

PRESENTACIÓN

Es un colegio el cual necesita de un sistema de gestión y control de correspondencia/documentación para así mejorar la atención al cliente, permitiendo que los usuarios puedan entregar correspondencia/documentación por medio virtual o físico. Un sistema el cual permita que la correspondencia, documentación, carta o factura llegue a sus respectivos destinatario/jefes de departamentos en tiempo real al ser recibido por el colegio, que el sistema soporta grandes niveles de información, cuente con un método para recepcionar las inquietudes, las quejas y reclamos y sean solucionados en el menor tiempo y de manera satisfactoria.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y PQRS DEL COLEGIO GIMNASIO CECIL REDDIE

Se desea implementar un sistema de información de correspondencia y pqrs en el colegio específicamente en el área del manejo, organización y flujo de correspondencia, documentación y pqrs de cuyo análisis se logró proponer soluciones informáticas acordes a las necesidades encontradas así mejorar los procesos de la institución educativa.

OBJETIVO GENERAL

Implementar en el colegio Gimnasio Cecil Reddie un sistema de gestión y administración de correspondencia, que busca gestionar adecuadamente la documentación (cartas, pqr, documentos, facturas etc) que entran y salen de la Institución para que así mejoren los tiempos de respuesta a las solicitudes de la comunidad educativa interna y externa. Con el fin de conseguir una adecuada gestión se requiere de un sistema de información electrónica que permita radicar, capturar, guardar, clasificar la documentación y darle el manejo respectivo de acuerdo al tipo de solicitud.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Dentro de los objetivos específicos encontramos

- Implementar un sistema en el que los usuarios puedan expresar sus inquietudes frente a la institución de forma rápida.
- Agilizar la toma de decisiones y la solución pronta a las inquietudes del solicitante.

- Resolver con eficiencia los derechos de petición, quejas y reclamos que expresen los usuarios por medio del sistema de gestión.
- Obtener un sistema que sea apto para grandes volúmenes de información y poder centralizar y organizar los datos .
- Manejar un sistema de gestión que sea fácil de utilizar para todo tipo de persona.
- Llevar diariamente control de la información.
- Reducir costos de papel y reducir el tiempo de respuesta.
- Generar todo tipo de reportes y estadísticas para así analizar mejor la información.
- Llevar un monitoreo en el proceso mostrando alertas de aviso y cumplimiento de solicitudes.

ALCANCE DEL PROYECTO

- Automatizar y facilitar el proceso de gestión de documentación/correspondencia de la Institución con el objetivo de mejorar la calidad en la atención al cliente del mismo.
- El sistema se implementará en la fecha y tiempo estipulado por la institución.
- Se realizará el sistema con los recursos acordados con la institución.
- Se tendrán en cuenta todos los requerimientos acordados en la fase 3.
- Se dará a conocer los avances del proyecto a los encargados de la institución para así tomar sus ideas y personalizar el sistema acorde a sus necesidades.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El colegio Gimnasio Cecil Reddie, no cuenta con un sistema de información apto para el manejo de correspondencia, por lo que se demora un poco más en llegar la información a cada dependencia, esto hace que se retrase la toma de decisiones y por supuesto las respuestas.

Al presentarse este problema las solicitudes realizadas por los usuarios no se podrían controlar tan fácilmente ni dar una adecuada solución. El colegio avanzaría con el nuevo sistema de información, almacenando toda la correspondencia necesaria, enviar a cada departamento de manera rápida y eficaz, y se daría respuesta en forma inmediata. Para los usuarios poder expresar sus

inquietudes, todas las quejas y reclamos y se solucionen en un menor tiempo se mejoraría con esto el crecimiento de la institución.

JUSTIFICACIÓN

El sistema de información se realizará, ya que se observa que la Institución cuenta con dificultades para que la correspondencia llegue a los diferentes departamentos en forma rápida, El colegio no cuenta con un método electrónico para las inquietudes de los usuarios, presenta demoras para la respuesta de quejas y reclamos. Se implementará al colegio este sistema. Este se para que la institución pueda solventar todas estas necesidades para el beneficio y la agilidad de esta.

El sistema de información se plantea en 6 pasos como lo son:

- Planificación del sistema a desarrollar
- Análisis de requerimientos
- Diseño
- Desarrollo (Codificación)
- Prueba
- Implementación
- Mantenimiento

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

Para el levantamiento de información utilizamos las técnicas de:

Entrevista y Observación

Se realizaron 2 entrevistas, una al Dr Carlos Duran rector del colegio y otra a la Sra Claudia Moncayo secretaria académica, en las fechas 12 y 18 de enero del 2021 respectivamente en las cuales pudimos conocer con profundidad las necesidades que tiene el Colegio Gimnasio Cecil Reddie con respecto a la realización del sistema de gestión de correspondencia y basados en esta información que nos brindaron logramos comprender más a fondo que pasos a seguir para iniciar el proyecto, cabe agregar que también usamos la técnica de observación y con esta logramos evidenciar el proceso que utiliza la secretaría académica al momento de recibir una solicitud y usamos el método de observación activa ya que tuvimos la posibilidad de conversar con la secretaria y nos comentó como hace estos procesos, además tuvimos más información al momento de realizar la entrevista con el rector de la Institución

ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS (IEEE 830)

Requerimientos funcionales:

- Autenticación de Usuario.
- Gestionar datos de usuarios.
- Radicar correspondencia.
- Registrar entrada de correspondencia.
- Consultar Informe de correspondencia.
- Generar alerta de vencimiento del tiempo de respuesta.
- Consultar correspondencia.

Requerimientos no funcionales:

- Interfaz del sistema (usuario, hardware, software)
- Ayuda en el uso del sistema.
- Mantenimiento.
- Desempeño
- Confiabilidad continua del sistema.
- Seguridad en información

CASOS DE USO

Se realizó un diagrama de casos de uso para evidenciar las acciones que realizaran las personas involucradas con el sistema

Entre las cuales tenemos:

1. Registrar en el sistema la radicación de la carta con contacto origen, destino, fecha, hora, nro de folios, tipo de carta y número de radicado.
2. **Generar informes** estadísticas diario, mensual y anual de solicitudes del colegio
3. **Distribuir y dar respuesta** a las cartas radicadas de acuerdo a fecha y hora vencimiento..
4. Ajustar alertas por tipo de carta, fecha y hora de vencimiento
5. Escanear documentos al ser radicados y organizar archivos virtual y físico.
6. Dar solución a las quejas de acuerdo a orden de llegada

