***PROCESO ACTUAL RECEPCION DE PAQUETERIA*:**

**Roles:**

1. ***Mensajero****: Persona que entrega el paquete, mensaje o factura.*
2. ***Seguridad (Portero)****: Personal de la portería responsable de recibir y gestionar los elementos.*
3. ***Residente****: Persona que recibe el paquete, mensaje o factura.*

**Proceso:**

***Inicio:***

* ***Mensajero:*** *Llega al conjunto residencial con el paquete, mensaje o factura.*

***Flujo Principal***

1. ***Seguridad:*** *Recibe el paquete/mensaje/factura y verifica la dirección o destinatario.*

* ***Decisión:*** *¿La dirección y persona para la entrega son correctas?*
  + ***Sí:*** *Continuar con el flujo.*
  + ***No:*** *Rechazar el paquete y notificar al mensajero.*

1. ***Seguridad:*** *Registra el paquete/mensaje/factura en el libro de control.*

* ***Incluye datos como:***
  + *Nombre del destinatario.*
  + *Fecha y hora de recepción.*
  + *Detalles del paquete (si aplica).*

1. ***Seguridad:*** *Notifica al residente de la llegada del paquete/mensaje/factura****.***

* ***Notificación Manual:*** *Llamada telefónica o interfono.*

1. ***Residente:*** *Se presenta en la portería para recoger el paquete/mensaje/factura.*

* ***Decisión:*** *¿El residente está disponible para recoger inmediatamente?*
  + ***Sí:*** *Continuar con el flujo.*
  + ***No:*** *Guardar el paquete en el área designada hasta que el residente lo recoja.*

1. ***Seguridad:*** *Entrega el paquete/mensaje/factura al residente y registra la entrega en libro de control****.***

* *Residente firma libro de control confirmando recepción.*

***Fin:***

* ***Proceso completado:*** *Paquete/mensaje/factura entregada correctamente.*

***PROCESO ACTUAL GESTION DE VEHICULOS VISITANTES*:**

**Roles:**

1. ***Residente.***
2. ***Seguridad****.*
3. ***Visitante****.*

**Proceso**:

***Inicio:***

* ***Residente****: Notifica la llegada del visitante comunicándose vía telefónica con administración/portería.*

***Flujo Principal***

1. ***Seguridad:*** *Recibe la solicitud del visitante.*

* ***Decisión:*** *¿El visitante está previamente autorizado por el residente?*
  + - ***Sí:*** *Continúa al paso 4.*
    - ***No:*** *Procede al paso 2.*

1. ***Seguridad:*** *Contacta al residente para solicitar autorización (vía llamada, interfono o aplicación).*

* ***Decisión:*** *¿El residente autoriza el ingreso?*
  + ***Sí:*** *Continúa al paso 4.*
  + ***No:*** *Rechaza el ingreso del visitante y lo informa.*

1. ***Seguridad:*** *Registra en el libro de control los datos del vehículo, datos del visitante incluyendo.*
   * *Nombre completo.*
   * *Documento de identidad.*
   * *Hora de ingreso.*
   * *Residente visitado.*
   * *Placa vehículo.*
2. ***Visitante:*** *Firma el registro en el libro de control.*
3. ***Seguridad:*** *Entrega una tarjeta temporal al visitante para el ingreso a la torre del residente al cual visita.*
4. ***Visitante:*** *Recibe tarjeta, ingresa al conjunto y se dirige a los parqueaderos asignados para los visitantes.*

***Fin:***

* ***Proceso completado:*** *Visitante autorizado y registrado ingresa al conjunto residencial.*

**PROCESO ACTUAL RESERVA DE AREAS COMUNES:**

**Roles:**

1. ***Residente.***
2. ***Administración****.*

**Inicio:**

* ***Residente***: *Solicita reserva de zonas comunes (salones, zona bbq) mediante correo electrónico o dirigiéndose a la zona de administración de 7 a 15 días hábiles previos a la reserva.*

***Flujo:***

1. ***Administración:*** *Recibe la solicitud de reserva.*
   * ***Decisión:*** *¿El área está disponible en la fecha y hora solicitadas?*
     + ***Sí:*** *Continúa al paso 4.*
     + ***No:*** *Notifica al residente y ofrece alternativas (pasa al paso 2).*
2. ***Residente:*** *Revisa las opciones ofrecidas.*
   * ***Decisión:*** *¿Acepta alguna alternativa?*
     + ***Sí:*** *Solicita la reserva en la nueva fecha/hora (regresa al paso 1).*
     + ***No:*** *Cancela la solicitud (fin del proceso).*
3. ***Administración:*** *Verifica si el residente cumple con los requisitos para la reserva (estar al día en pagos de administración, no tener multas sin pagar).*
   * ***Decisión:*** *¿Cumple con los requisitos?*
     + ***Sí:*** *Continúa al paso 5.*
     + ***No:*** *Rechaza la reserva y notifica al residente (fin del proceso).*
4. ***Administración:*** *Registra la reserva en el sistema y bloquea el horario solicitado para otros usuarios.*
5. ***Administración:*** *Envía confirmación al residente con los detalles de la reserva.*
   * ***Detalles incluyen:*** *área reservada, fecha y hora, reglas de uso.*

***Flujo Alterno: Cancelación de Reserva***

1. ***Residente:*** *Solicita la cancelación de una reserva previamente confirmada.*
   * ***Decisión:*** *¿La solicitud de cancelación cumple con las políticas de cancelación (tiempo de anticipación)*
     + ***Sí:*** *Procesa la cancelación y libera el horario.*
     + ***No:*** *Notifica al residente que no se puede cancelar.*

***Fin:***

* ***Proceso completado:*** *Reserva completada o cancelada exitosamente.*