15917/879708

MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES 108975

SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

NLL/GMC 2339.

13488

DECRETO SECC. 1ª Nº 6800

LAS CONDES, 23 NOV 2020

OFICINA DE PARTES

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: Lo dispuesto en el Artículo 12 de la ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades; Manual de Sistema de Gestión de Requerimientos de la Municipalidad de Las Condes, que tiene como objetivo unificar los distintos procesos realizados por diversas unidades municipales, permitiendo agilizar las solicitudes de requerimientos entre unidades, revisar el avance y trazabilidad del requerimiento; y el Decreto Alcaldicio Sección 1ª N° 2.175 de 30 de marzo de 2020 que establece el orden de subrogancia del cargo de Alcalde; y, en uso de las facultades que me confieren los Art. 56 y 63 del DFL Nº1 del Ministerio del Interior de fecha 9 de Mayo de 2006, publicado en el Diario Oficial de 26 de Julio de 2006, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.

DECRETO:

1. **RATIFÍCASE**, en todas y cada una de sus partes el "**MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES**".

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES
ALCALDE SUBROGANTE

MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES
SECRETARIO MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES
DIRECCION DE CONTROL

DISTRIBUCIÓN:
- Administrador Municipal
- Dirección De Coordinación y Operaciones
- Secretaria Municipal
- Dirección De Asesoría Urbana
- Dirección De Desarrollo Comunitario
- Dirección De Obras Municipales
- Dirección De Infraestructura y Servicios Públicos
- Dirección De Medioambiente y Aseo
- Dirección De Parques y Jardines
- Dirección De Tránsito y Transporte Público
- Dirección De Administración y Finanzas
- Dirección De Compras Públicas, Logística y Gestión
- Dirección Jurídica
- Dirección De Seguridad Pública
- Dirección De Control

Sistema de Gestión de Requerimientos

Municipalidad de Las Condes

Índice

Índice 2
Ilustraciones 3
1. Historial de Versiones 4
2. Sistema de Gestión de Requerimientos 5
3. Roles de Usuario 5
3.1. Administración de Requerimiento 5
3.2. Generar Requerimiento 5
4. Interfaz del Sistema de Gestión de Requerimiento 6
4.1. Administración de Requerimiento 6
4.1.1. Crear Requerimiento 6
4.1.2. Editar Requerimiento 9
4.1.3. Validar Requerimiento 11
4.1.4. Historial de Requerimiento 12
4.2. Generar Requerimiento 12
4.2.1. Crear Requerimiento 12
4.2.2. Borrador de Requerimiento 14
4.2.3. Editar Requerimiento 14
4.2.4. Validar Requerimiento 16
4.2.5. Historial de Requerimiento 17
4.2.5.1. Observaciones 20
4.2.5.2. Ingresar Observación 20
4.2.5.3. Responder y Finalizar 21
4.2.5.4. Ingresar Hito 22
4.2.5.5. Derivar Requerimiento 23
4.2.5.6. Asignar Requerimiento 24
4.2.5.7. Reconsiderar Requerimiento 25
4.2.5.8. Validar Solicitud de Despacho 26
4.3. Filtros 27
4.4. Métricas Soporte 29
4.5. Privilegios 29
4.6. Solicitud por Departamento 32
4.6.1. Registrar Solicitud 32

Ilustraciones

Ilustración 1 – Interfaz del rol Administración de Requerimiento 6
Ilustración 2 – Administración de Requerimiento – Ingreso de Requerimiento 8
Ilustración 3 – Administración de Requerimiento – Editar Requerimiento 10
Ilustración 4 – Administración de Requerimiento – Fundamentar..... 10
Ilustración 5 – Administración de Requerimiento – Validación 11
Ilustración 6 – Administración de Requerimiento – Validación – Fundamentar Rechazo .. 11
Ilustración 7 – Interfaz del Rol Generar Requerimiento 12
Ilustración 8 – Generar Requerimiento – Crear Requerimiento..... 13
Ilustración 9 – Generar Requerimiento – Editar Requerimiento..... 15
Ilustración 10 – Generar Requerimiento – Fundamentar Actualización 16
Ilustración 11 – Generar Requerimiento – Validación..... 17
Ilustración 12 – Generar Requerimiento – Fundamentar Rechazo..... 17
Ilustración 13 – Generar Requerimiento – Datos del Requerimiento 18
Ilustración 14 – Generar Requerimiento – Hitos del Requerimiento 18
Ilustración 15 – Historial de Requerimiento - Menú de Acciones 19
Ilustración 16 – Historial de Requerimiento – Observaciones 20
Ilustración 17 – Historial de Requerimiento – Registrar Observación..... 21
Ilustración 18 – Historial de Requerimiento – Registrar Respuesta..... 22
Ilustración 19 – Historial de Requerimiento – Registro de Respuesta en el Hito 22
Ilustración 20 – Historial de Requerimiento – Registrar Hito..... 23
Ilustración 21 – Historial de Requerimiento – Derivar Requerimiento..... 24
Ilustración 22 – Historial de Requerimiento – Asignar Requerimiento 25
Ilustración 23 – Historial de Requerimiento – Reconsiderar Requerimiento..... 26
Ilustración 24 - Historial de Requerimiento – Hito de Solicitud de Derivación 26
Ilustración 25 – Historial de Requerimiento – Validar Solicitud de Despacho 27
Ilustración 26 – Filtro de Búsqueda..... 28
Ilustración 27 – Filtro de Requerimientos Finalizados..... 28
Ilustración 28 – Métricas Soporte..... 29
Ilustración 29 – Interfaz del Sistema de Control de Privilegios..... 30
Ilustración 30 – Privilegio – Criterio de Búsqueda 30
Ilustración 31 – Solicitud por Departamento..... 32
Ilustración 32 – Registrar Solicitud por Departamento 33

1. Historial de Versiones

Fecha	Versión	Autor	Organización	Descripción
02-08-2019	1.0	Noel Gutierrez	SECPLAN - Informática	Sistema Gestión de Requerimiento
13-10-2019	2.0	Noel Gutierrez	SECPLAN - Informática	Sistema Gestión de Requerimiento
09-03-2020	3.0	Noel Gutierrez	SECPLAN - Informática	Sistema Gestión de Requerimiento
11-09-2020	4.0	Noel Gutierrez	SECPLAN - Informática	Sistema Gestión de Requerimiento
12-10-2020	5.0	Noel Gutierrez	SECPLAN - Informática	Sistema Gestión de Requerimiento

2. Sistema de Gestión de Requerimientos

El sistema de “Gestión de Requerimientos” tiene como objetivo unificar los distintos procesos realizados por diversas unidades municipales, permitiendo agilizar las solicitudes de requerimientos entre unidades, revisar el avance y trazabilidad del requerimiento.

3. Roles de Usuario

Para hacer uso de las funcionalidades del Sistema de Gestión de Requerimientos, el usuario debe constar por lo menos con un rol asignado a su cuenta, ya que el rol le otorga las funcionalidades que podrá utilizar.

3.1.Administración de Requerimiento

El rol **Administración de Requerimiento**, desplegara la interfaz que permitirán gestionar todos los requerimientos, requerimientos generados y requerimientos asignados que requieran de la participación del usuario registrado.

3.2. Generar Requerimiento

El rol **Generar Requerimiento**, desplegara la interfaz que permitirán gestionar los requerimientos generados y requerimientos asignados que requieran de la participación del usuario registrado en el requerimiento.

Los usuarios y sus respectivos roles son gestionados por el **Administrador de Sistema.**

4. Interfaz del Sistema de Gestión de Requerimiento

4.1. Administración de Requerimiento

El usuario con el rol de Administración de Requerimiento es quien tiene la facultad de visualizar todos los requerimientos que se han generado con sus respectivas actividades u hitos realizados, como también el de generar requerimientos especificando quien realizo la solicitud, así como también, gestionar los requerimientos generados y requerimientos asignados y los borradores de requerimiento que se realicen.

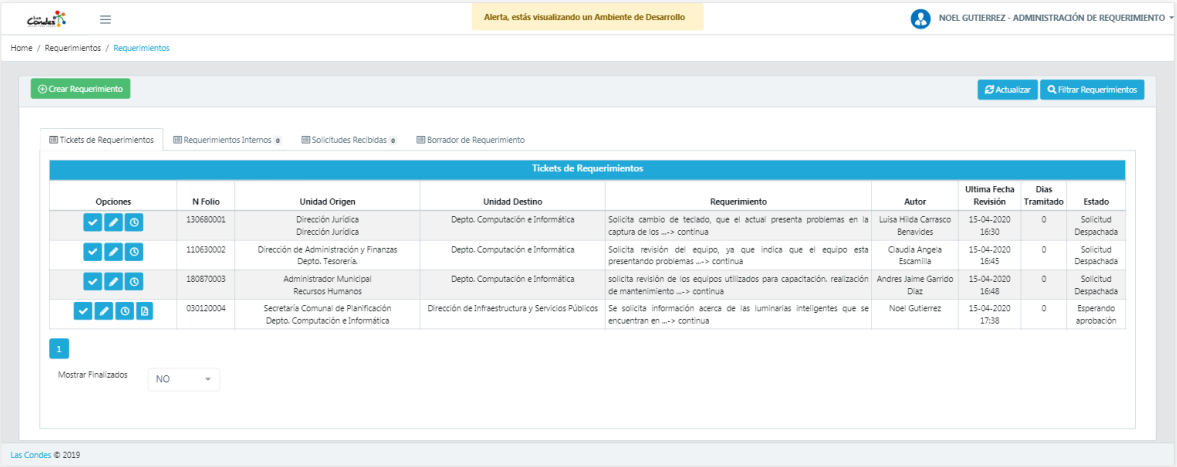
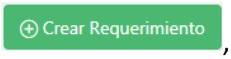


Ilustración 1 – Interfaz del rol Administración de Requerimiento

4.1.1. Crear Requerimiento

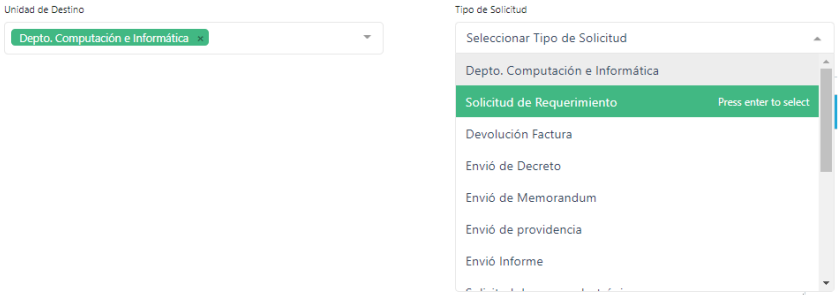
La opción "Crear Requerimiento" 

, despliega una ventana modal solicitando los datos necesarios para la creación del requerimiento cuyos campos son:

I. **Solicitante:** Este campo despliega una lista de funcionarios, del cual solamente se puede seleccionar uno. Este campo determina quien está solicitando el requerimiento.
II. **Fecha de Ingreso:** En este campo se determina la fecha de solicitud del Requerimiento a ingresar.

III. **Unidad de Destino:** Este campo despliega una lista de las Unidades Municipales a seleccionar, para realizar él envió del requerimiento. Se debe seleccionar una unidad de destino como mínimo.

IV. **Tipo de Solicitud**: Este campo despliega una lista de tipos de solicitudes que tiene cada departamento seleccionado, a lo cual se debe seleccionar el tipo de solicitud que se realizara para cada unidad seleccionada.



V. **Requerimiento:** En este campo se especifica la descripción del requerimiento, el cual debe tener un texto máximo de 2000 caracteres.

VI. **Documentos Adjuntos:** Los archivos adjuntos son opcionales, se pueden registrar máximo 10 archivos.

1) El tamaño máximo admitido por cada archivo es de 20 MB.
2) Los tipos de archivos admitidos son:
    a. De Microsoft Word: DOC – DOCX.
    b. De Microsoft Excel: XLS – XLSX.
    c. De Microsoft PPT: PPT – PPTX.
    d. De Lectura: PDF.
    e. De Imagen: PNG – JPG – JPEG.
    f. De Plano: DWG – DGN.
    g. De archivo comprimido: RAR - ZIP.

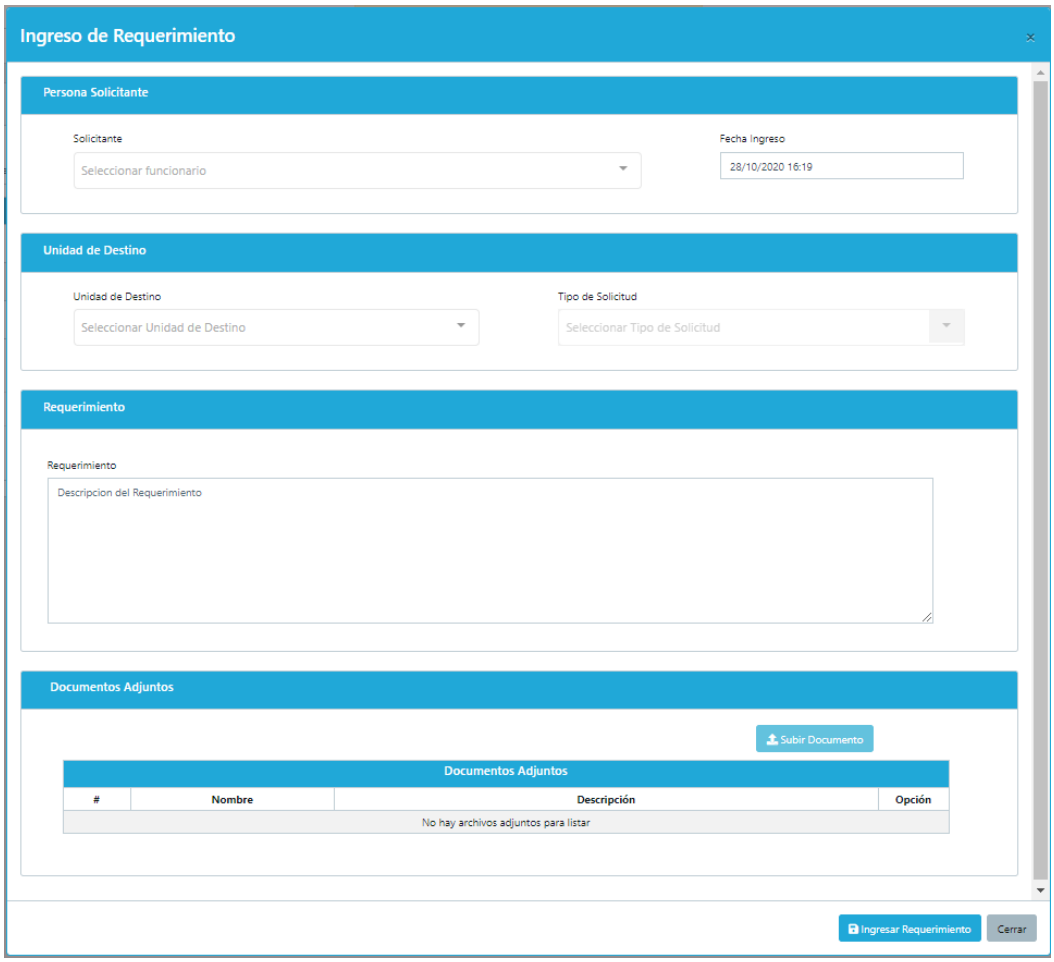
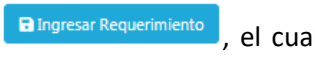


Ilustración 2 – Administración de Requerimiento – Ingreso de Requerimiento

Al tener los campos requeridos completos se debe seleccionar el botón "Ingresar Requerimiento" representado por la siguiente figura 

, el cual permitirá ingresar el requerimiento. Si al momento de ingresar el requerimiento no se encuentran todos los campos requeridos completos, se desplegará el siguiente mensaje:

Debe seleccionar al solicitante
Debe seleccionar Tipo Solicitud
Debe seleccionar la Unidad de Destino
La descipción del requerimiento debe tener un minimo de 30 caracteres

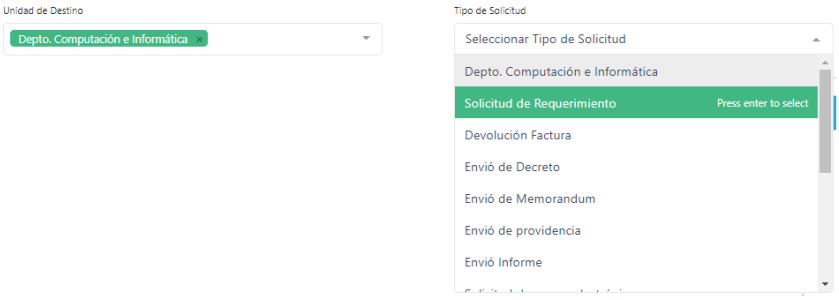
Los requerimientos creados a través de este rol, se reflejaran en el perfil de la persona solicitante que se haya seleccionado.

4.1.2. Editar Requerimiento

La opción “Editar Requerimiento” representada por la figura ubicada en la columna “Opciones” de la tabla de requerimientos permitirá actualizar los datos del requerimiento creado en el perfil de “Generar Requerimiento”, mientras el requerimiento no se encuentre valido por el encargado de la unidad o el administrador de requerimiento, dicha opción solamente estará disponible para el usuario que realizo el ingreso del requerimiento, como también para el encargado de la unidad (Jefe Departamento y/o Director) que ingresen con el rol de “Generar Requerimiento”, los campos que podrá actualizar son los siguientes:

I. **Unidad de Destino:** Este campo despliega una lista de las Unidades Municipales a seleccionar, para realizar él envió del requerimiento. Se debe seleccionar una unidad de destino como mínimo.

II. **Tipo de Solicitud**: Este campo despliega una lista de tipos de solicitudes que tiene cada departamento seleccionado, a lo cual se debe seleccionar el tipo de solicitud que se realizara para cada unidad seleccionada.



III. **Requerimiento:** En este campo se visualiza la descripción del requerimiento y, el cual puede ser actualizado por las personas mencionadas anteriormente. Se debe tener presente que la descripción del requerimiento debe tener un texto máximo de 2000 caracteres.

IV. **Documentos Adjuntos:** Los archivos adjuntos son opcionales, se pueden registrar máximo 10 archivos.

   3) El tamaño máximo admitido por cada archivo es de 20 MB.
   4) Los tipos de archivos admitidos son:
      a. De Microsoft Word: DOC – DOCX.
      b. De Microsoft Excel: XLS – XLSX.
      c. De Microsoft PPT: PPT – PPTX.
      d. De Lectura: PDF.
      e. De Imagen: PNG – JPG – JPEG.
      f. De Plano: DWG – DGN.
      g. De archivo comprimido: RAR - ZIP.

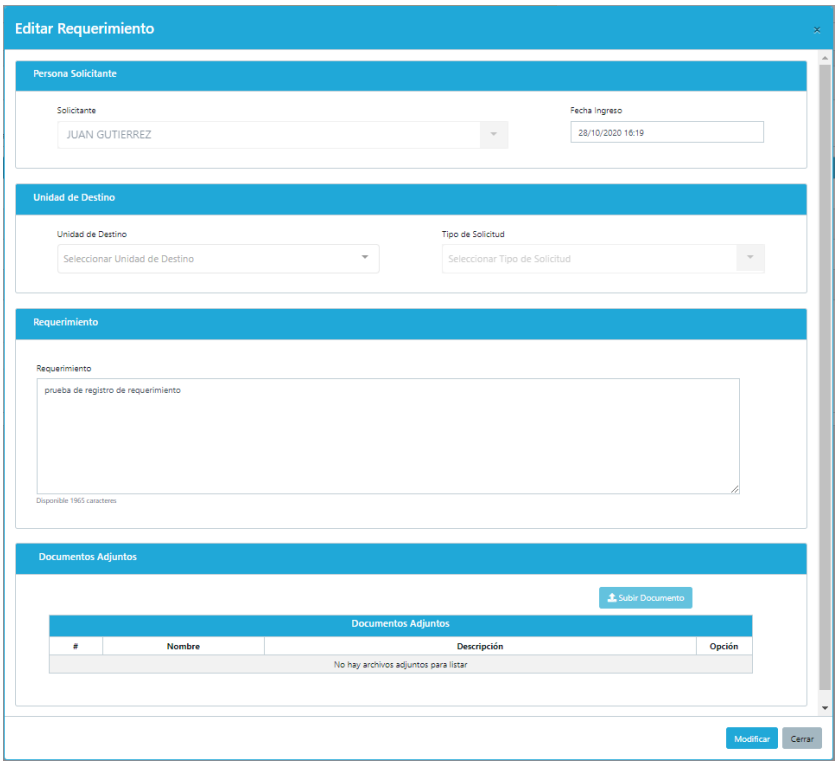
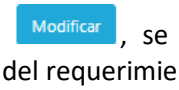


Ilustración 3 – Administración de Requerimiento – Editar Requerimiento

Al momento de actualizar el requerimiento a través de la opción "Modificar" representada por la figura 

, se debe ingresar una observación indicando el motivo de la actualización del requerimiento y, en el cual también es posible adjuntar documentos, una vez ingresada la fundamentación se puede realizar la actualización del requerimiento a través de la opción "Actualizar" representada por la figura

.

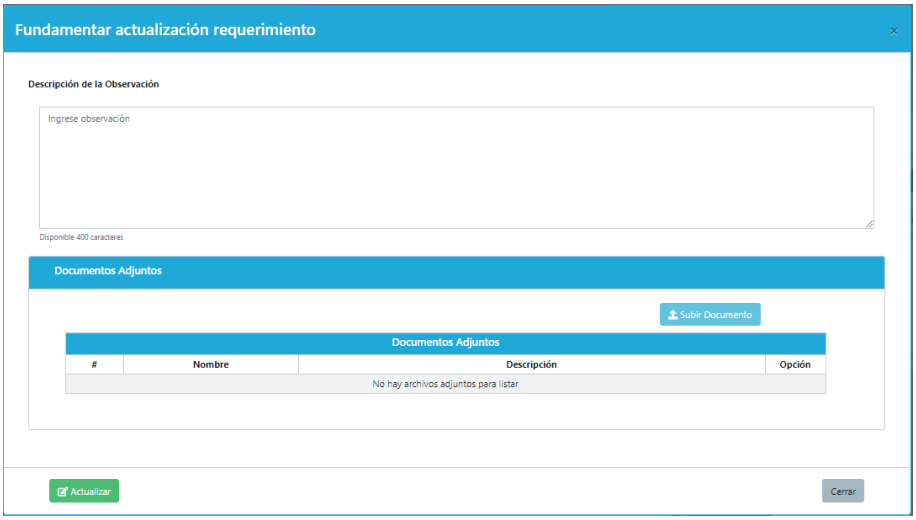
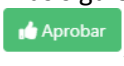


Ilustración 4 – Administración de Requerimiento – Fundamentar

4.1.3. Validar Requerimiento

La opción “Validar Requerimiento” representada por la figura , desplegará una ventana modal que permitirá al administrador de requerimiento realizar las siguientes acciones:

I. **Aprobar:** La acción “Aprobar” representada por la figura 

, permitirá validar el requerimiento que se encuentra a la espera de la validación del encargado, lo cual permitirá aprobar el requerimiento a nombre del encargado y despachar el requerimiento a las unidades respectivas.

II. **Rechazar:** La acción “Rechazar” representada por la figura

, permitirá validar el requerimiento que se encuentra a la espera de la validación del encargado, lo cual permitirá rechazar el requerimiento a nombre del encargado y, a lo cual se deberá ingresar una observación por el motivo de rechazo del requerimiento.

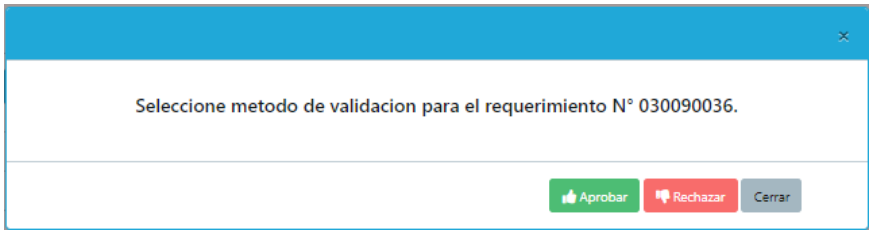


Ilustración 5 – Administración de Requerimiento – Validación

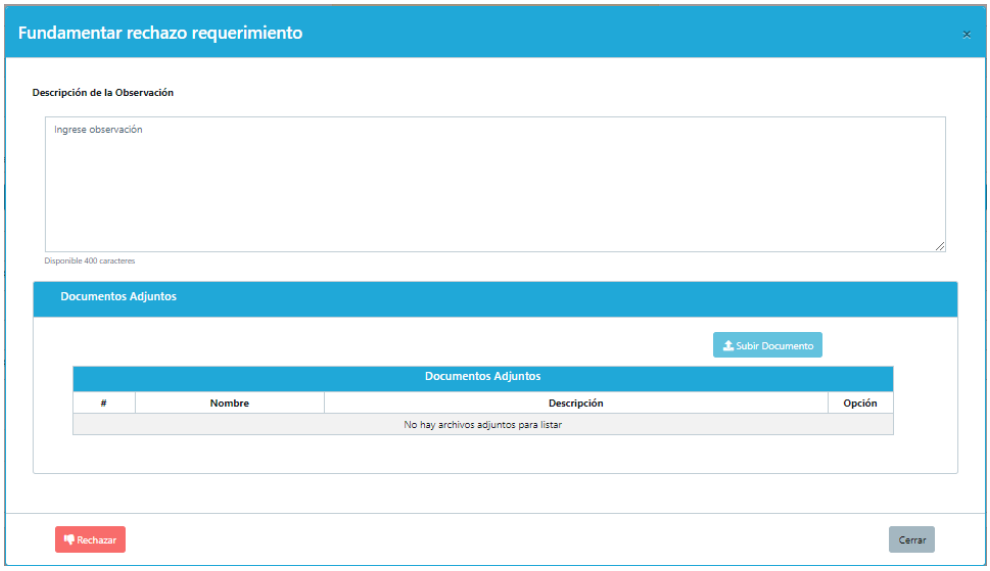


Ilustración 6 – Administración de Requerimiento – Validación – Fundamentar Rechazo

4.1.4. Historial de Requerimiento

La opción “Historial de Requerimiento”, permite visualizar los datos del requerimiento de origen, como también los hitos del requerimiento en donde podremos apreciar las personas que se encuentran involucradas y, que deben participar en el requerimiento.
Para más detalles revisar el punto “**4.2.5. Historial de Requerimiento”.**

4.2. Generar Requerimiento

El rol Generar Requerimiento, desplegara la interfaz que permitirán gestionar los requerimientos generados y requerimientos asignados que requieran de la participación del usuario registrado.

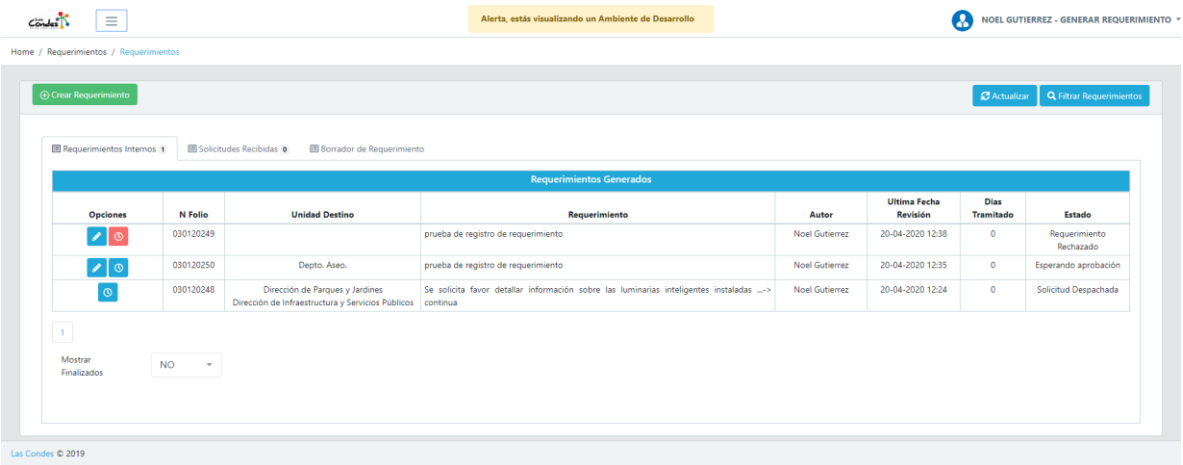
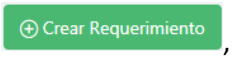


Ilustración 7 – Interfaz del Rol Generar Requerimiento

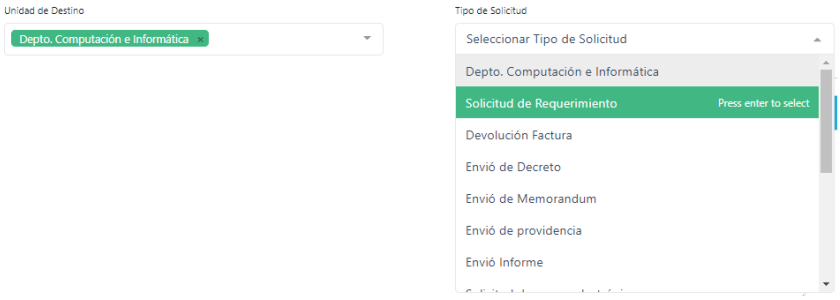
4.2.1. Crear Requerimiento

La opción “Crear Requerimiento” representada por la figura 

, despliega una ventana modal solicitando los datos necesarios para la creación del requerimiento cuyos campos son:

II. **Unidad de Destino:** Este campo despliega una lista de las Unidades Municipales a seleccionar, para realizar él envió del requerimiento. Se debe seleccionar una unidad de destino como mínimo.

III. **Tipo de Solicitud**: Este campo despliega una lista de tipos de solicitudes que tiene cada departamento seleccionado, a lo cual se debe seleccionar el tipo de solicitud que se realizara para cada unidad seleccionada.



IV. **Requerimiento:** En este campo se especifica la descripción del requerimiento, el cual debe tener un texto máximo de 2000 caracteres.

V. **Documentos Adjuntos:** Los archivos adjuntos son opcionales, se pueden registrar máximo 10 archivos.

1) El tamaño máximo admitido por cada archivo es de 20 MB.
2) Los tipos de archivos admitidos son:
    a. De Microsoft Word: DOC – DOCX.
    b. De Microsoft Excel: XLS – XLSX.
    c. De Microsoft PPT: PPT – PPTX.
    d. De Lectura: PDF.
    e. De Imagen: PNG – JPG – JPEG.
    f. De Plano: DWG – DGN.
    g. De archivo comprimido: RAR - ZIP.

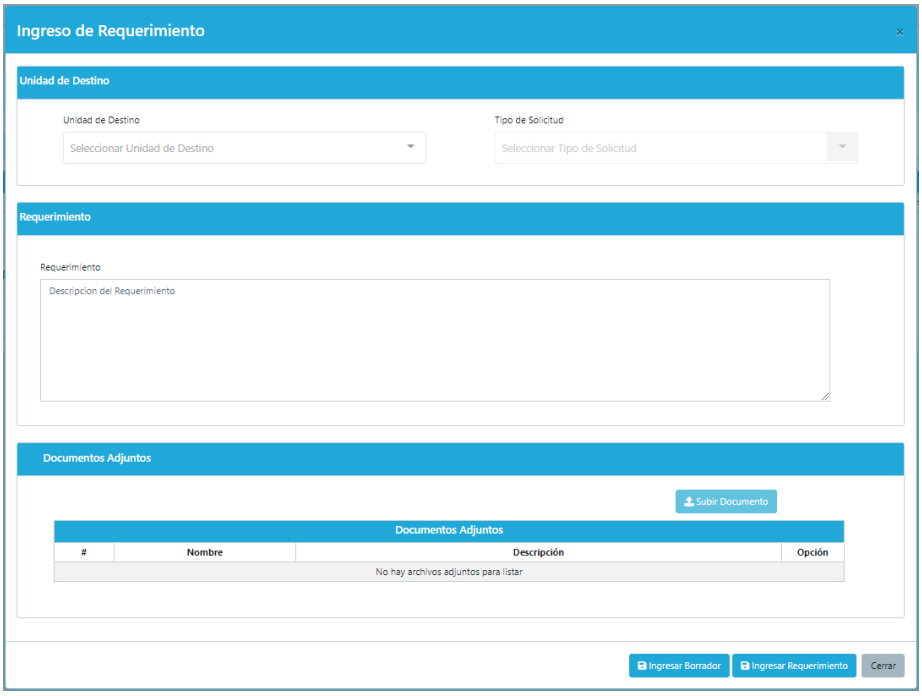


Ilustración 8 – Generar Requerimiento – Crear Requerimiento

Al tener los campos requeridos completos se debe seleccionar el botón “Ingresar Requerimiento” representado por la siguiente figura

, el cual permitirá ingresar el requerimiento. Si al momento de ingresar el requerimiento no se encuentran todos los campos requeridos completos, se desplegará el siguiente mensaje:

Debe seleccionar unidad de destino
Debe seleccionar Tipo Solicitud
La descipción del requerimiento debe tener un minimo de 30 caracteres

También, es posible ingresar el requerimiento como borrador a través de la opción “Ingresar Borrador” representado por la figura

, para más detalle favor revisar el punto **3.2.2. Borrador de Requerimiento.**

4.2.2. Borrador de Requerimiento

Si, en el caso hubiera un requerimiento que se encuentra incompleto o porque se requiriere más información al respecto del caso, es posible ingresar dicho requerimiento como borrador, a fin de posteriormente completarlo e ingresarlo como un requerimiento.

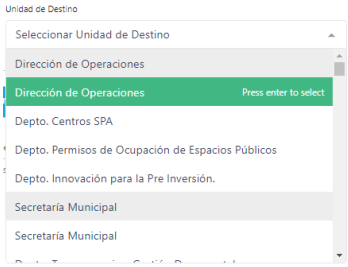
Los requerimientos ingresados como borrador se podrán visualizar en la lengüeta “Borrador de Requerimiento” representado por la figura

en la Interfaz del Sistema del Rol de Generar Requerimiento (Ver ilustración 7).

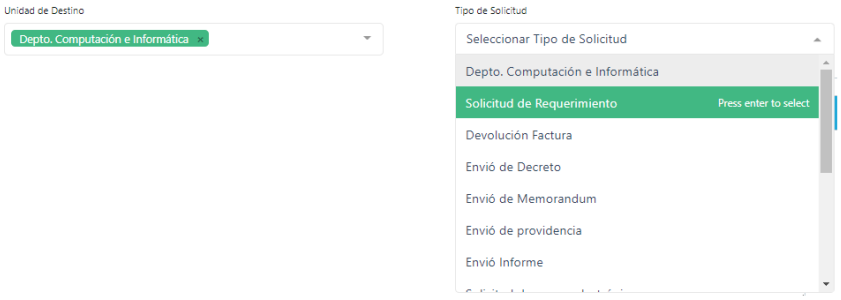
4.2.3. Editar Requerimiento

La opción “Editar Requerimiento” representada por la figura ubicada en la columna “Opciones” de la tabla de requerimientos, permitirá actualizar los datos del requerimiento creado, si este aún no se encuentre valido por el encargado de la unidad o el administrador de requerimiento, dicha opción solamente estará disponible para el usuario que realizo el ingreso del requerimiento, como también para el encargado de la unidad (Jefe Departamento y/o Director) que ingresen con el rol de “Generar Requerimiento”, los campos que podrá actualizar son los siguientes:

I. **Unidad de Destino:** Este campo despliega una lista de las Unidades Municipales a seleccionar, para realizar el envió del requerimiento. Se debe seleccionar una unidad de destino como mínimo.



II. **Tipo de Solicitud**: Este campo despliega una lista de tipos de solicitudes que tiene cada departamento seleccionado, a lo cual se debe seleccionar el tipo de solicitud que se realizara para cada unidad seleccionada.



III. **Requerimiento:** En este campo se especifica la descripción del requerimiento, el cual debe tener un texto máximo de 2000 caracteres.

IV. **Documentos Adjuntos:** Los archivos adjuntos son opcionales, se pueden registrar máximo 10 archivos.

1) El tamaño máximo admitido por cada archivo es de 20 MB.
2) Los tipos de archivos admitidos son:
    a. De Microsoft Word: DOC – DOCX.
    b. De Microsoft Excel: XLS – XLSX.
    c. De Microsoft PPT: PPT – PPTX.
    d. De Lectura: PDF.
    e. De Imagen: PNG – JPG – JPEG.
    f. De Plano: DWG – DGN.
    g. De archivo comprimido: RAR - ZIP.

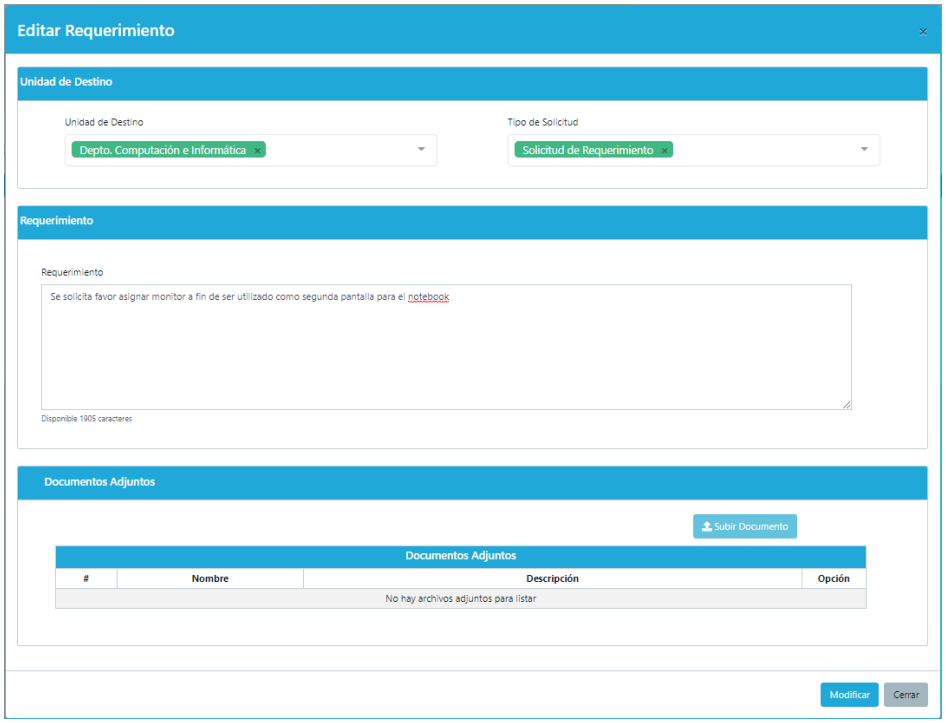


Ilustración 9 – Generar Requerimiento – Editar Requerimiento

Al momento de actualizar el requerimiento a través de la opción “Modificar” representada por la figura Modificar, se deberá ingresar una observación por el cual se esta actualización el requerimiento y, en el cual también es posible adjuntar documentos en forma opcional, una vez ingresada la fundamentación, se puede realizar la actualización del requerimiento a través de la opción “Actualizar” representada por la figura Actualizar.

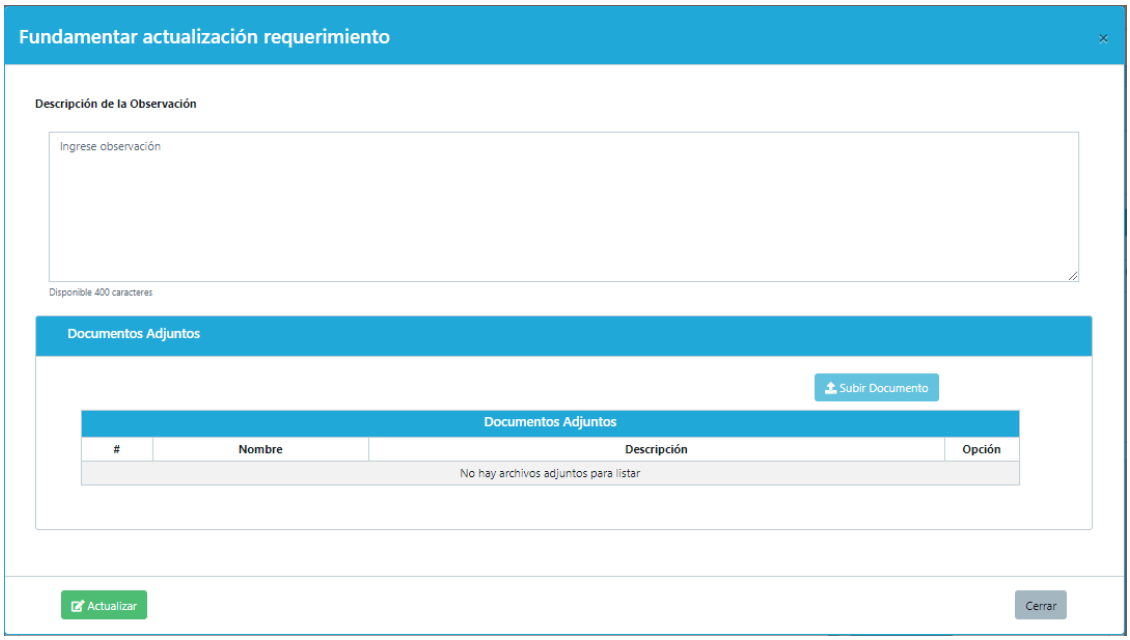


Ilustración 10 – Generar Requerimiento – Fundamentar Actualización

4.2.4. Validar Requerimiento

La opción “Validar Requerimiento” representada por la figura , desplegará una ventana modal para los usuarios registrados que sean Jefe de Departamento u Director y, la cual les permitirá realizar las siguientes acciones:

I. **Aprobar:** La acción “Aprobar” representada por la figura Aprobar, permitirá validar el requerimiento que se encuentra a la espera de la validación del encargado, lo cual permitirá aprobar y despachar el requerimiento a las unidades de destino respectivas.

II. **Rechazar:** La acción “Rechazar” representada por la figura Rechazar, permitirá validar el requerimiento que se encuentra a la espera de la validación del encargado, a lo cual permitirá rechazar el requerimiento y, fundamentar las razones por la cual se está rechazando el requerimiento como se muestra en la “Ilustración 12”.

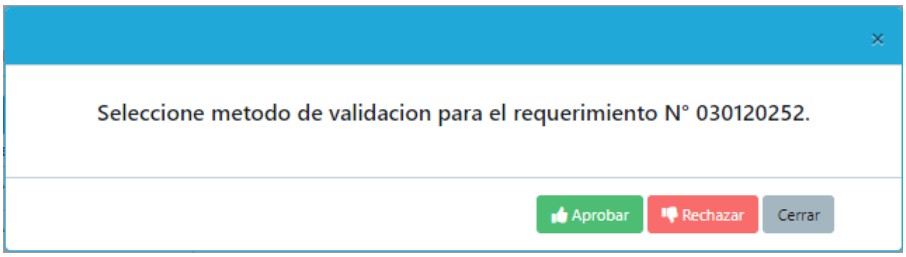


Ilustración 11 – Generar Requerimiento – Validación

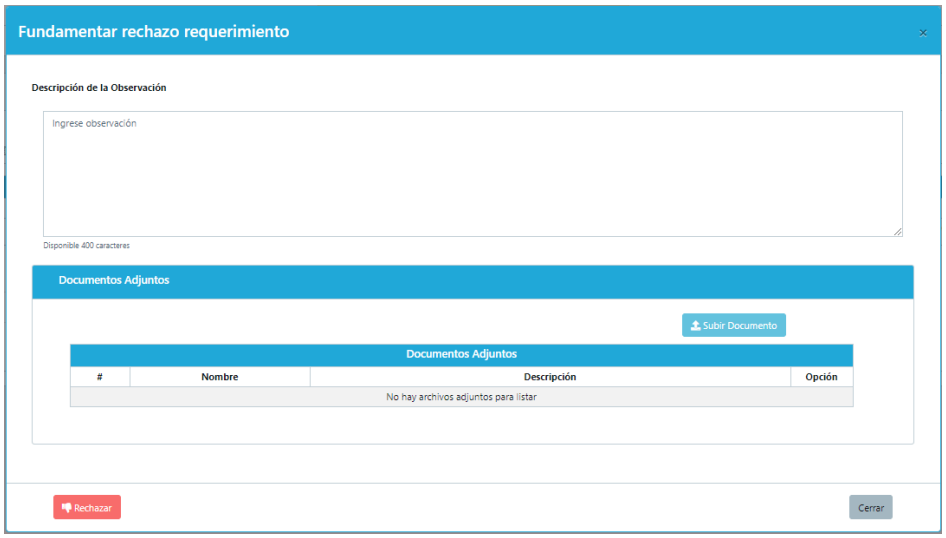


Ilustración 12 – Generar Requerimiento – Fundamentar Rechazo

4.2.5. Historial de Requerimiento

La opción "Historial de Requerimiento", permite visualizar los datos del requerimiento de origen, como también los hitos del requerimiento en donde podremos apreciar las personas que se encuentran involucradas y, que deben participar en el requerimiento. Para ello la opción "Historial de Requerimiento" tiene diferentes aspectos los cuales determinan el estado del requerimiento y la participación que debe realizar el usuario registrado en él.
Es posible distinguir los diferentes aspectos que posee el "Historial de Requerimiento", ya que se visualizara la opción de la siguiente manera:

I. Se visualizara el icono de "Historial de Requerimiento" con la siguiente figura , para aquellos requerimientos que se encuentran en desarrollo, y aun no han finalizado.

II. Se visualizara el icono de "Historial de Requerimiento" con la siguiente figura , para aquellos requerimientos que estan en desarrollo y requieran de la participacion del usuario registrado al sistema.

III. Se visualizara el icono de "Historial de Requerimiento" con la siguiente figura , para aquellos requerimientos que se encuentren finalizados.

IV. Se visualizará el icono de "Historial de Requerimiento" con la siguiente figura , para aquellos requerimientos que se entren anulados.

Por defecto al momento de ingresar a la interfaz del Sistema de Gestión de Requerimientos, los requerimientos que se encuentren finalizados no se visualizarán en el listado, solamente se podrán visualizar aquellos proyectos que se encuentran en desarrollo.

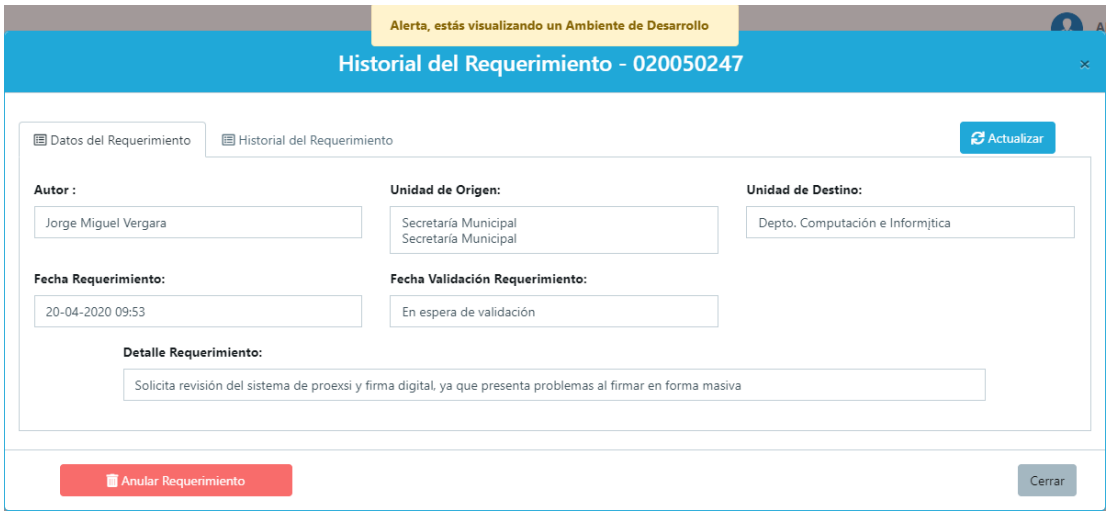


Ilustración 13 – Generar Requerimiento – Datos del Requerimiento

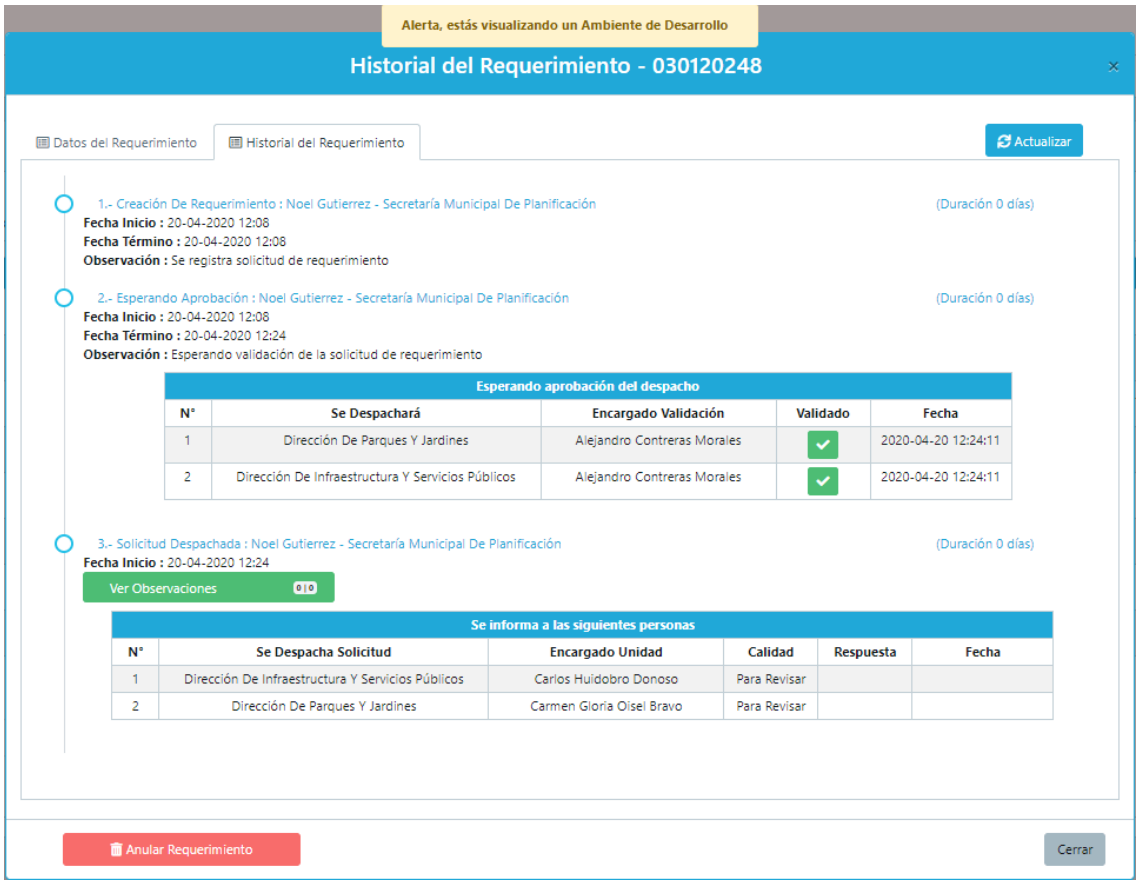


Ilustración 14 – Generar Requerimiento – Hitos del Requerimiento

Los Hitos del Requerimiento estarán compuestos por la siguiente estructura:

I. **Título del Hito**: el cual estará conformado por:
   a. Número del Hito.
   b. Estado del Hito.
   c. Nombre del usuario quien realizo la operación.
   d. Unidad del usuario quien realizo la operación.

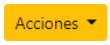
II. **Fecha Inicio**: determina la fecha cuando fue realizada la operación.

III. **Fecha Término**: determina la fecha cuando fue finalizada la operación.

IV. **Observación**: Es una observación ingresada por el usuario quien realizo la operación, la cual puede describir el tema a tratar en el hito.

V. **Opciones del Hito**: las cuales pueden ser:
   a. "**Ver Observaciones**": la cual estará representada por la siguiente figura

   y, la cual indicara en su lado derecho valores numéricos que representaran:
      i. Valor Izquierdo: Cantidad total de observaciones ingresadas.
      ii. Valor Derecho: Cantidad de observaciones sin revisar.

      Dicha opción solo estará disponible solo en los hitos que se requiera el registro de observaciones.
   b. "**Acciones**": la cual estará representada por la siguiente figura 

   y, representa el menú de acciones que estará disponible para los usuarios que tengan que realizar acciones en el hito del requerimiento.

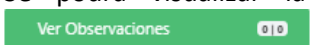
Ilustración 15 – Historial de Requerimiento - Menú de Acciones

   c. "**Adjuntos**": la cual estará representada por la siguiente figura y, permitirá revisar los documentos adjuntos que tenga el hito.

VI. **Tabla de funcionario**: La tabla de funcionarios permite visualizar quienes son las personas que participan en el hito del requerimiento.

VII. **Revisar Adjuntos**: La opción desplegará una ventana modal en la cual se podrá visualizar los archivos adjuntos que tiene el hito.

4.2.5.1. Observaciones

Se podrá visualizar la opción "Ver Observaciones" representada por la figura 

en los hitos donde se requiera un registro de observación y, dicha opción estará visible para todos los funcionarios que estén involucrados en el requerimiento. Al hacer clic en "Ver Observaciones" se podrá visualizar el listado de observaciones que tiene el hito, dichos registros solo pueden ser ingresado por los funcionarios que se encuentre involucrado en el hito. Además, también se podrá revisar los archivos adjuntos que tenga la observación ingresada, los cuales estarán situados en la parte derecha de la observación.

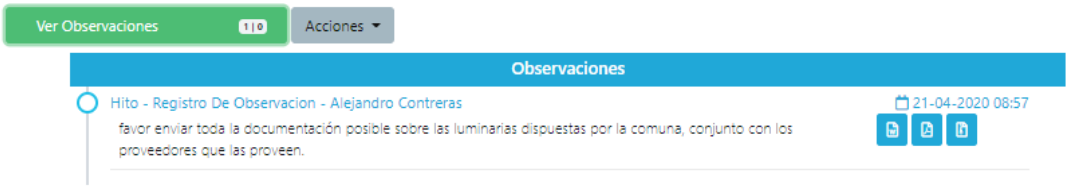


Ilustración 16 – Historial de Requerimiento – Observaciones

4.2.5.2. Ingresar Observación

La acción de "Ingresar Observación" representada con la figura

en el menú de acciones, permitirá registrar una observación en la lista de observaciones del hito del requerimiento, la cual desplegara una ventana modal solicitando los datos necesarios para el registro de la observación, cuyos campos son:

I. **Observación**: es una descripción de la observación, la cual debe tener un texto máximo de 400 caracteres.

II. **Documentos Adjuntos**: Los archivos adjuntos son opcionales, se pueden registrar máximo 10 archivos.
    1) El tamaño máximo admitido por cada archivo es de 20 MB.
    2) Los tipos de archivos admitidos son:
        a. De Microsoft Word: DOC – DOCX.
        b. De Microsoft Excel: XLS – XLSX.
        c. De Microsoft PPT: PPT – PPTX.
        d. De Lectura: PDF.
        e. De Imagen: PNG – JPG – JPEG.
        f. De Plano: DWG – DGN.
        g. De archivo comprimido: RAR - ZIP.

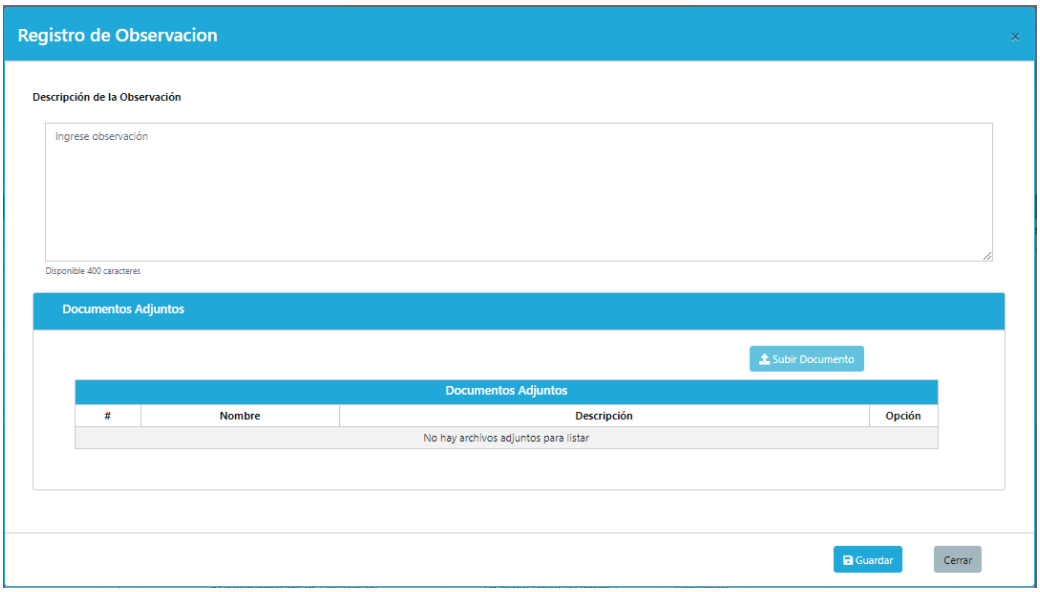


Ilustración 17 – Historial de Requerimiento – Registrar Observación

4.2.5.3. Responder y Finalizar

La acción de "Responder y Finalizar" representada con la figura

en el menú de acciones, permitirá registrar una observación de tipo respuesta en el listado de observaciones del hito del requerimiento, permitiendo además registrar una respuesta en el hito de requerimiento. Dicha opción desplegara una ventana modal solicitando los datos necesarios para el registro de la observación, cuyos campos son:

I. **Observación**: es una descripción de la observación, la cual debe tener un texto máximo de 400 caracteres.

II. **Documentos Adjuntos**: Los archivos adjuntos son opcionales, se pueden registrar máximo 10 archivos.
    1) El tamaño máximo admitido por cada archivo es de 20 MB.
    2) Los tipos de archivos admitidos son:
        a. De Microsoft Word: DOC – DOCX.
        b. De Microsoft Excel: XLS – XLSX.
        c. De Microsoft PPT: PPT – PPTX.
        d. De Lectura: PDF.
        e. De Imagen: PNG – JPG – JPEG.
        f. De Plano: DWG – DGN.
        g. De archivo comprimido: RAR - ZIP.

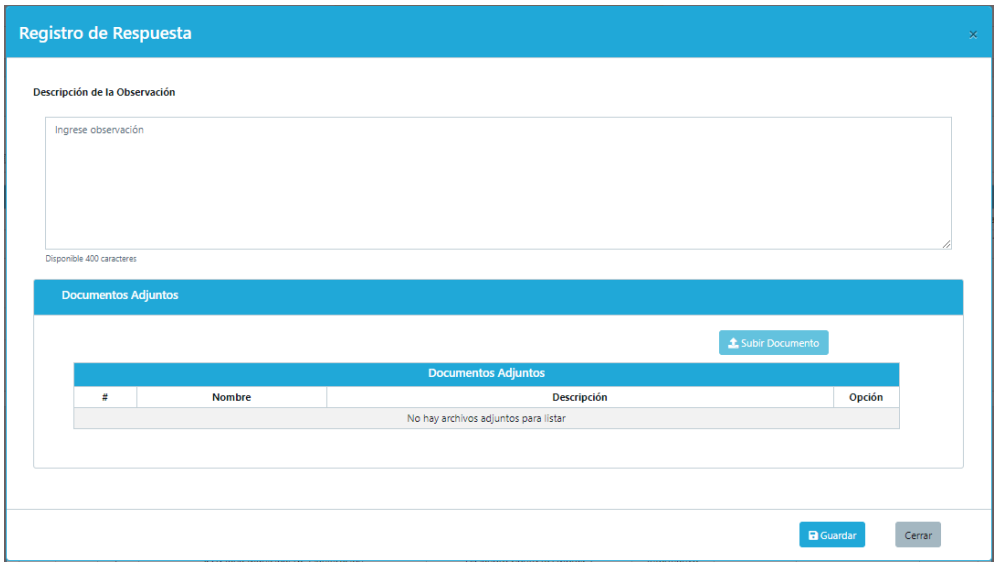


Ilustración 18 – Historial de Requerimiento – Registrar Respuesta

Se informa a las siguientes personas					
N°	Se Despacha Solicitud	Encargado Unidad	Calidad	Respuesta	Fecha
1	Dirección De Infraestructura Y Servicios Públicos	Carlos Huidobro Donoso	Revisado	✔	2020-04-21 12:10:08

Ilustración 19 – Historial de Requerimiento – Registro de Respuesta en el Hito

4.2.5.4. Ingresar Hito

La acción de "Ingresar Hito" representada por la figura

en el menú de acciones, permitirá registrar un nuevo hito en el historial del requerimiento, a fin de comunicar una actividad, solicitar información u cualquier otra acción en la cual se requiera comunicar a las personas que están involucradas en el requerimiento. Dicha opción desplegara una ventana modal solicitando los datos necesarios para el registro del hito, cuyos campos son:

I. **Participantes**: Este campo desplegara una lista de las personas que están participando en el requerimiento, de las cuales se debe seleccionar como mínimo a una persona.
II. **Observación**: es una descripción de la observación, la cual debe tener un texto máximo de 400 caracteres.
III. **Documentos Adjuntos**: Los archivos adjuntos son opcionales, se pueden registrar máximo 10 archivos.
    1) El tamaño máximo admitido por cada archivo es de 20 MB.
    2) Los tipos de archivos admitidos son:
        a. De Microsoft Word: DOC – DOCX.
        b. De Microsoft Excel: XLS – XLSX.
        c. De Microsoft PPT: PPT – PPTX.
        d. De Lectura: PDF.
        e. De Imagen: PNG – JPG – JPEG.
        f. De Plano: DWG – DGN.
        g. De archivo comprimido: RAR - ZIP.

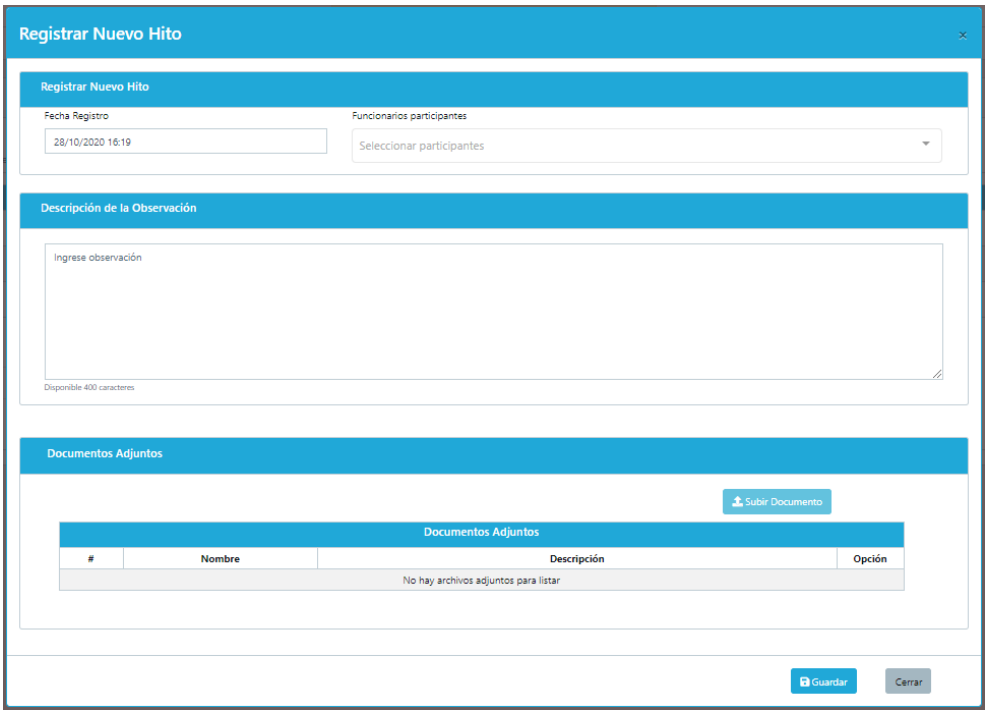
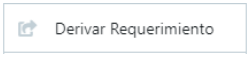


Ilustración 20 – Historial de Requerimiento – Registrar Hito

4.2.5.5. Derivar Requerimiento

La acción de "Derivar Requerimiento" representada por la figura 

en el menú de acciones, permitirá realizar una derivación del requerimiento a otras unidades, a fin de proseguir con las actividades del requerimiento que requieren la participación de otras unidades. Dicha opción desplegara una ventana modal solicitando los datos necesarios para el registro del hito, cuyos campos son:

I. **Unidad de Destino**: Este campo desplegara una lista de las unidades municipales, de las cuales se debe seleccionar como mínimo a una unidad.
II. **Tipo de Solicitud**: Este campo despliega una lista de tipos de solicitudes que tiene cada departamento seleccionado, a lo cual se debe seleccionar el tipo de solicitud que se realizara para cada unidad seleccionada.
III. **Observación**: es una descripción de la observación, la cual debe tener un texto máximo de 1500 caracteres.
IV. **Documentos Adjuntos**: Los archivos adjuntos son opcionales, se pueden registrar máximo 10 archivos.
    1) El tamaño máximo admitido por cada archivo es de 20 MB.
    2) Los tipos de archivos admitidos son:
        a. De Microsoft Word: DOC – DOCX.
        b. De Microsoft Excel: XLS – XLSX.
        c. De Microsoft PPT: PPT – PPTX.
        d. De Lectura: PDF.
        e. De Imagen: PNG – JPG – JPEG.
        f. De Plano: DWG – DGN.
        g. De archivo comprimido: RAR - ZIP.

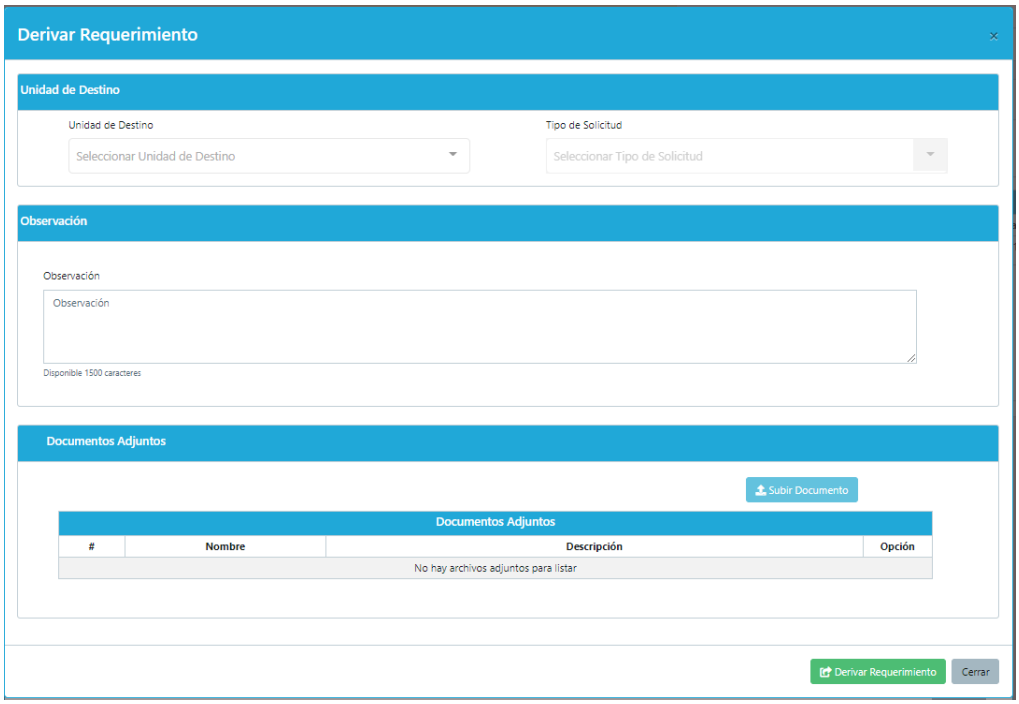
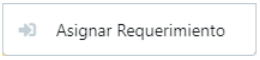


Ilustración 21 – Historial de Requerimiento – Derivar Requerimiento

4.2.5.6. Asignar Requerimiento

La acción de "Asignar Requerimiento" representada por la figura 

en el menú de acciones, permitirá realizar una asignación del requerimiento a las personas que trabajan en la unidad, a fin de proseguir con las actividades del requerimiento. Dicha opción desplegara una ventana modal solicitando los datos necesarios para el registro de la asignación del requerimiento, cuyos campos son:

I. **Responsable**: Este campo desplegara una lista de las personas que trabajan en la unidad y, de la cual se debe seleccionar a un individuo como responsable.
II. **Participantes**: Este campo desplegara una lista de las personas que trabajan en la unidad, exceptuando al responsable seleccionado. Este campo es opcional y, es posible asignar a más de un participante, como también a ninguno.
III. **Observación**: es una descripción de la observación, la cual debe tener un texto máximo de 400 caracteres.
IV. **Documentos Adjuntos**: Los archivos adjuntos son opcionales, se pueden registrar máximo 10 archivos.
    1) El tamaño máximo admitido por cada archivo es de 20 MB.
    2) Los tipos de archivos admitidos son:
        a. De Microsoft Word: DOC – DOCX.
        b. De Microsoft Excel: XLS – XLSX.
        c. De Microsoft PPT: PPT – PPTX.
        d. De Lectura: PDF.
        e. De Imagen: PNG – JPG – JPEG.
        f. De Plano: DWG – DGN.
        g. De archivo comprimido: RAR - ZIP.

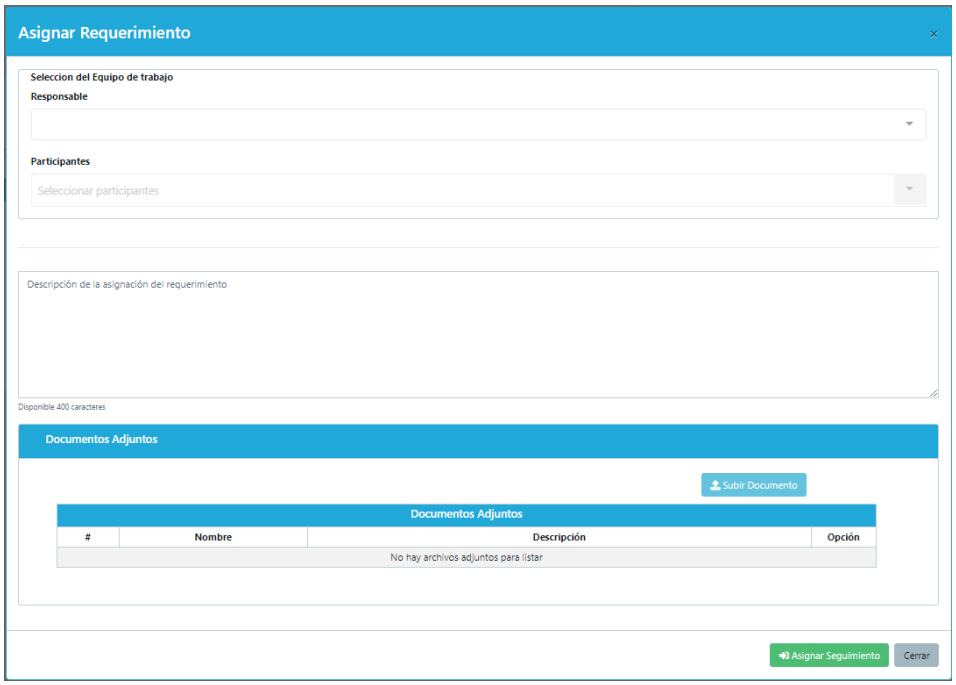


Ilustración 22 – Historial de Requerimiento – Asignar Requerimiento

4.2.5.7. Reconsiderar Requerimiento

La acción de "Reconsiderar Requerimiento" representada por la figura

en el menú de acciones, permitirá solicitar la reconsideración de la solicitud de requerimiento que se encuentra rechazada por el encargado de la unidad. Dicha opción desplegara una ventana modal solicitando los datos necesarios para el registro de la reconsideración del requerimiento, cuyos campos son:

I. **Observación**: es una descripción de la observación, la cual debe tener un texto máximo de 400 caracteres.

II. **Documentos Adjuntos**: Los archivos adjuntos son opcionales, se pueden registrar máximo 10 archivos.
    3) El tamaño máximo admitido por cada archivo es de 20 MB.
    4) Los tipos de archivos admitidos son:
        a. De Microsoft Word: DOC – DOCX.
        b. De Microsoft Excel: XLS – XLSX.
        c. De Microsoft PPT: PPT – PPTX.
        d. De Lectura: PDF.
        e. De Imagen: PNG – JPG – JPEG.
        f. De Plano: DWG – DGN.
        g. De archivo comprimido: RAR - ZIP.

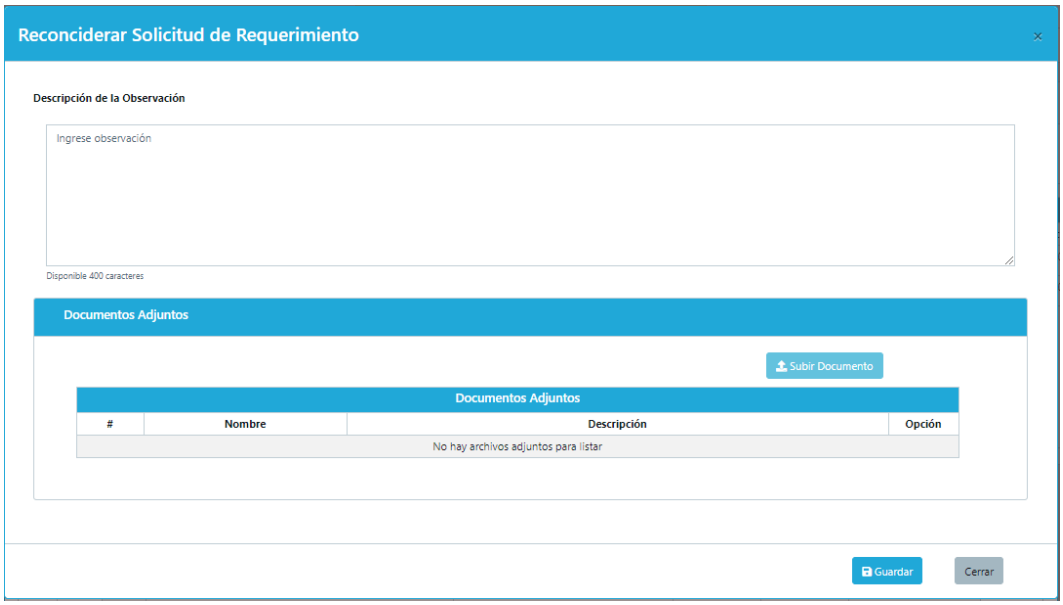


Ilustración 23 – Historial de Requerimiento – Reconsiderar Requerimiento

4.2.5.8. Validar Solicitud de Despacho

La acción "Validar Solicitud de Despacho" representada por la figura

en el menú de acciones, estará disponible cuando un usuario realice la acción de "Derivar Requerimiento" y, requiera la autorización de derivación por el encargado de la unidad. De acuerdo con lo mencionado se registrará un hito en el historial del requerimiento en el cual se esperar la autorización del despacho. Dicha acción desplegara una ventana modal con las siguientes opciones:

I. **Autorizar Despacho**: Esta acción autorizara la solicitud de despacho a la unidad especificada, creando un hito de "Requerimiento Derivado", en el cual se detalla el despacho realizado.
II. **Rechazar Despacho**: Esta acción rechazara la solicitud de despacho a la unidad especificada, creando un hito de "Autorización Rechazada" y, notificando al usuario quien solicito la derivación.

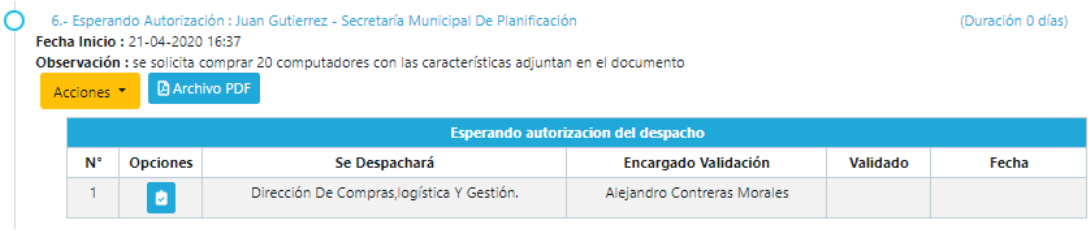


Ilustración 24 - Historial de Requerimiento – Hito de Solicitud de Derivación

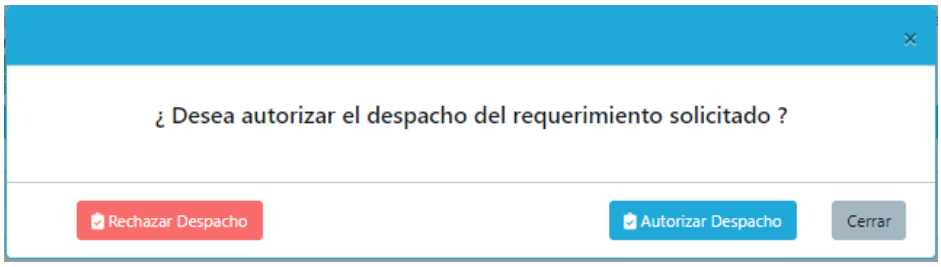
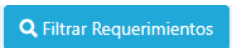


Ilustración 25 – Historial de Requerimiento – Validar Solicitud de Despacho

4.3. Filtros

Los usuarios que ingresen a la interfaz del sistema de Gestión de Requerimientos tendrán la facultad de realizar filtros sobre la lista de requerimientos que se encuentre activa. La opción de "Filtrar Requerimientos" estará situada cerca de la esquina superior derecha representada por la figura 

, la cual desplegara el modal **Filtro de Búsqueda** en el cual podremos visualizar los campos que nos permitirán realizar las búsquedas filtradas de los requerimientos de acuerdo a los criterios de búsquedas especificados.
Los campos del "Filtro de Búsqueda" son los siguientes:

I. **Dirección Origen**: Este campo desplegará una lista de direcciones municipales, en donde es posible seleccionar solamente una dirección. Este campo hace referencia a la dirección en donde fue creada la solicitud de requerimiento.

II. **Departamento Origen**: Este campo desplegara una lista de unidades municipales, en donde es posible seleccionar solamente a una unidad. Este campo hace referencia a la unidad donde fue creada la solicitud de requerimiento.

III. **Dirección Destino**: Este campo desplegará una lista de direcciones municipales, en donde es posible seleccionar solamente una dirección. Este campo hace referencia a la dirección en donde fue despachada inicialmente la solicitud de requerimiento.

IV. **Departamento Destino**: Este campo desplegara una lista de unidades municipales, en donde es posible seleccionar solamente a una unidad. Este campo hace referencia a la unidad donde fue despachada inicialmente la solicitud de requerimiento.

V. **N° Folio**: En este campo se pude digitar el número del requerimiento a buscar.

VI. **Autor**: Este campo desplegara un listado de funcionarios, en donde es posible seleccionar a un funcionario. Este campo hace referencia al autor del requerimiento.

VII. **Mostrar Anulados**: Este campo despliega dos opciones que permitirán ocultar o visualizar los requerimientos anulados.

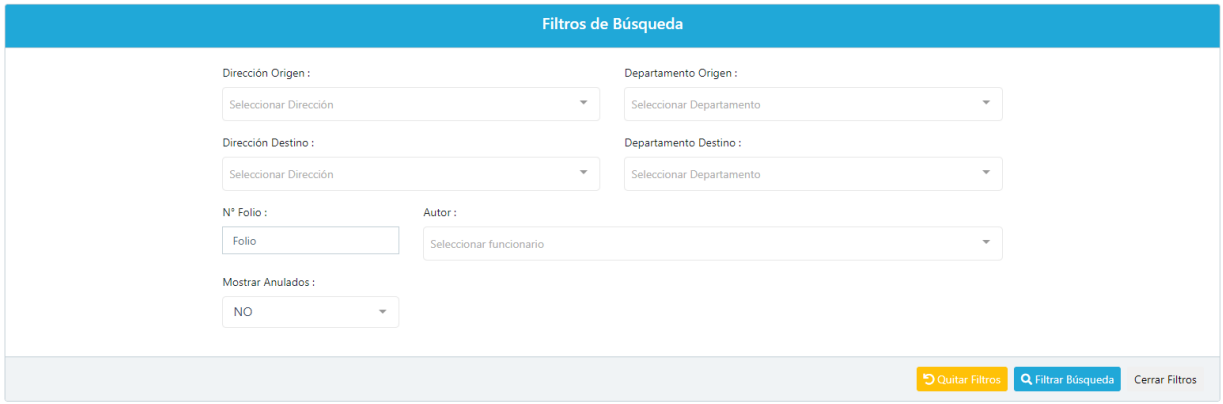


Ilustración 26 – Filtro de Búsqueda

También podemos contar con el filtro que se visualiza en la interfaz de sistema, ubicado en la parte inferior izquierda del listado de requerimientos, el cual nos permite filtrar por los requerimientos que se encuentran finalizados, ya que inicialmente los requerimientos que están finalizados no se visualizan en el listado de requerimientos como se menciona en el punto **3.2.5 Historial de Requerimientos**.

Este filtro nos permite seleccionar entre dos opciones las cuales nos permitirán ocultar o visualizar los requerimientos que se encuentran finalizados.

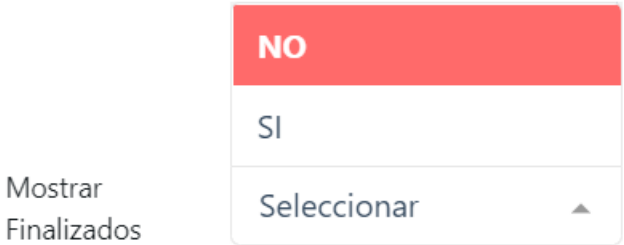


Ilustración 27 – Filtro de Requerimientos Finalizados

4.4.Métricas Soporte

La opción “Métricas Soporte” habilitada para el rol “Administrador de Requerimiento” para los usuarios que sean del Departamento de Computación e informática, se les desplegara la interfaz de métricas establecidas para el Departamento, en el cual se detallará un resumen de los requerimientos dirigidos a la unidad.

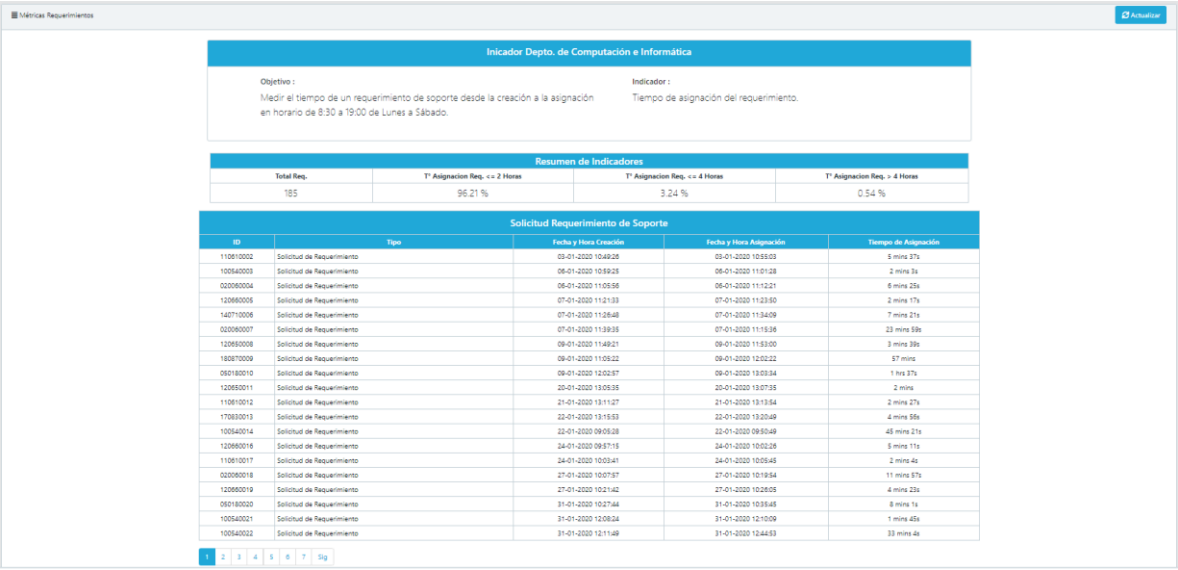
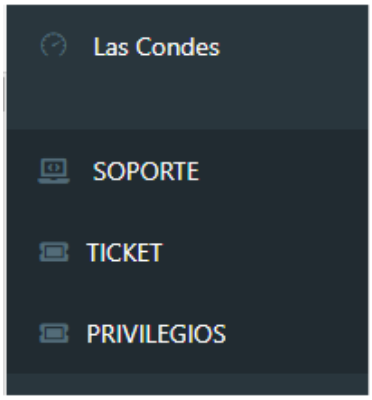


Ilustración 28 – Métricas Soporte

4.5. Privilegios

Se puede acceder a los privilegios u permisos que tiene el usuario en la interfaz del sistema de gestión de requerimientos, a través del menú de la plataforma “Gestión Las Condes”, la cual está situado en parte superior izquierda del sitio y, está representada por la figura ☰ La cual desplegara un menú lateral, en el cual podremos seleccionar la opción donde queremos dirigirnos.



Al seleccionar la opción de “Privilegios” nos desplegara la interfaz de privilegios, en donde podremos visualizar los usuarios con privilegios en el sistema de requerimientos.

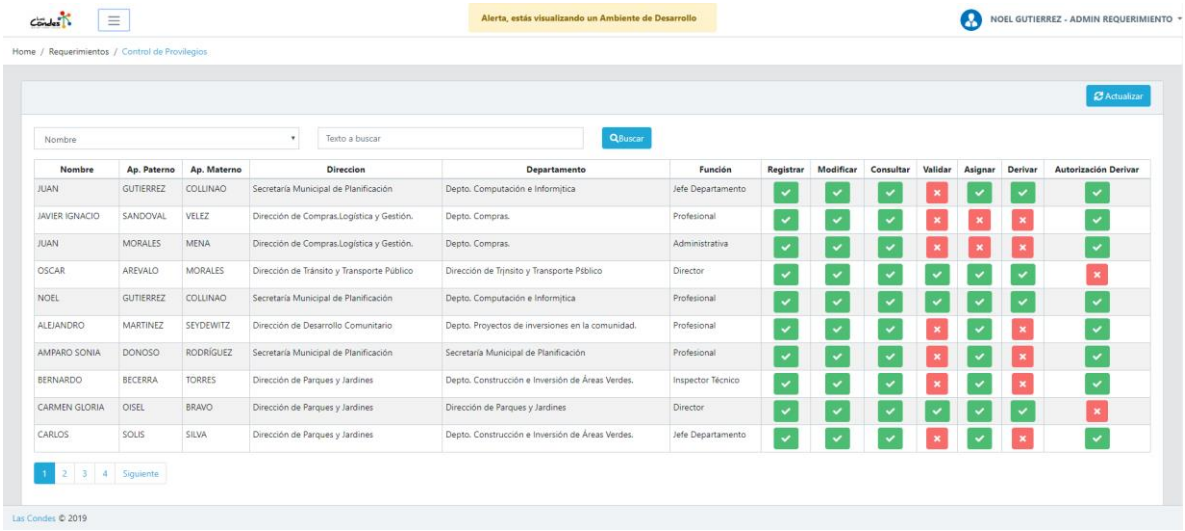


Ilustración 29 – Interfaz del Sistema de Control de Privilegios

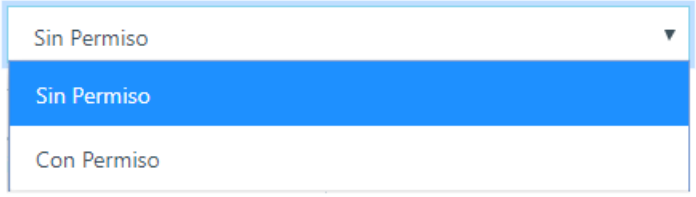
En la interfaz de Control de Privilegios constaremos con dos campos los cuales nos permitirá filtrar el listado de funcionarios, el primer campo nos permitirá seleccionar el criterio de búsqueda y, en el segundo campo nos permitirá digitar u seleccionar el valor buscado, teniendo los valores ingresados podremos realizar la búsqueda a través de la opción "Buscar" la cual esta representada por la figura

A continuación, se muestra el listado de los criterios de búsquedas que se pueden seleccionar.

Ilustración 30 – Privilegio – Criterio de Búsqueda

El segundo campo, el cual nos permite ingresar el valor a buscar, estará definido por el criterio de búsqueda. Para los criterios que se encuentren dentro del grupo “Funcionario” o “Unidad”, se desplegara un campo de texto donde se podrá digitar el valor a buscar el cual debe tener un texto máximo de 150 caracteres.

Y para el criterio de búsqueda que se encuentre en el grupo “Permisos”, se desplegara listado de dos opciones de la cual solamente se puede seleccionar una opción.



Para cambiar los permisos que posee un usuario en el Sistema de Gestión de Requerimientos se debe hacer clic en cualquiera de las opciones con las figuras o , las cuales actualizaran el permiso del usuario, ya sea habilitando u denegando el permiso de acuerdo con la columna correspondiente que indica el permiso de los cueles tenemos:

I. **Registrar**: Indica el permiso para registrar requerimientos.
II. **Modificar**: Indica el permiso para editar requerimiento.
III. **Consultar**: Indica el permiso para visualizar el historial del requerimiento
IV. **Validar**: Indica el permiso para validar un requerimiento.
V. **Asignar**: Indica el permiso para poder asignar un requerimiento.
VI. **Derivar**: Indica el permiso para realizar una derivación del requerimiento a otra unidad.
VII. **Autorización Derivar**: Este permiso indica si el usuario debe solicitar autorización al encargado de la unidad para la realización de una derivación del requerimiento.

La figura corresponde a la habilitación del permiso que tiene un usuario.

La figura corresponde a la inhabilitación del permiso que tiene un usuario.

4.6. Solicitud por Departamento

La opción “Solicitud por Departamento” habilitada para el rol “Administrador de Requerimiento” desplegará la interfaz que permitirá gestionar los tipos de solicitud que tiene cada unidad.

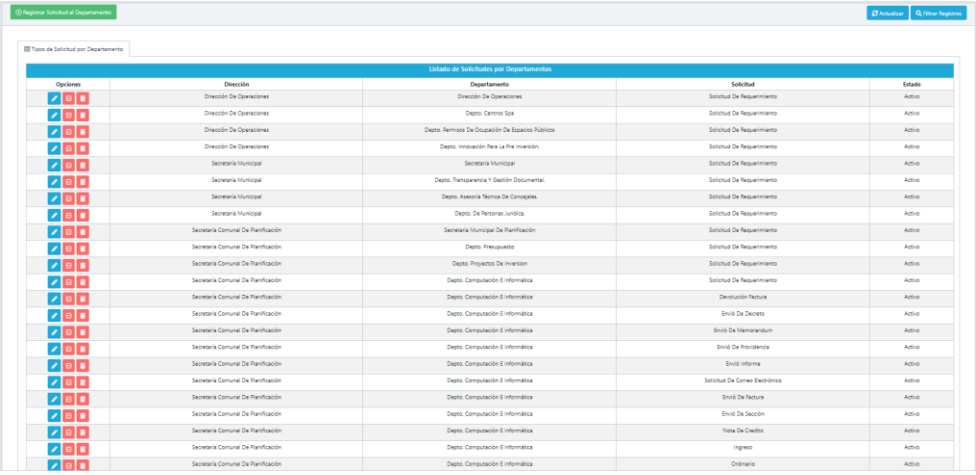
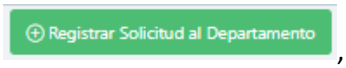


Ilustración 31 – Solicitud por Departamento

4.6.1. Registrar Solicitud

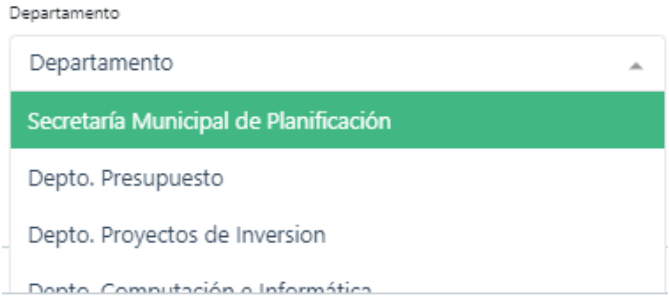
La opción 

, permitirá registrar los tipos de solicitud que tiene la unidad para gestionar los requerimientos.

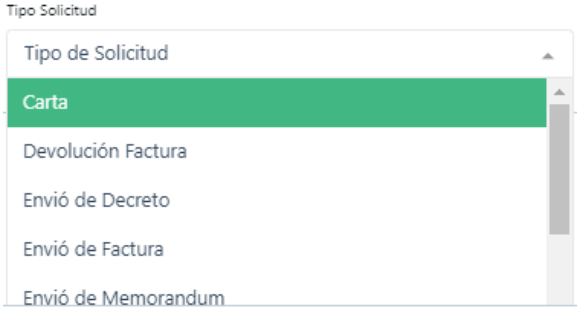
Los campos requeridos para registrar el tipo de solicitud son:

I. **Dirección**: Este campo desplegara una lista de las direcciones registradas. Solamente se puede seleccionar una dirección.

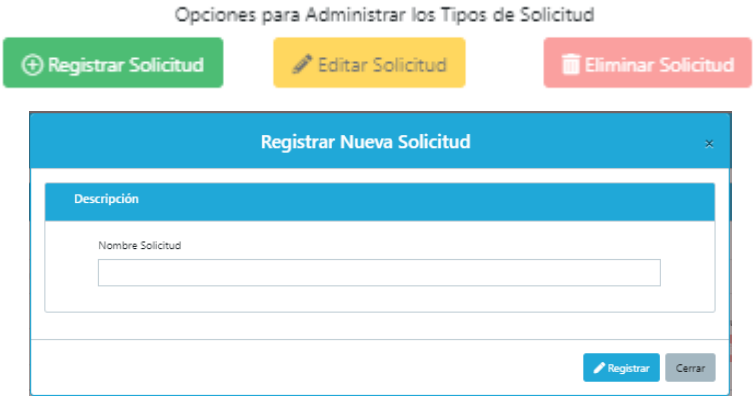
II. **Departamento**: Este campo desplegara los departamentos que tiene la dirección seleccionada en el campo anterior. Solamente se puede seleccionar un departamento.



III. **Tipo Solicitud**: Desplegara los tipos de solicitud disponibles ha registrar. Solamente se puede seleccionar un tipo de solicitud.



En el caso que no existiera la solicitud requerida, es posible crearla a través de las opciones de administración de solicitud, lo cual permitirá registrar, editar y eliminar la solicitud especificada en el campo "Tipo de Solicitud"



Luego que los campos estén completados, se procede a registrar el tipo de solicitud a la unidad especificada a través de la opción

.

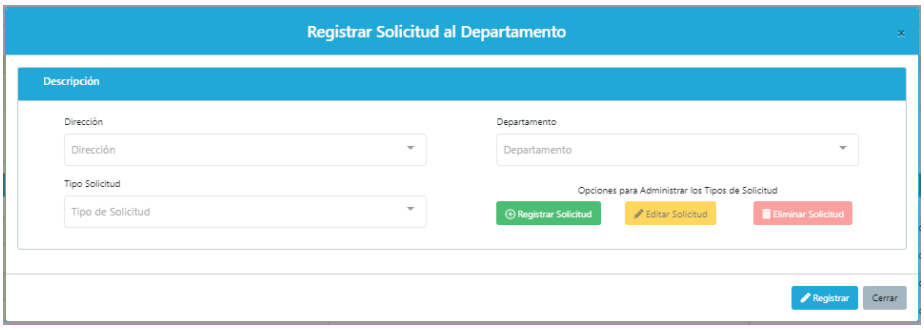


Ilustración 32 – Registrar Solicitud por Departamento