**DESCRIPCIÓN DE ACTIVITY DIAGRAMS**

1. **PROCESO DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS:**

El proceso de contratación de servicios comienza cuando un cliente realiza una llamada al operador para realizar una contrato. El operador recepciona la llamada y le pide los datos personales al cliente para registrarlo en el sistema. Posteriormente, se le pregunta al cliente por el servicio requerido y, una vez que el cliente ha detallado el servicio que requiere, se busca el personal adecuado para realizar la cita. Si no hay personal disponible, se le informa al cliente sobre la carencia de personal y se termina el proceso, mientas que si se encuentra personal disponible, se toman los datos requeridos para el servicio. Para realizar lo mencionado anteriormente, lo primero que se le pide al cliente son los datos personales de su familiar con el objetivo de registrarlo, luego, se pregunta sobre el tiempo y las actividades que se desarrollarán en el servicio. Como paso posterior, se procede a registrar las actividades requeridas en el servicio, se le informa al usuario sobre la tarifa, se registra el domicilio del cliente y se le indica al usuario cuales fueron los datos que este proporcionó. Finalmente, el usuario confirma el servicio, se registra el contrato y se termina con el proceso.

Imagen que contiene captura de pantalla

Descripción generada automáticamente

Imagen 1: Diagrama de Actividad del proceso de Contratación de Servicios

1. **PROCESO DE RECLAMOS:**

El proceso de reclamos se desarrolla con la intervención de dos actores: el cliente y el agente de recursos humanos. El proceso inicia con el cliente, siendo este quien debe completar el documento de “Solicitud de Reclamo” mediante un formulario. Posteriormente, el cliente deberá de enviar el documento y un agente de recursos humanos lo recibe para evaluar la solicitud. Si el agente de recursos humanos considera que el reclamo no es válido, este elabora un informe y el proceso termina. Sin embargo, si al evaluar la solicitud esta se considera válida, el agente de recursos humanos evalúa los procedimientos correctivos, los implementa y termina el proceso generando el informe del reclamo respectivo.

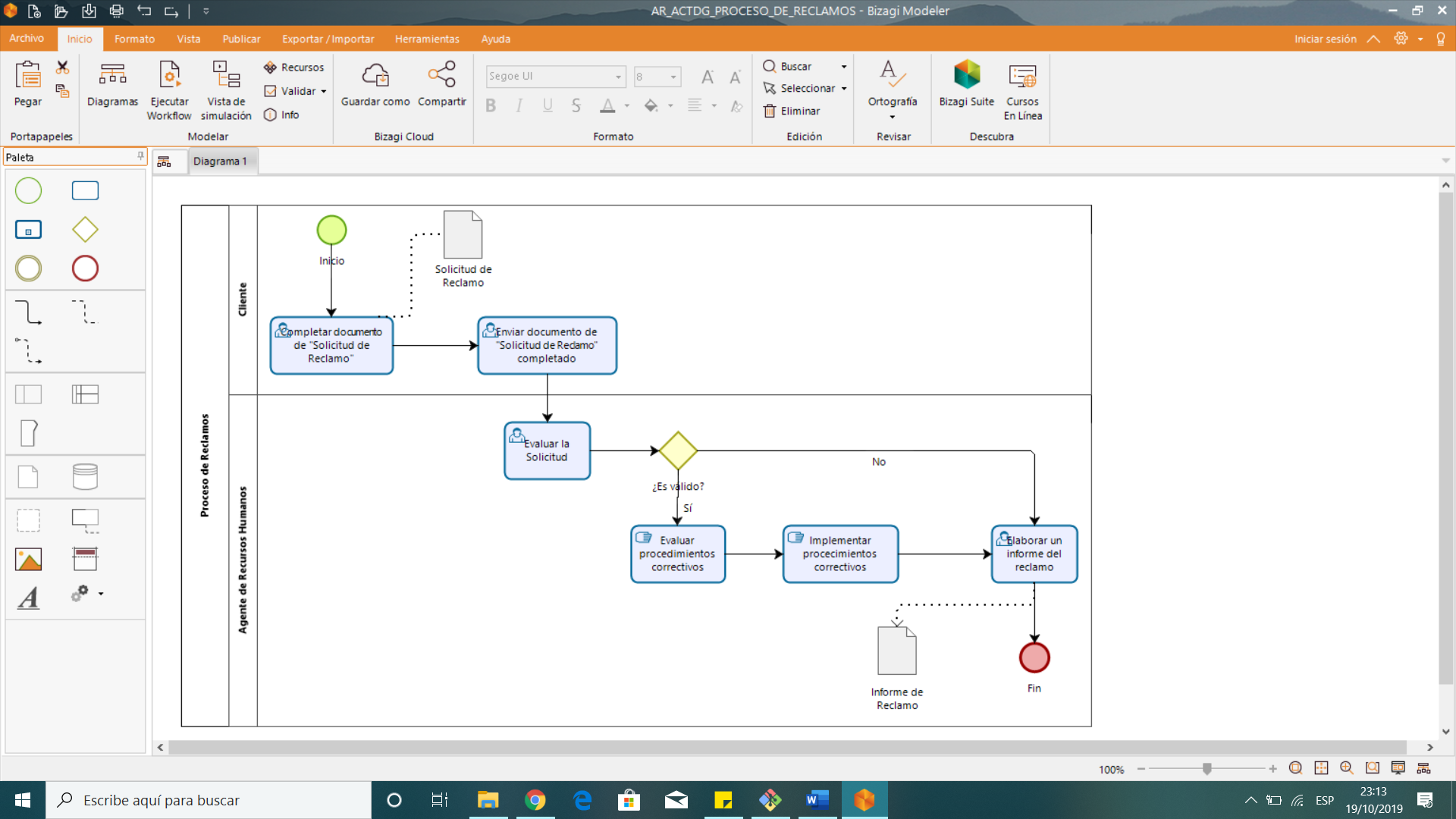


Imagen 2: Diagrama de Actividad del Proceso de Reclamos