# **Proyecto de clase**

El Conjunto Residencial Brisas de Tokio PH actualmente maneja sus procesos administrativos de reserva de zonas comunes, de registro de visitantes, los PQRSD y de gestión documental de forma manual de la siguiente manera.

## **Reserva de zonas comunes**

Para la realización de una reserva se requiere que el número del apartamento, nombre del residente que debe ser mayor de edad, la hora de uso de la zona común, listado de visitantes externos. El conjunto cuenta con las siguientes zonas comunes:

* 1. Salón Social: Este se puede reservar el mismo día si hay disponibilidad. El horario de uso del salón social es de 8 de la mañana hasta máximo las 10 de la noche si es de lunes a viernes, los sábados es hasta la media noche, los domingos es el mismo horario de semana, pero si el día siguiente es festivo el horario se extiende de forma igual que el sábado. Requiere de un pago por alquiler y un depósito en caso de que se genere algún daño que deba ser cubierto. El salón se presta por bloques de entre 2 y máximo 7 horas. En caso de cancelación se debe realizar hasta dos horas antes de la hora de inicio de la reserva. La cantidad máxima de personas que se permiten son 30.
  2. Zona BBQ: Esta se puede reservar el mismo día si hay disponibilidad. El horario de uso del BBQ es el mismo que tiene el salón social (pero en bloques de 4 horas máximo), al igual que las condiciones de cancelación, no requiere de cobro para su uso, y requiere de depósito en caso de daños que se presenten. La cantidad máxima de personas permitidas son 15
  3. Cancha Sintética: Esta se puede reservar el mismo día si hay disponibilidad. El horario de uso está establecido de 8 de la mañana a 10 de la noche de martes a domingo en bloques de 1 hora y puede ser reservada de forma consecutiva hasta dos horas. La cancelación se puede hacer en cualquier momento, no requiere depósito y la cantidad máxima de personas a usar la cancha son 10.
  4. Zona Húmeda: Esta se puede reservar el mismo día si hay disponibilidad. El horario de uso está establecido de 9 de la mañana a 5 de la tarde de martes a domingo en bloques de 1 hora y puede ser reservada de forma consecutiva hasta dos horas. Solo se permite el ingreso de 4 personas por unidad residencial y máximo pueden estar 20 personas en la zona. No requiere de listado de visitantes.
  5. Actualmente hay otras zonas que se están construyendo y se espera pronto habilitarlas.

La administración suministra a los encargados de cada una de las zonas, un listado con las reservas que contiene:

* 1. Numero de apartamento, nombre del responsable
  2. Fecha con hora de inicio y fecha de finalización de uso
  3. Si entrego recibo de pago en caso de que lo requiera la zona y de si entrego el depósito por uso de la zona.

A la portería entrega el anterior listado anexando el listado de invitados externos que deben ingresar a la copropiedad.

## **Registro de visitantes**

El registro de visitantes se realiza el registro de visita externos que van a ingresar al conjunto residencial. Por cada visitante que ingresa se registran los siguientes datos:

1. Fecha y hora del ingreso
2. Tipo y número de identificación si es mayor de edad
3. Nombres Completos
4. Número telefónico de contacto
5. Apartamento o Unidad residencial a la que se dirige
6. Marca y placa de vehículo si ingresa en uno, puede ser moto o carro, esto si viene con vehículo.
7. Numero de parqueadero de visitante asignado.

Para permitir el ingreso de los visitantes se debe llamar al apartamento y verificar que den su aprobación, por tanto, los vigilantes tienen una lista con los siguientes datos.

1. Número del apartamento con su torre
2. Nombre y número telefónico de contacto del o los residentes que están habilitados para dar autorización de ingreso de visitantes. Siempre mayores de edad.

La administración debe poder seleccionar de los residentes de cada apartamento quien estará autorizado para permitir el ingreso de visitantes. Solo se permite que sean residentes ya registrados en la aplicación.

## **PQRSD**

Las PQRSD es la forma en cómo se registran, las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones en el conjunto residencial. Para hacerlo se solicitan los siguientes datos:

* 1. Número del apartamento
  2. Fecha y hora de registro
  3. Tipo y número de identificación del residente
  4. Nombre completo
  5. Datos de contacto que son: Correo electrónico, número telefónico
  6. El tipo de PQRSD
  7. Como desea la respuesta, si por correo electrónico o escrita. Si es escrita se requiere la dirección exacta con barrio, municipio y departamento a donde debe ser enviada.
  8. El contenido de la PQRSD
  9. Y los documentos adjuntos que el desee incluir.

Luego de creada la PQRSD se le asigna un estado y un responsable que será el administrador del conjunto. El administrador tiene 3 tipos de tiempos para dar solución a la PQRSD de 10, 15 o 30 días máximo para dar una solución. En cada PQRSD el administrador o la persona delegada a su solución puede ingresar uno o varios comentarios que contiene:

* 1. La fecha y hora
  2. Nombre de quien agrega el comentario
  3. El comentario

Cuando se finaliza el proceso de la PQRSD se cambia el estado a Finalizado, se agrega la respuesta, se puede adjuntar documentos adicionales en caso de ser requerido y se envía la respuesta a la persona que la radico, ya sea por correo electrónico o escrita según lo expresado en su petición.

El administrador entrega mensualmente al consejo de administración un listado con todas las PQRSD, su fecha de radicación, la fecha de posible respuesta, el estado actual, y en caso de que ya esté finalizada el resumen de la respuesta dada al solicitante.

Las PQRSD se tramitan acorde a la Ley 1755 de 2015 <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334>

El conjunto residencial en cabeza del Consejo de Administración y la Administración quieren iniciar el proceso de automatización de los anteriores procesos de la unidad y por tanto requieren:

1. Almacenar toda la anterior información.
2. Almacenar la información de los inmuebles privados que son Apartamentos, Parqueaderos y cuartos útiles, cada inmueble está asociada a uno o varios propietarios, con un coeficiente por cada inmueble, y se identifican con el número que se les ha asignado en la nomenclatura. Los inmuebles de parqueadero y cuarto útil pueden depender del apartamento o no. SI dependen del apartamento, para estos el propietario siempre va a ser el del apartamento no puede ser otro distinto o adicionar más.
3. Almacenar la información de los Propietarios, Arrendatarios y Residentes de la Unidad. Tipo de persona (Natural o Jurídica), el tipo de identificación, Nombres y Apellidos para la persona natural y la razón social para la persona jurídica, numero de contacto, correo electrónico y dirección con ciudad y departamento.
4. Si el residente tiene vehículo se requiere, Marca, Modelo, Placa y responsable que debe ser un residente.
5. Se requiere un informe o listado de los inmuebles que contenga los datos de los propietarios, sus residentes y vehículos en caso de tenerlos.