Índice

[Introducción 2](#_Toc441348513)

[Objetivo 3](#_Toc441348514)

[Registrar pérdida 4](#_Toc441348515)

[Asignar mascota a hogar provisorio 6](#_Toc441348516)

[Hallazgo 7](#_Toc441348517)

[Adopción y seguimiento 9](#_Toc441348518)

[Dejar de ser voluntario 11](#_Toc441348519)

[Informes estadísticos y listados de información 13](#_Toc441348520)

[Soporte Técnico 14](#_Toc441348521)

# Introducción

El presente manual de procedimientos, es un instrumento administrativo que apoya el que hacer institucional, está considerado como documento fundamental para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, así como para consulta en el desarrollo cotidiano de actividades. Estos son medios valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento de la misma.

Se desarrollará el manual de procedimiento de SIGMA, estableciendo en el mismo el propósito, áreas involucradas, documentos y descripción de actividades de cada procedimiento, a través de los cuales puede tenerse una concepción clara y sistemática de las operaciones que se realizan en la protectora.

# Objetivo

Este manual tiene como objetivo ayudar a los colaboradores de las protectoras que utilicen SIGMA, para una ejecución correcta de las tareas inherentes a la organización, como así también servirá para regular la participación de las distintas áreas de las mismas para lograr los objetivos deseados.

El manual de procedimientos simplifica las tareas que resultaban confusas a la vez que evita la superposición de las mismas. Ayuda a facilitar la toma de decisiones, evitando la improvisación y/o tomar decisiones apresuradas.

# Registrar pérdida

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Propósito del Procedimiento:** determinar los pasos a seguir para la registración de una mascota perdida | | |
| **Áreas Involucradas:** Dueños – Difusión   |  |  | | --- | --- | | **Encargado** | **Responsable** | | Dueño | Encargado de Difusión | | | |
| **Documentos:** no utiliza. | | |
| **Descripción de Actividades** | | |
| **Paso** | **Encargado** | **Descripción** |
| 1 | Dueño | El Dueño registra una mascota como perdida |
|  |  | **¿Tiene permisos para publicar?** |
| 2 | Dueño | **SI** La mascota perdida se publica en twitter con los datos ingresados por el dueño - (fin) |
| 2 | Encargado de Difusión | **NO**  El Encargado de Difusión debe ingresar a Moderar Pedidos de Difusión y resolver si aprueba o rechaza el pedido de difusión - (sigue al 3) |
| 3 | Encargado de Voluntarios | **Si el pedido es rechazado**  El dueño obtendrá un motivo de rechazo que podrá visualizar en “Mis pedidos de difusión” - (fin) |
| 3 | Encargado de Voluntarios | **Si el pedido es aprobado**  El dueño obtendrá una confirmación que su pedido fue publicado en Twitter y que podrá visualizar el mismo en “Mis pedidos de difusión” - (fin) |

# Asignar mascota a hogar provisorio

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Propósito del Procedimiento:** determinar los pasos a seguir para la asignación de una mascota a un hogar provisorio | | |
| **Áreas Involucradas:** Voluntariado   |  |  | | --- | --- | | **Encargado** | **Responsable** | | Encargado de Voluntarios | Encargado de Voluntarios | | | |
| **Documentos:** no utiliza. | | |
| **Descripción de Actividades** | | |
| **Paso** | **Encargado** | **Descripción** |
| 1 | Encargado de Voluntarios | Se necesita asignar una mascota a un hogar provisorio, se ingresa a la mascota desde consultar mascotas y se accede a la Asignar Mascota a Hogar - (sigue al 2) |
| 2 | Encargado de Voluntarios | Según el tipo de mascota, se busca un hogar con las características apropiadas para alojarlo- (sigue al 3) |
|  |  | **¿Se encontró hogar provisorio?** |
| 3 | Encargado de Voluntarios | **SI**  Se coordina con el voluntario hogar y se lleva al animal a su hogar provisorio, se registra la asignación del animal en un hogar provisorio en el sistema - (fin) |
| 3 | Encargado de Voluntarios | **NO**  Se ingresa el animal en la protectora hasta encontrar hogar provisorio publicándose pedido de colaboración hasta encontrar un hogar para el animal.  Se registra la asignación del animal en la protectora en el sistema - (fin) |

# Hallazgo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Propósito del Procedimiento:** determinar los pasos a seguir al realizar el hallazgo de un animal. | | |
| **Áreas Involucradas:** Voluntariado   |  |  | | --- | --- | | **Encargado** | **Responsable** | | Voluntario Búsqueda | Encargado de Voluntarios | | | |
| **Documentos:** no utiliza. | | |
| **Descripción de Actividades** | | |
| **Paso** | **Encargado** | **Descripción** |
|  |  | **¿Se encontró un animal?** |
| 1 | Voluntario Búsqueda | **SI**  Se revisa al animal en el mismo lugar de rescate verificando el estado de salud. - (sigue al 2) |
|  |  | **¿El animal necesita acudir a una veterinaria?** |
| 2 | Voluntario Búsqueda | **SI** Se verifica en el sistema la veterinaria más cercana y se procede a llevarla a la misma - (sigue al 3) |
| 2 | Voluntario Búsqueda | **NO**  Se acude a SIGMA con el animal para que el encargado de voluntarios registre el hallazgo.  En caso de no poder hacerlo en ese momento, se deberá poner en contacto con el Encargado de Voluntarios, quien le brindará instrucciones - (sigue al 4) |
|  |  | **¿Necesita tratamiento e internación en la veterinaria?** |
| 3 | Voluntario Búsqueda | **SI**  Se deja al animal en la veterinaria indicando al responsable el lugar que se contacte con la organización ante cualquier novedad en el tratamiento o para retirar al animal una vez curado el mismo.  Se pone en conocimiento al Encargado de Voluntarios de la acción tomado brindando los datos de la veterinaria y de la mascota - (sigue al 4) |
| 3 | Voluntario Búsqueda | **NO** Se espera que el veterinario termine con su trabajo, abonado insumos y la atención en caso de ser necesario, siempre solicitando el ticket correspondiente para posterior reintegro - (sigue al 4) |
|  |  | **¿Es un animal con pérdida registrada?** |
| 4 | Encargado de Voluntarios | **SI** Se comunica con el dueño, se coordina reencuentro y se lo ingresa a la protectora o un hogar provisorio, dependiendo del tiempo de demora que el dueño tenga para acudir a buscar a su mascota - (sigue al 5) |
| 4 | Encargado de Voluntarios | **NO** Se busca en el sistema un hogar provisorio cercano con disponibilidad - (sigue al 5) |
|  |  | **¿Se encontró hogar provisorio?** |
| 5 | Encargado de Voluntarios | **SI**  Se coordina con el voluntario hogar y se lleva al animal a su hogar provisorio, se registra la asignación del animal en un hogar provisorio en el sistema - (fin) |
| 5 | Encargado de Voluntarios | **NO**  Se ingresa el animal en la protectora hasta encontrar hogar provisorio publicándose pedido de colaboración hasta encontrar un hogar para el animal.  Se registra la asignación del animal en la protectora en el sistema - (fin) |

# Adopción y seguimiento

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Propósito del Procedimiento:** determinar los pasos a seguir para entregar un animal en adopción, realizando una visita de seguimiento para concretar la misma. | | | | | |
| **Áreas Involucradas:** | | | | | |
|  | **Áreas** | | | **Responsables** |  |
| Difusión | | | Encargado de Difusión |
| Voluntariado | | | Encargado de Voluntarios |
| **Documentos:** Contrato de adopción. | | | | | |
| **Descripción de Actividades** | | | | | |
| **Paso** | | **Encargado** | **Descripción** | | |
|  | |  | **¿Existen pedidos de publicación de “Poner en adopción” pendientes? Y son aprobados** | | |
| 1 | | Encargado de Difusión | **SI**  Se publican los animales en adopción en las redes sociales vinculadas con Sigma. - (sigue al 2) | | |
| 2 | |  | Se reciben llamadas telefónicas de familias postulantes a adoptar el animal y/o comentarios/mensajes en las redes sociales. - (sigue al 3) | | |
| 3 | |  | Se selecciona la familia con mejores condiciones y se coordina reunión. - (sigue al 4) | | |
| 4 | | Encargado de Voluntarios | Se presenta la familia a la reunión, se verifica si el titular familiar estaba registrado previamente como dueño en el sistema. - (sigue al 5) | | |
|  | |  | **¿Existe Previamente?** | | |
| 5 | | Encargado de Voluntarios | **SI**  Se informan los datos registrados al dueño y se registra la actualización en el sistema en caso de ser necesario - (sigue al 6) | | |
| 5 | | Encargado de Voluntarios | **NO**  Se registra al dueño en el sistema. - (sigue al 6) | | |
| 6 | | Encargado de Voluntarios | Se procede a comenzar la registración de la adopción por sistema, seleccionando al animal que entregará en adopción. - (sigue al 7) | | |
| 7 | | Encargado de Voluntarios | Se imprime el contrato de adopción, haciéndolo firmar debidamente por el dueño y se realiza una charla explicativa de los derechos del animal, como así también de la facultad de la organización de retirarle el mismo en caso de incumplir con ellos.  Se recuerda al adoptante que tendrá una visita de seguimiento sobre el animal adoptado, la misma estará registrada en el contrato de adopción  - (sigue al 8) | | |
| 8 | |  | Se entrega el animal al nuevo dueño. - (sigue al 9) | | |
| 9 | | Encargado de Voluntarios | **Llegada la fecha de visita programada por contrato**  Se presenta en la casa del nuevo dueño, según la fecha y hora acordada previamente con él. El Encargado de Voluntarios o el voluntario designado, verifica el estado del animal. - (sigue al 10) | | |
|  | |  | **¿Se encuentra en buen estado el animal?** | | |
| 10 | | Encargado de Voluntarios | **SI**  Se firma en el contrato de adopción que la visita de seguimiento tuvo éxito. - (sigue al 11) | | |
| 10 | | Encargado de Voluntarios | **NO**  Se informa la situación al dueño, procediendo a la quita del animal.  Se registra la mascota en SIGMA para adopción. Se busca en SIGMA un hogar provisorio para la mascota - (sigue al 11)  Se procede a la registración de la denuncia, contra el Adoptante por maltrato animal en la comisaría más cercana, en caso de considerarlo necesario | | |
|  | |  | **¿Se encontró hogar provisorio?** | | |
| 11 | | Encargado de Voluntarios | **SI**  Se coordina con el voluntario hogar y se lleva al animal a su hogar provisorio, se registra la asignación del animal en un hogar provisorio en el sistema - (fin) | | |
| 11 | | Encargado de Voluntarios | **NO**  Se ingresa el animal en la protectora hasta encontrar hogar provisorio publicándose pedido de colaboración hasta encontrar un hogar para el animal.  Se registra la asignación del animal en la protectora en el sistema - (fin) | | |

# Dejar de ser voluntario

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Propósito del Procedimiento:** determinar los pasos a seguir para que un voluntario pase a estar inactivo | | |
| **Áreas Involucradas:** Voluntariado   |  |  | | --- | --- | | **Encargado** | **Responsable** | | Voluntario Hogar | Encargado de Voluntarios | | | |
| **Documentos:** no utiliza. | | |
| **Descripción de Actividades** | | |
| **Paso** | **Encargado** | **Descripción** |
| 1 | Voluntario Hogar | El Voluntario Hogar pide darse de baja - (sigue al 2) |
|  |  | **¿Tiene mascotas en su hogar?** |
| 2 | Encargado de Voluntarios | **SI** El Encargado de Voluntarios debe ingresar a Devolución a SIGMA y ponerse en contacto con el Voluntario Hogar - (sigue al 3) |
| 2 | Encargado de Voluntarios | **NO**  El Encargado de Voluntarios debe ingresar a Moderar Pedidos de Voluntarios y resolver si aprueba o rechaza la solicitud de baja. - (fin) |
|  |  | **Si tiene mascotas en el hogar, el Encargado se debió poner en contacto con el Voluntario de Hogar**. **¿La mascota está en buen estado?** |
| 3 | Encargado de Voluntarios | **SI**  Se recoge la mascota, se la lleva a SIGMA y se busca un hogar provisorio - (sigue al 5) |
| 3 | Encargado de Voluntarios | **NO**  Se recoge la mascota, se verifica en SIGMA cual es la veterinaria más cercana y se la ingresa a la mascota en ella. - (sigue al 4) |
|  |  | **¿Necesita tratamiento e internación en la veterinaria?** |
| 4 | Encargado de Voluntarios | **SI**  Se deja al animal en la veterinaria indicando al responsable el lugar que se contacte con la organización ante cualquier novedad en el tratamiento o para retirar al animal una vez curado el mismo.  Cuando se informa al Encargado de Voluntarios que se encuentra bien la mascota, se recoge la mascota, se la lleva a SIGMA y se busca un hogar provisorio - (sigue al 5) |
| 4 | Voluntario Búsqueda | **NO** Se espera que el veterinario termine con su trabajo, abonado insumos y la atención en caso de ser necesario, siempre solicitando el ticket correspondiente para posterior reintegro. |
|  |  | **¿Se encontró hogar provisorio?** - (sigue al 5) |
| 5 | Encargado de Voluntarios | **SI**  Se coordina con el voluntario hogar y se lleva al animal a su hogar provisorio, se registra la asignación del animal en un hogar provisorio en el sistema - (sigue al 6) |
| 5 | Encargado de Voluntarios | **NO**  Se ingresa el animal en la protectora hasta encontrar hogar provisorio publicándose pedido de colaboración hasta encontrar un hogar para el animal.  Se registra la asignación del animal en la protectora en el sistema - (sigue al 6) |
| 6 | Encargado de Voluntarios | Se procede a la registración de la denuncia, contra el Voluntario Hogar por maltrato animal en la comisaría más cercana, en caso de considerarlo necesario - (fin) |

# Informes estadísticos y listados de información

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Propósito del Procedimiento:** Determinar los pasos a seguir para realizar informes estadísticos y listados de información de las actividades de la organización. | | |
| **Áreas Involucradas:**   |  |  | | --- | --- | | **Áreas** | **Responsables** | | Voluntarios | Encargado de Difusión | | Voluntarios | Encargado de Voluntarios | | | |
| **Documentos:** no se utilizan. | | |
| **Paso** | **Encargado** | **Descripción** |
| 1 | Encargado de Voluntarios | El Encargado de Voluntarios ingresa a la sección de Informes - (sigue al 2) |
| 2 |  | Selecciona el informe que desea generar - (sigue al 3) |
|  |  | **¿Tiene permisos el encargado para acceder a este informe y/o estadística?** |
| 3 |  | **NO tiene permisos**  Se comunica al encargado que no tiene permitido acceder a dicho informe o estadística.- (sigue al 4) |
| 3 |  | **Si tiene permisos**  Se abre en una nueva pestaña el informe gráfico o se carga el listado solicitado - (sigue al 4) |
|  |  | **¿Desea solicitar otro informe o estadística?** |
| 4 |  | **SI**  - (sigue al 2) |
| 4 |  | **¿Lo necesita impreso?**  Se imprime el informe o estadística según lo solicitado. - (fin) |
| 4 |  | **No lo necesita impreso.**  Se da la opción de guardarlo en la máquina - (fin) |

# Soporte Técnico

Para solicitar más información sobre Sigma, por favor comuníquese con el equipo de soporte técnico y atenderemos su consulta a la brevedad.

Email: infosigmasoftware@gmail.com