej: funcionalidades que no se incluirán en el sistema, tareas que no se realizarán]
-

Límites

- [listado: límites del proyecto, definición de las entradas y salidas del sistema a realizar.]
-



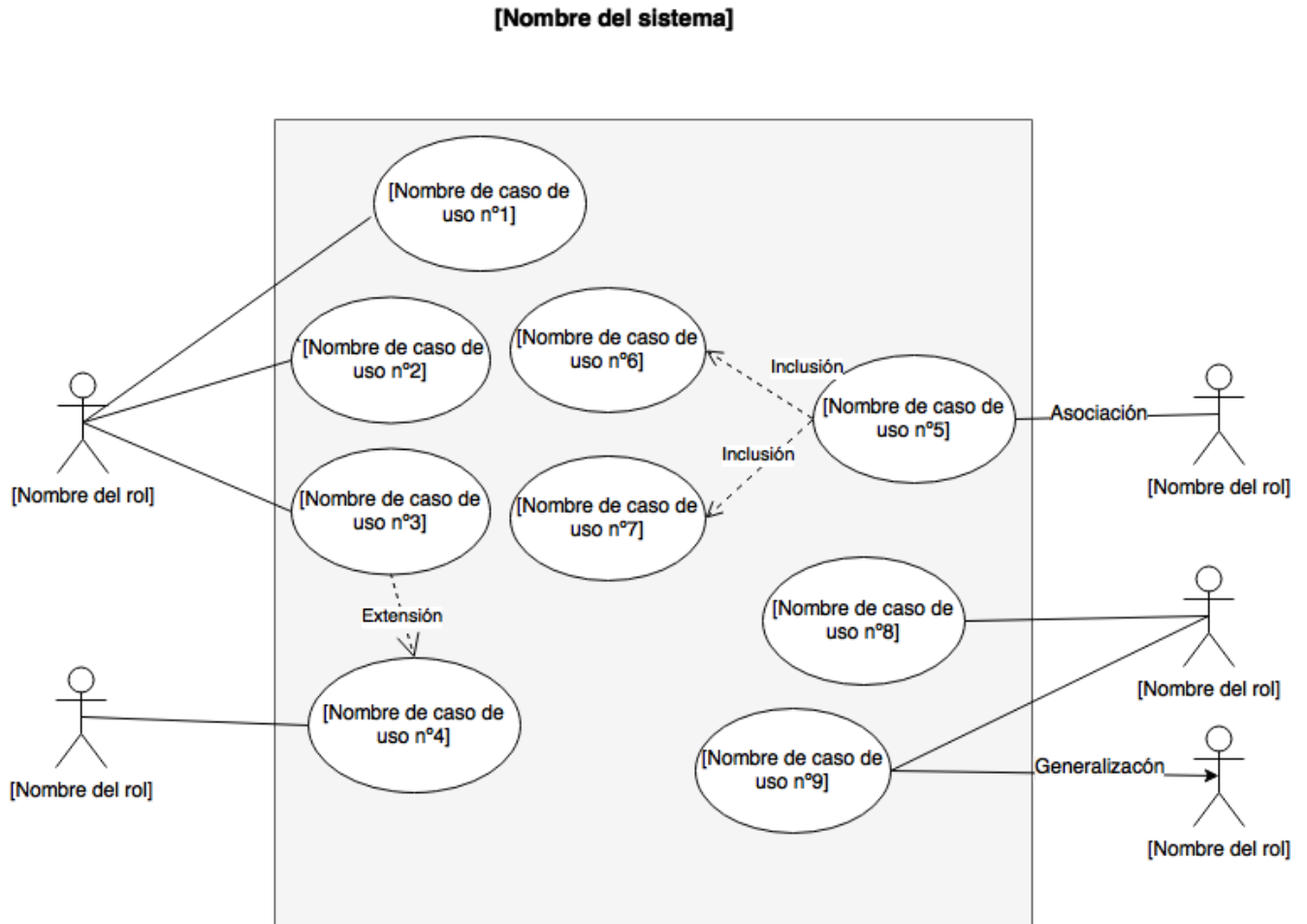
. Comportamiento:



Modelación



Modelación funcional: Elaboración de diagramas y descripciones de casos de uso

I - Diagrama de casos de uso del sistema







II - Descripción de casos de uso: Trazo grueso

 <p>UNC - ESCMB</p>	<p>Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso</p> <p>Nombre del caso de uso: [Nombre del caso de uso]</p>	 <p>Community Administración e intendencia</p>
--	--	--

Nombre del Caso de Uso: [Nombre del caso de uso]		Cód: [Cód]
Actores: [Nombre de rol/roles que intervienen]		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: [objetivo deseado]		
Precondiciones: · [Precondiciones necesarias para poder iniciar el caso de uso]		
Post- Condiciones:	Éxito: [Lo que se logra en caso de ejecutarse correctamente]	
	Fracaso: [Lo que se obtiene en caso de fracaso en la ejecución]	
Descripción: · [Cuando inicia el caso de uso y cuando termina]		
Observaciones: · [Resaltar aspectos del caso de uso solo de ser necesario]		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
[Nº N]	[Nombre y apellido]	[Tipo de versión]	[dd/mm/aaaa]

III - Descripción de casos de uso: Trazo fino

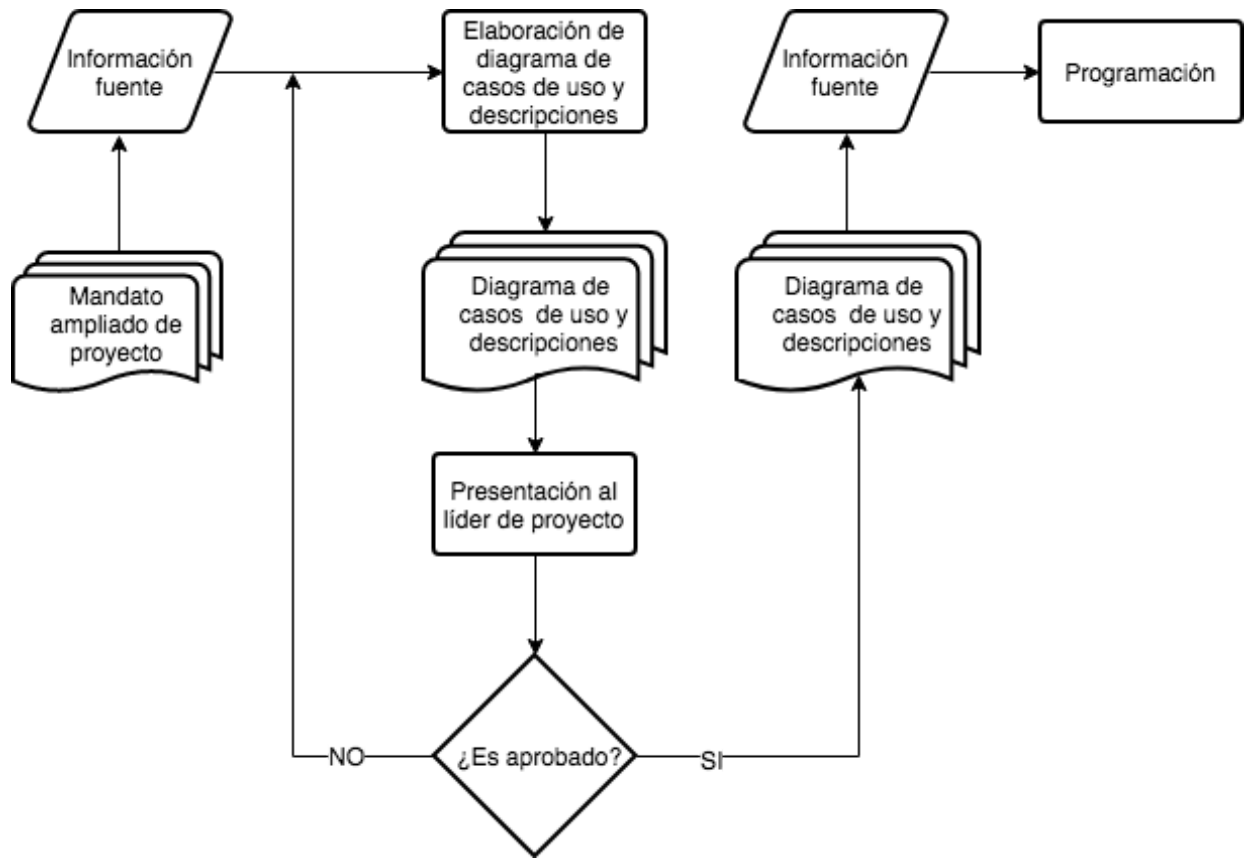
 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: [Nombre del caso de uso]	

Nombre del Caso de Uso: [Nombre del caso de uso]		Cód: [Cód]
Actores: Nombre del rol/roles que intervienen		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: [objetivo deseado]		
Precondiciones: . [Precondiciones necesarias para poder iniciar el caso de uso]		
Post- Condiciones:		Éxito: [Lo que se logra en caso de ejecutarse correctamente]
		Fracaso: [Lo que se obtiene en caso de fracaso en la ejecución]
Curso Normal		Alternativas
1.[Paso para cumplir el objetivo]		
2.[Paso para cumplir el objetivo]		
3.[Paso para cumplir el objetivo]		3.1 [Paso alternativo para continuar o cancelar la operación]
4.[Paso para cumplir el objetivo]		
5.[Paso para cumplir el objetivo]		
6.[Paso para cumplir el objetivo]		
Observaciones: . [Resaltar aspectos del caso de uso solo de ser necesario]		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
[Nº N]	[Nombre y apellido]	[Tipo de versión]	[dd/mm/aaaa]













. Comportamiento:



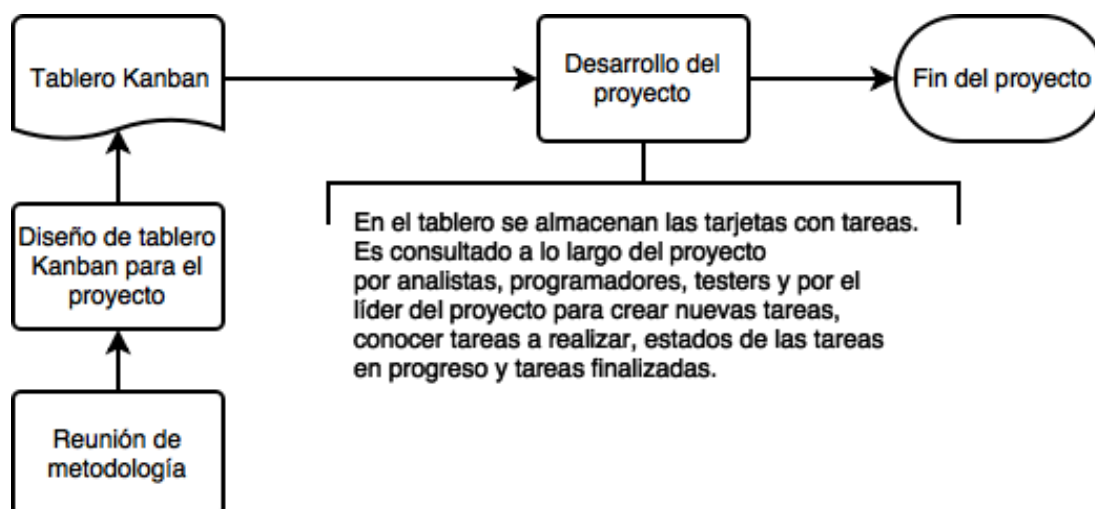
Programación

Elaboración de tablero kanban

. Proforma:

Por hacer	En análisis	Haciendo	En revisión de código	Testing	Hecho
[Aquí van las tareas que se deben realizar]	[Aquí van las tareas que se están analizando para realizar]	[Aquí van las tareas en progreso]	[Aquí van las tareas en revisión de código]	[Aquí van las tareas en que se están testeando]	[Aquí van las tareas realizadas, probadas y aprobadas]
					
					

. Comportamiento:





Elaboración de tarjetas para la realización de tareas

. Proforma

[ÁREA] Título

Descripción: descripción con los aspectos importantes a tener en cuenta en la realización de la tarea y sus criterios de aceptación.
 ¿En qué pantalla se debe realizar?
 ¿Cuál es el comportamiento esperado?

Asignado a: Nombre y Apellido del encargado de realizar la tarea

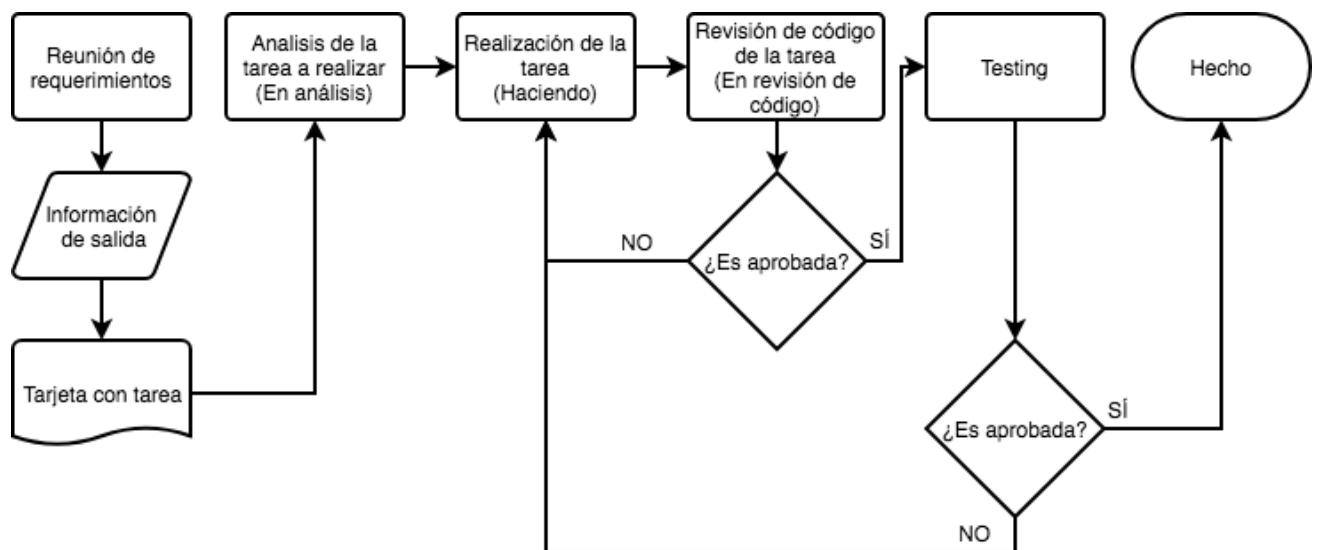
Ejemplo

[UI] Realizar botón de login

Descripción: Realizar un botón de login de color amarillo #ffe599, con un tamaño de 20x40px con el texto "Ingresar" en color negro #000000. Se debe realizar en la pantalla de ingreso al sistema. No se espera funcionalidad en el botón.

Asignado a: Juan Pérez

. Comportamiento





Estudio Preliminar

Durante esta primer etapa del proyecto realizamos entrevistas a los dueños de la empresa “Community Administración e Intendencia” con el fin de conocer sobre los servicios que brindan, las tareas que realizan y sus clientes. A partir de estas entrevistas identificamos la problemática a tratar en la realización del proyecto, que se encuentra planteada en el mandato de proyecto al final de este apartado.



Documentación de entrevistas de estudio preliminar

Entrevista a dueño de la empresa y encargado del área de administración

Información		
Fecha	25/08/17	
Entrevistado	Maximiliano Cañete	
Puesto	Dueño de la empresa - Encargado del área de administración.	
Entrevistado por	Barbero Antonella Méndez Daniel Montoro Simón	Firma: Firma: Firma:

Objetivos

- . Conocer sobre la organización y sus principales tareas.
- . Obtener organigrama, flujogramas y manual de misiones y funciones de la empresa.
- . Identificar un problema o posible mejora en algún área/procedimiento de la empresa.

1. *¿Cómo nació la empresa? ¿Cuántos años de antigüedad tiene?*

Bueno la empresa es nueva, se llama Community Administración e Intendencia y se inició en septiembre de 2016. La empresa nace cuando yo era administrativo de un country, luego de irme de ese trabajo tuve otras alternativas de empleo en otras ramas y luego decidí formar la empresa y nos encontramos realizando los primeros pasos.

2. *¿Qué servicios presta? ¿De qué manera los inserta en el mercado?*

Los servicios que presta la empresa, son de administración y de intendencia a barrios privados o countries. En este momento nos encontramos prestando los servicios en el country "El Bosque" y el barrio privado "Jardín Claret", por lo cual estamos en contacto con los propietarios para ver sus requerimientos, dudas e inconvenientes. A su vez controlamos el funcionamiento de los servicios que contrata el barrio, ya sea seguridad, recolección de residuos u otros.

En lo que contempla a cómo insertamos nuestros servicios en el mercado, bueno en este momento nuestro principal medio de difusión es WhatsApp, creemos que es un medio al cual todos tienen alcance y es muy utilizado, también contamos con un facebook y recomendaciones por contactos. Tenemos pensado implementar otra red social como lo es Instagram y tener nuestra propia página web. También somos miembros de la "Cámara de Barrios Privados de Córdoba" (CABAP) la cual es de



gran utilidad por los contactos que podemos adquirir para ampliar nuestra empresa y mantenernos al tanto de cualquier novedad.

3. *¿Cómo se compone la empresa? ¿Con cuántos empleados cuenta?*

Nosotros no tenemos empleados en sí, nos manejamos como staff, por lo cual, dependiendo de la necesidad de la empresa y de cada barrio contratamos una persona para actividades puntuales y así se va renovando nuestra fuerza laboral. Fijos somos dos personas y mantenemos un staff de alrededor de 15 personas, entre los cuales se encuentran abogados, contadores, a los cuales vamos renovando según sea la necesidad. También manejamos a los empleados contratados para brindar servicios al country pero no son empleados de nuestra empresa.

4. *¿Cuántos productos o servicios terceriza?*

Como les decía anteriormente nosotros vamos renovando nuestro staff por lo que tercerizamos los servicios legales, contables, de arquitectura e infraestructura, seguridad y comunicación, según la necesidad del momento.

5. *¿Tiene organigrama, flujograma, manual de misiones y funciones? ¿Está actualizado? ¿Hace cuánto? ¿Qué persona o sector se encarga de mantener actualizada dicha documentación?*

Sí, tenemos organigramas y manual de procedimientos para los empleados de seguridad de los countries, pero la verdad que no nos sentimos conformes, nos parece que los procedimientos con los que contamos son bastantes engorrosos para los empleados y no tienen un grado alto de captación y entendimiento por parte de los empleados.

6. *¿Cuál es la misión (propósito, objetivo) de la empresa? ¿La empresa está cumpliendo con los objetivos planteados? ¿Por qué?*

Nos encontramos armando todo lo referido a la misión, función y objetivos. Pero básicamente nuestra misión es cooperar y ayudar al director de un country a que su gestión se desarrolle de manera eficiente. En base a los objetivos planteados y si los cumplimos, sí, la verdad que nos encontramos conformes con el cumplimiento de los objetivos que nos planteamos, la base para esto, es que nos juntamos en reuniones mensuales con el director del country que es la persona que designa el barrio con el rol de representante, para debatir sobre que está saliendo bien o deliberar aspectos a mejorar o implementar por nuestra empresa al servicio de su gestión.



7. *¿Cuál es la expectativa que tienen a futuro para la empresa?*

El plan a futuro es sumar nuevos barrios a nuestra empresa para poder brindarles nuestros servicios. A su vez mejorar constantemente nuestra gestión y así brindar servicios más eficientes cada día.

8. *¿Qué nivel de capacitación tienen los empleados (secundario, universitario, terciario)?*

La capacitación con la que cuentan los miembros del staff es universitario ya que son los responsables de brindar servicios legales, contables o de otras ramas similares, por lo que tenemos abogados y contadores, por ejemplo, en nuestro staff.

9. *¿Utiliza herramientas tecnológicas como programas informáticos en alguna de las áreas de la empresa? ¿podría nombrar las herramientas tecnológicas más utilizadas por la empresa y con qué?*

Sí, contamos con un sistema administrativo contable llamado ERAS, era un sistema utilizado por una empresa operadora de cable en salta el cual tiene como beneficio la facturación masiva, lo hicimos adaptar para nosotros pero no nos sentimos muy conformes con su funcionamiento.

Un sistema de control de acceso que su nombre es ESPLENDOR y un sistema de control de cámaras de seguridad que se llama ACTION, todos estos sistemas son utilizados en el country "El Bosque", en el otro barrio que manejamos no contamos con ningún sistema informático, sentimos que es una debilidad.

10. *¿Por qué dice que no se siente conforme con el funcionamiento del sistema de facturación?*

Básicamente porque el sistema es viejo y se encuentra parchado por varios lados lo que hace que se clave y no de respuestas. Y las personas que nos hacen el mantenimiento no nos dan respuestas a nuestros requerimientos o los tiempos que manejan son muy prolongados para nuestra necesidad.

11. *¿Existe algún proceso dentro de la organización que crea que es conflictivo o se debe mejorar? ¿Se ha intentado buscar alguna solución anteriormente? ¿Cómo cree ud que se puede solucionar?*

Creemos que no es muy eficiente el medio de comunicación que mantenemos con los vecinos de los countries, ya sea para que nos comuniquen alguna duda, nos hagan los reclamos o para que nosotros podamos emitir multas correspondientes. Nos comunicamos por teléfono o WhatsApp, y me cuesta o se me hace imposible después de un tiempo encontrar mensajes que tuve con vecinos. También, si mandamos emails para avisar novedades a los vecinos no los ven.

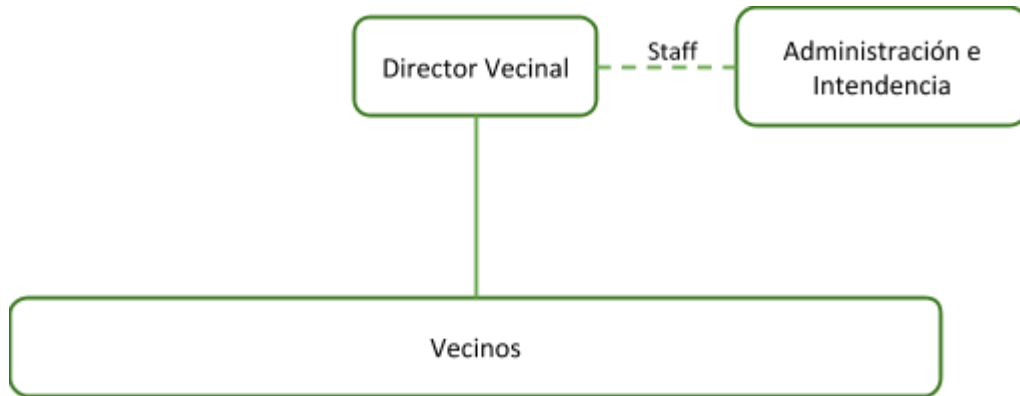


Conclusión

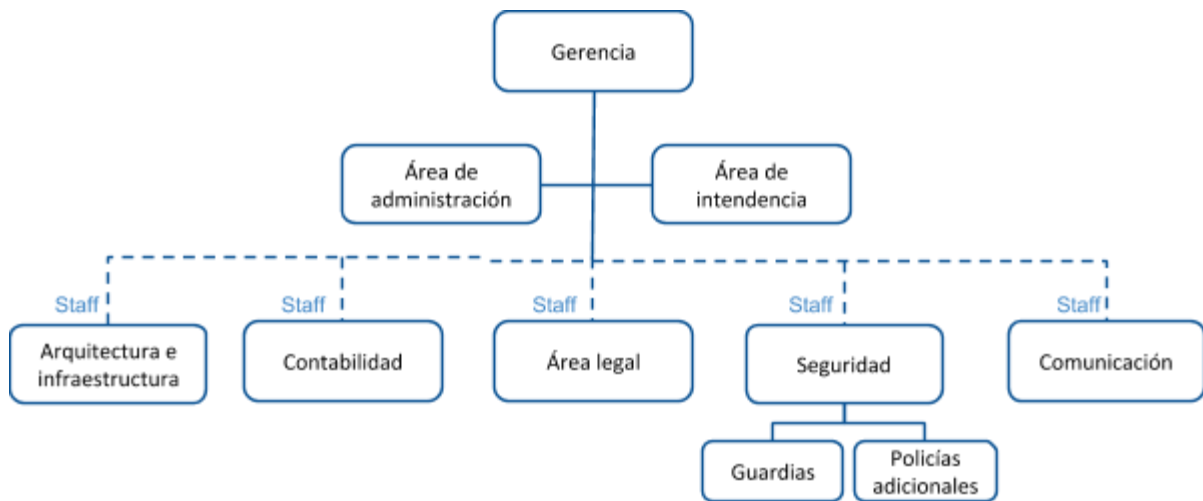
La primer entrevista con uno de los dueños de la empresa fue muy productiva, nos encontramos con una persona abierta y predispuesta a contestar todas las preguntas. Además de interiorizarnos de los orígenes de la organización y cómo se desempeña, detectamos dos posibles problemas para seguir indagando. Uno de ellos ocurre cuando deben facturar masivamente las expensas a todos los vecinos del barrio, ya que el sistema actual es bastante antiguo, por ende, tiene muchas fallas y por momentos deja de funcionar, dificultando o demorando la generación de las facturas. El otro problema está relacionado a la comunicación con los vecinos, al trackeo de reclamos y a la emisión de multas por infracciones de normas, ya que no poseen un sistema para gestionar estas situaciones. La única forma en que se comunican con los vecinos es por medio de WhatsApp, mail y teléfono, perdiendo el registro de esta información, y haciendo engorroso seguir el hilo de cada reclamo o consulta.



Organigrama de Country



Organigrama de Community Administración e Intendencia





Entrevista a dueño de la empresa y encargado del área de intendencia

Información		
Fecha	01/09/17	
Entrevistado	Diego Mugnaini	
Puesto	Dueño de la empresa - Encargado del área de Intendencia	
Entrevistado por	Barbero Antonella Méndez Daniel Montoro Simón	Firma: Firma: Firma:

Objetivos

- . Conocer más sobre el área de intendencia de la empresa.
- . *Indagar y confirmar* los problemas detectados en la primer entrevista.

1. ¿En qué puesto se desempeña dentro de la empresa?

El puesto que ejerzo dentro de la organización está volcado particularmente a la intendencia de los countries, fundamentalmente logística, ejecución y control de operaciones, desempeñándome como gerente general y asesor de la comisión directiva. El control que realizo es amplio, abarcan todas áreas que mencioné anteriormente, en las que utilizo diferentes tipos de formularios, diseñados por mí, de acuerdo al barrio.

2. ¿Qué funciones desempeña?

Dentro de la organización me encargo de variadas tareas. Cumpló funciones operacionales, de ejecución de procedimientos, control, planificación de operaciones, logística, comunicación y manejo de presupuesto (de acuerdo a la necesidad de cada barrio), comprendida en áreas como mantenimiento, seguridad privada, policial, en el cual controlo todos los empleados tercerizados por las empresas correspondientes.

Además verifico las necesidades de los barrios, asisto a juntas con los directivos del mismo y determinamos lo que se debe hacer. A partir de las decisiones tomadas, formulamos nuevos manuales, normas de convivencia y formas de procedimientos ante cada una de las diferentes situaciones, para cada uno de los countries.

Todo pasa por el directorio o centro vecinal (esto depende del tipo de barrio, si es privado o semiprivado cerrado o no). Es allí donde se determina que se va ha hacer. Una vez que ellos dan el "ok", se define el presupuesto.



En el área de mantenimiento, entra todo el control del parque, la recolección de basura, el bacheo, alambrado e iluminado y en el área de seguridad está el control de la guardia interna y el control de servicios policiales.

3. *¿De qué manera se produce la comunicación de la empresa con los vecinos y viceversa? ¿Cómo comunican a los vecinos novedades de su barrio?*

Tanto la comunicación de nosotros con los vecinos, como de ellos con la empresa se efectúa por email, WhatsApp y notificaciones escritas como facturas, multas y apercibimientos. También se realizan reuniones con la junta directiva y se imprimen boletines.

4. *¿Cuáles son los principales motivos por los que se comunican los vecinos (ej: reclamos, dudas)?*

Los principales motivos por los cuales los vecinos se comunican con nosotros son por reclamos, que abarca desde alguna diferencia entre los vecinos, determinados temas particulares fuera de lo común dentro del barrio, por ejemplo sería el caso la presencia de un auto desconocido hasta problemas de mantenimiento.

5. *¿Qué es lo que más comunica la empresa a los vecinos (noticias, multas)?*

Lo que mas comunicamos a los vecinos son apercibimiento y multas, lo hacemos utilizando los medios de comunicación de email y WhatsApp.

6. *¿A todos los vecinos les llega la información en el momento necesario?*

Sí, a todos lo vecinos les llega la información, la cual es enviada en el momento justo. Sin embargo el inconveniente se centra en que la empresa no tiene manera de saber si la misma es vista en el momento necesario.

7. *¿Considera que hay problemas de comunicación?¿Por qué?*

Si, consideramos que hay problemas de comunicación en varios puntos diferentes, estos pueden ser por ejemplo, que al crear un grupo de WhatsApp los vecinos escriben sus quejas u ocurrencias, y esto termina siendo nocivo tanto para al barrio, como para nosotros que manejamos ese tipo de información. Por ejemplo, ven un auto desconocido, lo notifican al grupo (WhatsApp), esta notificación termina causando un efecto de teléfono descompuesto en el cual básicamente se termina asumiendo que el auto está secuestrando chicos y solamente es un vecino que está usando un auto prestado, o de acusaciones a otros vecinos de infracciones. Otro problema es que al utilizar grupos de WhatsApp es que no hay privacidad al ser un grupo totalmente abierto.



8. *En el caso de queja de un vecino, ¿cómo hacen seguimiento a la misma y a su solución?*

La única forma que tenemos de seguimiento para la mayoría de los procedimientos es vía email, lo que hace más costoso y complejo determinar dicho historial, en el cual tampoco contamos con estadísticas, y los registros la mayoría están hechos en excel .

Conclusión

Nos encontramos con una persona de trayectoria importante en el rubro de la administración e intendencia de countries, muy colaborativa y dispuesta a brindar documentación e información como formularios, procedimientos y manuales.

Con la entrevista pudimos confirmar el problema de comunicación detectado en la primer entrevista con el socio encargado de la administración. Agregamos al problema de comunicación la falta de privacidad por usar grupos públicos de WhatsApp, problemas de mala interpretación de la información por parte de los vecinos y el no conocimiento de la empresa sobre si los vecinos leen o no la información enviada en el momento oportuno.



Comparación de áreas para enfocar el proyecto

Aspectos cualitativos

	Intendencia	Administración
Motivación grupal	Tenemos mucho interés y motivación para trabajar en esta área de la empresa.	Poca motivación sobre esta área y tema.
Experiencia grupal en el área	Ninguna experiencia en lo referente a intendencia de un barrio por parte del grupo.	Contamos con cierta experiencia en el rubro contable.
Posibles problemas a trabajar	Encontramos problemas interesantes para desarrollar un trabajo completo.	Pocos problemas encontrados.
Tiempo disponible por parte de la empresa	El encargado del área no trabaja todos los días.	El encargado del área cuenta con tiempo para dedicarnos. Trabaja diariamente en la empresa
Acceso a la información de la empresa	Nos pueden brindar la información que necesitemos.	No nos pueden brindar información confidencial de la administración contable.
Volumen y tipo de información administrada	Manejan diariamente un gran volumen de información sobre reglamentación de los barrios, reclamos de vecinos, multas, novedades.	Manejan la información de presupuesto y gastos comunes para 600 casas.



Cuantificación

Criterios de calificación:

- La puntuación es del 1 al 5 siendo 5 el mejor puntaje.
- La puntuación es grupal.

Criterio / Área	Intendencia	Administración
Motivación grupal	5	3
Experiencia grupal en el área	1	2
Posibles problemas a trabajar	5	3
Tiempo disponible por parte de la empresa	3	4
Acceso a la información de la empresa	4	3
Volumen y tipo de información administrada	5	4
TOTAL:	23	19

Conclusión

Decidimos enfocar el proyecto en el área de intendencia de la organización, ya que esta área maneja un alto y variado flujo de información sobre la que podemos desarrollar nuestro trabajo y ayudar a mejorar la eficiencia de la empresa en su manejo.

Sentimos un gran reto grupal el poder desarrollar un proyecto informático desde cero, sabemos que el mismo necesitará un grado muy alto de compromiso por parte de nosotros y a su vez, nos ayudará a sacar el máximo provecho de lo aprendido.



Mandato de proyecto: Community Administración e Intendencia.

Información		
Versión	1.0	
Fecha	14-09-2017	
Confeccionado por	Barbero Antonella	Firma:
	Méndez Daniel	Firma:
	Montoro Simón	Firma:

Planteamiento del problema

El proyecto se realizará en Community Administración e Intendencia, una empresa cordobesa dedicada a la administración e intendencia de countries y barrios privados.

La empresa no tiene un sistema que le facilite la comunicación con la gran cantidad de vecinos de los barrios a los que les presta sus servicios. Esto implica que actualmente posean problemas de comunicación, como malos entendidos, vecinos que no se enteran de los comunicados y la falta de seguimiento y registro por parte de la empresa ante los reclamos de los vecinos.

Objetivos del proyecto

. General

Realizar un sistema que haga más eficiente el proceso de comunicación entre la empresa y sus clientes, los vecinos, con el fin de que el encargado del área de intendencia pueda gestionar fácil y rápidamente la información de reclamos de vecinos, comunicados masivos y la emisión de multas.

. Específicos

- Desarrollar un módulo que permita el registro e ingreso al sistema de usuarios (vecinos y administradores)
- Desarrollar un módulo que permita la emisión de multas de un usuario administrador hacia un usuario vecino.
- Desarrollar un módulo que permita la publicación de noticias de un country determinado para que lleguen a todos los usuarios vecinos de ese country.
- Desarrollar un módulo que permita a un usuario vecino presentar una queja y llevar seguimiento de la misma.
- Desarrollar un módulo que posibilite a un usuario administrador observar las quejas y llevar un seguimiento de las mismas.



- Diseñar esquemas de permisos para los distintos tipos de usuarios (administradores y vecinos) y para los usuarios vecinos de distintos countries.
- Integrar todos los módulos.

Alcance

- Diseño y creación de la base de datos para almacenar la información
- Desarrollo de un sistema que permita:
 - Alta, baja y modificación de usuarios (vecinos y administradores).
 - Alta, baja y modificación de countries
 - Alta, baja y modificación de multas.
 - Alta y modificación de reclamos.
 - Historial de reclamos.
 - Sumarización de reclamos.
 - Alta, baja y modificación de noticias.

Fuera de alcance

- El sistema no contará con la funcionalidad de cobranzas de multas.
- No se contemplan cuestiones legales sobre los datos de usuarios (términos y condiciones de uso).
- El sistema no contará con la funcionalidad de administrar información de mantenimiento de los countries.
- No se realizará el despliegue del software en un servidor productivo.

Límites

- Desde el registro de una queja de un vecino hasta su resolución por parte del administrador.
- Desde la emisión de una multa de un administrador a un vecino hasta su notificación al vecino.
- Desde la publicación de noticias de un country por parte de un administrador hasta su notificación a vecinos de ese country.
- Desde la recepción de quejas hasta el filtrado y la sumarización de las mismas por parte de un administrador.



Planificación

En la etapa de planificación realizamos un plan de proyecto con las actividades a realizar separadas por etapas metodológicas, en orden cronológico y detallando además los recursos involucrados, fechas y tiempos estimados de realización. También confeccionamos el inventario de recursos y el presupuesto del proyecto.

Estimación de fechas por etapas metodológicas

Etapa	Fecha Inicio	Fecha de Fin
ESTUDIO PRELIMINAR	23/08/2017	14/09/2017
PLANIFICACIÓN	18/09/2017	20/09/2017
RELEVAMIENTO	22/09/2017	22/10/2017
DIAGNÓSTICO	23/10/2017	06/11/2017
MODELACIÓN	07/11/2017	07/01/2017
PROGRAMACIÓN ⁷	08/01/2017	08/07/2018

⁷ La planificación de actividades micro de la programación la realizamos en tableros Kanban, de acuerdo a la metodología elegida para esta etapa. (Ver etapa de programación).

Plan de proyecto⁸

N°	TAREA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA INICIO	FECHA FIN	TIEMPO ESTIMADO	DURACIÓN EJECUCIÓN	DESVÍO
ESTUDIO PRELIMINAR					23/08/2017	14/09/2017	26h +-4h	26h	0
1	Planear primer entrevista con representante de la empresa	Concertar entrevista y confección de preguntero.	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	23/08/2017	23/08/2017	4h +- 30m	4h	0
2	Primer entrevista con representante de la empresa.	Presentación nuestra, escuchar posibles problemas en procesos de la empresa.	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos Económicos	26/08/2017	26/08/2017	1h +-15m	1h 30m	(+)15m
3	Documentación de 1er entrevista	Documentación de entrevista a Maximiliano Cañete (administración) y extracción de posibles problemas a trabajar.	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	27/08/2017	27/08/2017	3h +-30m	3h 30m	0
4	Planear segunda entrevista	Concertar entrevista y confección de preguntero	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	29/08/2017	29/08/2017	2h +-30m	2h	0
5	Segunda entrevista con Diego Mugnaini	Conocer sobre el área de intendencia e indagar sobre los problemas detectados en la primer entrevista	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos Económicos	01/09/2017	01/09/2017	1h +-15m	1h 30m	(+)15m
6	Documentación de 2da entrevista	Documentación de entrevista a Diego Mugnaini (intendencia) y confirmación de posibles problemas a trabajar.	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	02/09/2017	02/09/2017	3h +-30m	3h	0
7	Definir sobre qué área y/o problema detectado enfocar el proyecto.	Sopesar las ventajas y desventajas para encarar las áreas de la empresa y decidir dónde hacer foco.	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	07/09/2017	11/09/2017	3h +-30m	3h 30m	0
8	Estudio de documentación recolectada	Revisar organigrama y documentación de entrevistas.	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	13/09/2017	13/09/2017	3h +-30m	2h	(-)30m
9	Confeccionar mandato de proyecto	Definición del objetivo y determinación de la finalidad del mandato.	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	13/09/2017	14/09/2017	6h +-1h	5h	0

⁸ Los desvíos son indicados con el signo '+' cuando se excedió el tiempo estimado y '-' cuando se utilizó menos tiempo del estimado.



N°	TAREA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA INICIO	FECHA FIN	TIEMPO ESTIMADO	DURACIÓN EJECUCIÓN	DESVÍO
PLANIFICACIÓN					18/09/2017	20/09/2017	17h +-3h	18h 10m	0
10	Definición de actividades a realizar	Revisión de agendas para definir día y estimación en horas de las actividades a realizar.	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	18/09/2017	18/09/2017	4h +-30m	4h	0
11	Revisión de agendas para pactar entrevistas de relevamiento	Revisión de agendas para definir día y hora de entrevistas de relevamiento	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	18/09/2017	18/09/2017	1h +-15m	1h	0
12	Programación de actividades	Determinar quien como y cuando llevara a cabo cada actividad	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	19/09/2017	19/09/2017	6h +-1h	7h	0
13	Confeccionar inventario de recursos	Realizar un inventario de recursos necesarios para llevar a cabo el proyecto.	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	19/09/2017	19/09/2017	1h +-15m	40m	(-)5m
14	Confeccionar presupuesto	Determinar el costo total del proyecto que se va a llevar a cabo	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	19/09/2017	19/09/2017	1h +-15m	1h 30m	(+)15m
15	Confeccionar plan de proyecto	Cronograma de actividades, inventario de recursos, presupuesto, programación de actividades.	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	20/09/2017	20/09/2017	4h +-30m	3h	0



N°	TAREA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA INICIO	FECHA FIN	TIEMPO ESTIMADO	DURACIÓN EJECUCIÓN	DESVÍO
RELEVAMIENTO					22/09/2017	22/10/2017	20h +-3h	18h	0
16	Confeccionar entrevistas	Redactar las preguntas y objetivos de las entrevistas que realizaremos	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	22/09/2017	23/09/2017	4h +-1h	4h	0
17	Coordinación de entrevista con receptora de reclamos en El Bosque	Plantear día, hora y lugar de entrevista.	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	26/09/2017	26/09/2017	20m +-5m	30m	(+)5m
18	Planear y coordinar entrevista de relevamiento con vecina del country	Plantear día, hora y lugar de entrevista.	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	27/09/2017	27/09/2017	20m +-5m	5m	(-)10m
19	Entrevista con vecina del country	Conocer la perspectiva de los vecinos de "El Bosque" sobre el problema planteado.	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos Económicos	28/09/2017	28/09/2017	1h +-15m	50m	(-)10m
20	Documentación de entrevista con vecina del country	Documentar entrevista a Melisa Savanco - vecina de "El Bosque"	Barbero	Materiales Humanos	29/09/2017	29/09/2017	1h +-15m	1h	0
21	Entrevista con receptora de reclamos en El Bosque	Conocer cómo se reciben los reclamos y cómo se hace seguimiento de los mismos.	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos Económicos	29/09/2017	29/09/2017	1h +-15m	1h	0
22	Documentación de entrevista con receptora de reclamos en El Bosque	Documentar entrevista a Silvina - recepción de reclamos	Montoro	Materiales Humanos	01/10/2017	01/10/2017	1h +-15m	2h	(+)45m
23	Recolección y observación de documentos	Observar documentos que intervengan en la realización del proceso de recepción de reclamos, emisión de multas y comunicación de noticias.	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	06/10/2017	09/10/2017	4h +-30m	3h 30m	0
24	Relevamiento de las reglas de negocio	Relevar las reglas de negocio del sistema actual	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	17/10/2017	17/10/2017	2h +-15m	2h	0
25	Realización de informe de relevamiento	Síntesis elaborada de la información recolectada.	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	20/10/2017	22/10/2017	6h +-1	6h	0



N°	TAREA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA INICIO	FECHA FIN	TIEMPO ESTIMADO	DURACIÓN EJECUCIÓN	DESVÍO
DIAGNÓSTICO					24/10/2017	6/11/2017	29h +- 1h	28h	0
26	Identificar y seleccionar procedimientos	Identificar y seleccionar procedimientos afectados por la problemática encontrada en la etapa de negociación	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	24/10/2017	24/10/2017	2h +-15m	2h	0
27	Confeccionar planilla de procedimientos	Confeccionar la planilla de los procedimientos seleccionados	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	24/10/2017	28/10/2017	8h +-30	8h	0
28	Elaborar cuadro causa/efecto	Identificar problemas en el sistema actual, sus causas, efectos y posibles soluciones	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	28/10/2017	31/10/2017	6h +-30m	6h	0
29	Analizar eficiencia del sistema actual con respecto a sus finalidad	Determinar si el sistema actual cumple con relación a su finalidad (conclusión)	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	01/11/2017	01/11/2017	1h +-10m	1h	0
30	Definición de áreas y tareas afectadas	Definir las áreas afectadas a cambios o implementación de nuevos procedimientos. Definir las tareas dentro de la empresa que van a tener cambios y nuevos comportamientos	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	02/11/2017	02/11/2017	3h +-15m	3h	0
31	Definir solución	Definir la mejor alternativa de solución	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	03/11/2017	04/11/2017	3h +-15m	2h	(-)45m
32	Realización de informe de diagnóstico	Realizar el informe final de diagnóstico	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	05/11/2017	05/11/2017	3h +-30m	3h	0
33	Confección de mandato ampliado de proyecto	Luego de corroborar la información resultante de diagnóstico, confeccionar el mandato ampliado del proyecto	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	06/11/2017	06/11/2017	3h +-15m	3h	0



N°	TAREA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA INICIO	FECHA FIN	TIEMPO ESTIMADO	DURACIÓN EJECUCIÓN	DESVÍO
MODELACIÓN					12/11/2017	7/1/2018	100h+-9h45m	98h 50m	0
34	Documentar los requerimientos de software	Documentar consideraciones que describen políticas y lógica de los procesos de negocio que impactarán de alguna forma en el software que debemos construir.	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	12/11/2017	12/11/2017	3h +-15m	3h	0
35	Modelación funcional - crear listado de casos de uso. Identificar los casos de uso del nuevo sistema y crear el listado de los mismos	Módulos cuentas y barrios	Barbero	Materiales Humanos	15/11/2017	15/11/2017	1h +-5m	3h	0
		Módulo comunicación	Barbero	Materiales Humanos	15/11/2017	15/11/2017	1h +-5m	1h	0
		Módulo reclamos	Montoro	Materiales Humanos	15/11/2017	15/11/2017	1h +-5m	1h	0
		Módulo denuncias	Méndez	Materiales Humanos	15/11/2017	15/11/2017	1h +-5m	1h	0
		Módulo infracciones	Montoro	Materiales Humanos	15/11/2017	15/11/2017	1h +-5m	1h	0
36	Modelación funcional - crear diagrama de casos de uso	Módulos cuentas y barrios	Barbero	Materiales Humanos	16/11/2017	17/11/2017	2h +-15m	1h	(-)1h
		Módulo comunicación	Barbero	Materiales Humanos	16/11/2017	17/11/2017	2h +-15m	2h	0
		Módulo reclamos	Méndez	Materiales Humanos	16/11/2017	17/11/2017	2h +-15m	1h 30m	0
		Módulo denuncias	Méndez	Materiales Humanos	16/11/2017	17/11/2017	2h +-15m	2h	0
		Módulo infracciones	Montoro	Materiales Humanos	16/11/2017	17/11/2017	2h +-15m	2h	0
37	Modelación funcional - Hacer descripciones de casos de uso. Confeccionar las descripciones de trazo grueso y fino de casos de uso	Módulos cuentas y barrios	Montoro	Materiales Humanos	20/11/2017	22/11/2017	4h +-20m	5h	(+)40m
		Módulo comunicación	Montoro	Materiales Humanos	20/11/2017	22/11/2017	4h +-20m	5h	(+)40m
		Módulo reclamos	Méndez	Materiales Humanos	20/11/2017	22/11/2017	4h +-20m	3h	(-)40m
		Módulo denuncias	Méndez	Materiales Humanos	20/11/2017	22/11/2017	4h +-20m	4h	0
		Módulo infracciones	Barbero	Materiales Humanos	20/11/2017	22/11/2017	4h +-20m	5h	(+)40m



N°	TAREA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA INICIO	FECHA FIN	TIEMPO ESTIMADO	DURACIÓN EJECUCIÓN	DESVÍO
38	Modelación funcional - crear diagramas de estado	Elaborar diagrama de estado de un reclamo	Méndez	Materiales Humanos	25/11/2017	25/11/2017	2h +-15m	1h	(-)45m
		Elaborar diagrama de estado de denuncia	Montoro	Materiales Humanos	25/11/2017	25/11/2017	2h +-15m	1h	(-)45m
		Elaborar diagrama de estado de infracción	Barbero	Materiales Humanos	25/11/2017	25/11/2017	2h +-15m	1h	(-)45m
39	Modelación estructural - crear diagrama de clases	Elaboración del diagrama de clases del sistema	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	27/11/2017	02/12/2017	4h +-15m	9h	(+)4h 45m
40	Modelación estructural - crear diagrama de paquetes	Definir la estructura y dependencia entre los paquetes del sistema	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	03/12/2017	03/12/2017	3h +-15m	3h 30m	(+)15 m
41	UI/UX - Realizar Mapa de Menú	Realizar un esquema general de la distribución de opciones del sistema, indicando desde el menú principal como sería la navegabilidad entre las diferentes opciones dentro de la plataforma.	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	04/12/2017	06/12/2017	4h +-30m	3h	(-)30
42	UI/UX - Definir prototipos de UI - Definir prototipos de interfaz de usuario y experiencia de usuario para las principales secciones de la plataforma	Módulos cuentas y barrios	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	04/12/2017	12/12/2017	4h +-20m	4h	0
		Módulo comunicación	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	04/12/2017	12/12/2017	4h +-20m	4h	0
		Módulo reclamos	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	04/12/2017	12/12/2017	4h +-20m	4h	0
		Módulo denuncias	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	04/12/2017	12/12/2017	4h +-20m	4h	0
		Módulo infracciones	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	04/12/2017	12/12/2017	4h +-20m	4h	0



N°	TAREA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA INICIO	FECHA FIN	TIEMPO ESTIMADO	DURACIÓN EJECUCIÓN	DESVÍO
43	Modelación de nuevo módulo de reportes (Agregar la modelación del módulo de reportes, con sus correspondientes casos de uso, clases y mockups.)	Agregar requerimientos del módulo de reportes	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	19/12/2017	20/12/2017	1h +-5m	50m	-5m
		Modelación funcional - crear listado de casos de uso del módulo de reportes.	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	21/12/2017	21/12/2017	1h +-5m	1h	0
		Modelación funcional - crear diagrama y descripciones de casos de uso del módulo de reportes	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	21/12/2017	24/12/2017	4h +-20m	4h	0
		Modelación estructural - Agregar las clases del nuevo módulo de reportes y actualizar diagrama de paquetes	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	26/12/2017	28/12/2017	5h +-20m	5h	0
		UI/UX - Definir prototipos de UI - Definir prototipos de interfaz de usuario y experiencia de usuario para el módulo de reportes	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	29/12/2017	04/01/2018	8h +-1h	8h	0
44	Elaboración de informe con el diseño/modelado detallado del nuevo sistema	Confeccionar el informe final del modelado del sistema	Barbero, Méndez, Montoro	Materiales Humanos	05/01/2018	7/1/2018	6h +-30m	5h	(-)30m

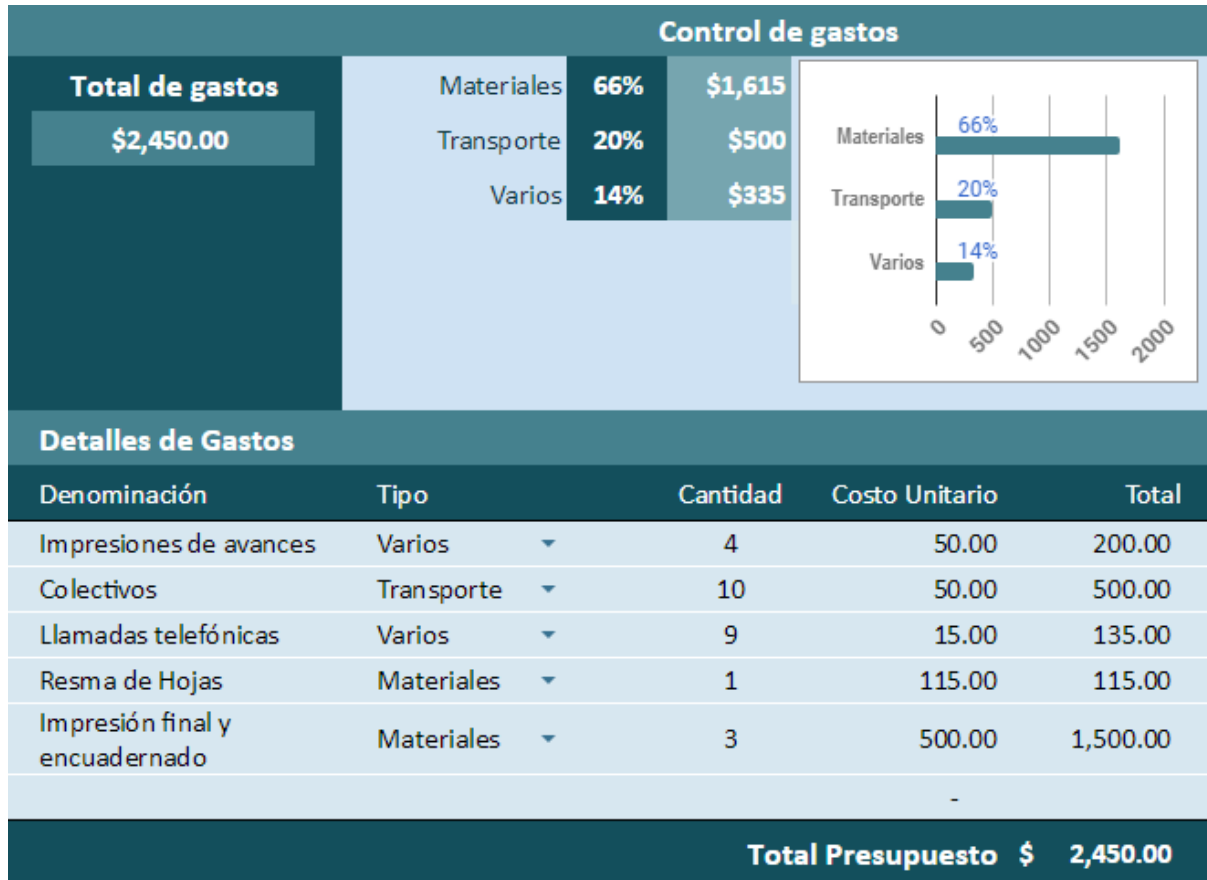


Inventario de recursos

Materiales	Humanos	Económicos	Tiempo
<ul style="list-style-type: none"> ● Artículos de librería: <ul style="list-style-type: none"> .lapiceras .hojas A4 ● 3 Computadoras: <ul style="list-style-type: none"> . 2 Notebook . 1 Desktop ● 1 Grabador de audio ● 1 Teléfono 	<ul style="list-style-type: none"> ● 3 Responsables del proyecto: <ul style="list-style-type: none"> .Barbero Antonella .Méndez Daniel .Montoro Simón 	<ul style="list-style-type: none"> ● Dinero para impresiones, transporte, llamadas telefónicas y artículos de librería. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Hasta etapa de modelación 19 semanas (del 23/08/2017 al 07/01/2018) ● Etapa de programación 26 semanas (del 08/01/2018 al 08/07/2018) ● Total: 45 semanas (del 23/08/2017 al 08/07/2018)



Presupuesto





Relevamiento

Durante esta etapa decidimos utilizar la técnica de la entrevista para la recolección de información. Además, realizamos la recolección de los documentos y diversos formularios que intervienen en los procesos que analizamos.

Realizamos entrevistas a la responsable de la recepción de reclamos en el country “El Bosque” y a una vecina del mismo barrio, buscando recolectar información sobre la problemática de la comunicación y gestión de reclamos desde distintas perspectivas.

Cerramos el relevamiento con una serie de conclusiones extraídas a partir de la información obtenida.



Documentación de entrevistas de relevamiento

Entrevista a receptora de reclamos del country “El Bosque”

Información		
Fecha	29/09/17	
Entrevistado	Silvina Gómez	
Puesto	Administrativa - Recepción y gestión de reclamos	
Entrevistado por	Barbero Antonella	Firma:
	Méndez Daniel	Firma:
	Montoro Simón	Firma:

Objetivos

- . Conocer la problemática de comunicación con los vecinos desde la perspectiva de la encargada de recibir los reclamos.
- . Conocer las herramientas que utiliza para recibir y administrar los reclamos.
- . Recolectar los distintos formularios que intervienen en el proceso de recepción y resolución de reclamos.

1. *¿Cuánto tiempo lleva trabajando en “El Bosque”?*

En “El Bosque” trabajo hace un año y dos meses.

2. *¿Qué puesto ocupa?*

El puesto no tiene nombre específico es un puesto administrativo. Relacionado básicamente a todo lo que es resolución de problemas.

3. *¿Qué función cumple? (tareas que realiza)*

Mis funciones se relacionan a todo lo que es resolución de problemas.

Las tareas que desarrollo son:

- Resuelvo reclamos.



- Genero las actas de infracción en base al input de la guardia, de la información que genera la misma administración, de reclamos o denuncias de vecinos.
- Realizo las tarjetas de ingreso.
- Llevo adelante la reunión de disciplina en donde se analizan las actas de infracción y los antecedentes del infractor para emitir una multa o no, dependiendo si es reincidente y el tipo de infracción.
- Respondo emails y consultas.

4. *¿Cuántos reclamos recibe mensualmente?*

No puedo llevar la cuenta de los reclamos porque no tenemos una manera o sistema para asentarlos. Los administramos básicamente por WhatsApp, email, visitas personales y por teléfono.

No hay un lugar donde pueda cargar los reclamos para darles un seguimiento y poder cuantificarlos. Busco los reclamos pasados por WhatsApp o email.

Hay temas puntuales para los que uso una carpeta para saber cuantos mails me llegan de algun tema o yo armaba un mail y ponía la cantidad, es muy manual no hay sistema para trackeo o seguimiento de los reclamos históricos, de reclamos por lote o por temática.

Otro motivo que hace que no pueda clasificarlos es que los diferentes reclamos son muy relativos a las fechas o a un suceso particular.

En la época de facturación tenemos un montón de vecinos que reclaman que no les llega la factura o que les llegó mal, pero es porque hay falencias en el sistema de facturación, entonces a muchos vecinos tengo que estar mandandoles las expensas, o cuando hay algún tema por basura o aumento todos los reclamos son por aumentos, digamos que todos los reclamos son a causa de algún suceso particular que termina en un montón de reclamos en un momento dado.

Intentamos hacer un paloteo para cuantificarlos pero en la dinámica diaria resulta que se te pasan y no es eficaz.

5. *¿Qué tipo de reclamos reciben? (ejemplos)*

Los reclamos más habituales son por mascotas perdidas, en verano sobre todo se dan muchos reclamos por los desagües de las piletas que tienen los vecinos, por luces que no funcionan o por algunos reclamos entre vecinos.

6. *¿Los reclamos están categorizados?*

Los reclamos no están categorizados.

7. *¿A través de qué medios les hacen llegar reclamos los vecinos?*

Los reclamos llegan por email o WhatsApp, teléfono y personalmente, hay reclamos que terminan en denuncias y otros no.

Los reclamos tienen que ser formalizados por email, porque al acta de la infracción la tengo que hacer en base a algo formal, el reclamo que termina en denuncia debe ir acompañado de los datos



del denunciante y el denunciado tiene derecho a saber quien es, el día y lugar físico del hecho. Alguien tiene que ser responsable de la denuncia porque se genera una historia en la manzana o lote, generalmente es la guardia pero también puede ser algún vecino.

8. *¿Utiliza formularios para la recepción de reclamos? ¿Cuáles? ¿Realizan copias del mismo para las otras áreas de la organización?*

Hay formularios estándar en Word y Excel que son:

- Actas de infracciones.
- Informes de la guardia, acta de contactación.
- Informe que coincide con el acta de infracción, tiene campos que dicen si se hicieron descargo, si tiene antecedentes entre otros.
- Multa.
- Apercibimiento.
- Descargo.
- Censo.

9. *¿Existe alguna gradación para las infracciones?*

Para las infracciones de mascotas, derrame de agua o temas simples y básicos tenes una escala que es:

- Primera vez un apercibimiento de las expensas.
- Segunda vez veinticinco por ciento de las expensas.
- tercera, cincuenta por ciento de las expensas.
- Cuarta, setenta y cinco por ciento de las expensas.
- Quinta, cien por ciento de las expensas.

Otras infracciones no importa la cantidad de veces que se cometa, importa el nivel de peligrosidad o si corre riesgo algún tercero, que pueden ser por ejemplo por mascotas agresivas.

Poner multas depende de la comisión de acuerdo a los reglamentos internos.

10. *¿Entregan algún comprobante al vecino de recepción de reclamo?*

Al vecino denunciante solo le respondo el mail diciendo que la infracción o denuncia ya está emitida y el número de infracción generado, pero no le doy el cierre, de eso se encarga la comisión y decide si la infracción lleva sanción o no.

La denuncia se registra con los datos del denunciante y el denunciado puede saber quien lo denunció.

Al denunciado le llega la infracción donde se detallan los hechos por los que se le acusa, después tiene un periodo de días para hacer el descargo y defenderse de las acusaciones.



11. ¿Utiliza alguna herramienta informática para administrar los reclamos? ¿Cuál?

Las denuncias las acomodo en el email en carpetas por manzana y lote y dependiendo a donde pertenezca la infracción y determinó el lugar correspondiente para guardarla, y llevó registro en un excel que contiene, número de acta, quien es el infractor, manzana, lote motivo y si fue tratado.

También hay un archivador que contiene todas las actas de infracción, cada manzana y lote tiene un folio y si no tiene es porque nunca cometió una infracción.

Uso un sistema que se llama "Explendor" para administrar los datos de todas las personas que viven en el barrio.

12. ¿A qué área o persona deriva los reclamos recibidos? ¿A través de qué medio?

Después del proceso previo y gestión de las infracciones que realizo yo, se analizan en la reunión de la comisión que son cinco personas y yo. En base al reglamento se determina la sanción correspondiente y se envía por el email.

13. ¿Cuáles medios utilizan para comunicarles la resolución de un reclamo al vecino?

Se comunican por email y de ser una multa les llega junto a las expensas. También se comunican por este medio las actualizaciones en el reglamento realizadas en la asamblea anual.

14. ¿Debe realizar reportes de los reclamos recibidos para alguna autoridad del barrio?

Sí, al directorio vecinal.

15. ¿Cual es el tiempo de demora aproximado para resolver un reclamo?

Los tiempos dependen mucho de los presupuestos, clima, tareas asignadas a personal, prioridad y el plan de trabajo.

No hay un sistema para ir agregando la prioridad a los diferentes problemas, todo está en papel.

16. ¿Cree que el sistema actual cumple con los objetivos administrativos?

El sistema actual cumple con los objetivos pero de manera caótica y creo que podría ser mucho más eficiente.



17. ¿Qué mejoras cree podría tener el sistema actual?

Creo que se podría mejorar mucho en la parte para administrar y tener registros históricos por ejemplo de los problemas, porque no contamos con ninguna herramienta para ese tipo de actividad y poder asignarle un nivel de servicio, y dedicarle cierto tiempo a cada actividad.

18. ¿Le sería útil una herramienta informática como un sitio web o aplicación diseñada para que pueda administrar reclamos de vecinos y responder a sus inquietudes?

Por cuestiones de organización sería muy útil para mejorar la eficiencia tanto para mi labor como para los vecinos contar con una herramienta informática ya que todo es anotado en papel y esto puede perderse o borrarse.

19. ¿Qué le gustaría que le permita hacer una herramienta como esta? (Llevar registro e historial de reclamos, contabilizar los reclamos, etc.)

Poder tener un registro histórico para los reclamos categorizados por diferentes opciones como manzana, lote, propietario, campos o avisos que diga qué documentación tiene que presentar el vecino dependiendo los diferentes casos.

Algún sistema de lista de distribución masiva de los diferentes avisos o novedades que sea de fácil acceso para los vecinos.

Sería útil también que administre a las personas que viven en el country, censados para los diferentes controles como fecha de nacimiento, si es propietario, tipo de ingreso y manzana y lote. Poder filtrar por diferentes categorías y que te de un listado, por ahora el censo se realiza mandando un mail con el formulario.

Sería muy útil poder registrar los reclamos en algún lado y filtrarlos por fecha o categoría para determinar el número exacto de reclamos.

Poder cargar las actas de reclamos y denuncias, adjuntar la fotos y que quede digitalizado e informarlos por email.

Conclusión

La entrevistada resultó ser una persona clave para la realización de nuestro proyecto. Ella es el nexo de comunicación entre la administración e intendencia del country con los vecinos, y como tal, tiene conocimiento de todos los problemas comunicacionales existentes.

Confirmó los problemas detectados en la etapa de estudio preliminar y nos permitió tener un conocimiento más profundo y detallado de los mismos.

Nos comunicó que se les hace imposible cuantificar la cantidad de reclamos e infracciones de los vecinos, ya que no poseen un registro digital con esos datos, sino que deben consultarlos en carpetas de e-mails y ficheros. Además utilizan anotaciones en papel para recordar que reclamos o infracciones se deben formalizar y resolver.



Por otro lado, nos permitió conocer en detalle el proceso de las denuncias de vecinos contra otros vecinos, que finalmente algunos se convierten en multas.

También nos proporcionó los formularios que utilizan diariamente para la gestión de reclamos en el country.



Entrevista a vecina del country “El Bosque”

Información		
Fecha	28/09/17	
Entrevistado	Melisa Savanco	
Puesto	Vecina del country “El Bosque”	
Entrevistado por	Barbero Antonella	Firma:
	Méndez Daniel	Firma:
	Montoro Simón	Firma:

Objetivos

. Conocer la problemática de comunicación entre la intendencia y los vecinos desde la perspectiva de una vecina del country.

1. ¿Cuánto hace que vive en el barrio?

Hace diez años.

2. ¿Tiene conocimiento de la empresa que maneja la intendencia de su barrio?

No mucho, a veces vamos a hablar a la administración por algún tema.

3. ¿Ha tenido contacto alguna vez? ¿Cuál fue el motivo?

Sí, algunas veces por problemas con la poda de ramas del barrio o por temas de gastos comunes.

4. ¿Cuales son los medios de comunicación que tienen con la empresa?

Utilizamos el teléfono y sino directamente por mail. O nos acercamos a la administración que está hasta las cinco de la tarde. Los mails siempre me los contestan a tiempo, así que nunca tuvimos un inconveniente con eso.



5. *¿Cómo les comunican las novedades/noticias del barrio?*

Normalmente también por mail o te avisa el guardia cuando entrás al barrio. Hasta hace tiempo había en la puerta una pantalla donde publicaban las novedades o noticias relacionadas con el barrio, pero ahora ya no está más.

6. *¿Cómo pueden acceder los vecinos a los diferentes reglamentos que tiene el country?*

El reglamento te lo dan apenas firmas contrato con el barrio, y si lo perdés lo podés pedir de nuevo.

7. *¿Realizó en alguna oportunidad algún tipo de reclamo en su barrio? (o alguien de su familia)*

No, una sola vez hubo una situación en la guardia, donde no dejaban pasar a un pariente nuestro. Para presentar la queja tenés que ir a la administración y ahí te hacen un formulario como de solicitud que después evalúan. En este caso nos terminaron poniendo una multa a nosotros porque nuestro pariente no quería mostrar el documento, entonces se peleó muy fuerte con el guardia y después nos mandaron la multa a nosotros.

Podés dar una justificación sobre la multa para ver si te la bajan o no. En este caso la tuvimos que pagar.

8. *¿Cuánto tiempo tardaron en responderle y en resolver el problema? ¿Quedó conforme con la respuesta?*

Esto fue rápido, a lo sumo en una semana ya estaba resuelto, pero bueno, no fue a favor nuestro.

9. *¿Le quedan comprobantes de los reclamos hechos?*

Sí, nos quedan los comprobantes.

10. *¿Cree que los medios que se utilizan para la comunicación son los adecuados? ¿Por qué?*

Yo creo que el tema del mail últimamente está andando bien, pero antes no. Un problema que tenemos es que mi papá es el único de quien tienen el mail, entonces lo que pasa a veces es que mi papá lee el mail y no se lo comunica a mi mamá entonces ahí se arma un lío. Por ejemplo la otra vez cambiaron los horarios de la basura y mi papá leyó el mail, no le dijo a mi mamá. Mi mamá sacó la basura y se hizo todo un quilombo *síc*, porque después te la agarran los perros, los zorros. Pero si las personas no leen el mail o no lo revisan seguido ni se enteran de estas cosas tampoco.

Creo que debería haber otro medio, no se si un grupo de WhatsApp sería la solución, pero sí otro medio.

Algunos vecinos tienen grupos de WhatsApp porque se organizaron ellos, pero no por la administración.



11. *¿Por qué medio le gustaría que la empresa les haga llegar información (de noticias, multas, etc.)?*

Las cosas más importantes si pueden mandarla por papel estaría bien por la gente grande que vive acá que no tiene mail. Aunque también muchas casas están gobernadas por la empleada doméstica y si llega algo los dueños ni se enteran, así que no se que medio sería el mejor. Literalmente hay casas que están desde las siete de la mañana hasta las siete de la tarde sin nadie de la familia, y ellos ni se enteran.

12. *¿Qué medio preferiría para realizar un reclamo en caso que lo necesitase?*

Por internet es lo más práctico. Porque yo no estoy acá en los horarios de la administración como para poder ir personalmente a hablar algo.

13. *En caso de que existiera una herramienta informática (aplicación o sitio web) para comunicarse con la empresa y enterarse de novedades del barrio, ¿La utilizaría?*

Sería útil, porque por lo que estábamos hablando no todos tienen mail o lo revisan seguido para enterarse de las noticias, o no tienen tiempo de ir personalmente.

Conclusión

Pudimos confirmar los problemas que venimos indagando desde la perspectiva de los vecinos. También corroboramos las diferentes formas de comunicación de la intendencia y administración con los vecinos y viceversa. A diferencia de lo indicado en las entrevistas a los encargados de la empresa, la vecina entrevistada nos comentó que los grupos de WhatsApp no son de todos los vecinos, sino sólo de algunos que se pusieron de acuerdo, por lo que muchos de los vecinos quedan exentos de las comunicaciones por este medio.

Por otro lado, validamos la practicidad que tendría un sitio web o aplicación móvil para facilitar la comunicación con la administración e intendencia, teniendo en cuenta que muchos vecinos no tienen disponibilidad de tiempo para comunicarse personalmente en los horarios de atención y otros no revisan frecuentemente sus emails.



Documentación relevada

Inventario de documentación relevada

Cód.	Nombre del documento	Tipo	Área	Detalle
INF-01-IN	Informe de infracción	Informe	Infracción	Utilizado por los guardias de turno, para registrar una infracción
ACT-02-IN	Acta de infracción	Acta	Infracción	Utilizado para notificar a un vecino formalmente de la infracción que cometió
RES-03-IN	Resolución de infracción	Resolución	Infracción	Notificación dirigida a un vecino sobre la resolución de una infracción
PLA-04-IN	Registro de actas de infracción	Planilla de registro	Infracción	Utilizado para registrar todas las infracciones en una única planilla para la posterior consulta
FOR-01-PO	Formulario de censo a propietarios	Formulario	Población	Utilizado para la recolección de datos de los vecinos del country
PLA-01-MA	Planilla de control de poda y escombros	Planilla de registro	Mantenimiento	Utilizado para registrar el retiro de poda y escombros
PLA-01-SE	Tarjetas de ingreso	Planilla de registro	Seguridad	Utilizado para registrar la cantidad de tarjetas de ingreso en posesión de un propietario
PLA-02-SE	Eventos con guardia	Planilla de registro	Seguridad	Utilizado para registrar los eventos que requieren guardias adicionales
PLA-03-SE	Datos de las obras	Planilla de registro	Seguridad	Utilizado para registrar los datos de las obras que son realizadas dentro del country



INF-01-IN - Informe de infracción



INFORME DE INFRACCION

El Bosque: a los ... días del mes de de 201..., a lashs se labra el siguiente:

INFRACCION DETECTADA

- 1 - Tránsito exceso velocidad
- 2 - Tránsito menor manejando
- 3 - Mascotas sueltas
- 4 - Reglamente obras
- 5 - Operarios fuera de hora
- 6 - Derrame líquidos vía pública
- 7 - Ramas en vereda
- 8 - Áridos en calzada
- 9 - Ruidos molestos
- 10 - Invasión espacios comunes
- 11 - Bolsas basura fuera de día rec.
- 12 - Suciedad por jardinería
- 13 - Otros

	Dominio	<input type="text"/>	Color	<input type="text"/>
	Vehículo	<input type="text"/>		
	Descripción breve del hecho			
	<div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>			

Infractor	<input type="text"/>		
Socio responsable	<input type="text"/>	Mz/L	<input type="text"/>
Constatado por	<input type="text"/>	Firma
Testigo/Denunciante	<input type="text"/>	Firma



INFORME DE INFRACCION

El Bosque: a los ... días del mes de de 201..., a lashs se labra el siguiente:

INFRACCION DETECTADA

- 1 - Tránsito exceso velocidad
- 2 - Tránsito menor manejando
- 3 - Mascotas sueltas
- 4 - Reglamente obras
- 5 - Operarios fuera de hora
- 6 - Derrame líquidos vía pública
- 7 - Ramas en vereda
- 8 - Áridos en calzada
- 9 - Ruidos molestos
- 10 - Invasión espacios comunes
- 11 - Bolsas basura fuera de día rec.
- 12 - Suciedad por jardinería
- 13 - Otros

	Dominio	<input type="text"/>	Color	<input type="text"/>
	Vehículo	<input type="text"/>		
	Descripción breve del hecho			
	<div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>			

Infractor	<input type="text"/>		
Socio responsable	<input type="text"/>	Mz/L	<input type="text"/>
Constatado por	<input type="text"/>	Firma
Testigo/Denunciante	<input type="text"/>	Firma

ACT-02-IN - Acta de infracción



El Bosque
CLUB DE CAMPO

ACTA NRO.	CBA, 08/09/2017
INFRACTOR:	Mz Lote
PROPIETARIO	
DOMICILIO: EL BOSQUE,	Mz Lote

INSPECCIÓN – CONSTATACIÓN - EMPLAZAMIENTO

En la Ciudad de Córdoba a los 22 días del mes de Septiembre del año 2017, siendo lashoras, quien suscribe, Eduardo Gavier Tagle, en el carácter de Gerente de **EL BOSQUE CLUB DE CAMPO S.A**, se constituye en Mz. Lote del barrio, y previo a haberse dado a conocer e identificado el carácter que inviste, procede a requerir identificación a los presentes, quien manifiesta.....
..... **CONSTATANDO Y VERIFICANDO** al momento de la inspección lo siguiente:

Mascota Suelta.-

El día 8 de Septiembre a las 12:00 hrs aproximadamente, la guardia acerca a la administración una mascota (se adjunta foto) que estaba por salir por puesto 1. Se la mantiene en administración por seguridad mientras se le pide al jefe de turno que nos indique si corresponde algún vecino del barrio. Se verifica que es la mascota de la Flia Blanco, a quien se llama por teléfono para avisar que está en administración. Propietario se acerca a retirarla.

Que atento a la probable existencia de faltas, se EMPLAZA y NOTIFICA al Sr xxxxx propietario de la Mza. Xx Lote xx(personalmente – deja acta en poder firmante al pie – deja acta adherida a.....) para que a partir de recibida la presente, modifique lo informado y para que en el término de CINCO DÍAS hábiles, a partir de la presente, efectúe su descargo por escrito en relación a la infracción constatada, haciéndole saber que vencido dicho plazo, sin más trámite pasará a la Comisión de Disciplina a sus efectos.-

Córdoba, a los 22 días del mes de Septiembre de 2017.

Eduardo Gavier Tagle
Gerente
Bosque club de campo S.A.

Firma del propietario/
Empleado/encargado
DNI.....

RES-03-IN - Resolución de infracción



El Bosque
CLUB DE CAMPO

ACTA NRO.	CBA, 08/09/2017	
INFRACTOR:		Mza. Lote
PROPIETARIO:		
DOMICILIO: El Bosque,		Mza. Lote

RESOLUCION - NOTIFICACION

Sr.

PRESENTE-

Por la presente, se **NOTIFICA** a Ud. que efectuado el estudio y análisis de las circunstancias que originaron el ACTA NRO 1158 de fecha 08/09/2017, el descargo producido, teniendo presente el informe de la Comisión de Disciplina, EL DIRECTORIO de "EL BOSQUE CLUB DE CAMPO S.A";

HA RESUELTO

I) Aplicar a UD. por la comisión de la infracción constatada por el ACTA NRO.1158 de fecha 08 de Septiembre del 2017 una Multa de Pesos Cuatro Mil Doscientos Setenta y Cinco (\$ 4275.-) por la "Infracción Mascota suelta -Reincidencia", todo de conformidad a las previsiones del REGLAMENTO INTERNO.-

II) NOTIFIQUESE, REGISTRESE.-

QUEDA UD. DEBIDAMENTE NOTIFICADO.

Córdoba, 04 de Octubre de 2017.-

Se adjunta copia acta de referencia.-

EL BOSQUE CLUB DE CAMPO S.A.

Molino de Torres 5301- Villa Warcalde- CP (5021)

Te: 0351-428181/428251

<http://www.elbosqueclubdecampo.com>

E-mail: gerenciaelbosque@hotmail.com



PLA-04-IN - Registro de actas de infracción

REGISTRO DE ACTAS DE INFRACCIÓN

MES	Nº DE ACTA	PROPIETARIO	MZ	LT	ASUNTO	FECHA	DESCARGO	OBSERVACIONES



FOR-01- PO - Formulario de censo propietarios

<u>PROPIETARIOS y RESIDENTES</u>	
Datos personales	
1 hoja por persona	
Nombre	_____ MZ _____ LT _____
Tipo Documento	<input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> LE <input type="checkbox"/> LC <input type="checkbox"/> CDI <input type="checkbox"/> PAS <input type="checkbox"/> LM <input type="checkbox"/> LF
Número documento	_____
Calificación	<input type="checkbox"/> Propietario <input type="checkbox"/> Inquilino
Parentesco	<input type="checkbox"/> Titular <input type="checkbox"/> Conyuge <input type="checkbox"/> Hermano <input type="checkbox"/> Hijo <input type="checkbox"/> Padre
Fecha nacimiento	___ / ___ / _____
Nacionalidad	<input type="checkbox"/> Argentino <input type="checkbox"/> Otra
Sexo	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino
Correo electrónico	_____
Correo electrónico	_____
Teléfono para autorizar ingresos	_____
Teléfono para autorizar ingresos	_____
Teléfono móvil	_____
Deportes preferidos	_____
Deportes preferidos	_____
Hobbies y preferencias	_____
Hobbies y preferencias	_____
Hobbies y preferencias	_____
Vehiculos familia	DOMINIO – MARCA – MODELO - COLOR
Vehiculos familia	_____
Vehiculos familia	_____
Vehiculos familia	_____
Mascotas	_____
Mascotas	_____
Mascotas	_____
Otros datos de interés	_____
Otros datos de interés	_____



PLA-01-MA - Planilla de control de poda y escombros

RETIRO DE PODA/ ESCOMBROS					
Manzana	Lote	Fecha de observación	Se informó a propietario	Fecha de información	Observaciones



PLA-01-SE - Tarjetas de ingreso

TARJETAS DE INGRESO				
PROPIETARIO	MZ	LT	CANTIDAD	OBSERVACIONES



PLA-02-SE - Eventos con guardia

DÍA	MES	AÑO	TITULAR	MZA	LOTE	CANT ADICIONALES	HORARIO	CANT DE HS	COSTO	MES A FACTURAR



PLA-03-SE - Datos de las obras

MZNA	LOTE	NOMBRE Y APELLIDO	DNI	EMAIL	TELÉFONO	OFICIO	INICIO	DNI	ITCBC	CBC	SEGURO	CARNET



Conclusiones de relevamiento

Generales

- Ausencia de organigrama de la empresa.
- Cuentan con organigramas y manual de procedimiento de los servicios de seguridad.
- Carencia de flujogramas que acompañen los distintos documentos que intervienen en los procesos de la empresa.
- El área de intendencia se encarga de la gestión del mantenimiento, seguridad, recepción de denuncias y reclamos, y la emisión de actas de infracción.
- Inexistencia de documentación de procedimientos para la gestión de reclamos, denuncias e infracciones.
- La gestión de reclamos, denuncias e infracciones de vecinos se concentran en una sola persona.
- Utilizan un programa informático para cargar datos de los vecinos, pero esta información no está actualizada.

Comunicación

- Para transmitir comunicados de manera masiva a todos los vecinos de un country utilizan emails.
- Cuentan con facebook.
- Para comunicarse con un vecino de manera individual utilizan:
 - Emails
 - Llamadas telefónicas
 - Mensajes de texto
 - WhatsApps
 - Comunicación presencial
- Los vecinos poseen grupos de WhatsApp para comunicarse entre sí. En algunos de los mismos están presentes miembros de la administración e intendencia, pero no son grupos oficiales que integren a todos, son grupos aislados de vecinos organizados.

Reclamos

- Se entiende por reclamo aquel que realiza un vecino en la empresa por descontento vinculado directamente a los servicios prestados por la misma o que la misma se encarga de gestionar (seguridad, mantenimiento, etc).
- Los reclamos pueden ser realizados por vecinos mediante los medios de comunicación mencionados.
- Quien recepciona los reclamos se encarga de gestionarlos y derivarlos al área correspondiente (mantenimiento, seguridad, etc) para brindarles una solución.
- Los reclamos no se encuentran clasificados por categoría.
- Inexistencia de un sistema de seguimiento de reclamos y estadísticas sobre los mismos.



- Los reclamos más habituales son por:
 - Mascotas
 - Basura
 - Sistema recolector
 - Derrame de aguas y líquidos

Denuncias

- Se entiende por denuncia aquella que realiza un vecino en la empresa contra otro vecino, por considerar que este último violó alguna norma de las que rigen en el barrio.
- Las denuncias son realizadas por vecinos del barrio y deben contar con nombre y apellido del denunciante, datos del denunciado y motivos de la misma.
- No se admiten denuncias anónimas.
- La denuncia es recepcionada por el área de intendencia en donde se confecciona un *Acta de Infracción* para el denunciado y se evalúa en la comisión de disciplina una vez al mes.

Infracciones

- Se entiende por infracción aquella falta que comete un vecino, por ir en contra de alguna norma de comportamiento establecidas por el barrio.
- Si los guardias detectan una infracción, deben completar un *Informe de infracción*, donde queda registrado día, hora, infracción detectada y vecino responsable. Estos informes posteriormente se traducen en *Actas de infracción*.
- A través de un *Acta de infracción* se notifica a un vecino la infracción que cometió. El vecino infractor tiene la posibilidad de realizar un descargo sobre la misma.
- La documentación correspondiente a infracciones se gestiona principalmente de manera manual y en papel, de manera digital se lleva un Excel con el registro de cada infracción, pero sin mayores detalles de las mismas. Éste es el *Registro de actas de infracción*.
- El historial de infracciones de cada vecino se encuentra en una carpeta física correspondiente a su manzana y lote.
- Una vez al mes se junta la comisión disciplinaria formada por vecinos para revisar las actas de infracción y antecedentes del vecino en cuestión y en base a eso se establece una multa o no.
- La decisión de la comisión disciplinaria sobre una infracción se comunica al vecino mediante una *Resolución de infracción*.
- Si la infracción se considera menor y es la primera de un vecino no se emite una multa, solo un apercibimiento.



Multas

- Las multas son establecidas por la comisión disciplinaria a partir de una infracción de un vecino de acuerdo a los reglamentos internos.
- El valor monetario de una multa depende de la reincidencia de un vecino y de la gravedad de la infracción en cuestión.
- El monto de la multa se percibe en las expensas del vecino infractor al mes siguiente de la determinación de la comisión disciplinaria.
- El monto de las multas van desde el 25 por ciento del valor de las expensas hasta el 100 por ciento, siempre teniendo en cuenta la reincidencia del vecino y el grado de infracción cometida.



Diagnóstico

Durante esta etapa utilizamos la información resultante de la etapa de relevamiento como fuente para analizar la situación real de la empresa, y evaluar la eficacia y eficiencia del sistema actual.

Realizamos el análisis y la descripción de los procedimientos afectados en los temas que abarca nuestro proyecto, confeccionamos cuadros de causa-efecto para definir los problemas, sus causas, efectos y propusimos posibles soluciones.

Determinamos las prioridades de los problemas encontrados y el área, sectores, procedimientos y tareas que serán afectadas por la implementación del nuevo sistema.

Concluimos la etapa de diagnóstico con el mandato ampliado del proyecto, donde definimos los problemas a ser tratados, los objetivos, los alcances y límites del proyecto.



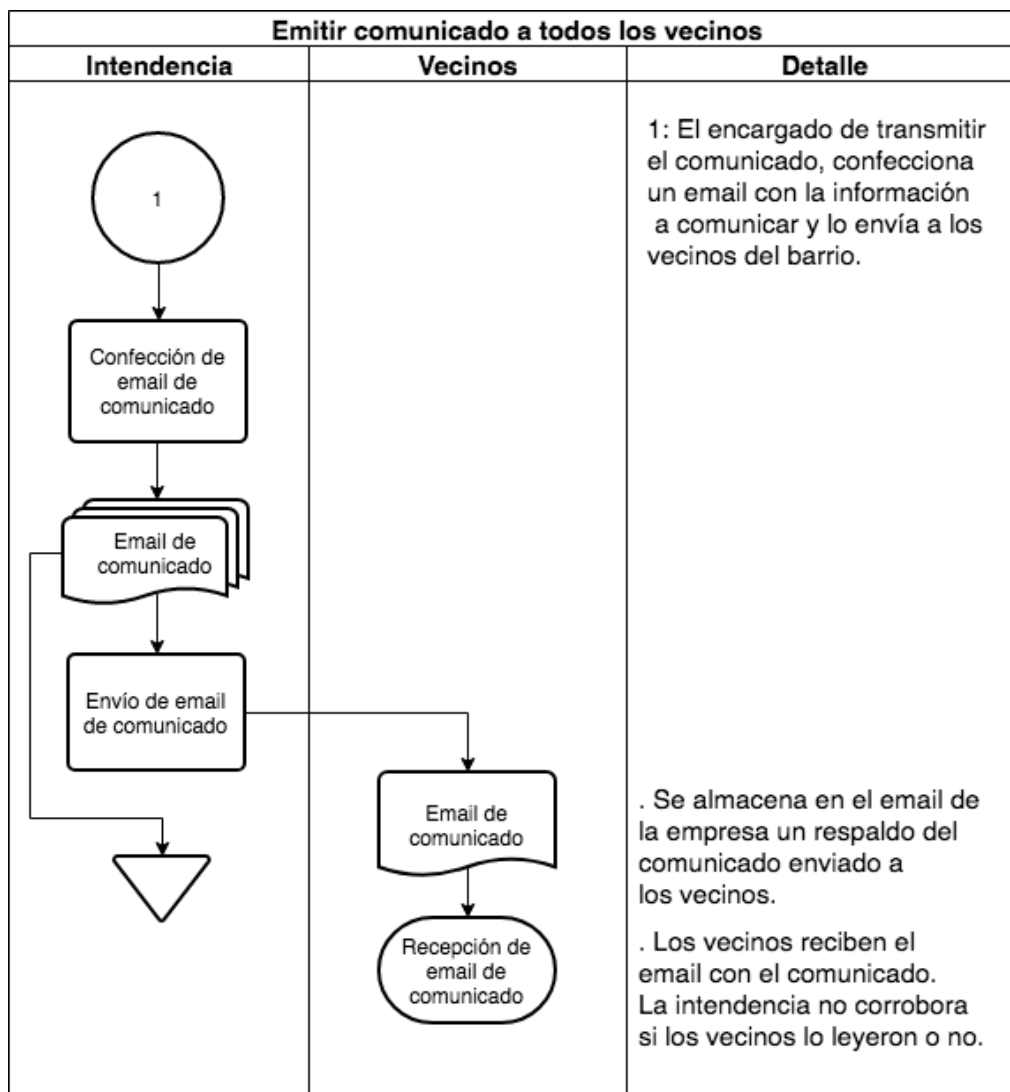
Análisis de procedimientos

Listado de procedimientos

N°	Nombre del procedimiento	Prioridad	Documentos	
			Cód.	Nombre
1	Emitir comunicado a todos los vecinos	Media	-	Email de comunicado
2	Presentar un reclamo	Media	-	Email de reclamo
3	Realizar una denuncia (Fuera de alcance)	Alta	-	Email de denuncia
4	Completar informe de infracción (Fuera de alcance)	Media	INF-01-IN	Informe de infracción
5	Emitir acta de infracción (Fuera de alcance)	Alta	ACT-02-IN - PLA-04-IN	Acta de infracción Descargo Registro de actas de infracción
6	Emitir resolución de infracción (Fuera de alcance)	Alta	RES-03-IN	Resolución de infracción
7	Emitir multa (Fuera de alcance)	Media	-	Multa en expensa

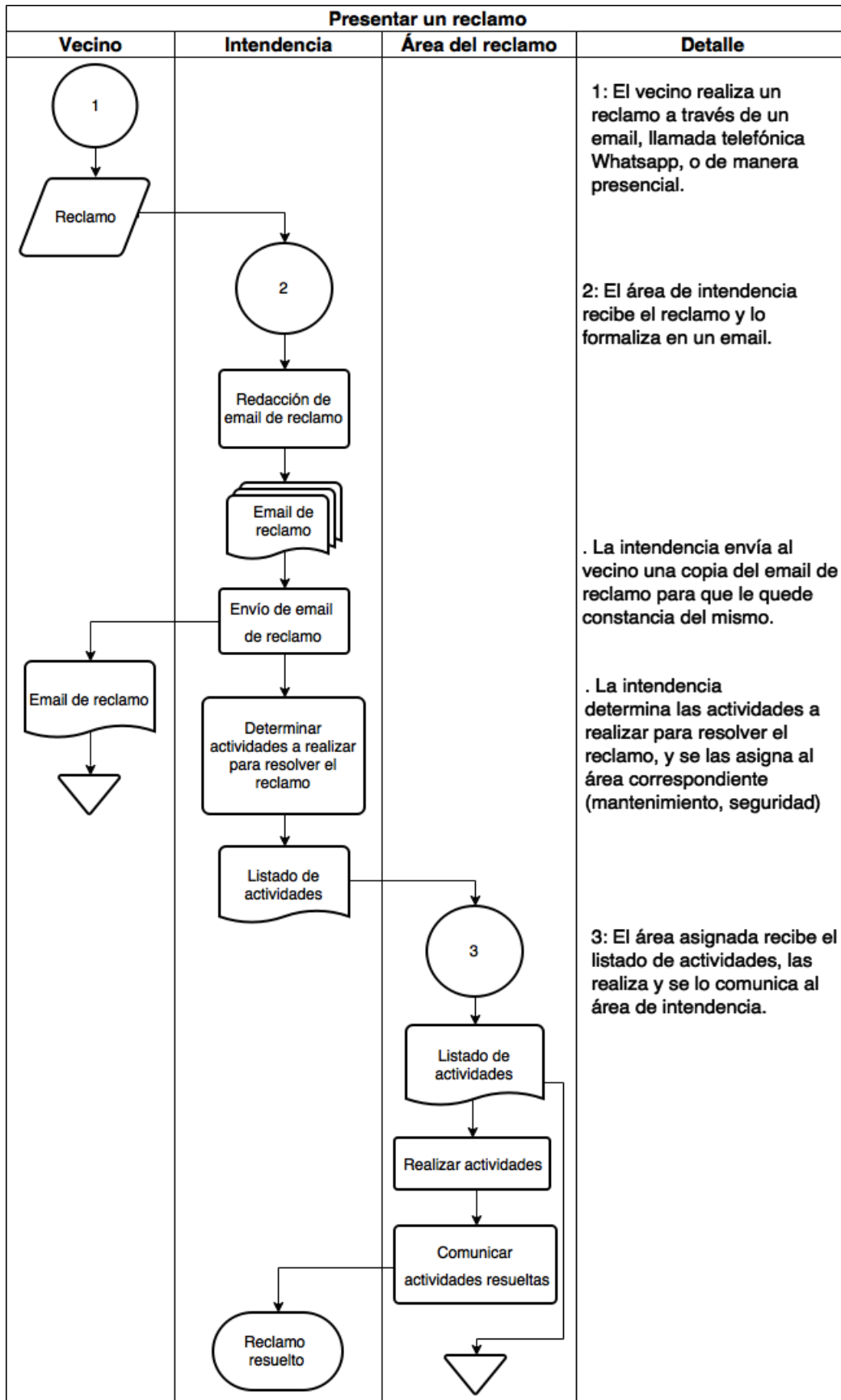


1 - Emitir comunicado a todos los vecinos

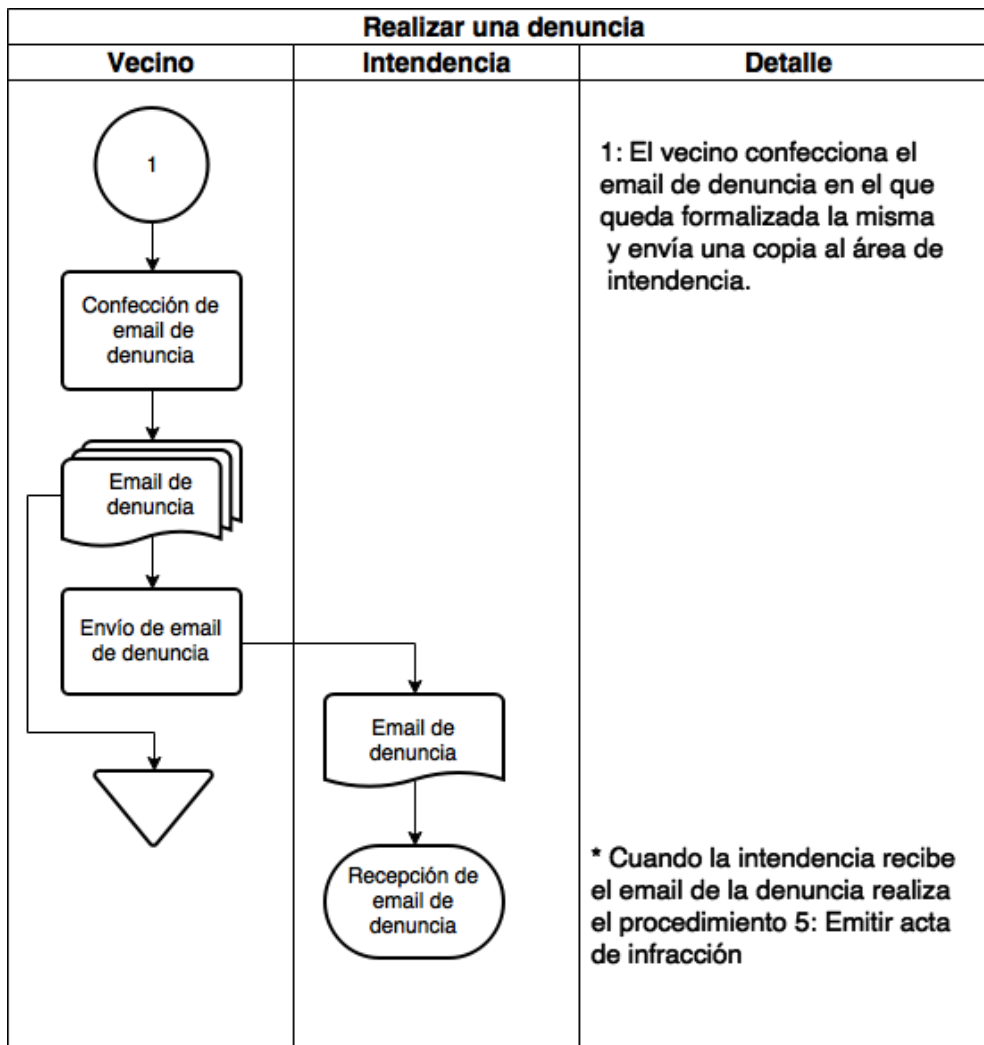




2 - Presentar un reclamo

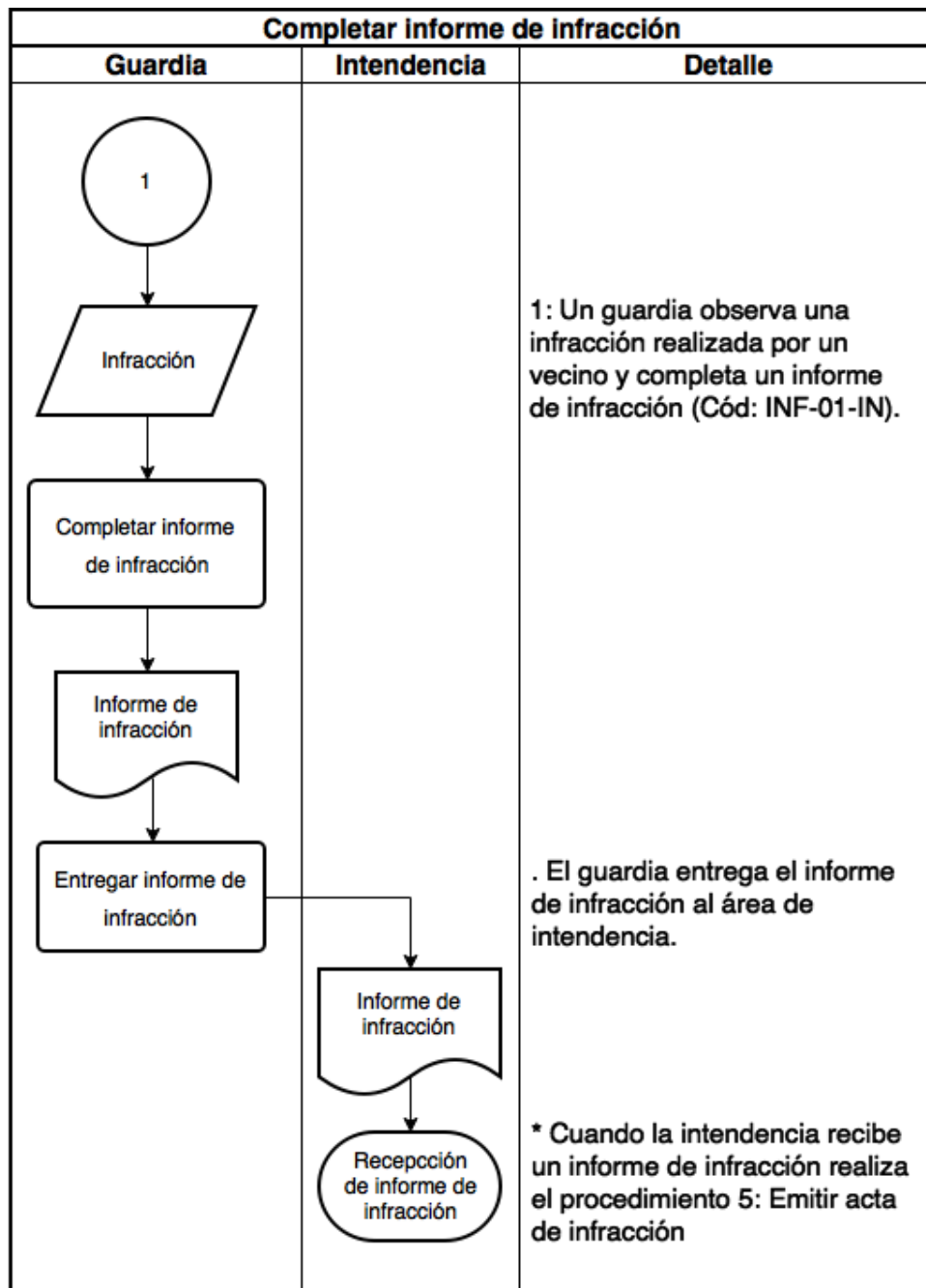


3 - Realizar una denuncia (*Fuera de alcance*)



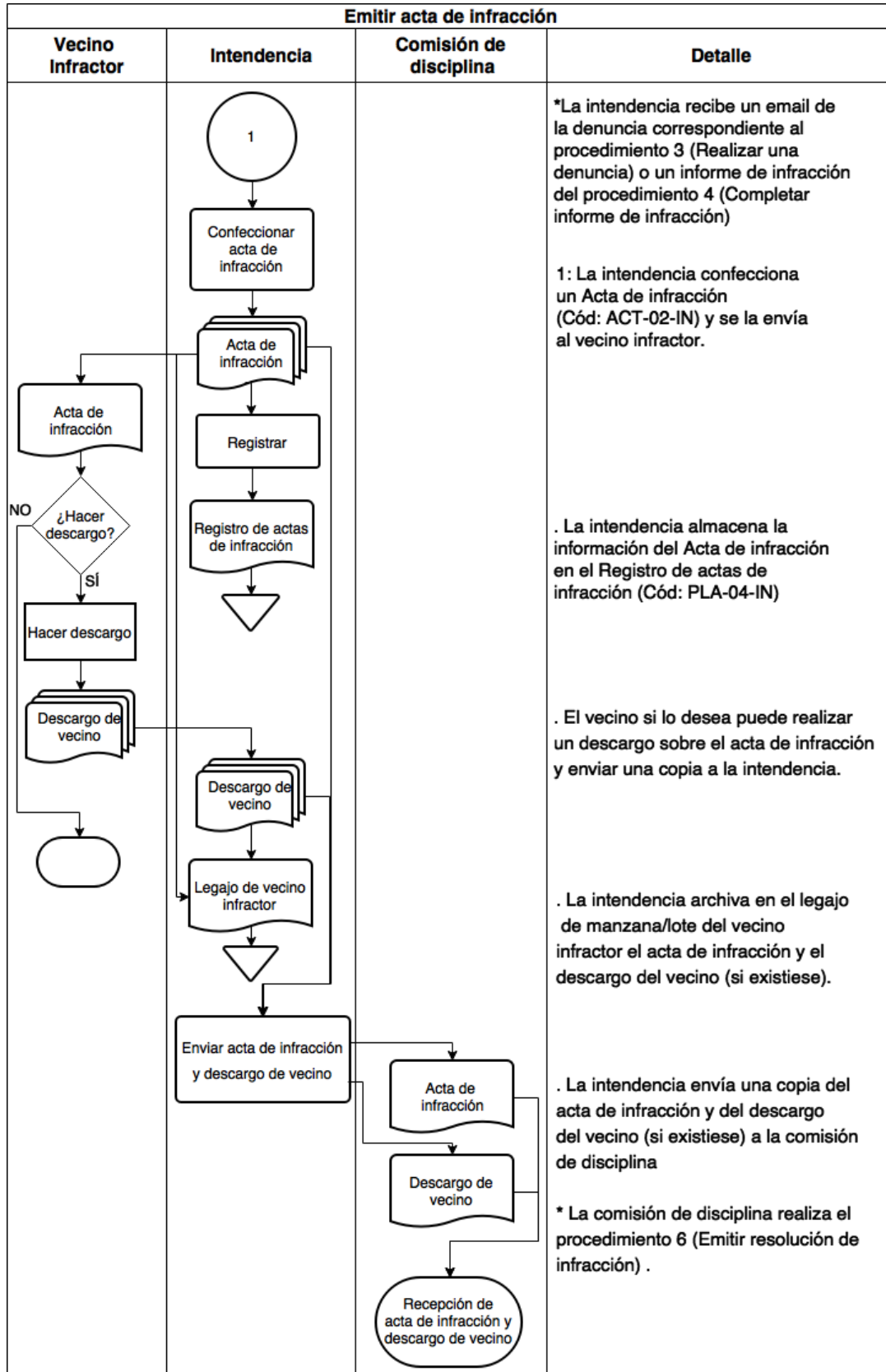


4 - Completar informe de infracción (*Fuera de alcance*)



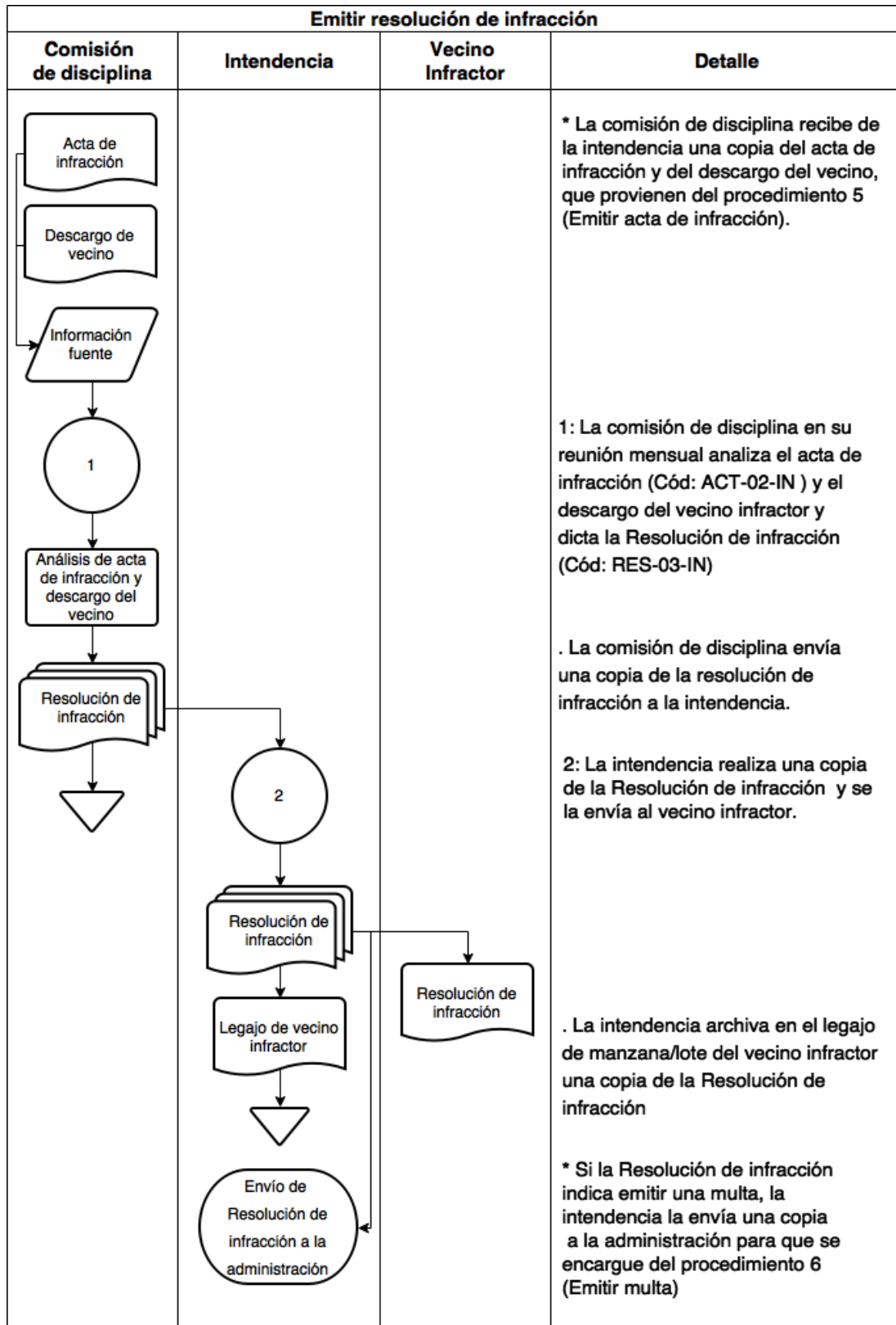


5 - Emitir acta de infracción (*Fuera de alcance*)

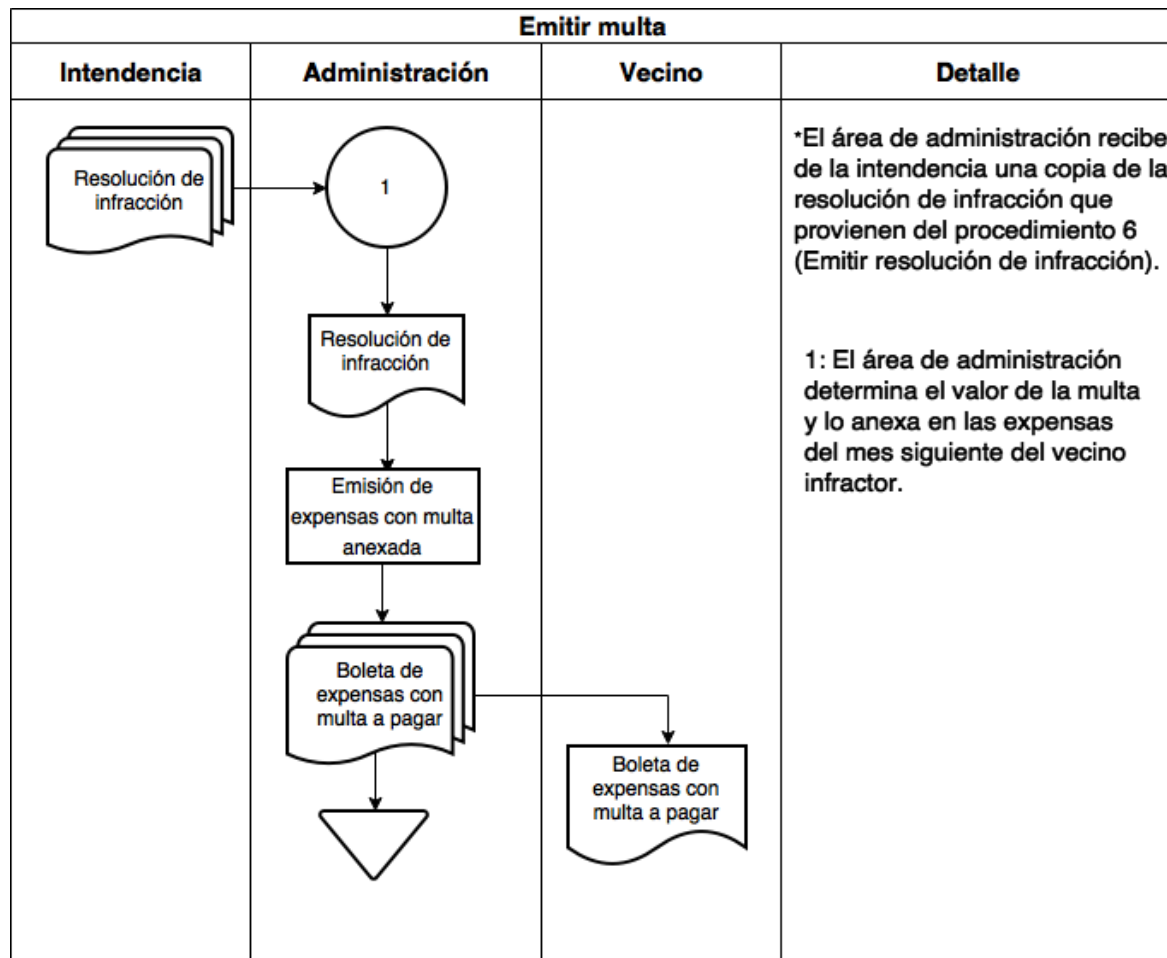




6 - Emitir resolución de infracción (*Fuera de alcance*)



7 - Emitir multa (*Fuera de alcance*)





Cuadros causa/efecto

Comunicación

Problema	Causa	Efecto	Solución
Fallas en la comunicación (los vecinos no son notificados de comunicados importantes).	. El único medio de comunicación generalizado es el email.	. Descontento de los vecinos por el servicio prestado por la empresa.	. Utilizar como medio de comunicación complementario a los emails, la publicación de las novedades en una página web. . Desarrollar un sistema que permita guardar datos sobre si los vecinos leyeron o no un comunicado publicado. . Proporcionar a los administradores una herramienta para generar reportes con información sobre los comunicados publicados para apoyar la toma de decisiones.
	. Solo un miembro por casa recibe el email de comunicado y no siempre lo transmite al resto del grupo familiar. . Vecinos no leen su email periódicamente.	. Los administradores no tienen conocimiento sobre si el comunicado enviado fue leído o no. . Enojo de los vecinos al creer que un comunicado no fue enviado. . Recepción masiva de reclamos o consultas de vecinos que no leyeron un comunicado. . Mucho tiempo de trabajo de la intendencia para la atención de los reclamos y consultas sobre un tema comunicado en un email no leído por los vecinos.	



Reclamos

Problema	Causa	Efecto	Solución
Ineficiencia en la recepción, gestión y seguimiento de reclamos.	. No existe un sistema definido para realizar la recepción, gestión y seguimiento de reclamos.	. Al no existir un estándar para el registro de reclamos en la empresa, es imposible procesar los datos de los mismos para obtener información sumariada.	. Definir un nuevo proceso de realización, gestión, seguimiento y almacenamiento de reclamos.
	. Los reclamos quedan registrados en emails, mensajes de texto, WhatsApps o en anotaciones de reclamos telefónicos o presenciales.	. Conocimiento del reclamo sólo por quien lo recibe y de ausentarse, podría quedar sin resolver. . Poca eficiencia en la búsqueda de un reclamo no reciente para consultarlo.	. Desarrollar un sistema web que permita la realización, gestión, seguimiento y almacenamiento de reclamos. . Proporcionar a los administradores una herramienta para generar reportes con información sobre los reclamos recibidos para apoyar la toma de decisiones.
	. Ausencia de trackeo/seguimiento de reclamos desde su realización hasta su resolución.	. Ni el vecino ni la empresa pueden consultar rápidamente el estado de un reclamo efectuado.	



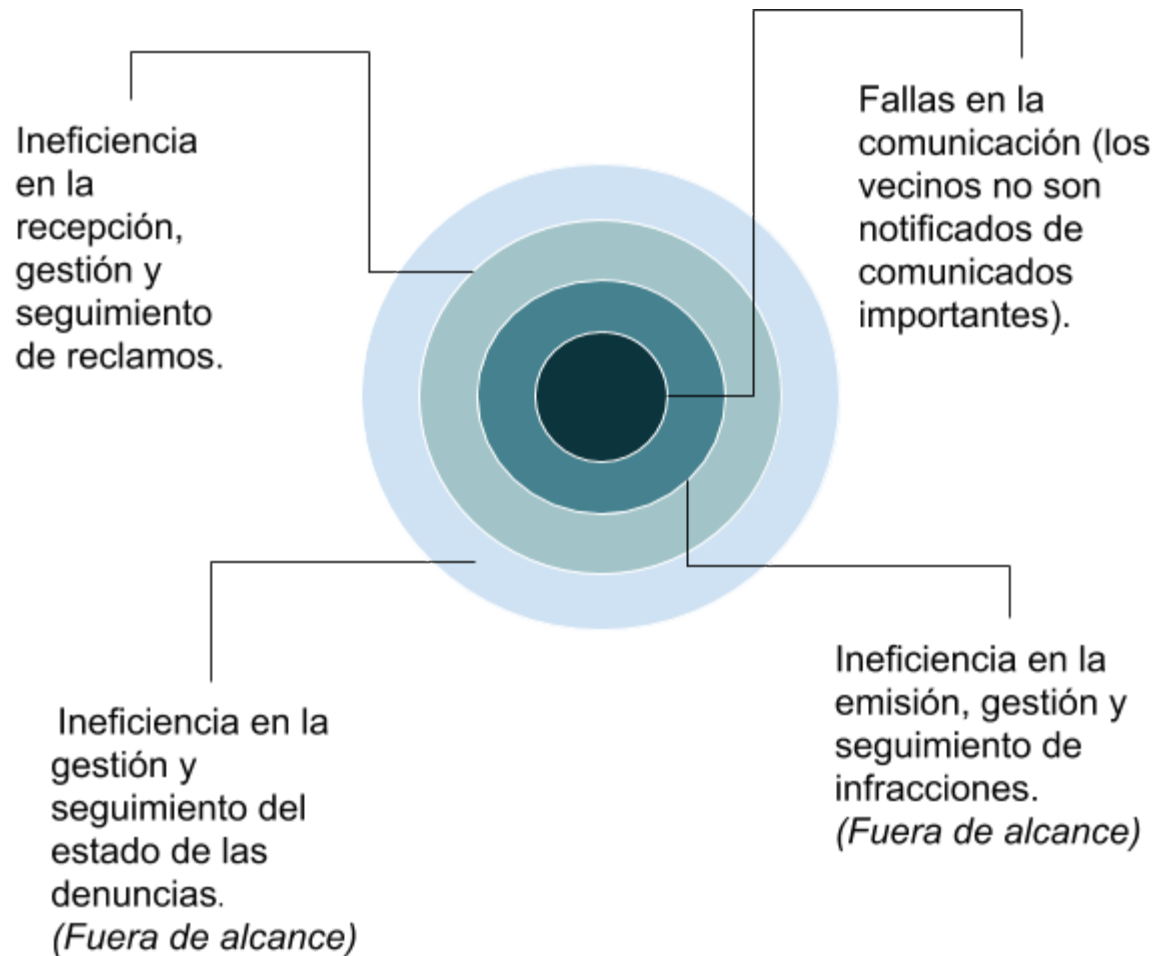
Denuncias (*Fuera de alcance*)

Problema	Causa	Efecto	Solución
Ineficiencia en la gestión y seguimiento de las denuncia.	<ul style="list-style-type: none"> . No existe un sistema informático para realizar la recepción, gestión y seguimiento de denuncias. . Las denuncias quedan registradas y formalizadas en un email. 	<ul style="list-style-type: none"> . Ni el vecino ni la empresa pueden consultar rápidamente el estado de una denuncia efectuada. 	<ul style="list-style-type: none"> . Desarrollar de sistema web que permita la realización, gestión, seguimiento y almacenamiento de denuncias.

Infracciones (*Fuera de alcance*)

Problema	Causa	Efecto	Solución
Ineficiencia en la emisión, gestión y seguimiento de infracciones.	<ul style="list-style-type: none"> . El registro de infracciones se realiza en excel y en documentos en papel anexados en el legajo de cada manzana/lote y por propietario. 	<ul style="list-style-type: none"> . Poca eficiencia en la búsqueda de una infracción no reciente para consultarla. . La consulta del histórico se hace de manera manual buscando en los legajos de cada manzana/lote y por propietario, para saber si un vecino es infractor recurrente o no. 	<ul style="list-style-type: none"> . Desarrollar un sistema web que permita la emisión, gestión, seguimiento y almacenamiento de infracciones.
	<ul style="list-style-type: none"> . No hay un sistema informático para cuantificar y clasificar las infracciones. 	<ul style="list-style-type: none"> . Es muy difícil sumarizar los datos de las infracciones realizadas. 	

Gráfico de incidencia de problemas encontrados



* Siendo de adentro hacia afuera mayor grado de incidencia dentro de la empresa.



Solución propuesta

A partir del análisis realizado sobre los procedimientos y actividades que lleva a cabo el área de intendencia de la empresa, encontramos algunas falencias en el sistema actual que detallamos a continuación:

- Fallas en la comunicación (los vecinos no son notificados de comunicados importantes).
- Ineficiencia en la recepción, gestión y seguimiento de reclamos.
- Ineficiencia en la gestión y seguimiento de las denuncias.
- Ineficiencia en la emisión, gestión y seguimiento de infracciones.
- Imposibilidad de procesar datos y generar reportes. Al no tener un sistema en el que concentran todos los datos de comunicados, reclamos, denuncias e infracciones, no pueden procesarlos para extraer información valiosa sobre los mismos o generar algún tipo de reporte.

La solución propuesta es desarrollar una herramienta web para facilitar la gestión de comunicados, reclamos, denuncias e infracciones con el objetivo de mejorar la eficiencia en el servicio que presta la empresa Community Administración e Intendencia en los distintos countries y barrios privados.

Al concentrar todos los datos en este sistema, la empresa podrá realizar reportes periódicos y así extraer información valiosa que ayudará en la toma de decisiones.

Se optó por el desarrollo de un sistema web para que sea de fácil acceso por cualquiera de los usuarios, ya sean vecinos, administradores o guardias, desde cualquier computadora que esté a su alcance.



Mandato ampliado de proyecto: Community Administración e Intendencia

Información		
Versión	2.0	
Fecha	30-05-2018	
Confeccionado por	Barbero Antonella	Firma:
	Méndez Daniel	Firma:

Planteamiento del problema

El proyecto se realizará en Community Administración e Intendencia, una empresa cordobesa dedicada a la administración y a la intendencia de countries y barrios privados.

A continuación detallamos las falencias del sistema actual que serán resueltas por el nuevo sistema.

- **Fallas en la comunicación (los vecinos no son notificados de comunicados importantes):**

La empresa no tiene un sistema que le facilite la comunicación con la gran cantidad de vecinos de los barrios a los que les presta sus servicios. Utilizan el email como medio de comunicación pero no todos los vecinos lo revisan periódicamente y es imposible para los administradores saber si lo leyeron o no. Esto implica que actualmente posean problemas de comunicación, como malos entendidos, vecinos que no se enteran de los comunicados o vecinos descontentos por el servicio prestado, ya que creen que un comunicado nunca fue enviado por la empresa.

- **Ineficiencia en la recepción, gestión y seguimiento de reclamos:**

Ausencia de un procedimiento definido para realizar la recepción, gestión y seguimiento de reclamos. Los mismos quedan registrados en emails, mensajes de texto, WhatsApps o en anotaciones en papel de reclamos telefónicos o presenciales, esto hace ineficiente la búsqueda de algún registro anterior para consulta.

No contar con un único medio para concentrar todos los datos sobre los reclamos, implica no poder llevar a cabo análisis estadísticos que puedan mejorar la eficiencia de la gestión.

Por otro lado, los reclamos no poseen un mecanismo de trackeo o seguimiento desde su realización hasta su resolución, por lo que ni el vecino ni la empresa pueden consultar rápidamente el estado de un reclamo efectuado.



- **Ineficiencia en la gestión y seguimiento de las denuncias:**

No existe un sistema informático para realizar la recepción, gestión y seguimiento de denuncias. Actualmente las denuncias quedan registradas y formalizadas en un email, lo cual hace difícil el seguimiento de las mismas tanto para los vecinos como para la empresa, ya que no pueden consultar rápidamente el estado de una denuncia efectuada.

- **Ineficiencia en la emisión, gestión y seguimiento de infracciones:**

El registro de infracciones se realiza en excel y en documentos en papel anexados en el legajo de cada manzana/lote y por propietario, lo cual provoca problemas de eficiencia en la búsqueda de una infracción, ya sea para consultarla o conocer el estado de la misma. También hace difícil la sumarización de datos de las infracciones cometidas.

Objetivo

Desarrollar un sistema web que mejore la eficiencia en la gestión de la información de comunicados, reclamos, denuncias e infracciones de vecinos, con el fin de que el área de intendencia de la empresa mejore la comunicación con los usuarios y estos puedan ser notificados de comunicados importantes por parte de la empresa.⁹

Alcances

- Funcionalidades del módulo de cuentas de usuarios:
 - Alta, desactivación y modificación de usuarios vecinos y administradores.
- Funcionalidades del módulo de barrios:
 - Alta, baja y modificación de barrios.
- Funcionalidades del módulo de comunicación
 - Alta, baja y modificación de comunicados.
 - Publicación de comunicados por parte de usuarios administradores.
 - Notificaciones de comunicados a los mails de los usuarios vecinos.
- Funcionalidades del módulo de reclamos
 - Alta y modificación de reclamos.
 - Presentación de reclamo por parte de usuario vecino.
 - Gestión de reclamos recibidos para usuarios administradores.
 - Trackeo de estado de un reclamo.

⁹ Los módulos de denuncias e infracciones quedaron fuera del alcance del proyecto debido a cambios en la constitución del grupo.



- Módulo de reportes
 - Comunicados: Sumarización y reporte de comunicados.
 - . Vecinos notificados y no notificados de un comunicado
 - . Total de comunicados enviados leídos y no leídos.
 - . Comunicados enviados, leídos y no leídos por barrio.
 - Reclamos: Sumarización y reporte de reclamos.
 - . Motivos de reclamos por barrio.
 - . Tiempo promedio de resolución de reclamos.
 - . Cantidad de reclamos abiertos por barrio cada mes.
 - . Reclamos finalizados por barrio y motivo en un rango de fechas.
 - . Cantidad anual de reclamos por barrios.
 - . Distribución de reclamos por manzana en un barrio.
 - . Porcentaje de reclamos en sus diferentes estados por barrio.

Fuera de alcance

- Funcionalidades del módulo de cuentas de usuarios:
 - Alta, desactivación y modificación de usuarios guardias.
- Funcionalidades del módulo de denuncias
 - Presentación de una denuncia por parte de usuario vecino.
 - Gestión de denuncias recibidas para usuarios administradores.
 - Consulta de estado de una denuncia propia para usuarios vecinos y de todas las denuncias para usuarios administradores.
 - Historial de denuncias.
- Funcionalidades del módulo de infracciones
 - Alta y modificación de informes de infracción.
 - Alta y modificación de actas de infracción.
 - Emisión de informes de infracción contra un vecino por parte de usuarios guardias.
 - Emisión de actas y resoluciones de infracción contra un vecino por parte de un administrador.
 - Presentación de descargo de un usuario vecino sobre un acta de infracción.
 - Trackeo de estado de un acta de infracción.
 - Gestión de infracciones (informes y actas) para usuarios administradores.
 - Historial de actas de infracciones de usuarios vecinos.
- Módulo de reportes
 - Denuncias e infracciones: Sumarización y reporte de denuncias e infracciones.
 - . Porcentaje y cantidad de actas de infracción generadas por denuncias y por informes de infracción, por barrio.
 - . Cantidad de actas de infracción generadas en un período de tiempo por barrio.
 - . Porcentaje de denuncias de cada tipo por barrio.



. Gráfico anual de evolución de cantidad de actas de infracciones generadas por denuncias de vecinos y por informes de infracción de guardias, por barrio.

- El sistema no cuenta con la funcionalidad de emisión ni cobranza de multas.
- No se contemplan cuestiones legales sobre los datos de usuarios (términos y condiciones de uso).
- El sistema no cuenta con la funcionalidad de administrar información de mantenimiento de los barrios.
- No se realizará el despliegue del software en un servidor productivo.

Límites

- Desde la publicación de noticias de un barrio por parte de un administrador hasta su notificación a los vecinos de ese barrio.
- Desde la presentación de un reclamo por parte un vecino hasta su resolución por parte de un administrador.
- Desde la presentación de una denuncia por parte de un vecino hasta su recepción por parte de un administrador. (*Fuera de alcance*)
- Desde la presentación de un informe de infracción por parte de un guardia hasta su recepción por parte de un administrador. (*Fuera de alcance*)
- Desde la emisión de un acta de infracción de un administrador contra un vecino, hasta su notificación al vecino y, opcionalmente, la presentación de un descargo. (*Fuera de alcance*)
- Desde la emisión de una resolución de infracción de un administrador contra un vecino hasta su notificación al vecino. (*Fuera de alcance*)
- Desde la emisión de un reporte por parte de un usuario administrador hasta su impresión.



Modelación

Basándonos en el mandato ampliado de proyecto y en toda la información analizada, durante esta etapa realizamos el modelo funcional y estructural del software. También planteamos prototipos de interfaz y experiencia de usuario.



Requerimientos funcionales

Módulo de cuentas de usuarios

- Creación, modificación y desactivación de cuentas de usuarios guardias (*fuera de alcance*), vecinos y administradores por parte de usuarios administradores.
- Registro e ingreso de usuarios vecinos.
- Ingreso de usuarios administradores.
- Ingreso de usuarios guardias (*Fuera de alcance*).
- Aprobación de cuentas de vecinos registradas por parte de los usuarios administradores.
- Sólo los usuarios vecinos aprobados pueden ingresar al sistema.
- Envío de correo electrónico para confirmación de cuenta.
- Envío de correo electrónico para notificar aprobación de cuenta.
- Cambio de contraseña.
- Modificación de datos de usuario por parte de usuarios vecinos.
- Listados de usuarios guardias, vecinos y administradores en el sitio de administración.
- Filtros en los listados de usuarios por barrio y estado (activo o no).
- Búsqueda en los listados de usuarios por id, nombre, apellido, dni, nombre de usuario y email.
- Desactivación de cuentas de usuario por parte de un administrador.

Módulo de barrios

- Creación, modificación y eliminación de barrios por parte de usuarios administradores.
- La eliminación de un barrio sólo será posible en caso de que el mismo no tenga relaciones con otras entidades, como usuarios o reclamos.
- Listado de barrios en el sitio de administración.
- Filtros en el listado de barrios por estado (activo o no).
- Búsqueda en el listado de barrios por id, nombre e email.

Módulo de comunicados

- Creación, modificación, eliminación y publicación de comunicados por parte de usuarios administradores.
- Al publicarse un comunicado para un barrio, se deben enviar notificaciones a los mails de los usuarios vecinos del mismo.
- Una vez publicado el comunicado el mismo no podrá ser editado ni eliminado.
- Un comunicado está publicado durante el período de tiempo indicado por el administrador al momento de la publicación.
- Confirmación de recepción y lectura de comunicado por parte del usuario vecino.
- Consulta de comunicados en el sistema por parte de usuarios vecinos.
- Listado y detalle de comunicados en panel de administración.
- Búsqueda de comunicado por título en el panel de administración.



Módulo de reclamos

- Presentación de reclamo por parte de usuario vecino.
- Cambio de estado de un reclamo (presentado, en revisión, cancelado, no resuelto, resuelto).
- El estado inicial de un “reclamo” es presentado.
- Un reclamo pasa a estado “en revisión” cuando el administrador indica que lo está analizando.
- Un reclamo pasa a estado “resuelto” cuando el administrador indica que ha sido resuelto.
- El usuario vecino puede cancelar el reclamo y pasa a estado “cancelado.”
- Si el administrador no puede resolver el reclamo debe pasarlo a estado “no resuelto”.
- El administrador debe poder pasar el reclamo a estado “cancelado” si así lo definiese con el vecino que presentó el reclamo.
- Comentarios sobre un reclamo por parte de usuario administrador y vecino que lo presentó.
- Trackeo de estado de un reclamo.
- Listado de reclamos efectuados en el panel de usuario vecino (campos: identificador, título, estado).
- Detalle de reclamo, donde el usuario vecino ve identificador, título, descripción, estado, respuesta de administración, comentarios.
- Listado y detalle de reclamos en panel de administración.

Módulo de denuncias (*Fuera de alcance*).

- Presentación de denuncia por parte de usuario vecino.
- Respuesta a una denuncia por parte de usuario administrador.
- Cambio de estado de una denuncia (presentada, en revisión, respondida, rechazada, infracción generada).
- El estado inicial de una denuncia es “presentada”.
- Una denuncia pasa a estado “en revisión” cuando el administrador indica que la está analizando.
- Una denuncia pasa a estado “respondida” cuando el administrador responde la denuncia.
- Una denuncia pasa a estado “cancelada” cuando el vecino que la presentó la cancela.
- El administrador debe poder pasar la denuncia a estado “cancelada” si así lo definiese con el vecino que la presentó.
- Una denuncia pasa a estado “rechazada” cuando no se genera un acta de infracción a partir de la misma y el administrador la rechaza por algún motivo.
- Una denuncia pasa a estado “infracción generada” cuando el administrador indica que la misma generó un acta de infracción.
- Trackeo de estado de una denuncia.
- Listado de denuncias efectuadas en el panel de usuario vecino.
- Detalle de denuncia, donde el usuario vecino ve identificador, título, descripción, estado, respuesta de administración, comentarios.
- Listado y detalle de denuncias en panel de administración.



Módulo de infracciones (*Fuera de alcance*).

- Descarga en pdf de actas de infracción y de resoluciones de infracción para su impresión.
- Historial de infracciones de usuarios vecinos.
- Generación de acta de infracción por parte de un usuario administrador.
- Cambio de estado de una infracción (generada, resuelta).
- El estado inicial de una infracción es “*generada*”.
- Una infracción pasa a estado de “*resuelta*” cuando un administrador indica que fue tratada en la reunión mensual de la comisión de disciplina y se definió la sanción.
- Al definirse la sanción, se debe generar una resolución de infracción, donde se especifique la sanción.
- Listado y detalle de infracciones en panel de administración.
- Historial de infracciones de usuarios vecinos.

Módulo de reportes

- Comunicados: Sumarización y reporte de comunicados.
 - Vecinos notificados y no notificados de un comunicado
 - Total de comunicados enviados leídos y no leídos.
 - Comunicados enviados, leídos y no leídos por barrio.
- Reclamos: Sumarización y reporte de reclamos.
 - Motivos de reclamos por barrio.
 - Tiempo promedio de resolución de reclamos.
 - Cantidad de reclamos abiertos por barrio cada mes.
 - Reclamos finalizados por barrio y motivo en un rango de fechas.
 - Cantidad anual de reclamos por barrios.
 - Distribución de reclamos por manzana en un barrio.
 - Porcentaje de reclamos en sus diferentes estados por barrio.
- Denuncias e infracciones (*Fuera de alcance*): Sumarización y reporte de denuncias e infracciones.
 - Porcentaje y cantidad de actas de infracción generadas por denuncias y por informes de infracción, por barrio.
 - Cantidad de actas de infracción generadas en un período de tiempo por barrio.
 - Porcentaje de denuncias de cada tipo por barrio.
 - Gráfico anual de evolución de cantidad de actas de infracciones generadas por denuncias de vecinos y por informes de infracción de guardias, por barrio.



Requerimientos no funcionales

- Base de datos relacional.
- Sistema web.
- Esquemas de permisos para los distintos tipos de usuarios (vecinos, administradores y guardias¹⁰) y para los usuarios vecinos de distintos barrios.
- El sistema debe poder utilizarse sin necesidad de instalar ningún software adicional además de un navegador web.
- El único requerimiento para utilizar el sistema del lado del cliente debe ser poseer un dispositivo con un navegador web.
- Manual de uso del sistema.

Requerimientos candidatos

- Permitir la búsqueda de comunicados por palabras clave en el sitio de vecinos.
- Enviar notificación por WhatsApp a un vecino cuando se publica un comunicado, le generan un acta de infracción y una resolución de infracción.
- Mandar una notificación al vecino que presentó un reclamo por cada cambio de estado en el mismo.
- Indicar a los administradores los reclamos que permanecen por varios días en estado “presentado” o “en revisión”.

¹⁰ El tipo de usuario ‘guardia’ quedó fuera de alcance por ser utilizado únicamente en el módulo de infracciones.



Modelo funcional

Escalas de prioridad y complejidad de casos de uso

Escala de prioridad	
Designación	Significado
Esencial	Es importante y necesario, de alta prioridad
Útil	Sirve, pero no es imprescindible, de prioridad media
Deseable	De baja prioridad

Escala de complejidad	
Designación	Número de transacciones ¹¹
Baja	0 - 3
Media	4 - 7
Alta	> 7

¹¹ Se entiende por transacción a una actividad o paso realizado dentro de un caso de uso, incluyendo los caminos alternativos.



Módulo de cuentas de usuarios



Listado de casos de uso

Cód.	Nombre del caso de uso	Prioridad	Complejidad
U1	Registrarse en el sistema	Esencial	Media
U2	Ingresar al sistema	Esencial	Media
U3	Aprobar/activar cuentas registradas	Útil	Media
U4	Cambiar contraseña	Útil	Baja
U5	Actualizar datos de usuario	Útil	Baja
U6	Consultar listado y detalle de usuarios	Esencial	Baja
U7	Buscar usuarios por datos	Deseable	Baja
U8	Desactivar cuenta de usuario	Útil	Media
U9	Crear cuentas de usuarios	Esencial	Baja

Diagrama de casos de uso





Descripciones de casos de uso

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso Nombre del caso de uso: Registrarse en el sistema	 Community Administración e intendencia
--	---	---

Nombre del Caso de Uso: Registrarse en el sistema		Cód: U1
Actores: Vecino		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Registrarse en el sistema.		
Precondiciones: . Ser un vecino de algún barrio.		
Post- Condiciones:	Éxito: Registrarse en el sistema.	
	Fracaso: No poder registrarse en el sistema.	
Descripción: El caso de uso inicia cuando el vecino ingresa a la pantalla de inicio del sistema, va al formulario de registro y carga los datos solicitados. El caso de uso finaliza cuando los datos del nuevo usuario son guardados correctamente en el sistema.		
Observaciones:		



Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Montoro Simón	Versión inicial	20/11/2017



 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Registrarse en el sistema	



Nombre del Caso de Uso: Registrarse en el sistema		Cód: U1
Actores: Vecino		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Registrarse en el sistema.		
Precondiciones: . Ser un vecino de algún barrio.		
Post- Condiciones:		Éxito: Registrarse en el sistema.
		Fracaso: No poder registrarse en el sistema.
Curso Normal		Alternativas
1. El vecino ingresa a la pantalla de inicio del sistema.		
2. El vecino presiona la opción 'Regístrate'.		
3. El vecino completa los datos requeridos para el registro.		
4. El vecino presiona el botón 'enviar/aceptar'.		
5. El sistema guarda lo datos del registro.		
6. El sistema envía un correo electrónico al usuario vecino para la confirmación de cuenta.		
7. El usuario vecino ingresa al email y confirma la cuenta.		
8. El sistema guarda los cambios realizados.		
Observaciones:		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Montoro Simón	Versión inicial	22/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Ingresar al sistema	

Nombre del Caso de Uso: Ingresar al sistema		Cód: U2
Actores: Vecino, administrador y guardia		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Ingresar al sistema.		
Precondiciones: . Tener una cuenta para ingresar al sistema.		
Post- Condiciones:		Éxito: Ingresar al sistema.
		Fracaso: No poder ingresar al sistema.
Descripción: El caso de uso inicia cuando el usuario ingresa a la pantalla de ingreso del sistema, completa los datos necesarios para el ingreso y presiona el botón de ingresar. El caso de uso finaliza cuando el usuario ingresa al sistema.		
Observaciones: . La cuenta registrada por el usuario vecino debe ser aprobada por un administrador para poder ingresar al sistema.		



Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Montoro Simón	Versión inicial	20/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Ingresar al sistema	

Nombre del Caso de Uso: Ingresar al sistema		Cód: U2
Actores: Vecino, administrador y guardia		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Ingresar al sistema.		
Precondiciones: . Tener una cuenta para ingresar al sistema.		
Post- Condiciones:		Éxito: Ingresar al sistema.
		Fracaso: No poder ingresar al sistema.
Curso Normal		Alternativas
1. El usuario ingresa a la pantalla de ingreso del sistema.		
2. El usuario completa los campos correspondientes para ingresar al sistema.		
3. El usuario presiona el botón 'iniciar sesión'.		
4. El usuario ingresa al sistema.		4.1 El usuario no puede ingresar al sistema (autenticación incorrecta).
Observaciones: . La cuenta registrada por el usuario vecino debe ser aprobada por un administrador para poder ingresar al sistema.		



Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Montoro Simón	Versión inicial	22/11/2017



 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Consultar listado y detalle de usuarios	



Nombre del Caso de Uso: Consultar listado y detalle de usuarios		Cód: U6
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Consultar listado y datos de usuarios.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador. . Tener usuarios registrados en el sistema.		
Post- Condiciones:		Éxito: Consultar listado y detalle de usuarios.
		Fracaso: No poder consultar el listado y detalle de usuarios.
Descripción: El caso de uso inicia cuando el administrador se dirige a la sección de usuarios. El caso de uso finaliza cuando el sistema muestra el listado y detalle de usuarios.		
Observaciones:		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Montoro Simón	Versión inicial	20/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Consultar listado y detalle de usuarios	



Nombre del Caso de Uso: Consultar listado y detalle de usuarios		Cód: U6
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Consultar listado y datos de usuarios.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador. . Tener usuarios registrados en el sistema.		
Post- Condiciones:		Éxito: Consultar listado y detalle de usuarios.
		Fracaso: No poder consultar el listado y detalle de usuarios.
Curso Normal		Alternativas
1. El administrador se dirige a la sección de usuarios.		
2. El administrador abre el listado de usuarios que desea consultar.		
3. El administrador filtra el listado a través de una búsqueda o de las opciones del panel de filtros.		
4. El sistema muestra la lista de usuarios con los datos correspondientes.		
5. El administrador selecciona un ítem del listado presionando el 'id' o 'nombre' de un usuario .		
6. El sistema muestra en la pantalla los detalles del usuario.		
Observaciones:		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Montoro Simón	Versión inicial	22/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso Crear cuentas de usuarios	

Nombre del Caso de Uso: Crear cuentas de usuarios		Cód: U9
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Crear cuentas de usuarios nuevos.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador. . Tener un nuevo usuario que registrar.		
Post- Condiciones:	Éxito: Crear una nueva cuenta de usuario.	
	Fracaso: No poder crear una nueva cuenta de usuario.	
Descripción: El caso de uso inicia cuando el administrador se dirige dentro del sitio de administración a la sección del tipo de usuario que necesita registrar y selecciona la opción 'añadir nuevo usuario'. El caso de uso finaliza cuando completa los campos y el sistema crea el nuevo usuario.		
Observaciones: . El usuario administrador puede crear usuarios vecinos, guardias y administradores.		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Méndez Daniel	Versión inicial	20/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Crear cuentas de usuarios	

Nombre del Caso de Uso: Crear cuentas de usuarios		Cód: U9
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Crear cuentas de usuarios nuevos.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador. . Tener un nuevo usuario que registrar.		
Post- Condiciones:		Éxito: Crear una nueva cuenta de usuario.
		Fracaso: No poder crear una nueva cuenta de usuario.
Curso Normal		Alternativas
1. El administrador se dirige a la sección del tipo de usuario a registrar.		
2. El administrador selecciona la opción 'añadir nuevo usuario'.		
3. El administrador completa los datos correspondientes en el formulario de creación de usuario.		
4. El administrador presiona el botón 'guardar'.		4.1 El administrador presiona el botón 'cancelar'
5. El sistema crea un nuevo usuario.		
Observaciones: . El usuario administrador puede crear usuarios vecinos, guardias y administradores.		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Méndez Daniel	Versión inicial	20/11/2018

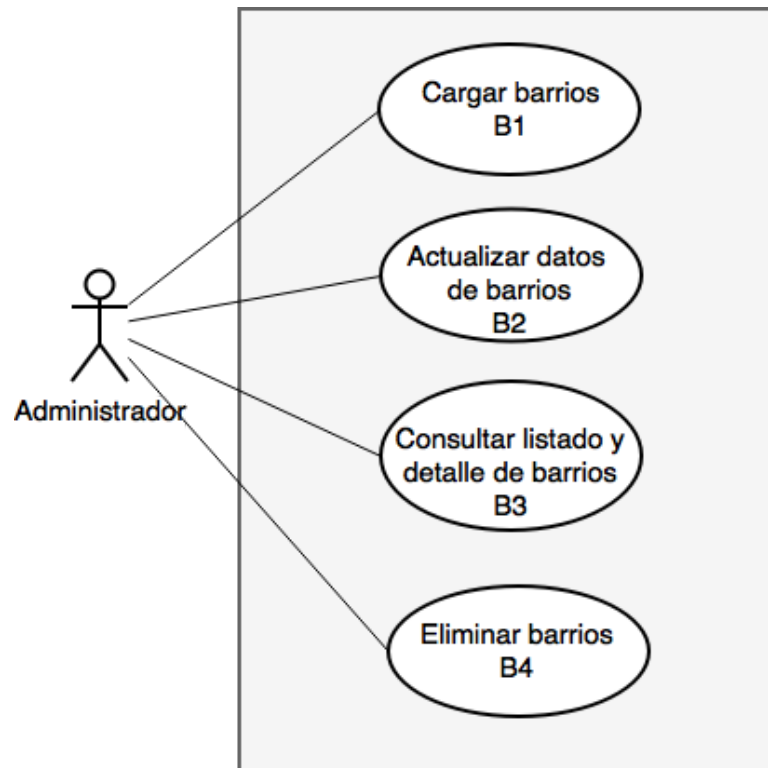




Módulo de barrios

Listado de casos de uso

Cód.	Nombre del caso de uso	Prioridad	Complejidad
B1	Cargar barrios	Esencial	Media
B2	Actualizar datos de barrios	Esencial	Media
B3	Consultar listado y detalle de barrios	Esencial	Baja
B4	Eliminar barrios	Deseable	Baja



Diagrama de casos de uso



 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Cargar barrios	



Nombre del Caso de Uso: Cargar barrios		Cód: B1
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Cargar barrios.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador.		
Post- Condiciones:		Éxito: Cargar barrios.
		Fracaso: No poder cargar barrios en el sistema.
Descripción: El caso de uso inicia cuando el administrador se dirige a la sección de 'barrios', selecciona la opción 'añadir', ingresa los datos necesarios. El caso de uso finaliza cuando los datos del nuevo barrio se guardan correctamente en el sistema.		
Observaciones:		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Montoro Simón	Versión inicial	20/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Cargar barrios	



Nombre del Caso de Uso: Cargar barrios		Cód: B1
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Cargar barrios.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador.		
Post- Condiciones:		Éxito: Cargar barrios.
		Fracaso: No poder cargar barrios en el sistema.
Curso Normal		Alternativas
1. El administrador se dirige a la sección de barrios.		
2. El administrador selecciona la opción 'añadir barrio'.		
3. El administrador completa los datos correspondientes.		
4. El administrador aprieta el botón 'guardar'.		4.1 El administrador presiona el botón 'cancelar' y los datos ingresados son descartados por el sistema.
5. El sistema guarda los datos correctamente.		
Observaciones:		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Montoro Simón	Versión inicial	22/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Actualizar datos de barrios	



Nombre del Caso de Uso: Actualizar datos de barrios		Cód: B2
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Actualizar datos de barrios.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador. . Tener barrios cargados en el sistema.		
Post- Condiciones:		Éxito: Actualizar datos de barrios.
		Fracaso: No poder actualizar datos de los barrios.
Descripción: El caso de uso inicia cuando el administrador se dirige a la sección de 'barrios' , abre el listado de barrios y selecciona el barrio que desea editar. El caso de uso finaliza cuando hace las modificaciones deseadas y los datos son guardados correctamente por el sistema.		
Observaciones:		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Montoro Simón	Versión inicial	20/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
Nombre del caso de uso: Actualizar datos de barrios		



Nombre del Caso de Uso: Actualizar datos de barrios		Cód: B2
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Actualizar datos de barrios.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador. . Tener barrios cargados en el sistema.		
Post- Condiciones:	Éxito: Actualizar datos de barrios.	
	Fracaso: No poder actualizar datos de los barrios.	
Curso Normal		Alternativas
1. El administrador se dirige a sección de ‘barrios’.		
2. El administrador abre el listado de barrios.		
3. El administrador selecciona el barrio que desea modificar.		
4. El administrador completa los datos que desea modificar.		
5. El administrador selecciona el botón ‘guardar’.		4.1 El administrador presiona el botón ‘cancelar’ y los datos ingresados son descartados por el sistema.
6. El sistema guarda correctamente los cambios realizados.		
Observaciones:		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Montoro Simón	Versión inicial	22/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso	
	Nombre del caso de uso: Consultar listado y detalle de barrios	

Nombre del Caso de Uso: Consultar listado y detalle de barrios		Cód: B3
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Consultar listado y datos de barrios.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador. . Tener barrios cargados en el sistema.		
Post- Condiciones:		Éxito: Consultar listado y detalle de barrios.
		Fracaso: No poder consultar listado ni detalle de barrios.
Descripción: El caso de uso inicia cuando el administrador se dirige a la sección de 'barrios'. El caso de uso finaliza cuando el sistema muestra el listado y datos de barrios.		
Observaciones:		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Montoro Simón	Versión inicial	20/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
Nombre del caso de uso: Consultar listado y detalle de barrios		

Nombre del Caso de Uso: Consultar listado y detalle de barrios		Cód: B3
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Consultar listado y detalle de barrios.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador. . Tener barrios cargados en el sistema.		
Post- Condiciones:	Éxito: Consultar listado y detalle de barrios.	
	Fracaso: No poder consultar listado ni detalle de barrios.	
Curso Normal	Alternativas	
1. El administrador se dirige a sección de barrios.		
2. El administrador abre el listado de barrios.		
2. El administrador filtra el listado a través de una búsqueda o de las opciones del panel de filtros.		
3. El sistema muestra en la pantalla el listado de barrios con sus correspondientes datos.		
4. El administrador selecciona un elemento del listado presionando el 'id' o el 'nombre' del barrio.		
5. El sistema muestra los detalles del barrio seleccionado.		
Observaciones: 		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Montoro Simón	Versión inicial	22/11/2017

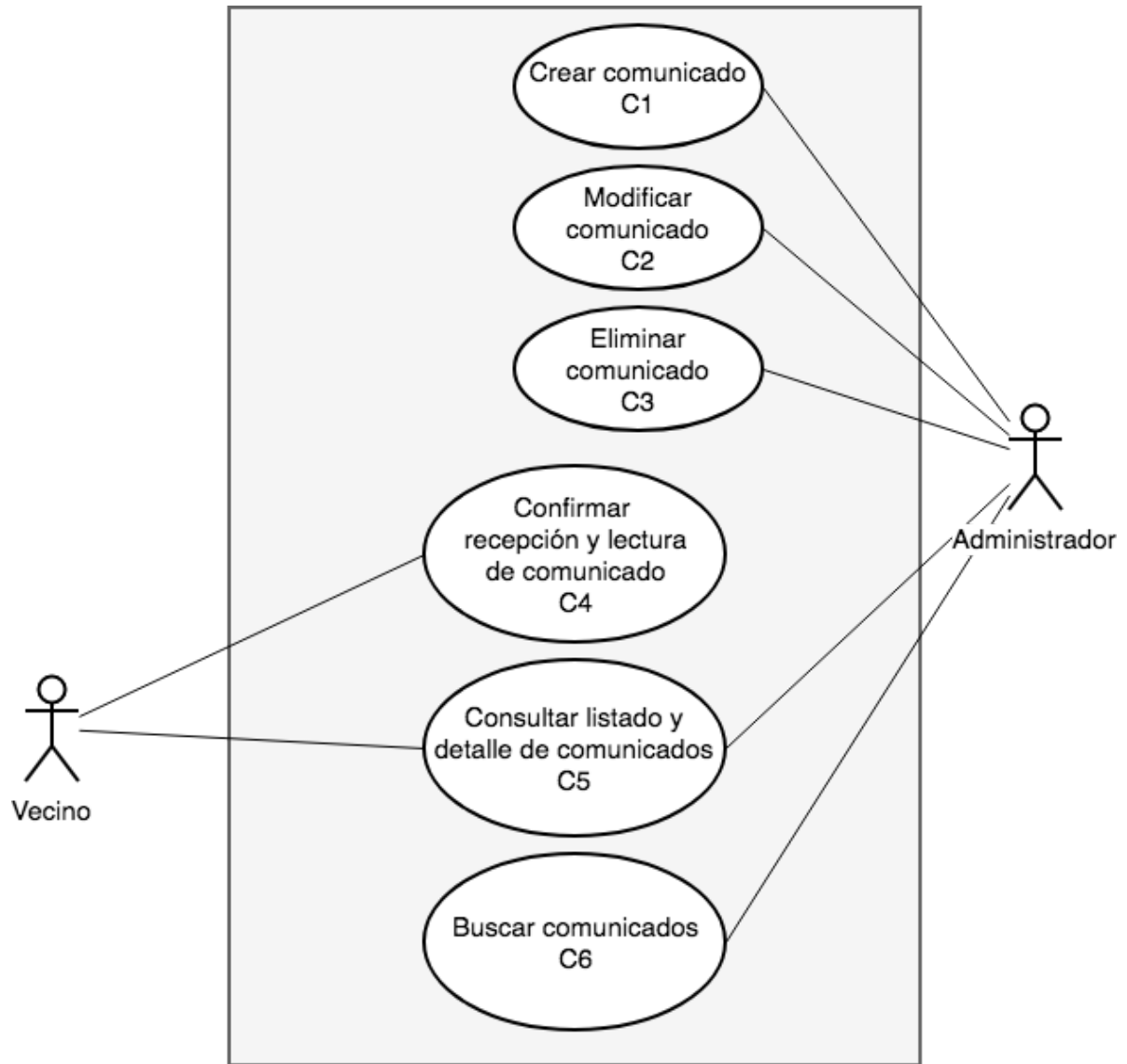


Módulo de comunicados



Listado de casos de uso

Cód.	Nombre del caso de uso	Prioridad	Complejidad
C1	Crear comunicado	Esencial	Media
C2	Modificar comunicado	Útil	Media
C3	Eliminar comunicado	Deseable	Media
C4	Confirmar recepción y lectura de comunicado	Esencial	Baja
C5	Consultar listado y detalle de comunicados	Esencial	Media
C6	Buscar comunicados	Deseable	Alta

Diagrama de casos de uso





Descripciones de casos de uso

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso Nombre del caso de uso: Crear comunicado	 Community Administración e intendencia
--	--	---



Nombre del Caso de Uso: Crear comunicado		Cód: C1
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Crear un comunicado.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador.		
Post- Condiciones:	Éxito: Crear un comunicado.	
	Fracaso: No poder crear un comunicado.	
Descripción: El caso de uso inicia cuando el administrador se dirige a la sección de comunicados y selecciona la opción 'crear comunicado', completa con los datos correspondientes. El caso de uso finaliza cuando el comunicado se guarda correctamente en el sistema.		
Observaciones: . El comunicado no se muestra a ningún usuario vecino hasta que no se cumple su fecha de publicación. . El comunicado está relacionado a uno o más barrios. . El comunicado será mostrado en el sitio dentro de comunicados vigentes, desde y hasta las fechas indicadas en el formulario de creación, luego de esa fecha pasa al listado de comunicados históricos.		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Montoro Simón	Versión inicial	20/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Crear comunicado	



Nombre del Caso de Uso: Crear comunicado		Cód: C1
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Crear comunicado		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador.		
Post- Condiciones:		Éxito: Crear comunicado
		Fracaso: No poder crear un comunicado.
Curso Normal		Alternativas
1. El administrador se dirige a la sección de comunicados.		
2. El administrador selecciona la opción 'crear comunicado'.		
3. El administrador completa los campos correspondientes.		
4. El administrador selecciona la opción 'guardar comunicado'.		4.1. El administrador presiona el botón 'cancelar' y el sistema descarta los datos.
5. El sistema guarda correctamente los cambios.		
Observaciones: . El comunicado no se muestra a ningún usuario vecino hasta que no se cumple su fecha de publicación. . El comunicado está relacionado a uno o más barrios. . El comunicado será mostrado en el sitio dentro de comunicados vigentes, desde y hasta las fechas indicadas en el formulario de creación, luego de esa fecha pasa al listado de comunicados históricos.		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Montoro Simón	Versión inicial	22/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Confirmar recepción y lectura de comunicado	



Nombre del Caso de Uso: Confirmar recepción y lectura de comunicado		Cód: C4
Actores: Vecino		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> ALta		
Objetivo: Confirmar recepción y lectura de comunicado.		
Precondiciones: . Haber recibido una notificación de comunicado. . Estar logueado en el sistema como usuario vecino.		
Post- Condiciones:		Éxito: Confirmar recepción y lectura de comunicado.
		Fracaso: No poder confirmar recepción y lectura de comunicado.
Descripción: El caso de uso inicia cuando el vecino abre el de comunicado recibido, y selecciona la opción 'Confirmar lectura'. El caso de uso finaliza cuando el sistema guarda los cambios correctamente.		
Observaciones:		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Montoro Simón	Versión inicial	20/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Confirmar recepción y lectura de comunicado	



Nombre del Caso de Uso: Confirmar recepción y lectura de comunicado		Cód: C4
Actores: Vecino		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Confirmar recepción y lectura de comunicado		
Precondiciones: . Haber recibido una notificación de comunicado. . Estar logueado en el sistema como usuario vecino.		
Post- Condiciones:		Éxito: Confirmar recepción y lectura de comunicado.
		Fracaso: No poder confirmar recepción y lectura de comunicado.
Curso Normal		Alternativas
1. El vecino se dirige a la sección de comunicados.		1.1 El vecino recibe un email con un nuevo comunicado.
2. El vecino abre el detalle de un comunicado.		
3. El vecino selecciona la opción 'confirmar lectura'.		
4. El sistema guarda los cambios correctamente.		
Observaciones:		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Montoro Simón	Versión inicial	22/11/2017
1.1	Barbero Antonella	Agregamos recepción de email	24/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Consultar listado y detalle de comunicados	

Nombre del Caso de Uso: Consultar listado y detalle de comunicados		Cód: C5
Actores: Administrador / vecino		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Consultar el listado y el detalle de comunicados		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador/vecino. . Que existan comunicados.		
Post- Condiciones:	Éxito: Consultar listado y detalle de comunicados..	
	Fracaso: No poder consultar comunicados.	
Descripción: El caso de uso inicia cuando un usuario administrador/vecino se dirige a la sección de comunicados donde puede visualizar el listado de todos los comunicados en el cual puede seleccionar uno y así ver el detalle del mismo.		
Observaciones: . El panel del usuario vecino difiere al del administrador en que los usuarios vecinos, primeramente pueden filtrar los comunicados entre vigentes e históricos para poder ver su respectivo listado y detalle. . Los usuarios administradores pueden ver tanto los comunicados publicados como los no publicados. . Los usuarios vecinos sólo pueden ver los comunicados publicados.		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Montoro Simón	Versión inicial	20/11/2017
2.0	Méndez Daniel	Versión final	15/04/2018

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Consultar listado y detalle de comunicados	

Nombre del Caso de Uso: Consultar listado y detalle de comunicados		Cód: C5
Actores: Administrador / vecino		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Consultar listado y detalle de comunicados		
Precondiciones:		
. Estar logueado en el sistema como usuario administrador/vecino.		
. Que existan comunicados.		
Post- Condiciones:		Éxito: Consultar listado y detalle de comunicados.
		Fracaso: No poder consultar comunicados.
Curso Normal		Alternativas
1. El usuario administrador se dirige a la sección de comunicados.		1.1 el usuario vecino se dirige a la sección de comunicados.
2. El usuario administrador selecciona la opción comunicados.		2.1 el usuario vecino filtra entre comunicados vigentes e históricos.
3. El sistema muestra la lista de comunicados.		
4. El usuario administrador/vecino selecciona un comunicado para ver el detalle.		
5. El sistema muestra en la pantalla el detalle del comunicado seleccionado.		
Observaciones:		
. El panel del usuario vecino difiere al del administrador en que los usuarios vecinos, primeramente pueden filtrar los comunicados entre vigentes e históricos para poder ver su respectivo listado y detalle.		
. Los usuarios administradores pueden ver tanto los comunicados publicados como los no publicados.		
. Los usuarios vecinos sólo pueden ver los comunicados publicados.		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Montoro Simón	Versión inicial	22/11/2017
2.0	Méndez Daniel	Versión final	15/04/2018

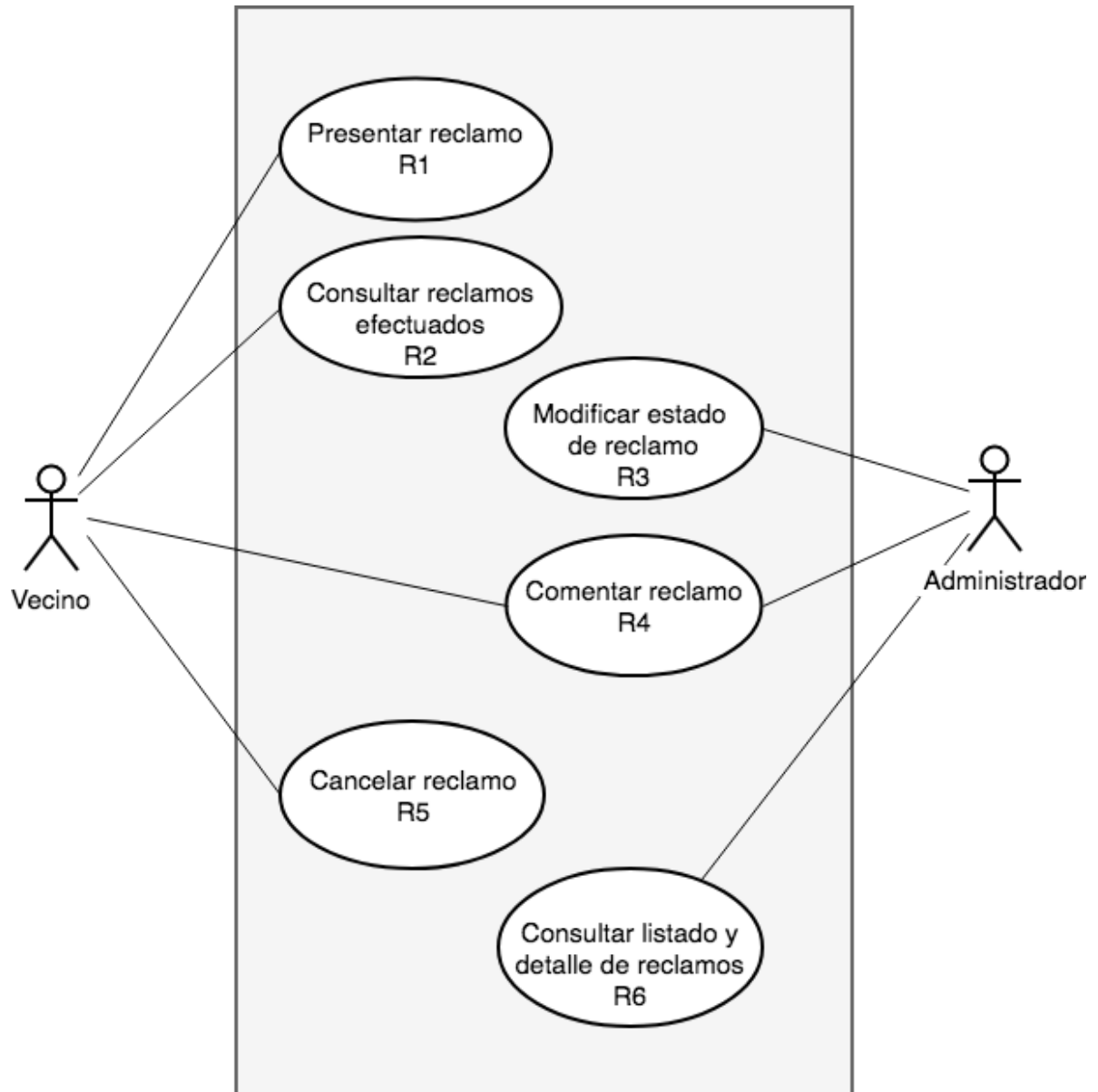


Módulo de reclamos



Listado de casos de uso

Cód.	Nombre del caso de uso	Prioridad	Complejidad
R1	Presentar reclamo	Esencial	Media
R2	Consultar reclamos efectuados	Útil	Baja
R3	Modificar estado de reclamo	Esencial	Media
R4	Comentar reclamo	Esencial	Media
R5	Cancelar reclamo	Útil	Media
R6	Consultar listado y detalle de reclamos	Útil	Media

Diagrama de casos de uso





Descripciones de casos de uso

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso Nombre del caso de uso: Presentar reclamo	 Community Administración e intendencia
--	---	---

Nombre del Caso de Uso: Presentar reclamo		Cód: R1
Actores: Vecino		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Presentar un reclamo.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario vecino.		
Post- Condiciones:	Éxito: Presentación de un reclamo.	
	Fracaso: No se puede presentar un reclamo.	
Descripción: El caso de uso inicia cuando un vecino selecciona la opción ‘presentar reclamo’, carga los datos del reclamo a presentar y presiona el botón ‘enviar reclamo’. El caso de uso finaliza cuando los datos ingresados por el vecino son guardados correctamente por el sistema y se genera un nuevo reclamo.		
Observaciones: . Automáticamente el nuevo reclamo puede ser visualizado por el vecino reclamante y los usuarios administradores. . En cualquier momento antes de que el reclamo pase al estado de ‘resuelto’ o ‘no resuelto’ el vecino o el administrador pueden cancelar el reclamo presentado.		



Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Méndez Daniel	Versión inicial	20/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Presentar reclamo	

Nombre del Caso de Uso: Presentar reclamo		Cód: R1
Actores: Vecino		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Presentar reclamo.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario vecino.		
Post- Condiciones:		Éxito: Presentación de un reclamo.
		Fracaso: No poder presentar una reclamo.
Curso Normal		Alternativas
2. El vecino se dirige al área de reclamos.		
3. El vecino selecciona la opción 'presentar reclamo'.		
4. El vecino completa los campos correspondientes.		
5. El vecino presiona el botón 'enviar'.		5.1 El usuario vecino presiona el botón 'cancelar' y los datos ingresados son descartados por el sistema.
6. Se genera un nuevo reclamo.		
Observaciones: . Automáticamente el nuevo reclamo puede ser visualizado por el vecino reclamante y los usuarios administradores. . En cualquier momento antes de que el reclamo pase al estado de 'resuelto' o 'no resuelto' el vecino o el administrador pueden cancelar el reclamo presentado.		



Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Méndez Daniel	Versión inicial	22/11/2017



 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Modificar estado de reclamo	



Nombre del Caso de Uso: Modificar estado de reclamo		Cód: R3
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Modificar el estado de un reclamo presentado.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador. . Existir un reclamo presentado.		
Post- Condiciones:		Éxito: Modificación del estado de un reclamo.
		Fracaso: No se puede modificar el estado de un reclamo.
Descripción: El caso de uso inicia cuando un administrador, selecciona un reclamo presentado y modifica el estado del mismo. El caso de uso finaliza cuando el cambio de estado de un reclamo se realiza correctamente y queda registrado en el sistema.		
Observaciones: . Inmediatamente se puede visualizar el cambio de estado del reclamo por el vecino reclamante y los usuarios administradores.		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Méndez Daniel	Versión inicial	20/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Modificar estado de reclamo	



Nombre del Caso de Uso: Modificar estado de reclamo		Cód: R3
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Modificar estado de un reclamo.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador. . Existir un reclamo presentado.		
Post- Condiciones:		Éxito: Se cambió el estado de una denuncia.
		Fracaso: No poder cambiar el estado de un reclamo.
Curso Normal		Alternativas
1. El administrador se dirige al área de reclamos.		
2. El administrador selecciona un reclamo.		
3. El administrador verifica a cual estado debe cambiar el reclamo.		
4. El administrador modifica el valor del campo 'estado' de ese comunicado.		
5. El administrador presiona 'guardar'.		5. El administrador presiona 'cancelar' y el sistema descarta los cambios.
5. El sistema guarda el nuevo estado.		
Observaciones: . Inmediatamente se puede visualizar el cambio de estado del reclamo por el vecino reclamante y los usuarios administradores.		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Méndez Daniel	Versión inicial	22/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Comentar reclamo	

Nombre del Caso de Uso: Comentar reclamo		Cód: R4
Actores: Administrador/Vecino		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Comentar un reclamo presentado.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador/vecino . Existir un reclamo presentado.		
Post- Condiciones:	Éxito: Se comenta un reclamo.	
	Fracaso: No se puede comentar un reclamo.	
Descripción: El caso de uso inicia cuando un usuario vecino/administrador selecciona un reclamo, dentro del detalle del mismo se dirige al apartado de comentarios y realiza uno. El caso de uso finaliza cuando el comentario del reclamo es guardado correctamente y queda registrado en el sistema.		
Observaciones: . Inmediatamente el usuario vecino y los administradores pueden visualizar el nuevo comentario.		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Méndez Daniel	Versión inicial	20/11/2017
2.0	Méndez Daniel	Versión final	20/05/2018

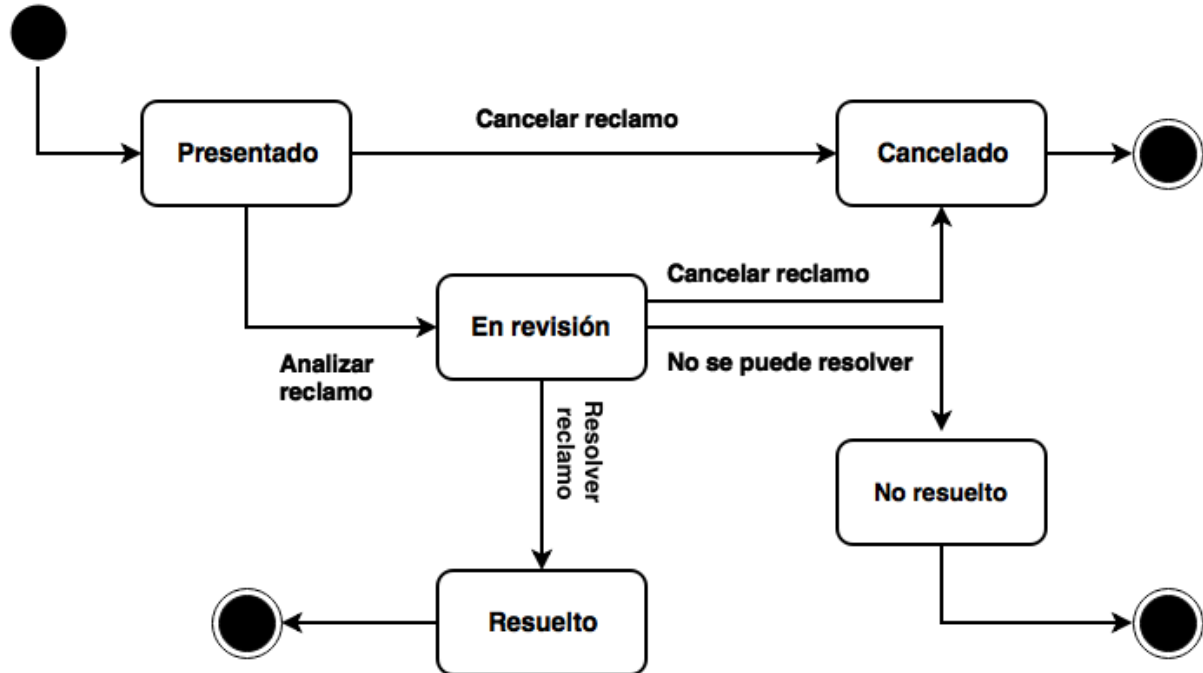
 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Comentar reclamo	

Nombre del Caso de Uso: Comentar reclamo		Cód: R4
Actores: Administrador/Vecino		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Comentar reclamo		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador/vecino. . Existir un reclamo presentado.		
Post- Condiciones:		Éxito: Se comenta un reclamo.
		Fracaso: No se puede comentar un reclamo.
Curso Normal		Alternativas
1. El usuario se dirige al área de reclamos presentados.		
2. El usuario selecciona el reclamo a comentar.		
3. El usuario dentro del detalle del reclamo se dirige al sector de comentarios.		
4. El usuario escribe un nuevo comentario y presiona el botón 'Comentar'.		
5. El sistema guarda el nuevo comentario en el reclamo.		
Observaciones: . Inmediatamente el usuario vecino y los administradores pueden visualizar el nuevo comentario.		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Méndez Daniel	Versión inicial	22/11/2017
2.0	Méndez Daniel	Versión final	20/05/2018



Diagrama de estados de reclamo



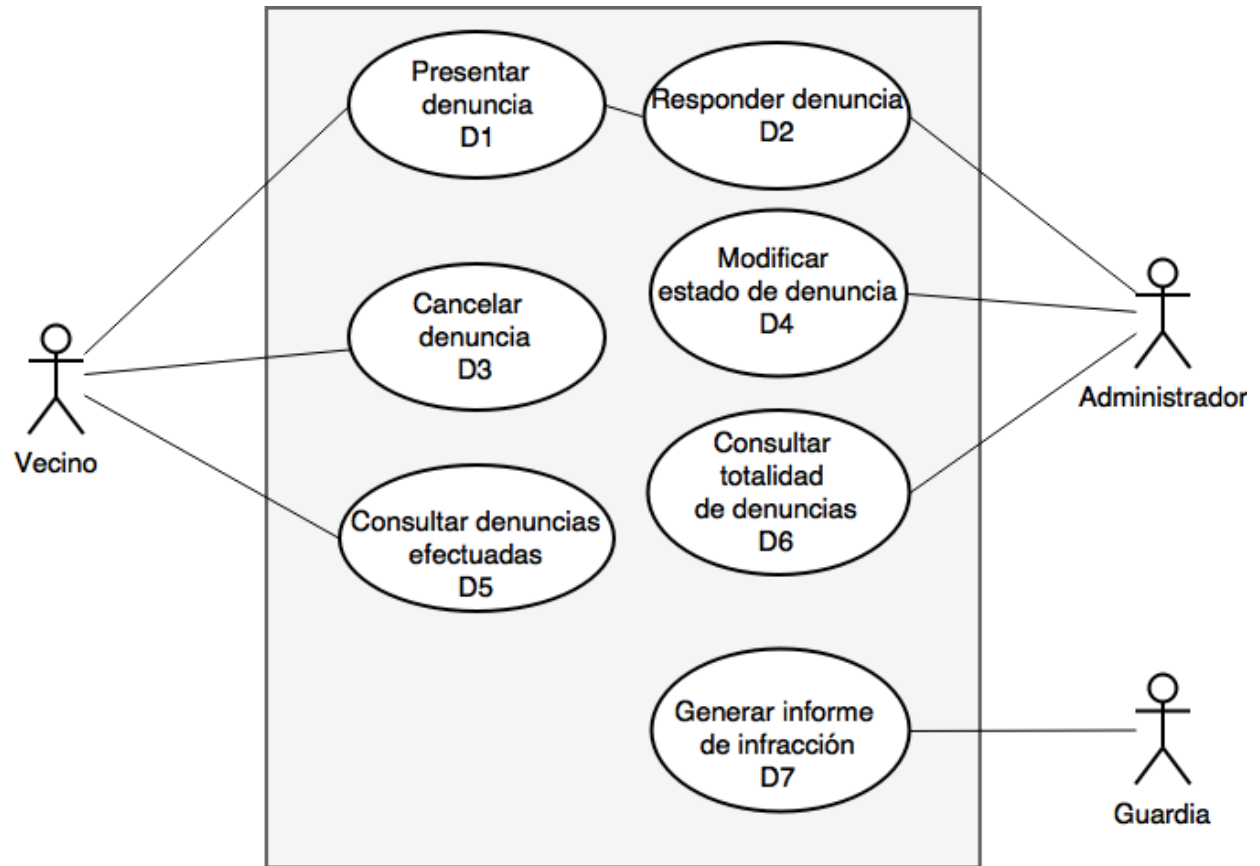


Módulo de denuncias (*Fuera de alcance*).



Listado de casos de uso

Cód.	Nombre del caso de uso	Prioridad	Complejidad
D1	Presentar denuncia	Esencial	Media
D2	Cancelar denuncia	Útil	Media
D3	Responder denuncia	Esencial	Media
D4	Modificar estado de denuncia	Esencial	Media
D5	Consultar denuncias efectuadas	Útil	Baja
D6	Consultar totalidad de denuncias	Útil	Media
D7	Generar informe de infracción	Esencial	Media

Diagrama de casos de uso





Descripciones de casos de uso

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Presentar denuncia	



Nombre del Caso de Uso: Presentar una denuncia		Cód: D1
Actores: Vecino		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Presentar una denuncia en la empresa.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario vecino.		
Post- Condiciones:	Éxito: Presentación de una denuncia.	
	Fracaso: No se puede presentar una denuncia.	
Descripción: El caso de uso inicia cuando un vecino selecciona la opción 'presentar denuncia', carga los datos correspondientes y presiona el botón 'enviar'. El caso de uso finaliza cuando los datos ingresados por el vecino son guardados correctamente por el sistema y se genera una nueva denuncia.		
Observaciones: . Inmediatamente se puede visualizar la nueva denuncia por el usuario vecino denunciante y los usuarios administradores. . En cualquier momento antes de que la denuncia pase al estado de rechazada o infracción generada el vecino puede cancelar o el administrador pueden cancelar la denuncia presentada.		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Méndez Daniel	Versión inicial	20/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Presentar una denuncia	



Nombre del Caso de Uso: Presentar una denuncia		Cód: D1
Actores: Vecino		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Presentar una denuncia.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario vecino.		
Post- Condiciones:		Éxito: Presentación de una denuncia.
		Fracaso: No poder presentar una denuncia.
Curso Normal		Alternativas
1. El vecino se dirige al área de denuncias.		
1. El vecino selecciona la opción 'presentar denuncia'.		
2. El vecino completa los campos correspondientes.		
3. El vecino presiona el botón 'enviar'.		El vecino presiona el botón 'cancelar'.
4. Se genera una nueva denuncia.		
Observaciones: . Inmediatamente se puede visualizar la nueva denuncia por el usuario vecino denunciante y los usuarios administradores. . En cualquier momento antes de que la denuncia pase al estado de 'rechazada' o 'infracción generada' el vecino o el administrador pueden cancelar la denuncia presentada.		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Méndez Daniel	Versión inicial	22/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso Nombre del caso de uso: Responder denuncia	 Community Administración e intendencia
--	--	---



Nombre del Caso de Uso: Responder denuncia		Cód: D2
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Responder una denuncia a un usuario vecino.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador . Existir una denuncia presentada por un usuario vecino.		
Post- Condiciones:	Éxito: Se responde una denuncia. Fracaso: No se puede responder una denuncia.	
Descripción: El caso de uso inicia cuando un administrador selecciona una denuncia presentada y elige la opción ‘responder’. El caso de uso finaliza cuando la respuesta a una denuncia es guardada correctamente por el sistema y es enviada al vecino denunciante.		
Observaciones: . Inmediatamente se puede visualizar la respuesta a la denuncia presentada por el vecino denunciante y los usuarios administradores. . Automáticamente la denuncia cambia a estado ‘Respondida’.		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Méndez Daniel	Versión inicial	20/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Responder denuncia	



Nombre del Caso de Uso: Responder denuncia		Cód: D2
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Responder una denuncia		
Precondiciones:		
. Estar logueado en el sistema como usuario administrador. . Existir una denuncia presentada por un usuario vecino.		
Post- Condiciones:		Éxito: Se respondió una denuncia
		Fracaso: No poder responder una denuncia
Curso Normal		Alternativas
1. El administrador se dirige al área de denuncias presentadas.		
2. El administrador selecciona la denuncia a responder.		
3. El administrador redacta respuesta a la denuncia.		
4. El administrador selecciona la opción 'responder'.		
5. Se genera una respuesta a la denuncia seleccionada.		
Observaciones:		
. Inmediatamente se puede visualizar la respuesta a la denuncia por el usuario vecino denunciante y los usuarios administradores. . Automáticamente la denuncia cambia a estado 'Respondida'.		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Méndez Daniel	Versión inicial	22/11/2017

 UNC - ESCMB	<p align="center">Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso</p> <hr/> <p align="center">Nombre del caso de uso: Modificar estado de una denuncia</p>	 Community Administración e intendencia
--	---	---



Nombre del Caso de Uso: Modificar estado de una denuncia		Cód: D3
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Cambiar estado de una denuncia presentada.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador . Existir una denuncia presentada por un usuario vecino.		
Post- Condiciones:	Éxito: Modificación del estado de una denuncia.	
	Fracaso: No se puede modificar el estado de una denuncia.	
Descripción: El caso de uso inicia cuando un administrador selecciona una denuncia presentada y elige la opción de ‘cambiar estado’. El caso de uso finaliza cuando el cambio de estado de una denuncia se realiza correctamente y queda registrado en el sistema.		
Observaciones: . Inmediatamente se puede visualizar el cambio de estado de una denuncia presentada por el vecino denunciante y los usuarios administradores.		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Méndez Daniel	Versión inicial	20/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Modificar estado de una denuncia	



Nombre del Caso de Uso: Modificar estado de una denuncia		Cód: D3
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Modificar estado de una denuncia.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador . Existir una denuncia presentada por un usuario vecino.		
Post- Condiciones:		Éxito: Se cambió el estado de una denuncia.
		Fracaso: No poder cambiar el estado de una denuncia.
Curso Normal		Alternativas
1. El administrador se dirige al área de denuncias.		
2. El administrador selecciona una denuncia.		
3. El administrador verifica a cual estado debe cambiar la denuncia.		
4. El administrador selecciona la opción 'cambiar estado'.		
5. Se genera el cambio de estado correspondiente.		
Observaciones: . Inmediatamente se puede visualizar el cambio de estado de una denuncia presentada por el vecino denunciante y los usuarios administradores.		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Méndez Daniel	Versión inicial	22/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Generar informe de infracción	

Nombre del Caso de Uso: Generar informe de infracción		Cód: D7
Actores: Guardia		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Generar un informe de infracción.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario guardia.		
Post- Condiciones:	Éxito: Generación de informe de infracción.	
	Fracaso: No se puede generar informe de infracción.	
Descripción: El caso de uso inicia cuando un guardia selecciona la opción ‘Generar informe de infracción’ y completa los campos correspondientes. El caso de uso finaliza cuando el informe de infracción se genera correctamente y queda registrado en el sistema.		
Observaciones: . Inmediatamente el informe de infracción puede ser accedido y modificado por los usuarios administradores.		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Barbero Antonella	Versión inicial	20/11/2017

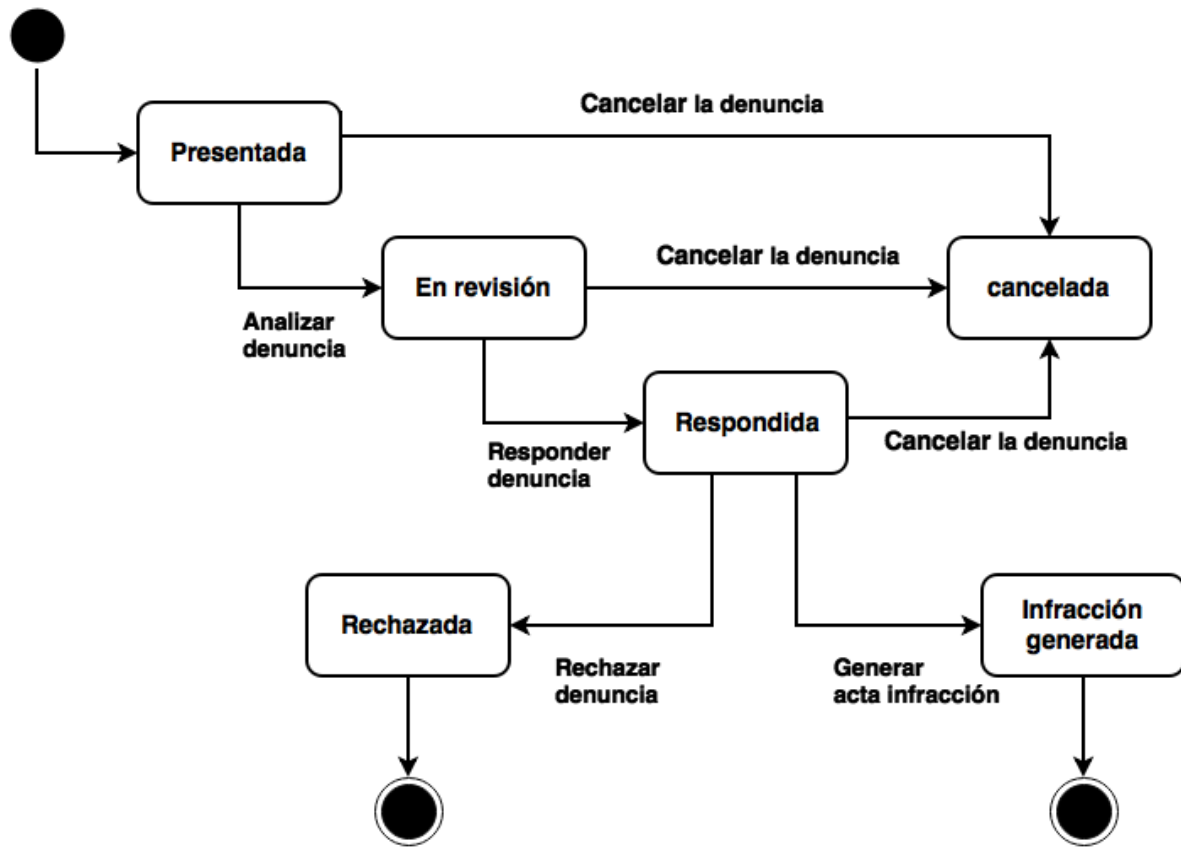
 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Generar informe de infracción	

Nombre del Caso de Uso: Generar informe de infracción		Cód: D8
Actores: Guardia		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Generar un informe de infracción.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario guardia.		
Post- Condiciones:	Éxito: Generación de informe de infracción.	
	Fracaso: No se puede generar informe de infracción.	
Curso Normal		Alternativas
1. El guardia selecciona opción 'generar informe de infracción'.		
2. El guardia completa los campos del formulario.		
3. El guardia presiona el botón 'confirmar'.		3.1. El guardia presiona el botón 'cancelar'
4. El sistema guarda el informe de infracción generado.		4.1. El sistema descarta los datos del formulario.
Observaciones: . Inmediatamente el informe de infracción puede ser accedido y modificado por los usuarios administradores.		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Barbero Antonella	Versión inicial	22/11/2017



Diagrama de estados de denuncia (*Fuera de alcance*).





Módulo de infracciones (*Fuera de alcance*).

Listado de casos de uso



Cód.	Nombre del caso de uso	Prioridad	Complejidad
I1	Generar acta de infracción	Esencial	Media
I2	Modificar acta de infracción	Esencial	Baja
I3	Generar resolución de infracción	Esencial	Media
I4	Generar reporte de infracciones	Útil	Alta
I5	Descargar acta de infracción	Útil	Baja
I6	Descargar resolución de infracción	Útil	Baja
I7	Presentar descargo	Esencial	Media
I8	Consultar infracciones cometidas	Útil	Baja
I9	Consultar totalidad de infracciones	Útil	Baja
I10	Consultar historial de infracciones de un usuario vecino	Deseable	Media



Diagrama de casos de uso





Descripciones de casos de uso

 UNC - ESCMB	<p align="center">Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso</p> <hr/> <p align="center">Nombre del caso de uso: Generar acta de infracción</p>	 Community Administración e intendencia
--	--	---



Nombre del Caso de Uso: Generar acta de infracción		Cód: I1
Actores: Administrador y vecino.		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Generar un acta de infracción contra un usuario vecino.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador. . Denuncia o informe de infracción generado.		
Post- Condiciones:	Éxito: Generación de acta de infracción.	
	Fracaso: No se puede generar acta de infracción.	
Descripción: El caso de uso inicia cuando un administrador selecciona la opción 'Generar acta de infracción' completa los campos correspondientes y selecciona la opción 'Enviar'. El caso de uso finaliza cuando el acta de infracción se genera correctamente, queda registrada en el sistema y es enviada al vecino infractor.		
Observaciones: . Un acta de infracción es generada a partir de una denuncia o un informe de infracción. . Si se trata de una denuncia, automáticamente la misma cambia a estado 'Infracción generada'.		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Barbero Antonella	Versión inicial	20/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Generar acta de infracción	

Nombre del Caso de Uso: Generar acta de infracción		Cód: I1
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Generar un acta de infracción.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador. . Denuncia o informe de infracción generado.		
Post- Condiciones:		Éxito: Generación de informe de infracción.
		Fracaso: No se puede generar informe de infracción.
Curso Normal		Alternativas
1. El administrador abre denuncia o informe de infracción.		
2. El administrador selecciona la opción 'generar acta de infracción'.		
3. El administrador completa los campos del formulario.		
4. El administrador presiona el botón 'confirmar'.		4.1. El administrador presiona el botón 'cancelar'.
5. El sistema guarda el acta de infracción generada.		5.1. El sistema descarta los datos del formulario.
6. Si fue generada a partir de una denuncia, el sistema actualiza el estado de la denuncia a 'infracción generada'.		
Observaciones: . Un acta de infracción es generada a partir de una denuncia o un informe de infracción. . Si se trata de una denuncia, automáticamente la misma cambia a estado 'Infracción generada'.		



Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Barbero Antonella	Versión inicial	22/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Modificar acta de infracción	

Nombre del Caso de Uso: Modificar acta de infracción		Cód: I2
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input checked="" type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Modificar un acta de infracción.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador. . Acta de infracción registrada.		
Post- Condiciones:		Éxito: Modificación de acta de infracción.
		Fracaso: No se puede modificar acta de infracción.
Descripción: El caso de uso inicia cuando un administrador selecciona un acta de infracción y la modifica. El caso de uso finaliza cuando los cambios son guardados en el sistema.		
Observaciones:		



Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Barbero Antonella	Versión inicial	20/11/2017



 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Modificar acta de infracción	



Nombre del Caso de Uso: Modificar acta de infracción		Cód: I2
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input checked="" type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Generar un acta de infracción.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador. . Acta de infracción generada.		
Post- Condiciones:		Éxito: Generación de informe de infracción.
		Fracaso: No se puede generar informe de infracción.
Curso Normal		Alternativas
1. El administrador abre acta de infracción.		
2. El administrador presiona botón 'editar'		
3. El administrador cambia el campo 'estado'		
4. El administrador presiona botón 'guardar'		4.1. El administrador presiona botón 'cancelar'
5. El sistema guarda los cambios.		5.1. El sistema descarta los cambios del formulario.
Observaciones:		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Barbero Antonella	Versión inicial	22/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Generar resolución de infracción	



Nombre del Caso de Uso: Generar resolución de infracción		Cód: I3
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Generar una resolución de infracción.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador. . Acta de infracción generada.		
Post- Condiciones:		Éxito: Generación de resolución de infracción.
		Fracaso: No se puede generar la resolución de infracción.
Descripción: El caso de uso inicia cuando un administrador selecciona un acta de infracción y selecciona la opción 'Generar resolución de infracción' y completa los campos correspondientes. El caso de uso finaliza cuando se genera la resolución de infracción, se envía al vecino infractor y queda registrada en el sistema.		
Observaciones: . La resolución de infracción queda relacionada con el acta de infracción a partir de la que se generó y se envía automáticamente al vecino infractor.		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Barbero Antonella	Versión inicial	20/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Generar resolución de infracción	



Nombre del Caso de Uso: Generar resolución de infracción		Cód: I3
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Generar una resolución de infracción.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador. . Acta de infracción generada.		
Post- Condiciones:		Éxito: Generación de resolución de infracción.
		Fracaso: No se puede generar la resolución de infracción.
Curso Normal		Alternativas
1. El administrador abre acta de infracción.		
2. El administrador selecciona la opción 'generar resolución de infracción'		
3. El administrador completa los campos del formulario.		
4. El administrador presiona botón 'confirmar'		4.1. El administrador presiona botón 'cancelar'
5. El sistema guarda los cambios.		5.1. El sistema descarta los cambios del formulario.
6. El sistema envía la resolución de infracción al vecino infractor.		
Observaciones: . La resolución de infracción queda relacionada con el acta de infracción a partir de la que se generó y se envía automáticamente al vecino infractor.		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Barbero Antonella	Versión inicial	22/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Presentar descargo	

Nombre del Caso de Uso: Presentar descargo		Cód: 17
Actores: Vecino		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Alta <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Presentar un descargo sobre un acta de infracción.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario vecino. . Acta de infracción generada.		
Post- Condiciones:	Éxito: Presentación de descargo.	
	Fracaso: No se puede presentar el descargo.	
Descripción: El caso de uso inicia cuando el vecino selecciona un acta de infracción generada en su contra y selecciona la opción 'Presentar descargo' y completa los campos correspondientes. El caso de uso finaliza cuando se genera el descargo y queda registrado en el sistema.		
Observaciones: . El descargo puede ser visualizado automáticamente por los administradores.		

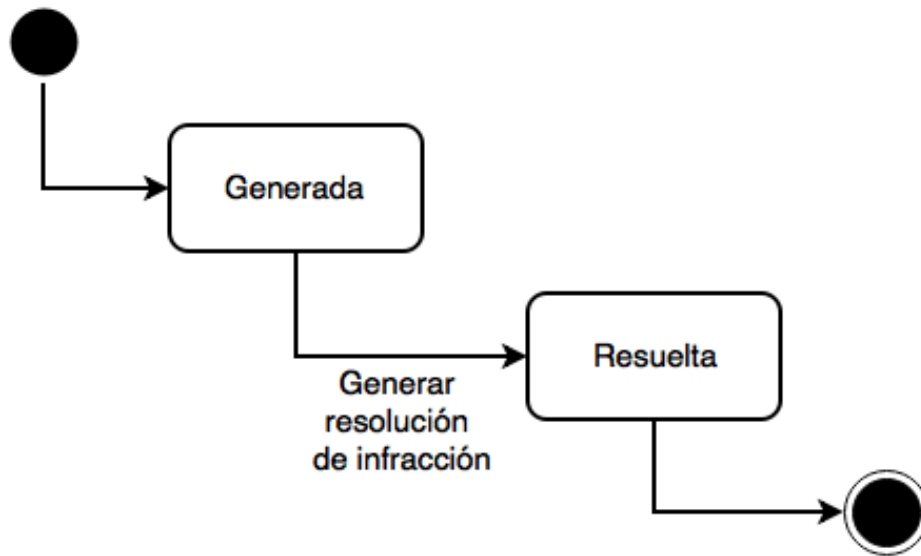
Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Barbero Antonella	Versión inicial	20/11/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Presentar descargo	

Nombre del Caso de Uso: Presentar descargo		Cód: 17
Actores: Vecino		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Generar una resolución de infracción.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario vecino. . Acta de infracción generada.		
Post- Condiciones:		Éxito: Presentación de descargo.
		Fracaso: No se puede presentar el descargo.
Curso Normal		Alternativas
1. El vecino abre acta de infracción.		
2. El vecino selecciona la opción 'presentar descargo'.		
3. El vecino completa los campos del formulario.		
4. El vecino presiona botón 'guardar'		4.1. El vecino presiona botón 'cancelar'
5. El sistema guarda los cambios.		5.1. El sistema descarta los cambios del formulario.
Observaciones: . El descargo puede ser visualizado automáticamente por los administradores.		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Barbero Antonella	Versión inicial	22/11/2017

Diagrama de estados de acta de infracción (*Fuera de alcance*).



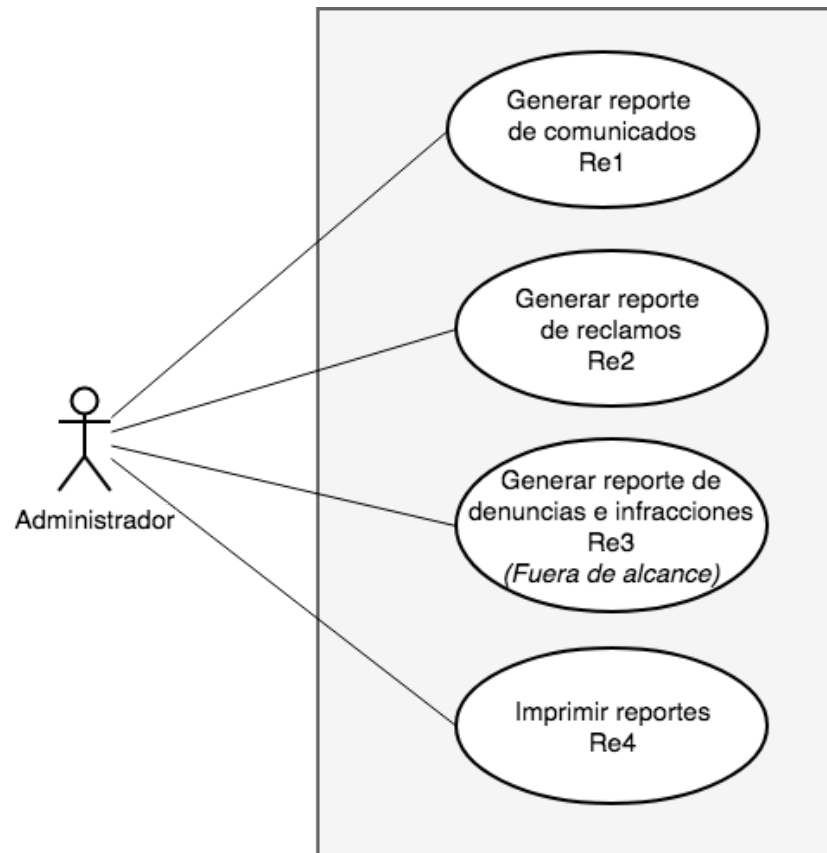


Módulo de reportes



Listado de casos de uso

Cód.	Nombre del caso de uso	Prioridad	Complejidad
Re1	Generar reporte de comunicados	Esencial	Media
Re2	Generar reporte de reclamos	Esencial	Media
Re3	Generar reporte de denuncias e infracciones (Fuera de alcance)	Esencial	Media
Re4	Imprimir reportes	Útil	Media

Diagrama de casos de uso





Descripciones de casos de uso

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso Nombre del caso de uso: Generar reporte de comunicados	 Community Administración e intendencia
--	--	---



Nombre del Caso de Uso: Generar reporte de comunicados		Cód: Re1
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Generar reporte de comunicados.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador. . Existencia de comunicados.		
Post- Condiciones:	Éxito: Generación de reporte de comunicados.	
	Fracaso: No se puede generar el reporte.	
Descripción: El caso de uso inicia cuando un usuario administrador ingresa a la sección de reportes y selecciona la opción 'Generar reporte de comunicados' completa los campos requeridos. EL caso de uso finaliza cuando el usuario administrador presiona el botón 'Generar reporte' y el sistema genera el reporte.		
Observaciones: Algunos campos a completar serán fecha, motivo, estado o barrio, dependiendo del reporte que se desea generar.		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Barbero Antonella	Versión inicial	21/12/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Generar reporte de comunicados	

Nombre del Caso de Uso: Generar reporte de comunicados		Cód: Re1
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Generar reporte de comunicados		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador. . Existencia de comunicados.		
Post- Condiciones:		Éxito: Generación de reporte de comunicados.
		Fracaso: No se puede generar el reporte.
Curso Normal		Alternativas
1. El usuario administrador se dirige a la sección de reportes.		
2. El usuario administrador selecciona la opción 'Reporte de comunicados'.		
3. El usuario administrador completa los campos requeridos.		
4. El usuario administrador presiona el botón 'Generar reporte'.		
5. El sistema genera el reporte.		
Observaciones: Algunos campos a completar serán fecha, motivo, estado o barrio, dependiendo del reporte que se desea generar.		



Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Barbero Antonella	Versión inicial	21/12/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso	
	Nombre del caso de uso Generar reporte de reclamos	

Nombre del Caso de Uso: Generar reporte de reclamos		Cód: Re2
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Generar reporte de reclamos		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador. . Existencia de reclamos.		
Post- Condiciones:	Éxito: Generación de reporte de reclamos.	
	Fracaso: No se puede generar el reporte.	
Descripción: El caso de uso inicia cuando un usuario administrador ingresa a la sección de reportes y selecciona la opción 'Generar reporte de reclamos'. El caso de uso finaliza cuando completa los campos requeridos, presiona el botón 'Generar reporte' y el sistema genera el reporte.		
Observaciones: Algunos campos a completar serán fecha de reclamo, motivo, estado o barrio, dependiendo del reporte que se desea generar.		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Méndez Daniel	Versión inicial	22/12/2017





 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Generar reporte de reclamos	

Nombre del Caso de Uso: Generar reporte de reclamos		Cód: Re2
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Generar reporte de reclamos		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador. . Existencia de reclamos		
Post- Condiciones:		Éxito: Generación de reporte de reclamos.
		Fracaso: No se puede generar el reporte.
Curso Normal		Alternativas
1. El usuario administrador se dirige a la sección de reportes.		
2. El usuario administrador selecciona la opción 'Reporte de reclamos'.		
3. El usuario administrador selecciona que reporte necesita.		
4. El usuario administrador completa los campos requeridos.		
5. El usuario administrador presiona el botón 'Generar reporte'.		
6. El sistema genera el reporte.		
Observaciones: Algunos campos a completar serán fecha de reclamo, motivo, estado o barrio, dependiendo del reporte que se desea generar.		



Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Méndez Daniel	Versión inicial	22/12/2017



 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Grueso	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Generar reporte de denuncias e infracciones <i>(Fuera de alcance)</i>	

Nombre del Caso de Uso: Generar reporte de denuncias e infracciones		Cód: Re3
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Generar reporte de denuncia e infracciones.		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador. . Existencia de denuncias e infracciones.		
Post- Condiciones:	Éxito: Generar reporte de denuncia e infracciones	
	Fracaso: No se puede generar el reporte.	
Descripción: El caso de uso inicia cuando un usuario administrador ingresa a la sección de reportes y selecciona la opción ‘Generar reporte de denuncia e infracciones’. El caso de uso finaliza cuando completa los campos requeridos, presiona el botón ‘Generar reporte’ y el sistema genera el reporte.		
Observaciones:		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Montoro Simón	Versión inicial	23/12/2017

 UNC - ESCMB	Especificación de Casos de Uso – Trazo Fino	 Community Administración e intendencia
	Nombre del caso de uso: Generar reporte de denuncias e infracciones <i>(Fuera de alcance)</i>	

Nombre del Caso de Uso: Generar reporte de denuncias e infracciones		Cód: Re3
Actores: Administrador		
Prioridad: <input checked="" type="checkbox"/> Esencial <input type="checkbox"/> Útil <input type="checkbox"/> Deseable		
Complejidad: <input type="checkbox"/> Baja <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		
Objetivo: Generar reporte de denuncia e infracciones		
Precondiciones: . Estar logueado en el sistema como usuario administrador. . Existencia de denuncias e infracciones.		
Post- Condiciones:		Éxito: Generar reporte de denuncia e infracciones
		Fracaso: No se puede generar el reporte.
Curso Normal		Alternativas
1. El usuario administrador se dirige a la sección de reportes.		
2. El usuario administrador selecciona la opción 'Reporte de denuncia e infracciones'.		
3. El usuario administrador completa los campos requeridos.		
4. El usuario administrador presiona el botón 'Generar reporte'.		4.1. El usuario administrador presiona el botón 'Cancelar'.
5. El sistema genera el reporte.		
Observaciones:		

Versión	Autor	Descripción	Fecha
1.0	Montoro Simón	Versión inicial	23/12/2017



Listado de reportes

Sección	Cód.	Nombre del reporte	Descripción
Comunicados	RC1	Vecinos notificados y no notificados de un comunicado.	Cantidad y porcentaje de usuarios vecinos que se notificaron o no de un comunicado enviado por barrio.
	RC2	Total de comunicados enviados leídos y no leídos.	Porcentaje y cantidad de comunicados enviados por la empresa leídos y no leídos en un rango de fechas sin distinción de barrio.
	RC3	Comunicados enviados leídos y no leídos por barrio.	Cantidad de comunicados enviados leídos y no leídos en un rango de fechas por cada barrio.
Reclamos	RR1	Motivos de reclamos por barrio.	Porcentaje y cantidad de reclamos de cada motivo por barrio.
	RR2	Tiempo promedio de resolución de reclamos.	Indicador del tiempo promedio de resolución de reclamos, es decir, el promedio de la cantidad de días que pasan desde que son presentados hasta que pasan a estado 'resuelto'.
	RR3	Cantidad de reclamos abiertos en este momento	Cantidad de reclamos abiertos, es decir en los estados 'presentado' y 'en revisión', en este momento.
	RR4	Reclamos finalizados por barrio y motivo en un rango de fechas.	Cantidad y porcentaje de reclamos finalizados, es decir, en estado 'resuelto', 'no resuelto' o 'cancelado' por barrio y motivo dentro de un rango de fechas.
	RR5	Cantidad anual de reclamos por barrios.	Cantidad de reclamos presentados en los distintos barrios a lo largo de un año.
	RR6	Distribución de reclamos por manzana en un barrio.	Cantidad de reclamos por manzana en un barrio dentro de un rango de fechas.
	RR7	Porcentaje de reclamos en sus diferentes estados por barrio.	Porcentaje de reclamos en cada estado dentro de un barrio y en un rango de fechas.



Denuncias e infracciones <i>(Fuera de alcance)</i>	RD1	Actas de infracción generadas por barrio y medio.	Porcentaje y cantidad de actas de infracción generadas por denuncias y por informes de infracción, por barrio.
	RD2	Actas de infracción generadas por barrio.	Cantidad de actas de infracción generadas en un período de tiempo por barrio.
	RD3	Tipo de denuncias presentadas por barrio.	Porcentaje de denuncias de cada tipo por barrio.
	RD4	Cantidad anual de actas de infracción por barrio.	Gráfico anual de evolución de cantidad de actas de infracciones generadas por denuncias de vecinos y por informes de infracción de guardias, por barrio.



Modelo estructural

Diagrama de clases del sistema

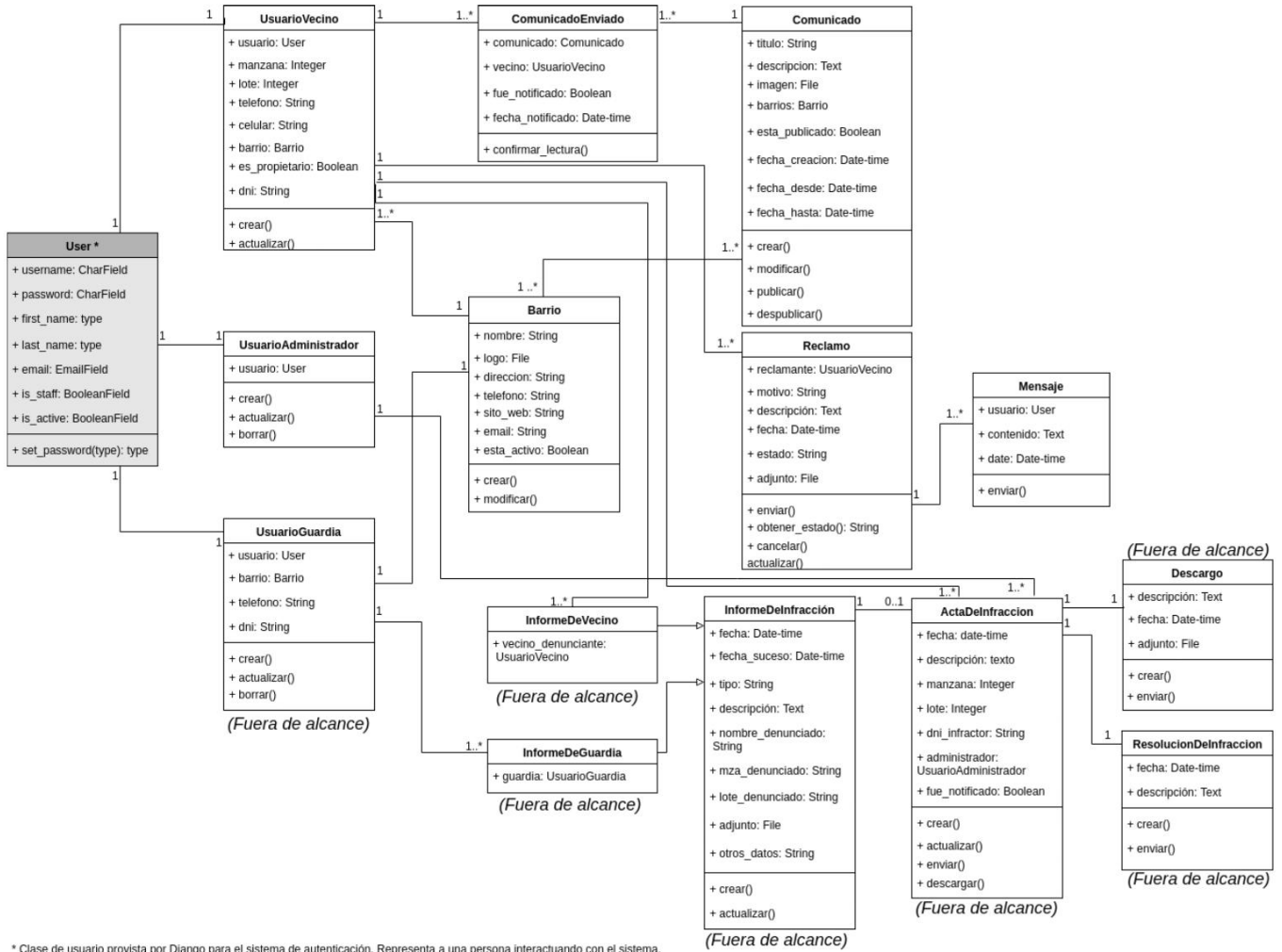
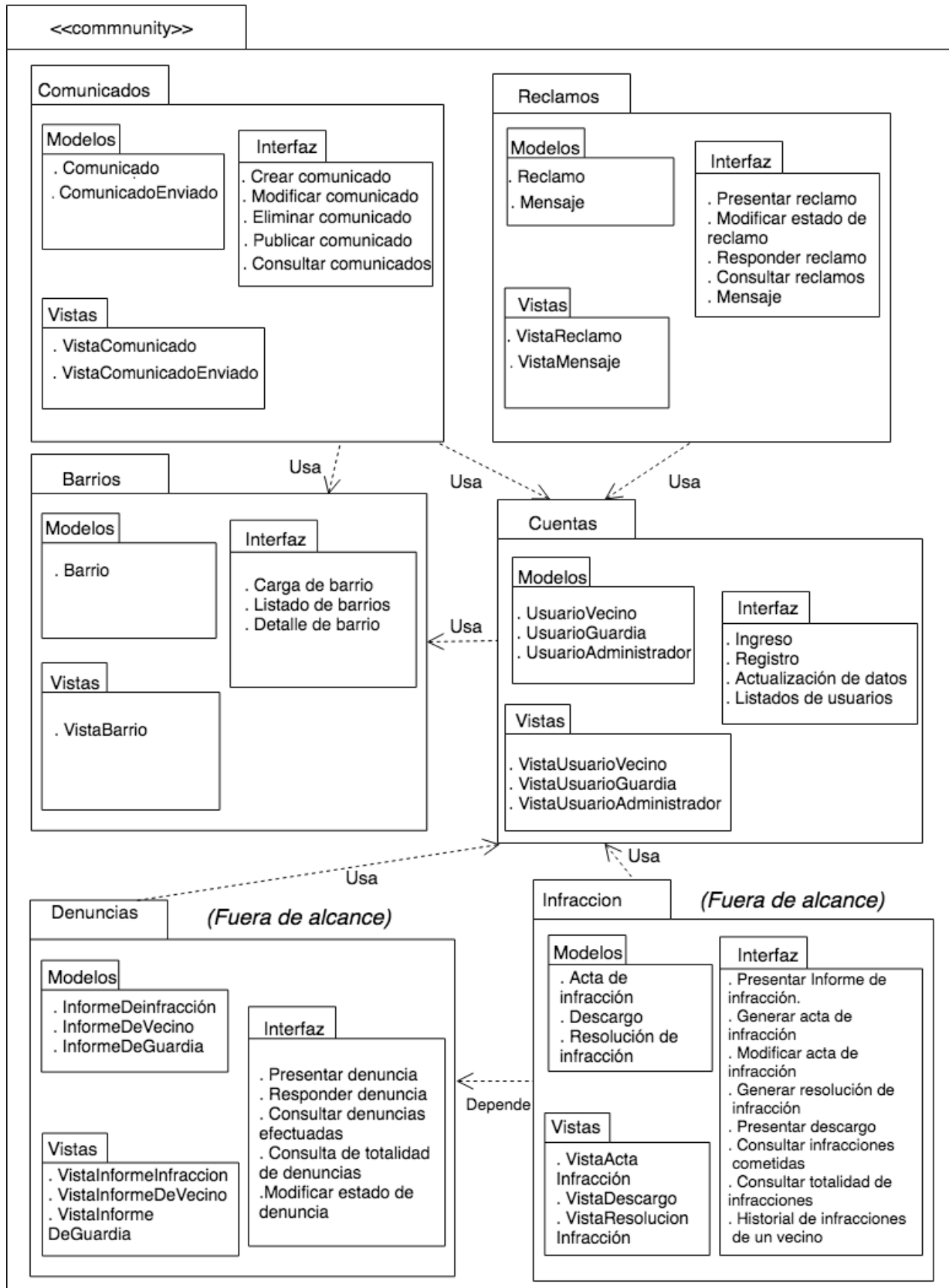




Diagrama de paquetes del sistema





Interfaz y experiencia de usuario

Módulo de cuentas de usuarios

Pantalla de registro para vecinos

Caso de uso: U1 - Registrarse en el sistema

Regístrate

Completá tus datos:

Nombre:

Apellido:

DNI:

Email:

Teléfono:

Barrio: [Barrio - nombre]

Manzana: [UsuarioVecino - manzana]

Lote: [UsuarioVecino - lote]

¿Sos propietario?: Sí No [UsuarioVecino - es_propietario]



Pantalla de listado de vecinos

Caso de uso: U6 - Consultar listado y detalle de usuarios

Listado de usuarios

Dni	Apellido	Nombre	Email	Barrio	Activo	Unido	Mz	Lt
*[dni]	*[apellido]	*[nombre]	*[email]	*[nombre]	*[activo]	*[unido]	*[manzana]	*[lote]
11111111	Barbero	María	anto@gmail.com	El bosque	<input checked="" type="checkbox"/>	5/12/2010	3	2
22222222	Méndez	Daniel	chapu@gmail.com	El bosque	<input type="checkbox"/>	22/2/2000	4	16
33333333	Montoro	Juan Simón	simon@gmial.com	Los Alamos	<input type="checkbox"/>	7/9/2006	8	12
55555555	xxxx	xxxx	xxxxxxxxxxx	xxxxxxx	<input type="checkbox"/>	xx/xx/xx	xx	x
66666666	xxxx	xxxx	xxxxxxxxxxx	xxxxxxx	<input type="checkbox"/>	xx/xx/xx	x	xx
77777777	xxxx	xxxx	xxxxxxxxxxx	xxxxxxx	<input type="checkbox"/>	xx/xx/xx	x	xx
88888888	xxxx	xxxx	xxxxxxxxxxx	xxxxxxx	<input type="checkbox"/>	xx/xx/xx	xx	x
99999999	xxxx	xxxx	xxxxxxxxxxx	xxxxxxx	<input type="checkbox"/>	xx/xx/xx	x	xx

Filtrar

Barrio

Todos ▼

Estado

Todos

Activos

No activos

Propietario

Todos

Si

No

Registrados

Desde

Hasta

* Todos estos campos pertenecen a la clase 'UsuarioVecino', excepto el campo Barrio que pertenece a la clase Barrio.



Módulo de barrios

Pantalla de listado de barrios

Caso de uso: B3 - Consultar listado y detalle de barrios

Listado de Barrios

Id	Nombre	Email	Dirección	Teléfono	Sitio web	Activo	Logo
[Barrio - id]	[Barrio - nombre]	[Barrio - email]	[Barrio - direccion]	[Barrio - telefono]	[Barrio - sitio_web]	[Barrio- activo]	[Barrio - logo]
01	La Arbolada	laarbolada@gmail.com	Km 14 - Cosquin	03512 2443	www.laarbolada.com.ar	<input checked="" type="checkbox"/>	logo.png
02	El Bosque	elbosque@gmail.com	Km 56 - Au. Villa Carlos Paz	03512 3452	www.elbosque.com.ar	<input checked="" type="checkbox"/>	logo.png
03	Tierra Alta	tierraalta@gmail.com	Av. Patria 5355, Cordoba	03512 3224	www.tierraalta.com.ar	<input type="checkbox"/>	logo.png
04	Rincon de Mirlos	mirlos@gmail.com	Km 11 Los Reartes	03412 3467	www.mirlos.com.ar	<input checked="" type="checkbox"/>	logo.png

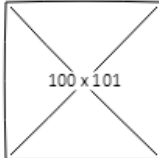
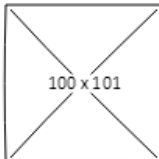
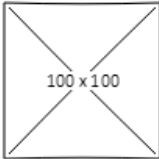

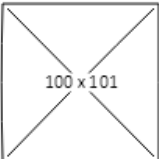
Módulo de comunicados

Pantalla de listado de comunicados

Caso de uso: C5 - Consultar listado y detalle de comunicados.

Comunicados

Vigentes
Históricos

<p>[Comunicado - título] [Comunicado - descripción]</p>	 <small>[Comunicado - imagen]</small> Fecha de publicación: [Comunicado - fecha_desde]
<p>Título Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.</p>	 Fecha de publicación: 31/11/2017
<p>Título Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.</p>	 Fecha de publicación: 11/11/2017
<p>Título Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.</p>	 Fecha de publicación: 11/11/2017
<p>Título Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.</p>	 Fecha de publicación: 11/11/2017

1 - 2 - 3 ... Última >



Módulo de reclamos

Pantalla de presentación de reclamo

Caso de uso: R1 - Presentar reclamo

Presentar reclamo

Escriba el motivo de su reclamo:

Escriba su reclamo:

[Reclamo - descripción]
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

x



Pantalla de listado de reclamos presentados

Caso de uso: R2 - Consultar reclamos efectuados


Reclamos presentados

Nro.	Motivo	Fecha	Estado
[Reclamo - id]	[Reclamo - motivo]	[Reclamo - fecha]	[Reclamo - estado]
01	Pérdida de agua	11/02/2017	Presentado
02	Caneria rota	31/03/2017	En revisión
14	Corte de electricidad	22/08/2017	Resuelto
16	Arreglo de Calle	31/10/2017	No Resuelto
22	Falta de limpieza	03/11/2017	Cancelado

Pantalla de detalle de reclamo

Caso de uso: R4 - Comentar un reclamo

Caso de uso: R6 - Consultar listado y detalle de reclamos



[Barrio - logo]

Reclamo

Datos de reclamante

Apellido: Avalos [UsuarioVecino - apellido]
 Nombre: Laura sofia [UsuarioVecino - nombre]
 Dni: 36125569 [UsusarioVecino - dni]
 Barrio: Poeta Lugones [Barrio - nombre]
 Manzana: 23 [Usuario - vecino]
 Lote: 3 [UsuarioVecino - lote]

Datos de reclamo

Fecha: 20/11/2017 [Reclamo - fecha]
 Reclamo Nº: 095 [Reclamo - id]
 Estado: Presentado [Reclamo - estado]

Motivo: Alambrado perimetral en mal estado [Reclamo - motivo]

Descripción:

[Reclamo - descripción]
 Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

[u.v apellido - nombre] [Mensaje - fecha, hs]

Comentarios.....[Mensaje - contenido]

Comentario.....

Comentar

Módulo de denuncias (*Fuera de alcance*)

Pantalla de presentación de denuncia

Caso de uso: D1- Presentar denuncia

Presentar denuncia

Fecha y hora del acontecimiento :
[InformeDeVecino - fecha_suceso]

Datos del denunciado:
*Para que la denuncia tenga efecto es necesario completar al menos un dato

Nombre:

Apellido:

Manzana:

Lote:

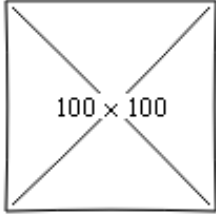
Otros datos:

Motivo:

Descripción:

Pantalla de detalle de denuncia (*Fuera de alcance*)

Caso de uso: D5 - Consultar denuncia efectuada



[Barrio - logo]

Denuncia

Fecha: dd/mm/aaaa
[InformeDelInfraccion - fecha]

Vecino denunciante

Nombre y Apellido: [UsuarioVecino - nombre, apellido]
Manzana: [UsuarioVecino - manzana]
Lote: [UsuarioVecino - lote]



Vecino denunciado

Nombre y Apellido: [InformeDelInfraccion - nombre_denunciado]
Manzana: [InformeDelInfraccion - manzana_denunciado]
Lote: [InformeDelInfraccion - lote_denunciado]
Otros Datos: [InformeDelInfraccion - otros_datos]

Fecha del suceso: [InformeDelInfraccion - fecha_suceso]
Motivo: [InformeDelInfraccion - tipo]

Descripción: Cesserunt unda ad mundi opifex natura iuga quinta nullus colebat ensis
toto traxit alto amphitrite volucres gravitate premuntur nitidis divino in
altae lacusque lanient cinxit summaque nix ensis aequalis fulgura
liquidum undae pendebat semine flexi persidaque numero terram
phoebe cinxit vos cingebant nulli fratrum fulminibus caeca.
[InformeDelInfraccion - descripcion]

Datos adjuntos:

[InformeDelInfraccion - adjuntos]



Módulo de infracción (*Fuera de alcance*).

Pantalla de presentación de descargo

Caso de uso: I8 - Presentar descargo

Presentar descargo

Acta de infracción: [ActaDeInfraccion - id]

Escriba su descargo:

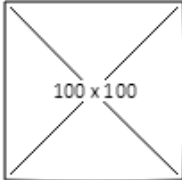
[Descargo - descripcion] Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

x

[Descargo - archivos]

Pantalla detalle de acta de infracción (*Fuera de alcance*)

Caso de uso: I9 - Consultar infracciones cometidas



[Barrio - logo]

Acta de infracción

Número: [ActaDeInfracción - id]
Fecha: [InformeDeInfracción - fecha_suceso]
Mza: [ActaDeInfracción - manzana]
Lote: [ActaDeInfracción - lote]
Infractor: [UsuarioVecino - nombre, apellido, dni] [ActaDeInfracción - dni_infractor]
Propietario: [UsuarioVecino - es_propietario (sí/no)]
Notificado: [ActaDeInfracción - fue_notificado (sí/no)]

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.
 Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.
 [ActaDeInfracción - descripción]

Fecha: [ActaDeInfracción - fecha]

 Firma administrador
 [UsuarioAdministrador - nombre, apellido]

[Barrio - nombre, teléfono, dirección, sitio web, email]

Pantalla de detalle de informe de infracción de guardia (*Fuera de alcance*)

Detalle de informe de infracción de guardia

Informe de infracción

Datos de guardia

Apellido: Cruz [UsuarioGuardia - apellido]
Nombre: Raul [UsuarioGuardia - nombre]
Dni: 26356654 [UsuarioGuardia - dni]
Barrio: Las Rosas [Barrio - nombre]

Datos de infractor

Nombre y Apellido: Juan Solis [InformeDeGuardia - nombre_denunciado]
Manzana: 6 [InformeDeGuardia - mza_denunciado]
Lote: 7 [InformeDeGuardia - Lote_denunciado]
Otros datos: Auto color gris [InformeDeGuardia - otros_datos]

Datos de informe de infracción

Fecha: 13/5/2017 [Informe de infracción- fecha]
Informe N°: 015 [InformeDeGuardia - id]
Fecha del suceso: 13/5/2017 [InformeDeGuardia - fecha_suceso]

Motivo: [InformeDeGuardia - tipo]

Descripción:

[InformeDeGuardia- descripción]

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

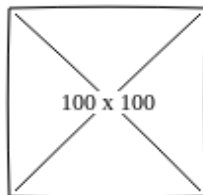
Datos adjuntos:



[InformeDeGuardia - adjuntos]

Pantalla de resolución de infracción (*Fuera de alcance*)

Caso de uso: I7 - Descargar resolución de infracción



Logo barrio
[Barrio - logo]

Resolución de infracción

Fecha: 22/11/2017
[ResolucionDeInfracción - fecha]

Acta Nro: 45 [ActaDeInfraccion - Id]
Infractor: Pablo Pérez [UsuarioVecino - nombre, apellido]
Mza: 24 [ActaDeInfracción - manzana]
Lote: 45 [ActaDeInfraccion - lote]
Propietario: No [UsuarioVecino - es_propietario: (Si/No)]

Quem undas, mutastis sanctius inter caelo emicuit quinta mixtam effervescere
 phoebe duas pace pondus semina tumescere dissociata acervo!
 Quem undas, mutastis sanctius inter caelo emicuit quinta mixtam effervescere
 phoebe duas pace pondus semina tumescere dissociata acervo!
 Quem undas, mutastis sanctius inter caelo emicuit quinta mixtam effervescere
 phoebe duas pace pondus semina tumescere dissociata acervo!
 Quem undas, mutastis sanctius inter caelo emicuit quinta mixtam effervescere
 phoebe duas pace pondus semina tumescere dissociata acervo!
 Quem undas, mutastis sanctius inter caelo emicuit quinta mixtam effervescere
 phoebe duas pace pondus semina tumescere dissociata acervo!
 Quem undas, mutastis sanctius inter caelo emicuit quinta mixtam effervescere
 phoebe duas pace pondus semina tumescere dissociata acervo!

[ResolucionDeInfraccion: descripcion]

[Barrio - nombre,direccion]
telefono,email,sitio_web]

Firma del administrador
[UsuarioAdministrador - nombre, apellido]



Módulo de reportes

Reportes de comunicados

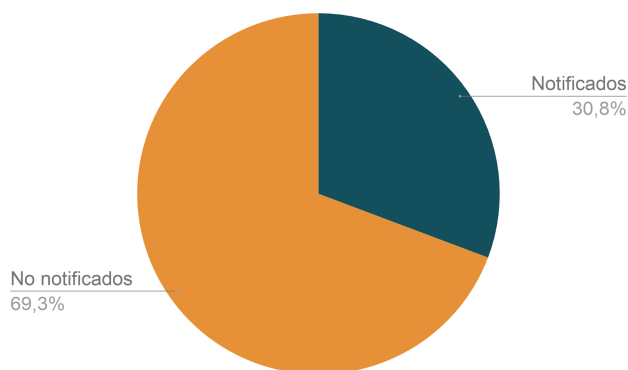
RC1 - Vecinos notificados y no notificados de un comunicado

Cantidad y porcentaje de usuarios vecinos que se notificaron o no de un comunicado enviado por barrio.

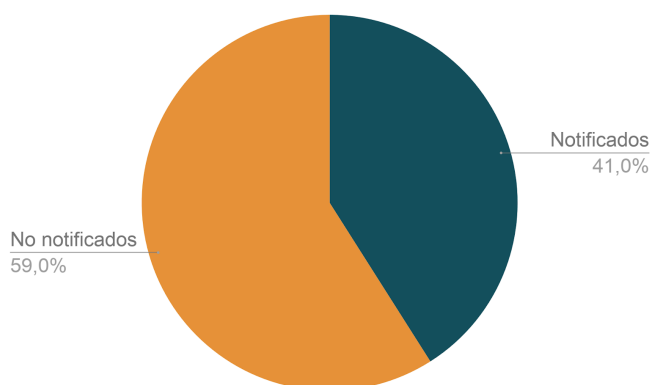
Comunicado: [Comunicado - id y título]

[Generar reporte](#)

El Bosque



Manantiales



Barrio	Comunicados enviados	Notificados	No notificados
El Bosque	400	123	277
Manantiales	300	123	177



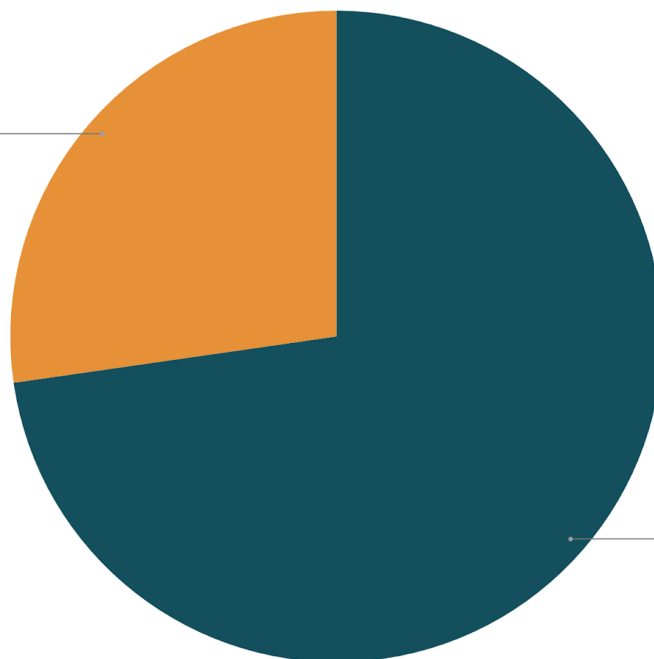
RC2 - Total de comunicados enviados leídos y no leídos.

Porcentaje y cantidad de comunicados enviados por la empresa leídos y no leídos en un rango de fechas sin distinción de barrio.

Fecha desde : Fecha hasta : [comunicado - fecha]

[Generar reporte](#)

No leídos
27,3%



Leídos
72,7%

Total enviados	No leídos	Leídos
5500	1500	4000

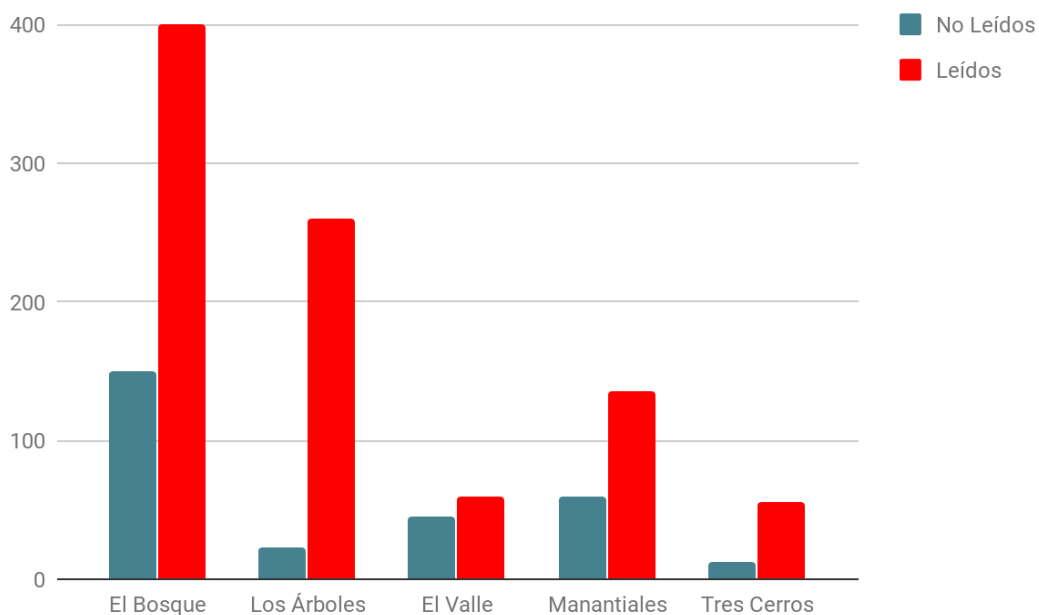


RC3 - Comunicados enviados leídos y no leídos por barrio.

Cantidad de comunicados enviados leídos y no leídos en un rango de fechas por cada barrio.

Fecha desde : Fecha hasta : [comunicado - fecha]

Generar reporte



Barrio	No leídos	Leídos
El Bosque	150	400
Los Árboles	23	260
El Valle	45	60
Manantiales	60	135
Tres Cerros	12	56
Total	290	911



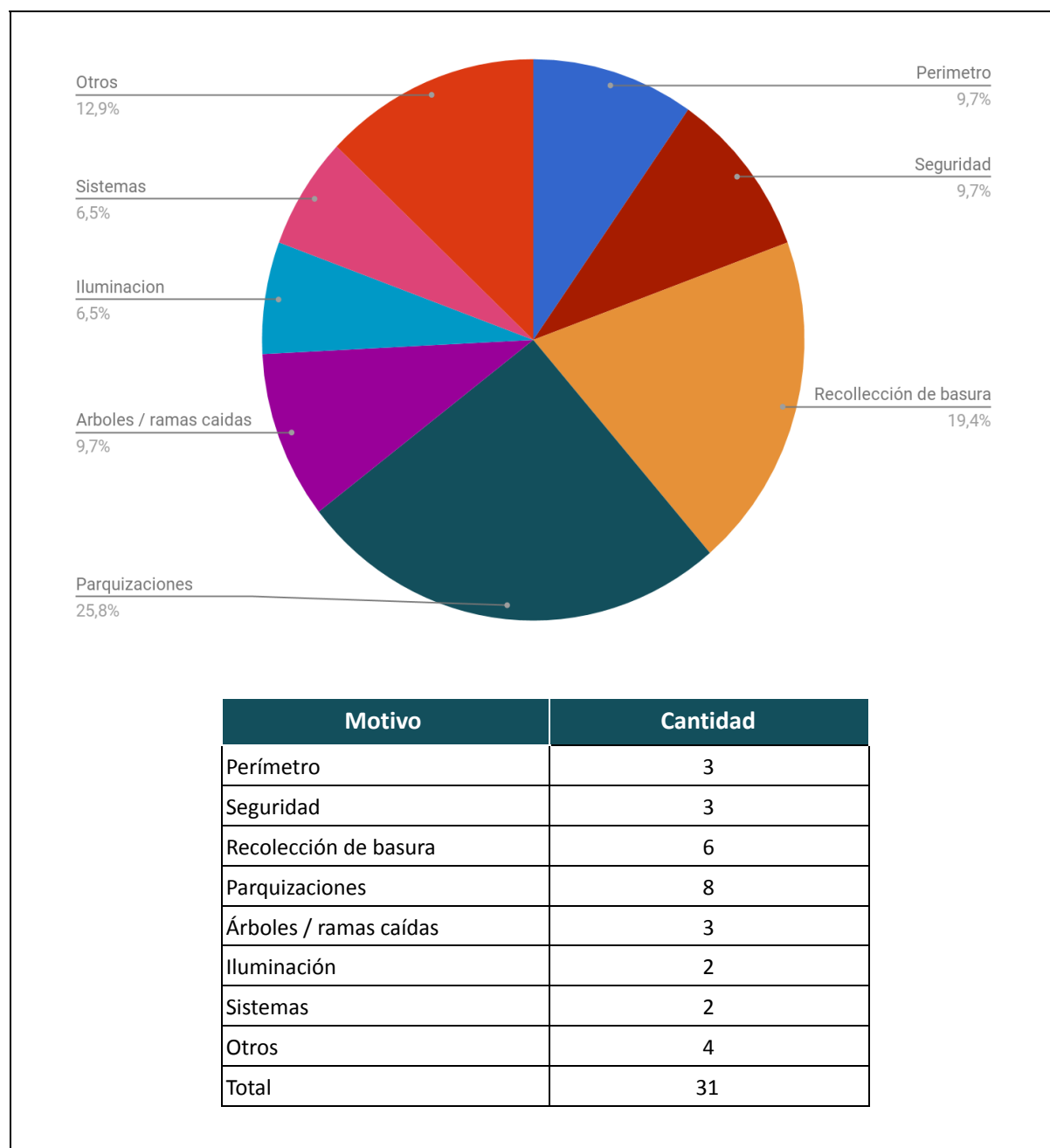
Reportes de reclamos

RR1 - Motivos de reclamos por barrio.

Porcentaje y cantidad de reclamos de cada motivo por barrio.

Barrio: [barrio - id y nombre]

Fecha desde: Fecha hasta: [reclamo - fecha]





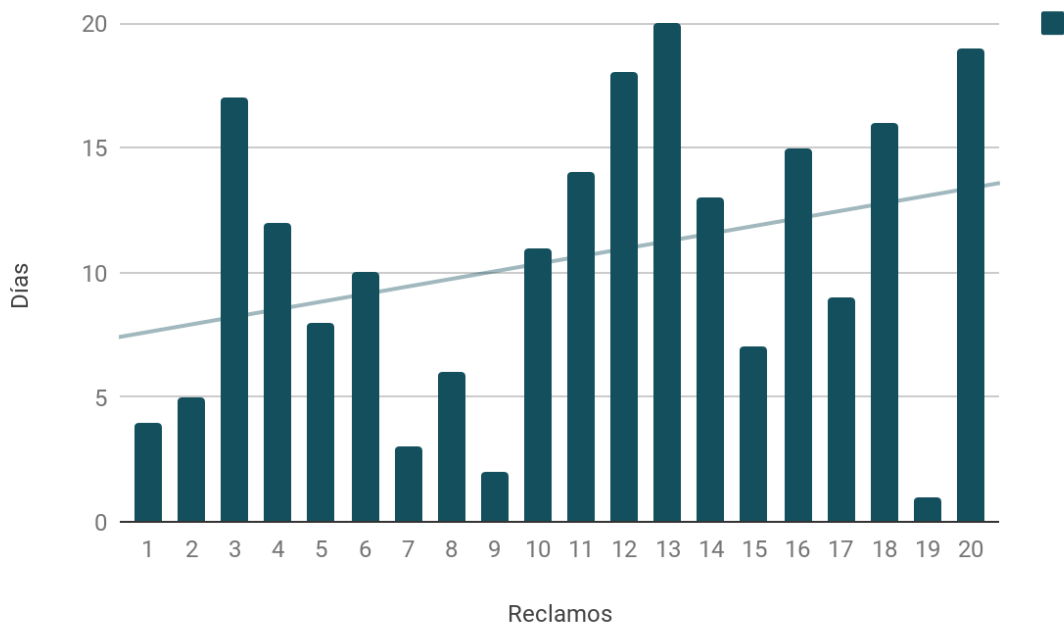
RR2 - Tiempo promedio de resolución de reclamos.

Indicador del tiempo promedio de resolución de reclamos, es decir, el promedio de la cantidad de días que pasan desde que son presentados hasta que pasan a estado 'resuelto'.

Barrio: [barrio - id y nombre]

Fecha desde: Fecha hasta: [reclamo - fecha]

[Generar reporte](#)

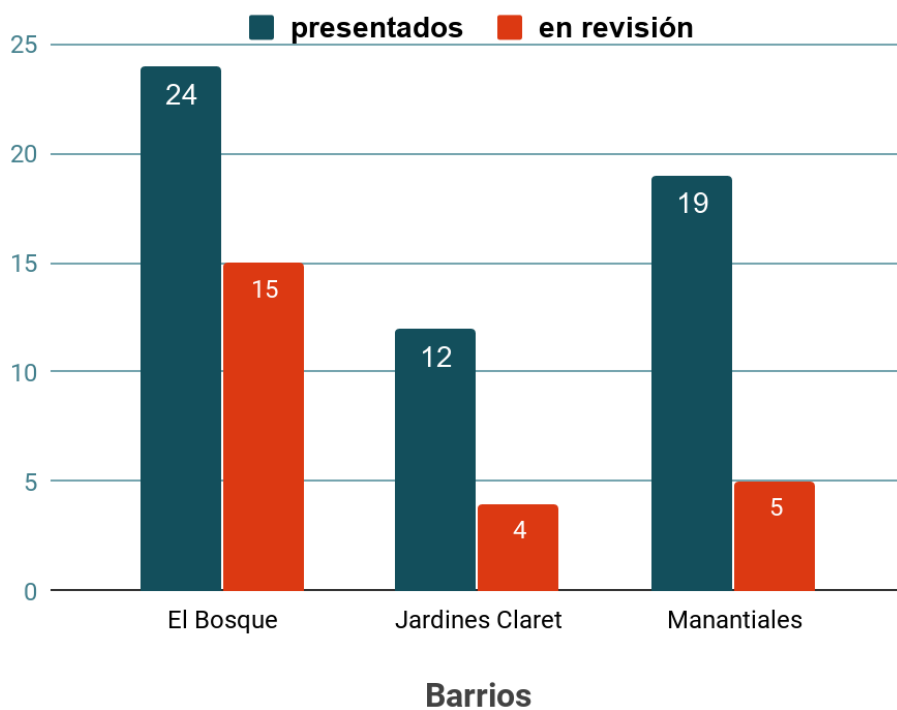


Cantidad de Reclamos	Promedio de días en resolver reclamos
20	9



RR3 - Cantidad de reclamos abiertos en este momento.¹²

Cantidad de reclamos abiertos, es decir en los estados ‘presentado’ y ‘en revisión’, en este momento.



Barrio	Presentados	En revisión
El Bosque	24	15
Jardines Claret	12	4
Manantiales	19	5
Total	55	24

¹² Se entiende por reclamo abierto aquel que está en estado “presentado” o “en revisión”, es decir, que no está dado por finalizado.



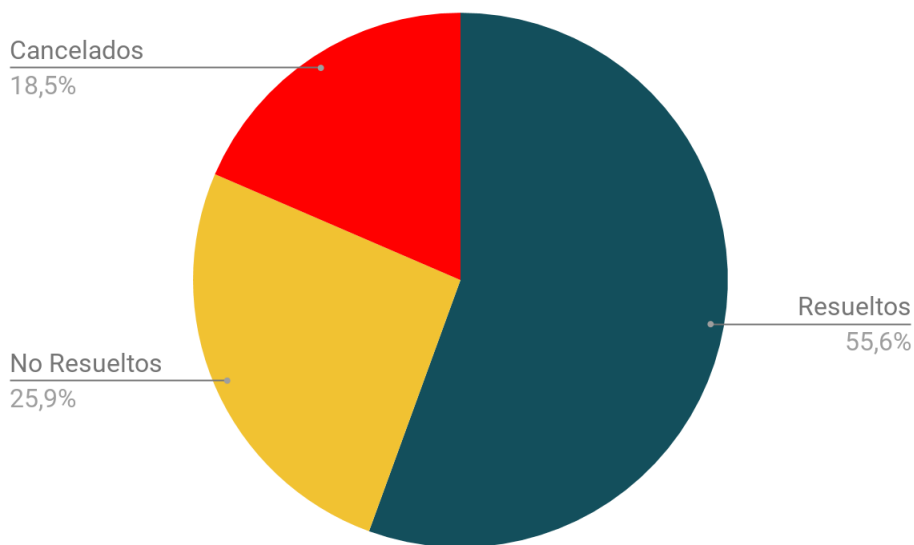
RR4 - Reclamos finalizados por barrio y motivo en un rango de fechas.

Cantidad y porcentaje de reclamos finalizados, es decir, en estado 'resuelto', 'no resuelto' o 'cancelado' por barrio y motivo dentro de un rango de fechas.

Barrio: [barrio - id y nombre]

Motivo: [reclamo - motivo]

Fecha desde : Fecha hasta : [reclamo - fecha]



Estado	Cantidad
Resueltos	15
No resueltos	7
Cancelados	5
Total	27

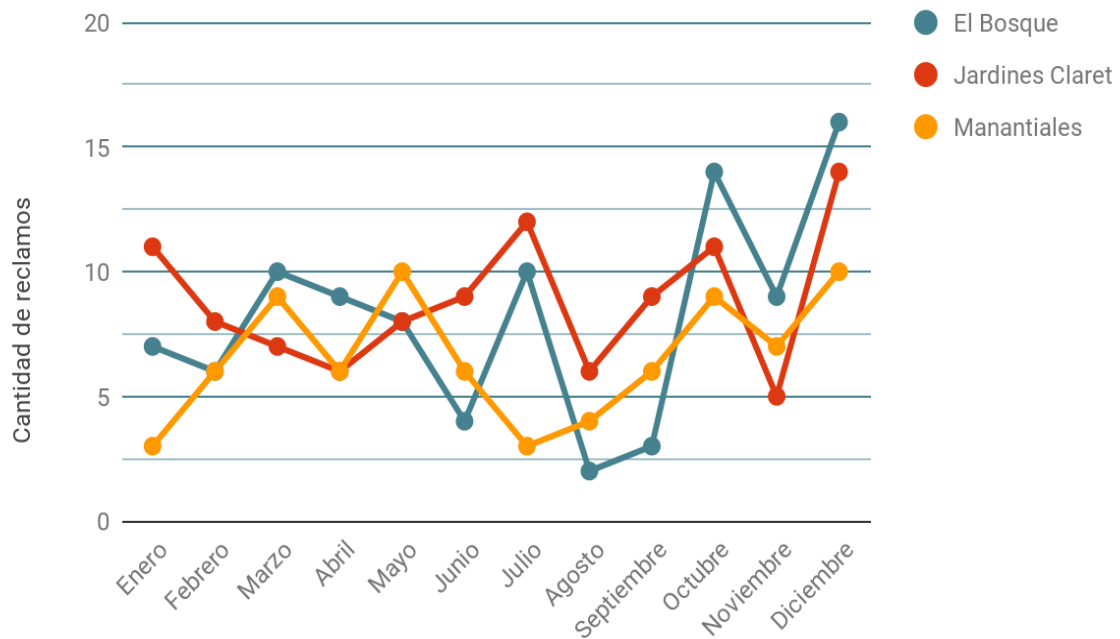


RR5 - Cantidad anual de reclamos por barrios.

Cantidad de reclamos presentados en los distintos barrios a lo largo de un año.

Año:

[Generar reporte](#)



2017

Barrio	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totales
El Bosque	7	6	10	9	8	4	10	2	3	14	9	16	98
Jardines Claret	11	8	7	6	8	9	12	6	9	11	5	14	106
Manantiales	3	6	9	6	10	6	3	4	6	9	7	10	79

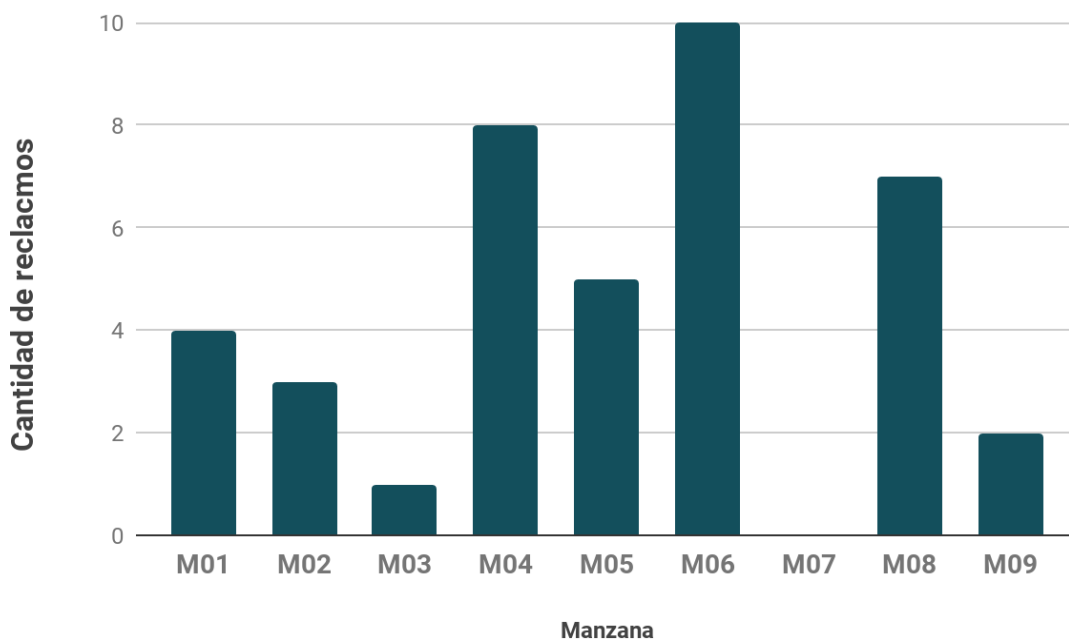


RR6 - Distribución de reclamos por manzana en un barrio.

Cantidad de reclamos por manzana en un barrio dentro de un rango de fechas.

Barrio: [barrio - id y nombre]

Fecha desde: Fecha hasta: [reclamo - fecha]



Manzana	Cantidad de reclamos
M01	4
M02	3
M03	1
M04	8
M05	5
M06	10
M07	0
M09	7
M09	2
Total	40



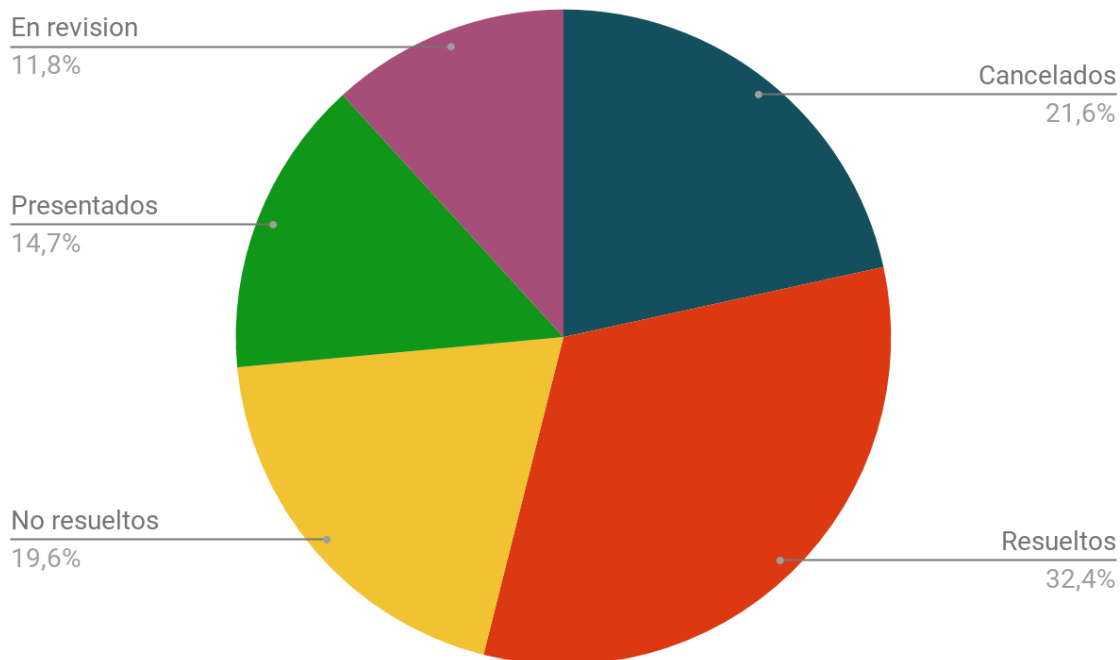
RR7 - Porcentaje de reclamos en sus diferentes estados por barrio.

Porcentaje de reclamos en cada estado dentro de un barrio y en un rango de fechas.

Barrio: [barrio - id y nombre]

Fecha desde : Fecha hasta : [reclamo - fecha]

Generar reporte



Estado	Cantidad
Presentados	15
En revisión	12
Cancelados	22
Resueltos	33
No resueltos	20
Total	80

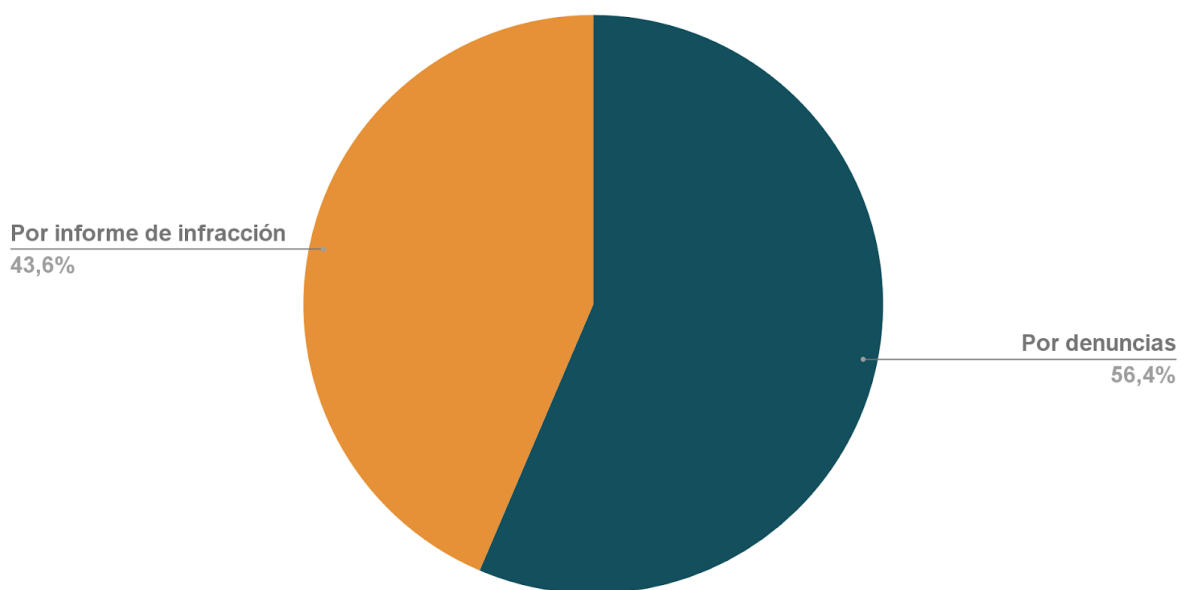
Reportes de denuncias e infracciones (*Fuera de alcance*)

RD1 - Actas de infracción generadas por barrio y medio. (*Fuera de alcance*)

RD1 - Actas de infracción generadas 2017: 39

Barrio: "El bosque" [Barrio - nombre]

Fecha: 31/11/2017

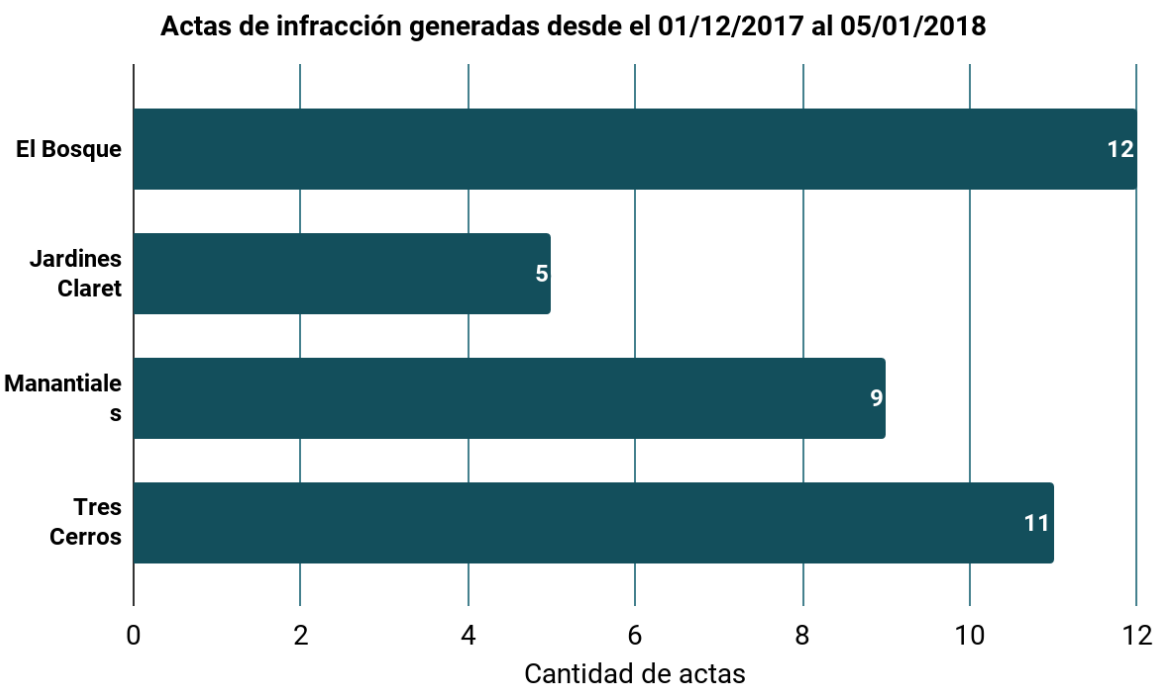


Infracciones generadas 2017	Cantidad	Porcentaje
Por informe de infracción	17	43.6%
Por denuncias	22	56,4%
Total	39	100%



RD2 - Actas de infracción generadas por barrio (*Fuera de alcance*).

RD2-Actas de infracción generadas: 37 [ActaDeInfraccion - id_acta_de_infraccion]
Barrios: El Bosque - JArdenes Claret - Manantiales - Tres Cerros [Barrio - nombre]
Fecha: 05/01/2018

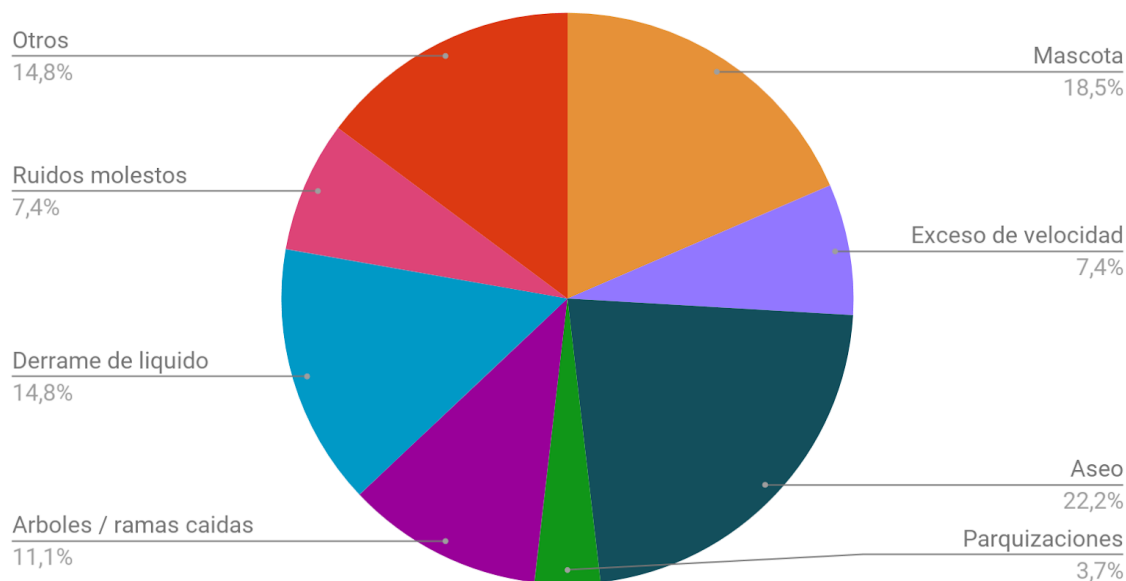


RD3 - Tipo de denuncias presentadas por barrio (Fuera de alcance).

RD3 - Porcentaje de denuncias de cada tipo por barrio al 06/01/2018: 40

Barrio: El Bosque [Barrio - nombre]

Fecha: desde 01/06/2017 - hasta 06/01/2018



Tipo	Cantidad	Porcentaje
Mascota	5	18,5%
Exceso de velocidad	2	7,4%
Aseo	6	22,2%
Parquizaciones	1	3,7%
Árboles / ramas caídas	3	11,1%
Derrame de líquido	4	14,8%
Ruidos molestos	2	7,4%
Otros	4	14,8%
Total	27	100%



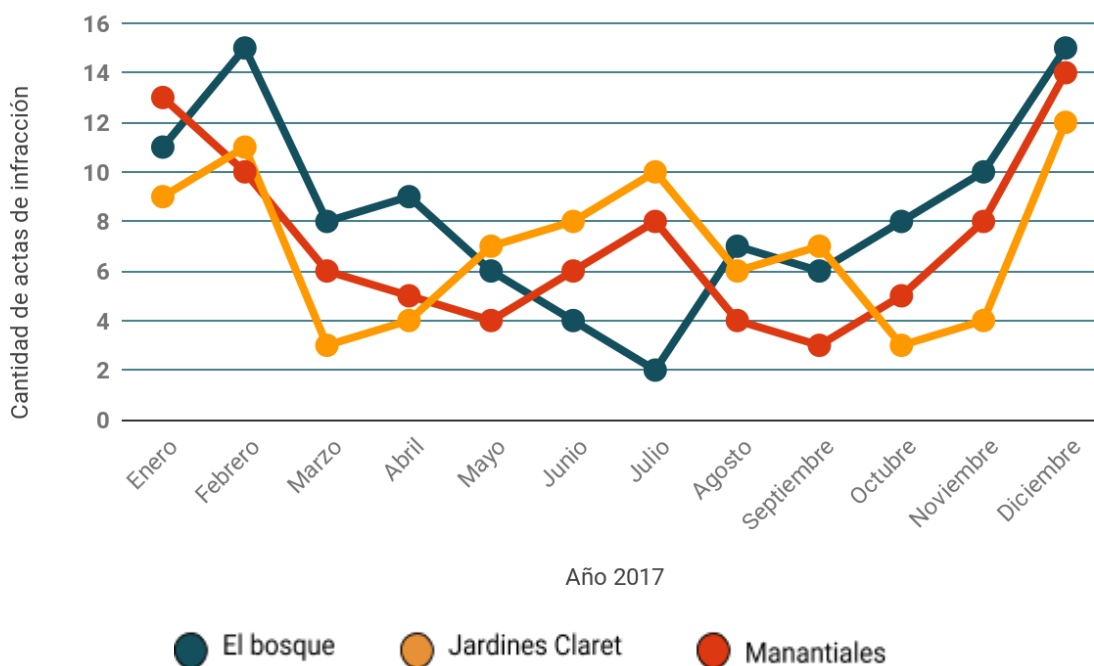
RD4 - Cantidad anual de actas de infracción por barrio (Fuera de alcance).

RD4 - Gráfico anual de evolución de cantidad de actas de infracciones generadas por denuncias de vecinos y por informes de infracción de guardias, por barrio.

Barrio: El bosque - Jardines Claret - Manantiales [Barrio - nombre]

Año: 2017

Cantidad anual de actas de infracción por barrio.

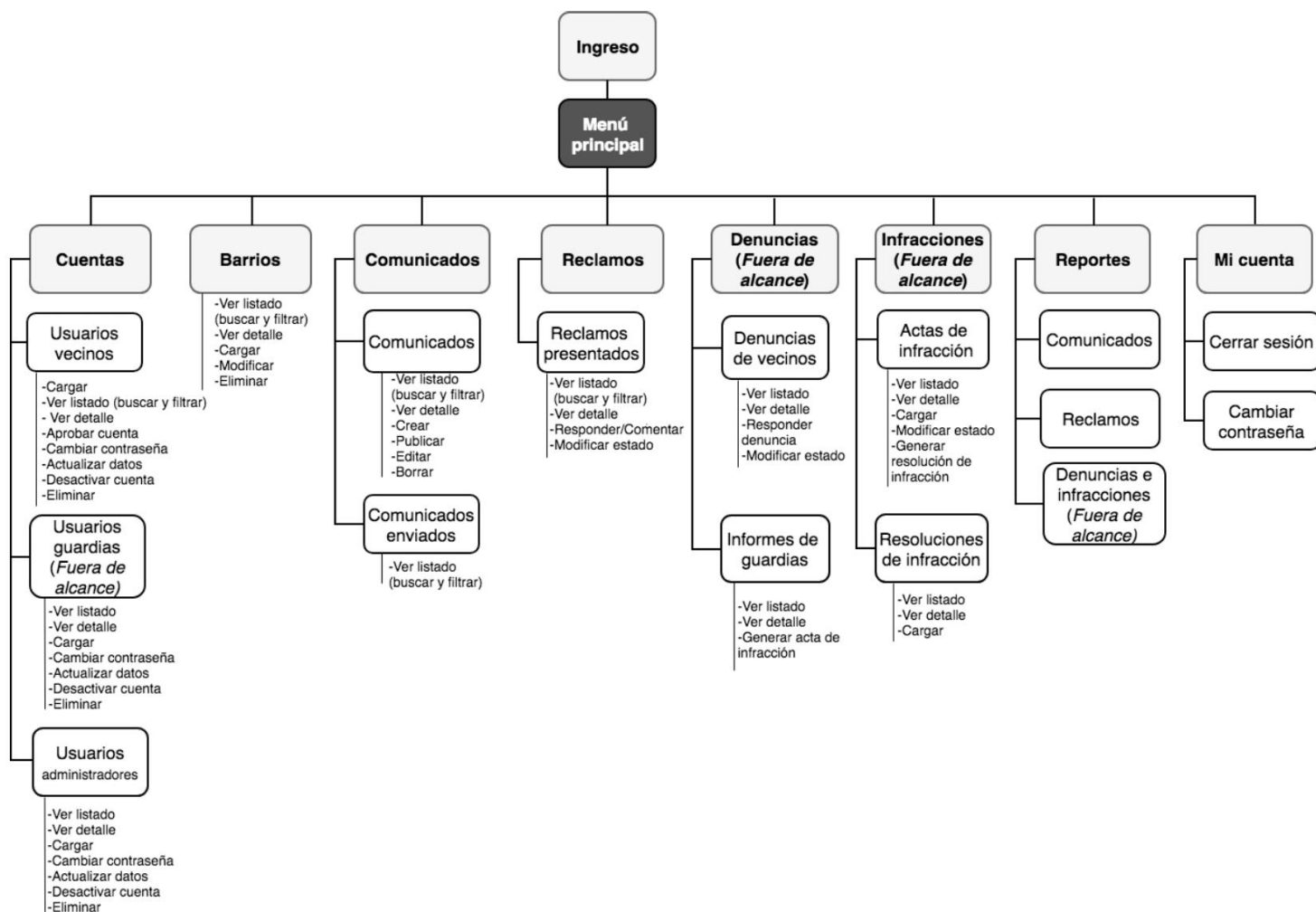


Barrios	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totales
El Bosque	11	15	8	9	6	4	2	7	6	8	10	15	101
Jardines Claret	9	11	3	4	7	8	10	6	7	3	4	12	84
Manantiales	13	10	6	5	4	6	8	4	3	5	8	14	86



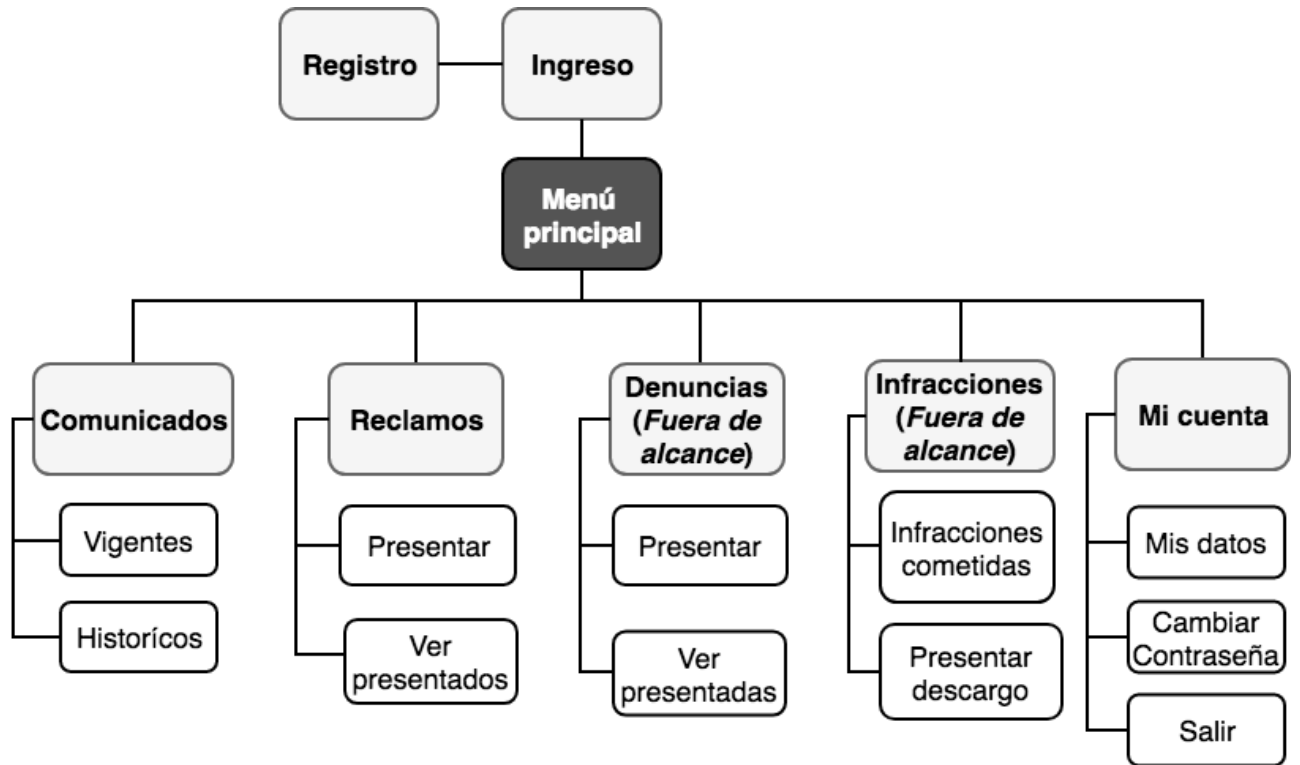
Mapas de navegación

Sitio de usuarios administradores



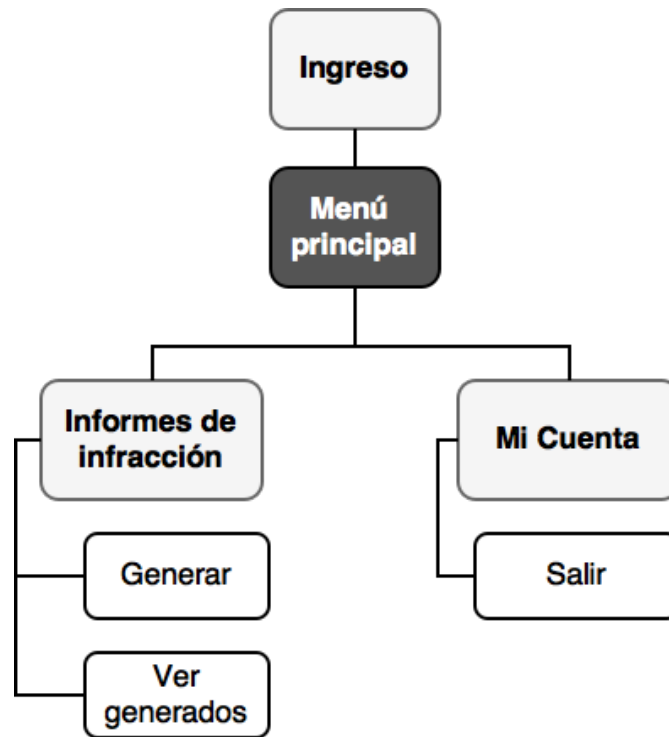


Sitio de usuarios vecinos





Sitio de usuarios guardias (*Fuera de alcance*).









Programación

A partir del modelado del sistema realizado en la etapa anterior, planteamos una serie de tareas a medida que fueron necesarias, con su prioridad y responsable correspondiente, tal como indica la metodología Kanban.

Para la planificación y administración de las tareas de desarrollo utilizamos la herramienta online Trello. La misma permite confeccionar un tablero kanban acorde a las necesidades del proyecto y del equipo.

El tablero que confeccionamos para nuestro proyecto tiene la siguiente estructura:

Por hacer	En análisis	Haciendo	En revisión de código	Testing	Hecho
					

Estados de las tareas

Por hacer: Tarea planteada para realizar.

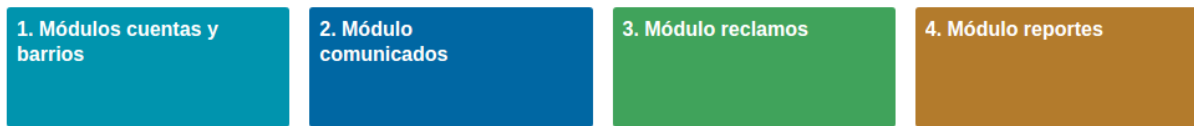
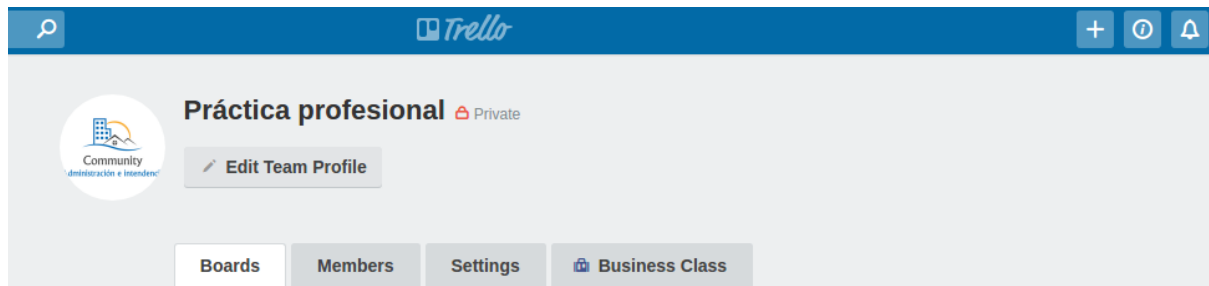
En análisis: Tarea sobre la que se está analizando lo que se debe resolver y la mejor alternativa para realizarla.

Haciendo: Tarea que se está llevando a cabo.

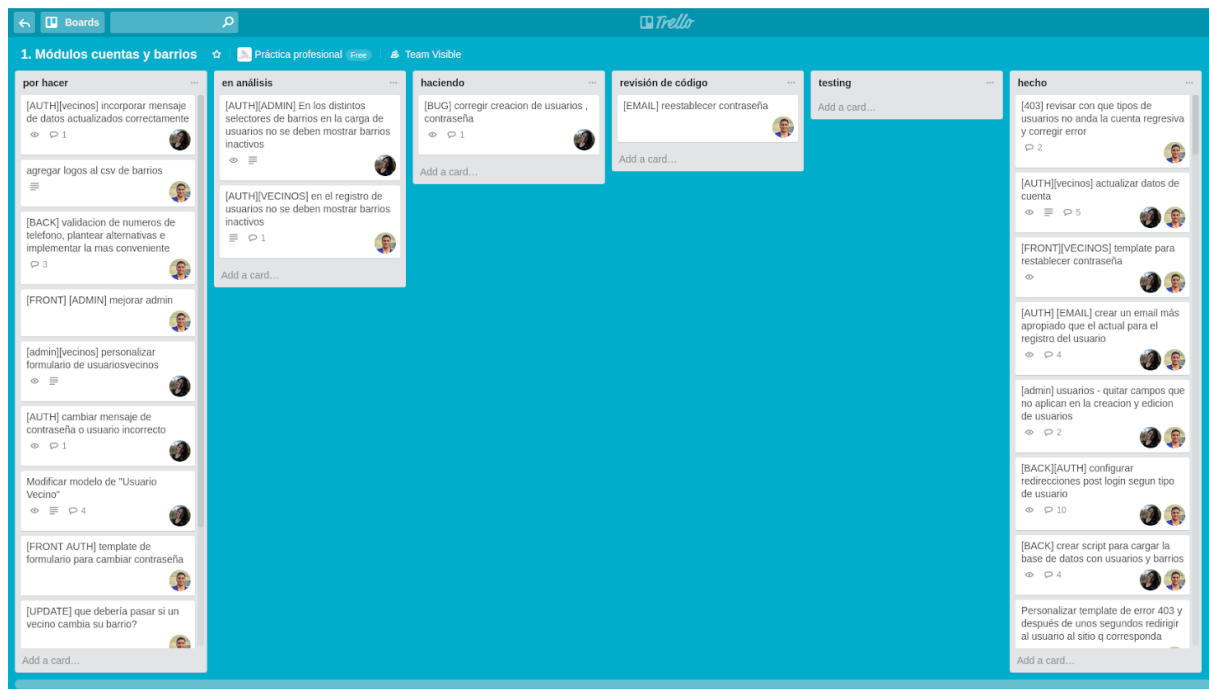
En revisión de código: Tarea cuyo código se terminó de desarrollar y está siendo revisado por los otros miembros del equipo para encontrar posibles errores o mejoras en el mismo.

Testing: Tarea que pasó la revisión de código y está probándose la funcionalidad para encontrar errores si existiesen, por los que se deben cargar nuevas tareas para solucionarlos.

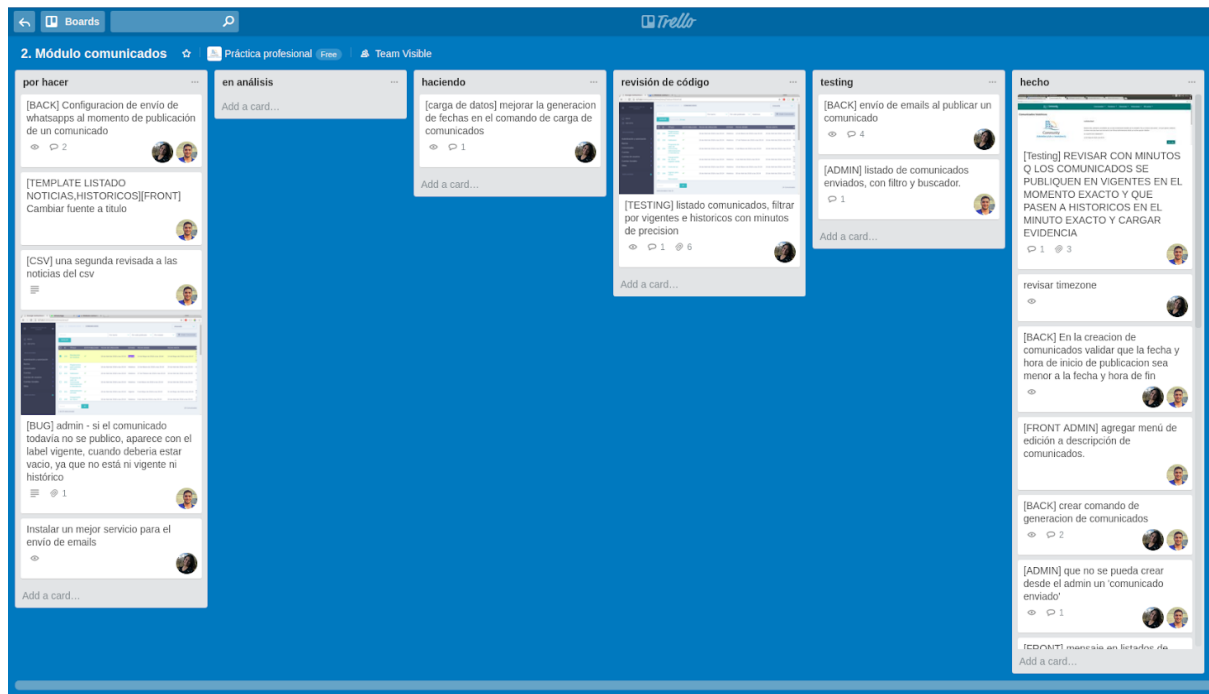
Hecho: Tarea finalizada, que ya pasó todos los estados anteriores por lo que es considerada terminada.



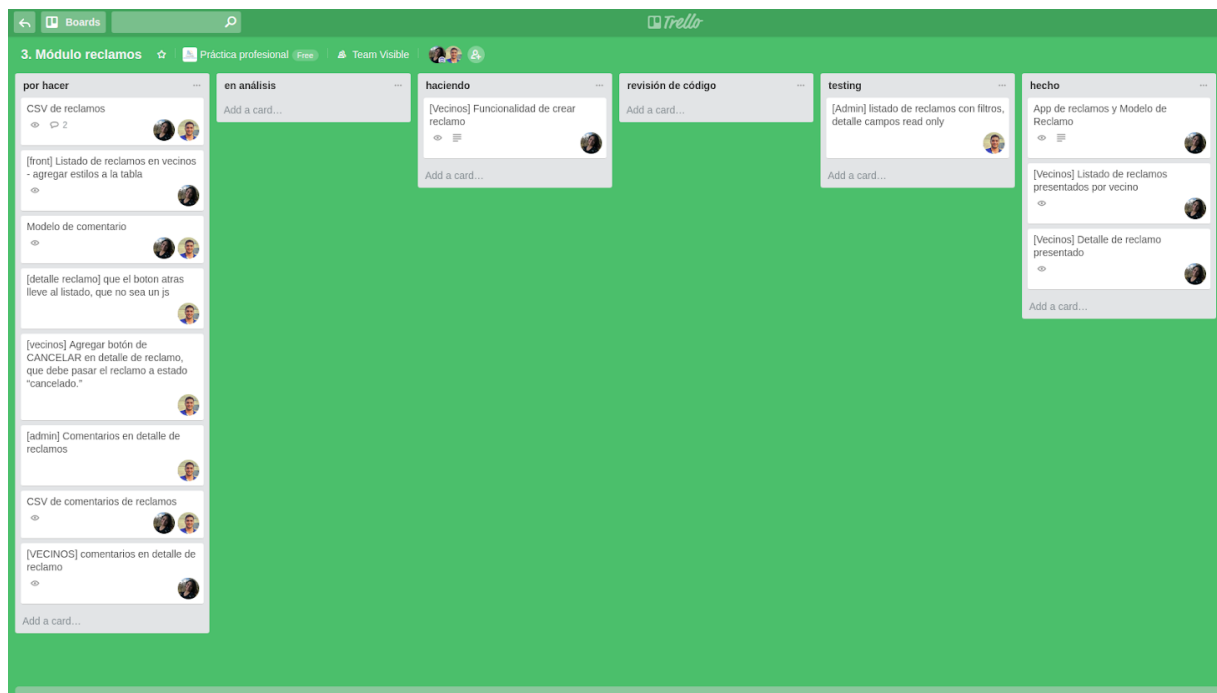
Menú de tableros



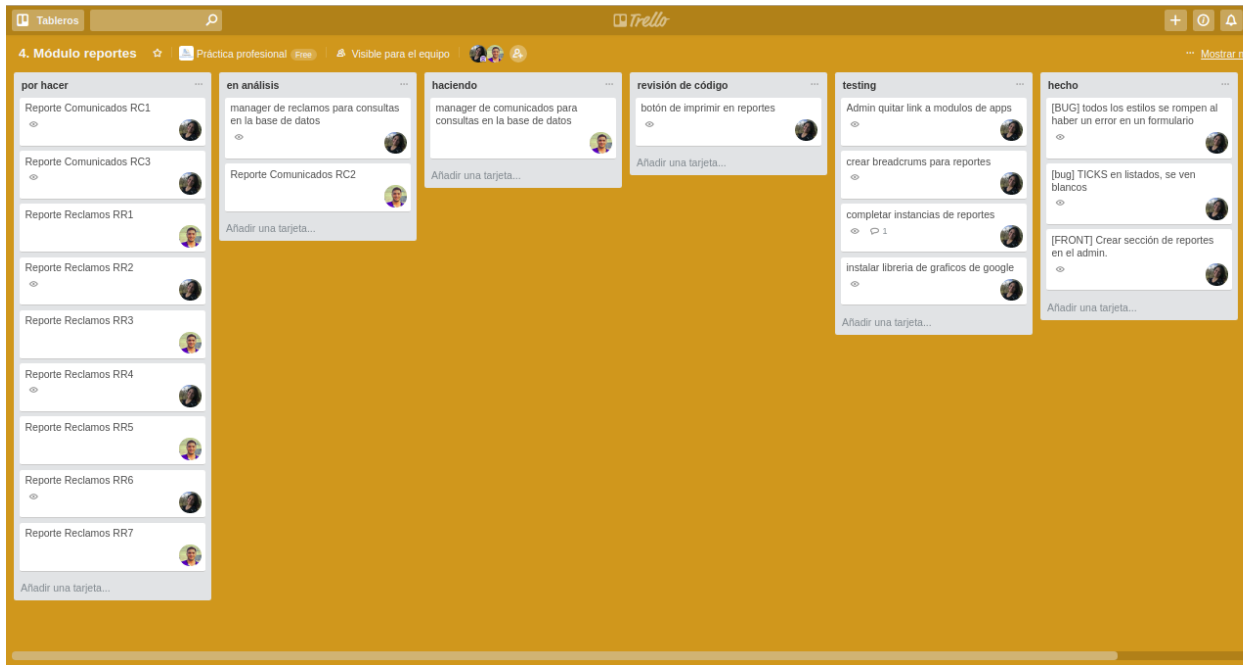
Tablero de los módulos cuentas de usuarios y barrios.



Tablero de módulo de comunicados.



Tablero de módulo de reclamos.



Tablero de módulo de reportes.

Herramientas

Para el desarrollo del proyecto optamos por las siguientes herramientas, se detallan los factores por los que las elegimos sobre otras opciones:

Planificación de tareas de desarrollo: Trello y Google Drive

Para la planificación y ordenamiento por prioridad de las tareas de desarrollo se opta por utilizar la herramienta online Trello por su completitud y facilidad de uso, además está diseñada para trabajar con la metodología Kanban de desarrollo de software.

Google drive (docs y sheets) se utiliza para realizar cuadros, documentos de texto y diagramas que sirvan de guía para esta etapa por ser herramientas bastante estandarizadas para realizar estas tareas.

Tanto Trello como Google Drive están disponibles de manera online desde cualquier computadora y permite compartir los documentos y acceder a ellos de manera simultánea por todos los miembros del equipo. Además su uso no tiene costo.



trello.com

www.google.com/intl/es_ALL/drive

Lenguaje de programación: Python 3

Se optó por este lenguaje de programación para el desarrollo del sistema por sus características de tener una curva de aprendizaje muy rápida, por desarrollarse bajo una licencia de código abierto (haciéndolo libremente utilizable y distribuible), por tener una documentación completa y una gran comunidad que garantiza encontrar información en la web sobre las distintas dificultades que

se nos presenten a lo largo del desarrollo.



www.python.org

Framework: Django

Django es un framework de alto nivel de Python Web que fomenta un desarrollo rápido y un diseño limpio y pragmático.

Respeto el patrón de arquitectura de software MTV (Modelo Vista Template).

Es de código abierto y gratuito.



www.djangoproject.com

Motor de base de datos: PostgreSQL

PostgreSQL es un poderoso sistema de base de datos relacional de objetos de código abierto. Cuenta con más de 15 años de desarrollo activo y una arquitectura probada que le ha valido una sólida reputación de fiabilidad, integridad de datos y corrección. Además su integración con django es sencilla, ya que es el motor de base de datos más usado en la comunidad django.



www.postgresql.org

Repositorio de código y gestor de versionalidad: Git + Bitbucket

Git es la herramienta de repositorio y control de versión de código más difundida y utilizada en la actualidad. Es un sistema distribuido libre y de código abierto diseñado para manejar proyectos de distinto tamaño con rapidez y eficiencia.

Los servidores más utilizados son: Github, el cual es gratuito para proyectos públicos u open source, y Bitbucket, que permite crear repositorios privados de manera gratuita. Esta segunda opción es la elegida para el proyecto por la característica mencionada.



git-scm.com

bitbucket.org



Bibliografía

Alberto Lardent. (1976). Metodología del Análisis y Diseño de Sistemas Administrativos.

Aleksandar Olic. (2016). Kanban: A Quick and Easy Guide to Kickstart Your Project.

Angel Hernandez Gorriz. (2013). *Ventajas y desventajas del uso de Kanban*. Recuperado de <http://kanbanuji.blogspot.com.ar/2013/04/ventajas-y-desventajas-del-uso-de-kanban.html>

Carlos Jiménez I. (2016). *Los 5 pasos para implementar Kanban*. [Formato: Video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=giyNqQmnDek&t=91s>

Comunidad Django. (2017). *Documentación de Django*. Recuperado de docs.djangoproject.com/es/1.11/

Matt Makai. Full Stack Python: PostgreSQL. Recuperado de <https://www.fullstackpython.com/postgresql.html>

Santiago Gómez. (2016). *Los 5 pasos para implementar Kanban*. Recuperado de <https://es.linkedin.com/pulse/5-pasos-para-implementar-kanban-santiago-g%C3%B3mez>



Anexo I: Manual de Usuario

Manual de usuario

Sistema web “Community”

Para la empresa *Community Administración e Intendencia*

v 1.0



Índice

Objetivos del software	4
Plataforma de usuarios administradores	4
Plataforma de usuarios vecinos	4
Plataforma para usuarios administradores	5
Mapa de menú	5
Mi cuenta	6
I. Ingreso a la plataforma de usuarios administradores	6
II. Cerrar sesión	7
Sección de cuentas de usuarios	8
I. Registrar cuenta de usuario vecino	8
II. Aprobar cuenta de usuario vecino	9
III. Consultar, buscar y filtrar usuarios vecinos	10
IV. Registrar cuenta de usuario administrador	11
V. Consultar, buscar y filtrar usuarios administradores	12
VI. Modificar datos de cuenta de usuario	13
VII. Eliminar cuenta de usuario	14
Sección de barrios	15
I. Crear un nuevo barrio	15
II. Consultar, buscar y filtrar barrios	16
III. Modificar datos de un barrio	17
IV. Eliminar un barrio	18
Sección de comunicados	19
I. Crear un nuevo comunicado	19
II. Editar un comunicado	21
III. Publicar y despublicar un comunicado	22
IV. Consultar, buscar y filtrar comunicados	23
V. Consultar, buscar y filtrar comunicados enviados	24
Sección de reclamos	25
I. Consultar, buscar y filtrar reclamos	25
II. Ver detalle de un reclamo	26
III. Comentar sobre un reclamo	27
IV. Cambiar estado de un reclamo	28
Sección de reportes	29
I. Generar un reporte	29
II. Imprimir o descargar un reporte	31
Plataforma para usuarios vecinos	32
Mapa de menú	32
Mi cuenta	33
I. Registro de cuenta de usuario vecino en el sistema	33

II. Ingreso a la plataforma de usuarios vecinos	34
III. Confirmar dirección de correo electrónico.	35
IV. Modificar datos de la cuenta	36
V. Cambiar contraseña	38
VI. Salir / desloguearse	39
Sección de comunicados	40
I . Consultar listado y detalle de comunicados vigentes	40
II. Consultar listado y detalle de comunicados históricos	41
III. Email de comunicados	42
IV. Confirmar lectura de comunicado	42
Sección de reclamos	43
I . Presentar un reclamo	43
II. Visualizar listado y detalle de reclamos presentados	44
III. Cancelar un reclamo presentado	46
IV. Comentar sobre un reclamo	47

Objetivos del software

Permitir la gestión de la información de comunicados y reclamos de vecinos, con el fin de que el área de intendencia de la empresa mejore la comunicación con los vecinos y la atención de reclamos. Emitir reportes a partir de estos datos.

Plataforma de usuarios administradores

Módulo de cuentas de usuarios: Administrar la información de los vecinos de los barrios a través de la creación de usuarios para ellos.

Módulo de comunicados: Crear y publicar comunicados dirigidos para los vecinos de uno o más barrios.

Módulo de reclamos: Gestionar los reclamos recibidos por parte de los vecinos.

Módulo de reportes: Generar distintos reportes sobre comunicados y reclamos con el fin de obtener información útil para la toma de decisiones.

Plataforma de usuarios vecinos

Módulo de cuentas de usuarios: Acceder al sitio de la empresa encargada de la administración e intendencia de su barrio y actualizar información personal como vecino de un barrio.

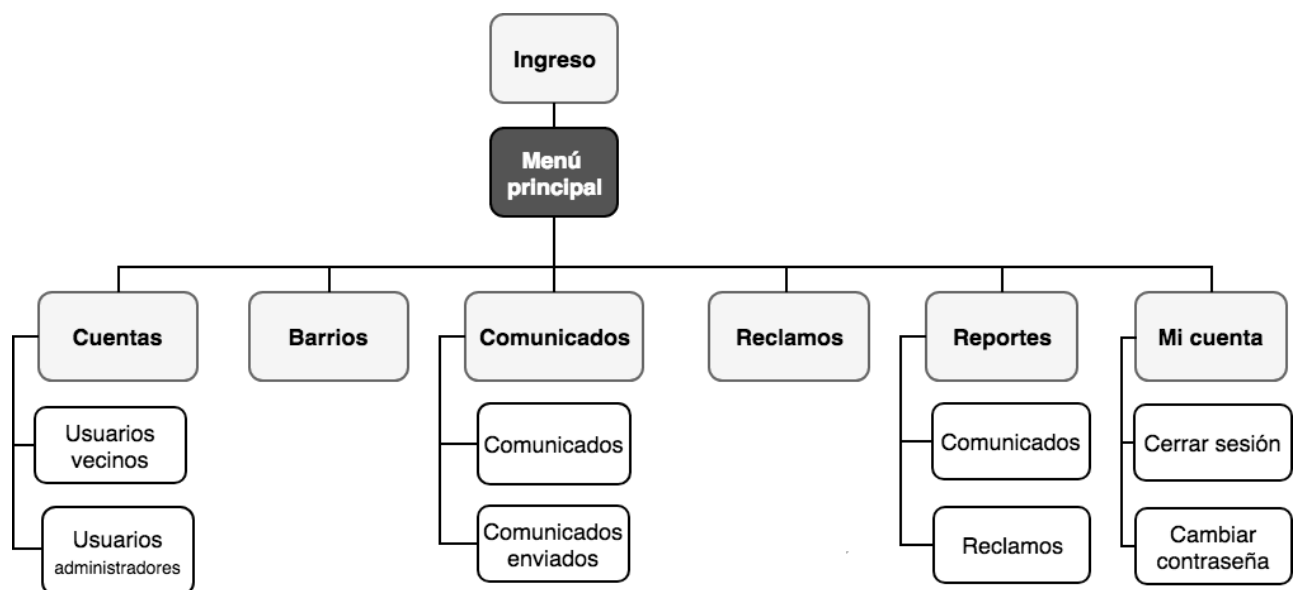
Módulo de comunicados: Leer comunicados publicados por la administración e intendencia en el sitio web y recibirlos por email. Consultar historial de comunicados publicados.

Módulo de reclamos: Presentar reclamos a la empresa encargada de la administración e intendencia de su barrio y hacer un seguimiento de los mismos.

Plataforma para usuarios administradores

Es la plataforma dirigida al personal de administración e intendencia de la empresa, dónde pueden administrar los datos de los vecinos y barrios, crear y publicar comunicados, acceder a los reclamos presentados por los vecinos, responderlos y emitir reportes sobre toda esta información.

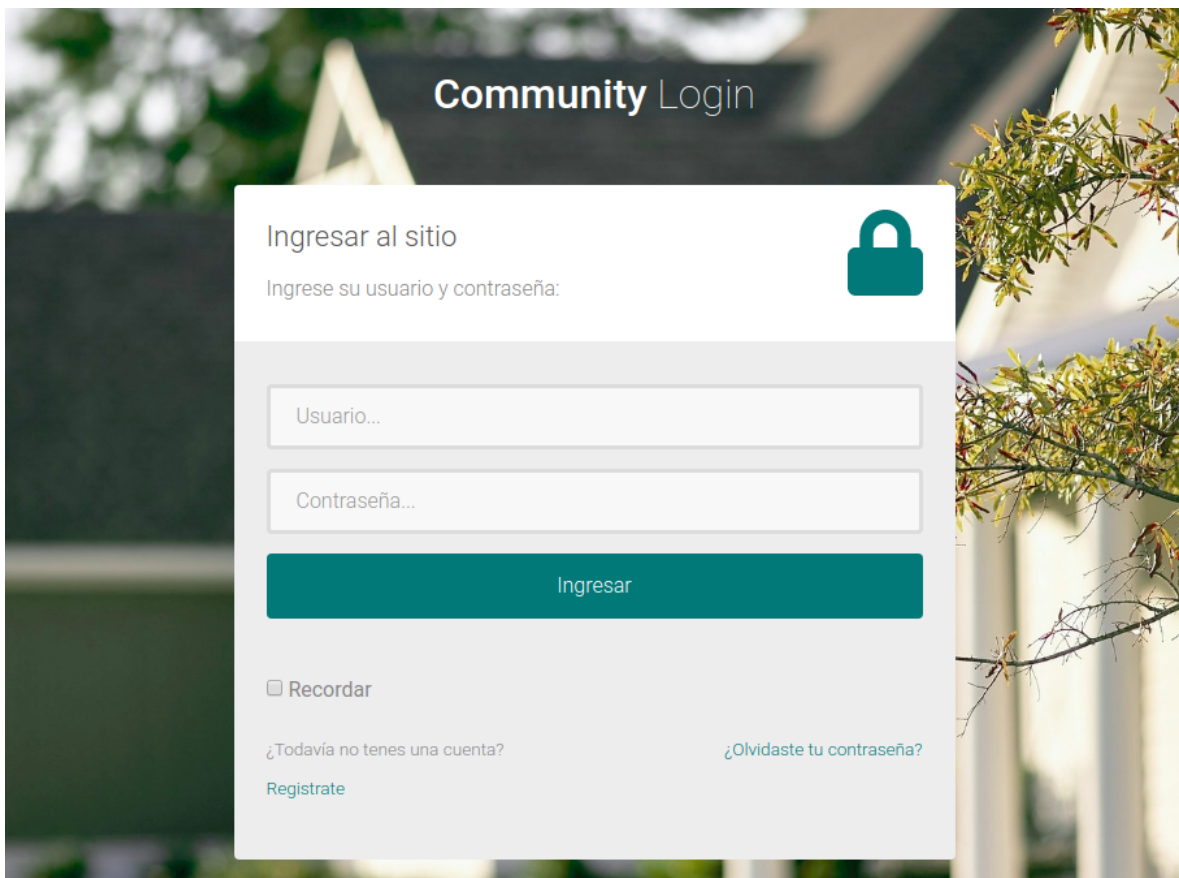
Mapa de menú



Mi cuenta

I. Ingreso a la plataforma de usuarios administradores

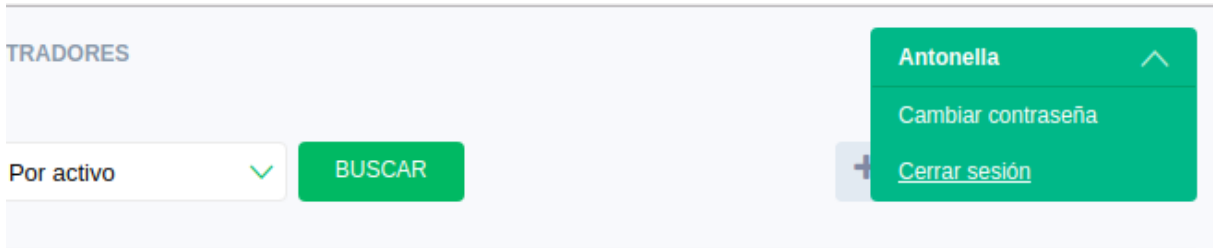
- 1 . Ingrese en su navegador web la url del sistema.
- 2 . Ingrese su usuario y contraseña.¹
3. Presione el botón ingresar.



¹ Si no cuenta con un usuario debe solicitarlo a la administración de la empresa.

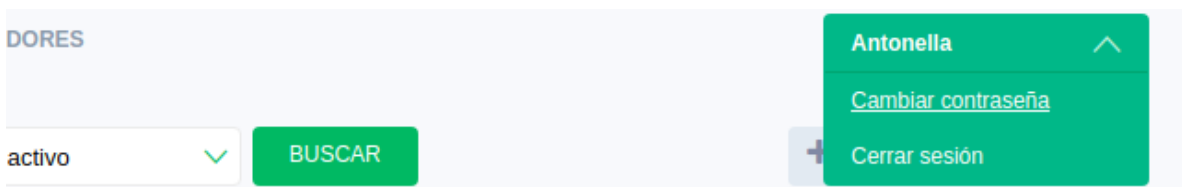
II. Cerrar sesión

1. Presione sobre su nombre de usuario ubicado en la esquina superior derecha para desplegar el menú de opciones.
2. Presione la opción "Cerrar sesión" y será deslogueado de su cuenta.



III. Cambiar contraseña

1. Presione sobre su nombre de usuario ubicado en la esquina superior derecha para desplegar el menú de opciones.
2. Presione la opción "Cambiar contraseña".



3. Complete el formulario de cambio de contraseña.
4. Presione el botón "Cambiar mi contraseña".

INICIO > CAMBIO DE CONTRASEÑA

Por favor, introduzca su contraseña antigua, por seguridad, y después introduzca la nueva contraseña dos veces para verificar que la ha escrito correctamente.

Contraseña antigua:*

Contraseña nueva:*

Su contraseña no puede asemejarse tanto a su otra información personal.
Su contraseña debe contener al menos 8 caracteres.
Su contraseña no puede ser una clave utilizada comunmente.
Su contraseña no puede ser completamente numérica.

Contraseña nueva (confirmación):*

CAMBIAR MI CONTRASEÑA

II. Aprobar cuenta de usuario vecino

1. En el listado de usuarios vecinos seleccione el vecino que desea activar o aprobar y presione sobre él para ver el detalle y poder editar sus datos.
2. Dentro del detalle, diríjase al campo "Activo" y tilde para activar la cuenta del usuario vecino.
3. Presione el botón "Guardar" para que se guarden los cambios.
4. Puede ver el listado actualizado de usuarios vecinos donde se encuentra activada la cuenta del vecino.

INICIO > CUENTAS DE USUARIOS > USUARIOS VECINOS > SOFIA85 - SOFIA ADA CASTILLO PONSE

< Segundo84 - ... >

VECINO **USUARIO**


USUARIO: SOFIA85

Nombre:*

Apellidos:*

Nombre de usuario:*
Requerido. 150 caracteres como máximo. Únicamente letras, dígitos y @/./+/_

Correo electrónico:*

Activo  **Tilde para aprobar cuenta de vecino**
Indica si el usuario debe ser tratado como activo. Desmarque esta opción en lugar de borrar la cuenta.

GUARDAR Grabar y añadir otro Grabar y continuar editando

NOMBRE DE USUARIO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	BARRIO	MANZANA	LOTE	ES PROPIETARIO	ACTIVO
Juan23	Carrasco23@yopmail.com	351 187-9174	Balcones de Juniors	M01	L02		

Usuario activado correctamente 

Nota: Luego de aprobar la cuenta del usuario vecino, se enviará un email al mismo indicando que su cuenta ha sido aprobada y ya puede ser utilizada.

III. Consultar, buscar y filtrar usuarios vecinos

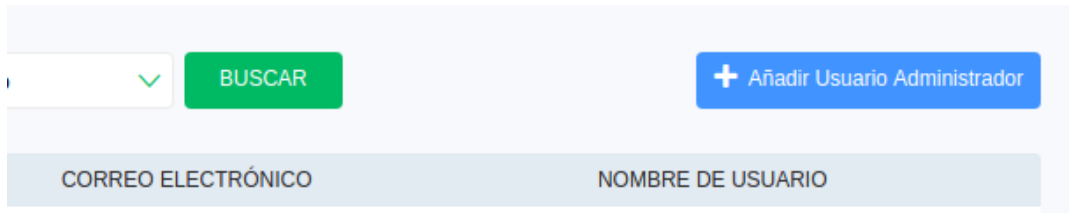
1. Seleccione en el menú lateral la opción "Usuarios Vecinos" que lo llevará al listado de vecinos.
2. Puede buscar un vecino por su número identificador, nombre, apellido, dni, email y nombre de usuario ingresando el dato correspondiente en el buscador.
3. Puede filtrar los usuarios vecinos por activos y por barrio.
4. Para abrir el detalle de un vecino, presione sobre su número identificador, nombre o apellido en el listado.

The screenshot shows the 'Usuarios Vecinos' interface. At the top, there is a breadcrumb trail: INICIO > CUENTAS DE USUARIOS > USUARIOS VECINOS. On the right, there is a dropdown menu for 'Antonella'. Below this is a search bar labeled 'Buscador' with a search icon and a 'Buscar' button. To the right of the search bar are two filter dropdowns: 'Por barrio' and 'Por activo', both with green checkmarks. A '+ Añadir Usuario Vecino' button is also present. Below the search and filters is a table with columns: N°, NOMBRE, APELLIDO, D.N.I., NOMBRE DE USUARIO, CORREO ELECTRÓNICO, CELULAR, BARRIO, MANZANA, LOTE, and ES I. The table contains six rows of user data. Below the table is a 'Presionar para ver detalle de usuario' button with an 'IR' icon. At the bottom right, there is a '100 Usuarios Vecinos' indicator. At the bottom left, there is a 'seleccionados 0 de 100' indicator.

<input type="checkbox"/>	N°	NOMBRE	APELLIDO	D.N.I.	NOMBRE DE USUARIO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	BARRIO	MANZANA	LOTE	ES I
<input type="checkbox"/>	417	Sofia Ada	Castillo Ponce	31587596	Sofia85	castillo85@yopmail.com	351 342-7221	Solares del Cerro	M-III	L-III	✓
<input type="checkbox"/>	416	Samuel Segundo	Marin	35694284	Segundo84	marin84@yopmail.com	351 582-4197	Solares del Cerro	M-II	L-III	✓
<input type="checkbox"/>	415	Roberto	Rivas Avello	32272044	Roberto4	rivas_avello4@yopmail.com	351 382-6717	Solares del Cerro	M-I	L-III	✓
<input type="checkbox"/>	414	René	Rojas	36378732	Rene100	rojas100@yopmail.com	351 622-3693	Solares del Cerro	M-V	L-II	✗
<input type="checkbox"/>	413	Patricia Susana	Martinez	34325388	Patricia52	martinez52@yopmail.com	351 502-5205	Solares del Cerro	M-IV	L-II	✓
<input type="checkbox"/>	412	Nicolas	Monsalvez	33640940	Nicolas36	monsalvez36@yopmail.com	351 462-5709	Solares del Cerro	M-III	L-II	✗

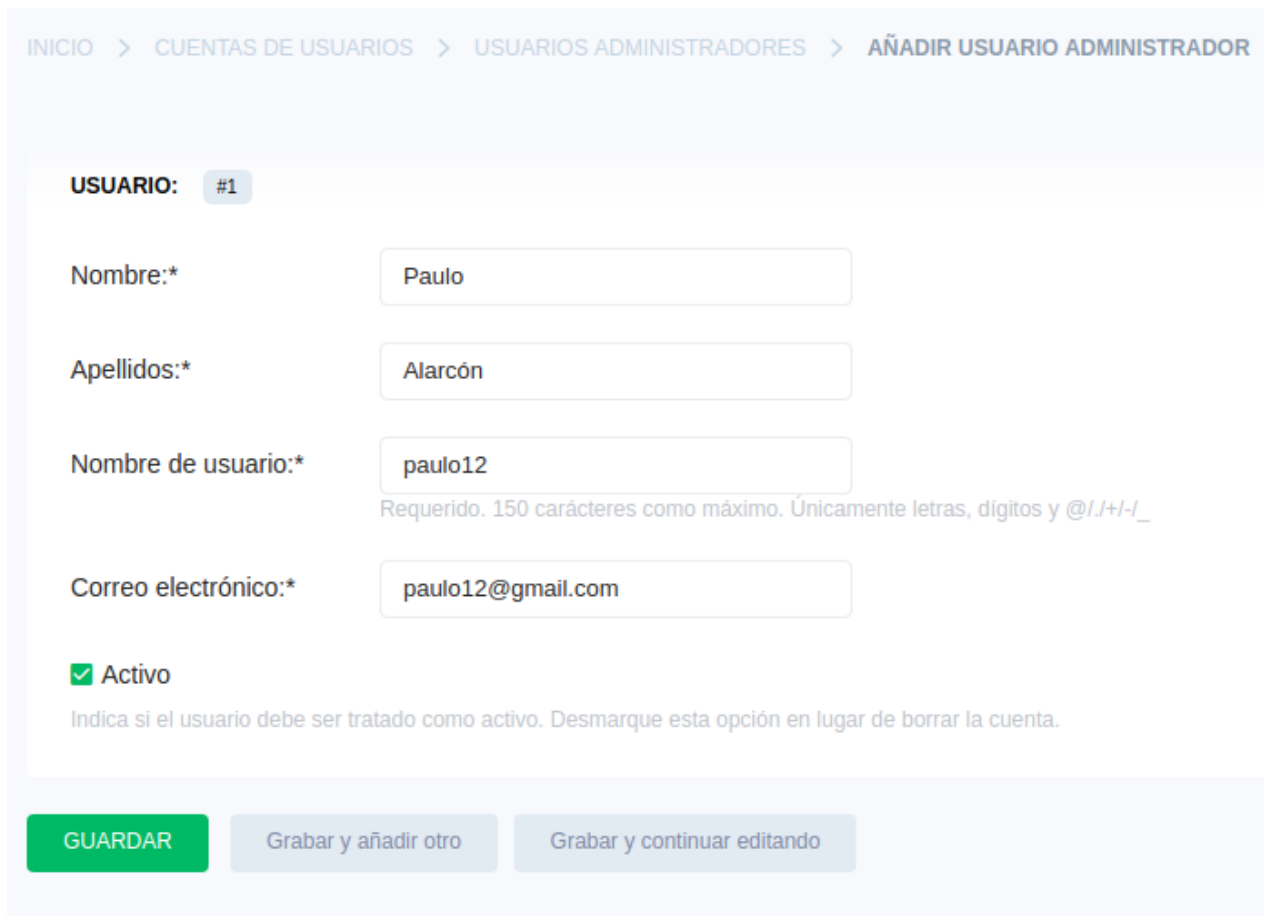
IV. Registrar cuenta de usuario administrador

1. Seleccione en el menú lateral la opción “Usuarios Administradores” que lo llevará al listado de usuarios administradores.
2. Presione el botón “Añadir Usuario Administrador” que está ubicado en la esquina superior derecha.



The screenshot shows a search bar with a dropdown arrow and a green 'BUSCAR' button. To the right is a blue button with a plus sign and the text 'Añadir Usuario Administrador'. Below these is a table header with two columns: 'CORREO ELECTRÓNICO' and 'NOMBRE DE USUARIO'.

3. Complete los campos del formulario.
4. Presione el botón “Guardar”.



The screenshot shows the 'Añadir Usuario Administrador' form. At the top, there is a breadcrumb trail: INICIO > CUENTAS DE USUARIOS > USUARIOS ADMINISTRADORES > AÑADIR USUARIO ADMINISTRADOR. The form includes a 'USUARIO:' label with a '#1' indicator. The fields are: 'Nombre:*' (Paulo), 'Apellidos:*' (Alarcón), 'Nombre de usuario:*' (paulo12) with a note 'Requerido. 150 caracteres como máximo. Únicamente letras, dígitos y @/./+/_', and 'Correo electrónico:*' (paulo12@gmail.com). There is a checked checkbox for 'Activo' with a note 'Indica si el usuario debe ser tratado como activo. Desmarque esta opción en lugar de borrar la cuenta.' At the bottom, there are three buttons: 'GUARDAR' (green), 'Grabar y añadir otro' (light blue), and 'Grabar y continuar editando' (light blue).

Nota: Una vez registrado en el sistema, al nuevo usuario administrador le llegará un email indicando que le han creado una cuenta en el sitio y los datos necesarios para que pueda ingresar.

V. Consultar, buscar y filtrar usuarios administradores

1. Seleccione en el menú lateral la opción "Usuarios Administradores" que lo llevará al listado.
2. Puede buscar un usuario administrador por su número identificador, nombre, apellido, email y nombre de usuario ingresando el dato correspondiente en el buscador.
3. Puede filtrar los usuarios administradores por activos.
4. Para abrir el detalle de un administrador, presione sobre su número identificador, nombre o apellido en el listado.

The screenshot shows the 'Usuarios Administradores' page. At the top, there is a breadcrumb trail: 'INICIO > CUENTAS DE USUARIOS > USUARIOS ADMINISTRADORES'. On the right, there is a dropdown menu showing 'Antonella'. Below the breadcrumb, there is a search bar labeled 'Buscar' with a green arrow pointing to it and the label 'Buscador'. To the right of the search bar is a filter dropdown labeled 'Filtro' with a green arrow pointing to it and the label 'Filtro'. Below the filter is a 'Por activo' dropdown and a green 'BUSCAR' button. To the right of the search and filter area is a blue button labeled '+ Añadir Usuario Administrador' with a green arrow pointing to it and the label 'Añadir nuevo usuario'. Below these elements is a table with the following columns: 'N°', 'NOMBRE', 'APELLIDO', 'CORREO ELECTRÓNICO', and 'NOMBRE DE USUARIO'. The table contains five rows of user data. A green arrow points to the first row (ID 80, Lucia Lago) with the label 'Presione para ver detalle de usuario'. Below the table, there is a selection dropdown showing '.....' and a green 'IR' button. At the bottom left, it says 'seleccionados 0 de 5'. At the bottom right, it says 'Cantidad de usuarios administradores' with a green arrow pointing to it and the label '5 Usuarios Administradores'.

N°	NOMBRE	APELLIDO	CORREO ELECTRÓNICO	NOMBRE DE USUARIO
80	Lucia	Lago	lucia32@yopmail.com	lago37
79	Luciana	Lasa Montillo	luciana24@yopmail.com	lasa67
78	Andrea Morena	Font	andrea68@yopmail.com	font11
77	Daniel	Méndez	chapu733@gmail.com	daniel
76	Antonella	Barbero	antobarbero94@gmail.com	antonella

VI. Modificar datos de cuenta de usuario

1. Abra el detalle del usuario (administrador o vecino) al que desea modificar datos, presionando sobre su número identificador, nombre o apellido en el listado.
2. Modifique los datos que desee.
3. Presione el botón “Guardar” para confirmar la operación.

INICIO > CUENTAS DE USUARIOS > USUARIOS VECINOS > SOFIA85 - SOFIA ADA CASTILLO PONSE Antonella





Segundo84 - ...

VECINO USUARIO

Dni:* 12345678

Celular: 351342-7221
Únicamente números y -/+/(/)

Teléfono fijo: (351)464-8962
Únicamente números y -/+/(/)

Barrio:* Solares del Cerro    

Manzana:* M-III


Lote:* L-III

Es propietario

GUARDAR Grabar y añadir otro Grabar y continuar editando **× ELIMINAR**

VII. Eliminar cuenta de usuario

1. Abra el detalle del usuario que desea eliminar.
2. Presione el botón “Eliminar” ubicado en la esquina inferior derecha.
- 3.a. Presione el botón “Sí, estoy seguro ” para confirmar la operación.
b. Presione el botón “No, llévame atrás” para cancelar la operación.

INICIO > CUENTAS DE USUARIOS > USUARIOS VECINOS > SEGUNDO84 - SAMUEL SEGUNDO MARIN Antonella 

< Sofia85 - Sofi... Roberto4 - R... >

VECINO **USUARIO**

USUARIO: SEGUNDO84

Nombre:*

Apellidos:*

Nombre de usuario:*
Requerido. 150 caracteres como máximo. Únicamente letras, dígitos y @/./+/_

Correo electrónico:*

Activo
Indica si el usuario debe ser tratado como activo. Desmarque esta opción en lugar de borrar la cuenta.

GUARDAR Grabar y añadir otro Grabar y continuar editando **ELIMINAR**

Sección de barrios

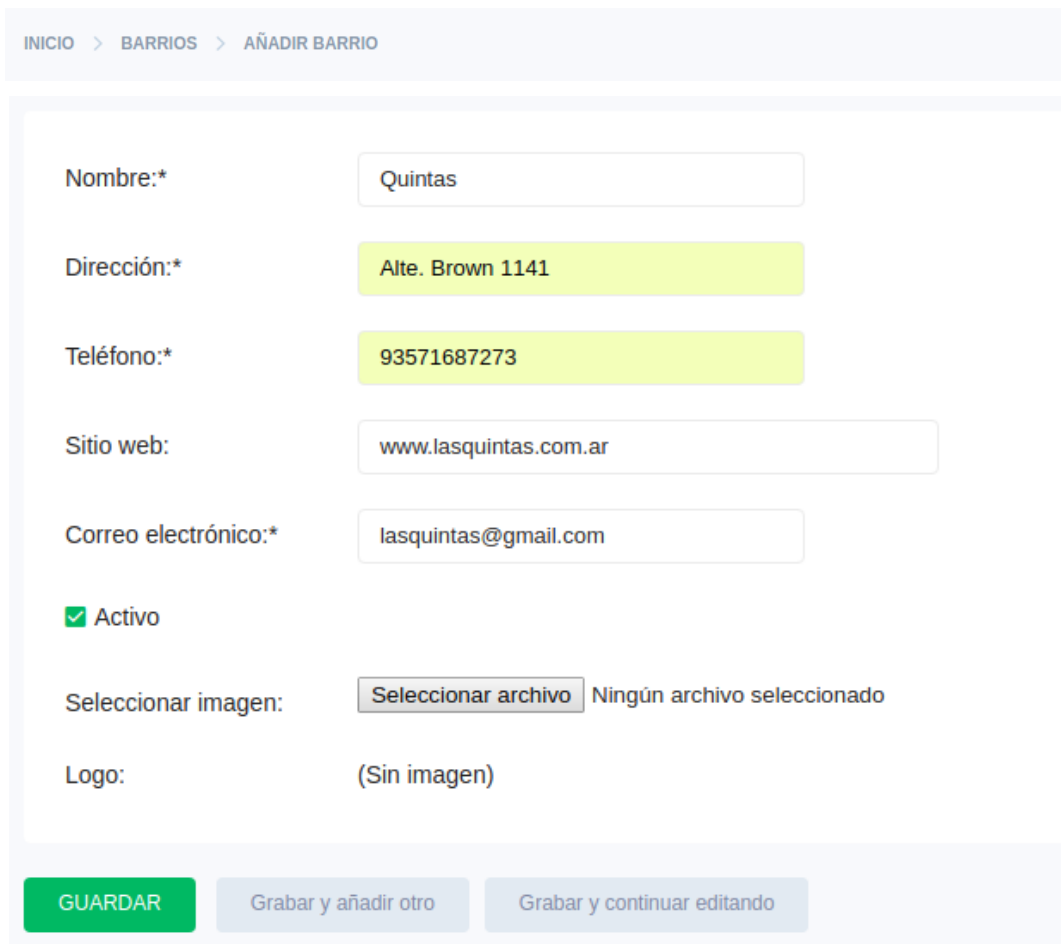
I. Crear un nuevo barrio

1. Seleccione en el menú lateral la opción “Barrios” que lo llevará al listado de barrios.
2. Presione el botón “Añadir Barrio” que está ubicado en la esquina superior derecha.



ID	NOMBRE	TELÉFONO	SITIO WEB	ACTIVO	LOGO
	Barrio Nores Martínez	0351 467-9000	www.grupoedisur.com.ar	✘	(Sin imagen)

3. Complete los campos del formulario.
4. Presione el botón “Guardar”.



INICIO > BARRIOS > AÑADIR BARRIO

Nombre:*

Dirección:*

Teléfono:*

Sitio web:

Correo electrónico:*

Activo

Seleccionar imagen: Ningún archivo seleccionado

Logo: (Sin imagen)

II. Consultar, buscar y filtrar barrios

1. Seleccione en el menú lateral la opción "Barrios" que lo llevará al listado de barrios.
2. Puede buscar un barrio por su número identificador, nombre o email ingresando el dato correspondiente en el buscador.
3. Puede filtrar los barrios por activos/inactivos.
4. Para abrir el detalle de un barrio, presione sobre su número identificador o nombre en el listado.

INICIO > BARRIOS Antonella

Buscar Por Activo BUSCAR + Añadir Barrio

Buscador Filtro Añadir nuevo barrio

<input type="checkbox"/>	N°	NOMBRE	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	SITIO WEB	ACTIVO	LOGO
<input type="checkbox"/>	59	Grupo Edisur	grupoedisur@gmail.com	Av. Rogelio Nores Martinez 2709	0351 467-9000	www.grupoedisur.com.ar	<input type="checkbox"/>	(Sin imagen)
<input type="checkbox"/>	58	Manantiales	manantiales@live.com	San Antonio 1296	0810 888-3347	www.manantiales.net	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	57	Las Delicias	lasdelicias@gmail.com	Av. Ejército Argentino 1067	03543 44-9305	http://www.lasdelicias.net	<input checked="" type="checkbox"/>	(Sin imagen)
<input type="checkbox"/>	56	La Deseada	ladeseada@hotmail.com	Av. Ejército Argentino 318	0810 888-4884	www.ladeseada.com.ar	<input checked="" type="checkbox"/>	(Sin imagen)

Presione para ver detalle del barrio

----- IR

seleccionados 0 de 9 Cantidad de barrios 9 Barrios

III. Modificar datos de un barrio

1. Abra el detalle del barrio al que desea modificar datos, presionando sobre su número identificador o nombre en el listado.
2. Modifique los datos que desee.
3. Presione el botón “Guardar” para confirmar la operación.

INICIO > BARRIOS > MANANTIALES

< Grupo Edisur Las Delicias >

Nombre:*

Dirección:*


Teléfono:*

Sitio web: Actualmente: www.manantiales.net
Cambiar:

Correo electrónico:*

Activo

Seleccionar imagen: Actualmente: [neighborhood_logos/manantiales.jpg](#)
 Limpiar Cambiar:
 Ningún archivo seleccionado

Logo:


IV. Eliminar un barrio

1. Abra el detalle del barrio que desea eliminar.
2. Presione el botón “Eliminar” ubicado en la esquina inferior derecha.
- 3.a. Presione el botón “Sí, estoy seguro ” para confirmar la operación.
 - b. Presione el botón “No, llévame atrás” para cancelar la operación.

INICIO > BARRIOS > MANANTIALES

< Grupo Edisur Las Delicias >

Nombre:*

Dirección:*


Teléfono:*

Sitio web: Actualmente: www.manantiales.net
Cambiar:

Correo electrónico:*

Activo

Seleccionar imagen: Actualmente: [neighborhood_logos/manantiales.jpg](#)
 Limpiar Cambiar:
 Ningún archivo seleccionado

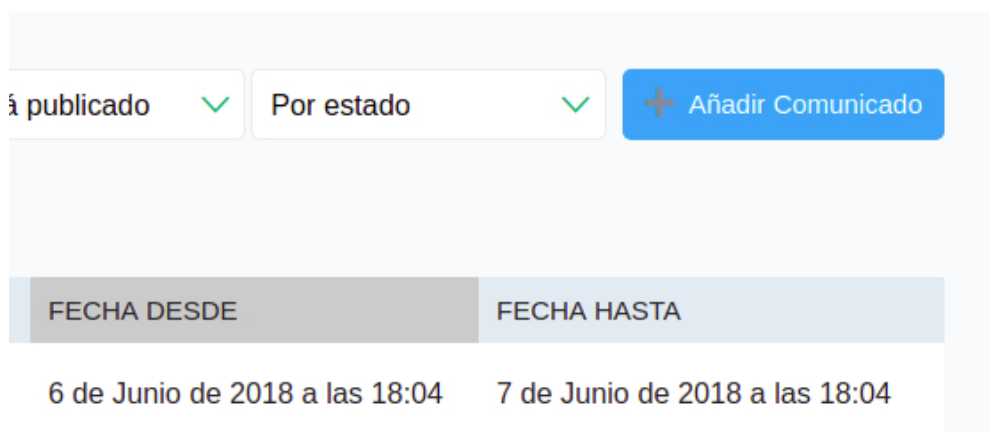
Logo:


Nota: Si el barrio posee usuarios, reclamos o comunicados relacionados no se permitirá su eliminación, pero se puede dejarlo inactivo, destildando la casilla “Activo” en el formulario de edición (ver III. Modificar datos de un barrio).

Sección de comunicados

I. Crear un nuevo comunicado

1. Seleccione en el menú lateral la opción “Comunicados” que lo llevará al listado de comunicados.
- 2 . Presione el botón “Añadir Comunicado” que está ubicado en la esquina superior derecha.



The screenshot shows a user interface for managing communications. At the top, there are two filter dropdown menus: "¿publicado" with a green checkmark and "Por estado" with a green checkmark. To the right of these is a blue button with a plus sign and the text "Añadir Comunicado". Below the filters is a date range selector with two columns: "FECHA DESDE" and "FECHA HASTA". The "FECHA DESDE" column contains the text "6 de Junio de 2018 a las 18:04" and the "FECHA HASTA" column contains "7 de Junio de 2018 a las 18:04".

3. Complete los campos del formulario.
4. Presione el botón "Guardar".

INICIO > COMUNICADOS > COMUNICADOS > AÑADIR COMUNICADO

Título:*

Descripción:*

Imagen: Ningún archivo seleccionado

Barrios:*
Mantenga presionado "Control" o "Command" en un Mac, para seleccionar más de una opción.

Está publicado
Destilá esta opción si deseas despublicar el comunicado en el sitio.

Fecha desde:*
A partir de esta fecha el comunicado será publicado en el sitio.

Fecha hasta:*
Al cumplirse esta fecha, el comunicado pasará al listado de comunicados históricos.

Fecha de creación: 8 de Julio de 2018 a las 09:18

Nota: Un comunicado publicado se mostrará en el sitio de vecinos en el listado de comunicados vigentes dentro de las fechas desde y hasta provistas en el formulario de creación, luego pasará al listado de comunicados históricos dentro del sitio.
El valor del campo "Fecha desde" siempre tendrá que ser mayor al momento de creación.
Cuando se cumpla la fecha de publicación del comunicado, se enviará un email con el mismo a los vecinos de los barrios correspondientes (*ver Plataforma de usuarios vecinos > Sección de comunicados > III. Email de comunicados*)
Puede ver si un comunicado fue enviado y leído en la sección "Comunicados Enviados" (*ver V. Consultar, buscar y filtrar comunicados enviados*)

II. Editar un comunicado

1. Abra el detalle del comunicado al que desea editar, presionando sobre su número identificador o título en el listado.
2. Edite los datos que desee (la fecha de creación no podrá ser editada).
3. Presione el botón “Guardar” para confirmar la operación.

INICIO > COMUNICADOS > COMUNICADOS > 938 - RECOLECCIÓN DE RESIDUOS Antonella ▾

< 937 - Reglam... >

Título:*

Descripción:*

El día lunes 3 de Diciembre no habrá Recolección de Residuos- sugerimos a los vecinos no sacar la basura a la vereda hasta el día jueves 11 cuando el servicio funcione de forma habitua. gracias por su comprensión atentamente el Equipo de Community.

Imagen: Limpiar Actualmente: [news_images/basura.jpg](#)
Cambiar: Ningún archivo seleccionado

Barrios:*
Mantenga presionado "Control" o "Command" en un Mac, para seleccionar más de una opción.

Está publicado
Destilidá esta opción si deseas despublicar el comunicado en el sitio.

Fecha desde:*
A partir de esta fecha el comunicado será publicado en el sitio.

Fecha hasta:*
Al cumplirse esta fecha, el comunicado pasará al listado de comunicados históricos.

Fecha de creación: 29 de Junio de 2018 a las 16:14

Nota: Si ya se cumplió la fecha de publicación del comunicado el mismo no podrá ser editado. Sólo podrá editar comunicados que aún no hayan sido publicados.

III. Publicar y despublicar un comunicado

1. Dentro del formulario de creación/edición de un comunicado tilde el casillero “Está publicado” para publicar el comunicado dentro del sitio. De esta manera será visible para los vecinos cuando se cumpla su fecha de publicación.

Está publicado

Destilá esta opción si deseas despublicar el comunicado en el sitio.

Fecha desde:*

06/06/2018 18:04:02

A partir de esta fecha el comunicado será publicado en el sitio.

Fecha hasta:*

07/06/2018 18:04:02

Al cumplirse esta fecha, el comunicado pasará al listado de comunicados históricos.

Fecha de creación:

21 de Mayo de 2018 a las 20:59

GUARDAR Grabar y añadir otro Grabar y continuar editando **ELIMINAR**

2. Si lo que desea es despublicar un comunicado dentro del sitio, destilde el casillero “Está publicado” dentro del formulario de creación/edición de un comunicado. De esta manera el mismo dejará de ser visible para los vecinos.

Está publicado

Destilá esta opción si deseas despublicar el comunicado en el sitio.

Fecha desde:*

06/06/2018 18:04:02

A partir de esta fecha el comunicado será publicado en el sitio.

Fecha hasta:*

07/06/2018 18:04:02

Al cumplirse esta fecha, el comunicado pasará al listado de comunicados históricos.

Fecha de creación:

21 de Mayo de 2018 a las 20:59

GUARDAR Grabar y añadir otro Grabar y continuar editando **ELIMINAR**

3. Presione el botón “Guardar”.

IV. Consultar, buscar y filtrar comunicados

1. Seleccione en el menú lateral la opción "Comunicados" que lo llevará al listado.
2. Puede buscar un comunicado por su número identificador y título ingresando el dato correspondiente en el buscador.
3. Puede filtrar los comunicados por publicados/no publicados, por barrios y por estado.
4. Para abrir el detalle de un comunicado, presione sobre su número identificador o título.

INICIO > COMUNICADOS > COMUNICADOS Antonella

Buscar Por barrio Por está publicado Por estado + Añadir Comunicado

BUSCAR **Buscador** **Filtros** **Añadir nuevo comunicado**

<input type="checkbox"/>	N°	TÍTULO	ESTÁ PUBLICADO	FECHA DE CREACIÓN	ESTADO	FECHA DESDE	FECHA HASTA
<input type="checkbox"/>	113	Recolección de residuos	✓	21 de Mayo de 2018 a las 20:59	Histórico	6 de Junio de 2018 a las 18:04	7 de Junio de 2018 a las 18:04
<input type="checkbox"/>	112	Reglamentos para eventos privados	✓	19 de Abril de 2018 a las 19:17	En espera	20 de Junio de 2018 a las 03:04	22 de Junio de 2018 a las 09:04
<input type="checkbox"/>	111	Halloween	✓	29 de Marzo de 2018 a las 05:08	Histórico	13 de Abril de 2018 a las 14:04	3 de Mayo de 2018 a las 22:04
<input type="checkbox"/>	110	Propuesta de valor de Community Administración e Intendencia	✓	21 de Mayo de 2018 a las 07:11	Histórico	21 de Mayo de 2018 a las 13:04	22 de Mayo de 2018 a las 21:04

Presione para ver detalle del comunicado

IR Cantidad de comunicados **29 Comunicados**

seleccionados 0 de 29

V. Consultar, buscar y filtrar comunicados enviados

1. Seleccione en el menú lateral la opción “Comunicados enviados” que lo llevará al listado.
2. Puede buscar un comunicado enviado por su número identificador, el título del comunicado y el nombre, apellido o nombre de usuario del vecino al que se envió.
3. Puede filtrar los comunicados enviados por barrio, fecha en que fue enviado y por si el vecino fue o no fue notificado.

INICIO > COMUNICADOS > COMUNICADOS ENVIADOS Antonella

Buscar Por barrio Por fecha enviado Por fue notificado

N°	NOTICIA	VECINO	BARRIO	FUE NOTIFICADO	FECHA ENVIADO
2034	905 - Evento día del niño	Demessio88 - Demesio Simón Navarro	La Soñada	+	8 de Julio de 2018 a las 10:01
2033	937 - Reglamentos para eventos privados	Alejandra65 - Alejandra Rodríguez Berra	El Bosque	✓	22 de Junio de 2018 a las 15:23
2032	937 - Reglamentos para eventos privados	Andrea32 - Andrea Víalobos	El Bosque	+	22 de Junio de 2018 a las 15:23
2031	937 - Reglamentos para eventos privados	Bautista64 - Bautista Cuevas	El Bosque	+	22 de Junio de 2018 a las 15:23
2030	937 - Reglamentos para eventos privados	Celia97 - Celia Figueroa	El Bosque	+	22 de Junio de 2018 a las 15:23
2029	937 - Reglamentos para eventos privados	Filomena33 - Filomena Loyola	El Bosque	✓	22 de Junio de 2018 a las 15:23
2028	937 - Reglamentos para eventos privados	Honorina1 - Honorina Molina	El Bosque	+	22 de Junio de 2018 a las 15:23
2027	937 - Reglamentos para eventos privados	Juan81 - Juan Ortiz	El Bosque	+	22 de Junio de 2018 a las 15:23
2026	937 - Reglamentos para eventos privados	Julian48 - Julián Matamala	El Bosque	+	22 de Junio de 2018 a las 15:23
2025	937 - Reglamentos para eventos privados	Moises49 - Moises Jesus Alarcón	El Bosque	✓	22 de Junio de 2018 a las 15:23
2024	937 - Reglamentos para eventos privados	Monica16 - Blanca Mónica Carrera Oliva	El Bosque	+	22 de Junio de 2018 a las 15:23
2023	937 - Reglamentos para eventos privados	Rigoberto80 - Rigoberto Caceres	El Bosque	+	22 de Junio de 2018 a las 15:23

1 2 3 4
377 Comunicados enviados

Sección de reclamos

I. Consultar, buscar y filtrar reclamos

1. Seleccione en el menú lateral la opción “Reclamos” que lo llevará al listado de reclamos.
2. Puede buscar un reclamo por su número identificador, nombre, apellido, nombre de usuario o dni del reclamante y tema del reclamo.
3. Puede filtrar los reclamos por barrio, estado y motivo.
4. Para abrir el detalle de un reclamo, presione sobre su número identificador.

INICIO > RECLAMOS > RECLAMOS

Filtros Antonella

Buscar Por barrio Por estado Por motivo BUSCAR

Buscador

N°	DÍAS PASADOS	RECLAMANTE	MOTIVO	BARRIO	TEMA	ESTADO	FECHA DE PRESENTACIÓN
1419	8	Alejandra65 - Alejandra Rodriguez Berra	Limpieza	El Bosque	No ha Pasado el recolector de residuos	En revisión	30 de Junio de 2018 a las 01:17
1418	8	Moises49 - Moises Jesus Alarcón	Otros	El Bosque	Guardia	Presentado	30 de Junio de 2018 a las 01:17
1417	9	Andrea32 - Andrea Vilalobos	Limpieza	El Bosque	Desarmar escenario de fiesta	En revisión	29 de Junio de 2018 a las 01:17
1416		Ramon11 - Ramón Paz	Tránsito	La Deseada	Auto mal estacionado	Resuelto	28 de Junio de 2018 a las 01:17
1415		Nicolas36 - Nicolas Monsalvez	Otros	Solares del Cerro	Horarios de la administración	Resuelto	25 de Junio de 2018 a las 01:17
1414	14	Jose93 - Jose Pinto	Limpieza	Las Delicias	Ingreso deteriorado	En revisión	24 de Junio de 2018 a las 01:17
1413	16	Marina14 - Marina Azul Mendoza	Mantenimiento	Manantiales	Iluminación	Presentado	22 de Junio de 2018 a las 01:17
1412		Rosa31 - Rosa Isabel Meli	Otros	Manantiales	Cámaras en domicilio	No resuelto	19 de Junio de 2018 a las 01:17
1411		Alejandra65 - Alejandra Rodriguez Berra	Otros	El Bosque	Calle rota	Resuelto	10 de Mayo de 2018 a las 01:17

Días transcurridos desde su presentación

Presione para ver detalle de reclamo

Cantidad de reclamos 110 Reclamos Mostrar todo

Nota: En el indicador de días transcurridos desde que fue presentado un reclamo, se aplica la siguiente escala de colores:

- . Menos de 5 días: Verde
- . 5 a 9 días: Amarillo
- . 10 a 14 días: Naranja
- . Más de 15 días: Rojo

Si el reclamo está cerrado no se muestra este indicador.

II. Ver detalle de un reclamo

1. Dentro del listado de reclamos, presione sobre el número identificador del reclamo y se abrirá el detalle correspondiente.
2. Para ver las imágenes presione la solapa “Ver imágenes”.
3. Para ver los comentarios del reclamo presione la solapa “Ver comentarios”.

INICIO > RECLAMOS > RECLAMOS > #1419 - NO HA PASADO EL RECOLECTOR DE RESIDUOS

Antonella

Ver historial de cambios de estado

#1418 - Guar...

Ver imágenes

Ver comentarios

Agregar nuevo comentario

GENERAL VER IMÁGENES VER COMENTARIOS AGREGAR COMENTARIO

Estado:* En revisión

Reclamante: Alejandra65 - Alejandra Rodriguez Berra

Barrio: El Bosque

Motivo: Limpieza

Tema: No ha Pasado el recolector de residuos

Descripción: El recolector de basura no ha pasado ni en la noche de ayer ni de hoy por favor hacer algo al respecto.

Fecha de presentación: 30 de Junio de 2018 a las 01:17

Fecha de finalización: -

GUARDAR Grabar y continuar editando

419/history/

4. Para ver el historial de cambios de estado presione el botón “Histórico”.

INICIO > RECLAMOS > RECLAMOS > #1419 - NO HA PASADO EL RECOLECTOR DE RESIDUOS > HISTÓRICO

Antonella

RECLAMO	ESTADO	FECHA/HORA	COMENTARIO	NOMBRE DE USUARIO
#1419 - No ha Pasado el recolector de residuos	En revisión	18 de Julio de 2018 a las 06:17	Modificado	antonella
#1419 - No ha Pasado el recolector de residuos	Presentado	30 de Junio de 2018 a las 01:17	Creado	antonella

III. Comentar sobre un reclamo

1. Dentro del detalle de un reclamo diríjase a la solapa “Agregar comentario” en el margen superior.
2. Complete el formulario y presione el botón “Guardar”.

The screenshot shows a mobile application interface for adding a comment to a complaint. At the top, there is a breadcrumb trail: INICIO > RECLAMOS > RECLAMOS > #1419 - NO HA PASADO EL RECOLECTOR DE RESIDUOS. Below this is a navigation bar with a back arrow, a title '#1418 - Guar...', and a forward arrow. The main content area has four tabs: GENERAL, VER IMÁGENES, VER COMENTARIOS, and AGREGAR COMENTARIO (which is selected and underlined). The 'Comentario:*' label is on the left, and a text input field on the right contains the text 'Pronto lo resolveremos'. At the bottom, there are two buttons: a green 'GUARDAR' button and a grey 'Grabar y continuar editando' button.

Nota: Al momento de guardar el comentario se mandará un email al vecino que lo presentó con el comentario realizado y el usuario administrador que lo hizo. Además el vecino podrá verlo en el detalle del reclamo ingresando a su cuenta.

Nuevo comentario en el reclamo: No ha Pasado el recolector de residuos (Cód: limpieza-1530)

De: community.gerencia@gmail.com

Fecha: 2018-07-11 21:52

Codificación: worldwide (utf-8)

Community Administración e Intendencia

Nuevo comentario

Han realizado un nuevo comentario en el reclamo: No ha Pasado el recolector de residuos (Cód: limpieza-1530)

Usuario: Antonella Barbero

Comentario: Estamos trabajando en resolver su reclamo.

Saludos, el equipo de Community.

IV. Cambiar estado de un reclamo

1. Dentro del detalle de un reclamo diríjase al campo “Estado”.
2. Presione sobre la lista desplegable que posee el campo y seleccione el estado al que desea cambiar.
3. Presione el botón “Guardar”.

INICIO > RECLAMOS > RECLAMOS > #1419 - NO HA PASADO EL RECOLECTOR DE RESIDUOS

< #1418 - Guar... >

GENERAL VER IMÁGENES VER COMENTARIOS AGREGAR COMENTARIO

Estado:*
Reclamante: Rodríguez Berra
Barrio:
Motivo: Limpieza
Tema: No ha Pasado el recolector de residuos
Descripción: El recolector de basura no ha pasado ni en la noche de ayer ni de hoy por favor hacer algo al respecto.
Fecha de presentación: 30 de Junio de 2018 a las 01:17
Fecha de finalización: -

En revisión
Resuelto
No resuelto
Cancelado

GUARDAR Grabar y continuar editando

Nota: Las reglas para el cambio de estado son las siguientes:

- . Un reclamo en estado “Presentado” puede ser cambiado a “Cancelado” o a “En revisión”.
- . Un reclamo en estado “En revisión” puede ser cambiado a cualquiera de los estados finalizados (“Resuelto”, “Cancelado” o “No resuelto”).
- . Un reclamo en estado finalizado (“Resuelto”, “Cancelado” o “No resuelto”) ya no puede cambiar de estado.

Sección de reportes

I. Generar un reporte

1. Dentro del menú lateral en la sección de reclamos, seleccione la opción “Comunicados” o “Reclamos” según el tipo de reporte que desea generar.



2. En el listado, presione el título del reporte que desea generar.



3. Complete los campos requeridos del formulario.
4. Presione el botón "Generar reporte".

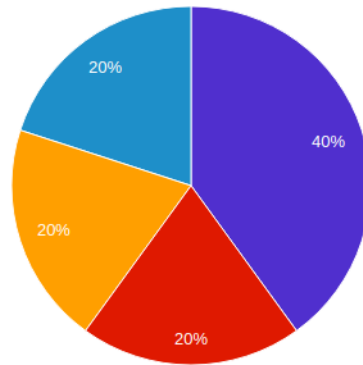
RR1 - MOTIVOS DE RECLAMOS POR BARRIO:

Porcentaje y cantidad de reclamos de cada motivo por barrio.

IMPRIMIR REPORTE

Barrio: Fecha desde: Fecha hasta:

Motivo	Cantidad
Mantenimiento	2
Limpieza	1
Mascotas	1
Obras	0
Tránsito	0
Otro	1
Total	5



● Mantenimiento ● Limpieza ● Mascotas ● Otro

II. Imprimir o descargar un reporte

1. Genere el reporte que desee (*ver I. Generar reporte*).
2. Presione el botón verde "Imprimir reporte" ubicado en la esquina superior derecha.
3. Guarde o imprima el archivo.

ABIERTOS EN ESTE MOMENTO:

Existen 1 reporte en los estados 'presentado' y 'en revisión', en este momento.

IMPRIMIR REPORTE

■ Presentados
■ En revisión

Imprimir

Total: 1 página

Destino

Páginas Todo
 p. ej. 1-5, 8, 11-13

Diseño

+ Más opciones

Imprimir utilizando el cuadro de diálogo del sistema (Ctrl+Shift+P)

22/7/2018

Community | sitio de administración

REC - COMUNICACION DE ENVÍOS LEÍDOS Y EN REVISIÓN POR BARRIO

Cantidad de comunicaciones enviadas leídas y en revisión en un rango de fechas por cada barrio.

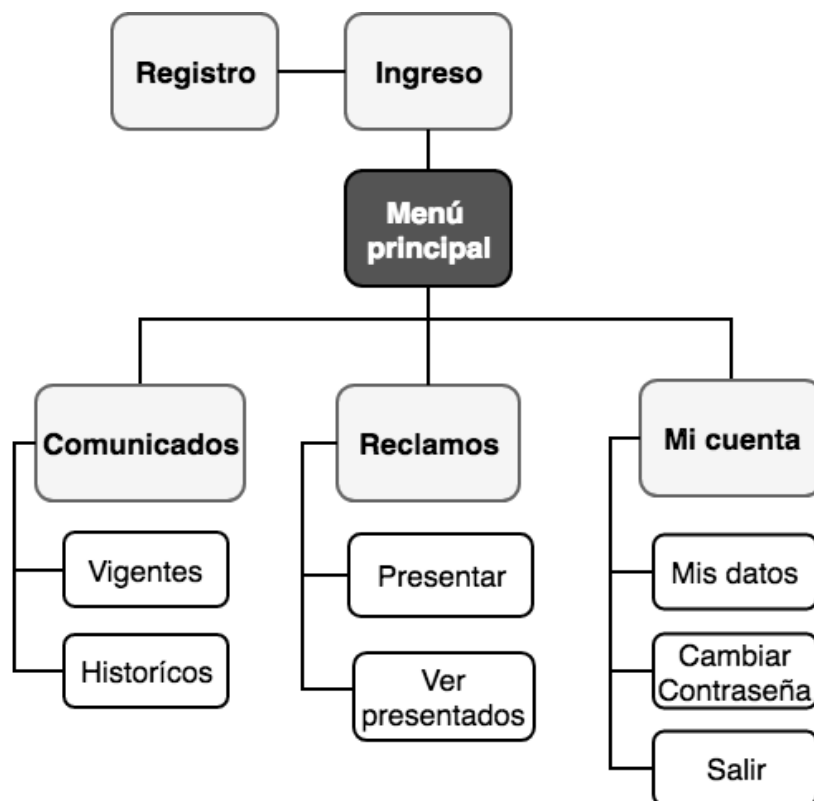
Fecha Inicio: 02/07/2018 Fecha Fin: 21/07/2018

Barrio	Leídas	En revisión
El Encarni	2	7
La Soledad	3	6
Almendro	3	6
La Cruzada	3	6

Plataforma para usuarios vecinos

Es la plataforma dirigida a los vecinos de los barrios administrados por la empresa, en dónde pueden cargar sus datos, enterarse de los comunicados que publique la empresa que administra su barrio, presentar reclamos ante la misma y realizar el trackeo de los mismos hasta su resolución.

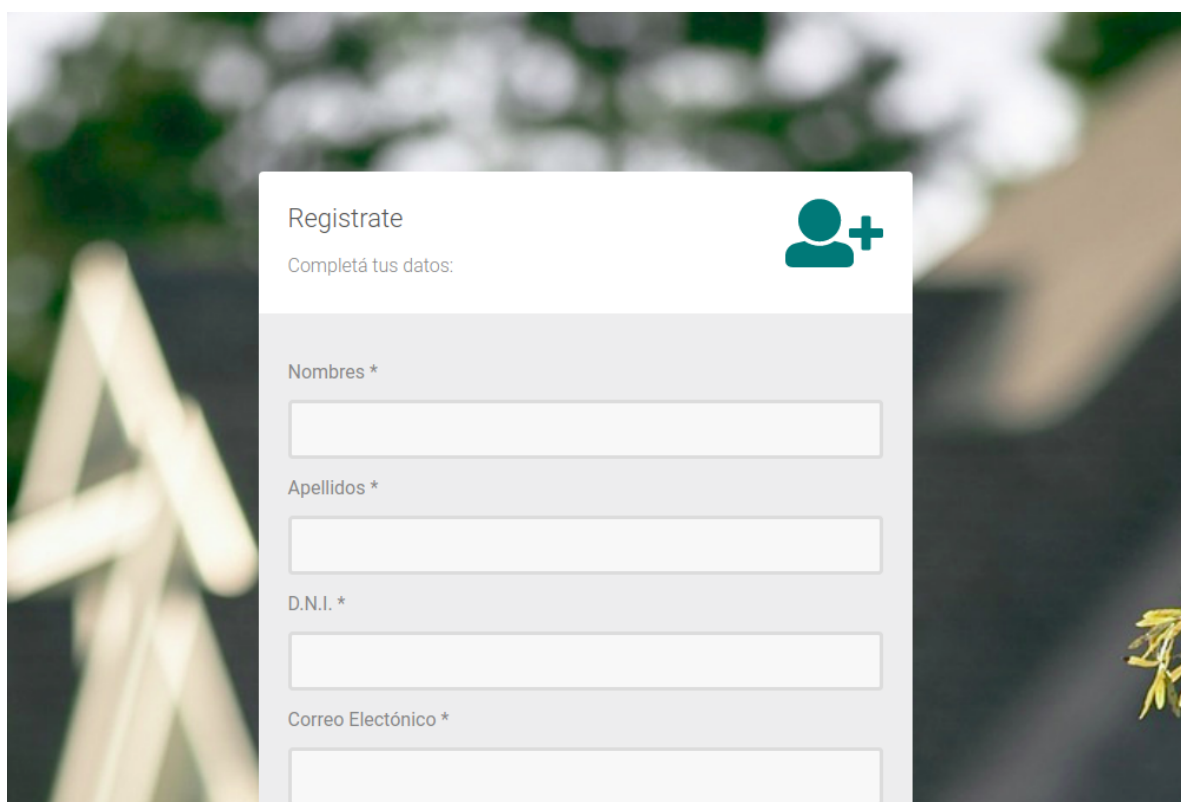
Mapa de menú



Mi cuenta

I. Registro de cuenta de usuario vecino en el sistema

1. Ingrese en su navegador web la url del sistema.
2. Presione la opción "Regístrate" en la pantalla de login.
3. Complete el formulario de registro.
3. Presione el botón "Enviar" para terminar el registro.



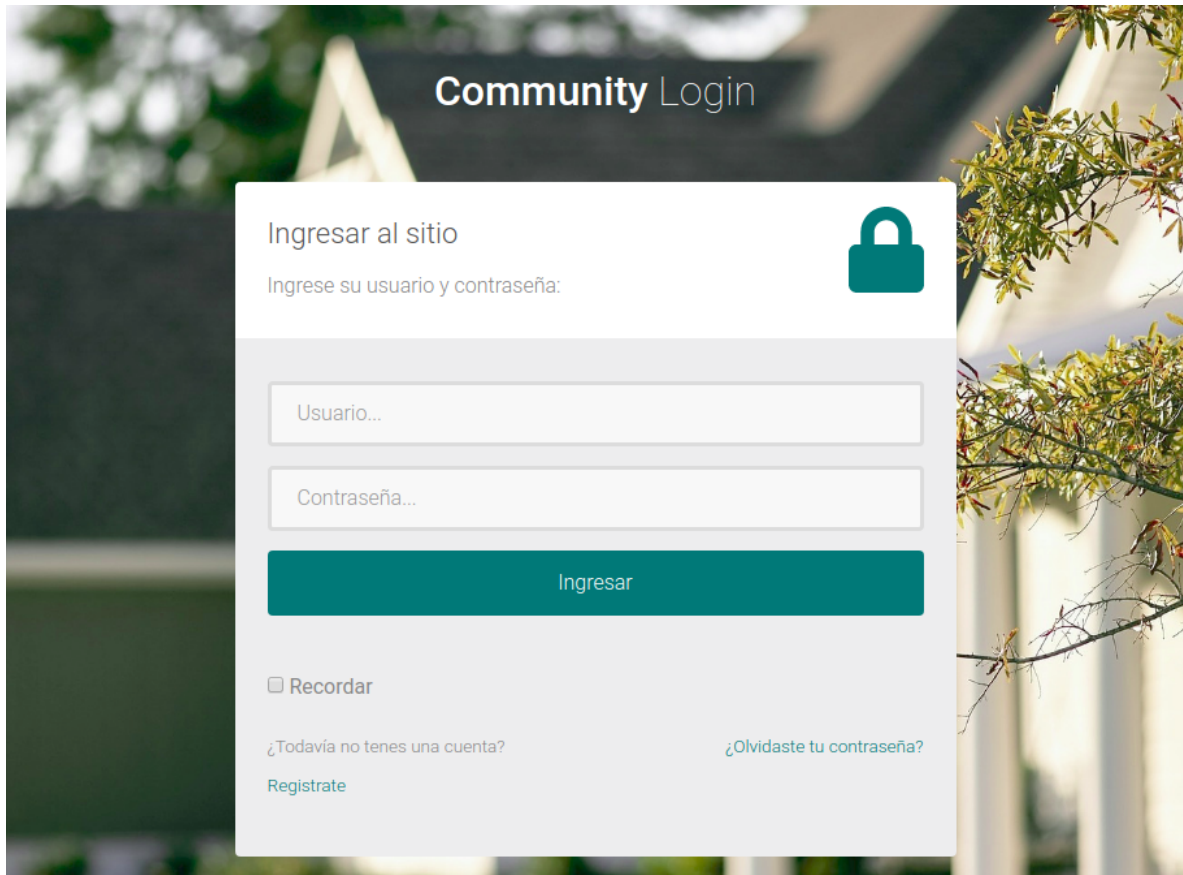
The image shows a registration form titled "Regístrate" (Register) with a user icon and a plus sign. Below the title, it says "Completa tus datos:" (Complete your data:). The form contains four input fields, each with an asterisk indicating it is required:

- Nombres *
- Apellidos *
- D.N.I. *
- Correo Electrónico *

Nota: No podrá loguearse con su cuenta hasta que no sea aprobada por un administrador y posteriormente verifique su email.

II. Ingreso a la plataforma de usuarios vecinos

1. Ingrese en su navegador web la url del sistema.
2. Ingrese su usuario y contraseña.
3. Presione el botón ingresar.



Community Login

Ingresar al sitio

Ingrese su usuario y contraseña:

Usuario...

Contraseña...

Ingresar

Recordar

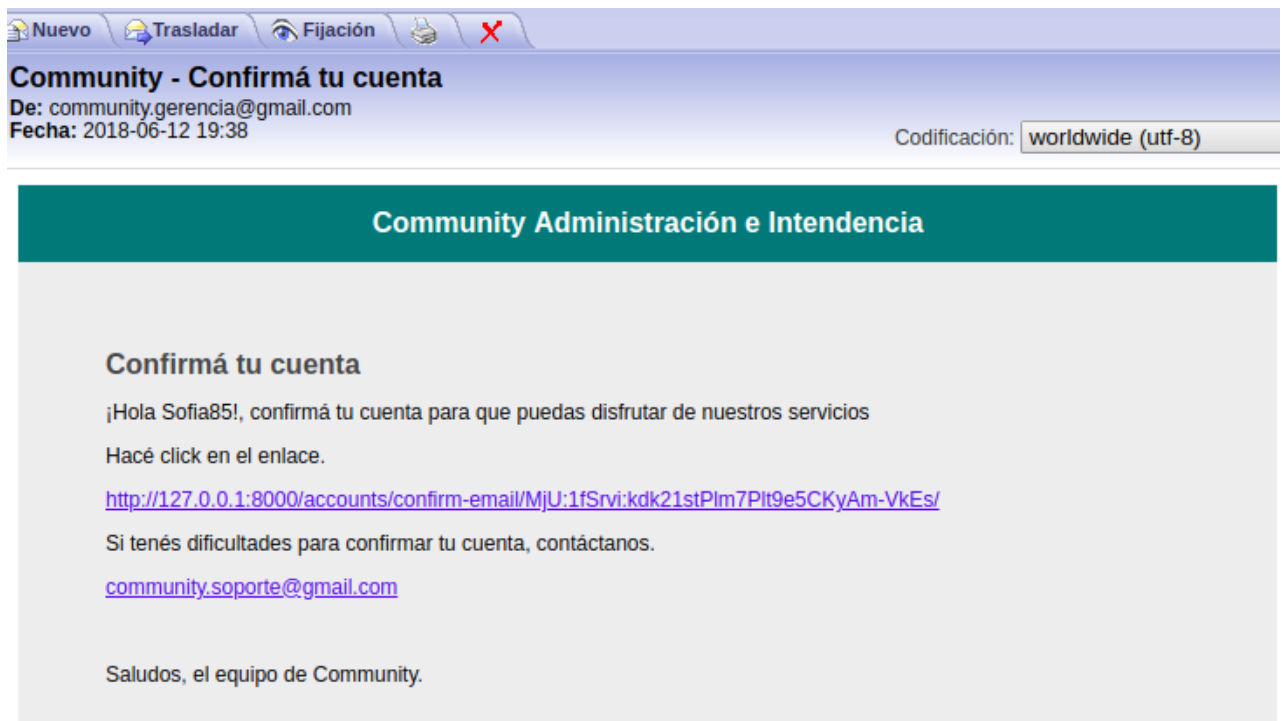
[¿Todavía no tienes una cuenta? Regístrate](#)

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

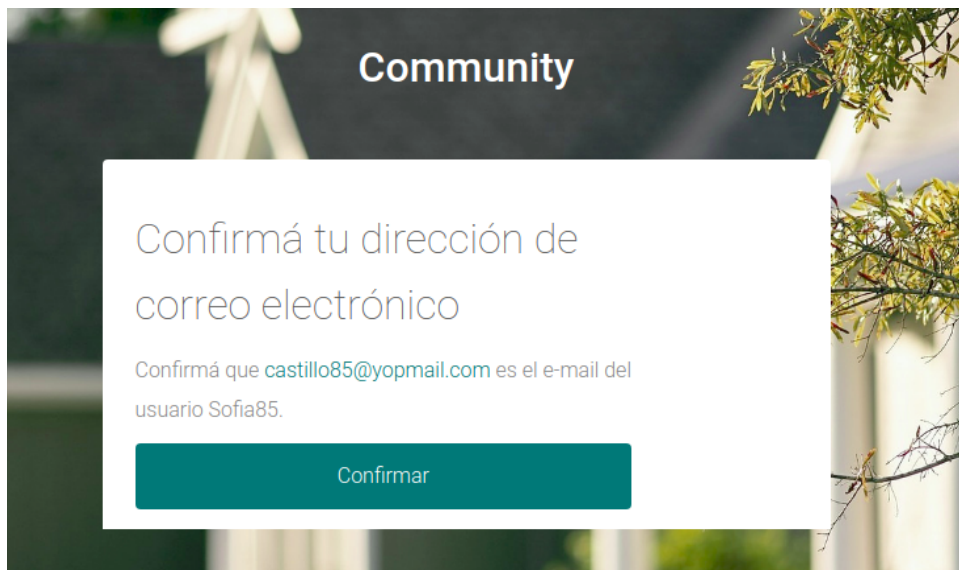
Nota: Si es la primera vez que ingresa al sitio, deberá confirmar su dirección de email (ver III. *Confirmar dirección de correo electrónico*).

III. Confirmar dirección de correo electrónico.

1. Abra su cuenta de correo electrónico.
2. En su bandeja de entrada verá un email de community.gerencia@gmail.com con motivo "Confirmá tu cuenta".
3. Abra ese email y haga click en el enlace indicado o cópielo en su navegador web para ser redirigido a la página de confirmación de cuenta.

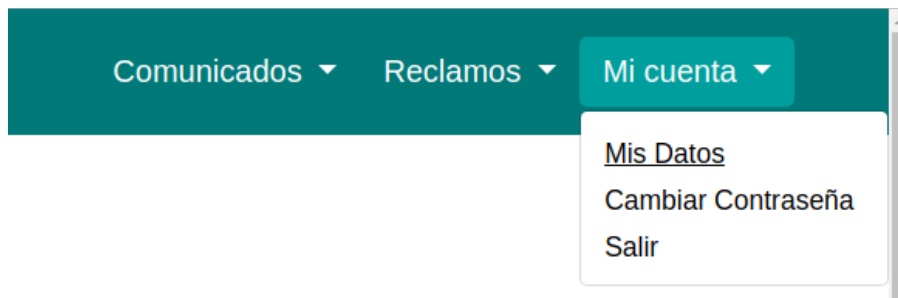


4. Presione el botón "Confirmar" y posteriormente ingrese al sistema (ver II. Ingreso a la plataforma de usuarios vecinos).



IV. Modificar datos de la cuenta

1. En la barra de navegación despliegue el menú “Mi Cuenta”.
2. Presione la opción “Mis Datos”.



3. Edite los campos del formulario que desea modificar.
4. Presione el botón “Actualizar datos”.

A screenshot of a form titled 'Mis datos:'. The form is set against a light gray background and contains several input fields. The fields and their values are: 'Nombres *' with 'Sofia Ada', 'Apellidos *' with 'Castillo Ponse', 'D.N.I. *' with '12345678', 'Correo Electrónico *' with 'castillo85@yopmail.com', 'Nombre de Usuario *' with 'Sofia85', and 'Teléfono Celular' with '351342-7221'. Each field is enclosed in a light gray rounded rectangle.

Teléfono Fijo

(351)464-8962

Barrio *

Solares del Cerro

Manzana *

M-III

Lote *

L-III

Es propietario

Cancelar Actualizar datos

Nota: Los campos dni, email, nombre de usuario, barrio, lote y manzana no pueden ser editados por un usuario vecino mediante este formulario.

V. Cambiar contraseña

1. En la barra de navegación despliegue el menú “Mi Cuenta”.
2. Presione la opción “Cambiar Contraseña”.



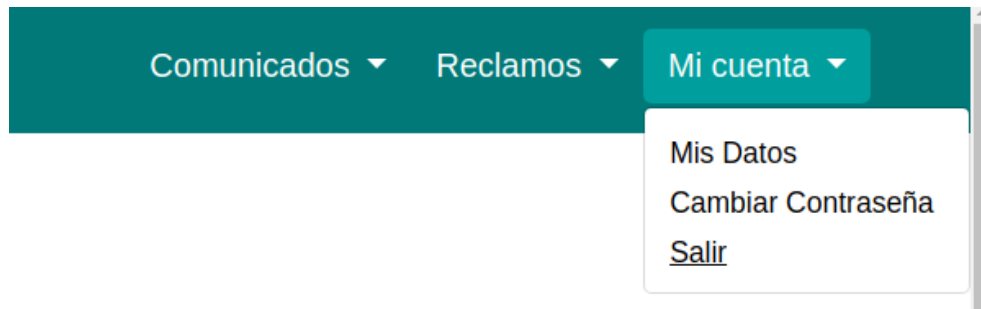
3. Complete el formulario de cambio de contraseña.
4. Presione el botón Cambiar contraseña.

Cambiar Contraseña

Un formulario con un fondo gris claro. Contiene tres campos de entrada de texto con bordes grises y texto gris: 'Contraseña actual...', 'Nueva contraseña...' y 'Repetí nueva contraseña...'. En la parte inferior izquierda hay un botón 'Atrás' con texto verde. En la parte inferior derecha hay un botón 'Cambiar contraseña' con fondo verde y texto blanco.

VI. Salir / desloguearse

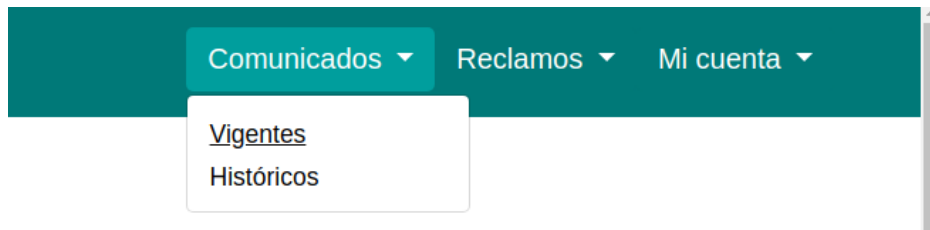
1. En la barra de navegación despliegue el menú “Mi Cuenta”.
- 2 . Presione la opción “Salir” y será deslogueado de su cuenta.



Sección de comunicados

I . Consultar listado y detalle de comunicados vigentes

1. En la barra de navegación despliegue el menú “Comunicados”.
- 2 . Presione la opción “Vigentes” y se abrirá el listado de comunicados cuya fecha de vigencia no finalizó.
3. Para abrir el detalle de un comunicado vigente presione el botón “Ver más”.



The screenshot shows the 'Community' website interface. At the top, there is a teal header with the 'Community' logo on the left and navigation menus for 'Comunicados', 'Reclamos', and 'Mi cuenta' on the right. The 'Comunicados' menu is expanded to show 'Vigentes' and 'Históricos'. Below the header, the main content area is titled 'Comunicados vigentes'. There are two announcement cards. The first card, titled 'Fumigación', features an image of a person in a white protective suit and mask, surrounded by several insects (flies and mosquitoes) with red prohibition signs over them. The text describes fumigation work in two shifts. The second card, titled 'Inauguración de nuevo espacio verde', features an image of a park with trees and a bench. The text describes the inauguration of a new green space. Both cards include a date and time and a 'Ver más' button. At the bottom left, there is a breadcrumb trail: '00/comunicados/vigentes/'.

Comunicados vigentes

Fumigación

Se trabajará en dos turnos -mañana y tarde- en una tarea de fumigación que se complementa al trabajo que realizan desde el comienzo del brote los equipos del área de Epidemiología a través de la visita a los hogares. Así las cuadrillas reforzarán la tarea de fumigación que se viene llevando a cabo por unos 50 especialistas en epidemiología y por brigadas del ministerio de Salud de la Nación.

7 de Junio de 2018 a las 14:31

[Ver más](#)

Inauguración de nuevo espacio verde

Quedó inaugurado un nuevo espacio de encuentro para uso y disfrute de los vecinos del barrio. Los trabajos consistieron en la articulación de las dos manzanas delimitadas por las calles primera - cuarta y principal donde la arteria que separaba la zona se convirtió en una calle de convivencia con sus veredas niveladas y demarcadas por rejillas y bolardos.

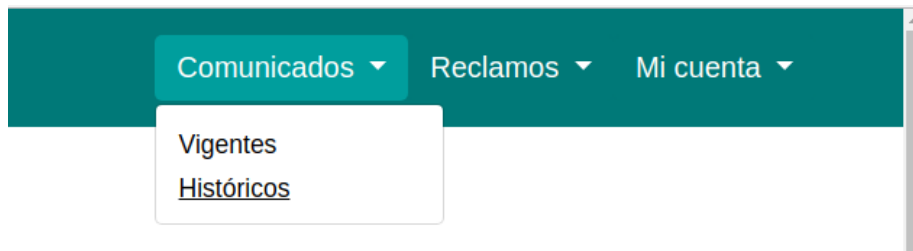
26 de Mayo de 2018 a las 12:31

[Ver más](#)

00/comunicados/vigentes/

II. Consultar listado y detalle de comunicados históricos

1. En la barra de navegación despliegue el menú “Comunicados”.
2. Presione la opción “Históricos” y se abrirá el listado de comunicados cuya fecha de vigencia finalizó.
3. Para abrir el detalle de un comunicado histórico presione el botón “Ver más”.



A screenshot of the 'Comunicados históricos' page. At the top, there is a teal navigation bar with the 'Community' logo on the left and the menu items 'Comunicados', 'Reclamos', and 'Mi cuenta' on the right. The 'Comunicados' menu is expanded to show 'Vigentes' and 'Históricos'. Below the navigation bar, the page title 'Comunicados históricos' is centered. The main content area features two articles. The first article is titled 'Reglamentos para eventos privados' and includes a photograph of people at a social event. The text describes a new regulation for private events and parties, to be discussed by the neighborhood committee starting August 16, 2018. The date '12 de Junio de 2018 a las 19:48' and a 'Ver más' button are also present. The second article is titled 'Propuesta de valor de Community Administración e Intendencia' and includes the 'Community Administración e Intendencia' logo. The text mentions a presentation of the value proposal to foundations and entrepreneurs in Córdoba. The date '17 de Abril de 2018 a las 15:31' and a 'Ver más' button are also present. At the bottom left, a breadcrumb trail shows '00/comunicados/historicos/'.

III. Email de comunicados

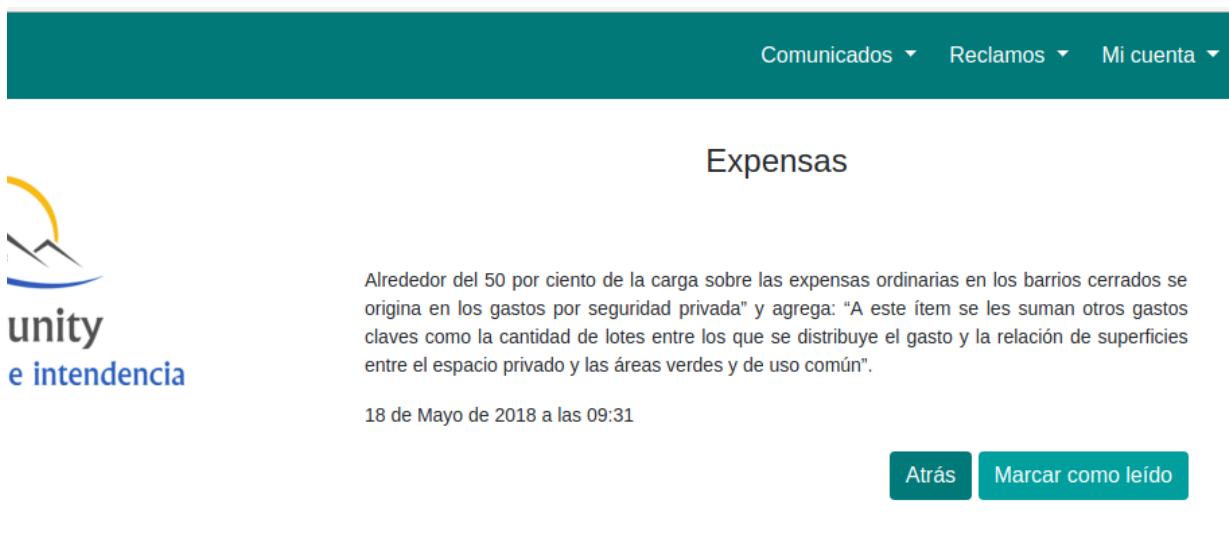
Al publicarse un nuevo comunicado el enlace hacia el mismo será enviado en un email.

1. Abra su cuenta de correo electrónico.
2. En su bandeja de entrada verá un email de community.gerencia@gmail.com con motivo "Nuevo comunicado publicado".
3. Abra ese email y haga click en el botón "Ir al comunicado" para ser redirigido a la página del comunicado.



IV. Confirmar lectura de comunicado

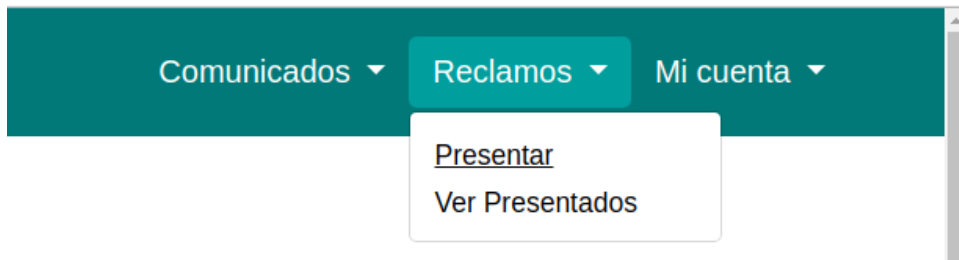
1. Diríjase a la página del comunicado que fue enviado a su cuenta de correo electrónico o que abrió directamente en el sitio de Community.
2. Presione el botón "Marcar como leído" y quedará etiquetado como leído.



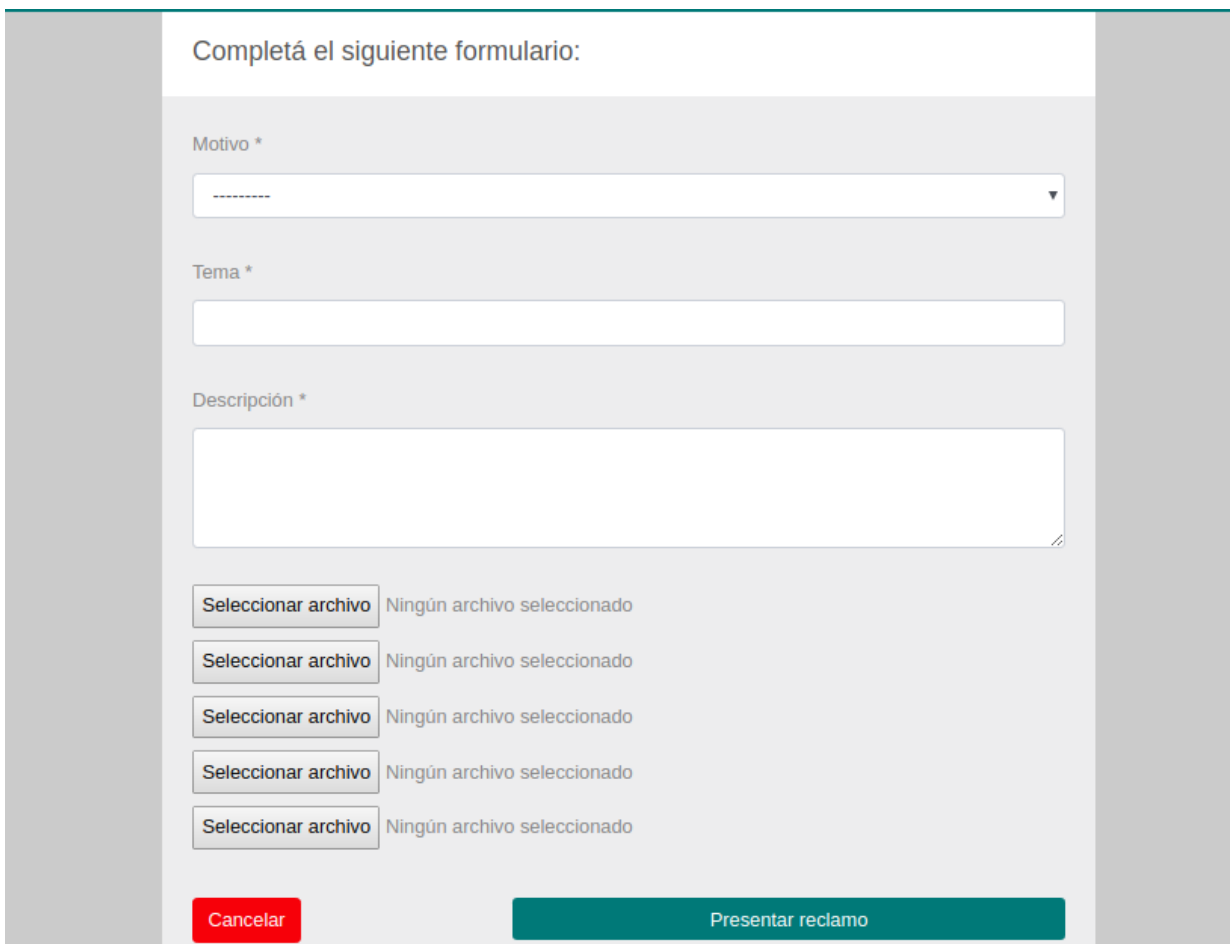
Sección de reclamos

I. Presentar un reclamo

1. En la barra de navegación despliegue el menú “Reclamos”.
2. Presione la opción “Presentar”.

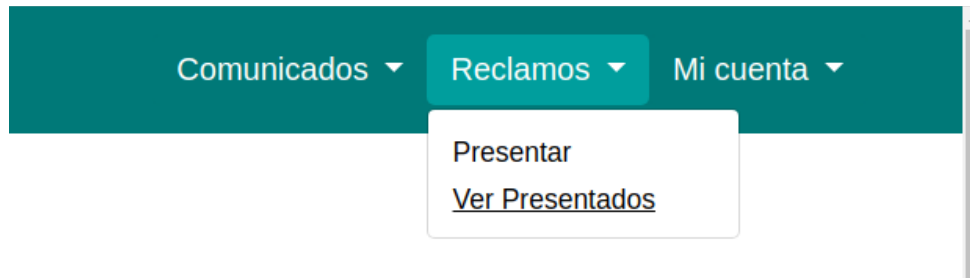


3. Complete los campos en el formulario.
4. a. Para confirmar presione el botón “Presentar reclamo”.
- b. Para desestimar la operación presione el botón “Cancelar”.

Un formulario web para presentar un reclamo. El título es "Completá el siguiente formulario:". Hay tres campos obligatorios: "Motivo" (menú desplegado), "Tema" (campo de texto) y "Descripción" (área de texto grande). Debajo hay cinco botones "Seleccionar archivo" con el texto "Ningún archivo seleccionado" a su derecha. En la parte inferior izquierda hay un botón rojo "Cancelar" y en la parte inferior derecha un botón verde "Presentar reclamo".

II. Visualizar listado y detalle de reclamos presentados

1. En la barra de navegación despliegue el menú “Reclamos”.
2. Presione la opción “Ver Presentados” y se abrirá el listado de reclamos que presentó.



Reclamos presentados

Código de reclamo	Tema	Motivo	Fecha de presentación	Estado	
mantenimiento-104	Portón despintado	Mantenimiento	15 de Mayo de 2018 a las 01:17	Resuelto	Ver detalle
mantenimiento-98	La plaza esta llena de hojas	Mantenimiento	8 de Abril de 2018 a las 01:17	Presentado	Ver detalle
limpieza-99	No Ha Pasado el recolector de residuos	Limpieza	15 de Marzo de 2018 a las 01:17	Cancelado	Ver detalle
otros-107	Calle rota	Otros	10 de Febrero de 2018 a las 01:17	No resuelto	Ver detalle
otros-105	Tarjeta de credito	Otros	4 de Febrero de 2018 a las 01:17	No resuelto	Ver detalle
mascotas-100	Perro sin dueño	Mascotas	1 de Febrero de 2018 a las 01:17	En revisión	Ver detalle

3. Presione el botón 'Ver detalle' para abrir el detalle del reclamo.

Portón despintado

Motivo: Mantenimiento

Estado: Presentado

Descripción: El porton de ingreso del barrio se encuentra muy deteriorado en cuestión de pintura estaría bueno que puedan resolver ese inconveniente ya que se trata de la imagen principal del barrio en el que vivimos y por el cual pagamos las correspondientes expensas

Código de reclamo: mantenimiento-104

Fecha de presentación: 15 de Mayo de 2018 a las 01:17

[Ir al listado](#)

[Cancelar reclamo](#)

Imágenes adjuntas:



1 Comentario.

12 de Junio de 2018 a las 20:04 - Alejandra Rodriguez Berra

¿Hay alguna novedad sobre mi reclamo?

Agregar comentario:

[Enviar](#)

III. Cancelar un reclamo presentado

1. En el detalle de reclamo presione el botón “Cancelar reclamo”.
2. Puede observar en el detalle del reclamo que pasó a estado “Cancelado”.

LA PLAZA ESTA LLENA DE HOJAS

Motivo: Mantenimiento

Estado: Presentado

Descripción: LA PLAZA DEL BARRIO SE ENCUENTRA LLENA DE HOJAS LO QUE IMPOSIBILITA A ANCianos Y NIÑOS PODER DESPLAZARSE CON COMODIDAD.

Código de reclamo: mantenimiento-155

Fecha de presentación: 7 de Abril de 2018 a las 21:00

[Ir al listado](#)

[Cancelar reclamo](#)

Nota: Para que le aparezca el botón “Cancelar reclamo”, el reclamo tiene que estar en los estados “Presentado” o “En revisión”, en caso contrario no tendrá habilitada la posibilidad de cancelarlo, ya que el mismo ya está considerado como finalizado.

Si cancela su reclamo, el mismo se dará por finalizado y dejará de ser atendido por los administradores.

IV. Comentar sobre un reclamo

1. Dentro del detalle de un reclamo, dirijase a la parte inferior de la página.
2. Escriba el comentario en el formulario y presione el botón 'Enviar'.

0 Comentarios.

Agregar comentario:

¿Hay alguna novedad sobre mi reclamo?

Enviar

3. Puede observar el comentario realizado en el detalle del reclamo.

1 Comentario.

12 de Junio de 2018 a las 20:04 - Alejandra Rodriguez Berra

¿Hay alguna novedad sobre mi reclamo?

Agregar comentario:

Enviar

Nota: Al momento de enviar el comentario se mandará un email a los administradores con el comentario realizado. Además los administradores podrán verlo en el sitio de administración.