Modelamiento de Negocio

Versión <2.0.0>

**Sedapar S.A.**

**Integrantes** Apaza Arroyo, Félix Ruddy

Delgado Guerra, Renzo

Quevedo Grimaldo, Ricardo Francisco

Sonan Yonashiro, Carlos Daniel

Gutierrez Torres, Javier Anselmo

Bustamante Lerma, Edward

**HISTORIAL DE REVISIONES**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Autor** | **Descripción** | **Fecha de Elaboración** | **Fecha de Revisión** | **Revisado por** |
| 1.0.0 | *Félix Apaza*  *José Becerra*  *Ricardo Quevedo*  *Nahomi Rodriguez*  *Omar Romero* | Elaboración de antecedentes, objetivos, alcance, procesos y modelado general | 14/5/2013 |  |  |
| 1.1.0 | *Félix Apaza*  *José Becerra*  *Ricardo Quevedo*  *Nahomi Rodriguez*  *Omar Romero* |  | 10/6/2013 |  |  |
| 1.2.0 | *Félix Apaza*  *José Becerra*  *Ricardo Quevedo*  *Nahomi Rodriguez*  *Omar Romero* |  | 17/06/2013 |  |  |
| 1.3.0 | *Félix Apaza*  *José Becerra*  *Ricardo Quevedo*  *Nahomi Rodriguez*  *Omar Romero* | Revisión Final, Formato de Documento | 24/07/2013 |  |  |
| 2.0.0 | *Renzo Delgado*  *Félix Apaza*  *Ricardo Quevedo*  *Carlos Sonan*  *Javier Gutierrez*  *Edward Bustamante* | Reestructuración para ADSII | 28/10/2013 |  |  |

**Contenido**

**1.** **Antecedentes**

**2.** **Objetivos**

**3.** **Alcance**

3.1. Dentro del Alcance

3.2. Fuera del Alcance

3.3. Restricciones

3.4. Supuestos

**4.** **Situación Actual del Negocio**

4.1. Lista de Casos de Uso de Negocio

4.1.1. Lista de Actores del Negocio

4.1.2. Diagrama General de Caso del Negocio

4.1.3. Especificación de los Casos de Uso del Negocio

CUN01 –CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

CUN02 – CAMBIO DE CATEGORÍA A SOLICITUD DE USUARIO

4.2. Realización de los Casos de Uso de Negocio

4.3. Lista de Trabajadores de Negocio

4.4. Lista de entidades de Negocio

**5.** **Situación Propuesta del Negocio**

5.1. Lista de Casos de Uso de Negocio

5.1.1. Lista de Actores del Negocio

5.1.2. Diagrama General de Caso del Negocio

5.1.3. Especificación de los Casos de Uso del Negocio

CUN01 – CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

CUN02 – CAMBIO DE CATEGORÍA A SOLICITUD DE USUARIO

5.2. Realización de los Casos de Uso de Negocio

5.3. Lista de Trabajadores de Negocio

5.4. Lista de entidades de Negocio

**6.** **Reglas de Negocio**

**7.** **Glosario de términos del negocio**

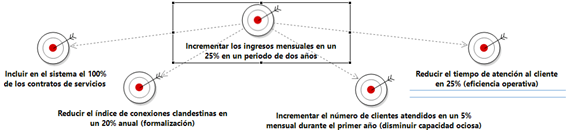
1. **Antecedentes**

La empresa SEDAPAR es una empresa dedicada al suministro de servicios de agua potable y alcantarillado de la población de Arequipa y provincias. Actualmente, tiene la necesidad de optimizar su funcionamiento, por lo cual se requiere replantear los procesos del área del Departamento de Promoción y Ventas e implementar un sistema que contribuya al logro de los objetivos del área.

|  |  |
| --- | --- |
| ***El problema de*** | No tener un control racional y sistemático de operaciones que corresponden al departamento. |
| ***Afecta a*** | A la coordinación interna con los objetivos de la gerencia de servicio del cliente. |
| ***El impacto asociado es*** | La mala gestión de cliente en los diferentes procesos que realice. |
| ***una adecuada solución sería*** | La automatización y racionalización de sus sistemas de información. |

1. **Objetivos**

* Incrementar las contrataciones de nuevas conexiones de manera legal en un 25% en un periodo de dos años.
* Automatizar al menos un 50% el proceso de contratación de servicios.
* Incrementar el número de clientes atendidos en un 5% mensual durante el primer año.
* Reducir el tiempo de atención al cliente en 25% respecto al promedio anual del año 2012.



1. **Alcance**

***3.1 Dentro del Alcance***

* + Hacer uso del sistema para tener control y actualizar el estado de los clientes.
  + El programa permitirá actualizar la cantidad de servicios para una correcta facturación.
  + El sistema se encargara de registrar todas las operaciones que se realicen.
  + Implementar una interfaz de usuario de fácil manejo para los diferentes procesos que desee realizar.
  + Capacitación para el uso del sistema a implementar.

***3.2 Fuera del Alcance***

* + El sistema no dispondra de reportes estadisticos de los titulares de servicio; ya que, eso se realizará en otro sistema.
  + El sistema no podrá verificar la adecuada atención a los clientes por parte de la persona.
  + El sistema no dispondrá de seguridad biométrica.

***3.3 Restricciones***

* + El sistema requiere de un hardware con requerimientos mínimos para su funcionamiento.
  + La implementación de dicho sistema no debe interferir con el desarrollo de las labores dentro de la Oficina de Personal y sus unidades.

***3.4 Supuestos***

* + Compromiso de los directivos de SEDAPAR a realizar las adquisiciones de hardware necesarios para el correcto funcionamiento del sistema, así como la actualizaciòn de la red de Sedapar
  + Asumimos que los usuarios tienen conocimiento de los datos que van a registrar y tienen un manejo de aplicaciones web de intranet.
  + Asistencia a los usuarios cuando se les presente problemas de software. o de la red.
  + El usuario deberá dar su conformidad y no demorar más de tres (03) días en la aprobación de los documentos que se le sea asignado, para evitar impacto en los tiempos del proyecto.

1. **SITUACIÓN ACTUAL DEL NEGOCIO**

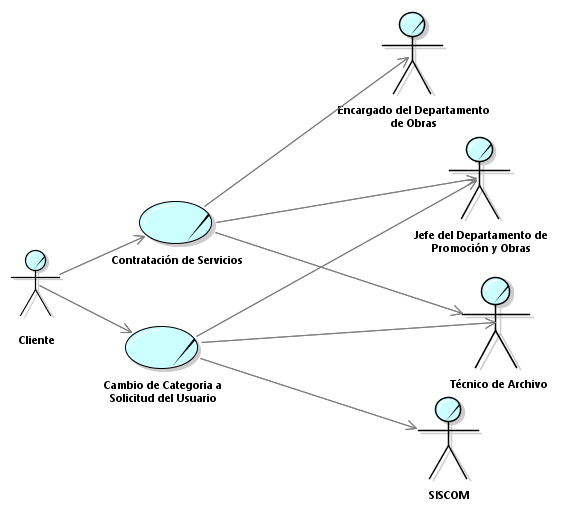
***4.1 Lista de Casos de Uso de Negocio***

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de uso del negocio** | **Descripción** |
| *CUN01* | *El cliente presenta un requerimiento de una nueva conexión, la cual es recibida y como respuesta se le entrega una ficha en la cual deberá llenar, enseguida es firmado por éste y se da V°B°, enviándolo a ventanilla de cobranzas. Se genera el listado de las conexiones contratadas enviando al departamento de obras para su respectiva ejecución en copia al técnico de archivo quien elabora estadística mensual a la jefatura de departamentos.* |
| *CUN02* | *El cliente por medio de una solicitud de cambio de categoría, presentada en Trámite Documentario y posteriormente recepcionadas por las personas encargadas, pasará por una serie de revisiones tanto de los documentos como del predio, luego dependiendo de su aceptación o si es declarada infundada, esta se le hará saber al cliente y a la vez serán archivados.* |

***4.1.1*** *Lista de Actores de Negocio*

|  |  |
| --- | --- |
| **Actor del Negocio** | **Descripción** |
|  | Es el interesado en contratar un nuevo servicio, presentando la documentación necesaria. Así mismo es el que solicita un cambio de categoría. |
|  | Es la entidad externa encargada de almacenar los formatos de cambio F4. |
|  | Es un agente externo cuya principal función es la ejecución de las obras, solicitadas (resultantes del proceso de nueva conexión) |
|  | El ejecutivo que está al mando del Departamento, el cual se encarga de dar la aprobación final y la respectiva firma. |
|  | El técnico de archivo se encargara de almacenar y clasificar los documento en forma física. |

***4.1.2*** *Diagrama General de Caso de Uso de Negocio*



***4.1.3*** *Especificación de los Casos de Uso del Negocio*

***CUN01 –******Contratación de Servicios***

1. **Breve Descripción**

*El cliente presenta un requerimiento de una nueva conexión, la cual es recibida y como respuesta se le entrega una ficha en la cual deberá llenar, enseguida es firmado por éste y se da V°B°, enviándolo a ventanilla de cobranzas. Se genera el listado de las conexiones contratadas enviando al departamento de obras para su respectiva ejecución en copia al técnico de archivo quien elabora estadística mensual a la jefatura de departamentos.*

1. **Objetivo**

Incrementar las contrataciones de nuevas conexiones de manera legal en un 25% en un periodo de dos años.

1. **Flujo de Trabajo**
   1. **Flujo Básico**
2. *El Cliente presenta requerimiento de nueva conexión.*
3. *El Técnico de contrataciones recibe, verifica requerimiento.*
4. *Si el requerimiento es correcto, el técnico de contrataciones elabora el presupuesto de contratación.*
5. *El Técnico de contrataciones entrega al cliente una ficha de contratación.*
6. *El Cliente llena la ficha de contratación y da conformidad.*
7. *El Técnico de contrataciones verifica el llenado de datos.*
8. *Si el llenado es correcto, técnico de contrataciones registra en la ficha de contratación, los códigos catastrales.*
9. *El Técnico de contrataciones elabora el contrato.*
10. *Si el Cliente elige la forma de pago al contado.*
11. *El Cliente firma el contrato.*
12. *El Técnico de contrataciones da VºBº y envía a pagar al cliente.*
13. *El Cliente efectúa el pago al Encargado de ventanilla de cobranza.*
14. *El Encargado de Ventanilla de Cobranza, emite boleta de pago y la entrega al cliente.*
15. *El Cliente recibe boleta de pago y se la remite al técnico de contrataciones.*
16. *El Técnico de contrataciones recepciona boleta de pago y entrega el contrato.*
17. *Si el cliente eligió pagar al contado, el Técnico de contrataciones emite y deriva el expediente anexando el contrato.*
18. *Técnico de contrataciones genera el listado de las conexiones contratadas. y las remite hacia el Encargado de Departamento de obras.*
19. *Técnico de contrataciones elabora estadística mensual que informa a Jefatura de Departamento de Promoción y Ventas.*
    1. **Flujos Alternativos**
20. *En el punto número 3, si el requerimiento no es correcto, lo rechaza y termina el proceso.*
21. *En el punto número 7 si el cliente no llena correctamente los datos, proceden de la siguiente manera:*
    1. *Retorna al punto 5 y vuelve a llenar la ficha de contrataciones y continúa con el proceso.*
22. *En el punto 9, si el cliente elige pagar al crédito, procede de la siguiente manera:*
    1. *El Técnico de contrataciones elabora y entrega cronograma de cuotas a pagar y continúa con el punto 10.*
23. *En el punto 10, si el cliente no está de acuerdo con el contrato, se cancela y termina el proceso.*
24. *En el punto 16, si hay cronograma de cuotas a pagar, se adjunta el cronograma de cuotas a el expediente y continúa con el proceso.*
25. **Categoría**

*Básica*

1. **Gestor del proceso**

*Jefe de Departamento de Gestión y Ventas*

***CUN02 – Cambio de Categoría a Solicitud del usuario***

1. **Breve Descripción**

*El cliente por medio de una solicitud de cambio de categoría, presentada en Trámite Documentario y posteriormente recepcionadas por las personas encargadas, pasará por una serie de revisiones tanto de los documentos como del predio, luego dependiendo de su respuesta, esta se le hará saber al cliente y el documento de la solicitud será archivado.*

1. **Objetivo**

*Agilizar los cambios de categoría en el presente año en un 50%, con respecto al año 2012.*

1. **Flujo de Trabajo Flujo Básico**
2. *El Cliente presenta solicitud de cambio de categoría.*
3. *El Encargado del Trámite documentario recibe y verifica la solicitud.*
4. *Si la verificación es aprobada, el Encargado de trámite documentario, remite la solicitud al Inspector comercial.*
5. *El Inspector Comercial revisa y clasifica los expedientes (solicitudes).*
6. *El Inspector Comercial realiza inspección de los predios.*
7. *El Inspector Comercial envía informe de la inspección al Auxiliar de catastro comercial.*
8. *El Auxiliar de catastro comercial califica y clasifica los expedientes.*
9. *Si los expedientes son procedentes, el Auxiliar de catastro comercial elabora los formatos F4.*
10. *El Auxiliar de catastro comercial remite los formatos F4 al Técnico de catastro comercial.*
11. *El Técnico catastro comercial revisa y visa los formatos F4, y luego los devuelve al Auxiliar de catastro comercial.*
12. *El Auxiliar de catastro comercial digita los formatos F4 en el SISCOM.*
13. *El Auxiliar de catastro comercial envía al Técnico de Archivos*
14. *El Técnico de Archivo archiva los formatos F4, y el proceso finaliza.*
    1. **Flujos Alternativos**
    2. *En el punto 3, si la verificación de la solicitud no es aprobada, El Encargado del Trámite documentario le informa al Cliente que su solicitud ha sido desaprobada, y el proceso finaliza.*
    3. *En el punto 8, si los expedientes son improcedentes, se realiza lo siguiente:*

*2.1 El Auxiliar catastro comercial envía los expedientes improcedentes al Técnico catastro comercial.*

*2.2 El Técnico de catastro comercial revisa los expedientes improcedentes y luego son devueltos al Auxiliar catastro comercial.*

*2.3 El Auxiliar de catastro comercial envía los expedientes improcedentes al Asistente administrativo.*

*2.4 El Asistente administrativo genera oficios a los expedientes improcedentes, para luego enviarlos al Jefe de Departamento de Promoción y Ventas.*

*2.5 El Jefe de Departamento de Promoción y Ventas revisa y firma los oficios, y luego los devuelve al Asistente administrativo.*

*2.6 El Asistente administrativo registra los oficios y los envía al Encargado del trámite documentario.*

*2.7 El Encargado de trámite documentario entrega los oficios al cliente, vía Courier o directamente.*

*2.8 El Encargado de trámite documentario recibe los cargos de entrega de los oficios, y luego estos son enviados al Técnico de Archivos para su archivado. Fin del Proceso.*

1. **Categoría**

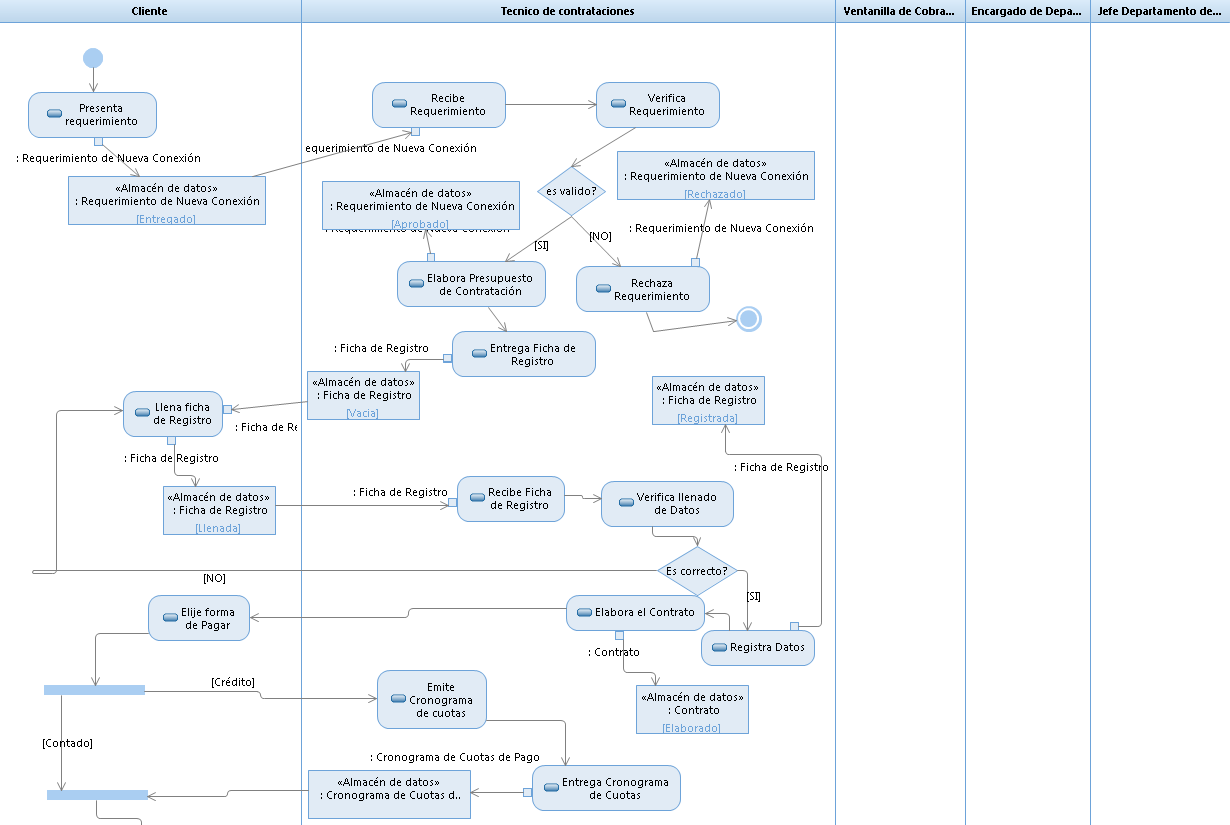
BÁSICA.

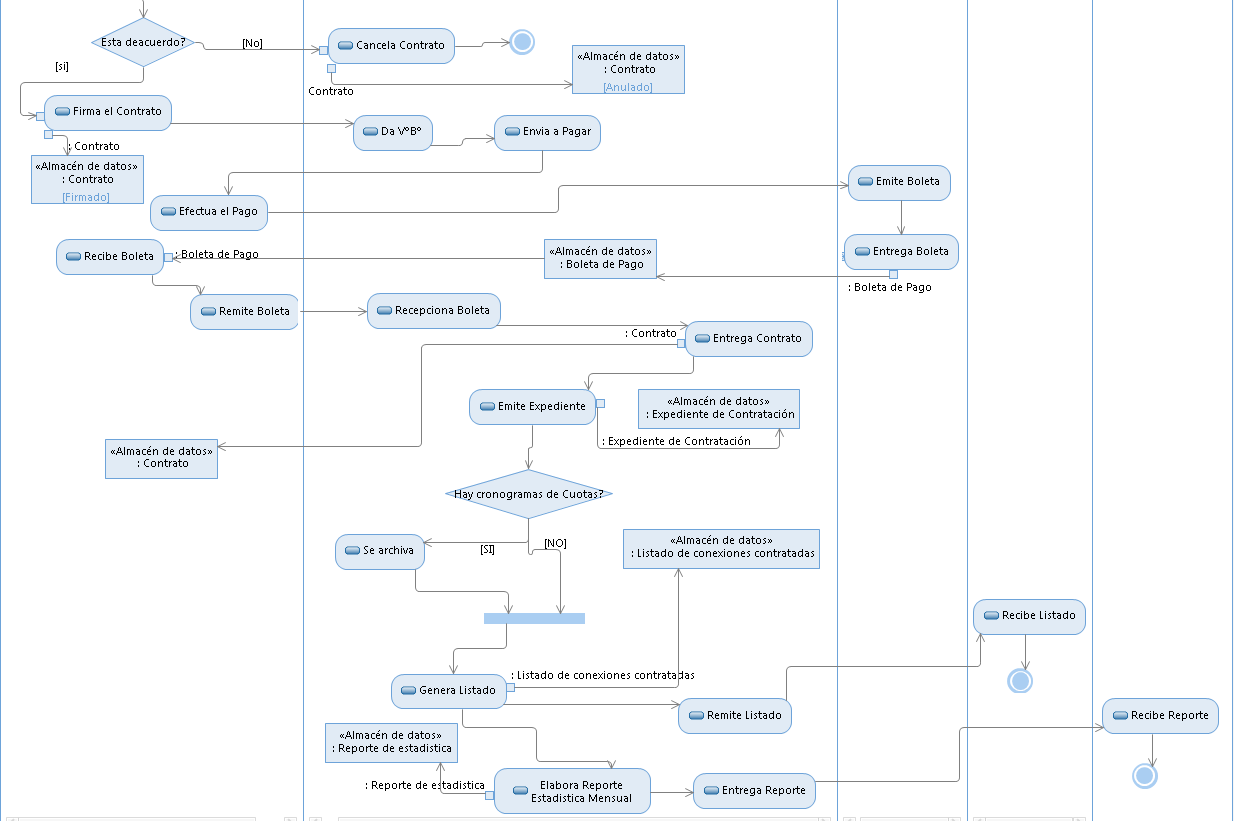
1. **Gestor del proceso**

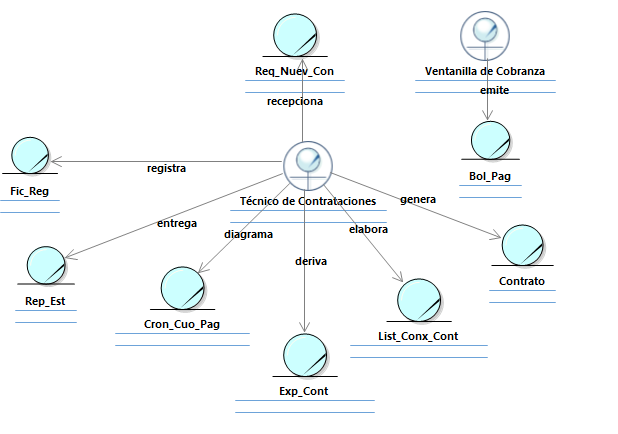
*Jefe de Departamento de Gestión y Ventas*

***4.2 Realización de los Casos de Uso de Negocio***

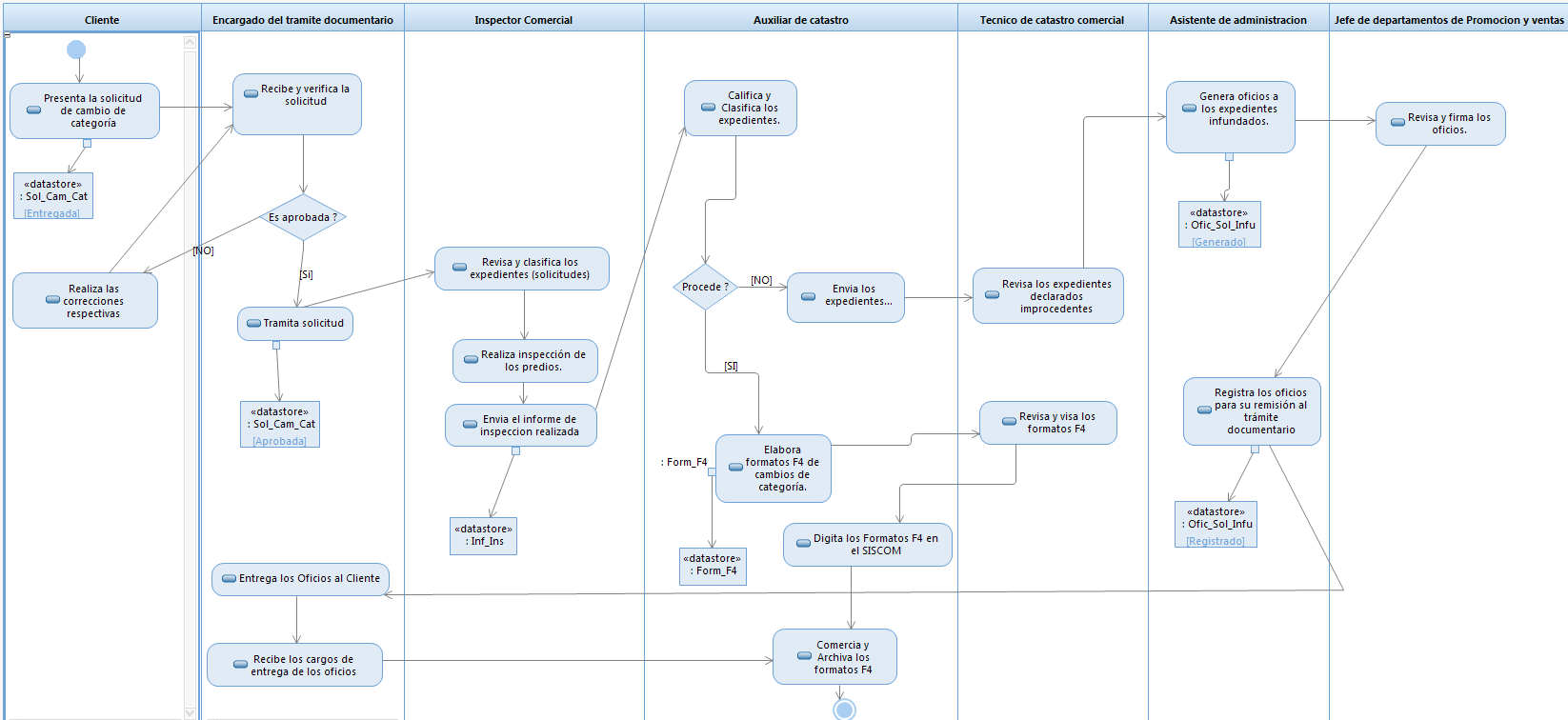
***CUN01 –*** *Contratación de Servicios*

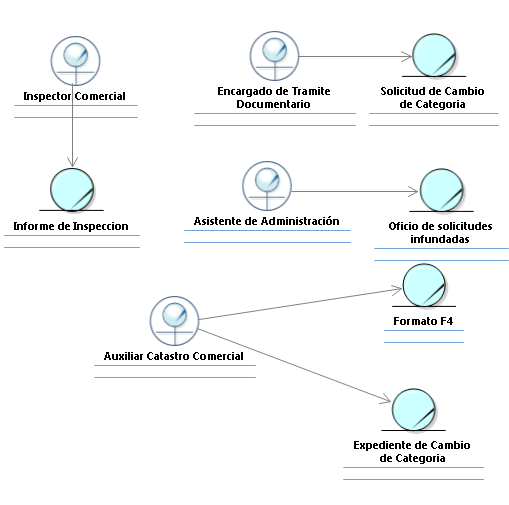






***CUN02 –*** *Cambio de Categoría a Solicitud del usuario*





***4.3 Lista de Trabajadores de Negocio***

|  |  |
| --- | --- |
| **Trabajador del Negocio** | **Descripción** |
|  | Se encarga de la evaluación, calificación de las solicitudes, y elaboración de los formatos F4. |
|  | Se encarga de la revisión de los formatos F4 y de las solicitudes declaradas infundadas. |
|  | Actor fundamental en las contrataciones, interviene directamente, en prácticamente todas las etapas. |
|  | Se encarga de la recepción y clasificación, además de inspeccionar, la categoría. |
|  | Genera los Oficios infundados, además de registrar si son el caso contrario. |
|  | Recepciona el pago por el contrato a entregar y emite la boleta de este. |
|  | Revisa y firma oficios de las solicitudes declaradas infundadas, y las devuelve al área correspondiente. |
|  | Recibe y verifica número de cuenta, requisitos y los tramita al área correspondiente. |

***4.4 Lista de Entidades de Negocio***

|  |  |
| --- | --- |
| **Entidades del Negocio** | **Descripción** |
|  | **Requerimiento de nueva conexión**  Es una entidad que contiene datos precisos de una solicitud.  >generado >verificado |
|  | **Ficha de registro**  Es una entidad, y en el se registran datos personales del solicitante.  >generado.  >llenado  >registrado |
|  | **Contrato**  Es la entidad final, en el cual se aprueba el servicio solicitado.  >generado  >entregado |
|  | **Cronograma de cuotas de pago**  Es la entidad, en la cual se señala las fechas de pago.  >emitido  >entregado |
|  | **Boleta de pago**  Es una entidad que certifica que el cliente a realizado el pago conforme.  >emitido |
|  | **Listado de conexiones contratadas**  En esta entidad se registran todas las conexiones efectuadas por SEDAPAR  >generado |
|  | **Reporte de estadística**  Es una entidad, en la cual se lleva el balance mensual de las contrataciones.  >generado |
|  | **Expediente de contratación**  Es una entidad, que contiene toda la información sobre la contratación. |
|  | **Solicitud de cambio de categoría**  Es una entidad que contiene requisitos indispensables del porqué del cambio de categoría. |
|  | **Informe de inspección**  Contiene el resultado de la inspección realizada en cada solicitud  >generado |
|  | **Formato F4**  Este es una entidad que registra los datos previos a ingresar al SISCOM |
|  | **Expediente de cambio de categoría**  Es una entidad que registra toda la documentación referente al proceso de cambio de categoría. |
|  | **Oficio de solicitudes infundadas**  Son los documentos que no proceden a gestión. |

1. **SITUACIÓN PROPUESTA DEL NEGOCIO**

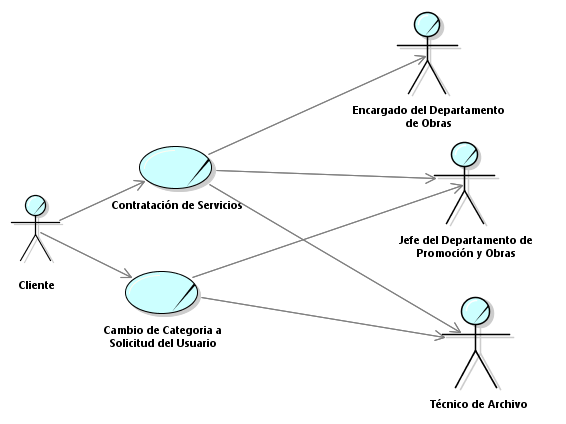
***5.1 Lista de Casos de Uso de Negocio***

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de uso del negocio** | **Descripción** |
| *CUN01* | *El cliente presenta un requerimiento de una nueva conexión, la cual es recibida y como respuesta se le entrega una ficha en la cual deberá llenar, enseguida es firmado por éste y se da V°B°, enviándolo a ventanilla de cobranzas. Se genera el listado de las conexiones contratadas enviando al departamento de obras para su respectiva ejecución en copia al técnico de archivo quien elabora estadística mensual a la jefatura de departamentos.* |
| *CUN02* | *El cliente por medio de una solicitud de cambio de categoría, presentada en Trámite Documentario y posteriormente recepcionadas por las personas encargadas, pasará por una serie de revisiones tanto de los documentos como del predio, luego dependiendo de su aceptación o si es declarada infundada, esta se le hará saber al cliente y a la vez serán archivados.* |

***5.1.1*** *Lista de Actores de Negocio*

|  |  |
| --- | --- |
| **Actor del Negocio** | **Descripción** |
|  | Es el interesado en contratar un nuevo servicio, presentando la documentación necesaria. Así mismo es el que solicita un cambio de categoría. |
|  | Es un agente externo cuya principal función es la ejecución de las obras, solicitadas (resultantes del proceso de nueva conexión) |
|  | El ejecutivo que está al mando del Departamento, el cual se encarga de dar la aprobación final y la respectiva firma. |
|  | Es la persona encargada de archivar todos los documentos y/o expedientes. |

***5.1.2*** *Diagrama General de Caso de Uso de Negocio*



***5.1.3*** *Especificación de los Casos de Uso de Negocio*

***CUN01 –******Contratación de Servicios***

1. **Breve Descripción**

*El cliente presenta un requerimiento de una nueva conexión, la cual es recibida y como respuesta se le entrega una ficha en la cual deberá llenar, enseguida es firmado por éste y se da V°B°, enviándolo a ventanilla de cobranzas. Se genera el listado de las conexiones contratadas enviando al departamento de obras para su respectiva ejecución en copia al técnico de archivo quien elabora estadística mensual a la jefatura de departamentos.*

1. **Objetivo**

Incrementar las contrataciones de nuevas conexiones de manera legal en un 25% en un periodo de dos años.

1. **Flujo de Trabajo**
   1. **Flujo Básico**
2. *El Cliente presenta requerimiento de nueva conexión.*
3. *El Técnico de contrataciones recibe, verifica requerimiento.*
4. *Si el requerimiento es correcto, el técnico de contrataciones elabora el presupuesto de contratación.*
5. *El Técnico de contrataciones entrega al cliente una ficha de contratación.*
6. *El Cliente llena la ficha de contratación.*
7. *El Técnico de contrataciones verifica el llenado de datos.*
8. *Si el llenado es correcto, técnico de contrataciones registra en la ficha de contratación, los códigos catastrales.*
9. *El Técnico de contrataciones elabora el contrato.*
10. *El Técnico de contrataciones entrega el contrato al Cliente.*
11. *El Cliente revisa el contrato y da conformidad.*
12. *Si el Cliente elige la forma de pago al contado, firma el contrato.*
13. *El Técnico de contrataciones da VºBº y envía a pagar al cliente.*
14. *El Cliente efectúa el pago al Encargado de ventanilla de cobranza.*
15. *El Encargado de Ventanilla de Cobranza, emite boleta de pago y la entrega al cliente.*
16. *El Cliente recibe boleta de pago y se la remite al técnico de contrataciones.*
17. *El Técnico de contrataciones recepciona boleta de pago y entrega el contrato.*
18. *El Técnico de contrataciones emite el expediente del Contrato.*
19. *Si el cliente eligió pagar al contado, se anexa el contrato.*
20. *Técnico de contrataciones genera el listado de las conexiones contratadas y las remite hacia el Encargado de Departamento de obras.*
21. *Técnico de contrataciones elabora estadística mensual que informa a Jefatura de Departamento de Promoción y Ventas.*
    1. **Flujos Alternativos**
22. *En el punto número 3, si el requerimiento no es correcto, lo rechaza y termina el proceso.*
23. *En el punto número 7 si el cliente no llena correctamente los datos, proceden de la siguiente manera:*
    1. *Retorna al punto 5 y vuelve a llenar la ficha de contrataciones y continúa con el proceso.*
24. *En el punto 10, si el cliente no está de acuerdo con el contrato, se cancela y termina el proceso.*
25. *En el punto 11, si el cliente elige pagar al crédito, procede de la siguiente manera:*
    1. *El Técnico de contrataciones elabora y entrega cronograma de cuotas a pagar.*
    2. *El cliente firma el contrato y continua el punto 12.*
26. *En el punto 18, si eligió pagar por crédito, se adjunta el cronograma de cuotas al expediente y continúa con el proceso.*
27. **Categoría**

*Básica*

1. **Gestor del proceso**

*Jefe de Departamento de Gestión y Ventas*

***CUN02 – Cambio de Categoría a Solicitud del usuario***

1. **Breve Descripción**

*El cliente por medio de una solicitud de cambio de categoría, presentada en Trámite Documentario y posteriormente recepcionadas por las personas encargadas, pasará por una serie de revisiones tanto de los documentos como del predio, luego dependiendo de su aceptación o si es declarada infundada, esta se le hará saber al cliente y a la vez serán archivados.*

1. **Objetivo**

*Agilizar los cambios de categoría en el presente año en un 70%, con respecto al 2013.*

1. **Flujo de Trabajo**
   1. **Flujo Básico**
2. *Cliente presenta solicitud de cambio de categoría.*
3. *El Encargado del trámite documentario recibe y verifica la solicitud.*
4. *Si la solicitud es aprobada, el Encargado de trámite documentario, tramita la solicitud al Inspector comercial.*
5. *Inspector Comercial revisa y clasifica los expedientes de las solicitudes.*
6. *Inspector Comercial realiza inspección de los predios.*
7. *Inspector Comercial envía informe de la inspección al Auxiliar de catastro comercial.*
8. *El Auxiliar de catastro comercial evalúa los expedientes.*
9. *El Auxiliar de catastro comercial clasifica los expedientes de acuerdo al cronograma de cierre de facturación por grupos.*
10. *Si los expedientes son procedentes, el Auxiliar de catastro comercial elabora los formatos F4.*
11. *El Auxiliar de catastro comercial remite los formatos F4 al Técnico de Catastro Comercial.*
12. *El Técnico de Catastro comercial revisa y visa los formatos F4.*
13. *El Técnico de Catastro Comercial remite los formatos F4 al Auxiliar de catastro comercial.*
14. *El Auxiliar de catastro comercial registra los formatos F4.*
15. *El Auxiliar de catastro comercial envía los formatos F4 al Técnico de Archivos.*
16. *El Técnico de Archivos archiva los formatos F4, y el proceso finaliza.*
    1. **Flujos Alternativos**
    2. *En el punto 3, si la verificación de la solicitud no es aprobada, termina el proceso.*
    3. *En el punto 9, si los expedientes son improcedentes, se realiza lo siguiente:*

*2.1 El Auxiliar catastro comercial envía los expedientes improcedentes al Técnico de catastro comercial.*

*2.2 El Técnico de catastro comercial revisa los expedientes improcedentes y los devuelve al Auxiliar de catastro comercial.*

*2.3 El Auxiliar de catastro comercial envía los expedientes improcedentes al Asistente administrativo.*

*2.4 El Asistente administrativo genera oficios a los expedientes improcedentes, para enviarlos al Jefe de Departamento de Promoción y Ventas.*

*2.5 El Jefe de Departamento de Promoción y Ventas revisa y firma los oficios, y los devuelve al Asistente administrativo.*

*2.6 El Asistente administrativo registra los oficios y los envía al Encargado de trámite documentario.*

*2.7 El Encargado de trámite documentario entrega los oficios al cliente, vía Courier.*

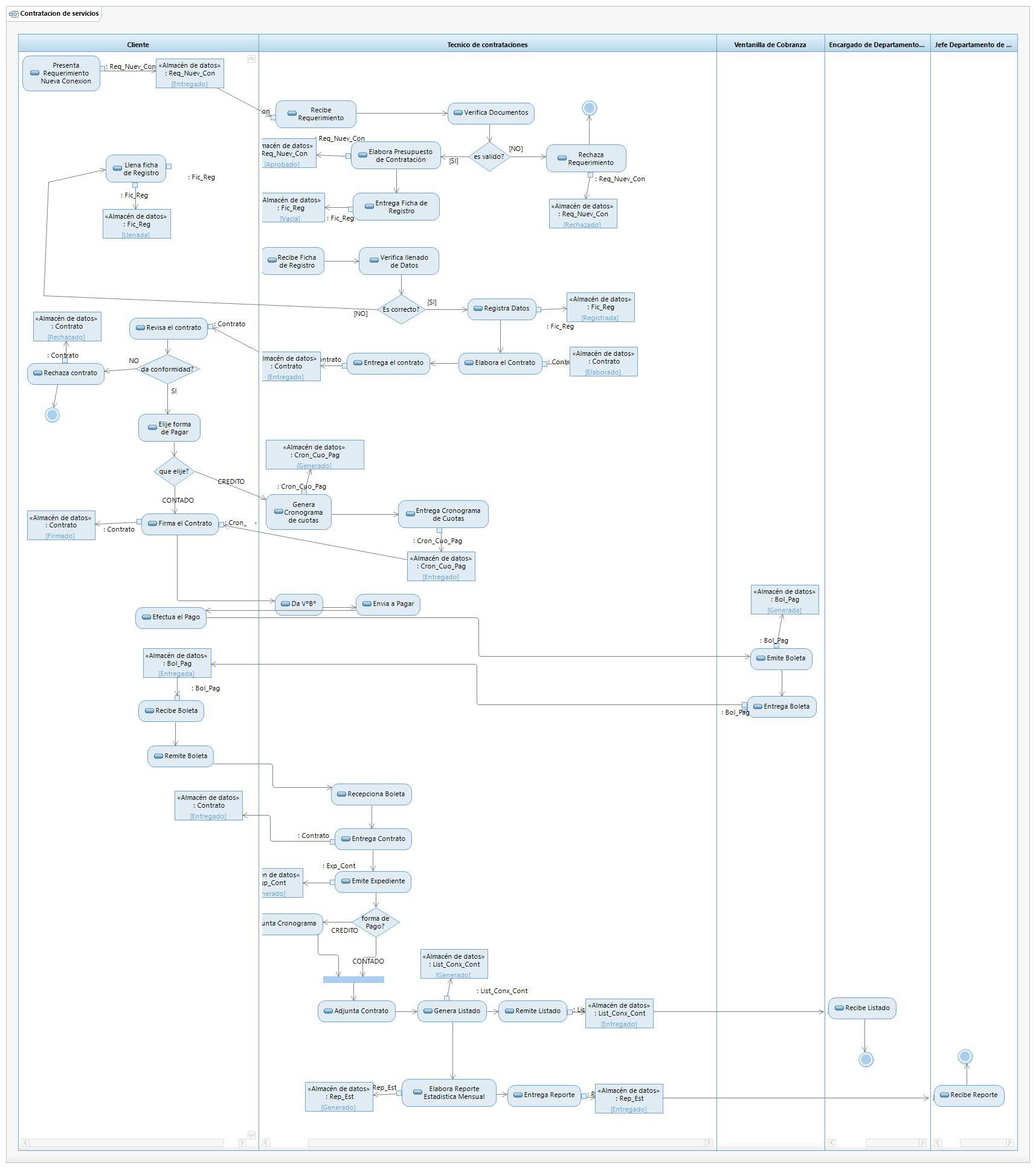
*2.8 El Encargado de trámite documentario recibe los cargos de entrega de los oficios, luego estos son enviados al Técnico de Archivos para su archivado, y finaliza el proceso.*

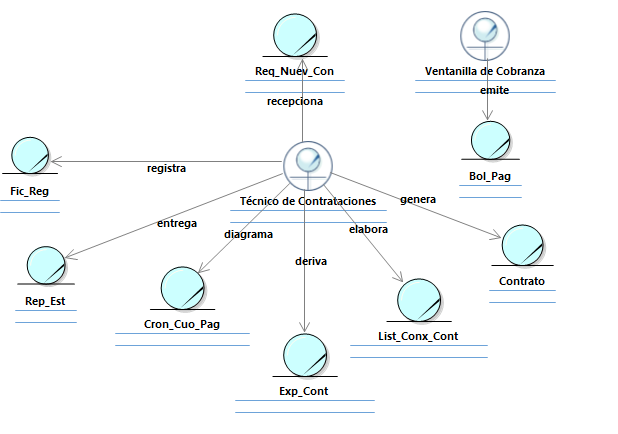
1. **Categoría**

BÁSICA.

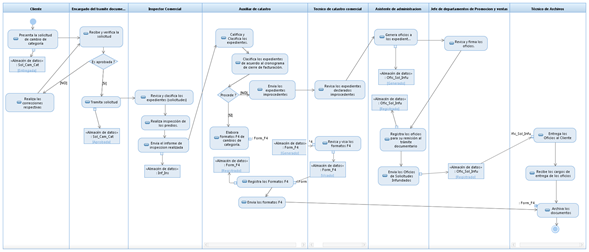
1. **Gestor del proceso**

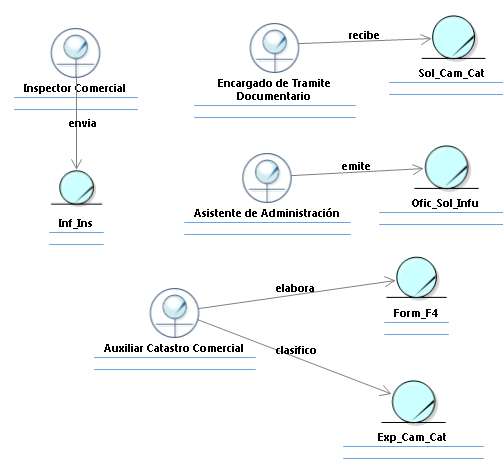
*Jefe de Departamento de Gestión y Ventas*

***5.2 Realización de los Casos de Uso de Negocio CUN01 –*** *Contratación de Servicios*



***CUN02 –*** *Cambio de Categoría a Solicitud del usuario*





***5.3 Lista de Trabajadores de Negocio***

|  |  |
| --- | --- |
| **Trabajador del Negocio** | **Descripción** |
|  | Se encarga de la evaluación, calificación de las solicitudes, y elaboración de los formatos F4. |
|  | Se encarga de la revisión de los formatos F4 y de las solicitudes declaradas infundadas. |
|  | Actor fundamental en las contrataciones, interviene directamente, a lo largo de todo el proceso. |
|  | Se encarga de la recepción y clasificación, además de inspeccionar la categoría. |
|  | Genera los Oficios infundados, además de registrar si son el caso contrario. |
|  | Recepciona el pago por el contrato a entregar y emite la boleta de este. |
|  | Recibe y verifica número de cuenta, requisitos y los tramita al área correspondiente. |

***5.4 Lista de Entidades de Negocio***

|  |  |
| --- | --- |
| **Entidades del Negocio** | **Descripción** |
|  | **Requerimiento de nueva conexión**  Es una entidad que contiene datos precisos de una solicitud.  >generado >verificado |
|  | **Ficha de registro**  Es una entidad, y en el se registran datos personales del solicitante.  >generado.  >llenado  >registrado |
|  | **Contrato**  Es la entidad final, en el cual se aprueba el servicio solicitado.  >generado  >entregado |
|  | **Cronograma de cuotas de pago**  Es la entidad, en la cual se señala las fechas de pago.  >emitido  >entregado |
|  | **Boleta de pago**  Es una entidad que certifica que el cliente a realizado el pago conforme.  >emitido |
|  | **Listado de conexiones contratadas**  En esta entidad se registran todas las conexiones efectuadas por SEDAPAR  >generado |
|  | **Reporte de estadística**  Es una entidad, en la cual se lleva el balance mensual de las contrataciones.  >generado |
|  | **Expediente de contratación**  Es una entidad, que contiene toda la información sobre la contratación. |
|  | **Solicitud de cambio de categoría**  Es una entidad que contiene requisitos indispensables del porqué del cambio de categoría. |
|  | **Informe de inspección**  Contiene el resultado de la inspección realizada en cada solicitud  >generado |
|  | **Formato F4**  Este es una entidad que registra los datos previos a ingresar al SISCOM |
|  | **Expediente de cambio de categoría**  Es una entidad que registra toda la documentación referente al proceso de cambio de categoría. |
|  | **Oficio de solicitudes infundadas**  Son los documentos que no proceden a gestión. |

1. **Reglas de Negocio**

|  |  |
| --- | --- |
| **Código** | **Descripción** |
| ***RN-001*** | Los clientes a solicitar, deben ser mayores de edad y poseer una propiedad o el alquiler de un predio, aprobado por la municipalidad. |
| ***RN-002*** | Los pagos deben efectuarse en moneda nacional, en efectivo o transacción bancaria. |
| ***RN-003*** | La visita a los predios debe ser exhaustiva y con una duración mínima de 30 minutos. |
| ***RN-004*** | El inspector comercial debe tener la autorización de la municipalidad para realizar su labor. |
| ***RN-005*** | El auxiliar de catastro comercial debe ser certificado en SISCOM. |
| ***RN-006*** | La rúbrica de los oficios firmados debe de ser solamente del jefe de departamento y promoción y ventas. |
| ***RN-007*** | Si el cliente no cumple con el pago en las fechas indicadas en el cronograma de pagos, se lecobraráa una mora equivalente 10% de la cuota mensual, por cada día que exceda, se le agrega 5%. |
| ***RN-008*** | El cliente debe acercarse a una oficina de SEDAPAR, para culminar el proceso de contratación. |
| ***RN-009*** | El solicitante debe llenar todos los datos correctamente, con datos veridicos. |

1. **Glosario de términos del negocio**

|  |  |
| --- | --- |
| **Término** | **Descripción** |
| **Requerimiento** | Acto judicial por el que se intima que se haga o se deje de ejecutar algo. |
| **Factible** | Que se puede hacer. |
| **Autorización.** | Acto de una autoridad por el cual se permite a alguien una actuación en otro caso prohibida. |
| **Presupuesto** | Cómputo anticipado del coste de una obra o de los gastos y rentas de una corporación. |
| **Catastro** | Censo y padrón estadístico de las fincas rústicas y urbanas |
| **Documentación** | Documento o conjunto de documentos, preferentemente de carácter oficial, que sirven para la identificación personal o para documentar o acreditar algo |
| **Cronograma** | Calendario de trabajo |
| **cuota** | Cantidad que se paga regularmente a asociaciones, comunidades, seguridad social, etc. |
| **Estadística** | Estudio de los datos cuantitativos de la población, de los recursos naturales e industriales, del tráfico o de cualquier otra manifestación de las sociedades humanas. |
| **Expedientes** | Conjunto de todos los papeles correspondientes a un asunto o negocio. Se usa señaladamente hablando de la serie ordenada de actuaciones administrativas, y también de las judiciales en los actos de jurisdicción voluntaria. |
| **Normativa** | Conjunto de normas aplicables a una determinada materia o actividad. |
| **Remisión** | Indicación, en un escrito, del lugar de él o de otro escrito a que se remite al lector. |
| **V°B°** | Como fórmula que se pone al pie de algunas certificaciones y otros documentos y con que el que firma debajo da a entender hallarse ajustados a los preceptos legales y estar expedidos por persona autorizada al efecto. |
| **SISCOM** | *(Sistema Integrado Comercial Sistema Comercial)* |
| **Formato F4** | *Documento estructurado que indica la conformidad*  *de la aprobación de la solicitud.* |