

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**



**“Rediseño organizacional e informático para mejorar la calidad  
del Servicio de la Unidad de Control de Depósitos de la  
Procuraduría General de la República”**

**TESIS PRESENTADA POR**

**BERNARDO EMILIO DIAZ MENDOZA  
MIGUEL ANGEL SANTELIZ GARCIA  
PEDRO ALEXANDER CAMPOS**

**PARA OPTAR AL GRADO DE**

**MAESTRO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y  
CONSULTORIA EMPRESARIAL**

**MARZO 2002**

**San Salvador, El Salvador, Centro América**

# INDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	<b>5</b>
<b>CAPITULO I. MARCO TEORICO CONCEPTUAL</b> .....	<b>8</b>
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO.....	11
AGENCIA DE APOYO A LOS NIÑOS EN AUSTRALIA. (CHILD SUPPORT AGENCY CSA).....	19
OHIO DEPARTMENT OF HUMAN SERVICES: OFFICE OF CHILD SUPPORT .....	24
CARACTERÍSTICAS IMPORTANTES PARA UTILIZAR EN EL SALVADOR .....	26
ANTECEDENTES .....	27
<i>Reseña histórica de la Procuraduría General de la República.</i> .....	27
<i>Perspectiva institucional</i> .....	29
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	36
JUSTIFICACIÓN.....	38
OBJETIVOS.....	39
HIPÓTESIS.....	40
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
<b>CAPITULO II. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO</b> .....	<b>43</b>
METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS. ....	44
RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS CLIENTES.....	44
<i>Conclusión general encuesta dirigida a clientes</i> .....	47
<i>Conclusiones por Categoría (encuesta dirigida a clientes)</i> .....	48
RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD DE CONTROL DE DEPÓSITOS .....	53
<i>Conclusión general de las encuestas dirigidas a los empleados</i> .....	55
<i>Conclusiones por Rubro (encuestas dirigidas a empleados)</i> .....	56
<b>CAPITULO III. DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL</b> .....	<b>62</b>
DESCRIPCIÓN DE SITUACIÓN ACTUAL .....	62
PROCESO DE RECEPCIÓN DE CUOTAS.....	65
PROCESO DE PAGOS DE CUOTAS .....	71
PROCESO DE CONTROL AUTOMATIZADO. ....	75
PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE .....	84
PROCESO CONTABLE.....	90
DIAGRAMA DE CONTEXTO DE LA UNIDAD DE CONTROL DE DEPÓSITOS.....	99
ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ACTUALES .....	99
TECNOLOGÍA UTILIZADA. ....	101
RECURSOS HUMANOS.....	102
ANÁLISIS FODA. ....	103
<b>CAPITULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>105</b>

<b>CAPITULO V. PROPUESTA DE REDISEÑO .....</b>	<b>107</b>
PROCESOS QUE SE REALIZARÁN AUTOMÁTICAMENTE POR MEDIO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN.....	107
NUEVOS PROCESOS .....	110
RECURSOS HUMANOS .....	111
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA .....	112
NUEVOS PROCESOS DE LA UNIDAD DE CONTROL DE DEPÓSITOS. ....	113
DISEÑO DEL NUEVO SISTEMA INFORMÁTICO. ....	113
<b>ANEXOS .....</b>	<b>119</b>
ANEXO # 1 DICCIONARIO DE DATOS.....	120
ANEXO # 2 MENÚ DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA .....	126
ANEXO # 3 PROTOTIPO (DISEÑO DE PANTALLAS).....	129
ANEXO # 4 ENCUESTAS .....	165
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>175</b>

## **Introducción**

La Procuraduría General de la República (PGR) constituye la organización humana y física que tiene por mandato constitucional velar por la defensa de la familia salvadoreña, la mujer, los menores, discapacitados y adultos mayores, brindándoles asistencia legal y representación judicial en defensa de sus derechos; como son la libertad individual, trabajo, familia y patrimoniales, así como la asistencia psicológica y social de carácter preventivo.

Para el logro de tal mandato, la Institución está estructurada en tres niveles: Dirección, Coordinación y Operación, los que actuando armónicamente producen las acciones de servicio contenidas en los programas y proyectos ejecutados por el nivel operativo, siguiendo los lineamientos estratégicos de la dirección y la oportuna intervención de ajuste de la coordinación.

La organización establecida para la ejecución de las actividades está constituida por equipos interdisciplinarios que conforman las unidades para la defensa de la familia y el menor, los derechos del trabajador, los derechos reales y personales y la libertad individual. Acompañan la efectiva realización de dichas tareas en forma permanente, la unidad de mediación y la unidad preventiva psicosocial.

Todas cuentan con el apoyo técnico y logístico de equipos denominados unidades administrativas, responsables de la gestión del desarrollo organizacional, finanzas, adquisiciones y contratos, recursos humanos, comunicaciones, informática, desarrollo de la infraestructura y control de los bienes institucionales.

Las unidades que físicamente se ubican en las 14 cabeceras departamentales y en los municipios de Nueva San Salvador, San Marcos, Soyapango, Apopa y Metapán, se denominan genéricamente procuradurías auxiliares. La Oficina Central es la sede del nivel directivo superior y la coordinación nacional.

Los objetivos institucionales se orientan a obtener y mantener la integración familiar salvadoreña como base de la sociedad presente y futura. **No está de más señalar que la PGR es una institución con vocación de servicio, particularmente a los sectores más vulnerables de la población y que para el cumplimiento de su mandato requiere de más recursos tecnológicos y humanos.**

Históricamente la PGR se ha reconocido públicamente por su función de registrar y controlar las cuotas alimenticias(en valores monetarios) para todos aquellos menores que han sido abandonados por sus padres, así como para aquellos padres abandonados por sus hijos, cuando los segundo tienen posibilidad de ayudarlos. La PGR desempeña diferentes funciones sociales de carácter legal, que en este trabajo no se estudian, debido a que su propósito consiste en proponer un modelo de rediseño organizacional e informático de la Unidad de Control de Depósitos, así como la creación de un proceso de recuperación de mora.

Para el logro exitoso del rediseño de la Unidad de Control de Depósitos se desarrollará inicialmente un diagnóstico de la situación actual en cuanto a los procesos operativos que se realizan diariamente, estos resultados servirán de base para analizar la funcionalidad del sistema informático, que es el principal instrumento de trabajo en esta unidad.

Con la realización de este rediseño se espera mejorar la atención de los usuarios, en los siguientes elementos:

- ✓ Agilidad con que realicen sus trámites.
- ✓ Oportunidad en la entrega de las cuotas alimenticias.
- ✓ Minimizar la dependencia de procesos manuales que consumen demasiado tiempo.
- ✓ Minimizar el número de errores que se generan de la utilización de los procesos manuales.
- ✓ Obtención automática de reportes, informes, estadísticas, etc. que den soporte a la toma de decisiones.

La realización de este estudio cuenta con la aprobación oficial del Procurador General de la República, y se pretende desarrollar en un tiempo aproximado de tres meses debido a la urgencia con que se necesita el rediseño informático y administrativo de esta Unidad.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Este trabajo comprendió un estudio descriptivo de la unidad de cuotas alimenticias de la Procuraduría General de la República de El Salvador (PGR) para comprender su funcionamiento en lo relativo a procesos, recursos humanos, organización y tecnología informática (hardware y software) con el cual se obtuvo un diagnóstico interno.

El objetivo de la unidad de cuotas alimenticias recolectar y entregar las cuotas en concepto de pensiones alimenticias destinadas a suplir necesidades básicas de niños abandonados por sus padres o padres abandonados por sus hijos. A la fecha tiene 18 oficinas distribuidas en las cabeceras departamentales y cuatro en los siguientes municipios: Metapán, Apopa, San Marcos y Soyapango correspondientemente. En el área de San Salvador utiliza un sistema informático de apoyo desarrollado en Recital y corriendo sobre un servidor UNIX AIX en un esquema multiusuario en ambiente carácter y en el resto del país las operaciones se hacen en tarjetas manuales.

El estudio comenzó con el levantamiento de los procesos actuales y la estructura organizativa a través de entrevistas con la persona que coordina la unidad y los empleados involucrados. La unidad tiene los siguientes procesos: Recepción de cuotas, Pago de Cuotas, Control automatizado, Atención al cliente y la contabilidad.

En los procesos se identificó que existe dependencia de procedimientos manuales, que el sistema de información ya no cumple del todo con los requerimientos actuales de información, no se cuenta con un sistema de cobro y gestión de la mora en las cuotas y que existen pocas líneas telefónicas para atender consultas de las madres.

Los proveedores del proceso son: demandados, empresas o instituciones donde laboran los demandados, demandantes, unidad de defensa de la familia y el menor, unidad de derechos reales y personales, bancos donde esta la cuenta para recibir las cuotas, Ministerio de Relaciones Exteriores y procuradurías auxiliares.

Los clientes del proceso son: demandantes, demandados, procurador general, Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, Ministerio de Relaciones Exteriores y procuradurías auxiliares.

Para conocer la opinión que los clientes de la unidad tienen con relación a la calidad del servicio que reciben se hizo una encuesta a una muestra de 384 del total de la población constituida por 16465 al momento de la encuesta. La encuesta está compuesta por las siguientes categorías: Cobertura, Rapidez, Puntualidad, Atención y/o trato al cliente, Infraestructura, Proceso de prestación del servicio, Información. Cada una de estas categorías tienen asociadas una serie de preguntas que la definen y que están listadas en el Anexo # 4.

La opinión que tienen los clientes (resultante de las encuestas) sobre los servicios de la unidad de cuotas alimenticias es desfavorable, los tres aspectos más desfavorables son: el proceso de prestación del servicio, la infraestructura y la puntualidad. En la opinión de los clientes los trámites son engorrosos y complicados, consideran que el lugar donde esperan es incómodo y que las cuotas son entregadas después de la fecha acordada

Se pasó una encuesta a todos los empleados de la unidad para evaluar el clima en la unidad, dicha encuesta está compuesta por las siguientes categorías: Participación en la toma de decisiones, Recursos, Comunicaciones, Trabajo en equipo, Planeación, Capacitación, Organización, Dirección, Reconocimiento, Retroalimentación Responsabilidad y Compromiso.

Los resultados de las encuestas a los empleados reflejan como las principales fortalezas: la participación en la toma de decisiones, el reconocimiento y la comunicación. Las principales debilidades son: la capacitación, la planeación y los recursos. Los empleados opinan que la coordinación de la unidad los escucha e insta a participar y toma en cuenta sus sugerencias; la iluminación del local se considera que no es adecuada y que la aplicación informática no satisface del todo los requerimientos del proceso

Se recabó información sobre organismos similares de otros países (Puerto Rico, Australia y del Ohio Department of Human Services: Office of Child Support de Estados Unidos de América) en base a datos que estas agencias tenían publicados en Internet para conocer la forma en que estaban operando.

Se propone que para agilizar la entrega de las cuotas estas sean depositadas directamente en la cuenta bancaria de la demandante y que el banco reciba la planilla de pagos o el recibo, lo selle y registre en su sistema la transacción para posteriormente transferirlo a la PGR por medios electrónicos y documentales para actualizar los registros de la unidad de cuotas alimenticias. Se propone un nuevo sistema informático con tecnología cliente servidor en ambiente gráfico el cual deberá de migrar la información existente en el actual y tendrá mecanismos que permitan pregenerar la planilla de ingreso o pago automáticamente evitando el proceso de codificación y digitación de la misma; con esto se eliminan las actividades de codificación y se reduce drásticamente la digitación. La contabilidad de las operaciones de la unidad deberá ser realizada por la unidad financiera institucional en colaboración con la unidad de cuotas alimenticias. El proceso de apertura de cuentas de ahorro deberá estar a cargo de la unidad de familia y deberá de incluir la información pertinente a la cuenta bancaria de la demandante.

Se propone que se cree un proceso de control y seguimiento de la mora de cuotas alimenticias apoyado por el nuevo sistema informático que genere reportes diarios de la mora para actuar de manera eficaz en su recuperación. En lo referente a la atención al cliente se propone que la encargada de ventanilla consulte y estados de cuentas y que se

instalen terminales en las cuales las demandantes puedan consultar personalmente sus expedientes y estados de cuenta en la modalidad de autoservicio.

Se propone que la unidad sea organizada en tres áreas principales (esto no implica crear coordinaciones): administración del sistema, atención al cliente (constituido por las ventanillas y la atención a consultas telefónicas) y el control y recuperación de mora (constituido por el control del pago y la gestión del cobro).

La plataforma propuesta para el nuevo sistema informático es: sistema operativo Windows 2000 Advanced Server en el servidor, Windows 2000 profesional en el cliente, Microsoft SQL Server para la base de datos, Power Designer 7.5 como herramienta case para el diseño y Microsoft Visual Basic 6.0 como lenguaje de programación.

## **CAPITULO I. MARCO TEORICO CONCEPTUAL**

### **DESARROLLO ORGANIZACIONAL (DO)**

Es la aplicación sistemática de los conocimientos de las ciencias de la conducta en varios niveles (grupál, intergrupál y de toda la organización para la efectiva realización del cambio planeado”

Su objetivo es lograr una mayor calidad de vida laboral, productividad, adaptabilidad y eficacia. Mediante el uso de conocimientos conductuales para modificar las opiniones actitudes, valores, estrategias, estructuras y practicas a fin que la organización pueda adaptarse mejor a los constantes cambios del entorno.

Comportamiento Humano en el Trabajo

Keith Davis, John W. Newstrom

### **REINGENIERIA: HACER CAMBIOS EN LAS COMPAÑIAS.**

La reingeniería es un enfoque para planear y controlar el cambio. La reingeniería de negocios significa rediseñar los procesos de negocios y luego implementarlos.

## **EL PROCESO DE NEGOCIOS.**

Es un proceso que se define como una actividad que se lleva a cabo en una serie de etapas para producir un resultado específico.

## **SERVICIO AL CLIENTE.**

Implica actividades orientadas a una tarea, que no sean la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional.

Mercadotecnia de Servicios  
Christopher H. Lovelock.

## **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**

“Esta basada en la forma en que los usuarios perciben el desempeño del servicio en relación a sus expectativas”.

Mercadotecnia de Servicios  
Christopher H. Lovelock.

## **EL RETO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION**

### ***Resumen***

Hoy en día los sistemas de información juegan un papel importantísimo en las instituciones. El conocimiento en sistemas de información abarca tanto perspectivas técnicas como conductuales, destacando el conocimiento en la administración, organización y tecnología.

Debido a esto los sistemas actuales deben cumplir con ciertas expectativas para tener un mejor desempeño en las empresas que los desarrollaran. Estas expectativas son los denominados retos de los sistemas de información, y que contribuyen a dar el enfoque respectivo de cada sistema. Con esto se pretende llegar a una arquitectura global de la información en las empresas.

## ¿PORQUE SISTEMAS DE INFORMACIÓN?

Hasta la década de los ochenta los administradores no necesitaban saber como la información se obtenía, procesaba y distribuía en sus instituciones, requiriendo un mínimo de tecnología. La información en sí no se consideraba como un activo de importancia para la empresa.

En la actualidad pocos administradores pueden darse el lujo de ignorar como se maneja la información al interior de las instituciones.

## ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE INFORMACIÓN?

Puede definirse como un conjunto de componentes relacionados entre sí que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control de una institución. Para apoyar lo anterior, los sistemas de información pueden ayudar a los administradores y al personal a analizar problemas y crear nuevos productos.

Un Sistema de Información produce la información que la institución requiere para la toma de decisiones, control de las operaciones, análisis de problemas y creación de nuevos productos por medio de tres actividades:

1. **Alimentación o insumo:** La captura o recolección de datos primarios dentro de la institución o de su entorno para procesarlos en un sistema de información.
2. **Procesamiento:** La conversión de insumo en forma que sea más comprensible para los seres humanos.
3. **Producto o salida:** La distribución de información procesada a las personas o en las actividades en donde será usada.

Aparte de estas actividades los SI requieren de retroalimentación que se define como "el producto regresado a personas indicadas dentro de la institución para ayudarles a evaluar o a corregir la etapa de alimentación.

A continuación se muestran algunos ejemplos de otros países de la forma en que se administran las cuotas alimenticias:

## **Estado libre asociado de Puerto Rico\***

### **Tribunal General de Justicia - Pensión alimentaria**

#### **Obligación de alimentar**

El padre y la madre tienen la obligación natural, moral y legal de alimentar a sus hijos. El concepto alimentos incluye todo lo que es necesario para la subsistencia: alimento, vivienda, ropa, atención médica y educación. En un caso sobre fijación de pensión alimentaria, los honorarios de abogado se consideran parte de los alimentos.

La persona obligada a proveer alimentos es el alimentante. La persona con derecho a recibir los alimentos es el alimentista.

#### **Inicio de un caso de alimentos**

Cuando los padres están separados, el padre o madre que tiene consigo a los hijos menores de 21 años de edad puede y debe solicitar al tribunal que fije una pensión alimentaria. Si el padre o madre del menor para quien se solicite fijación de pensión alimentaria es también menor de edad, tiene que comparecer representado a su vez por su padre, madre o persona custodia.

#### **Demanda**

La demanda puede ser presentada por derecho propio. En las secretarías de los tribunales facilitan a la parte demandante el formulario de demanda de alimentos.

La demanda tiene que incluir el nombre, número de seguro social, dirección residencial y postal, número de teléfono y relación con los menores de edad de la parte que solicita la fijación de la pensión alimentaria. La demanda tiene que incluir además, el nombre, número de seguro social y fecha de nacimiento de cada menor de edad.

---

\* Tomado de <http://www.prjusticia.gov.pr>

La parte demandante tiene que informar en la demanda el nombre, relación con los menores y dirección donde puede ser notificado el demandado. Si la demandante conoce el número de seguro social del demandado también debe incluirlo en la demanda.

### **Señalamiento de vista**

La celebración de vista ante el Examinador de Pensiones Alimentarias será señalada por la Secretaria del Tribunal dentro del término de los veinte días siguientes a la presentación de la demanda.

### **Notificación al demandado**

La parte demandante es responsable de que se le notifique al demandado la celebración de la vista solicitada, junto con el formulario titulado Planilla de Información Personal y Económica, el cual se obtiene en la Secretaría del Tribunal. La Notificación puede ser diligenciada mediante entrega personal o mediante envío por correo certificado con acuse de recibo. La Notificación personal es la más efectiva.

### **Personal**

La parte demandante no debe realizar ella misma la entrega de la Notificación y de la Planilla; debe acudir a un emplazador, a la Policía de Puerto Rico o solicitar ayuda a una persona mayor de edad, seria, responsable, que sepa leer y escribir, que no tenga relación ni interés en el caso y que esté dispuesta a entregar personalmente dichos documentos al demandado. Si la Notificación la realiza una persona particular, ésta tiene que acreditar bajo juramento que el demandado fue notificado personalmente, y la fecha y lugar de entrega de la Notificación. Dicho juramento se puede prestar ante notario o en la Secretaría del Tribunal. Para juramentar la Notificación es necesario presentar una tarjeta de identificación con fotografía (puede ser la licencia de conducir, una tarjeta de empleo, o la tarjeta electoral...).

### **Correo certificado con acuse de recibo**

La demandante puede enviar la Notificación y la Planilla al demandado por correo certificado con acuse de recibo. El día señalado para la celebración de la vista, la demandante tiene que presentar el acuse de recibo firmado por el demandado.

### **Documentos que las partes deben presentar para la fijación de pensión alimentaria Planilla de Información Personal y Económica (PIPE)**

Tanto la parte demandante como la parte demandada deben llenar su correspondiente Planilla de Información Personal y Económica, copias de las cuales se obtienen en la Secretaría del Tribunal.

Las partes deben contestar sus Planillas de Información Personal y Económica. La información requerida es personal y nadie la conoce mejor que la parte.

Las Planillas de Información Personal y Económica deben ser juramentadas ante un notario o en la Secretaría del Tribunal. Al momento de juramentar la suya, cada parte debe presentar una tarjeta de identificación con fotografía (puede ser la licencia de conducir, una tarjeta de empleo, la tarjeta electoral...).

### **Prueba documental**

Las partes tienen que presentar prueba documental sobre sus ingresos. Si trabajan con patrono deben presentar varios talonarios recientes de su sueldo y una certificación de empleo detallada sobre su sueldo, deducciones y beneficios marginales. Si alguna de las partes recibe renta de propiedad inmueble, debe presentar el contrato de arrendamiento.

Si alguna de las partes trabaja como subcontratista o en virtud de contrato, debe presentar el mismo. Si recibe compensación por desempleo o dietas del Fondo del Seguro del Estado, debe presentar talonarios que lo acrediten. Si alguna de las partes recibe pensión de la Administración del Seguro Social, debe acreditarlo mediante documento oficial de dicha agencia.

La parte demandante tiene que presentar, además, prueba documental que acredite el pago de renta o hipoteca, cuidado de los menores, matrícula y mensualidad escolar y de cualquier otro gasto extraordinario de los menores.

Las partes tienen que intercambiar copia de sus Planillas de Información Personal y Económica y de la prueba documental antes de la fecha señalada para la celebración de vista.

### **Descubrimiento de Prueba**

Además de las Planillas de Información Personal y Económica y la prueba documental sobre la capacidad económica de las partes y sobre las necesidades de los alimentistas, puede requerirse a las partes que presenten sus Planillas de Contribuciones sobre Ingresos. Las partes pueden también llevar a cabo descubrimiento de prueba, de conformidad con las Reglas de Procedimiento Civil, para obtener información y prueba documental adicional sobre la situación económica de la otra parte.

### **Vista ante el Examinador de Pensiones Alimentarias (Procedimiento)**

Las partes deben comparecer preparadas a la celebración de la vista, presentar sus Planilla de Información Personal y Económica y la evidencia documental.

Las partes pueden comparecer por derecho propio o asistido por representación legal. El Examinador recibirá las Planillas de Información Personal y Económica y la prueba documental. Tomará juramento a las partes y recibirá la prueba testifical.

El Examinador preparará una recomendación dirigida al juez y éste dictará sentencia mediante la cual fijará la pensión alimentaria, el modo como será pagada y la fecha cuando la obligación será efectiva. El Tribunal puede requerir también al alimentante que provea un plan médico a los alimentistas.

### **Suspensión por falta de notificación**

Si el demandado no comparece porque no fue notificado o la demandante carece del documento que acredite dicha notificación, la vista será reseñada para una fecha posterior.

### **Suspensión de vista. Pensión alimentaria provisional**

Si las partes comparecen pero no están preparadas para la celebración de la vista, el Examinador reseñará la vista y notificará a las partes en Sala. Recibirá las Planillas de Información Personal y Económica y recomendará la fijación de una pensión alimentaria

provisional. El juez dictará una Resolución mediante la cual fijará la pensión alimentaria provisional.

### **Estipulación**

Las partes pueden presentar un acuerdo sobre la pensión alimentaria. El acuerdo tiene que cumplir con la Ley Especial de Sustento de Menores y con las Guías para Determinar y Modificar Pensiones Alimentarias en Puerto Rico. El Examinador determinará si el acuerdo es conforme a Derecho. Si lo es, recomendará al juez que lo declare con lugar. Si no lo es, recomendará la pensión alimentaria que proceda en Derecho.

### **Posibles consecuencias del incumplimiento con el procedimiento para la fijación de la Pensión Alimentaria**

Si el alimentante fue notificado y no comparece a la vista, puede celebrarse en su ausencia y fijarse la pensión alimentaria solicitada por la parte alimentista o la que proceda en Derecho de conformidad con la prueba documental y testifical presentada por la parte alimentista.

Si alguna de las partes miente en la Planilla de Información Personal y Económica, o en su testimonio bajo juramento, incurre en el delito de perjurio, que tiene como consecuencia una pena de hasta 10 años de cárcel.

Si alguna de las partes presenta en evidencia alguna prueba escrita que sabe que ha sido alterada o falsificada, puede ser castigada con una pena de tres años.

Si alguna de las partes oculta información sobre su capacidad económica, pueden imputársele ingresos en atención a la prueba que presente la otra parte sobre la educación, ocupación, estilo de vida, propiedades y cualquier otra información pertinente del alimentante.

Si alguna de las partes se niega a cumplir con el descubrimiento de prueba, el tribunal puede imponerle el pago de sanciones económicas y de honorarios de abogados.

### **Determinación de la Pensión Alimentaria**

La pensión alimentaria se determina en atención a la capacidad económica del alimentante y a las necesidades del alimentista.

Para determinar la suma que será fijada por concepto de pensiones alimentarias, existen las Guías para Determinar y Modificar Pensiones Alimentarias en Puerto Rico, conocidas popularmente como las "tablas". El uso de las Guías es obligatorio.

Se toma en consideración el ingreso neto de cada parte, luego de realizada las **deducciones legales**; las edades de los alimentistas; el número de hijos menores de edad del alimentante; y las necesidades de vivienda, educación privada, cuidado y otras extraordinarias de los alimentistas.

### **Representación Legal**

Las partes pueden comparecer por derecho propio o asistidos por abogado. Existen oficinas que ofrecen servicios legales gratuitos en casos de alimentos. (Véase Servicios Legales Gratuitos) Entre ellos están las Clínicas de Asistencia Legal de las Escuelas de Derecho del país, Servicios Legales de Puerto Rico y Pro-Bono Inc., del Colegio de Abogados.

Si la parte que solicita la fijación de alimentos ha contratado abogado y prevalece en el caso, el Tribunal podrá imponerle al alimentante el pago de honorarios de abogado.

### **Efectividad de la Pensión Alimentaria**

La obligación alimentaria legal comienza en la fecha de presentación de la demanda en solicitud de alimentos.

### **Modo de Pago**

En los casos que el alimentante trabaja con patrono, el Tribunal dictará Orden de Retención de Ingresos. Las partes informarán al Examinador de Pensiones Alimentarias el número de seguro social del alimentante y el nombre, dirección postal y teléfono del patrono del alimentante. El Tribunal ordenará al patrono del alimentante retener del sueldo la suma que corresponde a la pensión alimentaria. El patrono enviará la pensión alimentaria a la administración de sustento de menores (ASUME), quien a su vez la enviará por correo a la parte alimentista. El alimentante que no trabaje con patrono deberá depositar la pensión alimentaria en ASUME, quien la enviará por correo a la parte alimentista.

En los casos que el Tribunal concluya que la entrega directa de la pensión alimentaria o el depósito directo en una cuenta bancaria de la parte alimentista, conviene más a los intereses de los hijos menores de edad de las partes, podrá ordenar así, entre otras alternativas. El Tribunal advertirá que el incumplimiento con dicho plan de pago tendrá como consecuencia ordenar el depósito en ASUME o la retención en el origen del ingreso del alimentante.

### **Consecuencias de incumplir con el pago de pensiones alimentarias**

Las consecuencias de no cumplir con el pago de pensiones alimentarias son serias y graves, implican un desacato al Tribunal. En consecuencia, se puede ordenar el arresto de la persona, la imposición de sanciones en su contra o de multa y hasta cárcel. Otras consecuencias del incumplimiento son las siguientes:

- ✓ Embargo de bienes del alimentante para el cobro de la deuda.
- ✓ Imposición de interés legal sobre la deuda
- ✓ Informar la deuda a las agencias de crédito
- ✓ Pérdida o no expedición de licencias profesionales
- ✓ Pérdida o no expedición de permisos o endosos gubernamentales
- ✓ Imposibilidad de contratar con el Gobierno de Puerto Rico o con el Gobierno Federal
- ✓ Pérdida del pasaporte estadounidense si la deuda excede \$5,000.00
- ✓ Publicación de una fotografía del alimentante incumplidor en los medios de comunicación
- ✓ Fijación de abonos, adicionales a la pensión alimentaria, para el pago de la deuda
- ✓ Imposición de una fianza a favor del alimentista
- ✓ Paralización de transacciones comerciales del alimentante

### **Modificación de la Pensión Alimentaria**

Una vez fijada la pensión alimentaria, ésta permanece inalterada durante 3 años, excepto si alguna de las partes solicita la revisión y acredita un cambio sustancial en su situación económica o en las necesidades del alimentista que justifique su solicitud. La parte interesada en la revisión de la pensión alimentaria tiene que solicitarla al Tribunal y

acreditar el cambio que da base a su solicitud. El cambio tiene que ser imprevisto; la parte no podía conocerlo en la fecha cuando fue fijada la pensión alimentaria.

Cambios significativos que pudieran justificar una revisión de pensión alimentaria son los siguientes: despido no provocado del empleo de alguna de las partes, enfermedad incapacitante de alguna de las partes, problemas educativos del alimentista y enfermedad del alimentista, entre otros.

Para determinar la pensión alimentaria que procede cuando se solicita una revisión, también se utilizan las Guías para Determinación y Modificación de Pensiones Alimentarias en Puerto Rico.

El aumento de pensión alimentaria es efectivo a la fecha cuando éste fue solicitado.

La rebaja de pensión alimentaria tiene que ser solicitada tan pronto ocurre la imposibilidad de pagar la suma establecida porque, en caso de ser declarada con lugar, es efectiva a la fecha cuando sea dictada la resolución. El alimentante tiene que cumplir con los pagos vencidos de la pensión alimentaria, excepto cuando pueda acreditar que un accidente o enfermedad le impidió solicitar inmediatamente la rebaja de pensión alimentaria.

### **Terminación de la obligación alimentaria**

La obligación de prestar alimentos termina una vez se prueba ante el Tribunal la ocurrencia de cualquiera de las razones siguientes:

- ✓ Muerte del alimentante
- ✓ Muerte del alimentista
- ✓ Que los ingresos o capacidad económica del alimentante se hayan limitado tanto que no pueda pagar la pensión alimentaria sin dejar de atender sus necesidades
- ✓ Que el alimentista tiene ingresos que hacen innecesaria la pensión alimentaria para su subsistencia
- ✓ Que el alimentista ha cometido una de las faltas graves que dan lugar a la desheredación.
- ✓ Que la necesidad del alimentista subsiste por su mala conducta o vagancia.
- ✓ Que el alimentista ha alcanzado la mayoría de edad (21 años). No obstante, si la condición física o emocional del alimentista lo requiere, la obligación puede

continuar indefinidamente. Cuando el alimentista haya iniciado sus estudios universitarios, aunque cumpla los 21 años de edad, el Tribunal puede ordenarle al alimentante continuar cumpliendo con la obligación alimentaria. Ello dependerá del compromiso del alimentista con sus estudios y de la capacidad económica del alimentante. La obligación alimentaria podría extenderse hasta que el alimentista concluya sus estudios post graduados.

### **ASUME (Administración de Sustento de Menores)**

Los alimentistas pueden recurrir también a la Administración de Sustento de Menores (ASUME) para que el alimentante sea localizado y sea fijada la pensión alimentaria. En ASUME se lleva a cabo un procedimiento administrativo, parecido al procedimiento que se lleva a cabo en el Tribunal.

Los alimentistas pueden elegir entre uno y otro foro. El primer foro que reciba el caso conservará autoridad sobre el mismo, excepto que la parte alimentista renuncie a continuar en ese foro.

### **Agencia de apoyo a los niños en Australia. (Child Support Agency CSA)\***

La Agencia de Apoyo a los Niños (CSA) fue creada en 1988 para ayudar a padres separados en su responsabilidad de apoyo a sus hijos. La CSA consiste en 2500 empleados alrededor de todo el país asistiendo a más de un millón de padres australianos.

#### **Dirección estratégica de la CSA.**

##### **Visión.**

“Todos los padres australianos deben enfrentar la responsabilidad de apoyo a sus niños” Esta visión es tomada por la CSA y se trabaja para lograr que los padres acepten sus responsabilidades a través de ciertas iniciativas. El plan en línea es una iniciativa de la CSA para futuros soportes de los padres.

---

\* Tomado de <http://www.csa.gov.au/agency>

**Propósito.**

Continuar coordinando y dirigiendo un sistema de apoyo a la niñez australiano.

**Objetivos.**

- ✓ Los niños de padres separados reciben un apoyo financiero de ambos padres.
- ✓ Los pagos de apoyo al niño se debe hacer a tiempo y regularmente.
- ✓ La cantidad del apoyo financiero debe estar acorde a la capacidad de pago de cada padre.

**Direcciones estratégicas**

La dirección estratégica está enfocada en seis desafíos, que indican la evaluación del trabajo y el cumplimiento de la Visión y el Propósito.

- ✓ Influenciar al gobierno en un total acercamiento: Para tener cierto liderazgo cuando se involucran otras agencias gubernamentales y buscar soluciones gubernamentales de apoyo a la niñez.
- ✓ Construir un foco comunitario: Para trabajar con la comunidad en la búsqueda de programas de apoyo a la niñez.
- ✓ Fomentar y apoyar las responsabilidades de los padres: De manera de ayudar a los padres a aceptar su responsabilidad.
- ✓ Optimizar los costos en la entrega del servicio.
- ✓ Incrementar nuestra capacidad organizacional y productiva.
- ✓ Garantizar transparencia y responsabilidad en el servicio.

**Valores de la CSA**

- ✓ Servicio a la comunidad
- ✓ Empatía y cuidado
- ✓ Justicia e Igualdad
- ✓ Innovación
- ✓ Compromiso con los propósitos.

**Grupo de clientes.**

En la siguiente tabla describe a los usuarios del Sistema de Apoyo a la Niñez Australiano.

Categorías de Clientes	Descripción	Características
Clientes que pagan a través de CSA	Padres que confían en la CSA para recepción y entrega de apoyo a los niños	Recientes estudios indica que los clientes de CSA percibe la Internet como un medio de comunicación en el futuro y el 58% de clientes subrayan que han tenido acceso o que planean hacerlo.
Clientes que pagan en forma privada	Padres que son registrados con CSA y obtienen asistencia de la CSA pero que tienen un arreglo privado en sus pagos.	
Clientes que están fuera de la CSA.	Padres que tienen arreglos privados con los niños. El contacto con la CSA es solamente para informar y consejo.	
Personas que hacen Servicios Comunitarios	Son grupos de personas o individuos que interactúan con la CSA, entre ellos tenemos. ✓ Profesionales legales ✓ Servicios consulares ✓ Instituciones financieras ✓ Servicios de mediación ✓ Consejos legales.	
Empleadores	Empleadores que tienen empleados que son clientes de CSA. Los empleadores se coordinan con CSA para cobrar o deducir los pagos del salario de sus empleados.	
Agencias de Gobierno	Centerlink ATO FaCS Family Assistance Office (FAO)	

**Cuadro # 1**

### **Estructura principal del sistema**

La estructura principal de la CSA, está enfocada en cumplir ciertas funciones; tales como:

- ✓ Registra los datos de todos los clientes (Padres demandados, niños, empleadores, etc.)  
En el registro de la CSA se tienen datos sobre, nombres, direcciones, año de cumpleaños. Etc.
- ✓ Cálculo y los detalles de las necesidades de los niños
- ✓ Historial de los pagos de los demandados y cuando se han realizados estos.
- ✓ Generación de notas de aviso a los demandados sobre cambios en las cuotas de apoyo a los niños.
- ✓ Historial de todas las formas, Correspondencia, teléfonos o visitas hechas por los clientes u otros representantes.

### **Servicios que presta la CSA**

La CSA esta dividida en 3 grandes áreas de acuerdo a las necesidades de los clientes. Estas áreas son:

- ✓ Nuevos clientes
- ✓ Recolección de cuotas de apoyo a la niñez.
- ✓ Servicios de administración de deuda.

### **Nuevos Clientes**

Como su nombre lo indica, se trabaja con los nuevos padres recientemente separados para organizar su manejo en el apoyo a sus hijos. Una de las principales funciones de esta área es hacer entrevistas con los padres para informar sobre opciones disponibles y lograr un acuerdo que sea beneficioso para las partes, además se debe hacer un pre-registro de los demandados.

Durante la entrevista de pre-registro, se informa a los clientes sobre los servicios disponibles para su situación, tales como mediación, soporte legal. En general los nuevos clientes son asesorados durante los primeros nueve meses hasta lograr un acuerdo satisfactorio.

### **Recolección de cuotas**

El objetivo de esta área es recolectar y entregar las cuotas alimenticias a los niños. Se puede hacer de varias formas: Mediante pagos electrónicos, descuentos en planillas o pagos individuales.

### **Administración de la deuda.**

Los servicios de administración de la deuda administra los casos de apoyo a niños que han experimentados dificultades en los pagos. Algunas tareas ejecutadas son: Negociación en los pagos, interceptar devoluciones de impuestos, iniciar procesos legales, embargar activos.

### **Servicio de Información vía telefónica de la CSA.**

Consiste en un sistema computarizado de información vía telefónica que presta servicio a los clientes las 24 horas al día, 7 días a la semana. Es un sistema fácil de usar y da a los clientes información necesaria.

### **Sitio de Internet.**

El sitio [www.csa.gov.au](http://www.csa.gov.au) ha estado disponible desde enero de 1999. Este sitio da información estadística, sin embargo también ofrece otros servicios como:

- ✓ Formas y publicaciones
- ✓ Información legislativa
- ✓ Facilidades de búsqueda
- ✓ Formas electrónicas
- ✓ Cálculos de cuotas de apoyo a los niños
- ✓ Correo electrónico.

### **Servicios en línea de la CSA.**

El modelo de servicios en Internet desarrollado por Australian National Audit Office (ANAO) se identifica cuatro etapas

1. La agencia tiene un sitio en Internet que publica información de ellos y sus servicios.
2. Los usuarios pueden acceder a las bases de datos, para explorar e interactuar con los datos disponibles.
3. La agencia logra que los usuarios accedan a las etapas 1 y 2, pero también tiene un ambiente seguro para realizar transacciones o enviar algún tipo de información.
4. También se comparte información proveída por los clientes con otras agencias del gobierno.

### **Servicios que presta la CSA en la Web.**

- ✓ Acceder a información básica, todas las formas y publicaciones, legislación.(Etapa 1)
- ✓ Formas completas ( Etapa 3)
- ✓ Preguntas en línea (Etapa 2)
- ✓ Cálculo de la cantidad que se debe pagar en concepto de soporte al niño.(Etapa 2)
- ✓ Métodos electrónicos para realizar los pagos(Etapa 3)

### **Factores que influyen la prestación de servicio en línea.**

El servicio en línea de la CSA está influenciado por un número de factores internos y externos tales como: el tipo de organización existente, la capacidad de los clientes de acceder a la Web, cambios en los conceptos de la seguridad social, y el ambiente del gobierno australiano en línea.

- ✓ **Organización:** En el plan de la CSA se tienen identificados muchos servicios que son apropiados para prestarlos en la Web, pero es necesario hacer una reestructuración de la estructura organizacional para que esto se pueda dar.
- ✓ **Capacidad de los clientes de acceder a la Web:** Se reconoce un amplio rango de clientes que si lo pueden hacer, pero existen algunos que se ven limitados a hacerlo.
- ✓ **Cambio de conceptos de la Seguridad Social:** La CSA está consciente de los efectos de un cambio en el área de Seguridad Social. Las reformas hacen que los servicios se vean afectados.

### **Ohio department of human services: office of child support\***

Office of Child Support (OCS) está dedicada a proveer, a través de su esfuerzo y la colaboración de terceros, una red de servicios que aseguren el derecho de cada niño a recibir ayuda financiera de ambos padres (basado en el Child Support Enforcement Program de 1975 Título IV-D del Acta de Seguridad Social, este programa une el esfuerzo de oficinas federales, estatales y locales). La OCS ofrece los siguientes servicios:

- ✓ Localizar a los padres que no tienen al niño en custodia
- ✓ Establecimiento de la paternidad
- ✓ Establecimiento de ordenes de ayuda financiera al niño
- ✓ Establecimiento ordenes de ayuda médica (seguro médico) al niño.
- ✓ Recolección y distribución de los pagos (cuotas) a los niños.
- ✓ Hacer cumplir la ayuda a los niños mediante la retención de una cuota de los ingresos y otros mecanismos.

En 1998 el 72.35% del total de dinero recaudado para las cuotas de los niños se hizo mediante la retención que hacen los empleadores a sus empleados previa orden de la corte o de la agencia administrativa respectiva.

Los empleadores colaboran con la OCS reteniendo las cuotas de los salarios y primas para seguros médicos así como también reportando a los nuevos empleados contratados.

Para determinar la cuota a pagar para el mantenimiento de los niños se toman en cuenta estos factores: los ingresos de ambos padres, los costos de cuidar al niño en que incurre el

---

\* Tomado de <http://www.state.oh.us/odhs/ocs/OCSservices.stm>

padre / madre que tiene la custodia, el estándar de vida que tendría el niño si la familia no estuviera desintegrada y el costo del cuidado médico incluyendo el seguro. Al empleado no sólo se le retiene de su sueldo sino que también son sujeto de retención compensaciones, pagos por separaciones, licencia por enfermedad, beneficios por retiro, contribuciones, bonos, beneficios distribuidos; siempre y cuando se de \$150 ó más.

Si el empleador tiene prestaciones de seguro médico entonces mediante una orden de seguro médico otorgada por una corte o una oficina administrativa se establece que se retenga al empleado cuotas para pagar el seguro médico para el niño (todo esto está amparado en The Omnibus Budget Reconciliation Act de 1993).

Cuando el padre / madre que tiene la custodia del niño vive en un estado distinto del otro padre / madre entonces este proceso de establecer la orden de retención de cuotas y la recepción y distribución de las mismas es realizada basada en los procedimientos que establece la Uniform Interstate Family Support Act (UIFSA). En este caso una oficina administrativa, un abogado o el padre / madre que tiene la custodia del niño envían la orden de retención directamente al empleador del otro padre en el estado correspondiente; el empleador procede a entregar una copia de la orden al empleado y empieza a hacer las retenciones y pagos de las cuotas respectivas según la orden (estos pagos se hacen directamente a la oficina administrativa que giró la orden en el estado que corresponda)

Los empleadores están obligados a reportar a los empleados recién contratados al Ohio New Hire Reporting Center por medios electrónicos o por correo tradicional; a este programa se le llama New Hire Reporting Program. Estos empleados reportados son cotejados en la base de datos de los padres / madres que aportan cuotas para sus hijos y posteriormente se informa al National Directory of New Hires el cual al encontrar a la persona en su base de datos le informa al estado correspondiente.

Tradicionalmente para enviar los fondos a la oficina de ayuda a los niños (Office of Child Support ) se hace por medio del correo, pero últimamente se ha implementado el EFT/EDI (Transferencia electrónica de fondos / intercambio electrónico de datos ). EFT es el proceso de transferir fondos electrónicamente de la cuenta de un banco a la cuenta en otro banco y EDI transfiere la información relativa a la transacción; todo esto se hace de manera simultánea. Este proceso ha permitido mejorar la rapidez y la eficiencia ya que reduce los

costos administrativos de procesamiento y disminuye los errores. Para hacer los pagos utilizando EFT/EDI se utilizan unos formatos específicos desarrollados por Bankers EDI Council que es parte de National Clearing House Association (NACHA) y los interesados en usar este sistema deben ponerse en contacto con Child Support Enforcement Program.

## **Características importantes para utilizar en El Salvador**

Hasta ahora se ha descrito como funcionan los sistemas de cuotas alimenticias de Puerto Rico, Ohio y Australia. Consideremos que algunas de las características de estos sistemas se pueden implementar en la unidad de control de depósitos de El Salvador, de manera que pueda alcanzarse mejor calidad en el servicio, entre estas características tenemos las que se listan a continuación:

- ✓ Planificación estratégica a mediano y largo plazo.
- ✓ Implementación de nuevas tecnologías acorde a las necesidades de manera de tener un sistema administración de la información que representan una herramienta fundamental primordial en la prestación de servicio.
- ✓ La participación activa de la sociedad en la solución de problemas como la desintegración familiar, es de vital importancia desde la perspectiva de la prevención con programas educativos.
- ✓ La participación de los empleadores sobre todo en el control de las personas demandadas . A demás en la recolección y entrega de las cuotas. Es de vital importancia que exista comunicación continua entre los empleadores y la unidad de control de depósitos.
- ✓ Implementación de un sistema de pagos directos de las empresas o demandados a los demandantes a través de entidades bancarias. Esto involucra un sistema de control de transacciones por parte de la unidad de control de depósitos de forma electrónica con el banco. De manera de reportar la transacciones a diario.
- ✓ El aporte de todas las instituciones de gobierno en programas de apoyo a la niñez y sus diferentes políticas encaminadas a solventar este problema.

- ✓ Implementar un programa de administración de moras. Que de seguimiento, y recuperación de la moras mediante de la un sistema de información que permita la actualización de datos de manera inmediata.

## **Antecedentes**

### **Reseña histórica de la Procuraduría General de la República.**

En el Art.130 del Título IX de la Constitución de la República de El Salvador de 1939, que derogaba **“en todas sus partes la Constitución Política de la República de El Salvador de 13 de agosto de 1886”**, se establece el nacimiento de el Ministerio Público o Ministerio Fiscal, cuya dirección estaría bajo la responsabilidad del Procurador General de la República. Es decir, en 1939 nace la figura del Procurador General, más no así la Procuraduría General como institución, que a discreción de aquellos legisladores debía llamarse Ministerio Público o Fiscal, y cuya administración quedaba adscrita **“bajo la inmediata dependencia del Ministerio de Justicia”**, según rezaba el Art.131 de la referida Constitución.

En las reformas a la Constitución Política vigente en 1944, el Art.129 ratifica al Procurador General de la República, **“como Jefe del Ministerio Público o Ministerio Fiscal”**.

En la Constitución de 1945, el Procurador General de la República conserva su rol de liderazgo en el Ministerio Público, que en esta Carta Magna el nombre de Ministerio Fiscal es eliminado.

En la próxima Constitución, la de 1950, el legislador decidió compartir la jefatura del Ministerio Público entre el Fiscal General de la República y el Procurador General de Pobres, antes llamado Procurador General de la República.

Desde su fundación como Ministerio Público, el Procurador General tuvo su sede en el antiguo local del Hogar del Niño ubicado en el barrio San Jacinto, hasta que en 1972 fue inaugurado su edificio propio cuya estructura quedó inhabilitada por el terremoto de 1986.

A partir de su creación como Ministerio Público en 1939, el mandato de la Procuraduría General ha sido **“velar por el cumplimiento de la ley, por la pronta y eficaz aplicación de la justicia y para la defensa de la persona e intereses de menores, indigentes e incapaces...”**; o sea, el gran objetivo del Estado ha sido desde entonces garantizar asistencia legal a todas las personas, **“especialmente a las de escasos recursos económicos, con el fin de asegurarles el ejercicio de sus derechos”**, tal y como reza la **misión** de la Procuraduría General de la República.

En la actual Constitución de la República, vigente desde el 20 de diciembre de 1983, la Procuraduría General de Pobres se convirtió en Procuraduría General de la República, reasumiendo el Procurador General su título original conferido en la Constitución de 1939.

Entre los años 1955-1978, fueron creadas las Procuradurías Auxiliares de Santa Ana, San Miguel, Chalatenango, Sonsonate, Usulután, Ahuachapán, La Paz, Cuscatlán, San Vicente, Cabañas y Morazán. Asimismo, en el período 1996-1999, fueron habilitadas las Procuradurías Auxiliares de La Libertad, Metapán, Apopa, Soyapango, San Marcos y últimamente la de San Salvador; cuyo efecto descentralizador ha sido de sumo beneficio para usuarios y usuarias. Hasta la fecha son 18 las Procuradurías Auxiliares que funcionan en todo el país.

En la actualidad el nivel de dirección de la Procuraduría General de la República, está conformado por el Procurador General y las Unidades de Asistencia Técnica, Calidad Institucional y Auditoría Interna Financiera. Existen además cinco grandes unidades operativas de atención al cliente, que son: 1- Defensa de la Familia y el Menor, 2- Defensoría Pública, 3- Defensa de los Derechos de los Trabajadores, 4-Derechos Reales y Personales, y 5-Prevención psicosocial. De igual manera funcionan en la Procuraduría General, seis unidades de apoyo institucional que asisten el quehacer de las Unidades de atención al cliente, ellas son: 1-Integración Organizacional y Planeación Estratégica, 2- Unidad Financiera Institucional, 3- Recursos Humanos, 4- Adquisiciones y Contrataciones, 5- Comunicaciones, 6- Informática.

En 1996, el Procurador inició su plan de modernización de la Institución, a través de un proceso de cambio que comprendía **la Planeación Estratégica, la Reingeniería de Procesos y el Nuevo Desarrollo organizacional.**

A mediados de 1998, la Procuraduría General de la República, inició el proceso de Certificación **ISO 9000**, que es un conjunto de normas internacionales o programas de alta precisión para controlar la **calidad** y el **servicio al cliente.**

En el contexto de este proceso de modernización también se redactó el Anteproyecto de Ley Orgánica de la Institución, que dejó sin efecto a la actual Ley Orgánica del Ministerio Público que data del 4 de marzo de 1952. Igualmente, se gestionó y logró la adjudicación del edificio ex ANTEL para albergar las oficinas centrales de la PGR.

### **Perspectiva institucional**

#### **MISION**

“Proporcionar pronta y gratuitamente los servicios de asistencia legal y atención psicosocial a todas las personas, especialmente a las de escasos recursos económicos, con el fin de asegurarles el ejercicio de sus derechos”.

#### **VISION.**

“Ser una Institución Pública de prestigio, flexible para adaptarse a las necesidades de los clientes, dentro de un orden legal cambiante, reconocida como líder en servicios legales y en protección psicosocial a la sociedad salvadoreña.”

### **Servicios que presta la procuraduría general de la República**

#### **Defensa de la libertad individual**

El proceso de defensa de la libertad individual, proporciona asistencia legal en forma gratuita a todas las personas, adultas o menores, que se encuentran privadas o amenazadas de su libertad individual. Los defensores públicos de adultos y los de menores son los

responsables de la defensa técnica en el desarrollo del proceso penal, constituyéndose en el principal garante de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

### **Defensa de la familia y el menor**

Fomenta la unidad y la igualdad de derechos del hombre, la mujer, hijos e hijas; protege a los menores, incapaces y personas de la tercera edad. Procura, por medio de la conciliación y la mediación, la solución de conflictos familiares, tales como: cuotas alimenticias, reconocimientos de hijos e hijas, violencia intra familiar, etc.

Concede asistencia legal gratuita nombrando a un (a) abogado (a) para que promueva procesos de familia o intervenga en los mismos, en los juzgados respectivos.

Para víctimas de violencia intra familiar se ha creado un grupo de autoayuda que facilita el desarrollo del proceso personal, fortaleciendo a la víctima frente a miedos, tomas de decisiones, auto imagen, valoración y estima personal.

Autoriza escrituras públicas y actas notariales y desarrolla diversos procedimientos para garantizar la protección de la familia y el menor.

### **Defensa de los derechos del trabajador**

Brinda asistencia legal gratuita a todos aquellos trabajadores y / o sindicatos, a los cuales le han sido vulnerados sus derechos laborales, ya sean trabajadores privados o estatales. Cuenta con procuradores de trabajo que intervienen a favor de los trabajadores en el Ministerio de Trabajo, en los juzgados de lo laboral, juzgados de 1° instancia con competencia en materia laboral, cámaras de segunda instancia y sala de lo constitucional.

### **Derechos reales y personales**

Provee asistencia legal gratuita en materia de derechos patrimoniales y personales, así como servicios notariales a personas naturales y jurídicas.

Efectúa conciliaciones administrativas en relación a la propiedad, posesión y tenencia de bienes raíces o muebles.

Efectúa conciliaciones administrativas en relación a la propiedad, posesión y tenencia de bienes raíces o muebles.

Promueve juicios y diligencias ante los tribunales competentes, interponiendo recursos y providencias de derecho.

Autoriza escrituras públicas, actas notariales y otros instrumentos necesarios para garantizar la existencia y preservación de los derechos reales y personales.

### **Prevención psicosocial**

Proporciona asistencia preventiva psicosocial y asesora a grupos de reflexión con el objetivo de multiplicar sus beneficios y promover la auto ayuda de la familia, contribuyendo así a la prevención y resolución de conflictos familiares

### **Unidad de control de depósitos.**

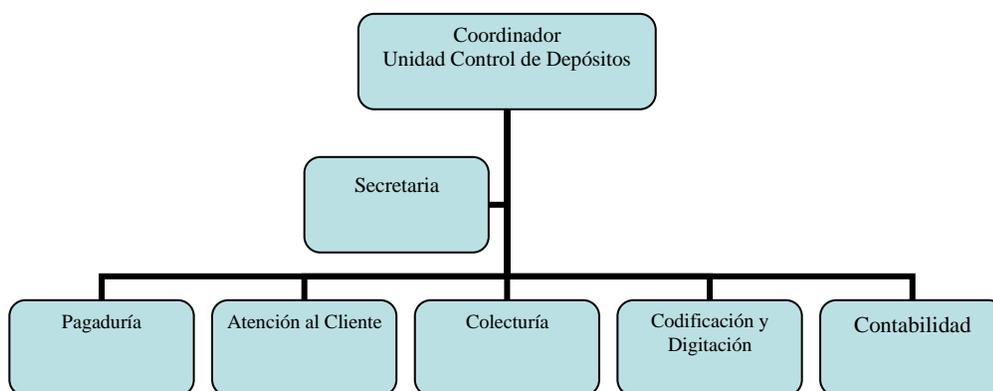
Esta unidad forma parte de los servicios que la procuraduría presta en el área de la defensa de la familia y el menor. Su objetivo principal es controlar la recepción y entrega de cuotas alimenticias a las personas demandantes.

En este proceso se trata de beneficiar a los hijos o adultos mayores abandonados por sus hijos. Es importante resaltar que antes de fijar una cuota alimenticia de forma obligatoria se trata de lograr un acuerdo entre las personas involucradas para fijar el monto que el demandado deberá cancelar; en caso de no lograr acuerdo se fijara dicho monto de forma administrativa por la Unidad de Familia.

### **Cobertura geográfica.**

La red de oficinas de cuotas alimenticias está constituida por 18 oficinas distribuidas en cada cabecera departamental de la Republica y las cuatros restantes en los siguientes municipios: Metapán, Apopa, San Marcos y Soyapango.

### **Organigrama de Unidad de Control de Depósitos**



### **Forma de operar del sistema de cuotas alimenticias a nivel nacional**

#### San Salvador

El sistema de control de movimientos (ingresos y egresos) de cuotas alimenticias es automatizado. En este caso particular a través del sistema informático se registran los ingresos y egresos de cuotas alimenticias, generando finalmente un archivo de computadora que es enviado al banco para ser cargado directamente a las cuentas de ahorro de las madres demandantes.

### Resto del País

Los sistema de control del movimiento (ingresos y egresos) de cuotas alimenticias son manuales, mediante tarjetas. Todas las unidades de control de depósito (colecturías) a nivel nacional pagan a las demandantes vía cuenta de ahorro.

### **Soporte legal de apertura de expedientes en el sistema**

En las unidades de control de depósitos de las diferentes procuradurías auxiliares de la República, se reciben los avisos de órdenes de descuentos de empresas o pagos personales, con lo cual se legaliza la apertura de expedientes a favor de las madres demandantes.

### **Remesas de pago de cuotas**

San Salvador remesa vía transferencia a todas las procuradurías del país, excepto San Marcos que recibe todos los pagos que ellos realizan. Únicamente a Zacatecoluca se remesa vía cheque, porque se trabaja con un banco distinto.

### **Manejo Operativo de pagos del sistema**

Los pagos de cuotas alimenticias en el departamento de San Salvador son pagados por la procuraduría auxiliar de San Salvador o San Marcos, dado que las procuradurías de Apopa y Soyapango no poseen colecturías. Por otra parte, cuando se trata de demandados que son empleados de gobierno el pago también lo realiza la procuraduría de San Salvador dado que los descuentos de estos son enviados directamente a esta procuraduría y no a sus dependencias en el resto del país.

El resto de las unidades de Control de Depósitos de la Republica, pagan ellas mismas las cuotas.

### **Actividades realizadas desde 1998 en busca de la modernización**

A consecuencia de las crisis anuales que venía experimentando a nivel nacional el pago de cuotas alimenticias, especialmente en la época de diciembre, (cuando el volumen de trabajo se duplica, ya que se tiene que pagar las cuotas ordinarias y la cuota de aguinaldo), la unidad de control de depósitos de San Salvador llevó acabo las siguientes actividades.

1. Abril de 1998, Se concluyó en San Salvador, la implementación del sistema de pagos vía cuentas de ahorro, previamente se tuvo que vencer la resistencia de algunas usuarias y la Asociación de Madres Demandantes.
2. Mayo- Agosto 1998, Mediante la colaboración voluntaria de un consultor, licenciado en computación, asesoró a la Unidad de Control de Depósitos de San Salvador, en el mantenimiento del sistema y fallas operativas de los programas, ya que el sistema se encontraba trabajando al 98%, sin esperanzas de adquirir equipo nuevo.
3. Septiembre 25, de 1998 se descubrió fraude en el manejo de fondos de la Unidad de Control de Depósitos. Se iniciaron las investigaciones pertinentes y se postergó el rediseño del sistema computarizado de la Unidad, contratando un consultor para ayudar a la auditoria del sistema.
4. Noviembre 20, de 1998 Se comenzó a recibir vía banco los pagos de cuotas por parte de las empresas y demandados, para ser depositados directamente a favor de la cuenta de la PGR de fondos Ajenos en Custodia. Se instaló el Mini- Banco en las Oficinas de la Unidad de Control de Depósitos. De ahí en adelante colecturía solamente emite recibos de ingresos contra presentación de hojas de depósito de empresas y demandados.
5. Finales de diciembre de 1998, continuó la crisis del espacio del disco duro, por lo que, se eliminaron los archivos temporales y se pasó la base de datos de 1992 a 1996 a otro disco nuevo. En este período se adquirió un nuevo servidor de datos para el sistema, pero este no pudo ser instalado de manera inmediata por falta de condiciones físicas adecuadas para tal equipo e insuficiencia presupuestaria para tal actividad.
6. Junio de 1999, Se aprobó el presupuesto pero existieron cambios en la ubicación de la Unidad de Control de Depósitos la que se proyectó trasladarla al ex edificio de ANTEL. Se efectuó el traslado en septiembre de 1999.
7. Octubre de 1999, Se contrató un programador para apoyar en el rediseño a la Unidad de Control de Depósitos.

8. Noviembre de 1999, Se saca a concurso la compra de 14 terminales, para atender con mayor eficiencia las actividades a partir del año 2000 y para armonizar las velocidades de operación del servidor con las terminales, ya que las existentes, eran lentas, 33 MHz contra 500 MHz de velocidad que existen a la fecha (15 veces mayor) y en tarjeta de red 10 MBps a 100 MBps (10 veces mayor), disco duro de las terminales anteriores de 274 MB contra 10 GB equivalentes a 10,240 MB es decir 37.3 más grandes en capacidad de memoria quedando pendiente de comprar todo el equipo de soporte como UPS, Reguladores de voltaje e Impresoras InkJet y HUB por falta de recursos económicos.
9. 25 al 30 de Octubre de 1999 Se instaló programas de administración de base de datos, de desarrollo de programas y de comunicación con otros programas , tales como: Recital 8.0, Recital ODBC, Universal Application Server, Unís Developer y el Internet Developer y Software de redes CoSesion Remote 32 , Neftinity.
10. 10 de Noviembre al 15 de Diciembre 1999, se modificaron a los programas para hacerlos compatibles con el año 2000 y el nuevo equipo.
11. 27 y 28 de diciembre de 1999, se instalaron las terminales y se trasladó toda la información al nuevo servidor y se hicieron pruebas de compatibilidad con el nuevo equipo y los programas.
12. Durante todo el año 1999- hasta la fecha, se estuvo solicitando a las unidades de Control de Depósitos del interior del País se iniciase la consolidación de pago vía cuentas de ahorro y se abandonase el viejo sistema de pago mediante cheques. Siguiendo las instrucciones del Procurador General de La República se ha solicitado también a las unidades de Control de Depósitos del país no recibir efectivo y que los depositantes remesen directamente a favor de la PGR en las Agencias de los bancos indicados con carácter transitorio.

Actualmente en San Salvador el nuevo equipo está operando satisfactoriamente, no hubo ningún problema por el cambio de milenio y se está trabajando en el diseño y elaboración del nuevo sistema.

## **Planteamiento del problema**

La Unidad de Control de Depósitos dedicada a la administración de cuotas alimenticias desde sus inicios realizó sus operaciones de forma manual (sin la utilización de herramientas informáticas) hasta 1992. A partir de este año se implantó un sistema mecanizado con el cual se llegó a agilizar y mejorar el servicio representando un avance significativo; pero en la actualidad dicho sistema no cumple con las expectativas de las personas que diariamente trabajan con él, y peor aún, no satisface las necesidades de servicio que demanda la población salvadoreña actual.

Este sistema, a pesar de ser computarizado, no ha logrado eliminar la dependencia de los procesos manuales y las implicaciones de este último procedimiento se detalla a continuación:

- Demasiado personal para realizar las actividades de la Unidad.
- Insatisfacción y baja motivación del personal operativo.
- Falta de integración de equipos de trabajo.
- Problemas con el pago de las cuotas alimenticias y aguinaldos en la época de fin de año.
- Falta de controles en el proceso de recaudación y pago.
- Falta de capacitación en el uso de nuevas tecnologías para el personal de la Unidad.
- Mala imagen de la Unidad a nivel interno y externo.
- Se realizan tareas de codificación para el ingreso de las cuotas.
- No cuenta con reportes de tipo gerencial ni estadísticos; los únicos reportes generados por el sistema son aquellos que obligatoriamente se deben generar para respaldar las remesas enviadas diariamente al Banco.
- No es posible la generación automática de estados de cuenta.
- El diseño de la base de datos imposibilita la obtención de información que requiere su identificación mediante características especiales.

- Actualmente el sistema identifica a cada demandante o demandado a través del número de expediente asignado, pero no utiliza ningún documento único de identificación personal que facilite la detección de homónimos o personas demandados más de una vez.
- La remesa que se envía diariamente al banco para ser cargada a la cuenta de las usuarias no es automática, esto obliga a la digitación de estos egresos.
- No hay mecanismos definidos para clasificar los expedientes como inactivos, morosos, exonerados, etc. Esto imposibilita acciones administrativas o legales que la Unidad debe tomar en los casos antes mencionados.
- No existen mecanismos para el control de la calidad en los datos ingresados al sistema.
- En el sistema existe demasiada información que no sirve y que únicamente esta utilizando espacio en la base de datos, lo cual va en detrimento del rendimiento del mismo, la integridad de la información y consecuentemente, el desperdicio de recursos de la base de datos.
- No existen los controles que prevengan errores en el traslado de información de la Unidad de Familia y Control de Depósitos.
- Existen retrasos en el traslado de la información de la Unidad de Familia a Control de depósitos, y algunas veces hasta pérdida de información.

Es más, todos los aspectos mencionados anteriormente, hacen que actualmente el desarrollo de las actividades de esta Unidad demanden la utilización masiva de recursos humanos y materiales de la Institución, principalmente en las épocas pico tales como el mes de diciembre, en el cual la carga de trabajo se duplica por la incorporación del pago de aguinaldos.

De la información anterior se plantea:

**¿Cuales son las características estructurales y funcionales del rediseño de la estructura organizativa y del sistema informático que incidirán en la mejora de la**

## **calidad de los servicios que presta la Unidad de Control de Depósitos de la Procuraduría General de la República a sus clientes?**

### **Justificación**

Con el rediseño organizativo e informático de la Unidad de Control de Depósitos, será posible conseguir una mejora sustancial de los servicios en los siguientes aspectos:

- ✓ Confiabilidad en la información contenida en las bases de datos del sistema.
- ✓ Agilidad en la transferencia de la información de la Unidad de Familia a Control de Depósitos.
- ✓ Obtención oportuna de la información, ya sea ésta para fines gerenciales u operativos.
- ✓ Minimizar la dependencia de procesos manuales.
- ✓ Actualización automática de la información que envía la Unidad de Familia a control de depósitos, en casos necesarios.
- ✓ Sistema automatizado, amigable y fácil de operar, que posibilite el uso de herramientas de actualidad.
- ✓ Control de la mora o incumplimientos en el pago de las cuotas alimenticias.
- ✓ Generación automática de las remesas al banco, para cargar las cuotas correspondientes a las madres demandantes.
- ✓ Generación automática de estados de cuenta.
- ✓ Enlace con el banco, que posibilite el control en la aplicación de las cuotas alimenticias.
- ✓ Depuración y normalización de la base de datos.
- ✓ Facilidad para la auditoria de los procesos y los datos.
- ✓ Control efectivo de los expedientes y el flujo de información generado por los procesos de trabajo.
- ✓ Posibilidad de integrarse con otros sistemas, en caso de ser necesario.
- ✓ Control de las planillas de pago de las empresas y de las cuotas personales, pagos a través del banco.

- ✓ Clasificación de la información y de las transacciones, con el fin de diferenciar transacciones especiales tales como: pago de aguinaldos e indemnizaciones.
- ✓ Generación de estadísticas periódicas a nivel nacional.
- ✓ Facilidad del control contable de las transacciones diarias de la unidad de control de depósitos y conciliaciones bancarias.
- ✓ Estandarización de la información utilizada en los procesos de la Unidad de control de depósitos a nivel nacional.
- ✓ Eliminación de la dependencia de procesos de codificación y digitación de cuotas alimenticias.
- ✓ Niveles de seguridad para el acceso y manipulación de la información.

## **Objetivos**

### **General:**

- Proponer una estructura organizativa y el diseño de un nuevo sistema de información basado en el rediseño de los procesos operativos de la Unidad de Control de Depósitos, que permita mejorar el servicio al cliente.

### **Específicos:**

- Rediseñar los procesos de la Unidad de Control de Depósitos y estandarizar la información que se maneja a nivel Nacional.
- Proponer una estructura organizativa basada en los procesos rediseñados.
- Proponer un nuevo diseño del sistema informático basado en el proceso rediseñado de la Unidad de Control de Depósitos.
- Proponer una estrategia de implantación y soporte del sistema informático rediseñado.
- Mejorar la calidad del servicio que actualmente presta la Unidad de Control de Depósitos.

## **Hipótesis**

**Nula( $H_0$ ):** La organización efectiva de la unidad de control de depósitos no incide en la gestión adecuada de las cuotas alimenticias.

**Alternativa( $H_1$ ):** La organización efectiva de la unidad de control de depósitos incide en la gestión adecuada de las cuotas alimenticias.

### **Secundarias:**

- ✓ La efectividad en la gestión de las cuotas alimenticias depende en gran medida de la eficiente utilización de la tecnología informática.
- ✓ La efectividad en la gestión de las cuotas alimenticias no depende en gran medida de la eficiente utilización de la tecnología informática.
- ✓ La efectividad en la gestión de las cuotas alimenticias depende en gran medida del nivel de automatización de los procesos.
- ✓ La efectividad en la gestión de las cuotas alimenticias no depende en gran medida del nivel de automatización de los procesos.
- ✓ La efectividad en la gestión de las cuotas alimenticias depende en gran medida del nivel de capacitación de los recursos humanos.
- ✓ La efectividad en la gestión de las cuotas alimenticias no depende en gran medida del nivel de capacitación de los recursos humanos.

## **Metodología de la investigación**

<b><i>Población Total</i></b>	16487
Usuarios	16465 Madres demandantes que reciben las cuotas alimenticias.
Empleados	22 Trabajadores de la Unidad de Control de Depósitos de la PGR, cuya función es administrar las cuotas alimenticias.
<b><i>Método de Investigación</i></b>	
Tipo de Estudio	Descriptivo
Usuarios	Muestreo aleatorio Simple

Empleados	Censo
<b>Muestra</b>	384
Usuarios	384
Procedimiento de Selección	Aleatorio
<b>Fecha de realización</b>	Junio-Julio /2001

### Formula para cálculo de la muestra\*

$$N = Z^2 \times p \times q / e^2 \text{ (Formula 1)}$$

Donde

Z : Intervalo de confianza del 95 % , entonces Z = 1.96

p =0.5

q =0.5

Error ( e ): 5 %

Entonces N = 384 personas

### VARIABLES

Se considera que la efectividad en la gestión de las cuotas alimenticias será consecuencia de la reorganización de la unidad de control de depósitos y de la automatización y uso del sistema informático, para lo cual se deberá estudiar una serie de variables que en conjunto podrán reflejar la situación actual de la unidad y posibilitará el estudio del comportamiento de cada una de las microvariables que inciden positiva o negativamente en la variable macro.

#### *Cuadro de variables a estudiar.*

Macro variables	Micro variables	Definición	Dimensión.
Tecnología informática	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplimiento de necesidades de los usuarios</li> <li>✓ Reportes</li> <li>✓ Cumplimiento de expectativas de los usuarios</li> <li>✓ Codificación manual de los datos.</li> <li>✓ Herramientas obsoletas.</li> <li>✓ Identificación de demandantes y demandados.</li> <li>✓ Clasificación de</li> </ul>	Conjunto de herramientas de software y hardware utilizados como apoyo en la ejecución de un proceso determinado	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fortaleza</li> <li>✓ Debilidad</li> </ul>

\* Pág. 253, Stevenson, William J, “Estadística para administración y Economía”

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ expedientes.</li> <li>✓ Datos innecesarios.</li> <li>✓ Confiabilidad de la información</li> <li>✓ Amigabilidad con el usuario.</li> <li>✓ Seguridad.</li> <li>✓ Obsolescencia</li> <li>✓ Cantidad</li> </ul>		
Cuotas alimenticias	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestión de cuotas en mora</li> <li>✓ Puntualidad en la recepción de cuotas</li> <li>✓ Puntualidad en la entrega de cuotas</li> </ul>	Cantidad de dinero entregada por un demandado a la Unidad de Cuotas Alimenticias para su posterior traslado al demandante correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fortaleza</li> <li>✓ Debilidad</li> </ul>
Recurso Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cantidad</li> <li>✓ Capacitación en herramientas informáticas</li> <li>✓ Capacitación en servicio al cliente.</li> <li>✓ Formación profesional.</li> <li>✓ Experiencia</li> </ul>	Conjunto de personas que desempeñan ciertas funciones y tienen determinadas atribuciones y responsabilidades dentro de una estructura organizativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fortaleza</li> <li>✓ Debilidad</li> </ul>
Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Quejas de los usuarios</li> <li>✓ Pasos innecesarios.</li> <li>✓ Pasos redundantes.</li> <li>✓ Tiempo.</li> <li>✓ Tareas Manuales.</li> <li>✓ Errores.</li> <li>✓ Control de calidad de datos.</li> <li>✓ Flujo de información</li> <li>✓ Demoras.</li> </ul>	Actividad que se lleva a cabo en una serie de etapas para producir un resultado específico, haciendo uso de los insumos necesarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fortaleza</li> <li>✓ Debilidad</li> </ul>

**Cuadro # 2**

El estudio de las variables expuestas anteriormente se realiza de acuerdo a las siguientes actividades(es de hacer notar que por ser un estudio descriptivo no se realiza ningún diseño estadístico en particular):

- ❖ **Entrevista con el coordinador de la Unidad:** Esto se realiza con el objetivo de informar sobre los trabajos que se realizarían y solicitar su colaboración. Además se obtuvo comentarios sobre la visión que tienen sobre la Unidad.
- ❖ **Censo a los empleados de la UCD (Ver anexo 4):** Se aplicó el cuestionario dirigido a los empleados, con el objetivo de establecer las áreas que representan fortalezas y debilidades.
- ❖ **Cuestionarios a clientes (Ver anexo 4):** Mediante la aplicación de este cuestionario se detectan las áreas que de acuerdo a la opinión de los clientes la Unidad debe mejorar y las que están en un nivel aceptable.

- ❖ **Identificación de procesos (inventario de procesos):** La recolección de los manuales de procedimientos de la Unidad y su aplicación actual son el objeto de esta etapa.
- ❖ **Clasificación (manual o automático):** Luego de identificados y analizados los procesos fueron clasificados en manuales o automáticos, con lo que se determina cuales procesos es necesario automatizar y cuales es necesario modificar.
- ❖ **Medición de tiempos de procesos:** Esta etapa es necesario para determinar con que agilidad se realizan las tareas y esta combinado con el paso anterior al determinar si la actividad es manual y consume demasiado tiempo.
- ❖ **Entrevista con empleados de la Unidad:** Esta actividad realmente se realiza en diferentes puntos del estudio, tal es el caso realmente fue la primera actividad que se realizó.
- ❖ **Tabulación de datos:** En esta etapa se introducen los datos en una hoja electrónica, mediante la cual han sido estructurados para su posterior procesamiento y análisis.
- ❖ **Procesamiento de datos:** Una vez los datos han sido estructurados fueron procesados mediante la aplicación de formulas.
- ❖ **Análisis de datos (Ver capítulo II):** en esta etapa se interpretan los datos resultantes del procesamiento.
- ❖ **Presentación de los datos:** Se determina la forma de presentación de los datos.

## **CAPITULO II. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Es de vital importancia conocer la opinión de los clientes o usuarios del servicio y de los empleados de la unidad de control de depósitos para mejorar la gestión de las cuotas alimenticias,. Siendo éstos los involucrados directamente en el proceso y quienes día a día adquieren nuevas experiencias que pueden ayudar a encontrar una solución adecuada a la problemática de esta unidad.

Los clientes o usuarios por su parte responden a las preguntas de las encuestas que están orientadas a detectar cuáles son los problemas que éstos perciben en la prestación del servicio.

Los empleados por su parte deben responder preguntas relacionadas al ambiente de trabajo, recursos, etc. es decir, sobre aquellos factores internos que favorecen o desfavorecen la gestión de las cuotas alimenticias.

### **Metodología de evaluación de resultados.**

Para el análisis de los resultados obtenidos de la tabulación de las encuestas dirigidas a empleados como a usuarios de los servicios, se calcularon los promedios de cada categoría en términos porcentuales de las frecuencias obtenidas para favorables, desfavorables e indiferentes, luego para poder obtener una calificación para la categoría se calculó la diferencia entre los favorables menos los desfavorables e indiferentes, con lo que podemos entonces observar cuales son las áreas que aparecieron con menor calificación, lo cual servirá de base para determinar los puntos mas débiles de la organización en el caso de los empleados y cuáles son los problemas que, de acuerdo a los clientes, se perciben en mayor proporción.

Adicionalmente a la presentación de los resultados cuantificables de las encuestas se presenta un cuadro resumen en el que se muestran las sugerencias que realizaron la mayoría de los clientes encuestados.

### **Resumen de los resultados de las encuestas dirigidas a los clientes.\*\***

CATEGORÍAS	PREG.	FAV.	DESFV.	INDIF.	FAV-DESF
COBERTURA	1	30.77%	68.38%	0.85%	-37.61%
	2	<b>Comentarios</b>			
	3	61.54%	35.04%	3.42%	26.50%
<b>Promedio</b>		<b>46.15%</b>	<b>51.71%</b>	<b>2.14%</b>	<b>-5.56%</b>
RAPIDEZ	4	56.41%	39.32%	4.27%	17.09%
	5	29.06%	17.95%	52.99%	11.11%
	6	24.79%	45.30%	29.91%	-20.51%
	7	23.93%	64.96%	11.11%	-41.03%

\*\* Las preguntas de este cuadro se encuentran en el anexo # 4

	8	24.79%	62.39%	12.82%	-37.61%
	9	23.93%	45.30%	30.77%	-21.37%
<b>Promedio</b>		<b>30.48%</b>	<b>45.87%</b>	<b>23.65%</b>	<b>-15.38</b>
<b>PUNTUALIDAD</b>	10	19.66%	43.59%	36.75%	-23.93%
	11	21.37%	53.85%	24.79%	-32.48%
	12	24.79%	26.50%	48.72%	-1.71%
<b>Promedio</b>		<b>21.94%</b>	<b>41.31%</b>	<b>36.75%</b>	<b>-19.37%</b>
<b>ATENCIÓN Y/O TRATO AL CLIENTE</b>	13	89.74%	0.85%	9.40%	88.89%
	14	0.85%	5.13%	94.02%	-4.27%
	15	6.84%	88.89%	4.27%	-82.05%
<b>Promedio</b>		<b>32.48%</b>	<b>31.62%</b>	<b>35.90%</b>	<b>0.85%</b>
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	16	55.56%	41.03%	3.42%	14.53%
	17	29.06%	66.67%	4.27%	-37.61%
	18	31.62%	64.96%	3.42%	-33.33%
	19	9.40%	87.18%	3.42%	-77.78%
<b>Promedio</b>		<b>31.41%</b>	<b>64.96%</b>	<b>3.63%</b>	<b>-33.55%</b>
<b>PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	20	14.53%	81.20%	4.27%	-66.67%
	21	19.66%	76.07%	4.27%	-56.41%
<b>Promedio</b>		<b>17.09%</b>	<b>78.63%</b>	<b>4.27%</b>	<b>-61.54%</b>
<b>INFORMACIÓN</b>	22	<b>TELEFONO</b>	<b>PERSONAL</b>	<b>ENVIA</b>	
		5.98%	93.16%	0.85%	-87.18%
	23	39.32%	3.42%	57.26%	35.90%
	24	17.95%	78.63%	3.42%	-60.68%
	25	25.64%	43.59%	30.77%	-17.95%
<b>Promedio</b>		<b>27.64%</b>	<b>41.88%</b>	<b>30.48%</b>	<b>-14.25%</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	26	<b>Comentarios</b>			
<b>NOTA GENERAL</b>		<b>29.60%</b>	<b>50.85%</b>	<b>19.55%</b>	

**Cuadro # 3**

**PREG:** pregunta

**FAV:** Favorables

**DESFAV:** Desfavorables

**INDIF:** Indiferentes

**FAV-DESFAV:** Diferencia entre favorables y desfavorables

<b>LUGARES PREFERIDOS PARA APERTURA DE OTRAS OFICINAS DE LA UNIDAD DE CUOTAS ALIMENTICIAS</b>			
<b>LUGAR</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>%Preferencia</b>	<b>% Acumulado</b>
Soyapango	25	29.41%	29.41%
Edificio PGR	14	16.47%	45.88%
Mejicanos	9	10.59%	56.47%
Centro San Salvador	8	9.41%	65.88%
San Marcos	3	3.53%	69.41%
Mariona	2	2.35%	71.76%
Cuscatancingo	2	2.35%	74.12%
San Jacinto	2	2.35%	76.47%
La Libertad	2	2.35%	78.82%
Ciudad Delgado	2	2.35%	81.18%
Apopa	2	2.35%	83.53%
Cojutepeque	2	2.35%	85.88%
Antiguo Cuscatlán	1	1.18%	87.06%
San Miguel	1	1.18%	88.24%
Santa Elena Usulután	1	1.18%	89.41%
San Juan Talpa	1	1.18%	90.59%
San Martín	1	1.18%	91.76%
Lourdes Colón	1	1.18%	92.94%
Zacamil	1	1.18%	94.12%
Tonacatepeque	1	1.18%	95.29%
Escalón	1	1.18%	96.47%
Ciudad Futura	1	1.18%	97.65%
Quezaltepeque	1	1.18%	98.82%
San Juan Tepezontes	1	1.18%	100.00%

**Cuadro # 4**

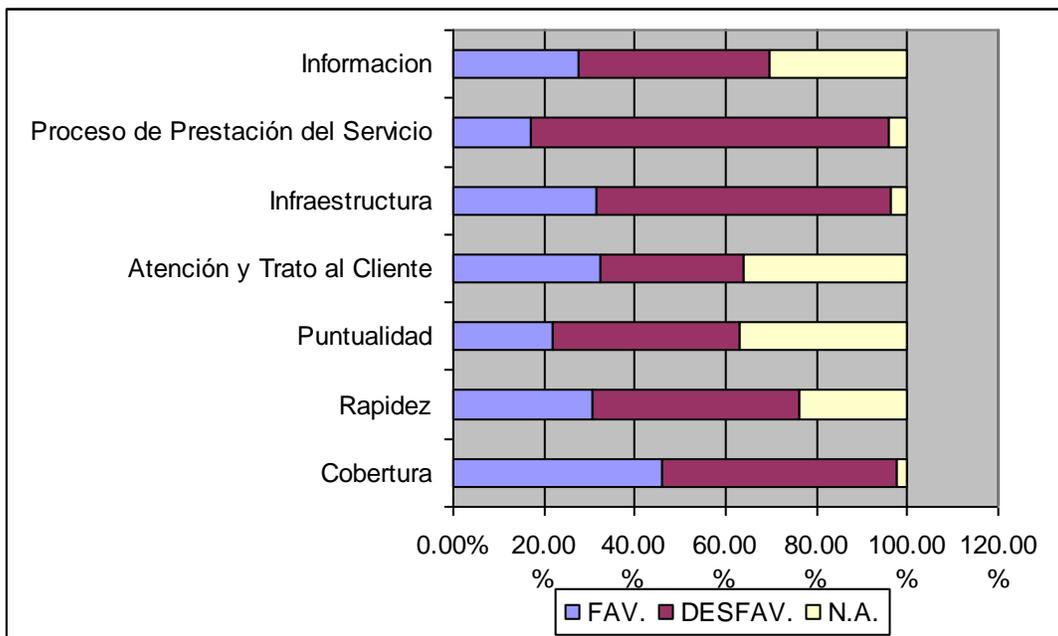
Cuadro de fortalezas (favorable) menos debilidades (desfavorable) para cada rubro.

<b>CATEGORÍA</b>	<b>( %Fortaleza - %Debilidad )</b>
PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	-61.54%
INFRAESTRUCTURA	-33.55%
PUNTUALIDAD	-19.37%
RAPIDEZ	-15.38%
INFORMACIÓN	-14.25%
COBERTURA	-5.56%
ATENCION Y/O TRATO AL CLIENTE	0.85%

**Cuadro # 5**

### Conclusión general encuesta dirigida a clientes

Tal como puede observarse en el cuadro anterior los resultados de la encuesta afirman que los clientes de la Unidad de Control de Depósitos están totalmente insatisfechos con sus resultados ya que al restar lo desfavorable a lo favorable el resultado muestra que tiene más peso lo desfavorable. En este sentido todos los rubros están con resultados desfavorables con excepción de la atención y/o trato al cliente y entre ellos se puede ver que el proceso de prestación del servicio tiene el 61.54% desfavorable ( significa que los trámites que se hacen en la Unidad son percibidos como engorrosos y complicados ) constituyéndose así en el peor evaluado. Lo segundo más desfavorable es la infraestructura(significa que los clientes consideran que el lugar donde esperan para hacer sus trámites son incómodos y que el equipo utilizado en la unidad no es ni suficiente ni el adecuado). Lo tercero más desfavorable es puntualidad (significa que los clientes creen que sus cuotas y aguinaldo no son entregadas en la fecha que corresponde sino que tardíamente ). Lo que perciben más favorable los clientes es la atención o trato que reciben el cual está bien evaluado pero su porcentaje sale bajo porque no existe un lugar donde quejarse cuando no se reciba un trato decoroso en la unidad. A continuación se muestra el resumen gráficamente:

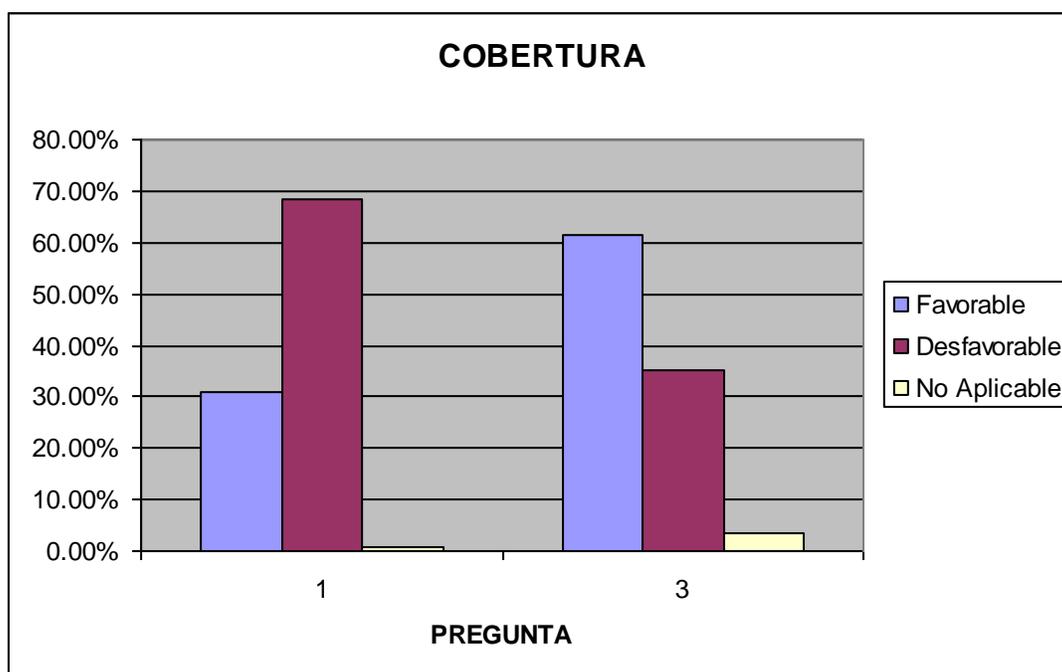


**Gráfico #1**

## Conclusiones por Categoría (encuesta dirigida a clientes)

### **Cobertura**

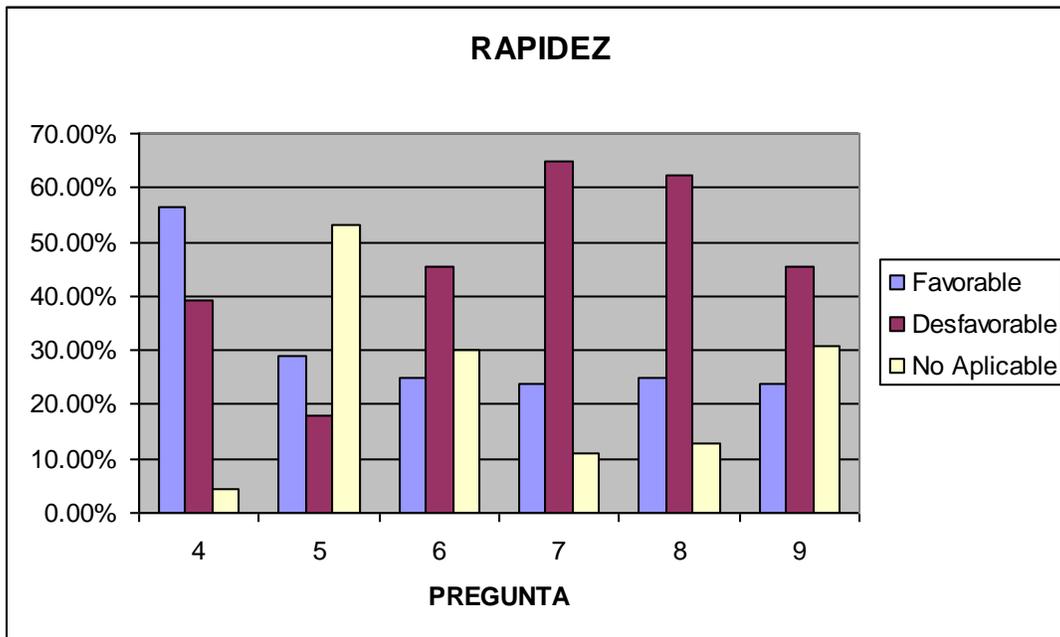
Los clientes consideran que la unidad de cuotas alimenticias está bien ubicada geográficamente pero la cantidad de oficinas que tiene es insuficiente. Sus preferencias indican que los lugares más aptos para instalar otras oficinas son Soyapango, el Edificio de la PGR y Mejicanos en su respectivo orden.



**Gráfico #2**

### **Rapidez**

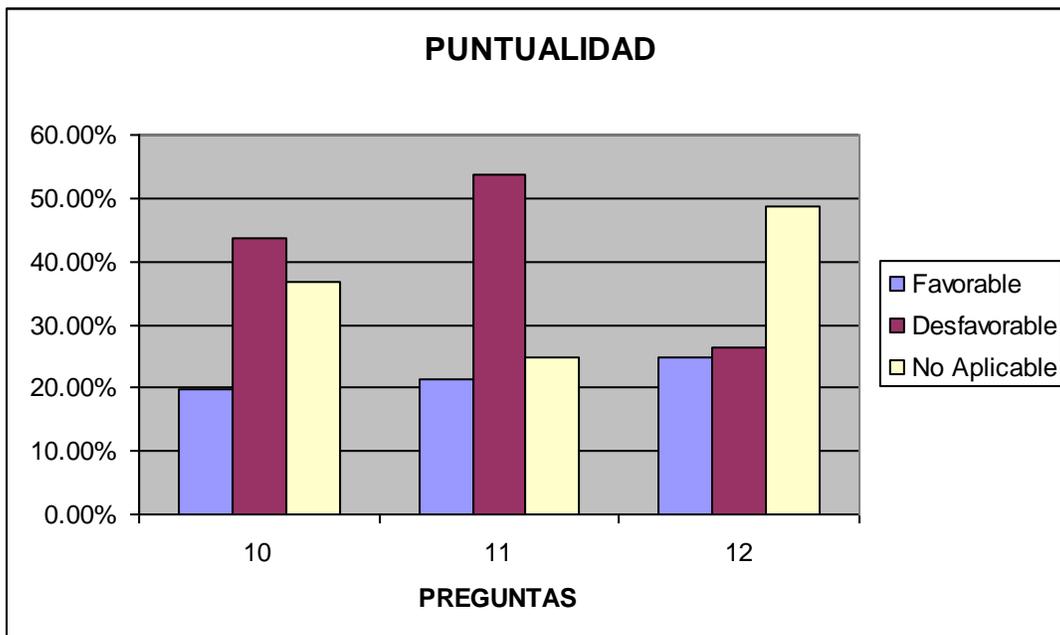
Lo referente al tiempo que dure el trámite de apertura de cuentas de ahorro y reposición de las mismas está bien evaluado, pero lo relativo a la entrega de estados de cuenta, las cuotas retrasadas y el interés que el cliente percibe porque se le resuelvan estas situaciones representan grandes debilidades de la unidad.



**Gráfico #3**

**Puntualidad**

Los clientes opinan que las cuotas son entregadas después de la fecha acordada y que los aguinaldos los reciben después del 24 de diciembre. Esta es la tercera categoría peor evaluada.



**Gráfico #4**

### Atención y/o trato al cliente

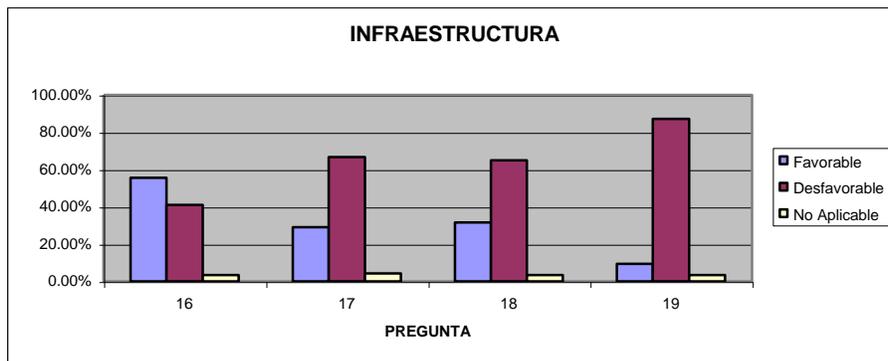
El 89.74% opina que los atienden amablemente, no obstante hay un 5.13% que afirma que alguna vez le han faltado al respeto. La fortaleza en este punto es la amabilidad y la debilidad es que no existe un lugar donde reportar maltrato recibido por los empleados de la unidad. Esta es la categoría mejor evaluada.



Gráfico #5

### Infraestructura

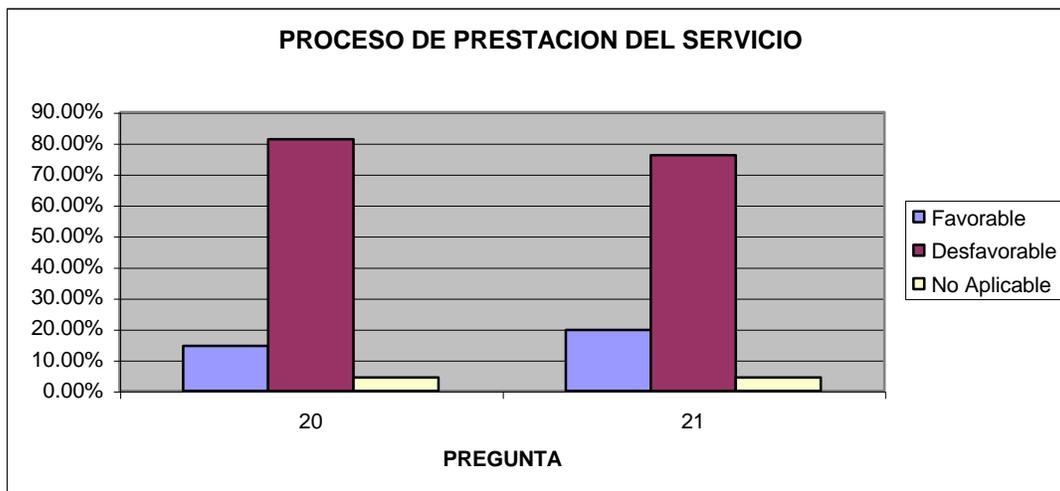
Lo referente a la limpieza representa una pequeña fortaleza y las debilidades están representadas por la percepción del cliente de que el equipo que tiene la unidad no es suficiente ni muy adecuado y además el lugar donde esperan es incómodo. Esta es la segunda categoría peor evaluada.



**Gráfico #6**

**Proceso de prestación del servicio**

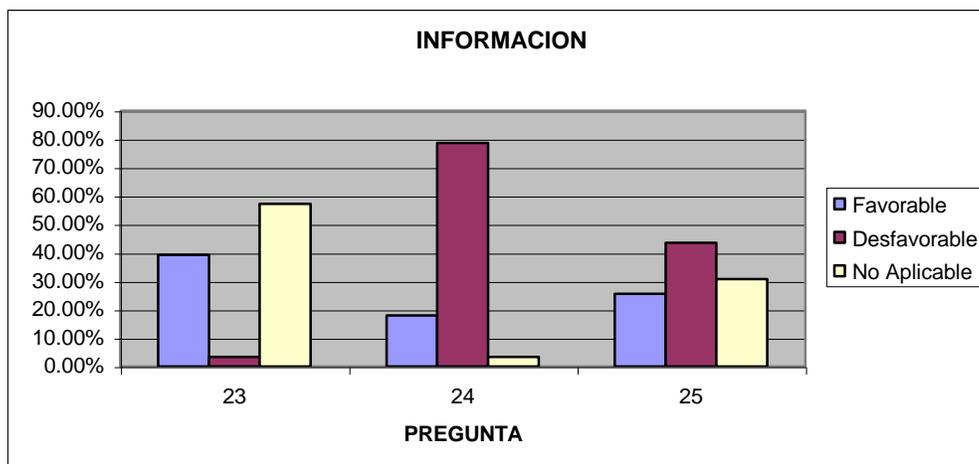
Esta es la debilidad mayor desde el punto de vista del cliente ya que consideran que los trámites son engorrosos y complicados.



**Gráfico #7**

**Información**

El 93.16% de la información se solicita personalmente y la mayoría opina que la información que solicitan la reciben correcta pero tardíamente, es decir que no están satisfechos con el tiempo que dura el trámite. Además se cree que la unidad no cuenta con los medios adecuados para informar a los demandantes y demandados.



**Gráfico #8**

### Sugerencias

Lo que sugieren los clientes es básicamente que se mejore la rapidez de los trámites, la atención al cliente, las instalaciones y que se capacite al personal en relaciones humanas y servicio al cliente.

SUGERENCIA	FRECUENCIA	%	% Acumulado
Mayor rapidez	45	22.61%	22.61%
Mejor atención al cliente	38	19.10%	41.71%
Mejores instalaciones	37	18.59%	60.30%
Personal más capacitado	37	18.59%	78.89%
Mas o mejor equipo	19	9.55%	88.44%
Puntualidad	8	4.02%	92.46%
Mas líneas de teléfono para consultas	6	3.02%	95.48%
Servicios sanitarios	5	2.51%	97.99%
Mayor cobertura	2	1.01%	98.99%
Mejor control	1	0.50%	99.50%
Mejores medios de información	1	0.50%	100.00%
<b>TOTAL SUGERENCIAS</b>	<b>199</b>	<b>100.00%</b>	

**Cuadro # 6**

## Resumen de los resultados de las encuestas dirigidas a los empleados de la unidad de control de depósitos

CATEGORIA	PREG.	FAV.	DESFAV.	INDIF.
PARTICIPACION EN LA TOMA DE DECISIONES	1	77.78%	16.67%	5.56%
	2	83.33%	16.67%	0.00%
	3	83.33%	11.11%	5.56%
	4	94.44%	5.56%	0.00%
	5	77.78%	16.67%	5.56%
<b>Promedio</b>		<b>83.33%</b>	<b>13.33%</b>	<b>3.33%</b>
RECURSOS	6	77.78%	22.22%	0.00%
	7	61.11%	38.89%	0.00%
	8	33.33%	66.67%	0.00%
	9	50.00%	50.00%	0.00%
	10	33.33%	61.11%	5.56%
	11	44.44%	50.00%	5.56%
	12	11.11%	83.33%	5.56%
13	38.89%	61.11%	0.00%	
<b>Promedio</b>		<b>43.75%</b>	<b>54.17%</b>	<b>2.08%</b>
COMUNICACIÓN	14	100.00%	0.00%	0.00%
	15	88.89%	11.11%	0.00%
	16	100.00%	0.00%	0.00%
	17	22.22%	50.00%	27.78%
	18	94.44%	0.00%	5.56%
	19	50.00%	50.00%	0.00%
20	22.22%	77.78%	0.00%	
<b>Promedio</b>		<b>68.25%</b>	<b>26.98%</b>	<b>4.76%</b>
TRABAJO EN EQUIPO	21	55.56%	38.89%	5.56%
	22	50.00%	50.00%	0.00%
	23	94.44%	0.00%	5.56%
	24	100.00%	0.00%	0.00%
	25	27.78%	66.67%	5.56%
	26	66.67%	33.33%	0.00%
	27	72.22%	22.22%	5.56%
<b>Promedio</b>		<b>66.67%</b>	<b>30.16%</b>	<b>3.17%</b>
PLANEACION	28	27.78%	72.22%	0.00%
	29	22.22%	77.78%	0.00%
	30	38.89%	44.44%	16.67%
	31	77.78%	22.22%	0.00%
	32	11.11%	66.67%	22.22%
	33	16.67%	77.78%	5.56%
	34	33.33%	61.11%	5.56%
<b>Promedio</b>		<b>32.54%</b>	<b>60.32%</b>	<b>7.14%</b>

CAPACITACION	35	5.56%	88.89%	5.56%
	36	16.67%	77.78%	5.56%
	37	11.11%	88.89%	0.00%
	38	38.89%	55.56%	5.56%
	39	27.78%	66.67%	5.56%
	40	0.00%	100.00%	0.00%
	41	100.00%	0.00%	0.00%
<b>Promedio</b>		<b>28.57%</b>	<b>68.25%</b>	<b>3.17%</b>
ORGANIZACIÓN	42	88.89%	5.56%	5.56%
	43	22.22%	77.78%	0.00%
	44	55.56%	44.44%	0.00%
	45	50.00%	44.44%	5.56%
	46	61.11%	33.33%	5.56%
	47	88.89%	11.11%	0.00%
	48	22.22%	72.22%	5.56%
<b>Promedio</b>		<b>55.56%</b>	<b>41.27%</b>	<b>3.17%</b>
DIRECCION	49	61.11%	33.33%	5.56%
	50	50.00%	44.44%	5.56%
	51	66.67%	33.33%	0.00%
	52	55.56%	38.89%	5.56%
	53	83.33%	11.11%	5.56%
	54	55.56%	38.89%	5.56%
	55	77.78%	22.22%	0.00%
	56	94.44%	5.56%	0.00%
<b>Promedio</b>		<b>68.06%</b>	<b>28.47%</b>	<b>3.47%</b>
RECONOCIMIENTO	57	66.67%	33.33%	0.00%
	58	72.22%	27.78%	0.00%
	59	77.78%	16.67%	5.56%
	60	83.33%	16.67%	0.00%
<b>Promedio</b>		<b>75%</b>	<b>23.61%</b>	<b>1.39%</b>
RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO	61	66.67%	22.22%	11.11%
	62	5.56%	88.89%	5.56%
	63	5.56%	94.44%	0.00%
	64	72.22%	16.67%	11.11%
	65	100.00%	0.00%	0.00%
	66	94.44%	5.56%	0.00%
<b>Promedio</b>		<b>57.41%</b>	<b>37.96%</b>	<b>4.63%</b>
RETROALIMENTACION	67	72.22%	27.78%	0.00%
	68	77.78%	16.67%	5.56%
	69	38.89%	55.56%	5.56%
	70	44.44%	55.56%	0.00%
	71	100.00%	0.00%	0.00%
<b>Promedio</b>		<b>66.67%</b>	<b>31.11%</b>	<b>2.22%</b>
<b>NOTA GENERAL</b>		<b>58.71%</b>	<b>37.79%</b>	<b>3.51%</b>

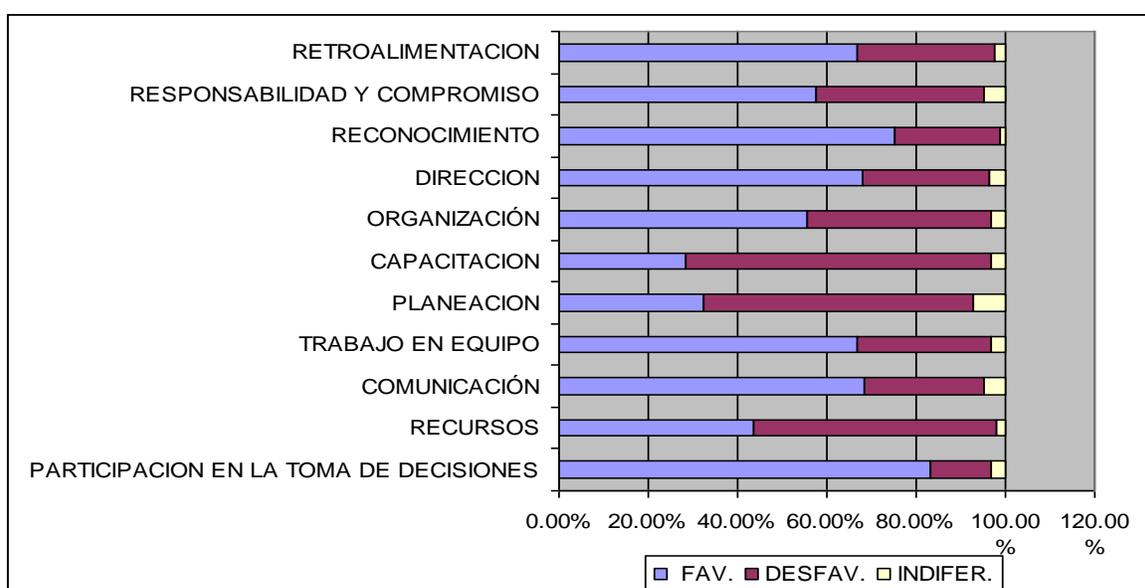
Cuadro # 7

## Conclusión general de las encuestas dirigidas a los empleados

La fortaleza principal es la participación en la toma de decisiones ( 70 % ), seguida del reconocimiento(51.39%) y la comunicación(41.27%), esto es bueno porque fomenta la motivación en los empleados.

La debilidad principal es la capacitación ( - 39.68%) seguido de la planeación( -27.78%) y los recursos ( -10.42%) que estaría dificultando el logro de los objetivos de la unidad.

A continuación se presenta el resumen gráficamente de los resultados de la encuesta:



**Gráfico #9**

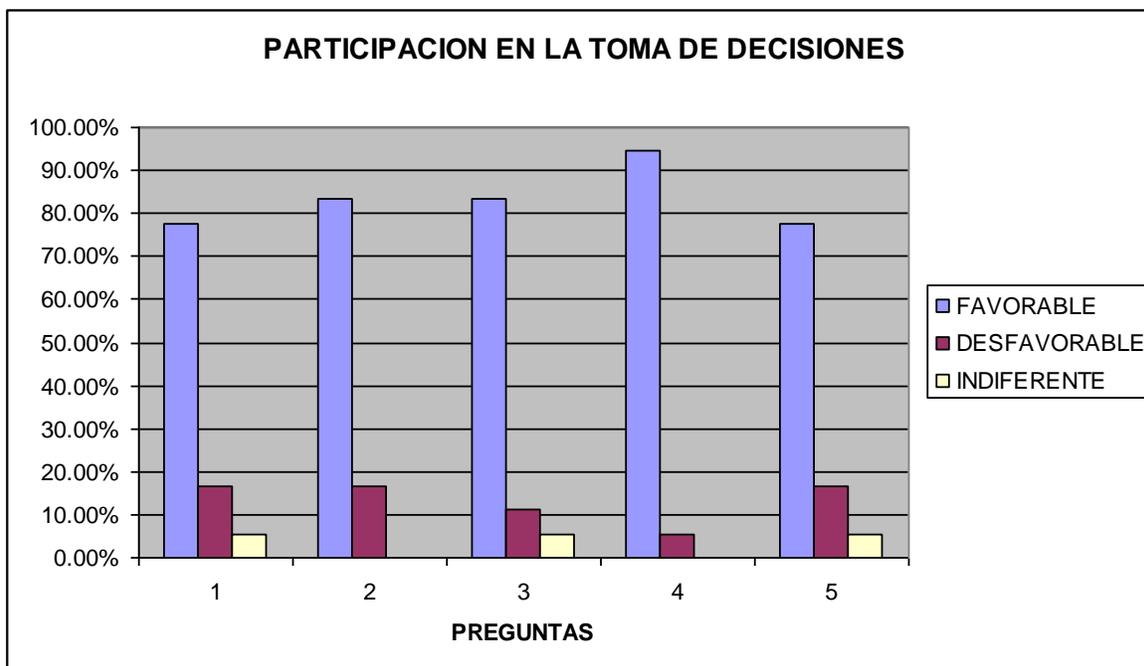
CATEGORIA	( %Fortaleza - %Debilidad )
CAPACITACION	-39.68%
PLANEACION	-27.78%
RECURSOS	-10.42%
ORGANIZACION	14.29%
RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO	19.44%
RETROALIMENTACION	35.56%
TRABAJO EN EQUIPO	36.51%
DIRECCION	39.58%
COMUNICACION	41.27%
RECONOCIMIENTO	51.39%
PARTICIPACION EN LA TOMA DE DECISIONES	70.00%

**Cuadro # 8**

## Conclusiones por Rubro (encuestas dirigidas a empleados)

### Participación en la Toma de Decisiones

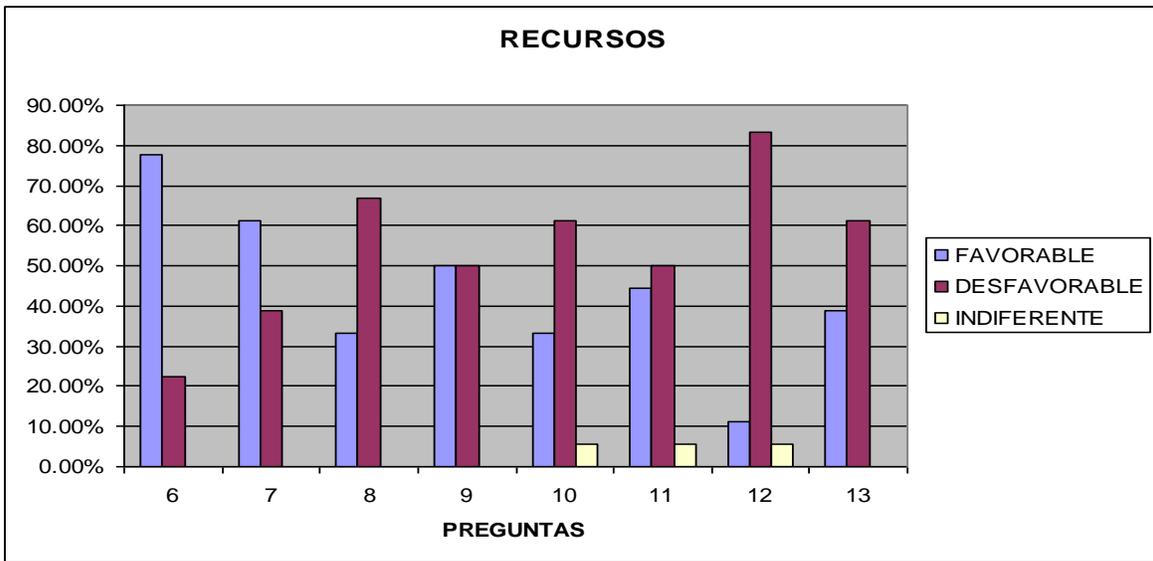
En general esta es la mayor fortaleza ya que es aprobada con un 70% demostrando así que la coordinación de la unidad escucha a sus empleados, los insta a participar y toma en cuenta sus sugerencias. Esta es la categoría mejor evaluada.



*Gráfico #10*

### Recursos

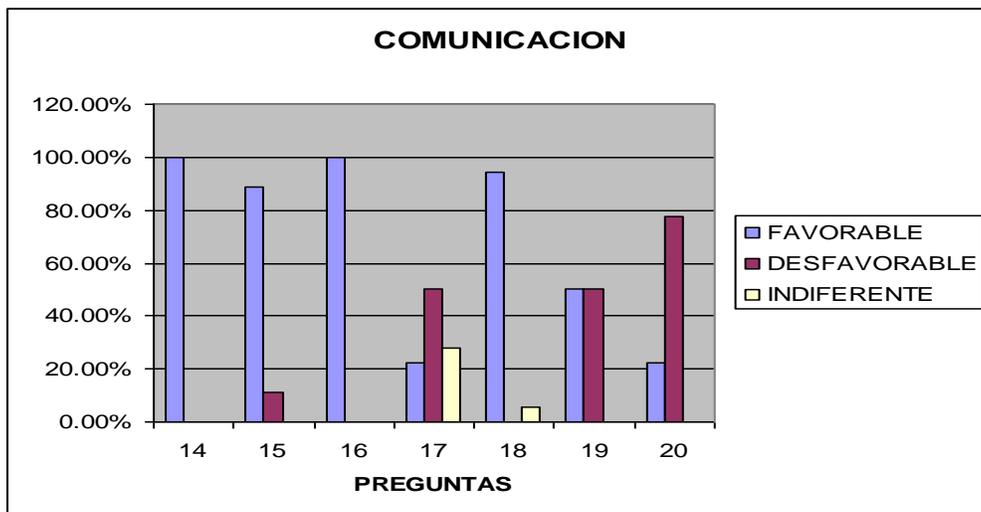
Lo positivo en esta categoría es que los empleados perciben que la coordinación se asegura de conseguir los recursos necesarios para el desempeño de las labores y que el mobiliario y el equipo es adecuado para las tareas. No obstante la iluminación se considera que no es apropiada, que la aplicación informática no cumple con todos los requerimientos de la unidad y se cree que se cuenta con poco personal. Esta es la 3° categoría peor evaluada.



**Gráfico #11**

**Comunicación**

La comunicación entre la coordinación y sus colaboradores es excelente y representa una fortaleza muy grande no obstante se considera que no se recibe suficiente información de la alta gerencia y que no existen canales de comunicación adecuados con otros departamentos; en cuanto a la comunicación entre compañeros de trabajo no existe consenso de si es favorable o desfavorable. Esta categoría es la tercera mejor evaluada.



**Gráfico #12**

## Trabajo en Equipo

Lo positivo en esta categoría es que se percibe que la coordinación de la Unidad motiva a sus colaboradores a trabajar en equipo, no obstante se observa como una debilidad la percepción de que existe egoísmo y baja cooperación entre los compañeros de trabajo.

Por lo anterior se considera que no existe trabajo en equipo a pesar de las intenciones de la coordinación de la Unidad.

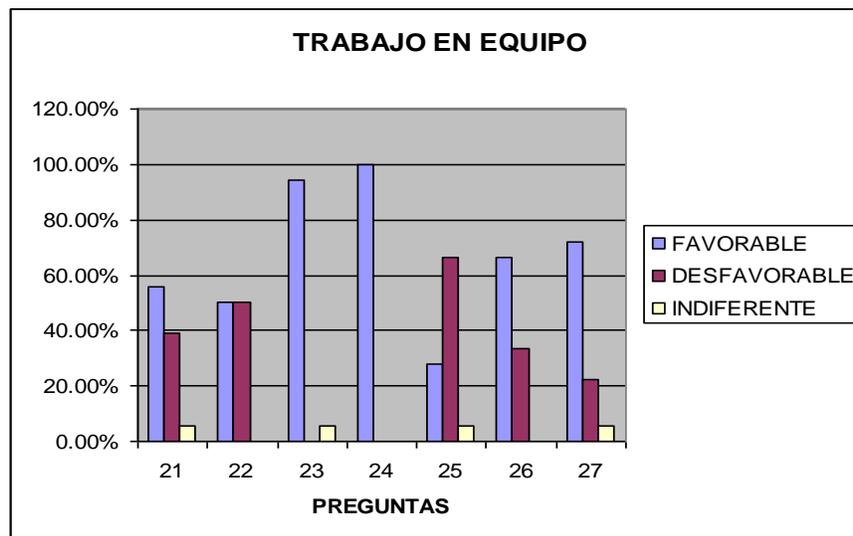
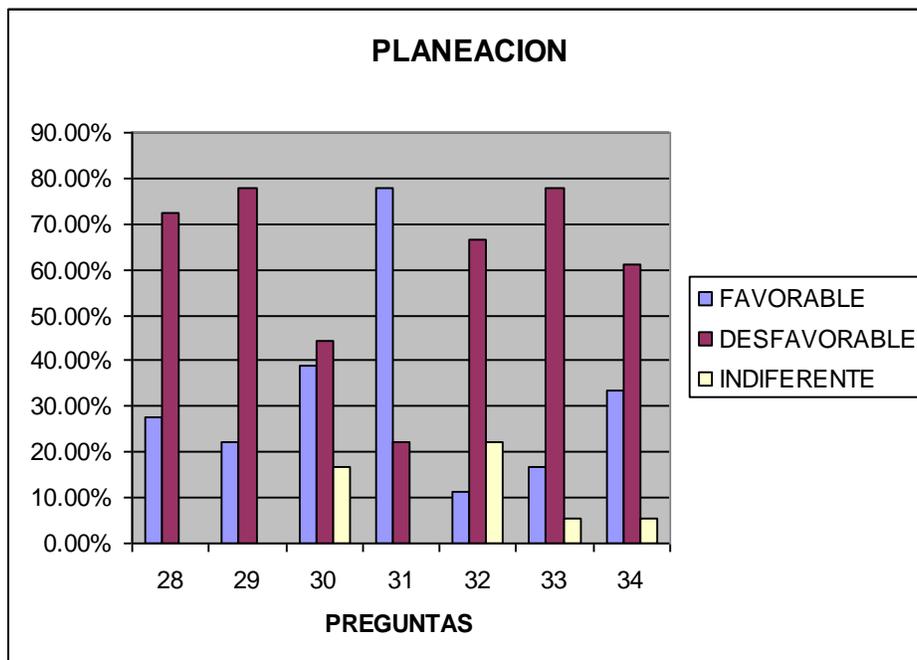


Gráfico #13

## Planeación

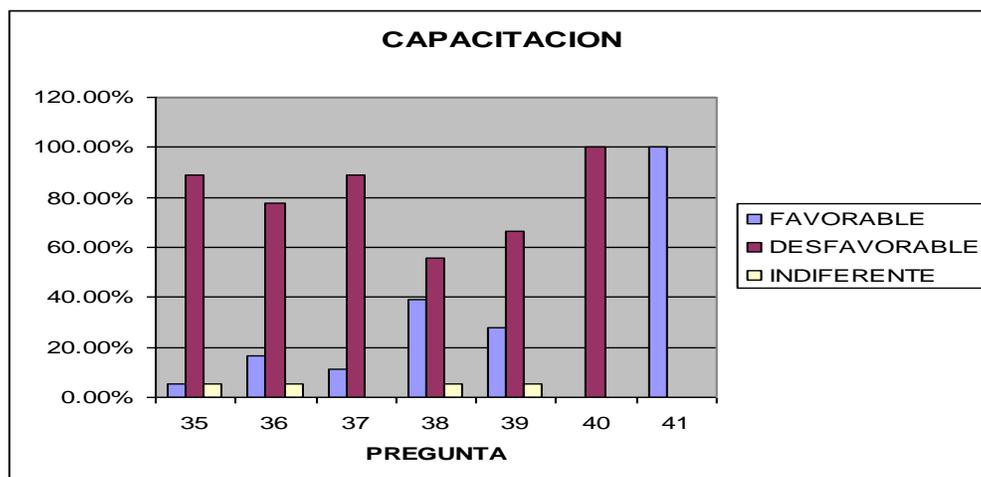
Esta categoría se percibe como una alta debilidad en la unidad ya que se considera que existen problemas derivados de la mala planificación, que no existen mecanismos de verificación del cumplimiento de planes, no se conoce el plan de trabajo anual de la unidad ni de la PGR y además se considera que los planes no se cumplen. Esta es la segunda categoría peor evaluada.



*Gráfico #14*

### Capacitación

Esta es la debilidad más alta encontrada ya que el personal considera que no ha sido capacitado adecuadamente para utilizar la aplicación informática, en la utilización del equipo de computación y sus periféricos que utilizan y el 55.56% de ellos no ha sido capacitado en servicio al cliente. No obstante a lo anterior el 100% considera que la capacitación podría ayudarles a ser más eficientes en su trabajo.



*Gráfico #15*

## Organización

Lo positivo en esta categoría es que se considera que están claramente definidas las funciones y responsabilidades y se cree que la unidad esta bien organizada. El factor débil es que no existen manuales de procedimientos de las actividades que se realizan. No existe consenso en si se distribuye adecuadamente el trabajo o si existe sobrecarga.

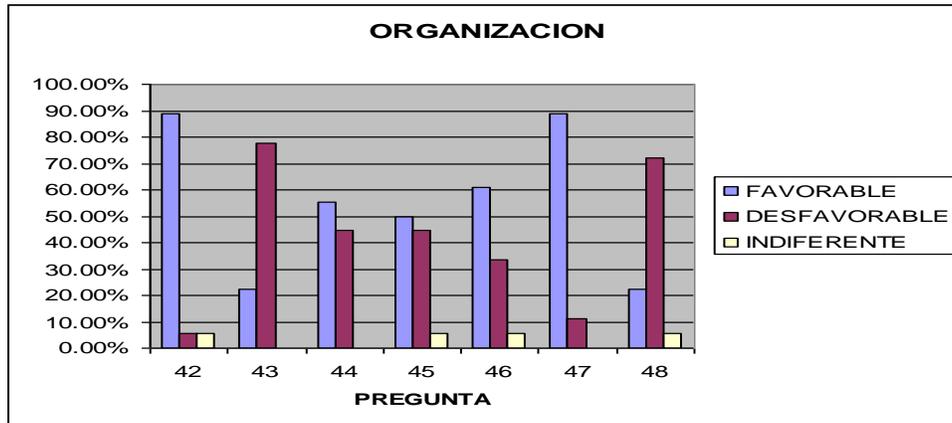


Gráfico #16

## Dirección

Los empleados tienen una percepción muy buena de la coordinación de la unidad ya que el 88.89% consideran que no es un ogro y el 72.22% consideran que es una líder. El aspecto débil es la prevención de problemas

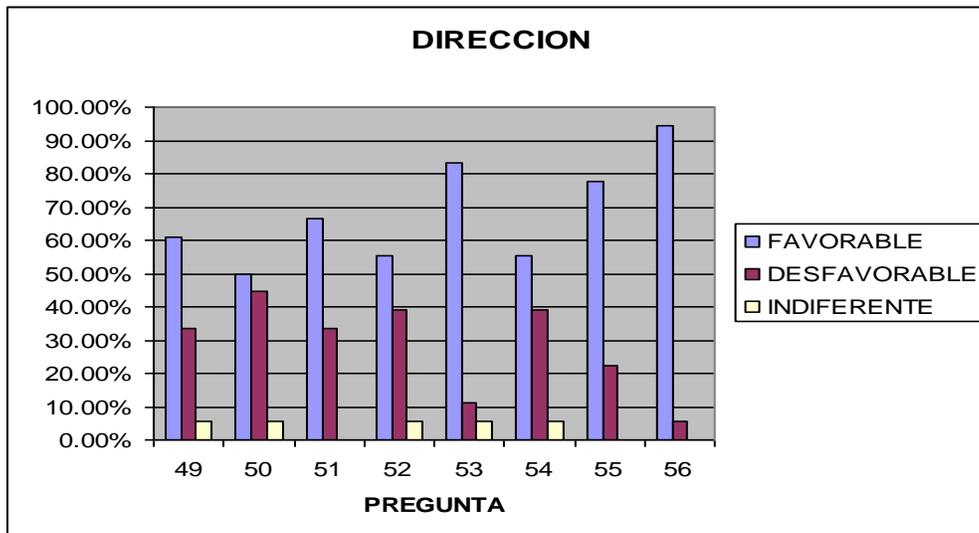


Gráfico #17

## Reconocimiento

Lo más positivo en esta categoría es que la mayoría considera importante el recibir reconocimiento por su trabajo y que la coordinación de la unidad esta al tanto de sus resultados. El aspecto débil está representado por algunos colaboradores que consideran que nunca han recibido reconocimiento alguno por un trabajo bien hecho. Esta es la segunda categoría mejor evaluada.

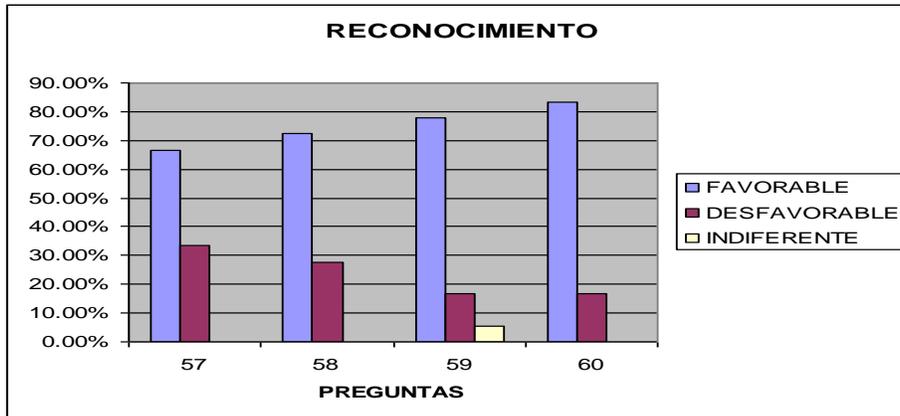


Gráfico #18

## Responsabilidad y compromiso

La fortaleza en esta categoría es la comprensión de la importancia del logro de los objetivos de la unidad ( 100% ) y la identificación con la PGR, no obstante se percibe que el salario es el único incentivo que se recibe de la PGR.

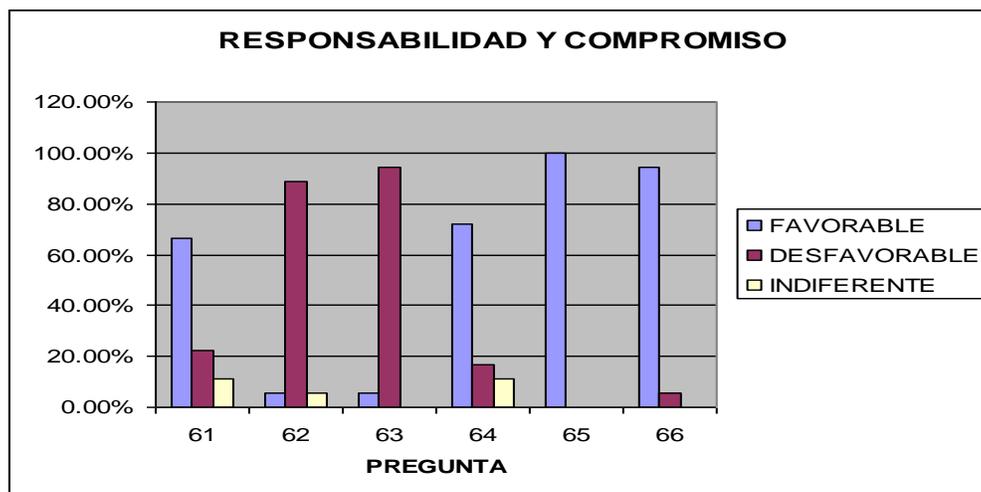
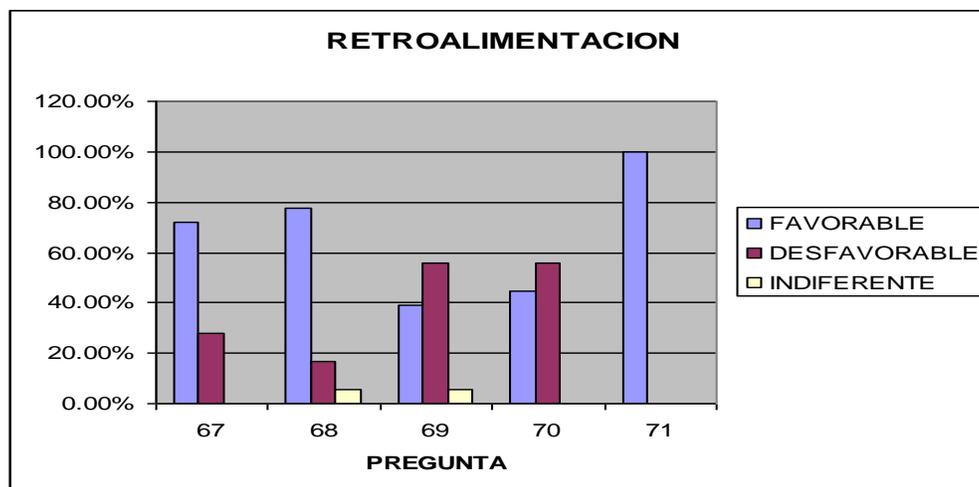


Gráfico #19

### **Retroalimentación**

La fortaleza encontrada en esta categoría es que el 100% de los empleados están de acuerdo en la importancia de conocer la opinión de los clientes de la unidad y la debilidad encontrada es que se reconoce que los mismos problemas se repiten con demasiada frecuencia y que no se tiene un mecanismo para conocer la opinión que tienen los clientes de la unidad.



*Gráfico #20*

## **CAPITULO III. DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.**

### **Descripción de situación actual**

La Unidad de Control de Depósitos de la Procuraduría General de la República tiene como mandato constitucional prestar el servicio de recolección y entrega de cuotas en concepto de pensiones alimenticias destinadas a suplir necesidades básicas de niños abandonados por sus padres o padres abandonados por sus hijos.

Una de las grandes preocupaciones de las autoridades de la Procuraduría General de la República, es encontrar mecanismos que posibiliten la gestión adecuada de las cuotas alimenticias, con el fin de prestar un servicio oportuno y de calidad a todos nuestros clientes.

En la actualidad la unidad de control de depósitos no cumple de manera óptima con sus objetivos debido a una serie de factores internos y externos que afectan directamente la realización eficiente de sus actividades diarias, estos factores hacen que la calidad en el servicio vaya en detrimento de los intereses de las madres y los menores demandantes, y por lo tanto genera una gran cantidad de quejas por parte de las madres demandantes y en ocasiones por organizaciones como: la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos y las Asociaciones de madres demandantes.

En los siguientes párrafos se analizarán los procesos actuales de la Unidad de Control de Depósitos en busca de posibles alternativas de mejoras, de manera que el servicio sea de mejor calidad.

## Inventario de procesos de la unidad de control de depósitos

### ❖ **Proceso de recepción de cuotas**

- Procedimiento remesa vía banco
- Procedimiento remesas de exterior
- Procedimiento remisión de recibos de ingresos a contabilidad de la UFI.

### ❖ **Proceso de pagos de cuotas**

- Procedimiento remesas vía banco
- Procedimiento control de pagaduría

### ❖ **Proceso de control automatizado**

- Procedimiento apertura nuevos archivos y/o modificación
- Procedimiento codificación de ingresos
- Procedimiento digitación de ingresos
- Procedimiento administración de seguridad
- Procedimiento respaldo de datos.

### ❖ **Proceso atención al cliente**

- Procedimiento consulta de ventanilla
- Procedimiento apertura de cuentas de ahorro
- Procedimiento estados de cuenta (mora)

### ❖ **Proceso contable**

- Procedimiento conciliaciones bancarias
- Procedimiento informe de caja
- Procedimiento revisión

## **Proceso de recepción de cuotas**

Procedimiento: <b>Remesas vía banco</b>	Clave: PRCD01
Proceso: RECEPCION DE CUOTAS	Emisión: 05/04/99
Numero de revisión: 1	Pagina 1 /2
Unidad : CONTROL DE DEPOSITOS	San Salvador

**PROPÓSITO:** Crear un sistema de recepción de cuotas que permita verificar confiablemente el cumplimiento de las obligaciones de los demandados.

**ALCANCE:** Para informar a contable, coordinador(a) de control de depósitos, Coordinador(a) Equipo de Codificación.

**REFERENCIA:** Normas técnicas de control interno de la Corte de Cuentas.

### **DESARROLLO:**

**ACTIVIDAD 1** Colector recibe del cliente la hoja de depósito a favor de la cuenta de la PGR, de Control de Depósitos, debidamente sellada por el cajero del banco.

**ACTIVIDAD 2** Si es empresa, el colector verifica el monto de la planilla contra el monto en la hoja de depósito emitida por el Banco.

**ACTIVIDAD 3** Si es personal el colector y/o el asistente colector, verifica si tiene numero de expediente en la cédula o se le solicita recibo anterior. Si no lo tiene se verifica en el sistema computarizado.

**ACTIVIDAD 4** Si es personal, el colector procede a emitir el recibo de ingreso. Ingresando el número de expediente y número de tarjeta, cargando directamente al expediente.

**ACTIVIDAD 5** Si es empresa, el colector solamente emite recibo a favor de la empresa, especificando el monto y mes cancelado.

**ACTIVIDAD 6** El colector y/o asistente colector entrega el **original** del recibo al cliente y dos copias se guardan para uso interno: Uno para contabilidad de la UFI y el otro para uso del departamento de control de depósitos.

**El duplicado** (copia amarilla) de los recibos de ingresos son ordenados por el asistente del Colector, por correlativo del numero de control del sistema computarizado y procede a sumarlos.

**El triplicado** (Copia rosada) de los recibos de ingresos son ordenados por el asistente colector también por correlativo del numero de control de sistema computarizado y a su vez se clasifican en personales que ya están cargados en el archivo (expediente) y por empresas (los que tienen planillas) a estos se les anota manualmente el numero de control de recibos del sistema y la fecha de dicho recibo.

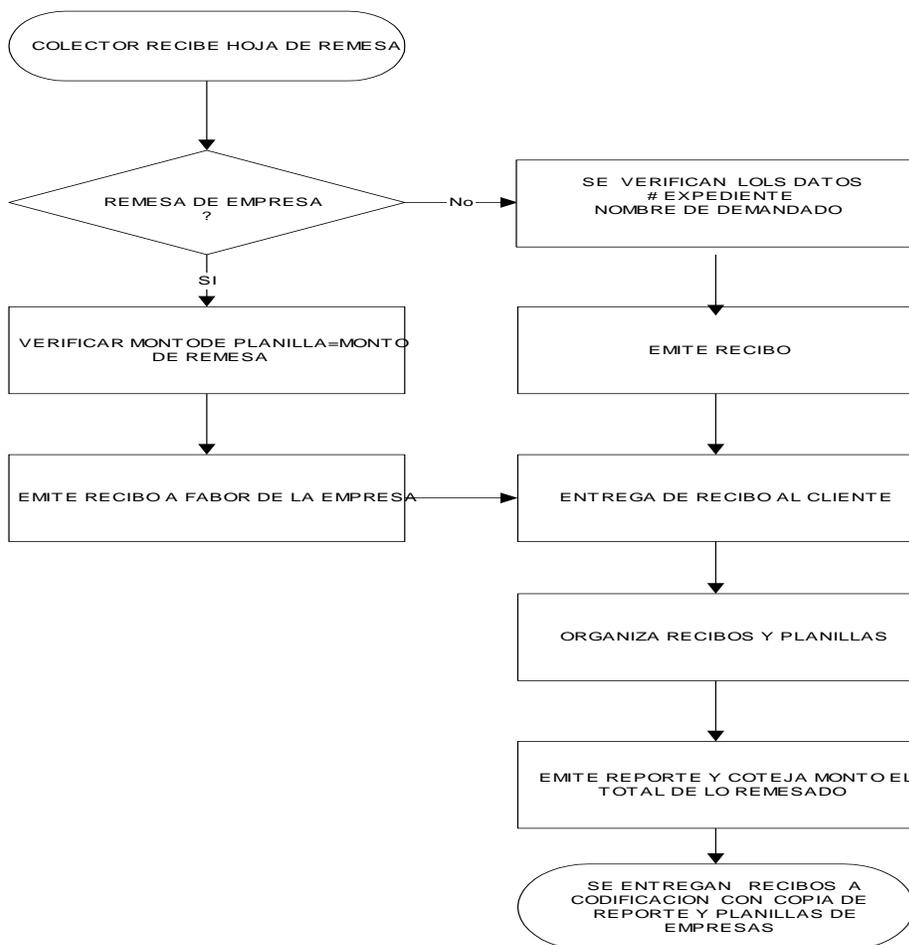
Procedimiento: <b>Remesas vía banco</b>	Clave: PRCD01
Proceso: RECEPCION DE CUOTAS	Emisión: 05/04/99
Numero de revisión: 1	Pagina 2/2
Unidad : CONTROL DE DEPOSITOS	San Salvador

**ACTIVIDAD 7** Emisión del reporte de ingresos al final del día, cotejándose los recibos emitidos contra las hojas de depósito (remesas) entregados por los clientes.

**ACTIVIDAD 8** Se entrega al equipo de codificación todos los recibos de ingresos con copia del Reporte y planillas de las empresas. De los reportes de Ingreso se entrega copia a coordinación de control de depósitos, pagadora y administrador del sistema contable.

ANEXO. Formato de reporte de ingreso.

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE CUOTAS VIA BANCO.



Procedimiento: <b>Remesas del exterior</b>	Clave: PRCD01
Proceso: RECEPCIÓN DE CUOTA	Emisión: 05/04/99
Numero de revisión: 1	Pagina 1 / 2
Unidad : CONTROL DE DEPOSITOS	San Salvador

**PROPÓSITO:** Crear un sistema de recepción de cuotas provenientes del exterior que permita verificar confiablemente el cumplimiento de los demandados.

**ALCANCE:** Para informar a contable, coordinador(a) de control de depósito, coordinador(a) equipo de codificación.

**REFERENCIAS:** Normas técnicas de control interno de Corte de Cuentas.

**DEFINICIONES:**

**DESARROLLO:**

**ACTIVIDAD 1** El colector o asistente colector, reciben los money order de la oficina de correspondencia de la PGR con su listado de demandados. Estos money order son enviados por el Ministerio de Relaciones Exteriores, Sección de Asuntos Consulares.

**ACTIVIDAD 2** El colector verifica y toma nota del número, monto, fecha, banco emisor, nombre del demandado de cada money order contra el listado recibido.

**ACTIVIDAD 3** El colector, hace la remesa al mini banco. Sumando el listado y elaborando la hoja de deposito en original y copia.

**ACTIVIDAD 4** El asistente colector, va al mini banco para entregar al cajero la remesa, adjuntando los money order y hoja de deposito, recibiendo del cajero la copia de la hoja de deposito debidamente sellada.

**ACTIVIDAD 5** Si la remesa fuese rechazada por money order manchados o con fechas vencidas de más de tres meses, el asistente colector procede a devolverlos a la oficina de correspondencia de la PGR. Elaborando nota de envío firmada por la coordinadora de control de depósitos, dirigida esta al Ministerio de Relaciones Exteriores sección de Asuntos Consulares.

**ACTIVIDAD 6** El colector hace de nuevo la remesa con los money order correctos siguiendo el procedimiento de la actividad 4

**ACTIVIDAD 7** el colector elabora los recibos de ingresos individuales bajo la modalidad empresa en el sistema computarizado correspondientes a cada money order a nombre del Ministerio de Relaciones Exteriores / nombre de demandado especificando número, fecha,

Procedimiento: <b>Remesas del exterior</b>	Clave: PRCD01
Proceso: RECEPCIÓN DE CUOTA	Emisión: 05/04/99
Numero de revisión: 1	Página 2/2
Unidad : CONTROL DE DEPOSITOS	San Salvador

Banco emisor, monto, número de expediente. Se suman los dólares y se especifica el tipo de cambio utilizado para la conversión de los dólares.

**ACTIVIDAD 8** El colector elabora carta de envío al Ministerio de Relaciones Exteriores firmada por el(la) coordinador(a) de control de depósitos. Anexando listado y recibos originales de los ingresos correspondientes.

**ACTIVIDAD 9** Se concluye listado en el reporte diario de ingresos.

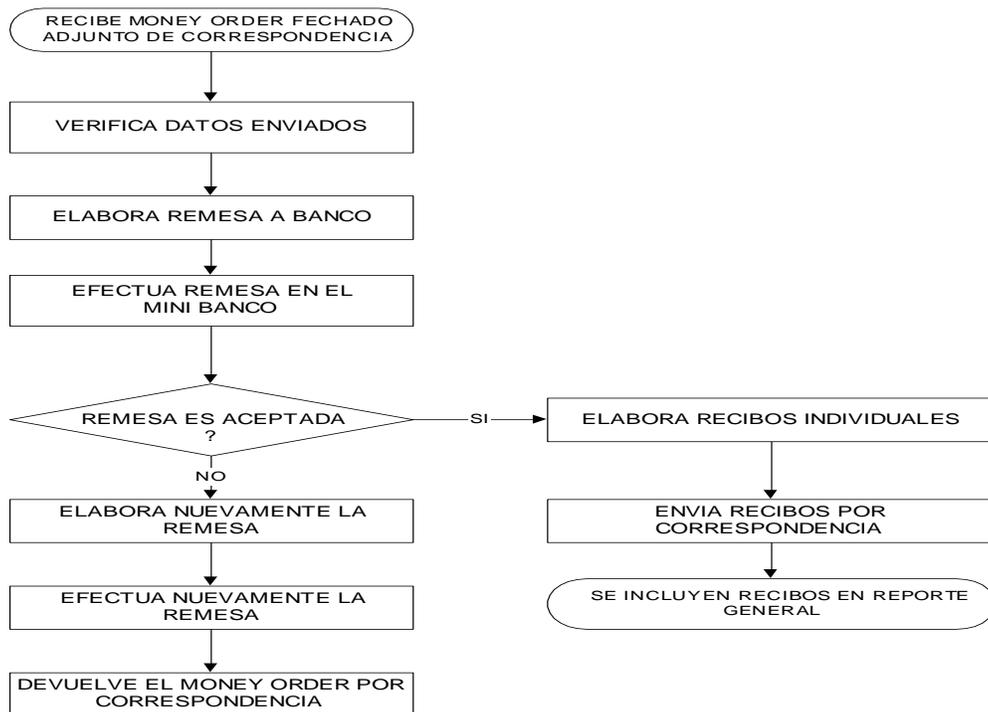
**RESPONSABILIDADES.**

**COLECTOR:** Asegurar que los money order recibidos sean ingresados debidamente a la cuenta de la Procuraduría General de la República.

**ASISTENTE COLECTOR:** Colaborar con el colector en la ejecución de este procedimiento , efectuándolo en forma eficiente y transparente.

ANEXO. Formato de listado de detalle de money order recibido.

**DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO: REMESAS DEL EXTERIOR.**



Procedimiento: <b>Emisión de recibos de ingresos a contabilidad de la UFI</b>	Clave: PRCD01
Proceso: RECEPCIÓN DE CUOTAS	Emisión: 05/04/99
Numero de revisión: 1	Pagina 1/ 2
Unidad : CONTROL DE DEPOSITOS	San Salvador

**PROPÓSITO:** Asegurar el envío oportuno de los recibos de ingresos con el fin de que la contabilidad de la UFI se mantenga al día, dando cumplimiento a la ley de contabilidad gubernamental.

**ALCANCE:** Contabilidad gubernamental UFI, Coordinador(a) de control de Depósitos.

**REFERENCIAS:** Ley de contabilidad gubernamental

### **DEFINICIONES**

### **DESARROLLO:**

**ACTIVIDAD 1** El asistente colector, organiza los duplicados (la copia amarilla) de los recibos por No correlativo y la fecha.

**ACTIVIDAD 2** El colector anota en un libro de colecturía, los rangos de numeración de los recibos enviados, especificando los anulados, el monto diario, con copia de las remesas y reportes diarios de colecturía.

**ACTIVIDAD 3** El asistente colector, solicita a la secretaria de control de depósitos vehículo para trasladar los recibos y copias de remesas a la oficina central, contabilidad de la UFI. Siendo estos acompañados por el ordenanza de control de depósitos, quien entrega y solicita acuse de recibo en libro de parte del coordinador(a) de la contabilidad de la UFI.

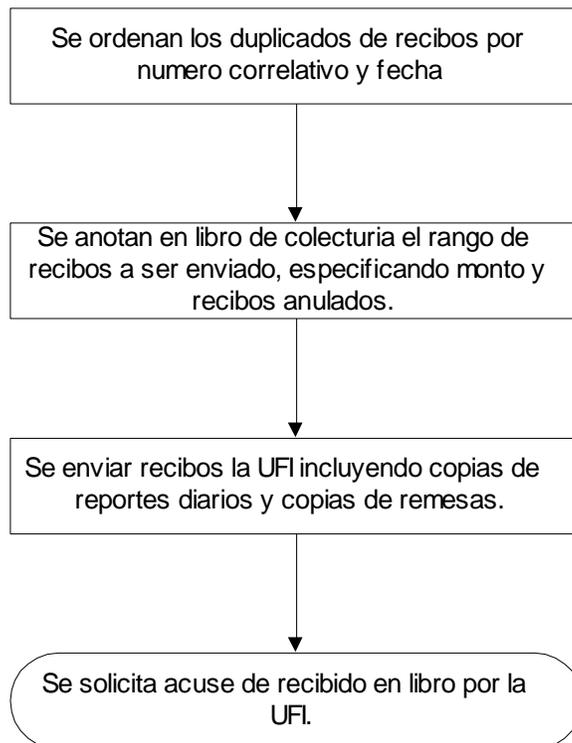
### **RESPONSABILIDADES:**

**COLECTOR:** Cumplir lo establecido en la Ley de contabilidad gubernamental y normas técnicas de control interno.

**ASISTENTE COLECTOR:** Asegurarse que todos los recibos estén debidamente ordenados por número Correlativo y cuidar que todos sean entregados sin ninguna omisión.

Procedimiento: <b>Emisión de recibos de ingresos a contabilidad de la UFI</b>	Clave: PRCD01
Proceso: RECEPCIÓN DE CUOTAS	Emisión: 05/04/99
Numero de revisión: 1	Pagina 2 / 2
Unidad : CONTROL DE DEPOSITOS	San Salvador

**DIAGRAMA DE PROCIDIMIENTO EMISIÓN DE RECIBOS DE INGRESOS A CONTABILIDAD DE LA UFI**



## **Proceso de pagos de cuotas**

Procedimiento: <b>Remesas vía banco</b>	Clave: PRCD01
Proceso: PAGO DE CUOTA	Emisión: 05/04/99
Numero de revisión: 1	Pagina 1/ 3
Unidad : CONTROL DE DEPOSITOS	San Salvador

**Propósito:** dar a conocer los pasos sistemáticos que se ejecutan en el pago de cuotas vía remesas a cuentas de ahorro de clientes a través de banco.

**Alcances:** clientes y unidad de control de depósitos.

**Referencia:** Control de sistemas automatizados de la corte de cuentas, administración de seguridad del sistema.

Definiciones: NA

Desarrollo.

**Actividad 1** Administrador del sistema reindexa la base de datos.

**Actividad 2** Concluida la reindexación. El técnico de la remesa vía banco, procede a limpiar la base de datos, consistente en obtener en pantalla el numero de cuentas con saldos positivos (ingresos- egresos), para ello el técnico de remesas vía banco ingresa a la opción “BANCO” seleccionando el campo “Proc.Egresos”, lo cual arroja las cuentas a descargar.

**Actividad 3** El técnico de Remesas vía Banco, procede a nivel de cada cuenta a seleccionar las que pueden ser remesadas, porque no tienen orden de retención, exoneración, inactivas, indemnizaciones de pagos mensuales. La selección se realiza contestando la pregunta en pantalla “ desea remitir a banco”

**Actividad 4** Concluida la actividad # 3, se utiliza la opción banco, campo “**Proc. Envío**” la que emite el listado seleccionado de cuentas a remesar y el total de cuentas y monto total a pagar en pantalla.

**Actividad 5** el técnico de remesas vía banco, procede a emitir el reporte de pago al banco, en cuatro copias, una para control de depósito, contabilidad, Banco y una para el control de calidad. El cual contiene fecha, número de Recibo Universal para el listado detallado de cuentas, número de expediente, nombre de demandante, monto a pagar y número de cuenta de ahorro del cliente. Al final se imprime el monto total a pagar.

Procedimiento: <b>Remesas vía banco</b>	Clave: PRCD01
Proceso: PAGO DE CUOTA	Emisión: 05/04/99
Numero de revisión: 1	Pagina 2/3
Unidad : CONTROL DE DEPOSITOS	San Salvador

**Actividad 6** el técnico de remesas vía banco, solicita la colaboración de los digitadores de ingresos y administración del sistema, para que ejecuten el control de calidad, el cual consiste en verificar en pantalla, que vaya todos los datos del reporte en forma correcta. Se debe verificar:

- a) Que el monto de la cuota corresponda al monto asignado en el archivo individual, a demás que se debe verificar que el periodo sea el correcto.
- b) Que no se repita un pago ya efectuado

Que no se realice un pago de cuota de la cual se ha recibido orden de no pago por el área legal, ya sea por retención, exoneración o cesación.

**Actividad 7** el técnico en remesas vía banco, ejecuta la opción banco, campo “generar disquete”, se dirige a la consola del servidor, se introduce el disquete en la Disquetera del servidor y se copia toda la información del Reporte en dos disquetes, uno para el banco Cuscatlán, y otro por seguridad por petición del banco.

**Actividad 8** la secretaria de control de depósitos, solicita vehículo a oficina central, para transportar reporte. Se anexa el disquete y nota de transferencia con dos copias que firman la pagadora y coordinador(a) de control de depósitos. El original es para el banco y la copia con acuse de recibo y sello del banco para archivo de control de depósitos. el técnico en remesas vía banco, es el responsable de entregar los documentos antes mencionados al ordenanza o encargado del archivo, quienes son los que llevan dichos reportes, disquete y transferencia al banco.

**Actividad 9** el ordenanza o encargado de archivo, a demás de entregar la Remesa, debe solicitar el disquete del día anterior, notas de cargo y abono y de reintegro si lo hay y entregarlo a la pagadora.

#### **RESPONSABILIDADES:**

**Técnico de remesas vía banco:** ejecutar todo el procedimiento con calidad y precisión y guardar normas de seguridad.

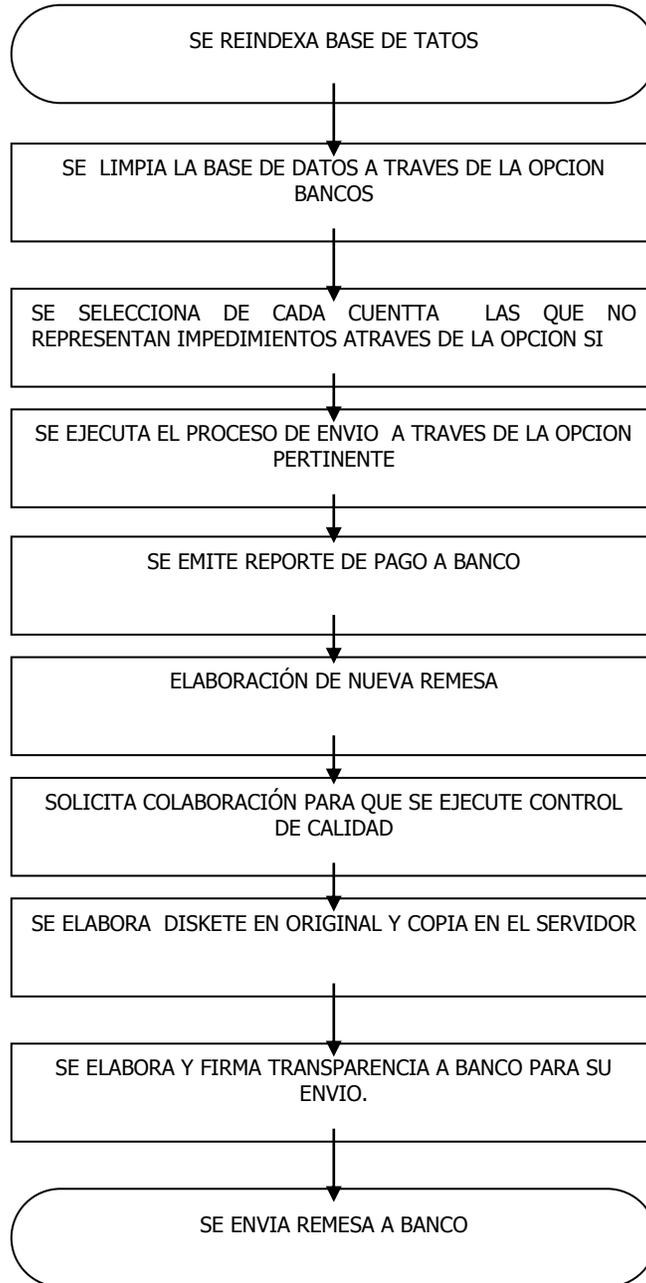
**Digitador de ingreso número de cuentas:** Colaborar en el control de calidad del reporte.

**Administrador del sistema:** colabora con la reindexación, control de calidad y sustituye fortuitamente al técnico de remesas vía banco, en caso de ausencia de éste.

**ANEXO:** plantilla de emisión de reporte.

Procedimiento: <b>Remesas vía banco</b>	Clave: PRCD01
Proceso: PAGO DE CUOTA	Emisión: 05/04/99
Numero de revisión: 1	Página 3/3
Unidad : CONTROL DE DEPOSITOS	San Salvador

**DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO PAGO DE CUOTAS VIA BANCO**



Procedimiento: <b>Control de pagaduría</b>	Clave: PRCD01
Proceso: PAGO DE CUOTA	Emisión: 05/04/99
Numero de revisión: 1	Pagina 1/ 1
Unidad : CONTROL DE DEPOSITOS	San Salvador

**PROPÓSITO:** Establecer un procedimiento para informar a la Unidad de Contabilidad de la UFI, Equipo Contable y Coordinación de Control de Depósitos.

**ALCANCE:** Contabilidad UFI, equipo contable y coordinación de control de depósitos y Corte de Cuentas de la República.

**REFERENCIA:** Instructivo sobre fondos ajenos en custodia, Normas técnicas de Control de Interno de la Corte de Cuentas.

**DESARROLLO:**

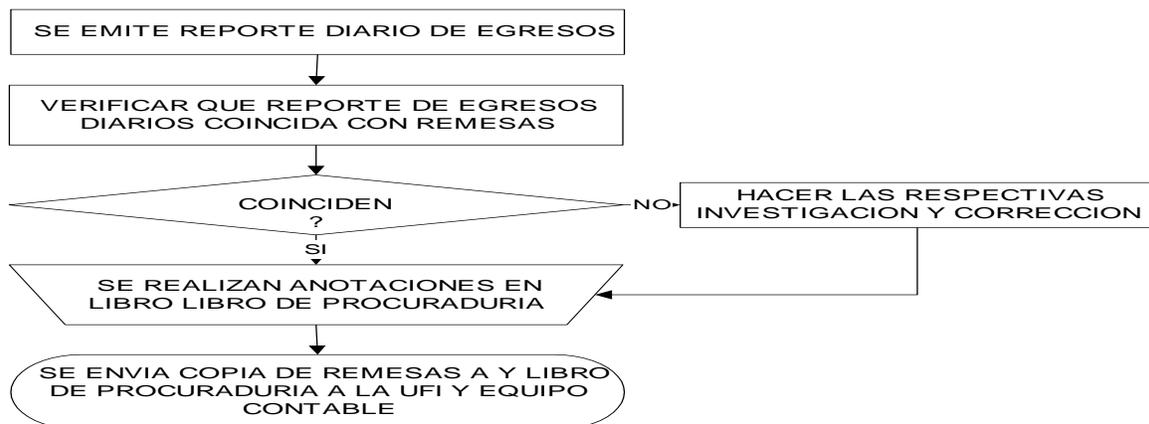
**ACTIVIDAD 1** La pagadora emite reporte diario de egresos, con un máximo de un día de retraso.

**ACTIVIDAD 2** La Pagadora verifica que el reporte de egresos diarios coincida con las remesas.

**ACTIVIDAD 3** La pagadora realiza anotaciones, fecha, monto, de la remesa al banco en el libro de pagaduría.

**ACTIVIDAD 4** Pagadora envía copia de las remesas de cada mes conjuntamente con el libro de pagaduría a la unidad financiera y equipo contable solicitando acuse de recibida la información.

**DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PROCURADURÍA**



## **Proceso de control automatizado.**

Procedimiento: <b>Apertura de nuevos archivos y/o modificación</b>	Clave: PRCD01
Proceso: Control Automatizado	Emisión: 05/04/99
Numero de revisión: 1	Página 1 / 2
Unidad : CONTROL DE DEPOSITOS	San Salvador

**PROPÓSITO:** Estandarizar directrices para la creación y/o modificación de archivos individuales de expedientes de las usuarias.

**ALCANCES:** Digitadores y procesos de ingreso y pago de cuotas alimenticias.

**REFERENCIAS:** Manual de procedimientos.

**DEFINICIONES:** NA

### **DESARROLLO:**

**ACTIVIDAD 1** El digitador encargado recibe aviso de cuota en el formato FOFA 16, por parte de la unidad de la defensa de la familia de todas las procuradurías auxiliares.

**ACTIVIDAD 2** Se verifica si es un archivo nuevo o modificación y que el documento tenga toda la información completa y correctamente. número de expediente, nombre del demandado, nombre del demandante y que este firmado y sellado.

**ACTIVIDAD 3** Si el documento esta correcto y completo se procede a digitarlo en el sistema. Si esta incompleto o incorrecto se devuelve para su corrección.

**ACTIVIDAD 4** El digitador accede al menú “Tarjeta” y en la opción “Tarjeta nueva” digita los datos.

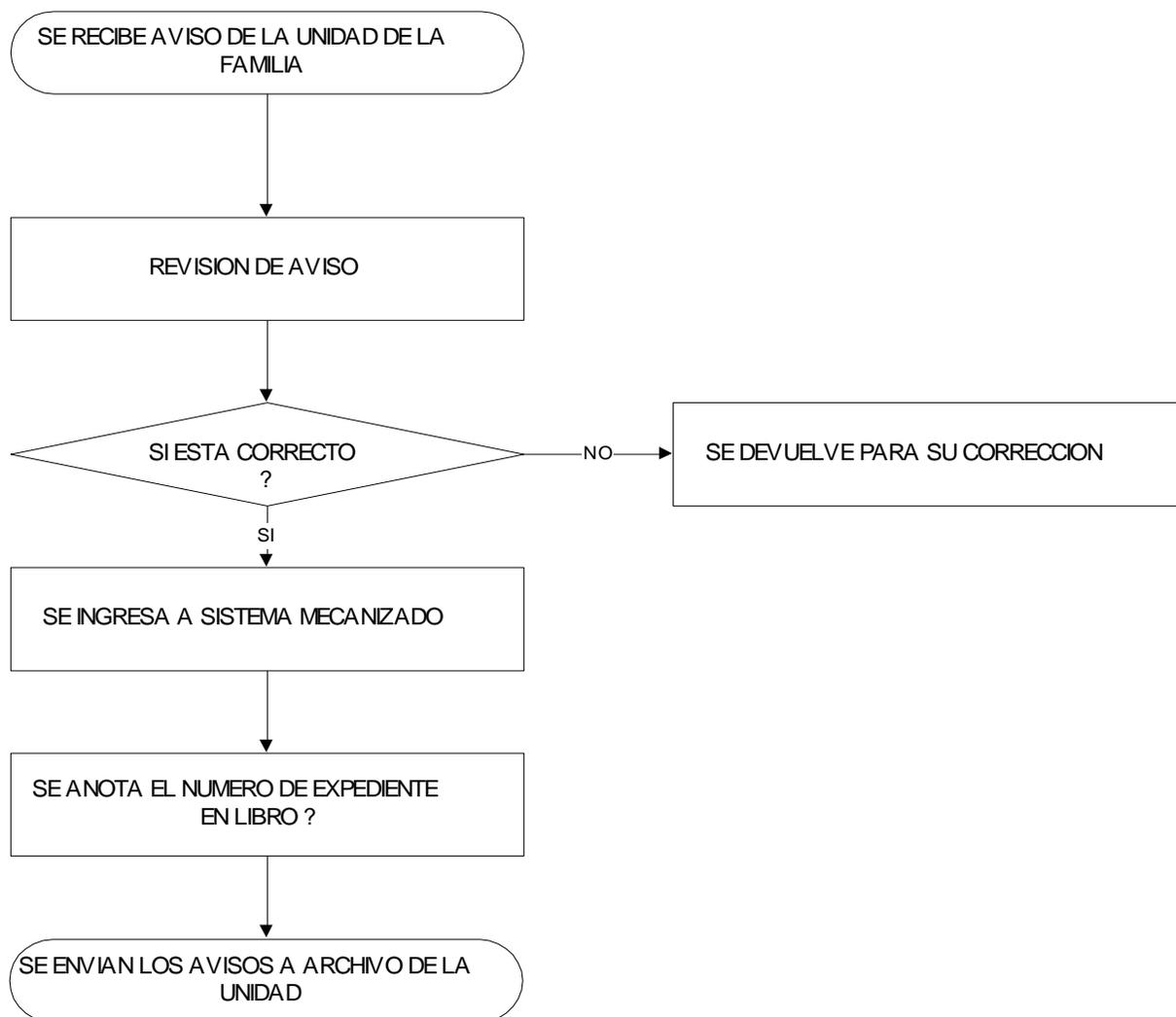
**ACTIVIDAD 5** Si es modificación del archivo el digitador encargado accede a menú “Mantenimiento” y procede a digitar el cambio.

**ACTIVIDAD 6** Se consignan en un libro el numero de expediente del aviso digitado para enviarlos al archivo de la unidad de control de depósitos.

**ACTIVIDAD 7** El encargado de archivos de la unidad recibe los avisos, firmando de recibido.

Procedimiento: <b>Apertura de nuevos archivos y/o modificación</b>	Clave: PRCD01
Proceso: Control Automatizado	Emisión: 05/04/99
Numero de revisión: 1	Página 1/ 2
Unidad : CONTROL DE DEPOSITOS	San Salvador

## DIAGRAMA DE APERTURA DE NUEVOS ARCHIVOS Y/O MODIFICACION



Procedimiento: <b>Codificación</b>	Clave: PRCD01
Proceso: CONTROL AUTOMATIZADO	Emisión: 05/04/99
Numero de revisión: 1	Página 1/3
Unidad : CONTROL DE DEPOSITOS	San Salvador

**PROPÓSITO:** Crear una distribución ordenada de la codificación.

**ALCANCES:** Digitadores de ingresos y proceso de pagos de cuotas.

**REFERENCIA:** NA

**DEFINICIONES:** NA

## **DESARROLLO**

**ACTIVIDAD 1** El coordinador (a) de equipo de codificación recibe de colecturía las planillas y recibos de ingresos del día.

**ACTIVIDAD 2** El o la coordinadora de codificación distribuye el trabajo a los codificadores, utilizando el criterio de igualdad de trabajo entre los codificadores. Generalmente se entregan las mismas empresas a cada codificador de manera de facilitar su trabajo.

**ACTIVIDAD 3** El coordinador de codificación, selecciona los recibos unitarios, sin planilla, se codifican y se entregan para digitación. Los que vienen sin expedientes se buscan en el sistema por el nombre de demandado y se codifica.

**ACTIVIDAD 4** Los codificadores proceden a la revisión del numero de expediente y tarjeta desglosados en planillas, para verificar que estén correctos, para ello, consultan planillas recientes ya codificadas de la misma empresa, transcribiendo el número de expediente y tarjeta a la nueva planilla en proceso.

**ACTIVIDAD 5** Si vienen nuevos demandados cuyos expedientes no han sido ingresados al sistema, se busca en archivos pendientes de digitar de los encargados de apertura o Modificación de archivos. Si no esta en archivos pendientes, se le solicita a la unidad de defensa de la familia de las procuradurías auxiliares el aviso correspondiente.

**ACTIVIDAD 6** Una vez codificadas las planillas respectivas, se procede a entregarlas a los digitadores de ingresos, cada digitador lleva un registro con firma de lo entregado para digitar.

**ACTIVIDAD 7** Una vez digitados son regresados a codificación y son archivados por cada codificador.

Procedimiento: <b>Codificación</b>	Clave: PRCD01
Proceso: CONTROL AUTOMATIZADO	Emisión: 05/04/99
Numero de revisión: 1	Página 1/3
Unidad : CONTROL DE DEPOSITOS	San Salvador

**ACTIVIDAD 8** En caso de malas codificaciones, por lo cual no se ingrese la cuota al sistema, el codificador ejecuta diligencias necesarias para corregirlas, y las regresa al digitador, repitiéndose la actividad 7

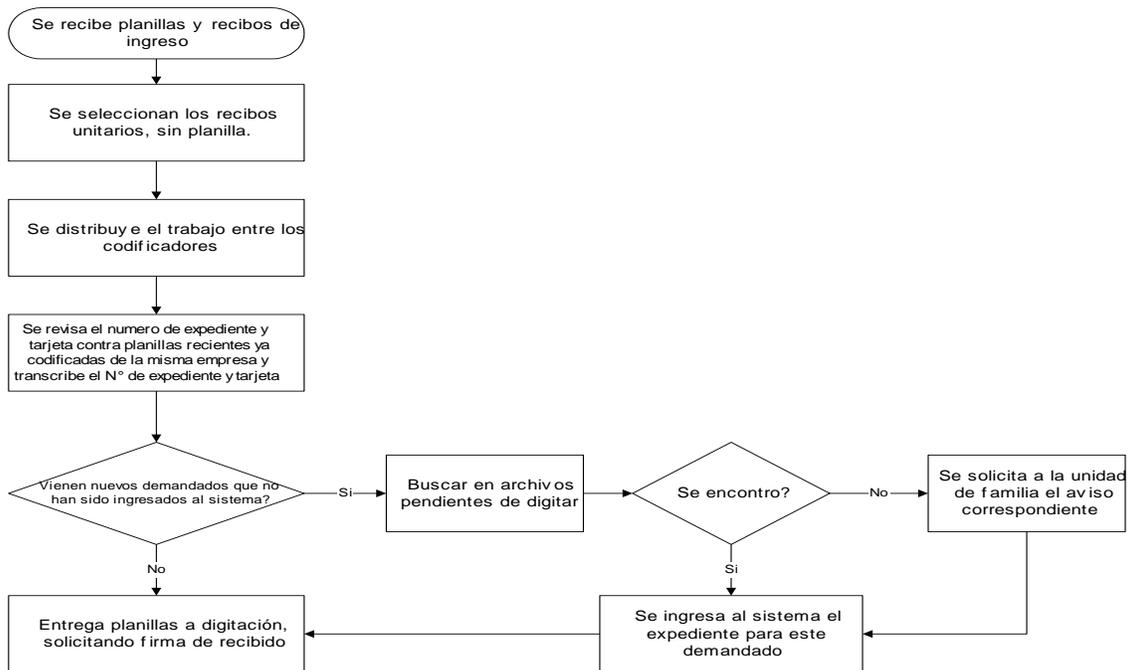
**ACTIVIDAD 9** En caso de no estar abierto el archivo se procede a solicitar información necesaria de las unidades de la Familia de las Procuradurías Auxiliares y, o a las empresas que remeso la cuota.

**RESPONSABILIDADES:**

**COORDINADORA DE CODIFICACIÓN:** Supervisar a los codificadores y velar por una rápida fluidez en el trabajo.

**CODIFICADORES:** codificar los expedientes, minimizando el margen de error, corregir los errores y solicitar información necesaria.

**FLUJO DE PROCEDIMIENTO CODIFICACION**



Procedimiento: <b>DIGITACION DE INGRESOS</b>	Clave: PRCD01
Proceso: CONTROL AUTOMATIZADO	Emisión: 05/04/99
Numero de revisión: 1	Pagina 1/3
Unidad : CONTROL DE DEPÓSITOS	San Salvador

**PROPÓSITO:** Estandarizar el trabajo realizado por los digitadores de ingresos

**ALCANCE:** Procesos de pago de cuota de control de depósitos.

**REFERENCIA:** Control de sistemas automatizados de información de la Corte de Cuentas.

**DEFINICIONES:** NA

**DESARROLLO:**

**ACTIVIDAD 1** El digitador de ingresos, recibe y verifica en libreta de envío, listado de Recibos de ingresos, asegurándose de los números correlativos de los recibos de ingresos y nombre de la empresa que contiene la libreta, estén conforme a los números de recibos y planillas anexos.

**ACTIVIDAD 2** El digitador de ingresos, ordena los recibos de ingresos por fecha, dándole prioridad para comenzar el trabajo a aquellos recibos de fechas mas antiguas.

**ACTIVIDAD 3** El digitador de ingresos, procede a ingresar datos, introduciendo a la opción “Ingresos sin recibos”, (enter), digita el numero de expediente y tarjeta.

El digitador de ingresos verifica que el nombre del demandado y cuota, en la pantalla, corresponda con la planilla de la empresa.

Si coincide el nombre del demandado y la cuota, el digitador de ingresos selecciona si es C= cuotas; A= aguinaldos; I= Indemnización; luego se digita el numero correlativo del recibo de ingreso, el monto de la cuota, forma de pago: cheque, efectivo, fecha de ingreso del recibo, fecha posible del siguiente y por ultimo el mes o concepto a que corresponde el pago, se digita enter y fin para guardar la información.

Si no coincide el numero de expediente y tarjeta, el digitador de ingresos, se va a la opción consulta, selecciona “Nombre del demandado” (ENTER), se digita los apellidos del demandado y el nombre (ENTER), si no aparece se devuelve a Codificación por medio del listado de envío en Libreta, si aparece se corrige la codificación del expediente en el listado de planilla correspondiente.

**ACTIVIDAD 4** Si no corresponde el nombre del demandado, se regresa los documentos respectivos al Codificador.

Procedimiento: <b>DIGITACION DE INGRESOS</b>	Clave: PRCD01
Proceso: CONTROL AUTOMATIZADO	Emisión: 05/04/99
Numero de revisión: 1	Pagina 2/3
Unidad : CONTROL DE DEPOSITOS	San Salvador

**ACTIVIDAD 5** Si no corresponde la cuota asignada, el digitador de ingresos va a la opción de “Consulta”, “Información general” (ENTER), digita numero expediente y tarjeta, se selecciona la opción “Historial”, para verificar cuotas asignadas o modificaciones de pago justificadas por mora, aumento de cuota, disminución de cuota, o devoluciones, etc. Si la cuota asignada corresponde con el historial, se digita, si no corresponde, el Digitador de ingresos, digita el monto, concepto de pago indicando al final, dejar saldo.

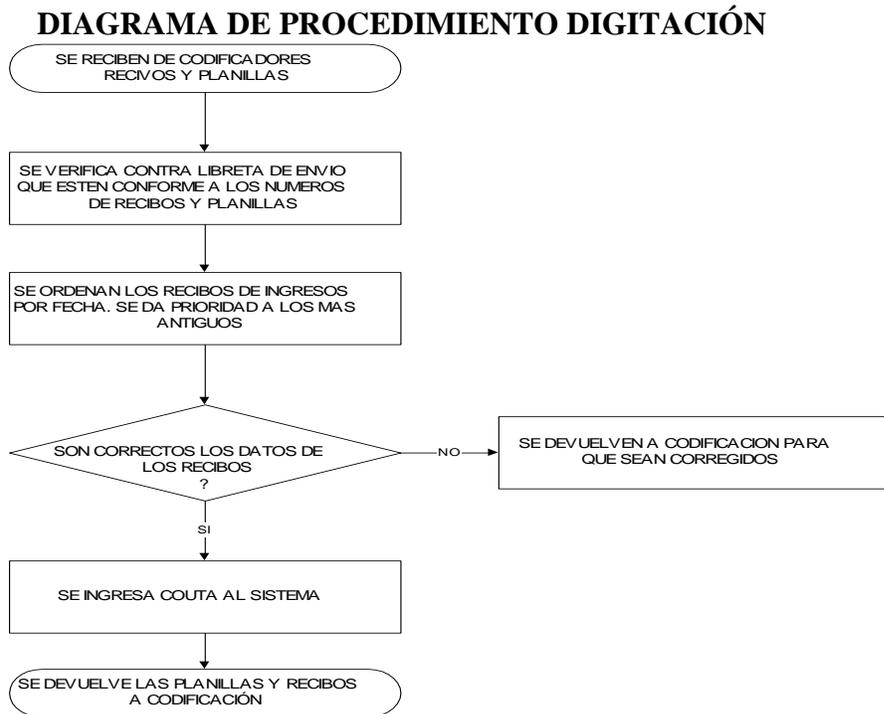
**ACTIVIDAD 6** Cuando el ingreso por aguinaldo o indemnización, se verifica cuantas demandas tiene el demandado, al verificarlas, se reparte las cuotas, según las demandas que tenga, luego se procede a ingresar a cada uno de los expedientes el monto correspondiente.

**ACTIVIDAD 7** El digitador de Ingresos devuelve las planillas y recibos al codificador.

**RESPONSABILIDADES:**

**DIGITADOR DE INGRESOS:** Ejecutar procedimiento de digitación de ingresos.

**CODIFICADOR DE INGRESOS:** Asignar el número correcto del expediente.



Procedimiento: <b>ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD Y RESPALDO DE DATOS</b>	Clave: PRCD01
Proceso: CONTROL AUTOMATIZADO	Emisión: 05/04/99
Numero de revisión: 1	Pagina 1/ 3
Unidad : CONTROL DE DEPOSITOS	San Salvador

**PROPÓSITO:** Establecer claramente, las directrices a nivel de detalle para ejecutar la administración de seguridad de datos y de respaldo, consistente en normas que rigen el premissa de acceso al sistema computarizado por parte de los usuarios con el fin de deslindar responsabilidades de las actuaciones de los operarios del sistema y también establecer procedimientos y formas de almacenamiento de información denominado backup o respaldo con fines de recuperación de datos en situaciones adversas, como es el borrador accidental de datos, terminación de la vida del disco duro, interrupción del fluido eléctrico, fallo del UPS, etc.

**ALCANCE:** Toda la unidad de control de depósitos.

**REFERENCIA:** Control de sistemas automatizados de información de la corte de cuentas.

#### **DEFINICIONES:**

#### **NIVELES DE SEGURIDAD:**

**CONSULTA:** Modo de operación que no permite la modificación ni ingreso de datos al usuario, solamente acceder a lectura a casi todo el menú de pantalla

**CAPTURA:** Este nivel permite crear nuevos archivos o ingresar información a diferentes bases de datos.

**MODIFICACIÓN DE DATOS:** Se aplica a los datos ya existente en el sistema. Los permisos se desglosan a niveles puntuales por tipos de archivos: demandados, demandantes, menores, empresas, etc.

#### **DESARROLLO:**

**ACTIVIDAD 1** Por mandato escrito del coordinador de control de depósitos, el administrador del sistema, pide al operador del sistema, a quien se le va a dar el permiso, el llenado de solicitud de formulario indicando tipo de opción solicitada y periodo de validez y posteriormente solicita el visto bueno de la coordinadora de control de depósitos.

**ACTIVIDAD 2** El administrador del sistema, asigna el login del operador, más clave o código interno el permiso para ejecutar la opción solicitada, quedando identificado en el sistema la nueva opción.

Procedimiento: <b>ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD Y RESPALDO DE DATOS</b>	Clave: PRCD01
Proceso: CONTROL AUTOMATIZADO	Emisión: 05/04/99
Numero de revisión: 1	Pagina 2/3
Unidad : CONTROL DE DEPOSITOS	San Salvador

**ACTIVIDAD 3** El administrador del sistema conjuntamente con el operador del sistema, verifican si la opción puede ser ejecutada por el último.

**ACTIVIDAD 4** El administrador del sistema, desactiva en el sistema, el permiso al operador, una vez que el periodo de uso autorizado, ha concluido. En el mismo formulario, el administrador del sistema, escribe la fecha y hora de desactivación, si el operador pide constancia de la desactivación, se le da una fotocopia del formulario firmado por el administrador del sistema.

## **RESPONSABILIDADES**

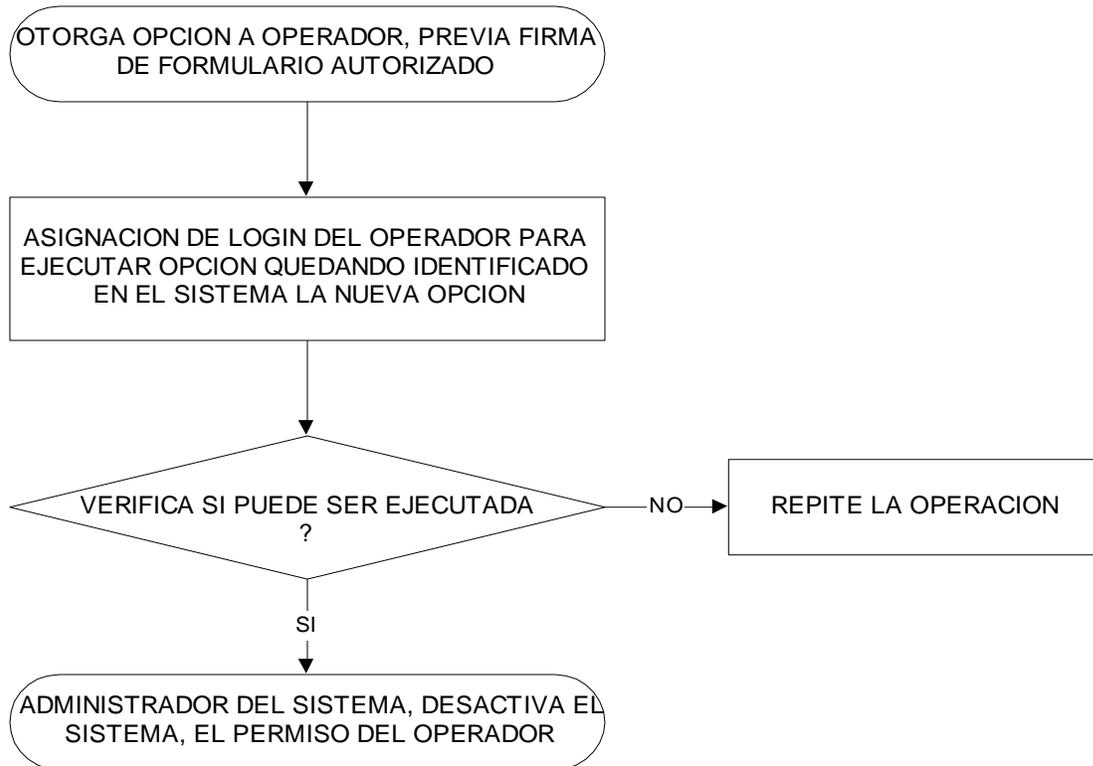
**COORDINADOR(a):** La única persona que puede autorizar los permisos de acceso al sistema.

**ADMINISTRADOR DEL SISTEMA:** Ejecutar las operaciones en el sistema para otorgar los permisos, conforme, a la autorización de la coordinadora.  
Encender y apagar el servidor y hacer respaldo diario de datos en cintas alternas y además mantener en estricta reserva las claves y código de los operadores y la asignada al mismo como administrador del sistema.

**OPERADORES:** Utilizar la opción con honradez y transparencia, asumiendo responsabilidades jurídicas y administrativas en caso contrario.

Procedimiento: <b>ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD Y RESPALDO DE DATOS</b>	Clave: PRCD01
Proceso: CONTROL AUTOMATIZADO	Emisión: 05/04/99
Numero de revisión: 1	Pagina 3/3
Unidad : CONTROL DE DEPOSITOS	San Salvador

**DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD Y RESPALDO DE DATOS**



## **Proceso atención al cliente**

PROCEDIMIENTO : <b>CONSULTA POR VENTANILLA</b>	CLAVE :PRCD01
PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	EMISIÓN 05/04/99
NUMERO DE REVISIÓN: 1	PAGINA. 1/ 2
UNIDAD: CONTROL DE DEPÓSITOS	SAN SALVADOR

**PROPÓSITO:** Establecer directrices para estandarizar la atención a los clientes de control de depósitos.

**ALCANCES:** clientes y unidad de control depósitos.

**REFERENCIA:** Manual de calidad

**DEFINICIONES:** NA

### **DESARROLLO:**

**ACTIVIDAD 1** La demandante o delegado por el cliente, se contacta con el encargado de ventanilla 1, y le entrega la cedula de identidad personal o le indica el nombre del demandado o demandante, o el número de expediente a consultar.

**ACTIVIDAD 2** La encargada de la ventanilla 1 consulta en el sistema Computarizado bajo dos modalidades: Nombre del demandado o demandante o número de expediente y tarjeta.

**ACTIVIDAD 3** La encargada de la ventanilla 1 según lo que arroje la consulta, notifica al cliente si hay depósito o no.

**ACTIVIDAD 4** Si no esta ingresado en el sistema, la encargada de ventanilla 1, consulta al digitador encargado de los avisos sobre su existencia.

**ACTIVIDAD 5** Ingresado al sistema, la encargada de la ventanilla 1, informa al cliente que debe sacar autorización de apertura de cuenta de ahorro en la ventanilla 2

**ACTIVIDAD 6** Si el aviso no se encuentra en proceso de digitación, se informa al usuario que se dirija a las procuradurías a retirar nota de aviso de cuota o se solicita vía fax a las procuradurías.

### **RESPONSABILIDADES.**

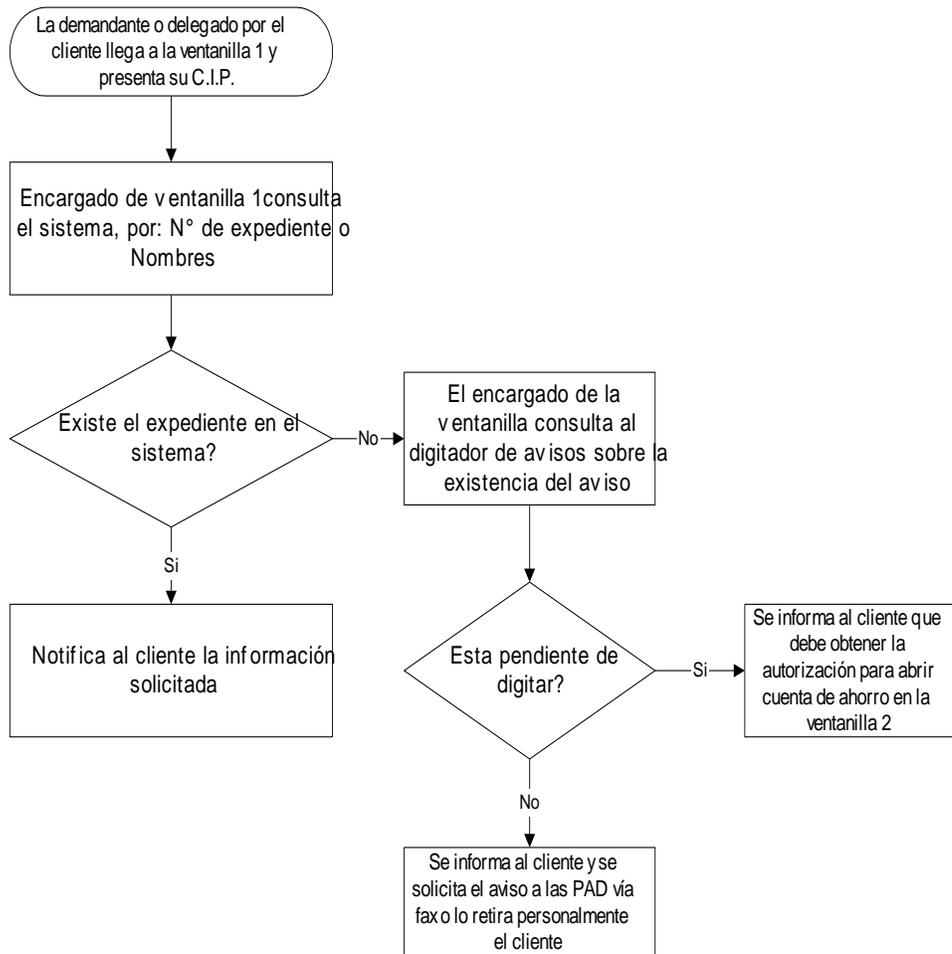
**ENCARGADOS DE VENTANILLAS:** Responsables de ejecutar el procedimiento y atención pronta y cortes al público

PROCEDIMIENTO : <b>CONSULTA POR VENTANILLA</b>	CLAVE :PRCD01
PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	EMISIÓN 05/04/99
NUMERO DE REVISIÓN: 1	PAGINA. 2/2
UNIDAD: CONTROL DE DEPOSITOS	SAN SALVADOR

**DIGITADORES DE NUEVOS EXPEDIENTES O MODIFICACIONES:** mantener en orden alfabético las notas de avisos de pago de cuotas o modificaciones, disponibles y actualizadas para el encargado de ventanilla 1

ANEXO: NA

**DIAGRAMA DE PROCESO DE ATENCIÓN POR VENTANILLA.**



PROCEDIMIENTO : <b>APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO</b>	CLAVE :PRCD01
PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	EMISIÓN 05/04/99
NUMERO DE REVISIÓN: 1	PAGINA.1 / 3
UNIDAD: CONTROL DE DEPOSITOS	SAN SALVADOR

**PROPÓSITO:** para facilitar la forma de pago al cliente mediante la minimización del tiempo de recepción de cuotas.

**ALCANCES:** Cliente y unidad de control de depósitos.

**REFERENCIAS:** Convenio con el Banco Cuscatlán.

**DESARROLLO:**

**ACTIVIDAD 1** Remitidas por la ventanilla 1, la madre demandante solicita al encargado de Apertura de Cuentas de Ahorro, entregando la cédula de identidad personal o pasaporte personal, o carné electoral o NIT. Luego el encargado de cuentas de ahorro le pregunta sobre el nombre del Demandado, los nombres de los hijos (a), su dirección exacta actual, el número de expediente y tarjeta. Si la persona autorizada, se consulta en pantalla, sin no aparece se le solicita retire de la unidad de familia, PGR, El aviso de autorización y se confronta con los datos del sistema.

**ACTIVIDAD 2** El encargado de aperturas de cuentas de ahorro, procede a llenar el formulario existente para tal fin, el cual va firmado y sellado por la coordinador(a) de control de depósitos.

**ACTIVIDAD 3** El encargado de apertura de cuentas de ahorro, entrega al cliente el formulario debidamente llenado y firmado, la cual va al mini banco de la Procuraduría o cualquier Banco Cuscatlán para abrir la cuenta, quedándolo el original del formulario en el banco. El duplicado (la copia amarilla) al cliente y el triplicado ( la copia rosada) se adjunta al contrato del banco y el cliente.

**ACTIVIDAD 4** La demandante o cliente, regresa a control de Deposito con su contrato y lo entrega al encargado de Cuentas, mostrando la libreta de ahorros.

**ACTIVIDAD 5** El encargado de apertura de cuentas, remite a digitador de número de cuentas los contratos con las hojas rosadas (triplicados) debidamente anotados para ser firmados como recibidos por el digitador.

**ACTIVIDAD 6** Por perdida de libreta la demandante pide reposición de ella utiliza el formulario de reposición, llenado y firmado por la coordinadora de control de depósitos. La original le queda al banco, la copia celeste (triplicado) para anexarlo al contrato y la amarilla (duplicado) para el cliente. Se repite las actividades 3, 4, 5.

PROCEDIMIENTO : <b>APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO</b>	CLAVE :PRCD01
PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	EMISIÓN 05/04/99
NUMERO DE REVISIÓN: 1	PAGINA. 2 / 3
UNIDAD: CONTROL DE DEPOSITOS	SAN SALVADOR

**ACTIVIDAD 7** El digitador devuelve a encargado de los contratos para su respectivo archivo.

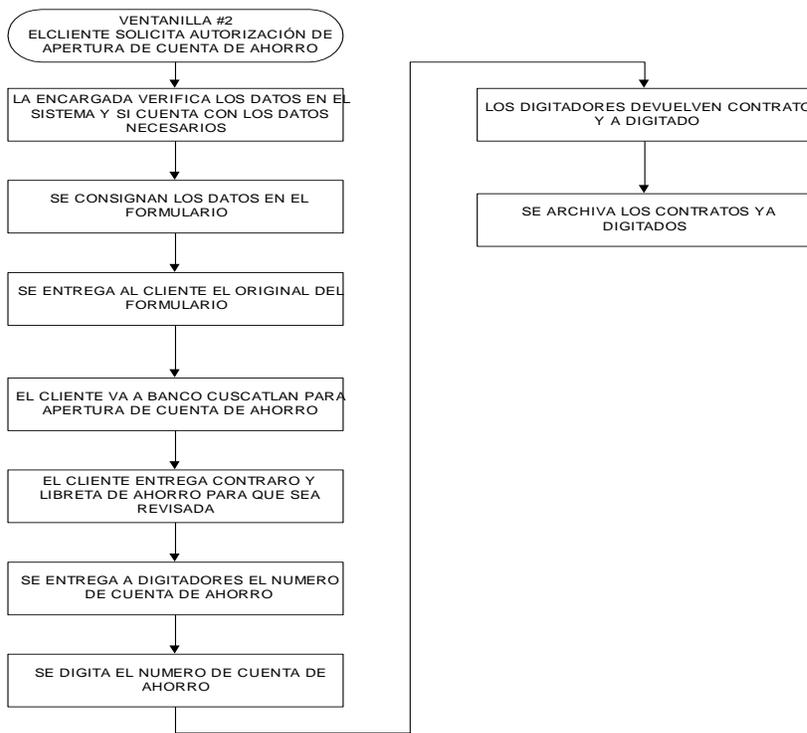
## RESPONSABILIDADES

**Encargado de cuentas de ahorro:** Ejecutar el procedimiento y atender cortésmente al público.

**Digitador de ingreso número de cuentas:** Digitar diligentemente las cuentas, minimizando la demora en ingresarlas al sistema.

**ANEXO:** Formulario de apertura de cuentas, Formulario de autorización de Reposición de libreta.

## DIAGRAMA DE APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO.



PROCEDIMIENTO : <b>ESTADOS DE CUENTAS (MORA)</b>	CLAVE :PRCD01
PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	EMISIÓN 05/04/99
NUMERO DE REVISIÓN: 1	PAGINA.
UNIDAD: CONTROL DE DEPOSITOS	SAN SALVADOR

**PROPÓSITO:** Emitir estados de cuentas pendientes de cancelar por demandados a fin de respaldar a las demandantes en sus solicitudes.

**ALCANCES:** Tribunales de familia, Fiscalía General de la República, proceso administrativo de familia.

**REFERENCIA:** Notas de aviso de pago personales o descuentos. Registros de ingresos y egresos (Menú Historial de tarjeta).

**DEFINICIONES:** NA

**DESARROLLO:**

**ACTIVIDAD 1** El técnico de estados de cuenta, recibe solicitud de emitir un estado de cuenta por tres vías.

1. Proceso administrativo-familia, PGR, madre demandante
2. Fiscalía
3. Juzgados de familia o juzgado de instrucción.

Si es vía madre demandante, el técnico de estados de cuenta, le pide la cedula de identidad personal ya que al final de esta se encuentra el número de expediente y tarjeta y le pregunta la fecha de la cita administrativo-familia. PGR. Si esta dentro del mes en curso la cita, el técnico anota la fecha, número de expediente, nombre de demandado, nombre de demandante, y le fija la fecha de retiro de estado de cuenta que es un día antes o el mismo día de la cita.

**ACTIVIDAD 2** El técnico procede a elaborar estado de cuenta, consultando en pantalla del historial, sumatoria de los movimientos de ingresos efectuados por el demandado y los egresos recibidos por la demandante. La diferencia entre ambos conceptos constituye el monto de la mora que se define como el número de cuotas que el demandado debería haber cancelado pero no lo ha hecho.

**ACTIVIDAD 3** El técnico de estados de cuenta, somete a revisión el estado de cuentas, por parte del coordinador del sistema, quien a su vez la pasa a firma, del coordinador del departamento.

**ACTIVIDAD 4** El técnico de estado de cuenta, recibe del coordinador del departamento el estado de cuenta ya firmado. Nuevamente los archiva y cuando llegan los clientes procede a entregárselos.

PROCEDIMIENTO : <b>ESTADOS DE CUENTAS (MORA)</b>	CLAVE :PRCD01
PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	EMISIÓN 05/04/99
NUMERO DE REVISIÓN: 1	PAGINA.
UNIDAD: CONTROL DE DEPOSITOS	SAN SALVADOR

**ACTIVIDAD 5** Si la solicitud viene vía fiscalía o tribunales de familia, el técnico de estados de cuentas revisa la nota para ver si trae el No de expediente y Tarjeta y los nombres de demandante y demandado. Estos estados de cuenta se envían por correspondencia y se archivan las copias.

Posteriormente se realizan las actividades 2, 3, 4.

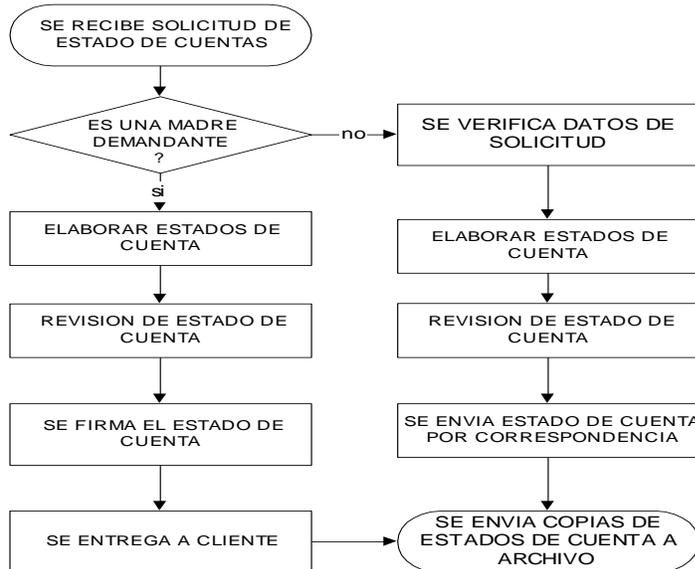
**RESPONSABILIDADES.**

**Técnico de estados de cuenta:** Ejecutar el procedimiento diligentemente y con el mínimo error.

**Coordinador de Departamento:** Firmar los estados de cuenta emitidos por el técnico de estados de cuenta previamente revisados por la Secretaria de control de depósitos.

**ANEXO:** FORMATO DE ESTADOS DE CUENTAS.

**DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO ESTADOS DE CUENTAS (MORAS)**



## **Proceso contable**

PROCEDIMIENTO : <b>CONCILIACIONES BANCARIAS</b>	CLAVE :PRCD01
PROCESO : CONTABLE	EMISIÓN 05/04/99
NUMERO DE REVISIÓN: 1	PAGINA.
UNIDAD: CONTROL DE DEPOSITOS	SAN SALVADOR

**PROPÓSITO:** Conocer el saldo disponible de la cuenta de control de depósitos, fondos ajenos en custodia, estableciendo los lineamientos necesarios para su elaboración.

**ALCANCE:** Para informar a: técnico de contabilidad de la UFI, Procurador General de la República, coordinador(a) de control de depósitos, auditoría interna, verificación de corte de cuentas y coordinador(a) del equipo contable.

**REFERENCIAS:** Normas técnicas de control interno de las Corte de Cuentas, Instructivo sobre fondos ajenos en custodia, Ley de contabilidad gubernamental, Ley orgánica de la PGR.

**DEFINICIONES:** UFI= Unidad Financiera Institucional de la PGR  
PGR = Procuraduría General de la República.

### **DESARROLLO:**

**ACTIVIDAD 1** El Coordinador(a) de equipo contable, recibe y ordena los documentos enviados por el banco Cuscatlán, tales como: Estado de cuentas, notas de abono, notas de cargo, comprobante de remesas, comprobantes de transferencias a las clientes receptoras de cuotas, comprobantes de transferencias a las cuentas de cuotas de las procuradurías auxiliares, recibos de ingresos de la colecturía de control de Depósitos y comprobantes de egresos de la pagadora de control de depósitos.

**ACTIVIDAD 2** El técnico contable de conciliación bancaria, verifica contra estado de cuenta del banco si las aplicaciones individuales contenidas en el estado de cuenta del banco han sido realizadas correctamente en monto y Numero de identificación del documento ya sea para cargo o abono a dicha cuenta.

**ACTIVIDAD 3** Si se encuentran diferencias consistentes en malas aplicaciones del banco, el técnico Contable de conciliaciones bancarias, elabora listado de casos con su respectiva nota para la firma de la Coordinadora (o) del equipo contable y se envía el reclamo al banco.

**ACTIVIDAD 4** Si se encuentran diferencias aplicables a fallas internas de Control de Depósitos, el técnico Contable de conciliaciones bancarias consulta los comprobantes o documentos respectivos para su correcta aplicación.

<b>PROCEDIMIENTO :CONCILIACIONES BANCARIAS</b>	CLAVE :PRCD01
PROCESO : CONTABLE	EMISIÓN 05/04/99
NUMERO DE REVISIÓN: 1	PAGINA.
UNIDAD: CONTROL DE DEPOSITOS	SAN SALVADOR

**ACTIVIDAD 5** Efectuadas las correcciones por el técnico contable en conciliaciones bancarias, este hace un listado de transferencias y remesas pendientes de aplicar.

**ACTIVIDAD 6** El técnico contable en conciliaciones bancarias, hace la sumatoria de todos los ingresos y egresos del mes.

**ACTIVIDAD 7** El técnico contable en conciliaciones bancarias, procede a la conciliación de saldos partiendo del saldo del mes anterior, sumándole el saldo total de los ingresos restándole todos los egresos. Obteniendo así, el saldo de nuestros libros de banco.

**ACTIVIDAD 8** El técnico contable de conciliaciones bancarias, cruza la información del saldo que tiene el libro Banco de control de deposito contra el saldo que proporciona el Banco Cuscatlán, mediante la resta de las remesas registradas por el Banco y las que no ha registrado la PGR al final de cada mes. A sí mismo se restan las transferencias no registradas por el banco. Con lo que se obtiene un saldo que debe ser igual al saldo que refleja el estado del banco.

**ACTIVIDAD 9** El técnico contable de conciliaciones bancarias, procede a elaborar el reporte de la conciliación bancaria de dicho mes, con sus respectivos anexos para ser presentada a las diferentes personas que desempeñan cargos según referencia. Este procedimiento es firmado por la persona que lo elabora, la coordinador(a) del equipo contable y la coordinadora del control de depósitos.

**ACTIVIDAD 10** El coordinador(a) procede al envío del reporte a las personas antes mencionadas en referencias.

**ACTIVIDAD 11** Técnico contable de conciliaciones bancarias archiva copia con acuse de recibo firmado en original del reporte enviado.

## **RESPONSABILIDADES.**

**Técnico contable de conciliaciones bancarias:** Responsable de la ejecución del procedimiento.

**Coordinador(a) del equipo contable:** Responsable de la revisión del contenido de la conciliación bancaria y asesorar al encargado de conciliaciones bancarias.

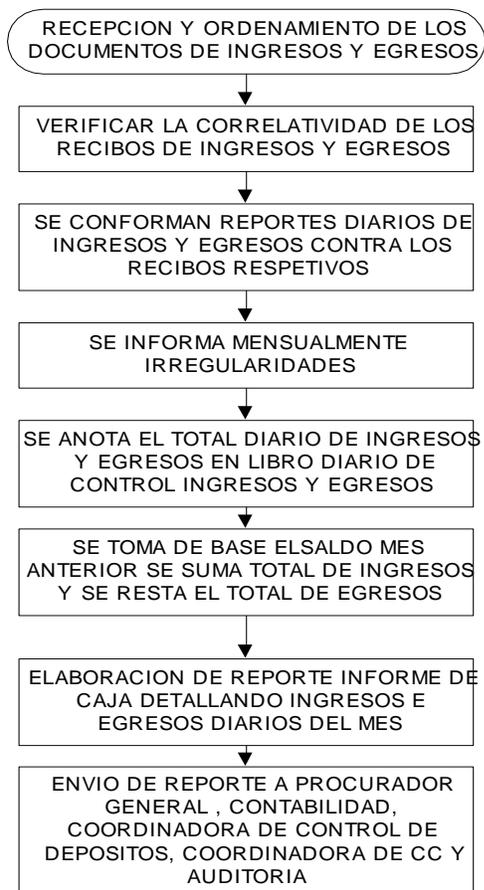
PROCEDIMIENTO : <b>CONCILIACIONES BANCARIAS</b>	CLAVE :PRCD01
PROCESO : CONTABLE	EMISIÓN 05/04/99
NUMERO DE REVISIÓN: 1	PAGINA.
UNIDAD: CONTROL DE DEPOSITOS	SAN SALVADOR

**Coordinador(a) de control de depósitos:** Corroborar el contenido de la conciliación bancaria con los anexos y firmar el reporte de la conciliación bancaria.

**Técnico UFI coordinador de contabilidad:** Revisar si el contenido del reporte es correcto conforme con la información anexa y cruzar información con otros datos que posea para verificar su validez.

**ANEXOS:** Formato de reporte de conciliación bancaria.

### DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO CONCILIACIONES BANCARIAS



PROCEDIMIENTO: <b>INFORME DE CAJA</b>	CLAVE :PRCD01
PROCESO : CONTABLE	EMISIÓN 05/04/99
NUMERO DE REVISIÓN: 1	PAGINA. 1/3
UNIDAD: CONTROL DE DEPOSITOS	SAN SALVADOR

**PROPÓSITO:** Es conocer el balance mensual de los ingresos y egresos efectuados directamente en control de depósitos. Su objetivo es controlar cuanto se percibe y cuanto se paga por concepto de cuotas alimenticias.

**ALCANCES:** Sirve par tener informado al Procurador General de la República (memorias anuales), al técnico de contabilidad la UFI, coordinador de control de depósitos, auditoria interna, Corte de Cuentas y la coordinadora de equipo contable.

**REFERENCIAS:** Normas técnicas de control interno de la Corte de Cuentas, Instructivo sobre fondos ajenos en custodia, Ley de contabilidad gubernamental, Ley orgánica.

#### **DESARROLLO:**

**ACTIVIDAD 1** El Técnico contable de informe de Caja, recibe y ordena los documentos enviados por: colecturía de control de depósitos (recibos de ingresos), pagaduría de control de depósitos (recibos de egresos) y transferencias enviadas a las procuradurías auxiliares con sus anexos detalladas con fecha de emisión de la remesa, nombre de la procuradurías auxiliar, número de recibo de egreso que le coloca el sistema, además lleva lista detallado del número de expediente y tarjeta, nombre del demandante y demandado, monto de cuota a pagar el mes a que corresponde y viceversa para el casos de los ingresos provenientes de las procuradurías auxiliares.

**ACTIVIDAD 2** El técnico contable de informe de caja, verifica si el correlativo de los recibos tantos de ingresos como egresos estén en continuidad del mes anterior y que vengan debidamente ordenados por fecha y número correlativo.

**ACTIVIDAD 3** El Técnico contable de informe de Caja, corteja los reportes diarios de ingresos y egresos contra los recibos de ingresos y egresos respectivos.

**ACTIVIDAD 4** El técnico contable de informe de Caja elabora, un informe mensual de las irregularidades que se encontrasen con respecto a la actividad anterior.

**ACTIVIDAD 5** El técnico contable de informe de caja, procede a la solución de las irregularidades mencionadas en la actividad 4. Seguidamente este hace la anotación del total diario tanto para ingresos como egresos correspondientes a los días del mes respectivo en el libro de caja (libro de control de ingresos y egresos).

PROCEDIMIENTO: <b>INFORME DE CAJA</b>	CLAVE :PRCD01
PROCESO : CONTABLE	EMISIÓN 05/04/99
NUMERO DE REVISIÓN: 1	PAGINA. 2/3
UNIDAD: CONTROL DE DEPOSITOS	SAN SALVADOR

**ACTIVIDAD 6** El técnico contable de informe de caja, procede a la sumatoria de los ingresos y egresos diarios para obtener el total de los ingresos e egresos mensuales. Para obtener el saldo acumulativo a la fecha, se toma como base el saldo del mes anterior al cual se le suma el total mensual de los ingresos y se le resta el total mensual de los egresos dando como resultado el nuevo saldo acumulativo.

**ACTIVIDAD 7** El técnico contable de informe de caja, elabora un reporte del informe de caja detallando separadamente los ingresos diarios durante el mes así como los egresos diarios del mismo mes. Arrastrando el saldo acumulativo anterior como punto de partida para obtener el saldo acumulativo a la fecha. Este reporte debe ser firmado por quien lo elabora, el coordinador(a) del equipo contable y el coordinador(a) de control de depósitos.

**ACTIVIDAD 8** El coordinador(a) del equipo contable, envía el reporte al Procurador General de la República, al técnico de contabilidad de la UFI, coordinador(a) de control de depósitos, Corte de Cuentas y auditoría interna.

**ACTIVIDAD 9** Técnico contable de informe de caja, archiva copia con acuse de recibo firmado en original del reporte enviado.

#### **RESPONSABILIDADES.**

**Técnico contable de informe de caja:** responsable de la ejecución del procedimiento.

**Coordinador(a) del equipo contable:** Responsable de la revisión del contenido del informe de Caja y asesorar al técnico encargado del informe de caja.

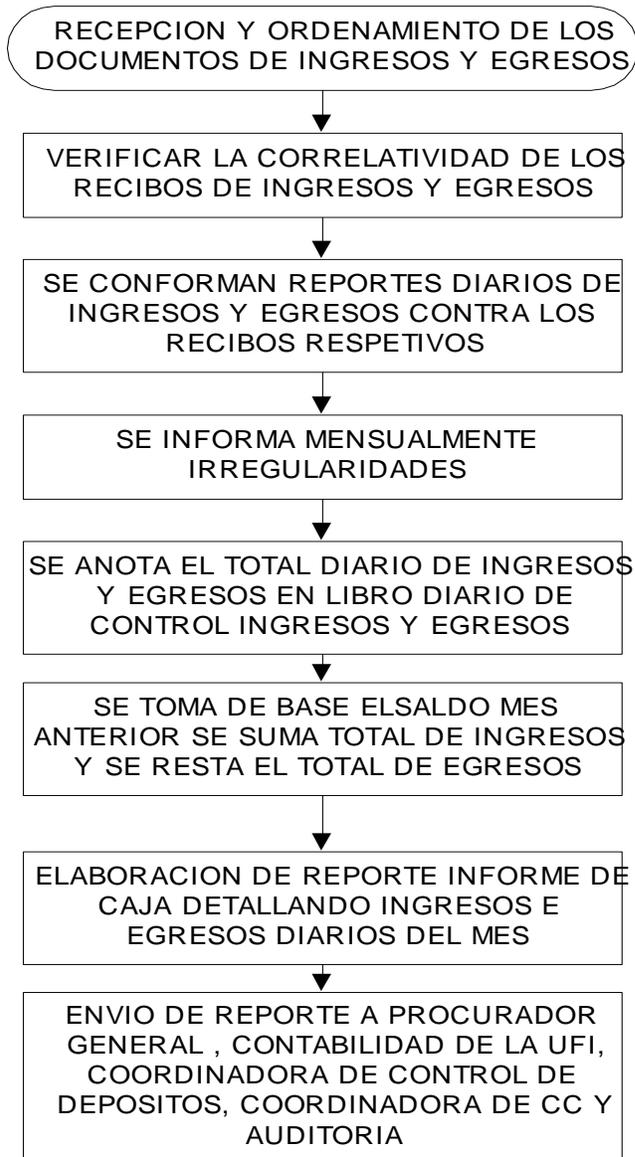
**Coordinador(a) control de depósitos:** Corroborar el contenido del informe de caja según anexos y firmar dicho reporte.

**Técnico de contabilidad de la UFI:** Revisar si el contenido del reporte informe de caja es correcto, conforme a la información anexa y cruzar información con otros datos que posea para verificar su validez.

**ANEXOS:** Formato de informe de Caja.

PROCEDIMIENTO: <b>INFORME DE CAJA</b>	CLAVE :PRCD01
PROCESO : CONTABLE	EMISIÓN 05/04/99
NUMERO DE REVISIÓN: 1	PAGINA. 3/3
UNIDAD: CONTROL DE DEPOSITOS	SAN SALVADOR

**DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE INFORME DE CAJA.**



<b>PROCEDIMIENTO: REVISIÓN DE TRANSFERENCIAS A CLIENTES</b>	CLAVE :PRCD01
PROCESO : CONTABLE	EMISIÓN 05/04/99
NUMERO DE REVISIÓN: 1	PAGINA.1/3
UNIDAD: CONTROL DE DEPOSITOS	SAN SALVADOR

**PROPÓSITO:** Verificar que se haya asignado la cuota alimenticia al cliente en forma correcta.

**ALCANCE:** Coordinación de control de deposito y equipo contable.

**REFERENCIAS:** Normas técnicas de control interno de la Corte de Cuentas, Instructivo sobre fondos ajenos en custodia, Ley de contabilidad gubernamental, Ley Orgánica.

## **DEFINICIONES**

## **DESARROLLO:**

**ACTIVIDAD 1** Recepción de documentos necesarios por el técnico contable encargado de la revisión de transferencias a cuentas de clientes: Notas de abono, el listado del banco de las aplicaciones hechas y el listado enviado por la PGR (transferencias de cuotas alimenticias a las diferentes cuentas a los clientes)

**ACTIVIDAD 2** El técnico contable de revisiones de transferencias, procede a la revisión del listado enviado por la PGR contra el listado que envía el Banco, el cual puede constar de un promedio de 15 a 20 hojas conteniendo 25 cuentas cada hoja , haciendo un total de 500 cuentas.

**ACTIVIDAD 3** Seguidamente el técnico contable de revisión de transferencias procede a cotejar contra las notas de abono, los errores que se haya encontrado para su anotación en ellas.

**ACTIVIDAD 4** El técnico contable de revisión de transferencia, elabora listado de diferencias y se sacan fotocopias de las notas de Abono con error y las que faltan o no se encontraron, para hacer el reclamo al banco.

**ACTIVIDAD 5** La coordinadora del equipo contable gestiona envío de documentos de banco y da seguimiento de la respuesta del banco

**ACTIVIDAD 6** Una vez hace la corrección el banco, el técnico contable de revisión de transferencias procede al reintegro por reclamo o reintegro por banco.

PROCEDIMIENTO: <b>REVISIÓN DE TRANSFERENCIAS A CLIENTES</b>	CLAVE :PRCD01
PROCESO : CONTABLE	EMISIÓN 05/04/99
NUMERO DE REVISIÓN: 1	PAGINA. 1/ 3
UNIDAD: CONTROL DE DEPOSITOS	SAN SALVADOR

**ACTIVIDAD 7** A través del sistema el técnico contable de revisión de transferencias verifica digitando el número de expediente, cuales son los meses que se le deben a las usuarias y las fechas en que se les envió el dinero al banco.

**ACTIVIDAD 8** El técnico contable de revisión de transferencias confronta los movimientos en la libreta de ahorro del cliente, contra los movimientos registrados en el sistema (movimientos) . Si después de buscar los reintegros no se encuentran en el sistema se visita el Banco o se llama por teléfono para investigar que sucede al respecto.

**ACTIVIDAD 9** Para pedir reintegros al banco el técnico contable de revisión de transferencias envía.

- a) Fecha del envío al banco
- b) Monto total del envío de esa fecha
- c) Nombre del cliente
- d) Número de cuenta anterior y nueva
- e) Monto de la cuota.

**ACTIVIDAD 10** Una vez que el técnico contable de revisión de transferencias tiene los reintegros a la mano, procede a tomar los siguientes datos.

- a) La fecha de ingreso al sistema
- b) El numero de recibo de ingreso al sistema
- c) La cantidad de dinero (monto cuota) del mes que corresponde el reintegro
- d) Nombre del cliente
- e) La firma por parte del cliente.

**ACTIVIDAD 11** Concluida la actividad 10 el técnico contable de revisión de transferencias procede a introducir los datos al sistema.

- a) Se introduce la opción “ingreso”, se toma el numero donde se encuentra la instrucción “Ingreso recibido”
- b) Se digita el número de expediente (enter).
- c) Doc(c ) Enter , número de recibo, enter, cantidad, enter, la fecha de ingreso, enter, descripción del reintegro, enter, (mes que corresponde), enter, para gravarlo se pulsa la tecla “FIN”

Luego se utiliza la tecla “SALIR” para volver al menu principal. Dentro de este se toma la opción “Mantenimiento” y dentro de el se toma la opción ”Historial” , enter. Se digita el numero de expediente, enter, se presiona la tecla insert y luego se digita la razón por la cual se hace el reintegro. A continuación para gravar el historial se pulsa la tecla “FIN” dos veces.

PROCEDIMIENTO: <b>REVISIÓN DE TRANSFERENCIAS A CLIENTES</b>	CLAVE :PRCD01
PROCESO : CONTABLE	EMISIÓN 05/04/99
NUMERO DE REVISIÓN: 1	PAGINA. 2 / 3
UNIDAD: CONTROL DE DEPOSITOS	SAN SALVADOR

**ACTIVIDAD 12** El técnico contable de revisión de transferencias lo lleva registrado en el libro de reintegros, donde escribe la fecha en que se realizo el reintegro con todos los datos necesarios para cualquier reclamo.

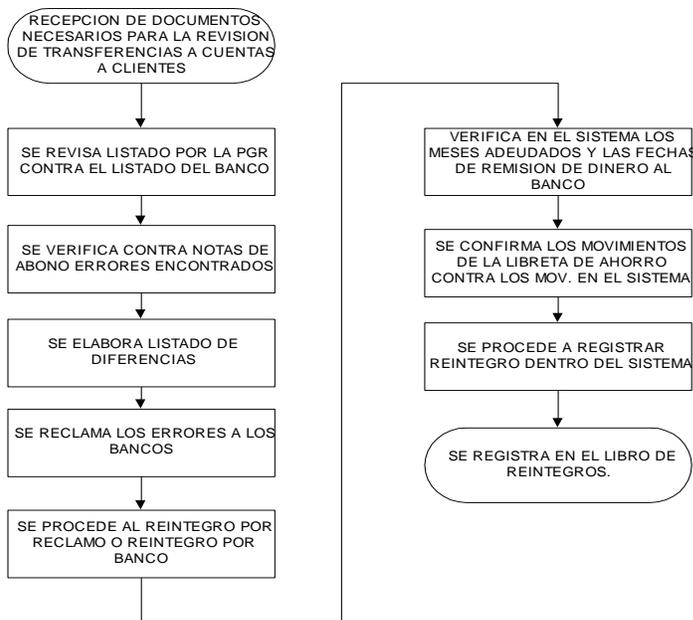
NOTA : Si es la primera vez que la usuaria extravía su libreta de ahorros , se le entrega de inmediato y si no tardará 15 días.

### RESPONSABILIDADES

**Coordinador(a) del equipo contable:** Revisar al azar el trabajo efectuado por el Técnico contable de Transferencias, para asegurarse que se esta realizando bien. Asesorar al Técnico Contable.

**Técnico contable de revisión de transferencias:** Ejecutar todo el procedimiento, minimizando cualquier omisión o error en la revisión y/o verificación.

### DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO: REVISIÓN DE TRANSFERENCIAS A CUENTA DE CLIENTES.



## **Diagrama de Contexto de la unidad de control de depósitos.**

<b>Proveedores de Información</b>	<b>Proceso</b>	<b>Clientes de Información</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Empresas privadas donde laboran demandados.</li> <li>2. Instituciones públicas donde laboran demandados.</li> <li>3. Personas naturales (demandados y demandantes).</li> <li>4. Unidad de Defensa de la Familia y el Menor.</li> <li>5. Unidad Defensa de los Derechos del Trabajador.</li> <li>6. Unidad de Derechos Reales y Personales.</li> <li>7. Banco Cuscatlan.</li> <li>8. Ministerio de Relaciones Exteriores.</li> <li>9. Procuradurías auxiliares departamentales</li> </ol>	<p><b>Gestión de las Cuotas Alimenticias</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procurador General de la República.</li> <li>2. Madres demandantes</li> <li>3. Padres demandados</li> <li>4. Procuraduría para la Defensa de los derechos Humanos.</li> <li>5. Unidad de Defensa de la Familia y el Menor.</li> <li>6. Ministerio de Relaciones Exteriores.</li> <li>7. Procuradurías auxiliares departamentales.</li> <li>8. Banco Cuscatlan.</li> </ol>

***Cuadro # 9***

En el diagrama anterior se muestran las diferentes relaciones que tiene la unidad de control de depósitos y con las entidades con las cuales existe intercambio de datos o información.

### **Análisis de los procesos actuales**

Al revisar los procesos y procedimientos actuales, podemos notar que existe una gran cantidad de elementos que influyen de manera negativa en la gestión de las cuotas alimenticias, entre los que podemos mencionar los siguientes:

- Procesos burocráticos y complicados para el usuario y para los mismos empleados de la unidad de control de depósitos.
- Excesiva dependencia de procesos manuales, lo que genera un alto número de errores, tiempo de procesos demasiado largos y el consumo excesivo de recursos humanos y materiales.
- Sistema de información que no cumple con los requerimientos actuales de información para los diferentes tipos de usuarios.
- Uso deficiente de la tecnología y los recursos informáticos con que cuenta la unidad, lo cual incluye la ausencia de un mecanismo de comunicación electrónica entre la unidad de control de depósitos en San Salvador, las procuradurías auxiliares departamentales y el banco.
- Ausencia de un sistema de cobro y gestión de mora, así como de políticas que propicien la aplicación de tal sistema, de tal forma que posibilite a la unidad de control de depósitos para tomar acciones de manera proactiva y no reactiva como sucede actualmente.
- En el proceso de atención al cliente se detectó que existe un número muy reducido de líneas telefónicas, lo cual obliga en alguna medida a las madres demandantes a solicitar la información que necesitan de manera personal.

**Tiempos de procesos actuales.**

En la siguiente tabla podemos observar los tiempos necesarios para realizar los procesos de la unidad de control de depósitos en la actualidad

Proceso	Procedimiento	Tiempo del Procedimiento
Recepción de cuota	Remesa vía banco	20 minutos
	Remesas del exterior	3 días
	Remisión de recibos a contabilidad de la UFI	1 mes
Pago de cuotas	Remesas vía banco	5 días
	Control de pagaduría	1-2 días
Control automatizado	Apertura de nuevos y/o modificación archivos	30 minutos
	Codificación de ingresos	3 días
	Digitación de ingresos	2 día
	Administración de seguridad y respaldo de datos	10-15 minutos
Atención al cliente.	Consulta por ventanilla	30 minutos
	Apertura de cuentas de Ahorro	1 día
	Estados de cuenta (Mora)	2 día
Contabilidad	Conciliaciones bancarias	10-12 días
	Informe de caja	3-5 días
	Revisión de transferencias a clientes	5-10 días

**Cuadro # 10**

Es necesario resaltar que una persona demandante tiene que esperar entre 4-5 días para recibir su cuota cuando no existe ningún tipo de problemas. Si se diese el caso de que el demandado no pague tiene que esperar de 1 a 2 meses en el mejor de los casos.

Se puede notar que los tiempos son bastantes grandes en la mayoría de procedimientos, esto se debe a que estos en su mayoría son manuales y que una sola persona las hace, debido a una mala distribución de actividades.

### **Tecnología utilizada.**

En la siguiente tabla se presenta en detalle el equipo con que cuenta la unidad de control de depósitos. Es importante resaltar que la cantidad de equipo de computo es suficiente para realizar las tareas diarias de forma adecuada y eficiente, además, con este mismo equipo puede lograrse la adecuación para utilizar sistemas más nuevos que permitan acelerar los procesos que se desarrollan en esta unidad. A continuación se detalla el equipo con el cuenta la unidad de control de depósitos:

Cantidad	Tipo de equipo	Características.
15	Computadores personales	IBM Pentium 450 mhz, 32 memoria RAM ,10 GB Disco Duro.
1	Servidor	IBM RS/6000 modelo F50

2	Impresores de matriz de puntos	Lexmark de carro ancho.
	Impresor de inyección de tinta	Lexmark Z51
	Sistema operativo del servidor	Unix AIX 4.2
	Sistema de base de datos	Recital 8.0 , Universal Application Server
	Lenguaje de programación y desarrollo de sistemas	Recital 8.0
	Sistema operativo de las PC	MS-DOS 6.22, conectadas por medio de un emulador con el sistema del servidor.

*Cuadro # 11*

## **Recursos Humanos.**

En la actualidad la Unidad de Control de Depósitos cuenta con un personal de 21 personas, las cuales poseen amplio conocimiento sobre el manejo de cuotas alimenticias pero tienen ciertas deficiencias en cuanto al uso de la tecnología que ellos mismos manejan, lo cual evidencia la falta de capacitación en el uso de sistemas informáticos.

Por otra parte el personal está motivado y muestra deseo de realizar bien su trabajo, de tal forma que se preste un buen servicio, pero a veces se ven limitados por factores que están fuera del control de ellos mismos. Actualmente esta motivación se considera como una ventaja, puesto que el ánimo con el que colaboran es importante para obtener la información solicitada a cada uno de ellos en los procesos que les compete.

Otro factor importante de resaltar es que la resistencia al cambio en este caso podríamos considerarla mínima, puesto que son los mismos empleados quienes solicitan que estos procesos sean cambiados y se les proporcione herramientas adecuadas para realizar trabajos de calidad que obviamente beneficiarían a los clientes de las cuotas alimenticias.

A continuación se detalla el personal con el que cuenta la unidad de control de depósitos:

# de empleados	Área de trabajo
1	Coordinador (jefe)
1	Contabilidad
4	Digitación
4	Codificación
2	Colectaría
1	Archivo
1	Administrador del sistema de información
1	Trabajadora Social
2	Atención al Cliente
1	Investigaciones de las indemnizaciones
2	Pagador
1	Secretaria.

**Cuadro # 12**

Como se puede notar en el cuadro anterior existe una gran cantidad de personas trabajando en esta unidad debido a procesos manuales que deben realizarse para lograr un nivel de rendimiento regular.

## **Análisis FODA.**

### **Fortalezas**

- Existe motivación del personal por dar un mejor servicio y trabajar en equipo
- Se cuenta con la suficiente tecnología para el servicio
- El personal de la unidad tiene varios años de experiencia
- Los empleados participan en la toma de decisiones
- Existe compromiso de mandos altos e intermedios para lograr el cambio.
- Se cuenta con la cantidad suficiente personal
- Buena ubicación de las oficinas de control de depósitos
- Amabilidad en la atención al cliente
- El mobiliario y equipo es adecuado para las tareas que se realizan
- La información que la unidad proporciona a los clientes es entregada sin errores.
- Excelente comunicación entre la coordinación y sus colaboradores.
- Las funciones y responsabilidades están claramente definidas para cada uno de los puestos.
- Existe liderazgo de la coordinación

- Hay conciencia en los empleados en cuanto a la importancia de la opinión de los clientes

### **Debilidades**

- Demasiadas operaciones manuales
- Iluminación inadecuada en la oficina para realizar el trabajo.
- Falta de capacitación en el área de sistemas, equipo computacional y sus periféricos.
- Baja utilización de los recursos tecnológicos con que se cuenta.
- Sistema informático no acorde a las necesidades
- Sistemas de comunicaciones (transferencias de datos) obsoleto de acuerdo a las innovaciones tecnológicas.
- La consultas telefónicas que hacen los clientes tardan demasiado.
- Falta de planeación e incumplimiento de metas y objetivos
- Egoísmo y desconfianza entre los compañeros de la unidad
- Falta de control de la entrega de cuotas alimenticias de ISSS y Vice-ministerio de transporte.
- Demasiados controles manuales de procesos.
- Falta de mecanismos de comunicación entre esta unidad y otros departamentos.
- Falta de políticas de recuperación de cuotas en mora.
- Muy pocas oficinas de la unidad de control de depósitos
- Impuntualidad en el pago de aguinaldos
- Los clientes no saben donde reportar los maltratos.
- Incomodidad en el lugar donde los clientes esperan para ser atendidos
- Los cliente consideran que los trámites son demasiado engorrosos.
- La información no se entrega de manera puntual y oportuna a los clientes
- Falta de prevención de problemas.
- Los empleados consideran que el salario es el único incentivo que reciben.
- Los mismos problemas se repiten con mucha frecuencia.
- No se cuenta con un mecanismo para conocer la opinión de los clientes con respecto al servicio recibido.

### **Amenazas**

- Protesta de las demandantes por mal servicio.
- Surgimiento de ONGs que presten este servicio.
- Desgaste excesivo de la imagen PGR por insatisfacción de los clientes.

### **Oportunidades**

- Se puede mejorar el servicio y consecuentemente la imagen de la institución ante la sociedad.
- Destacar en el sector público.
- Certificar el servicio en base Normas ISO 9000.
- Utilizar al 100 % la tecnología que actualmente se tiene para lograr un servicio más eficiente y más rápido.

## **CAPITULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

Luego de haber analizado los datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas a los empleados y clientes de la unidad, se concluye lo siguiente:

- ✓ Los clientes de la unidad de control de depósitos de la PGR están insatisfechos con el servicio que reciben. La mayor causa de la insatisfacción la constituyen los trámites engorrosos y complicados, una infraestructura incómoda y el retraso en la entrega de cuotas alimenticias y aguinaldo.
- ✓ La gran mayoría de clientes realizan consultas o solicitan información a la unidad de forma personal, en la mayoría de los casos por quejarse de que no hay suficientes líneas telefónicas como para utilizar este medio.

- ✓ Es urgente el establecimiento de políticas y mecanismos de seguimiento y recuperación de la mora o pagos impuntuales.
- ✓ De acuerdo a la percepción de los empleados existe en esta unidad factores que contribuyen a la generación de un clima laboral agradable, entre estos tenemos: la voluntad por parte de los empleados por prestar cada vez un mejor servicio, la posibilidad de participar en la toma de decisiones y el liderazgo por parte de la coordinación; pero también existen factores que no contribuyen como lo son: muestras de egoísmo y desconfianza entre los compañeros de trabajo, falta de capacitación y falta de planeación.
- ✓ La falta de planeación provoca una actitud reactiva ante los problemas, cuando debería ser proactiva. En caso de ser proactiva podría prestarse un mejor servicio a los clientes.

### **Recomendaciones**

Con el objetivo de contribuir al buen desempeño de las actividades de la unidad de control de depósitos, se recomienda tomar en cuenta y realizar las siguientes actividades:

- ✓ Realizar cada una de las actividades del capítulo “propuesta de rediseño” de este documento.
- ✓ Realizar evaluaciones del desempeño de forma periódica.
- ✓ Establecer un mecanismo de retroalimentación tomando como base la opinión de los clientes.
- ✓ Realizar actividades grupales que ayuden a mejorar el clima laboral y promuevan la cultura del trabajo en equipo.
- ✓ Establecer mecanismos alternativos para la realización de consultas por parte de los clientes; un mecanismo podría ser la ampliación del número de líneas telefónicas de consulta.
- ✓ En el corto plazo se necesita establecer mecanismos de comunicación adecuados entre las diferentes unidades y/o departamentos que tienen relación con la unidad de control de depósitos.

Establecer planes de capacitación permanente para el personal, tanto en atención al cliente, como en el uso de sistemas informáticos y sus periféricos.

## **CAPITULO V. PROPUESTA DE REDISEÑO**

Luego de analizar los procesos actuales, el recurso humano y la tecnología, se propondrá una serie de cambios que deberá considerar la PGR para lograr un manejo adecuado de la gestión de las cuotas alimenticias y mejorar significativamente la calidad en el servicio al cliente.

Para tal propósito se describirá las razones por las cuales algunos procesos que actualmente se desarrollan tendrán que desaparecer y otros procesos (automatizados en su mayoría) tendrán que ser implementados, para lo cual será necesario seleccionar y capacitar al personal que permanecerá en la unidad.

Es de considerar que la tecnología informática con que cuenta la unidad de control de depósitos es suficiente para lograr la implantación de un nuevo sistema informático que responda a las necesidades de información y los nuevos procesos.

### **Procesos que se realizarán automáticamente por medio del sistema de información.**

#### **Colecturía**

El proceso de colecturía puede ser enfocado desde dos puntos de vista diferentes y dependerá del resultado de las negociaciones que se logre con el banco. Las modalidades que podrían ponerse en práctica son las siguientes:

*Remesas directas de las empresas a las cuentas de las madres demandante y mejoras al sistema de información:*

Esta modalidad implica que la Procuraduría General de la República actuaría como un ente controlador del cumplimiento de las obligaciones alimenticias, lo cual permitirá enfocar la función de control que por ley le corresponde, de una forma adecuada y efectiva; con lo que se propicia la formación de un equipo de seguimiento y recuperación de mora.

Este mecanismo implica que el banco tendrá la obligación de enviar a la unidad de control de depósitos, el listado de cuentas que han sido abonadas como máximo con un día de desfase de la transacción, esta información será cargada al sistema de información de cuotas alimenticias con lo que se controlará de manera efectiva el pago de las cuotas. Por otra parte se minimizará de manera significativa el tiempo de entrega de las cuotas alimenticias a las madres demandantes y por tanto a los menores, esto podrá comprobarse puesto que el día que el demandado o la empresa realiza el pago, este será abonado de forma inmediata a la cuenta de la madre.

*Continuar con el sistema de recaudación y pago actual, pero mejorando el sistema de información:*

Para este efecto se deberá realizar mejoras sustanciales al sistema de información y principalmente a la información que éste maneja, puesto que se pretendería en esta modalidad la creación de la base de datos de empresas y su relación con los demandados en el caso de ser empleados, con lo que se logra la identificación en forma de lote para los empleados de una empresa específica, posibilitando así la generación automática de planillas de ingreso o pago, evitando los procesos de codificación y digitación.

Para lograr el adecuado funcionamiento de este mecanismo se debe tener disciplina y responsabilidad en el manejo de la información cuando es abierto un nuevo expediente o cuando se necesite realizar alguna modificación al mismo.

### **Codificación**

Con la actualización de la información relativa a las empresas y sus planillas respectivas este proceso se vuelve innecesario puesto que se podrá identificar a cada uno de los demandados y proporcionar toda aquella información que en los procesos anteriores tenía

que buscarse de manera manual; de igual forma se obtendría este resultado utilizando cualquiera de los mecanismos expuestos en la sección de colecturía.

### **Digitación**

De igual manera que el proceso de codificación este proceso tendrá que desaparecer puesto que la tarea de digitación será sustituida por la transferencia electrónica de datos que permitirá el ingreso de las transacciones al sistema de manera automática.

### **Proceso de pago de cuotas.**

Este proceso será sustituido por la remesa directa de las empresas al banco y consecuentemente a las cuentas de las demandantes.

En caso de no poder establecer el mecanismo anterior, el proceso será realizado de manera automática por el sistema informático, el cual podrá transferir los datos de forma electrónica para que puedan ser cargados por el banco a las cuentas de las madres demandantes.

### **Contabilidad**

Es importante mencionar que se ha detectado un atraso de aproximadamente dos meses en la contabilización de las cuotas alimenticias; y más grave aun es la falta de comunicación entre la unidad de control de depósitos y la unidad financiera institucional, siendo esta última la encargada de registrar los movimientos contables de toda la institución incluyendo los fondos ájenos en custodia; esto provoca que el control y registro contable sea poco efectivo e inoportuno.

Fundamentados en lo anterior podemos decir que el control y registro contable de las cuotas alimenticias corresponde a la unidad financiera institucional, por lo que se sugiere que sea esta quien realice tal actividad; por supuesto con la colaboración de la unidad de control de depósitos, quien entregará de manera periódica y oportuna la información suficiente y necesaria para realizar los asientos contables.

### **Apertura de cuentas de ahorro.**

Este proceso se considera parte importante en la generación de información para los avisos de fijación de cuota alimenticia, por lo que se considera que dichos avisos deben contener toda la información necesaria para ser ingresados al sistema; actualmente los avisos no contienen información relacionada a la cuenta de ahorro de la demandante y se debe generar en control de depósitos el proceso de apertura de dicha cuenta, esto genera inconsistencias en la integridad de la información que debe contener el expediente de cada demandante y provocando así la posibilidad de que tal información no sea ingresada al sistema y no se pueda pagar la cuota alimenticia.

Para evitar los problemas expuestos en el párrafo anterior este proceso debería ser realizado por la unidad de familia e incluir en el aviso el numero de cuenta de la demandante, así como el banco el que fue abierta.

## **Nuevos procesos**

### **Control y Seguimiento de la mora**

El propósito de este proceso es establecer un control de las personas que se encuentren en mora mediante un sistema informático que permita actuar de manera inmediata y eficaz a la PGR. El sistema informático deberá ser capaz de generar un reporte diario con los demandados en mora, lo cual será la base para tomar las medidas pertinentes del caso, de acuerdo a una Política de Cobros.

### **Atención al cliente (información)**

Este proceso tendrá básicamente dos modalidades de funcionamiento las cuales son: personalmente y vía telefónica.

En el caso que la atención se realice personalmente, la encargada de ventanilla podrá consultar en el sistema la información que le sea solicitada o emitir estados de cuenta de manera automática e inmediata.

Se debe evaluar la posibilidad de instalar terminales de consulta para los clientes, en las que de manera similar al uso de un cajero automático, puedan consultar información relacionada a su(s) expediente(s). Con este mecanismo puede lograr una reducción significativa del tiempo de espera y las colas que se generan en las ventanillas.

### **Administración del Sistema**

Las tareas de administración del sistema estarán relacionadas básicamente al mantenimiento de la base de datos, al soporte en caso de fallas, la seguridad del sistema y la red, además de mantener una comunicación fluida y constante con la unidad de informática, para poder realizar ajustes al sistema en caso de necesitarlos.

Además, tendrá la responsabilidad de verificar la transferencia de datos con el banco, procuradurías auxiliares, etc; la actualización de datos en el sistema también será responsabilidad de esta sección cuando los datos son enviados de forma electrónica por el banco o cualquier otra institución o entidad relacionada.

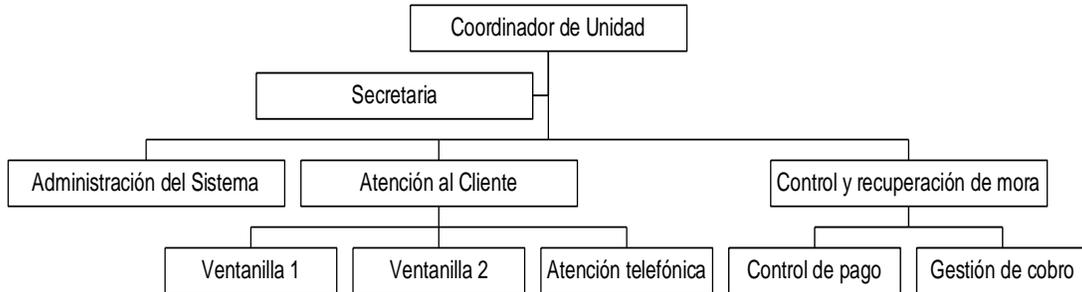
### **Recursos humanos**

De acuerdo al análisis y consideraciones sobre la implementación de los nuevos procesos y el sistema informático, es de suma importancia considerar que habrá una reducción significativa de personal y deberá realizarse cada una de las siguientes acciones:

- ✓ Seleccionar y capacitar al personal que actualmente labora en esta unidad en el uso del nuevo sistema informático y los nuevos procesos.
- ✓ Reubicar el resto del personal en otras áreas de la PGR.
- ✓ Contratar personal para el proceso de administración del sistema, lo cual requerirá de conocimientos técnicos en el área informática.
- ✓ Capacitar al personal en atención al cliente y trabajo en equipo.

## Estructura Organizativa

Estructura organizativa Propuesta para la Unidad de Control de Depósitos



### Responsabilidades de cada puesto

Puesto	Responsabilidades
Coordinador	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Debe coordinar la operación de la unidad</li> <li>✓ Planificar a corto, mediano y largo plazo las actividades de la unidad.</li> <li>✓ Informar periódicamente al Procurador General de la República sobre las actividades de la unidad.</li> <li>✓ Verificar que sea entregada la información necesaria para los asientos contables a la UFI.</li> </ul>
Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar actividades de logística de la unidad en cuanto a la obtención de insumos relacionados al trabajo.</li> <li>✓ Canalizar correspondencia que ingresa o sale de la unidad.</li> <li>✓ Asistir a la coordinación en lo que esta considere pertinente.</li> </ul>
Administrador del sistema	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Encargado de la seguridad del sistema               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Creación de usuarios</li> <li>○ Asignación de permisos de acceso</li> </ul> </li> <li>✓ Respaldo de datos del sistema.</li> <li>✓ Dar mantenimiento preventivo al sistema y sus periféricos.</li> <li>✓ Reportar a la unidad de informática, las fallas presentadas por el sistema</li> <li>✓ Control de las bitácoras de auditoria del sistema.</li> <li>✓ Administración de la base de datos.</li> <li>✓ Ejecutar procesos de carga de datos automática al sistema.</li> </ul>
Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proporcionar información a los clientes en forma personal o telefónicamente de manera ágil y amable.</li> <li>✓ Manejo del modulo de consultas del sistema de información.</li> <li>✓ Generar estados de cuenta en el momento que sea solicitado.</li> <li>✓ Generar historial de ingresos y egresos cuando sea solicitado.</li> </ul>
Control de pago	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contactar telefónicamente a los pagadores de las empresas que se caracterizan por no pagar puntualmente; por lo menos 5 días antes de la fecha de corte.</li> <li>✓ Controlar, notificar y reportar a las personas o empresas que estén en mora</li> <li>✓ Contactar a los demandados o pagadores (en el caso de las empresas) vía telefónicamente o con notas escritas a mas tardar con 2 día después de que entrará en mora.</li> <li>✓ Reportar al encargado de gestión de cobros las personas que están en</li> </ul>

	✓ mora y que por alguna razón no atienden las notificaciones. ✓ Generación de reportes de ingresos y egresos.
Gestión de cobro	✓ Analizar los expedientes de las personas o empresas reportadas como morosas. ✓ Realizar las acciones legales pertinentes para garantizar el pago de las cuotas adeudadas

**Cuadro # 13**

## **Nuevos procesos de la unidad de control de depósitos.**

Los procesos de la Unidad quedarán de la siguiente manera y se verán influidos en gran parte el funcionamiento del sistema informático, por lo que se recomienda que estos procesos sean levantados y detallados hasta que el sistema informático haya sido implantado y puesto en funcionamiento.

- ❖ Atención al cliente.
  - Consulta en Ventanilla
  - Consultas vía telefónica.
- ❖ Control y Seguimiento de la Mora.
  - Control de Pagos
  - Gestión de Cobros
- ❖ Administrador del sistema
  - Mantenimiento del sistema
  - Administración de Seguridad
  - Administración de la información.
  - Manejo de las Money Order.
  - Informe a Contabilidad de la UFI de Transacciones

## **Diseño del nuevo sistema informático.**

Con la puesta en operación de un nuevo sistema de información de cuotas alimenticias que cumpla con lo requisitos y especificaciones expuestas en este documento, se tendrán muchas ventajas en comparación con el sistema que actualmente está siendo utilizado por la unidad de control de depósitos, entre estas podemos mencionar las siguientes:

- ✓ Establecer mecanismos de control de calidad de la información ya sea en la entrada o salida de la misma, esto es consecuencia de la poca (mínima) interferencia de personas en el proceso de introducción de datos y la capacidad del sistema de realizar tareas rutinarias de forma automática.
- ✓ Podrá dedicarse más tiempo y recursos al control del pago de las cuotas alimenticias que a realizar tareas manuales tediosas que no generan valor agregado al cliente.
- ✓ Podrá generar reportes o informes de tipo gerencial que ayuden o apoyen la toma de decisiones.
- ✓ Actuar de forma proactiva ante la falta de pago de un demandado, no se esperara el reclamo de la madre demandante.
- ✓ Reducción del tiempo de transferencia de los fondos de las cuotas alimenticias a las cuentas de las madres demandantes.

#### **Plataforma de base de datos**

Sistema Operativo	Windows 2000 Advanced Server
Sistema de Base de Datos	MS SQL Server 2000
Herramientas de modelamiento de datos	Power Designer 7.5
Herramienta de Desarrollo	Microsoft Visual Basic 6.0

#### **Equipo de computo necesario para la implantación**

En su mayoría el equipo de computación con que cuenta la unidad de control de depósitos podrá ser utilizado para la instalación y puesta en operación del nuevo sistema. Pero a pesar de esto tendrá que ser reforzado con el equipo o accesorios que se detalla a continuación:

<b>Elemento a mejorar o adquirir</b>	<b>Justificación</b>
✓ Mayores velocidades de procesamiento	La instalación de un nuevo sistema con tecnología de punta requiere de procesadores mas potentes, para obtener un rendimiento adecuado.
✓ Mayores capacidades de memoria RAM	Para obtener un rendimiento adecuado (mayores velocidades de respuesta) no solo se requiere mayor capacidad en el procesador de la computadora sino también mayor capacidad de almacenamiento en su memoria de trabajo.
✓ Un nuevo servidor con procesador Intel	Debido a que la plataforma de base de datos que se utilizará esta basada en el sistema operativo Windows, se debe utilizar un procesador Intel,

	puesto Windows esta diseñado para operar sobre este tipo de procesador.
✓ Un Sistema operativo Windows 2000 Advanced Server	Puesto que la PGR cuenta con un número suficiente de licencias para la base de datos Sybase 12.0 se opta por utilizar esta, ahorrando así a la PGR el costo de adquirir otra base de datos cuyos precios son elevados, pero las licencias de esta base de datos pueden ser utilizadas únicamente con el sistema operativo Windows.
✓ Licencias de software de oficina para cada una de las computadoras	Se constato que actualmente las computadoras que utiliza la unidad de control de depósitos solo poseen licencias para instalar el sistema operativo Windows 98, siendo entonces necesario adquirir licencias de software de oficina, siendo este actualmente imprescindible para aumentar la flexibilidad con que se maneja la información.

**Cuadro # 13**

## **Diagrama de E-R**

*Ver anexo*

## **Reportes que se deben generar con el sistema**

Como parte fundamental de todo sistema de información están los reportes o informes que este genera, puesto que es a través de estos que podemos responder a las necesidades de información que requieren los clientes, los usuarios del sistema y los ejecutivos.

En el caso de los ejecutivos de la organización requieren información de tipo gerencial la cual podrá servir de base para la toma de decisiones, la planeación adecuada y de ahí la formulación de estrategias que respondan a la realidad Institucional y a las necesidades de los clientes.

Para lograr tal propósito se propone que el sistema genere de forma automática los siguientes reportes:

- ✓ Reporte de personas (demandados) y/o empresas que se encuentran en mora.
- ✓ Demandados en mora menos de 30 días, entre 30 y 60 días y mas de 60 días
- ✓ Correspondencia dirigida a las personas y/o empresas morosas.
- ✓ Estados de cuentas

- ✓ Historial de transacciones(ingresos y egresos) para cada expediente
- ✓ Expediente conteniendo información relacionada de los menores
- ✓ Estadística de menores clasificados por edad y sexo
- ✓ Reporte de pago clasificados por tipo(cuota alimenticia, aguinaldo, indemnización, derechos reales, laboral).
- ✓ Ingresos y por periodo de tiempo
- ✓ Cuotas alimenticias máximas, mínimas y promedio
- ✓ Numero de personas (demandantes) clasificados por rangos con relación a la cuota asignada.
- ✓ Listado de personas demandantes clasificados por sexo y edad
- ✓ Listado de personas demandados clasificados por sexo y edad
- ✓ Planillas de empleados por empresa
- ✓ Saldo de cuentas por procuraduría y banco

### **Estrategia de implantación del sistema informático**

#### ***Capacitación para los usuarios en el uso del sistema operativo Windows y Office.***

Para lograr el éxito en la implantación de este sistema es fundamental capacitar a los usuarios en la utilización de Windows y Office, puesto que la plataforma en la que funciona actualmente no posee las características de estos otros.

Por otra parte resulta importante la utilización de herramientas de oficina que posibiliten aumentar la versatilidad en el desarrollo de las actividades que diariamente se realizan.

#### ***Capacitación en el uso del sistema de información de cuotas alimenticias***

Para la explotación del sistema en todas sus capacidades, se debe capacitar a los usuarios en el uso del mismo. Esto dará la base para que cada una de las personas de la unidad pueda realizar efectivamente sus tareas y conocer perfectamente el modulo que utilizará.

### ***Definición del universo de empresas y sus empleados***

Uno de los problemas a nivel operativo que se lograron detectar es la falta de información acerca de las empresas y sus planillas de empleados, esto en la actualidad hace imposible la generación automática de dichas planillas, pero el nuevo sistema tendrá esta capacidad, por lo que es necesario realizar la identificación y depuración de la información relacionada a las empresas.

### ***Depuración y actualización de la información***

De igual forma es importante actualizar periódicamente la información de los empleados y de los demandados en general, puesto que el sistema tomará de forma automática la información de la base de datos y si esta no está actualizada el sistema genera la información con errores.

### ***Verificación de la información***

Esta etapa consistirá en la revisión de la información antes de migrar la información a la nueva plataforma de datos.

### ***Migración de la base de datos actual a la nueva***

Para el funcionamiento del sistema se deberá migrar la información a la nueva plataforma, que posibilitará la utilización de la información de una forma más versátil.

La migración deberá ser muy cuidadosa puesto que solo se deberá migrar la información que haya sido depurada y que se este seguro que es correcta.

### ***Implantación del nuevo sistema y funcionamiento paralelo durante un tiempo***

Esta etapa consiste en la instalación, configuración y puesta en operación del sistema, se considera necesaria la operación conjunta del nuevo sistema con el actual para lograr la depuración completa de la información.

***Determinación de responsabilidades en cuanto a la operatividad del sistema***

Las responsabilidades se determinarán una vez se haya seleccionado y capacitado el personal que seguirá formando parte de esta unidad.

## **ANEXOS**

## **Anexo # 1 Diccionario de Datos**

Nombre del Campo	Código	Tabla	Tipo dato	Primaria	Foranea	Mandatorio
Año que Paga	YEAR_PAGA	TRANSACCION	smallint	FALSE	FALSE	TRUE
Apellidos	APELLIDOS	MENORES	char(40)	FALSE	FALSE	TRUE
Apellidos	APELLIDOS	MENORE_HISTOR	char(40)	FALSE	FALSE	TRUE
Apellidos	APELLIDOS	DEMANDANTES	char(40)	FALSE	FALSE	TRUE
Apellidos	APELLIDOS	DEMANDADOS	char(40)	FALSE	FALSE	TRUE
Apellidos Persona Autorizada	APEL_PERS_AUTO	EXPEDI_HISTOR	char(40)	FALSE	FALSE	FALSE
Apellidos Persona Autorizada	APEL_PERS_AUTO	EXPEDIENTE	char(40)	FALSE	FALSE	FALSE
Banco	BANCO	BANCO	smallint	TRUE	FALSE	TRUE
Banco	BANCO	EXPEDIENTE	smallint	FALSE	TRUE	TRUE
Banco	BANCO	EXPEDI_HISTOR	smallint	FALSE	FALSE	TRUE
Banco	BANCO	CTA_BCO_PROC	smallint	TRUE	TRUE	TRUE
Banco	BANCO	SALDOS_MENSUA	smallint	TRUE	TRUE	TRUE
banco de la cuenta bancaria de la Procuraduría	BCO_PROCUR	PAG_CUO_ABO_CTA	smallint	FALSE	TRUE	FALSE
banco de la cuenta de la Procuraduría	BCO_CTA_PROC	PLANILLA	smallint	FALSE	TRUE	TRUE
Clasificación	CLASIFICACION	TRANSACCION	char(1)	FALSE	FALSE	TRUE
código cuenta	CODIGO_CUENTA	CUENTA_USUARI	char(20)	TRUE	FALSE	TRUE
Correlativo	CORRELATIVO	EXPEDI_HISTOR	integer	TRUE	FALSE	TRUE
Correlativo	CORRELATIVO	TRANSACCION	integer	TRUE	FALSE	TRUE
Correlativo	CORRELATIVO	MENORES	smallint	TRUE	FALSE	TRUE
correlativo expediente historia	CORR_EXPE_HIST	MENORE_HISTOR	integer	TRUE	TRUE	TRUE
Correlativo Menores Original	CORR_MENO_ORIG	MENORE_HISTOR	smallint	TRUE	FALSE	TRUE
cuenta bancaria de la Procuraduría	CTA_BCO_PROC	EXPEDI_HISTOR	char(20)	FALSE	FALSE	TRUE
cuenta bancaria de la Procuraduría	CTA_BCO_PROC	PAG_CUO_ABO_CTA	char(20)	FALSE	TRUE	FALSE
cuenta bancaria de la Procuraduría	CTA_BCO_PROC	PLANILLA	char(20)	FALSE	TRUE	TRUE
cuenta bancaria de la Procuraduría	CTA_BCO_PROC	SALDOS_MENSUA	char(20)	TRUE	TRUE	TRUE
cuenta bancaria de la Procuraduría	CTA_BCO_PROC	CTA_BCO_PROC	char(20)	TRUE	FALSE	TRUE
cuenta bancaria de la Procuraduría	CTA_BCO_PROC	EXPEDIENTE	char(20)	FALSE	TRUE	TRUE
cuenta bancaria del demandante	CTA_BCO_DMTE	TRANSACCION	char(20)	FALSE	FALSE	FALSE
cuenta bancaria del demandante	CTA_BCO_DMTE	EXPEDIENTE	char(20)	FALSE	FALSE	TRUE
cuenta bancaria del demandante	CTA_BCO_DMTE	EXPEDI_HISTOR	char(20)	FALSE	FALSE	TRUE
Cuota Asignada	CUOTA_ASIGNA	EXPEDI_HISTOR	money	FALSE	FALSE	TRUE
Cuota Asignada	CUOTA_ASIGNA	EXPEDIENTE	money	FALSE	FALSE	TRUE
Día de Pago de la Cuota	DIA_PAGO_CUOT	EXPEDIENTE	smallint	FALSE	FALSE	TRUE
Día de Pago de la Cuota	DIA_PAGO_CUOT	EXPEDI_HISTOR	smallint	FALSE	FALSE	TRUE
dirección	DIRECCION	PROCUR_AUXILI	varchar(80)	FALSE	FALSE	FALSE
Dirección	DIRECCION	MENORE_HISTOR	char(80)	FALSE	FALSE	FALSE
Dirección	DIRECCION	DEMANDADOS	char(80)	FALSE	FALSE	FALSE
Dirección	DIRECCION	DEMANDANTES	char(80)	FALSE	FALSE	FALSE
Dirección	DIRECCION	EMPRESA	char(80)	FALSE	FALSE	FALSE
Dirección	DIRECCION	MENORES	char(80)	FALSE	FALSE	FALSE

Egresos Mensuales	EGRESO_MENSUA	SALDOS_MENSUA	money	FALSE	FALSE	TRUE
Ejercicio	EJERCICIO	PAG_CUO_ABO_CTA	smallint	TRUE	FALSE	TRUE
Ejercicio	EJERCICIO	SALDOS_MENSUA	smallint	TRUE	FALSE	TRUE
Ejercicio del Envío a Banco	EJER_ENVI_BCO	TRANSACCION	smallint	FALSE	TRUE	FALSE
EMAIL	EMAIL	EMPRESA	char(50)	FALSE	FALSE	FALSE
Empresa	EMPRESA	TRANSACCION	integer	FALSE	TRUE	FALSE
Empresa	EMPRESA	EMPRESA	integer	TRUE	FALSE	TRUE
Empresa	EMPRESA	PLANILLA	integer	TRUE	TRUE	TRUE
Empresa	EMPRESA	DEMANDADOS	integer	FALSE	TRUE	FALSE
Empresa	EMPRESA	CUENTA_USUARI	integer	FALSE	TRUE	FALSE
estado	ESTADO	CUENTA_USUARI	char(1)	FALSE	FALSE	TRUE
Estado	ESTADO	EXPEDI_HISTOR	char(1)	FALSE	FALSE	TRUE
Estado	ESTADO	PLANILLA	char(1)	FALSE	FALSE	TRUE
Estado	ESTADO	MENORES	char(1)	FALSE	FALSE	FALSE
Estado	ESTADO	EXPEDIENTE	char(1)	FALSE	FALSE	TRUE
Estado	ESTADO	PAG_CUO_ABO_CTA	char(1)	FALSE	FALSE	TRUE
Estado	ESTADO	MENORE_HISTOR	char(1)	FALSE	FALSE	FALSE
FAX	FAX	EMPRESA	char(15)	FALSE	FALSE	FALSE
Fecha de Creación	FECHA_CREACI	DEMANDANTES	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha de Creación	FECHA_CREACI	EXPEDI_HISTOR	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha de Creación	FECHA_CREACI	MENORE_HISTOR	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha de Creación	FECHA_CREACI	EXPEDIENTE	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha de Creación	FECHA_CREACI	MENORES	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha de Creación	FECHA_CREACI	TRANSACCION	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha de Creación	FECHA_CREACI	PAG_CUO_ABO_CTA	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha de Creación	FECHA_CREACI	EMPRESA	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha de Creación	FECHA_CREACI	DEMANDADOS	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha de Creación	FECHA_CREACI	PLANILLA	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha de Envío al Banco	FECH_ENVI_BCO	PAG_CUO_ABO_CTA	datetime	FALSE	FALSE	FALSE
Fecha de Inicio Pago de Cuota	FEC_INI_PAG_CUO	EXPEDI_HISTOR	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha de Inicio Pago de Cuota	FEC_INI_PAG_CUO	EXPEDIENTE	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha de la Modificación del Expediente	FECH_MODI_EXPE	EXPEDI_HISTOR	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha de la Remesa	FECHA_REMESA	PLANILLA	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha de Nacimiento	FECHA_NACIMI	MENORE_HISTOR	datetime	FALSE	FALSE	FALSE
Fecha de Nacimiento	FECHA_NACIMI	MENORES	datetime	FALSE	FALSE	FALSE
Fecha de Traslado a la UFI	FECH_TRAS_UFI	TRANSACCION	datetime	FALSE	FALSE	FALSE
Fecha del Recibo	FECHA_RECIBO	TRANSACCION	datetime	FALSE	FALSE	FALSE
Fecha del Recibo	FECHA_RECIBO	PLANILLA	datetime	FALSE	FALSE	FALSE
Fecha Documento de Banco	FECH_DOCU_BCO	PAG_CUO_ABO_CTA	datetime	FALSE	FALSE	FALSE
Fecha Documento de Banco	FECH_DOCU_BCO	TRANSACCION	datetime	FALSE	FALSE	FALSE
Fecha Planilla	FECHA_PLANIL	PLANILLA	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha Ultima Actualización	FECH_ULTI_ACTU	DEMANDADOS	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha Ultima Actualización	FECH_ULTI_ACTU	PLANILLA	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha Ultima Actualización	FECH_ULTI_ACTU	MENORES	datetime	FALSE	FALSE	TRUE

Fecha Ultima Actualización	FECH_ULTI_ACTU	PAG_CUO_ABO_CTA	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha Ultima Actualización	FECH_ULTI_ACTU	MENORE_HISTOR	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha Ultima Actualización	FECH_ULTI_ACTU	EMPRESA	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha Ultima Actualización	FECH_ULTI_ACTU	DEMANDANTES	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha Ultima Actualización	FECH_ULTI_ACTU	EXPEDIENTE	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha Ultima Actualización	FECH_ULTI_ACTU	EXPEDI_HISTOR	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha Ultima Actualización	FECH_ULTI_ACTU	TRANSACCION	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha Ultima Transacción	FECH_ULTI_TRAN	EXPEDIENTE	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Fecha Ultima Transacción	FECH_ULTI_TRAN	EXPEDI_HISTOR	datetime	FALSE	FALSE	TRUE
Forma de Pago de Cuota	FORM_PAGO_CUOT	EXPEDI_HISTOR	smallint	FALSE	FALSE	FALSE
Forma de Pago de Cuota	FORM_PAGO_CUOT	FORM_PAGO_CUOT	smallint	TRUE	FALSE	TRUE
Forma de Pago de Cuota	FORM_PAGO_CUOT	EXPEDIENTE	smallint	FALSE	TRUE	TRUE
Historial	HISTORIAL	EXPEDI_HISTOR	text	FALSE	FALSE	FALSE
Historial	HISTORIAL	EXPEDIENTE	text	FALSE	FALSE	FALSE
Ingresos Mensuales	INGRES_MENSUA	SALDOS_MENSUA	money	FALSE	FALSE	TRUE
Login Crea	LOGIN_CREA	DEMANDADOS	char(30)	FALSE	FALSE	TRUE
Login Crea	LOGIN_CREA	DEMANDANTES	char(30)	FALSE	FALSE	TRUE
Login Crea	LOGIN_CREA	MENORE_HISTOR	char(30)	FALSE	FALSE	TRUE
Login Crea	LOGIN_CREA	EXPEDI_HISTOR	char(30)	FALSE	FALSE	TRUE
Login Crea	LOGIN_CREA	EXPEDIENTE	char(30)	FALSE	FALSE	TRUE
Login Crea	LOGIN_CREA	TRANSACCION	char(30)	FALSE	FALSE	TRUE
Login Crea	LOGIN_CREA	MENORES	char(30)	FALSE	FALSE	TRUE
Login Crea	LOGIN_CREA	PAG_CUO_ABO_CTA	char(30)	FALSE	FALSE	TRUE
Login Crea	LOGIN_CREA	EMPRESA	char(30)	FALSE	FALSE	TRUE
Login Crea	LOGIN_CREA	PLANILLA	char(30)	FALSE	FALSE	TRUE
Login Ultima Actualizo	LOGI_ULTI_ACTU	TRANSACCION	char(30)	FALSE	FALSE	TRUE
Login Ultima Actualizo	LOGI_ULTI_ACTU	EMPRESA	char(30)	FALSE	FALSE	TRUE
Login Ultima Actualizo	LOGI_ULTI_ACTU	EXPEDIENTE	char(30)	FALSE	FALSE	TRUE
Login Ultima Actualizo	LOGI_ULTI_ACTU	MENORES	char(30)	FALSE	FALSE	TRUE
Login Ultima Actualizo	LOGI_ULTI_ACTU	PAG_CUO_ABO_CTA	char(30)	FALSE	FALSE	TRUE
Login Ultima Actualizo	LOGI_ULTI_ACTU	DEMANDADOS	char(30)	FALSE	FALSE	TRUE
Login Ultima Actualizo	LOGI_ULTI_ACTU	PLANILLA	char(30)	FALSE	FALSE	TRUE
Login Ultima Actualizo	LOGI_ULTI_ACTU	MENORE_HISTOR	char(30)	FALSE	FALSE	TRUE
Login Ultima Actualizo	LOGI_ULTI_ACTU	EXPEDI_HISTOR	char(30)	FALSE	FALSE	TRUE
Login Ultima Actualizo	LOGI_ULTI_ACTU	DEMANDANTES	char(30)	FALSE	FALSE	TRUE
Mes	MES	SALDOS_MENSUA	smallint	TRUE	FALSE	TRUE
Mes que paga	MES_PAGA	TRANSACCION	smallint	FALSE	FALSE	TRUE
Monto	MONTO	TRANSACCION	money	FALSE	FALSE	TRUE
nombre	NOMBRE	BANCO	char(35)	FALSE	FALSE	TRUE
nombre	NOMBRE	PROCUR_AUXILI	char(40)	FALSE	FALSE	TRUE
Nombre	NOMBRE	EMPRESA	char(50)	FALSE	FALSE	TRUE
Nombre	NOMBRE	TIPO_DOCU_IDEN	char(30)	FALSE	FALSE	TRUE
Nombre	NOMBRE	TIPO_TRANSA	char(40)	FALSE	FALSE	TRUE
Nombre	NOMBRE	FORM_PAGO_CUOT	char(30)	FALSE	FALSE	TRUE

Nombre	NOMBRE	CUENTA_USUARI	char(50)	FALSE	FALSE	TRUE
Nombre	NOMBRE	TIPO_EMPRES	char(30)	FALSE	FALSE	TRUE
Nombres	NOMBRES	MENORES	char(40)	FALSE	FALSE	TRUE
Nombres	NOMBRES	DEMANDADOS	char(40)	FALSE	FALSE	TRUE
Nombres	NOMBRES	DEMANDANTES	char(40)	FALSE	FALSE	TRUE
Nombres	NOMBRES	MENORE_HISTOR	char(40)	FALSE	FALSE	TRUE
Nombres Persona Autorizada	NOMB_PERS_AUTO	EXPEDI_HISTOR	char(40)	FALSE	FALSE	FALSE
Nombres Persona Autorizada	NOMB_PERS_AUTO	EXPEDIENTE	char(40)	FALSE	FALSE	FALSE
Numero de Envío a Banco	NUME_ENVI_BCO	PAG_CUO_ABO_CTA	integer	TRUE	FALSE	TRUE
Numero de Envío a Banco	NUME_ENVI_BCO	TRANSACCION	integer	FALSE	TRUE	FALSE
Numero de Expediente	NUMERO_EXPEDI	MENORES	char(15)	TRUE	TRUE	TRUE
Numero de Expediente	NUMERO_EXPEDI	TRANSACCION	char(15)	TRUE	TRUE	TRUE
Numero de Expediente	NUMERO_EXPEDI	EXPEDI_HISTOR	char(15)	TRUE	TRUE	TRUE
Numero de Expediente	NUMERO_EXPEDI	MENORE_HISTOR	char(15)	TRUE	TRUE	TRUE
Numero de Expediente	NUMERO_EXPEDI	EXPEDIENTE	char(15)	TRUE	FALSE	TRUE
numero de planilla	NUMERO_PLANIL	TRANSACCION	integer	FALSE	TRUE	FALSE
numero de planilla	NUMERO_PLANIL	PLANILLA	integer	TRUE	FALSE	TRUE
Numero de Remesa	NUMERO_REMESA	PLANILLA	integer	FALSE	FALSE	FALSE
Numero de Tarjeta	NUMERO_TARJET	TRANSACCION	smallint	TRUE	TRUE	TRUE
Numero de Tarjeta	NUMERO_TARJET	EXPEDIENTE	smallint	TRUE	FALSE	TRUE
Numero de Tarjeta	NUMERO_TARJET	EXPEDI_HISTOR	smallint	TRUE	TRUE	TRUE
Numero de Tarjeta	NUMERO_TARJET	MENORES	smallint	TRUE	TRUE	TRUE
Numero de Tarjeta	NUMERO_TARJET	MENORE_HISTOR	smallint	TRUE	TRUE	TRUE
Numero del Recibo	NUMERO_RECIBO	TRANSACCION	integer	FALSE	FALSE	FALSE
Numero del Recibo	NUMERO_RECIBO	PLANILLA	integer	FALSE	FALSE	FALSE
Numero Documento Demandado	NUME_DOCU_DMDO	DEMANDADOS	char(20)	TRUE	FALSE	TRUE
Numero Documento Demandado	NUME_DOCU_DMDO	EXPEDI_HISTOR	char(20)	FALSE	FALSE	TRUE
Numero Documento Demandado	NUME_DOCU_DMDO	EXPEDIENTE	char(20)	FALSE	TRUE	TRUE
numero documento demandante	NUME_DOCU_DMTE	EXPEDI_HISTOR	char(20)	FALSE	FALSE	TRUE
numero documento demandante	NUME_DOCU_DMTE	EXPEDIENTE	char(20)	FALSE	TRUE	TRUE
numero documento demandante	NUME_DOCU_DMTE	DEMANDANTES	char(20)	TRUE	FALSE	TRUE
Observación	OBSERVACION	TRANSACCION	char(50)	FALSE	FALSE	FALSE
Permitir Editar	PERMIT_EDITAR	TRANSACCION	char(1)	FALSE	FALSE	TRUE
Procuraduría	PROCURADURIA	SALDOS_MENSUA	smallint	TRUE	TRUE	TRUE
Procuraduría	PROCURADURIA	PAG_CUO_ABO_CTA	smallint	TRUE	TRUE	TRUE
Procuraduría	PROCURADURIA	PROCUR_AUXILI	smallint	TRUE	FALSE	TRUE
Procuraduría	PROCURADURIA	CTA_BCO_PROC	smallint	TRUE	TRUE	TRUE
Procuraduría	PROCURADURIA	EXPEDIENTE	smallint	FALSE	TRUE	TRUE
Procuraduría	PROCURADURIA	EXPEDI_HISTOR	smallint	FALSE	FALSE	TRUE
Procuraduría	PROCURADURIA	CUENTA_USUARI	smallint	FALSE	TRUE	FALSE
Procuraduría	PROCURADURIA	TRANSACCION	smallint	FALSE	TRUE	FALSE
Procuraduría	PROCURADURIA	PLANILLA	smallint	FALSE	TRUE	TRUE
Saldo Actual	SALDO_ACTUAL	EXPEDI_HISTOR	money	FALSE	FALSE	TRUE
Saldo Actual	SALDO_ACTUAL	EXPEDIENTE	money	FALSE	FALSE	TRUE

Saldo Anterior	SALDO_ANTERI	SALDOS_MENSUA	money	FALSE	FALSE	TRUE
Sexo	SEXO	MENORES	char(1)	FALSE	FALSE	TRUE
Sexo	SEXO	DEMANDANTES	char(1)	FALSE	FALSE	TRUE
Sexo	SEXO	DEMANDADOS	char(1)	FALSE	FALSE	TRUE
Sexo	SEXO	MENORE_HISTOR	char(1)	FALSE	FALSE	TRUE
Teléfono	TELEFONO	EMPRESA	char(15)	FALSE	FALSE	FALSE
Teléfono Casa	TELEFO_CASA	DEMANDADOS	char(15)	FALSE	FALSE	FALSE
Teléfono Casa	TELEFO_CASA	DEMANDANTES	char(15)	FALSE	FALSE	FALSE
Teléfono Trabajo	TELEFO_TRABAJ	DEMANDADOS	char(15)	FALSE	FALSE	FALSE
Teléfono Trabajo	TELEFO_TRABAJ	DEMANDANTES	char(15)	FALSE	FALSE	FALSE
Tipo de documento de identificación	TIPO_DOCU_IDEN	DEMANDANTES	smallint	FALSE	TRUE	TRUE
Tipo de documento de identificación	TIPO_DOCU_IDEN	TIPO_DOCU_IDEN	smallint	TRUE	FALSE	TRUE
Tipo de documento de identificación	TIPO_DOCU_IDEN	DEMANDADOS	smallint	FALSE	TRUE	TRUE
Tipo de Transacción	TIPO_TRANSA	TIPO_TRANSA	smallint	TRUE	FALSE	TRUE
Tipo de Transacción	TIPO_TRANSA	TRANSACCION	smallint	FALSE	TRUE	TRUE
Tipo Empleado	TIPO_EMPLEA	DEMANDADOS	char(1)	FALSE	FALSE	FALSE
Tipo Empresa	TIPO_EMPRES	EMPRESA	smallint	FALSE	TRUE	TRUE
Tipo Empresa	TIPO_EMPRES	TIPO_EMPRES	smallint	TRUE	FALSE	TRUE
total del documento de banco	TOTA_DOCU_BCO	PAG_CUO_ABO_CTA	money	FALSE	FALSE	FALSE
Total Planilla	TOTAL_PLANIL	PLANILLA	money	FALSE	FALSE	TRUE

**Anexo # 2 Menú de la aplicación informática**

<b>MENU PRINCIPAL</b>	<b>SUBMENU</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Mantenimientos	Demandantes	Activa la ventana para adicionar, editar, borrar y buscar demandantes
	Demandados	Activa la ventana para adicionar, editar, borrar y buscar demandados
	Expedientes	Activa la ventana para adicionar, editar, borrar y buscar expedientes. Adicionar, editar, borrar y buscar transacciones para un expediente dado y consultar el historial de cambios por expediente.
	Transacciones de Expedientes	Activa la ventana para adicionar, editar, borrar y buscar transacciones de expedientes
	Pago de Cuotas por Abono a Cuenta	Activa la ventana para adicionar, editar, borrar y buscar pagos de cuotas a las demandantes
	Planillas de Empresas	Activa la ventana para adicionar, editar, borrar y buscar las planillas que traen las empresas para recibir el ingreso de cuotas.
Tablas	Empresas	Activa la ventana para adicionar, editar, borrar y buscar las empresas en el sistema para recibir sus planillas posteriormente.
	Bancos	Activa la ventana para adicionar, editar, borrar y buscar bancos en los cuales se recibirán depósitos de cuotas para su posterior pago
	Procuradurías	Activa la ventana para adicionar, editar, borrar y buscar las procuradurías auxiliares en el sistema
	Formas de Pago de Cuotas	Activa la ventana para adicionar, editar, borrar y buscar las formas de pago de cuotas
	Tipos de Documentos de Identidad	Activa la ventana para adicionar, editar, borrar y buscar los tipos de documento de identidad con los cuales es válido registrar a una demandante o a un demandado.
	Tipos de Empresas	Activa la ventana para adicionar, editar, borrar y buscar los tipos de empresas que se registrarán en el sistema
	Tipos de Transacciones del Expediente	Activa la ventana para adicionar, editar, borrar y buscar los tipos de transacciones que se efectuarán sobre un expediente determinado.
Procesos	Bajar Pago de cuotas a Diskette para Bco.	
	Subir planilla de empresa desde diskette	
Reportes		
Editar	Insertar	Insertar un nuevo registro en blanco en la ventana activa
	Borrar	Borrar el registro activo en la ventana activa
	Guardar	Guardar los registros modificados de la ventana activa
	Recuperar	Recuperar los registros en la ventana activa que cumplan con las condiciones especificadas en la búsqueda cuando la ventana tenga esta opción o el 100% de los registros en caso contrario

	Buscar	Buscar registros que cumplan una condición especificada para un atributo en la ventana actual
	Búsqueda y Reemplazo	Buscar registros que cumplan una condición especificada para un atributo en la ventana actual y reemplazarlo por el valor que se indique
	Ordenar	Ordenar los registros desplegados en la ventana por un conjunto de atributos especificados por el usuario
	Filtrar	Filtrar el conjunto de registros en la ventana actual para que solo despliegue los que cumplen con la condición que especifica el usuario
Ventana	Horizontal	Ordenar las ventanas abiertas horizontalmente
	Vertical	Ordenar las ventanas abiertas verticalmente
	Layer	Ordenar las ventanas abiertas en layer
	Cascada	Ordenar las ventanas abiertas en cascada
	Lista de ventanas abiertas....	Listar cada ventana abierta como una opción en este submenú para que puede escoger cual ventana activar.
Ayuda	Acerca	Ventana con información genérica como nombre de la aplicación, versión, etc.
	Ayuda	Ventanas que contengan el manual del usuario de la aplicación informática.
Salir		Salirse del sistema

### **Anexo # 3 Prototipo (Diseño de Pantallas)**

## **EXPEDIENTES**

El propósito de esta pantalla es mostrar información relativa a los expedientes, como podrá observar en la parte superior se muestra una lista de expedientes entre los cuales se debe seleccionar uno para observar en la parte inferior el contenido detallado del mismo.

Además, de poder visualizar la información de los expedientes también podrá realizar actividades de mantenimiento como adición, modificación, “eliminación”. Es de tomar en consideración que para cada una de las opciones mencionadas anteriormente se debe guardar un registro histórico que nos permita controlar los cambios que un expediente a tenido a través del tiempo; El origen de datos de esta pantalla será la tabla EXPEDIENTE. Para facilitar la operación del sistema se utilizan varias listas de selección (combobox) en las cuales el usuario seleccionará la opción que corresponda a cada caso.

A continuación se detalla el origen de las listas utilizadas en esta ventana:

<b>Lista / Combo</b>	<b>Validación</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor default</b>
Procuraduría		Es el código de la procuraduría auxiliar en la que fue abierto el expediente	
Banco		Es el código del banco en el cual tiene la cuenta la procuraduría y la demandante	
Cta. Bco. Procuraduría		Es la cuenta de ahorro de la procuraduría	1
Estado	1-5	Es el estado en que se encuentra el expediente : 1-Activo 2-Exonerado 3- Inactivo 4- Retención 5- Indemnización de pago	
Forma Pago Cuota		Es la modalidad en que se realizarán los pagos; retención en planilla, personal o money order.	Planilla
Fecha inicia 1° cuota		Es la fecha a partir de la cual debe comenzarse a pagar la cuota alimenticia.	FECHA ACTUAL
Saldo actual	>=0	Es el saldo del expediente y se calcula sumándole cada ingreso al expediente y restando cada egreso o pago.	0
Día que paga cuota	>=1 Y <=28	Es el día del mes en el que de debe realizar el pago de la cuota por parte del demandado o empresa antes de caer en mora.	30
Creado Por	No editable	Es un campo de control interno, con el cual podemos determinar quien ingreso los datos del expediente.	LOGIN
Creado el	No editable	La fecha en que el expediente fue ingresado al sistema.	FECHA ACTUAL
Ultima actualización por	No editable	El usuario que ha realizado la ultima modificación al expediente.	LOGIN
Fecha ultima actualización	No editable	La fecha en que se modifico el expediente por ultima vez.	FECHA ACTUAL

### VENTANA MANTENIMIENTO DEL EXPEDIENTE

No. Expediente	No. Tarjeta	No. Doc. Demandante	Nombre Demandante	No. Doc. Demandado	
123-124-589	0	08-02-124585	Torres Alvarenga, Maria Ester	06-05-78458	Buscar
124-245-789	0	11-1-229956	Mendez Ayala, Karla Patricia	06-12-2546894	Transacciones
					Ver Modificaciones

Expediente		Menores	
No. Expediente	123-124-589	No. Tarjeta	0
No. Doc. Demandante	08-02-124585	Buscar	
No. Doc. Demandado	06-05-78458	Buscar	
Procuraduria	1		
Banco	1	Estado	1 - Activo
Cta. Bco. Procuraduria	154-265984-1	Cta. Bco. Demandante	165-78965-4
Cuota Asignada	\$1,250.00	Forma Pago Cuota	1
Fecha Inicia 1° Cuota	03/03/2000 00:00:00	Dia que Paga Cuota	3
Saldo Actual:	\$0.00	Fecha Ultima Transaccion	25/02/2000 00:00:00
Nombres Pers. Autorizada	Apellidos Pers. Autorizada		
Historial:	Creacion del expediente		
Creado Por	Oscar	Creado el	25/02/2000 00:00:00
Ultima Actualizacion Por	Oscar	Fecha Ultima Actualizacion	25/02/2000 00:00:00

## Insertar

Crear o abrir un nuevo expediente, para lo cual se tendrá como requisito previo la introducción de los datos del demandado, demandante y menores.

## Borrar

No se permitirá borrar expedientes

## Editar

Cada modificación que se realice sobre un expediente será registrada en la tabla EXPEDI\_HISTOR, para lo cual se hará una copia exacta del registro actual y quedará en la tabla EXPEDIENTE el registro actualizado.

## Botones

*Buscar 1 (parte superior derecha):* Abrió la ventana de búsqueda Buscar Expediente.

*Transacciones:* abrirá la ventana Transacciones de expedientes

*Ver Modificaciones:* abrirá la ventana Historial de modificaciones del expediente

Buscar 2: Abrirá la ventana buscar demandante

Buscar 3: Abrirá la ventana buscar demandado

## VENTANA MANTENIMIENTO DE EXPEDIENTES(SECCION MENORES)

The screenshot shows a software window titled "[MANTENIMIENTO] EXPEDIENTES". It contains a table with the following data:

No. Expediente	No. Tarjeta	No. Doc. Demandante	Nombre Demandante	No. Doc. Demanda
123-124-589	0	08-02-124585	Torres Alvarenga, Maria Ester	06-05-78458
124-245-789	0	1-1-229956	Mendez Ayala, Karla Patricia	06-12-2546894

Below the table are buttons for "Buscar", "Transacciones", and "Ver Modificaciones".

The "Expediente" tab is selected, showing a sub-tab "Menores". It displays a table of minors:

Correlativo	Nombres	Apellidos
1	Juan Carlos	Torres
2	Dina Esperanza	Torres
3	Marta Angelica	Torres

Below this table is a form with the following fields:

- Correlativo: [ ]
- Sexo:  Masculino  Femenino
- Nombres: [ ]
- Apellidos: [ ]
- Direccion: [ ]
- Fecha Nacimiento: [ ]
- Estado: [ ]
- Creado Por: [ ]
- Creado el: [ ]
- Ultima Actualizacion Por: [ ]
- Fecha Ultima Actualizacion: [ ]

Esta es la misma ventana de expedientes con el TAB menores, en el cual se detalla la información de los menores relacionados a un expediente, su forma de funcionamiento es igual que el de el descrito anteriormente, se muestra la lista de menores en la que se seleccionará uno para observar los detalles en la parte inferior.

## VENTANA BUSCAR DEMANDANTES.

El propósito de esta ventana es capturar datos que serán utilizados como filtro para ser mostrados en la parte inferior de la ventana.

La introducción de los datos de búsqueda en esta ventana no son todos obligatorios, solo se deberá llenar los que sean de interés al usuario. Una vez se han llenado los campos de búsqueda clic al botón Buscar lo que provoca que se ejecute la consulta y muestre los resultados en la parte inferior de la pantalla, de donde se elegirá un registro y da clic en

continuar para volver a la ventana de expedientes, donde se podrán ver todos los datos del expediente.

**[BUSCAR] DEMANDANTES**

Desde: 11-4-254689 Hasta: 11-4999999

Nombres: A Apellidos: ACEVEDO

No. Doc. Demandante	Nombres	Apellidos
11-14-456945	Leticia Carolina	Carias Cabrera
11-1-229956	Ada Eryln	Mendez Ayala

#### VENTANA BUSCAR DEMANDADOS.

El mecanismo de utilización de esta ventana es exactamente igual que la anterior, con la única diferencia que la búsqueda se realiza por demandado.

**[BUSCAR] DEMANDADOS**

Desde: 11-4-254689 Hasta: 11-4999999

Nombres: A Apellidos: ACEVEDO

No. Doc. Demandado	Nombres	Apellidos
06-12-2546894	Jorge Alberto	Aguilar Montes
06-05-78458	Dionisio Armando	Carvallo Carcamo
08-09-456841	Francisco Alejandro	Cervantes Arevalo
14-25-012356	Jaime Arturo	Vargas Morataya

[MANTENIMIENTO] TRANSACCIONES DE EXPEDIENTES (Unitario)

En esta pantalla se ingresan las transacciones de los expedientes ( ingreso / egreso ) por concepto de cuota, aguinaldo, etc. de forma individual; esta opción es práctica cuando se reciben las cuotas por pago personal ( ingreso ) o se paga individualmente una cuota o se quiere consultar una en especial. Al abrir la ventana no muestra ningún dato, en este sentido se pueden hacer dos operaciones: ingresar una nueva transacción o buscar una previamente almacenadas en el sistema.

Cuando se hace clic en el botón “Buscar” muestra la ventana “[BUSCAR] TRANSACCIONES DE EXPEDIENTES” mediante la cual se especifican las características de las transacciones que se desean consultar y se hace click en el botón “OK”, la ventana se cierra automáticamente y si existen transacciones que cumplan esas condiciones entonces se muestran en la parte superior de la ventana “[MANTENIMIENTO] TRANSACCIONES DE EXPEDIENTES (General)” en forma de índice (se puede hacer uso de la barra de desplazamiento horizontal o vertical para ver los datos) para ver el resto de datos se hace click en la transacción ( fila ) y los datos de esta se muestran en forma total en el recuadro inferior de la ventana. El recuadro superior es solo de lectura.

Los datos provienen de la tabla TRANSACCIÓN. Los atributos que se muestran en el recuadro inferior tienen las siguientes validaciones:

Campo	Validación	Descripción	Valor default
No. Expediente		Código asignado por la Unidad de Familia de la PGR	
No. Tarjeta		Número de Tarjeta asignado por Unidad de Familia de la PGR	
Demandante		Nombre del beneficiario( recibe las cuotas ) según el expediente	
Correlativo	No editable	Número de 1 en adelante por cada expediente y tarjeta ( identifica la transacción )	
Demandado	No editable	Persona obligada a proporcionar las cuotas según expediente	
Tipo Transacción		Identifica en concepto de que es la cuota , se muestra como lista de selección y los valores provienen de la tabla TIPO_TRANSA.	1
Clasificación	I/E	Clasifica la transacción en E= Egreso ó I= Ingreso	I
Número Recibo		Obligatorio para cuando Clasificación = E (egreso ) caso contrario es opcional ( en este caso Fecha Recibo debe quedar vacío también )	
Fecha Recibo		Obligatorio cuando Número Recibo tenga un valor caso contrario debe quedar vacío	
Monto		Valor de la cuota y cuando Tipo Transacción = 1 ( cuota ) se debe obtener este valor de la tabla EXPEDIENTE y se debe permitir editar e informar al	

		usuario cuando no coincide el valor digitado con el que tiene el expediente; para los otros tipos de transacciones no se informa al usuario de la diferencia	
Año que Paga	[1970 ...]	Número de 4 dígitos y especifica a que año corresponde la cuota	
Mes que Paga	[1..12]	Número de 1 a 12 que corresponde al mes ( mostrar la lista : # - Mes )	
Observación		Concepto opcional	
Empresa	No editable	Código de la empresa según sistema, es obligatorio unicamente cuando EXPEDIENTE. FORM_PAGO_CUOT = 1 ( retención en planilla ) y Clasificación = I ( ingreso ); se obtiene de DEMANDADO.EMPRESA (deplegar el nombre de la empresa en el atributo adyacente) para el expediente en cuestión caso contrario debe quedar vacío.	
No. Planilla		Número de Planilla es obligatorio cuando EXPEDIENTE. FORM_PAGO_CUOT = 1 ( retención en planilla ) y Clasificación = I ( ingreso )	
Año del Envío Bco.	[1970...]	Año al que corresponde el envío a banco y es obligatorio cuando Clasificación = E (egreso)	
No. de Envío Bco.	[1.... ]	Número entero positivo que identifica el número de envío a banco y es obligatorio cuando Clasificación = E (egreso). Comienza en 1 todos los años.	
Fecha Doc. Bco.		Fecha del documento que da el banco ( nota de abono o de cargo )	
Cta. Bco. Demandante	No editable	Cuenta Bancaria de la demandante es obligatorio cuando Clasificación = E (egreso) y se obtiene de EXPEDIENTE..CTA_BCO_DMTE	
Fecha Traslado a UFI		Fecha en que se trasladan los documentos de esta transacción a la Unidad Financiera Institucional, debe ser mayor o igual que la Fecha Recibo y que Fecha Doc. Bco.	
Permitir Editar	S/N	Se puede editar solo cuando tiene el valor de S	S
Creado Por	No editable	Almacenar automáticamente el Login del usuario al insertar el registro en la base de datos.	Login
Creado el	No editable	Almacenar automáticamente la fecha en que se insertó el registro en la base de datos.	Fecha Actual
Ultima actualización por	No editable	Almacenar automáticamente el Login del usuario hacer un update al registro en la base de datos. ( al insertar es igual que Creado Por )	Login
Fecha ultima actualización	No editable	Almacenar automáticamente la fecha en que se hizo el último update al registro en la base de datos. ( al insertar es igual que Creado el )	Fecha Actual

### Insertar

Esta operación deberá permitir ingresar nuevas transacciones a los expedientes aplicando las validaciones para cada atributo según se especifica en la tabla anterior, al guardar el registro en la base de datos deberá actualizar el expediente de la siguiente forma:

Si Transacción.Clasificacion = I ( Ingreso) Entonces

Expediente.Saldo\_Actual = Expediente.Saldo\_Actual + Transacción.Monto

Saldos\_mensua.ingres\_mensua = Saldos\_mensua.ingres\_mensua +  
Transacción.Monto

Sino

Expediente.Saldo\_Actual = Expediente.Saldo\_Actual - Transacción.Monto

Saldos\_mensua.egreso\_mensua = Saldos\_mensua.egreso\_mensua +  
Transacción.Monto

Fin.Si

La actualización a la tabla SALDOS\_MENSUA debe ser hecha tomando en cuenta los atributos EXPEDIENTE.(BANCO, PROCURADURIA, CTA\_BCO\_PROC) y TRANSACCIÓN(YEAR(FECHA\_CREACI), MONTH(FECHA\_CREACI)).

### **Borrar**

No se permite borrar ninguna transacción

### **Editar**

Esta operación deberá permitir editar transacciones previamente almacenadas en la base de datos del sistema aplicando las validaciones para cada atributo según se especifica en la tabla anterior. Se permite editar la transacción cuando tenga S en el atributo Permitir Editar y al guardar el registro en la base de datos deberá actualizar el expediente de la siguiente forma:

$Xvalor = ( Transacción.Monto ( valor\ nuevo ) - Transacción.Monto ( valor\ anterior ) )$

Si Transacción.Clasificacion = I ( Ingreso) Entonces

Expediente.Saldo\_Actual = Expediente.Saldo\_Actual + Xvalor

Saldos\_mensua.ingres\_mensua = Saldos\_mensua.ingres\_mensua + Xvalor

Sino

Expediente.Saldo\_Actual = Expediente.Saldo\_Actual - Xvalor

Saldos\_mensua.egreso\_mensua = Saldos\_mensua.egreso\_mensua + xvalor

Fin.Si

La actualización a la tabla SALDOS\_MENSUA debe ser hecha tomando en cuenta los atributos EXPEDIENTE.(BANCO, PROCURADURIA, CTA\_BCO\_PROC) y TRANSACCIÓN(YEAR(FECHA\_CREACI), MONTH(FECHA\_CREACI)).

No se puede editar los atributos que tienen especificado no editable en la tabla anterior y adicionalmente el No. Expediente y No. Tarjeta. A continuación se muestra la ventana “[MANTENIMIENTO] TRANSACCIONES DE EXPEDIENTES (General)”

Correlativo	Tipo Transa	Clasificacion	Monto	Numero Recibo	Fecha Recibo
1	1	I- Ingreso	\$120.00	232	03/01/2001 00:00:00:000
2	1	I- Ingreso	\$120.00	325	04/01/2001 00:00:00:000

Correlativo	<input type="text" value="1"/>	Tipo Transaccion	<input type="text" value="1"/>
Clasificacion	<input type="text" value="I- Ingreso"/>	Numero Recibo	<input type="text" value="232"/>
Monto	<input type="text" value="\$120.00"/>	Fecha Recibo	<input type="text" value="03/01/2001 00:00:00:000"/>
Año que Paga	<input type="text" value="2001"/>	Mes que Paga	<input type="text" value="2- Febrero"/>
Observacion	<input type="text" value="Recibido pago de la cuota"/>		
Empresa	<input type="text"/>	No. Planilla	<input type="text"/>
Año del Envio Bco	<input type="text" value="0000"/>	No. de Envio Bco	<input type="text"/>
Fecha Doc. Bco	<input type="text" value="00/00/0000 00:00:00:000"/>	Cta. Bco. Demandante	<input type="text"/>
Fecha Traslado a UFI	<input type="text" value="00/00/0000 00:00:00:000"/>	Permitir Editar	<input checked="" type="checkbox"/>
Creado Por	<input type="text" value="Juan"/>	Creado el	<input type="text" value="03/03/2001 00:00:00:000"/>
Ultima Actualizacion Por	<input type="text" value="Juan"/>	Fecha Ultima Actualizacion	<input type="text" value="03/03/2001 00:00:00:000"/>

#### HISTORIAL DE MODIFICACIONES AL EXPEDIENTE.

Esta ventana es igual que la de manejo de expedientes con la diferencia que es de solo lectura y podrá observar en ella las modificaciones que históricamente se han realizado sobre un expediente. En la parte superior de la ventana se muestra una lista en la que se muestra el mismo numero de expediente y cada registro contiene una modificación que se ha realizado.

**[CONSULTA] HISTORIAL DE MODIFICACIONES DEL EXPEDIENTE**

No. Expediente	No. Tarjeta	Correlativo	Fecha Modificación Expediente	No. Doc. Demandante	Nombre Demandante	No. Doc.
123-124-589	0	1	25/01/1999 00:00:00	08-02-124585	Torres Alvarenga, Maria Ester	06-05-78
123-124-589	0	2	20/04/2000 00:00:00	08-02-124585	Torres Alvarenga, Maria Ester	06-05-78

Expediente **Menores**

No. Expediente	123-124-589	No. Tarjeta	0
Correlativo	1	Estado	1- Activo
No. Doc. Demandante	08-02-124585	Torres Alvarenga, Torres Alvarenga	
No. Doc. Demandado	06-05-78458	Carvalho Carcamo, Dionisio Armando	
Procuraduria	1		
Banco	1	Cta. Bco. Procuraduria	154-265984-1
Cta. Bco. Demandante	165-78965-4	Fecha Modificación Expediente	15/02/1998 00:00:00
Cuota Asignada	\$1,000.00	Forma Pago Cuota	1
Fecha Inicio 1° Cuota	15/02/1998 00:00:00	Dia Paga Cuota	25
Saldo Actual	\$10.00	Fecha Ultima Transaccion	15/02/1998 00:00:00
Nombres Persona Autorizada			
Apellidos Persona Autorizada			
Historial			
Creado Por	juan	Creado el	15/02/1998 00:00:00
Ultima Actualización Por	juan	Fecha Ultima Actualizacion	15/02/1998 00:00:00

**[CONSULTA] HISTORIAL DE MODIFICACIONES DEL EXPEDIENTE**

No. Expediente	No. Tarjeta	Correlativo	Fecha Modificación Expediente	No. Doc. Demandante	Nombre Demandante	No. Doc.
123-124-589	0	1	25/01/1999 00:00:00	08-02-124585	Torres Alvarenga, Maria Ester	06-05-78
123-124-589	0	2	20/04/2000 00:00:00	08-02-124585	Torres Alvarenga, Maria Ester	06-05-78

Expediente **Menores**

Correlativo Original del Menor	Nombres	Apellidos
1	Jose Alberto	Alvarado Montes
2	Marta Yamilet	Alvarado Montes

Correlativo Original del Menor		Sexo	<input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino
Nombres		Apellidos	
Direccion			
Fecha Nacimiento	00/00/0000 00:00:00	Estado	
Creado Por		Creado el	00/00/0000 00:00:00
Ultima Actualizacion Por		Fecha Ultima Actualizacion	00/00/0000 00:00:00

## PLANILLAS

En esta parte del sistema se puede ingresar planillas nuevas provenientes de los pagos que hayan hecho las empresas de las retenciones de cuotas que hagan a los demandados,

asimismo se puede editar y consultar aquellas planillas que están almacenadas la base de datos.

La pantalla debe abrirse en blanco, es decir que no debe mostrar ningún registro. En el recuadro superior se muestra un listado de planillas que se obtienen como resultado de la búsqueda al hacer click en el botón “Buscar” ubicado en la esquina superior derecha; este recuadro debe ser solo de lectura. Al hacer click en una fila del recuadro superior se debe mostrar todos los datos generales, que correspondan a la planilla seleccionada, en el recuadro inferior titulado “Planilla” y los datos del detalle de la planilla en el recuadro inferior titulado “Detalle Planilla”.

En el recuadro inferior “Detalle Planilla” también se presentan dos recuadros: el superior que actúa como una lista de selección en el cual se muestran todas las transacciones que corresponden a la planilla y al hacer click en una fila se muestra en el recuadro inferior todos sus datos.

Campo	Validación	Descripción	Valor default
<b>Recuadro Inferior “Planilla”</b>			
Empresa		Código de la empresa, debe mostrar el nombre correspondiente a la par	
No. Planilla		Número de Planilla	
Fecha Planilla			
No. Remesa		Número de Remesa puede quedar vacío cuando sea una nota de abono	
Fecha Remesa		La fecha que tenga la remesa o nota de abono	
Procuraduría	No editable	Código de procuraduría al que corresponde el usuario del sistema. La lista debe mostrar el código seguido del signo menos y luego el nombre de la procuraduría	
Bco. Cta. Procuraduría	No editable	Banco en el que tiene la cuenta bancaria la procuraduría para recibir los abonos de las cuotas alimenticias. Debe mostrar el código seguido del signo menos y el nombre. Se debe obtener de CTA_BCO_PROC.BANCO	
Cta. Bco. Procuraduría	No editable	Cuenta bancaria de la procuraduría. Se debe obtener de CTA_BCO_PROC.CTA_BCO_PROC	
Total Planilla	> 0.0	El valor total de la planilla en dólares	
Estado	No editable	Valores: 1=Digitación, 2=Cerrada	1 (digitación)
No. Recibo		Número de Recibo entregado por la unidad de cuotas alimenticias	
Fecha Recibo			
<b>Recuadro Inferior “Detalle Planilla”</b>			
No. Expediente		Código asignado por la Unidad de Familia de la PGR	
No. Tarjeta		Número de Tarjeta asignado por Unidad de Familia de la PGR	

Demandante		Nombre del beneficiario( recibe las cuotas ) según el expediente	
Correlativo	No editable	Número de 1 en adelante por cada expediente y tarjeta ( identifica la transacción )	
Demandado	No editable	Persona obligada a proporcionar las cuotas según expediente	
Tipo Transacción		Identifica en concepto de que es la cuota , se muestra como lista de selección y los valores provienen de la tabla TIPO_TRANSA.	1
Clasificación	No editable	En este caso debe ser I= Ingreso	I
Número Recibo		Obligatorio para cuando Clasificación = E (egreso ) caso contrario es opcional ( en este caso Fecha Recibo debe quedar vacío también )	
Fecha Recibo		Obligatorio cuando Número Recibo tenga un valor caso contrario debe quedar vacío	
Monto		Valor de la cuota y cuando Tipo Transacción = 1 ( cuota ) se debe obtener este valor de la tabla EXPEDIENTE y se debe permitir editar e informar al usuario cuando no coincide el valor digitado con el que tiene el expediente; para los otros tipos de transacciones no se informa al usuario de la diferencia	
Año que Paga	[1970 ...]	Número de 4 dígitos y especifica a que año corresponde la cuota	
Mes que Paga	[1..12]	Número de 1 a 12 que corresponde al mes ( mostrar la lista : # - Mes )	
Observación		Concepto opcional	
Empresa	No editable	Código de la empresa según sistema, es obligatorio unicamente cuando EXPEDIENTE. FORM_PAGO_CUOT = 1 ( retención en planilla ) y Clasificación = I ( ingreso ); se obtiene de DEMANDADO.EMPRESA (deplegar el nombre de la empresa en el atributo adyacente) para el expediente en cuestión caso contrario debe quedar vacío.	
No. Planilla		Número de Planilla es obligatorio cuando EXPEDIENTE. FORM_PAGO_CUOT = 1 ( retención en planilla ) y Clasificación = I ( ingreso )	
Año del Envío Bco.	[1970...]	Año al que corresponde el envío a banco y es obligatorio cuando Clasificación = E (egreso). En este caso debe quedar null	
No. de Envío Bco.	[1.... ]	Número entero positivo que identifica el número de envío a banco y es obligatorio cuando Clasificación = E (egreso). Comienza en 1 todos los años. En este caso debe quedar null	
Fecha Doc. Bco.		Fecha del documento que da el banco ( nota de abono o de cargo )	
Cta. Bco. Demandante	No editable	Cuenta Bancaria de la demandante es obligatorio cuando Clasificación = E (egreso) y se obtiene de EXPEDIENTE.CTA_BCO_DMTE	
Fecha Traslado a UFI		Fecha en que se trasladan los documentos de esta transacción a la Unidad Financiera Institucional, debe ser mayor o igual que la Fecha Recibo y que Fecha Doc. Bco.	
Permitir Editar	S/N	Se puede editar solo cuando tiene el valor de S	S
Creado Por	No editable	Almacenar automáticamente el Login del usuario al insertar el registro en la base de datos.	Login
Creado el	No editable	Almacenar automáticamente la fecha en que se insertó el registro en la base de datos.	Fecha Actual
Ultima actualización por	No editable	Almacenar automáticamente el Login del usuario hacer un update al registro	Login

		en la base de datos. ( al insertar es igual que Creado Por )	
Fecha ultima actualización	No editable	Almacenar automáticamente la fecha en que se hizo el último update al registro en la base de datos. ( al insertar es igual que Creado el )	Fecha Actual

### **Insertar**

Mediante esta operación el usuario puede ingresar nuevas planillas al sistema. Para el caso de los datos que se ingresan en el detalle se deben aplicar también las reglas que conciernen a las transacciones de expedientes.

### **Editar**

Mediante esta operación se pueden cambiar los valores de los atributos de la planilla. Esta operación solo se puede realizar cuando la planilla esta en estado 1 ( digitación ). En el detalle se puede editar, insertar nuevas filas o eliminar alguna de las existentes en cuyo caso hay que revertir la actualización en el expediente que corresponda.

### **Borrar**

Solo se puede borrar planillas cuando están en estado 1 (digitación) y se debe revertir las actualizaciones a los expedientes afectados por dicha planilla.

### **Botones**

- ✓ “Buscar” en la equina superior derecha de la ventana se utiliza para buscar planillas en la base de datos del sistema, carga la ventana “[BUSCAR] PLANILLAS” a la actual se le especifican los parámetros de las planillas a consultar.
- ✓ “Cerrar Planilla” se utiliza para especificarle al sistema que se ha terminado de digitar una planilla. Al hacer click en este botón el sistema asigna el estado a 2 de la planilla y esta queda congelada es decir que ya no se puede editar ninguno de sus datos.
- ✓ “Buscar” en el recuadro inferior titulado “Planilla” se utiliza para buscar el código de la empresa al que corresponde la planilla que se está ingresando. Al hacer click se activa la ventana “[BUSCAR] EMPRESA” en la cual se escoge la que se necesita.
- ✓ “GENERAR DETALLE PLANILLA” se utiliza para ahorrar tiempo de digitación en el ingreso de una nueva planilla. Al hacer click se activa la ventana “GENERAR

DETALLE DE PLANILLA” en la cual el sistema genera una planilla para esa empresa tomando como base los demandantes que trabajan en ella y escogiendo aquellos expedientes que se pagan mediante retención en planilla.

- ✓ “Buscar” en el recuadro inferior titulado “Detalle Planilla” se puede utilizar para cuando no se conoce el número de expediente y/o el número de tarjeta. Al hacer click se activa la ventana “BUSQUEDA Y SELECCION DE EXPEDIENTES” en la cual se pueden especificar algunas características por las cuales buscar y luego se escoge el expediente deseado.

A continuación se muestra el diseño de la ventana “[MANTENIMIENTO] PLANILLAS DE LAS EMPRESAS”:

Empresa	Nombre Empresa	No. Planilla	Fecha Planilla	Total Planilla
1	SIMAN	1	02/03/2001 00:00:00	\$1,500.00
1	SIMAN	2	02/04/2001 00:00:00	\$1,500.00

Planilla | **Detalle Planilla**

**Empresa** [ 1 ] **Buscar**  
**No. Planilla** [ 1 ] **Fecha Planilla** [ 02/02/2000 00:00:00 ]  
**No. Remesa** [ ] **Fecha Remesa** [ 02/02/2000 00:00:00 ]  
**Procuraduria** [ 1 ]  
**Bco. Cta. Procuraduria** [ 1 ] **Cta. Bco. Procuraduria** [ 154-265984-1 ]  
**Total Planilla** [ \$1,500.00 ] **Estado** [ 1- Digitacion ]  
**No. Recibo** [ ] **Fecha Recibo** [ 00/00/0000 00:00:00 ]  
**Creado Por** [ Juan ] **Creado el** [ 03/02/2000 00:00:00 ]  
**Ultima Actualizacion Por** [ Juan ] **Fecha Ultima Actualizacion** [ 03/02/2000 00:00:00 ]

**GENERAR DETALLE PLANILLA**

Vista del recuadro inferior “Detalle Planilla” de la ventana “[MANTENIMIENTO] PLANILLAS DE LAS EMPRESAS”

**[MANTENIMIENTO] PLANILLAS DE LAS EMPRESAS**

Empresa	Nombre Empresa	No. Planilla	Fecha Planilla	Total Planilla
1	SIMAN	1	02/03/2001 00:00:00	\$1,500.00
1	SIMAN	2	02/04/2001 00:00:00	\$1,500.00

Buscar  
Cerrar Planilla

---

Planilla **Detalle Planilla**

No. Expediente	No. Tarjeta	Correlativo	Tipo Transa	Clasificacion	Monto	Numero Recibo	Fecha Recibo
					\$		00/00/0000 00:00:00

---

<b>No. Expediente</b>	123-124-589	Buscar	<b>No. Tarjeta</b>	0
<b>Demandante</b>	Nombre Demandante		<b>Correlativo</b>	1
<b>Demandado</b>	Nombre Demandado		<b>Tipo Transaccion</b>	1
<b>Clasificacion</b>	I- Ingreso		<b>Numero Recibo</b>	232
<b>Monto</b>	\$120.00		<b>Fecha Recibo</b>	03/01/2001 00:00:00:000
<b>Año que Paga</b>	2001		<b>Mes que Paga</b>	2- Febrero
<b>Observacion</b>	Recibido pago de la cuota		<b>No. de Envio Bco</b>	
<b>Año del Envio Bco</b>	0000		<b>Cta. Bco. Demandante</b>	
<b>Fecha Doc. Bco</b>	00/00/0000 00:00:00:000		<b>Permitir Editar</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Fecha Traslado a UFI</b>	00/00/0000 00:00:00:000		<b>Creado el</b>	03/03/2001 00:00:00:000
<b>Creado Por</b>	Juan		<b>Fecha Ultima Actualizacion</b>	03/03/2001 00:00:00:000
<b>Ultima Actualizacion Por</b>	Juan			

En la ventana es “[BUSCAR] EMPRESA” se especifican las condiciones por las cuales se desea buscar luego se hace click en el botón “Buscar” luego se hace click en la empresa deseada de las devueltas en el recuadro inferior y por último se hace click en el botón “Continuar” luego se cierra la ventana y devuelve la empresa escogida:

**[BUSCAR] EMPRESA**

<b>Desde</b>		<b>Hasta</b>	
<b>Código Empresa</b>	1		500
<b>Nombre Empresa</b>	Ab		Cd

OK  
Cancelar

---

Empresa	Nombre Empresa
1	SIMAN
2	Ministerio de Hacienda

En la siguiente ventana se especifican las condiciones para buscar expedientes luego se hace click en buscar se escoge el expediente deseado y se hace click en “Continuar” se cierra la ventana y devuelve el expediente escogido.

**BUSQUEDA Y SELECCION DE EXPEDIENTES**

	DESDE	HASTA
No. Expediente	123-455	456
No. Tarjeta	0	0
No. Doc. Demandado	08-01-12455	08-09-1245
No. Doc. Demandante	14-01-46689	14-12-12455
Nombres Demandado	AMALIA	ZULMA
Apellidos Demandado	ACEVEDO	ZOMETA
Nombres Demandante	ARMANDO	ZARVELIO
Apellidos Demandante	ABREGO	ZOMETA

No. Expediente	No. Tarjeta	No. Doc. Demandante	Nombre Demandante	No. Doc. Demandado	Nombre Dem
123-124-589	0	08-02-124585	Torres Alvarenga, Maria Ester	06-05-78458	Carvallo Carc
124-245-789	0	1-1-229956	Mendez Ayala, Karla Patricia	06-12-2546894	Aguilar Monte

Para buscar planillas se utiliza la siguiente ventana en la cual se especifican las condiciones para hacer la búsqueda y luego se hace click en el botón “OK” la ventan se cierra y se muestran las planillas encontradas en la ventana “[MANTENIMIENTO] PLANILLAS DE LAS EMPRESAS” en su recuadro superior.

**[BUSCAR] PLANILLAS**

	DESDE	HASTA
Codigo Empresa	1102	1199
Nombre Empresa	BANCO	BANCO ZZZZZZZZ
No. Planilla	200100	200199
Fecha Planilla	01/01/2001	12/31/2001
No. Remesa	112299458	11999999

Por último se tiene la ventana “GENERAR DETALLE DE PLANILLA” en la cual se muestra la planilla pregenerada para una empresa en particular. Si un expediente no se incluye en la planilla entonces se debe hacer click en la casilla “OK” correspondiente de modo que quede desmarcada ( sin la “x”).

En el recuadro inferior se puede editar: Tipo Transacción, Monto, Año que Paga, Mes que Paga, Observación, Número Recibo, Fecha Recibo y OK. Cuando la planilla está lista se hace click en “Guardar Detalle” y luego se almacena el contenido en la base de datos. Si por el contrario se hace click en “Cancelar” entonces se cierra la ventana sin guardar ningún dato.

**GENERAR DETALLE DE PLANILLA**

Marque OK a cada registro que desea incluir en la Planilla

OK	No. Expediente	No. Tarjeta	No. Doc. Demandado	Nombre Demandado	No. Doc. Demandante
<input checked="" type="checkbox"/>					
<input checked="" type="checkbox"/>					
<input checked="" type="checkbox"/>					
<input checked="" type="checkbox"/>					

Total Estimado: 0      Total Registros Seleccionados: 0  
 Total Real Planilla: 100.5      Diferencia Real y Registros OK: 100.5

No. Expediente:       No. Tarjeta:   
 No. Doc. Demandado:   
 No. Doc. Demandante:   
 Tipo Transaccion: 1      Clasificacion: I- Ingreso  
 Monto: \$1,500.00      Cta. Bco. Demandante:   
 Año que Paga: 2001      Mes que Paga: 5- Mayo  
 Observacion:   
 Numero Recibo:       Fecha Recibo: 00/00/0000 00:00:00.000  
 OK:

Guardar Detalle  
 Cancelar

## INGRESO DE TRANSACCIONES DE LOS EXPEDIENTES

En esta pantalla se ingresan las transacciones de los expedientes (ingreso / egreso) por concepto de cuota, aguinaldo, etc. de forma individual; esta opción es práctica cuando se reciben las cuotas por pago personal (ingreso) o se paga individualmente una cuota o se quiere consultar una en especial. Al abrir la ventana no muestra ningún dato, en este sentido se pueden hacer dos operaciones: ingresar una nueva transacción o buscar una previamente almacenadas en el sistema.

Cuando se hace clic en el botón “Buscar” muestra la ventana “[BUSCAR] TRANSACCIONES DE EXPEDIENTES” mediante la cual se especifican las características de las transacciones que se desean consultar y se hace click en el botón

“OK”, la ventana se cierra automáticamente y si existen transacciones que cumplan esas condiciones entonces se muestran en la parte superior de la ventana “[MANTENIMIENTO] TRANSACCIONES DE EXPEDIENTES (General)” en forma de índice (se puede hacer uso de la barra de desplazamiento horizontal o vertical para ver los datos) para ver el resto de datos se hace click en la transacción ( fila ) y los datos de esta se muestran en forma total en el recuadro inferior de la ventana. El recuadro superior es solo de lectura.

Los datos provienen de la tabla TRANSACCIÓN. Los atributos que se muestran en el recuadro inferior tienen las siguientes validaciones:

Campo	Validación	Descripción	Valor default
No. Expediente		Código asignado por la Unidad de Familia de la PGR	
No. Tarjeta		Número de Tarjeta asignado por Unidad de Familia de la PGR	
Demandante		Nombre del beneficiario( recibe las cuotas ) según el expediente	
Correlativo	No editable	Número de 1 en adelante por cada expediente y tarjeta ( identifica la transacción )	
Demandado	No editable	Persona obligada a proporcionar las cuotas según expediente	
Tipo Transacción		Identifica en concepto de que es la cuota , se muestra como lista de selección y los valores provienen de la tabla TIPO_TRANSA.	1
Clasificación	I/E	Clasifica la transacción en E= Egreso ó I= Ingreso	I
Número Recibo		Obligatorio para cuando Clasificación = E (egreso ) caso contrario es opcional ( en este caso Fecha Recibo debe quedar vacío también )	
Fecha Recibo		Obligatorio cuando Número Recibo tenga un valor caso contrario debe quedar vacío	
Monto		Valor de la cuota y cuando Tipo Transacción = 1 ( cuota ) se debe obtener este valor de la tabla EXPEDIENTE y se debe permitir editar e informar al usuario cuando no coincide el valor digitado con el que tiene el expediente; para los otros tipos de transacciones no se informa al usuario de la diferencia	
Año que Paga	[1970 ...]	Número de 4 dígitos y especifica a que año corresponde la cuota	
Mes que Paga	[1..12]	Número de 1 a 12 que corresponde al mes ( mostrar la lista : # - Mes )	
Observación		Concepto opcional	
Empresa	No editable	Código de la empresa según sistema, es obligatorio unicamente cuando EXPEDIENTE. FORM_PAGO_CUOT = 1 ( retención en planilla ) y Clasificación = I ( ingreso ); se obtiene de DEMANDADO.EMPRESA (delegar el nombre de la empresa en el atributo adyacente) para el expediente en cuestión caso contrario debe quedar vacío.	
No. Planilla		Número de Planilla es obligatorio cuando EXPEDIENTE. FORM_PAGO_CUOT = 1 ( retención en planilla ) y Clasificación = I (	

		ingreso )	
Año del Envío Bco.	[1970...]	Año al que corresponde el envío a banco y es obligatorio cuando Clasificación = E (egreso)	
No. de Envío Bco.	[1.... ]	Número entero positivo que identifica el número de envío a banco y es obligatorio cuando Clasificación = E (egreso). Comienza en 1 todos los años.	
Fecha Doc. Bco.		Fecha del documento que da el banco ( nota de abono o de cargo )	
Cta. Bco. Demandante	No editable	Cuenta Bancaria de la demandante es obligatorio cuando Clasificación = E (egreso) y se obtiene de EXPEDIENTE..CTA_BCO_DMTE	
Fecha Traslado a UFI		Fecha en que se trasladan los documentos de esta transacción a la Unidad Financiera Institucional, debe ser mayor o igual que la Fecha Recibo y que Fecha Doc. Bco.	
Permitir Editar	S/N	Se puede editar solo cuando tiene el valor de S	S
Creado Por	No editable	Almacenar automáticamente el Login del usuario al insertar el registro en la base de datos.	Login
Creado el	No editable	Almacenar automáticamente la fecha en que se insertó el registro en la base de datos.	Fecha Actual
Ultima actualización por	No editable	Almacenar automáticamente el Login del usuario hacer un update al registro en la base de datos. ( al insertar es igual que Creado Por )	Login
Fecha ultima actualización	No editable	Almacenar automáticamente la fecha en que se hizo el último update al registro en la base de datos. ( al insertar es igual que Creado el )	Fecha Actual

## Insertar

Esta operación deberá permitir ingresar nuevas transacciones a los expedientes aplicando las validaciones para cada atributo según se especifica en la tabla anterior, al guardar el registro en la base de datos deberá actualizar el expediente de la siguiente forma:

Si Transacción.Clasificacion = I ( Ingreso) Entonces

Expediente.Saldo\_Actual = Expediente.Saldo\_Actual + Transacción.Monto

Saldos\_mensua.ingres\_mensua = Saldos\_mensua.ingres\_mensua +  
Transacción.Monto

Sino

Expediente.Saldo\_Actual = Expediente.Saldo\_Actual - Transacción.Monto

Saldos\_mensua.egreso\_mensua = Saldos\_mensua.egreso\_mensua +  
Transacción.Monto

Fin.Si

La actualización a la tabla SALDOS\_MENSUA debe ser hecha tomando en cuenta los atributos EXPEDIENTE.(BANCO, PROCURADURIA, CTA\_BCO\_PROC) y TRANSACCIÓN(YEAR(FECHA\_CREACI), MONTH(FECHA\_CREACI)).

### **Borrar**

No se permite borrar ninguna transacción

### **Editar**

Esta operación deberá permitir editar transacciones previamente almacenadas en la base de datos del sistema aplicando las validaciones para cada atributo según se especifica en la tabla anterior. Se permite editar la transacción cuando tenga S en el atributo Permitir Editar y al guardar el registro en la base de datos deberá actualizar el expediente de la siguiente forma:

$Xvalor = ( Transacción.Monto ( valor\ nuevo ) - Transacción.Monto ( valor\ anterior ) )$

**Si Transacción.Clasificacion = I ( Ingreso) Entonces**

**Expediente.Saldo\_Actual = Expediente.Saldo\_Actual + Xvalor**

Saldos\_mensua.ingres\_mensua = Saldos\_mensua.ingres\_mensua + Xvalor

Sino

Expediente.Saldo\_Actual = Expediente.Saldo\_Actual - Xvalor

Saldos\_mensua.egreso\_mensua = Saldos\_mensua.egreso\_mensua + xvalor

Fin.Si

La actualización a la tabla SALDOS\_MENSUA debe ser hecha tomando en cuenta los atributos EXPEDIENTE.(BANCO, PROCURADURIA, CTA\_BCO\_PROC) y TRANSACCIÓN(YEAR(FECHA\_CREACI), MONTH(FECHA\_CREACI)).

No se puede editar los atributos que tienen especificado no editable en la tabla anterior y adicionalmente el No. Expediente y No. Tarjeta. A continuación se muestra la ventana “[MANTENIMIENTO] TRANSACCIONES DE EXPEDIENTES (General)”

No. Expediente	No. Tarjeta	Correlativo	Tipo Transa	Clasificacion	Monto	Numero Recib
123-124-589	0	1	1	I- Ingreso	\$120.00	232
123-124-589	0	2	1	I- Ingreso	\$120.00	325

No. Expediente	123-124-589	Buscar	No. Tarjeta	0
Demandante	Nombre Demandante		Correlativo	1
Demandado	Nombre Demandado		Tipo Transaccion	1
Clasificacion	I- Ingreso		Numero Recibo	232
Monto	\$120.00		Fecha Recibo	03/01/2001 00:00:00:000
Año que Paga	2001		Mes que Paga	2- Febrero
Observacion	Recibido pago de la cuota		No. Planilla	
Empresa			No. de Envio Bco	
Año del Envio Bco	0000		Cta. Bco. Demandante	
Fecha Doc. Bco	00/00/0000 00:00:00:000		Permitir Editar	<input checked="" type="checkbox"/>
Fecha Traslado a UFI	00/00/0000 00:00:00:000		Creado el	03/03/2001 00:00:00:000
Creado Por	Juan		Fecha Ultima Actualizacion	03/03/2001 00:00:00:000
Ultima Actualizacion Por	Juan			

### VENTANA “BÚSQUEDA Y SELECCION DE EXPEDIENTES”

Esta ventana se activa cuando se esta insertando un registro en el recuadro inferior de la ventana “[MANTENIMIENTO] TRANSACCIONES DE EXPEDIENTES (General)” y se hace click en el botón “Buscar” para obtener el No. Expediente, No. Tarjeta, Demandante y Demandado.

Para buscar en esta ventana se digita cualquiera de los datos que se conozcan puede ser en forma individual o por rango ( desde hasta ) y no es necesario llenar todos los datos que pide la ventan, posteriormente se hace click en el botón “Buscar” y el sistema debe presentar los expedientes que cumplen las condiciones en el recuadro inferior, luego se hace click en el expediente deseado y después click en el botón “Continuar” la ventana se debe cerrar automáticamente y devolver el No. Expediente, No. Tarjeta, Demandante y Demandado a la ventana desde la cual fue invocada. El botón “Cancelar” cierra la ventana y no devuelve nada.

**BUSQUEDA Y SELECCION DE EXPEDIENTES**

	DESDE	HASTA
No. Expediente	123-455	456
No. Tarjeta	0	0
No. Doc. Demandado	08-01-12455	08-09-1245
No. Doc. Demandante	14-01-46689	14-12-12455
Nombres Demandado	AMALIA	ZULMA
Apellidos Demandado	ACEVEDO	ZOMETA
Nombres Demandante	ARMANDO	ZARVELIO
Apellidos Demandante	ABREGO	ZOMETA

No. Expediente	No. Tarjeta	No. Doc. Demandante	Nombre Demandante	No. Doc. Demandado	Nombre Dem
123-124-589	0	08-02-124585	Torres Alvarenga, Maria Ester	06-05-78458	Carvallo Carc
124-245-789	0	1-1-229956	Mendez Ayala, Karla Patricia	06-12-2546894	Aguilar Monte

### VENTANA “[BUSCAR] TRANSACCIONES DE EXPEDIENTES”

Esta ventana debe activarse al hacer click en el botón “Buscar” en la esquina superior derecha de la ventana “[MANTENIMIENTO] TRANSACCIONES DE EXPEDIENTES (General)”.

El objetivo de la ventana es proveer al usuario de un mecanismo para especificar condiciones que deben cumplir las transacciones que desea consultar, para ello puede buscar por rangos o especificando un valor determinado. En el recuadro superior puede llenar cualquiera de las filas en la columna desde o hasta. Para hacer la búsqueda se debe hacer un Between entre las columnas que tengan un valor en “DESDE” y “HASTA” con un AND entre las otras filas de condiciones; por ejemplo si especifica Fecha de Recibo desde 01/02/2001 hasta 31/03/2001 únicamente entonces hay que recuperar transacciones entre estas fechas; para los rangos no es obligatorio llenar los valores desde hasta para una fila.

En el recuadro inferior de la pantalla se puede especificar un valor determinado para un atributo de la transacción.

Después de ingresar los atributos con los valores deseados y hacer click en el botón “OK” la ventana debe cerrarse y llenar el recuadro superior de la ventana “[MANTENIMIENTO] TRANSACCIONES DE EXPEDIENTES (General)” con todas aquellas transacciones que cumplan las condiciones especificadas por el usuario. Si se hace click en el botón “Cancelar” entonces la ventana simplemente se cierra y no recupera ninguna transacción.

	DESDE	HASTA
No. Expediente	23-456789	125-456899
No. Tarjeta	0	0
Correlativo	0	99
Numero Recibo	0	4568
Fecha Recibo	03/01/2001	08/28/2001
Año que Paga	2001	2001
Mes que Paga	01	08

Nombres Demandante	Karla Patricia	Apellidos Demandante	Alvarado Montes
Nombres Demandado	Juan Antonio	Apellidos Demandado	Martinez Carpio
Empresa	715	No. Planilla	71502
Año del Envío a Banco	2001	No. del Envío a Banco:	200100045

## DEMANDANTES

El objetivo que se busca con esta ventana es poder ingresar los demandantes al sistema y consultar o actualizar los datos de aquellos que estén almacenados en la base de datos.

La ventana al abrirse debe aparecer en blanco, es decir, que no muestra ningún registro y si se desea consultar un demandante se debe hacer click en el botón “Buscar” ubicado en la esquina superior derecha y como resultado se abre la ventana “[BUSCAR] DEMANDANTES”.

El recuadro superior muestra una lista en la cual se puede hacer click sobre el demandado para ver el resto de datos que se tienen guardados.

Campo	Validación	Descripción	Valor default
Tipo Doc. Identificación		Tipo Documento de identificación, la lista de selección se debe obtener de la tabla TIPO_DOCU_IDEN	1
No. Doc. Demandante		Es el número del documento escogido, ejemplo: número de cédula.	
Nombres		Digitar aquí el primero y segundo nombre de la demandante	
Apellidos		Digitar aquí el primero y segundo apellido de la demandante	
Dirección		Aquí se digita la dirección de la demandante	
Telef. Casa		Digitar el número telefónico de la casa de la demandante si hubiere	
Telef. Trabajo		Digitar el número telefónico del trabajo de la demandante si hubiere	
Creado Por	No editable	Almacenar automáticamente el Login del usuario al insertar el registro en la base de datos.	Login
Creado el	No editable	Almacenar automáticamente la fecha en que se insertó el registro en la base de datos.	Fecha Actual
Ultima actualización por	No editable	Almacenar automáticamente el Login del usuario hacer un update al registro en la base de datos. ( al insertar es igual que Creado Por )	Login
Fecha ultima actualización	No editable	Almacenar automáticamente la fecha en que se hizo el último update al registro en la base de datos. ( al insertar es igual que Creado el )	Fecha Actual

The screenshot shows a software window titled "[MANTENIMIENTO] DEMANDANTES". It contains a search table with the following data:

No. Doc. Demandante	Nombres	Apellidos
1-1-14-456945	Leticia Carolina	Carias Cabrera
1-1-229956	Ada Eryln	Mendez Ayala

Below the table are two buttons: "Buscar" and "Salir".

The lower section of the window is a form with the following fields:

- Tipo Doc. Identificación: Dropdown menu
- No. Doc. Demandante: Text input
- Nombres: Text input
- Apellidos: Text input
- Dirección: Text input
- Telef. Casa: Text input
- Telef. Trabajo: Text input
- Creado Por: Text input
- Creado el: Text input
- Ultima Actualización Por: Text input
- Fecha Última Actualización: Text input
- Sexo: Radio buttons for "Masculino" and "Femenino"

La siguiente ventana se utiliza para buscar los demandantes en la ventana de “[MANTENIMIENTO] DEMANDANTES”, en ella se especifican las condiciones para

buscar y se hace click en “OK” la ventana se cierra y se muestran los demandantes encontrados en la ventana “[MANTENIMIENTO] DEMANDANTES”

## VENTANA DEMANDADOS

El objetivo de esta ventana es permitir ingresar demandados nuevos al sistema y consultar o actualizar los existentes en su base de datos. La ventana se abre en blanco, es decir, que no muestra ningún dato; luego si se desea consultar se hace click en el botón “Buscar” ubicado en la esquina superior derecha se abre una ventana de búsqueda se especifican las condiciones y luego se recuperan los demandados que se van a consultar en el recuadro superior de la ventana el cual es de solo lectura. Si se hace click sobre alguna fila del recuadro superior entonces se muestran los datos correspondientes al demandado escogido en el recuadro inferior en el cual se pueden editar.

La ventana permite operaciones de Inserción, Edición, Borrado y Buscar. Al hacer click sobre el botón buscar ubicado en la esquina superior derecha de la ventana hace que ésta se cierre:

Campo	Validación	Descripción	Valor default
Tipo Doc. Identificación		Tipo Documento de identificación, la lista de selección se debe obtener de la tabla TIPO_DOCU_IDEN	1
No. Doc. Demandado		Es el número del documento escogido, ejemplo: número de cédula.	
Nombres		Digitar aquí el primero y segundo nombre del demandado	
Apellidos		Digitar aquí el primero y segundo apellido del demandado	
Tipo Empleado		Espacio de un carácter el cual puede quedar vacío o utilizarse para digitar cualquier carácter deseado para clasificar a los empleados	NULL
Dirección		Aquí se digita la dirección de la demandado	
Telef. Casa		Digitar el número telefónico de la casa del demandado si hubiere	
Telef. Trabajo		Digitar el número telefónico del trabajo del demandado si hubiere	
Empresa		Digite el código de la empresa si es empleado, sino conoce el código de la	

		empresa haga click en el botón “Buscar” ubicado a la derecha de este atributo para que muestre la ventana “[BUSCAR] EMPRESA”	
Creado Por	No editable	Almacenar automáticamente el Login del usuario al insertar el registro en la base de datos.	Login
Creado el	No editable	Almacenar automáticamente la fecha en que se insertó el registro en la base de datos.	Fecha Actual
Ultima actualización por	No editable	Almacenar automáticamente el Login del usuario hacer un update al registro en la base de datos. ( al insertar es igual que Creado Por )	Login
Fecha ultima actualización	No editable	Almacenar automáticamente la fecha en que se hizo el último update al registro en la base de datos. ( al insertar es igual que Creado el )	Fecha Actual

**[MANTENIMIENTO] DEMANDADOS**

No. Doc. Demandado	Nombres	Apellidos
06-12-2546894	Jorge Alberto	Aguilar Montes
06-05-78458	Dionisio Armando	Carvalho Carcamo
08-09-456841	Francisco Alejandro	Cervantes Arevalo
14-25-012356	Jaime Arturo	Margas Morataya

**Tipo Doc. Identificacion** [ ] **No. Doc. Demandado** [ ]  
**Nombres** [ ] **Sexo**  Masculino  Femenino  
**Apellidos** [ ] **Tipo Empleado** [ ]  
**Direccion** [ ]  
**Telef. Casa** [ ] **Telef. Trabajo** [ ]  
**Empresa** [ ] **Buscar**  
**Creado Por** [ ] **Creado el** 00/00/0000 00:00:00  
**Ultima Actualización Por** [ ] **Fecha Última Actualización** 00/00/0000 00:00:00

En la ventana es “[BUSCAR] EMPRESA” se especifican las condiciones por las cuales se desea buscar luego se hace click en el botón “Buscar” luego se hace click en la empresa deseada de las devueltas en el recuadro inferior y por último se hace click en el botón “Continuar” se cierra la ventana y devuelve la empresa escogida:

Empresa	Nombre Empresa
1	SIMAN
2	Ministerio de Hacienda

La siguiente ventana se utiliza para buscar demandados, en ella se especifican las condiciones para la búsqueda, se hace click en “OK” la ventana se cierra y se devuelven los demandados encontrados en el recuadro superior de la ventana “[MANTENIMIENTO] DEMANDADOS”. Si se hace click en “Cancelar” la ventana se cierra sin recuperar ningún dato.

## PAGO DE CUOTAS CON ABONO A CUENTA

El propósito principal de esta ventana es la generación de transacciones de pago abonando a la(s) cuentas de las madres demandantes, como podrá observarse al parte superior de la ventana muestra los envíos que se han realizado o que se están realizando. Cuando selecciona un renglón de la parte superior podrá observar los detalles de esa transacción de pago en la parte inferior. El TAB pago contiene la misma información de la parte superior de la pantalla con la diferencia que se observan los detalles de forma mas agradable.

[MANTENIMIENTO] PAGO DE CUOTAS A DEMANDANTE POR ABONO A CUENTA

Año del Envío Bco.	No. de Envío Bco.	Fecha Envío a Bco.	Total Doc. Bco.	Bco. Cta. Procuraduria	Cta. Bco. Pr
2001	200110	01/02/2001 00:00:00	\$100,500.00	1	142-56989-6
2001	200111	01/03/2001 00:00:00	\$150,000.00	1	142-56989-6

Pago | Detalle del Pago

Procuraduria		No. de Envío Bco.	
Año del Envío Bco.		Cta. Bco. Procuraduria	
Bco. Cta. Procuraduria		Estado	
Fecha Envío a Bco.	00/00/0000 00:00:00	Total Doc. Bco.	\$ 00
Fecha Dco. Bco.	00/00/0000 00:00:00	Creado el	00/00/0000 00:00:00
Creado Por		Fecha Última Actualización	00/00/0000 00:00:00
Última Actualización Por			

El TAB detalle de pago muestra en primer lugar el listado de expedientes y cuentas a las que se les ha abonado en la transacciones de pago, como podrá notarse la filosofía es igual que la anterior, puesto que al seleccionar un expediente de los que se muestran en la lista podrá observar los detalles de ese pago en la parte inferior.

Los detalles de cada uno de los campos utilizados en esta ventana ya han sido detallados en las características de otras ventanas al inicio de este documento.

[MANTENIMIENTO] PAGO DE CUOTAS A DEMANDANTE POR ABONO A CUENTA

Año del Envío Bco.	No. de Envío Bco.	Fecha Envío a Bco.	Total Doc. Bco.	Bco. Cta. Procuraduria	Cta. Bco. Pr
2001	200110	01/02/2001 00:00:00	\$100,500.00	1	142-56989-6
2001	200111	01/03/2001 00:00:00	\$150,000.00	1	142-56989-6

Pago | **Detalle del Pago**

No. Expediente	No. Tarjeta	Correlativo	Tipo Transa	Clasificación	Monto	Numero Recibo	Fecha
					\$ 00		00/00/00
					\$ 00		00/00/00

No. Expediente	123-124-589	Buscar	No. Tarjeta	0
Demandante	Nombre Demandante		Correlativo	1
Demandado	Nombre Demandado		Tipo Transaccion	1
Clasificación	I- Ingreso		Numero Recibo	232
Monto	\$120.00		Fecha Recibo	03/01/2001 00:00:00:000
Año que Paga	2001		Mes que Paga	2- Febrero
Observacion	Recibido pago de la cuota		No. de Envío Bco	
Año del Envío Bco	0000		Cta. Bco. Demandante	
Fecha Doc. Bco	00/00/0000 00:00:00:000		Permitir Editar	<input checked="" type="checkbox"/>
Fecha Traslado a UFI	00/00/0000 00:00:00:000		Creado el	03/03/2001 00:00:00:000
Creado Por	Juan		Fecha Última Actualización	03/03/2001 00:00:00:000
Última Actualización Por	Juan			

[BUSCAR] PAGO DE CUOTAS A DEMANDANTE POR ABONO A CUENTA.

Esta pantalla tiene como propósito la búsqueda de transacciones de pago de acuerdo a los parámetros o campos definidos en el formulario. Los tipos de búsqueda serán por procuradurías si quiere mostrarse un rango de ellas, por año de realización de los pagos, por numero de envío al banco o por fechas.

En cada uno de los campos del formulario se establecen limites de búsqueda, que son los que servirán como filtro para la información solicitada.

	DESDE	HASTA
Procuraduria	1	1
Año del Envío Bco.	2001	2001
No. de Envío Bco.	0	999999
Fecha de Envío a Bco.	01/01/2001	12/31/2001
Total Doc. Bco.	\$ 00	\$100,000.00

#### VENTANA BUSCAR EXPEDIENTES.

Esta ventana tiene una funcionalidad similar a las anteriores pantallas de búsqueda que se han descrito, la diferencia radica en que el numero de opciones de búsqueda son mayores. Los resultados se muestran en la parte inferior de la ventana, con lo cual podrá seleccionar uno de ellos y dar clic al botón “continuar” lo que provoca que el usuario regrese a la ventana de expedientes y pueda visualizar los datos del expediente seleccionado.

	DESDE	HASTA
No. Expediente	123-455	456
No. Tarjeta	0	0
No. Doc. Demandado	08-01-12455	08-09-1245
No. Doc. Demandante	14-01-46689	14-12-12455
Nombres Demandado	AMALIA	ZULMA
Apellidos Demandado	ACEVEDO	ZOMETA
Nombres Demandante	ARMANDO	ZARVELIO
Apellidos Demandante	ABREGO	ZOMETA

No. Expediente	No. Tarjeta	No. Doc. Demandante	Nombre Demandante	No. Doc. Demandado	Nombre Dema
123-124-589	0	08-02-124585	Torres Alvarenga, Maria Ester	06-05-78458	Carvallo Carcan
124-245-789	0	11-1-229956	Mendez Ayala, Karla Patricia	06-12-2546894	Aguilar Montes,

## VENTANA EMPRESAS

En esta ventana se ingresan las empresas al sistema asimismo se pueden editar o borrar. El recuadro superior de la ventana (de solo lectura) es una lista para seleccionar la empresa deseada y mostrar el resto de información en el recuadro inferior. La ventana debe abrirse en blanco y si se desea consultar alguna empresa entonces se hace click en el botón “Buscar” ubicado en la esquina superior derecha para abrir una ventana( “[BUSCAR] EMPRESA”) mediante la cual se pueda hacer la búsqueda. Si se hace click en el botón “Salir” entonces la ventana deberá cerrarse.

Campo	Validación	Decripción	Valor default
Empresa		Código de la empresa y el Nombre de la misma	
Tipo Empresa		Tipo de Empresa, esta lista se llena de la tabla TIPO_EMPRES	
Email		Cuenta de correo electrónico de la empresa si lo hubiere	
Dirección		Aquí se digita la dirección de la empresa	
Teléfono		Digitar el número telefónico de la empresa	
FAX		Digitar el número de FAX de la empresa si lo hubiere	
Creado Por	No editable	Almacenar automáticamente el Login del usuario al insertar el registro en la base de datos.	Login
Creado el	No editable	Almacenar automáticamente la fecha en que se insertó el registro en la base de datos.	Fecha Actual
Ultima actualización por	No editable	Almacenar automáticamente el Login del usuario hacer un update al registro en la base de datos. ( al insertar es igual que Creado Por )	Login
Fecha ultima actualización	No editable	Almacenar automáticamente la fecha en que se hizo el último update al registro en la base de datos. ( al insertar es igual que Creado el )	Fecha Actual

Empresa	Nombre Empresa
1	SIMAN
2	Ministerio de Hacienda

**Empresa**: 1 SIMAN  
**Tipo Empresa**: 1  
**Email**:  
**Direccion**: xxx  
**Telefono**:  
**Creado Por**: x  
**Creado el**: 01/01/2001 00:00:00  
**Ultima Actualización Por**: xx  
**Fecha Ultima Actualizacion**: 01/01/2001 00:00:00  
**FAX**:

En la siguiente ventana se especifican las condiciones para buscar empresas que están almacenadas en la base de datos del sistema, después de ingresar las condiciones se hace click en “OK” la ventana se cierra y muestra las empresas recuperadas en el recuadro superior de la ventana “[MANTENIMIENTO] EMPRESAS”. Si se hace click en “Cancelar” entonces la ventana se cierra sin recuperar ningún dato.

**Desde**                      **Hasta**  
**Código Empresa**: 1                      500  
**Nombre Empresa**: Ab                      Cd

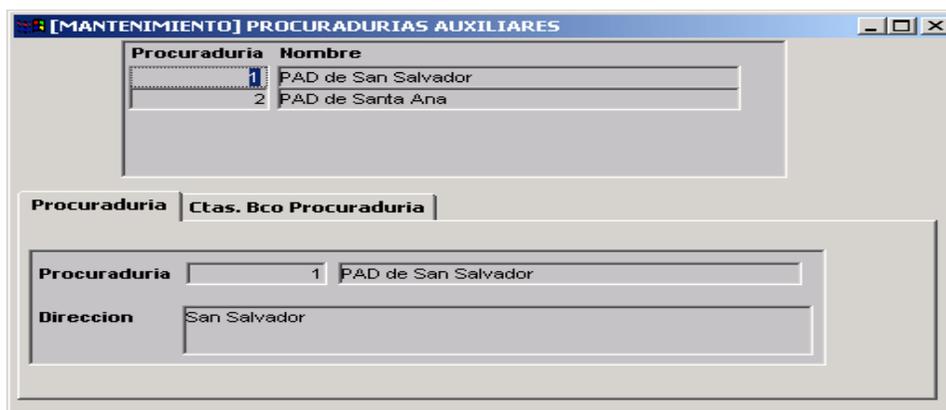
## VENTANA BANCOS

En esta ventana se ingresan los bancos en los cuales la Procuraduría tendrá cuentas bancarias para recibir los abonos en concepto de cuotas y su posterior traslado a las demandantes, hasta este momento solo se tiene este servicio con el Banco Cuscatlán.

Al abrir la ventana debe mostrar todos los registros que están almacenados en la base de datos del sistema. Los datos del banco no se pueden editar si ya tiene registros asociados en las tablas dependientes de él ( ver Diagrama Entidad-Relación ).

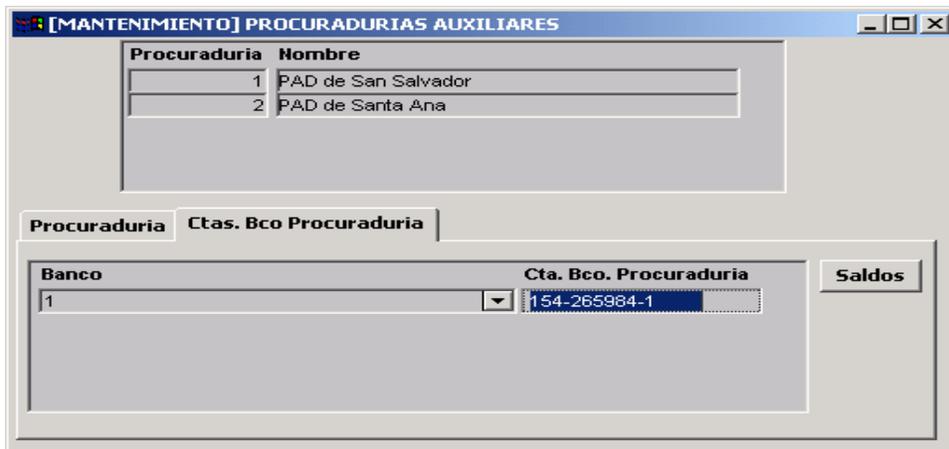


## PROCURADURÍAS AUXILIARES



El objetivo de esta ventana es permitir ingresar, consultar, editar y borrar las procuradurías auxiliares que tiene el sistema con sus respectivas cuentas bancarias y consultar los saldos mensuales de estas. Al abrir la ventana debe mostrar todas las procuradurías, el recuadro superior es de solo lectura, en el recuadro inferior “Procuraduría” se deben mostrar los datos de la procuraduría que se escoja al hacer click en una fila en el recuadro superior. En

el recuadro inferior “Ctas. Bco. Procuraduría” se ingresa o consulta la cuenta bancaria donde se reciben las cuotas de los demandados y salen hacia las demandantes



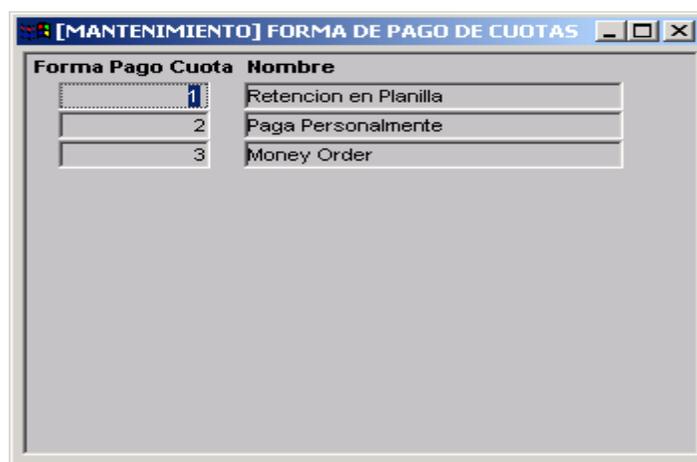
Al hacer click en el botón “Saldos” de la ventana anterior se activa la ventana que aparece a continuación mostrando todos los datos de la cuenta bancaria. Si no existe ningún dato para la cuenta entonces el usuario puede ingresar una fila para especificar los datos de arranque pero si la tabla ya tiene datos entonces no se puede ni insertar ni editar ni borrar ninguna de sus filas.

### FORMA DE PAGO DE CUOTAS

Esta ventana permite especificar las distintas opciones de pago que tendrá un demandando para cancelar sus cuotas. Al abrir la ventana se deben mostrar todos los registros que existan. Si el registro ya fue utilizado ( ver Diagrama Entidad-Relación ) entonces no se

puede borrar ni editar, pero sino ha sido utilizado entonces se puede editar o borrar. En la ventana se podrán ingresar nuevas formas de pago conforme vayan surgiendo. Al momento de este diseño se tienen las siguientes formas de pago ( deberán ingresarse al sistema con estos códigos y nombres ):

1. Retención en Planilla
2. Paga Personalmente
3. Money Order ( cuando reside en el extranjero )

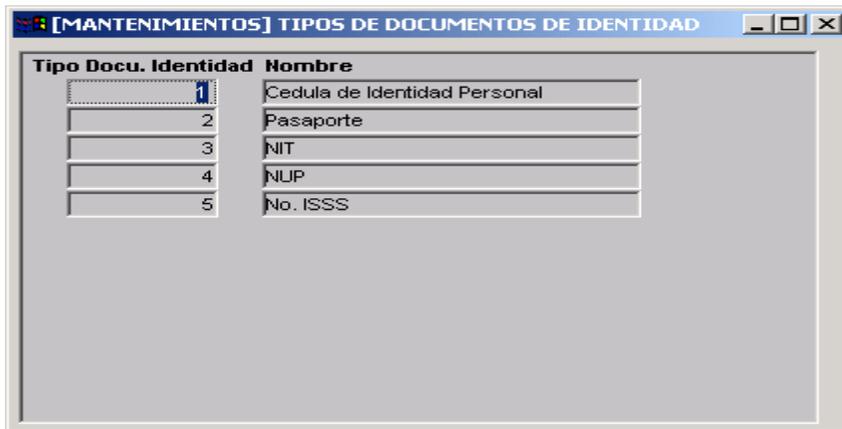


#### TIPOS DE DOCUMENTOS DE IDENTIDAD

En esta ventana se ingresan los distintos tipos de documentos de identidad que se pueden utilizar para registrar en el sistema a un demandado o a un demandante. Al momento de este diseño básicamente se utilizaba la Cédula de Identidad Personal, no obstante se definieron otros tipos de documento y tomando en cuenta de que existe en el país un proyecto para un documento único de Identificación entonces se optó por dejar esta flexibilidad al sistema. La ventana al abrir debe mostrar todos los registros. Si un tipo de documento ya ha sido utilizado entonces no se puede borrar ni editar caso contrario si se puede borrar o editar. Se deberán ingresar los siguientes registros en el sistema con los códigos que se especifican:

1. Cedula de Identidad Personal

2. Pasaporte
3. NIT ( Numero de Identificación Tributaria )
4. NUP ( Numero único Previsional )
5. No. ISSS

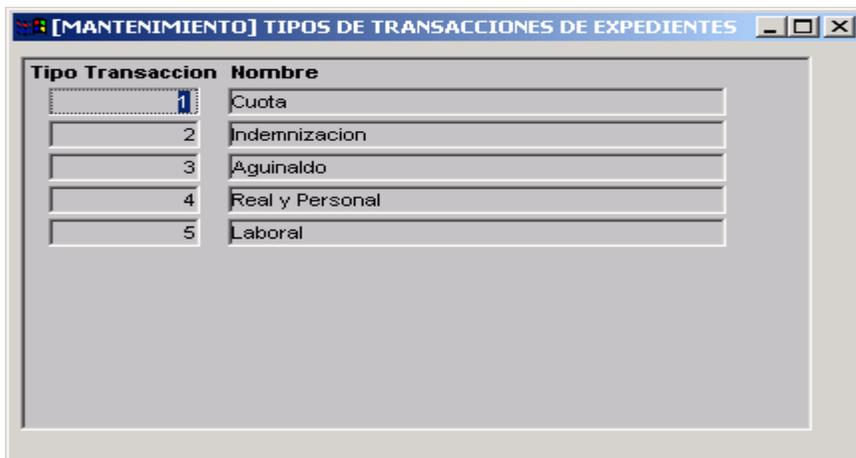


Tipo Docu. Identidad	Nombre
1	Cedula de Identidad Personal
2	Pasaporte
3	NIT
4	NUP
5	No. ISSS

#### TIPOS DE TRANSACCIONES DE EXPEDIENTES

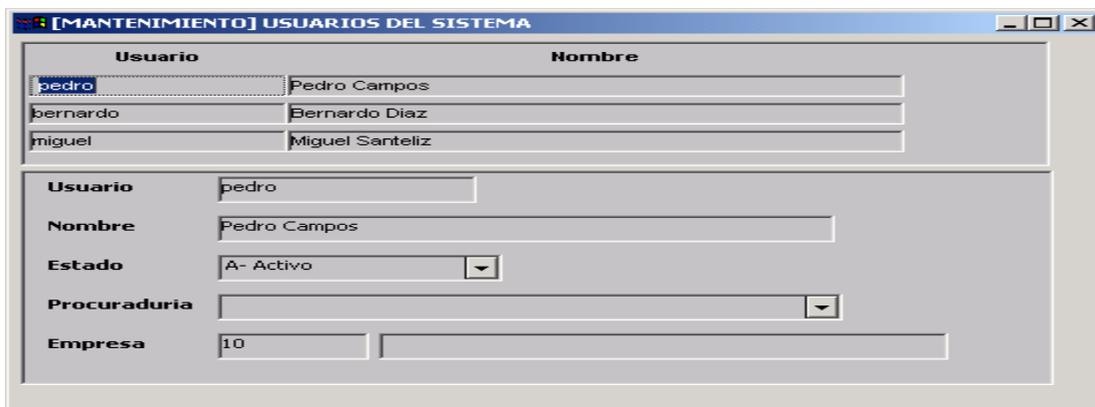
En esta ventana se pueden ingresar los diferentes conceptos por los cuales un demandado traslada un suma económica a una demandante con base a un expediente. La ventana al abrirse deberá mostrar todos los registros que existan. Se podrán ingresar otros registros adicionales, editarlos o borrarlos si no han sido utilizados con excepción de los siguientes registros que se definieron en el diseño los cuales deben ingresarse con los códigos que se especifican:

1. Cuota
2. Indemnización
3. Aguinaldo
4. Real y Personal
5. Laboral



## USUARIOS

El objetivo de esta ventana es ingresar los usuarios del sistema los cuales pueden estar activos ( pueden ingresar al sistema ), suspendidos ( no pueden ingresar por el momento) o inactivos ( ya no podrán ingresar al sistema. El estado de un usuario se puede cambiar siempre y cuando esté activo o suspendido, simplemente escogiendo el nuevo estado en la lista. No se podrá editar el Usuario ( Login ). Será obligatorio que el usuario pertenezca a una procuraduría o a una empresa pero no a ambos es decir que o bien pertenece a una empresa o a una procuraduría.



## **Anexo # 4 Encuestas**

## **ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE**

La Procuraduría General de la República en coordinación con la Universidad de El Salvador, con el objetivo de mejorar los servicios de la Unidad de Control de Depósitos, toma a bien realizar la siguiente encuesta garantizando estricta confidencialidad de la información que nos proporcionen los encuestados.

### **COBERTURA**

1. ¿Considera usted que son suficientes la cantidad de oficinas que tiene actualmente en San Salvador la Unidad de Control de Depósitos de la Procuraduría General de la República?

SI

NO

2. ¿En que otros lugares le parecería adecuado que se instalaran otras oficinas?

---

3. ¿Las oficinas que usted conoce de la Unidad de Control de Depósitos le parece que están ubicadas en un lugar accesible?

SI

NO

### **RAPIDEZ**

4. Cuando apertura la cuenta de ahorro ¿le pareció que el tiempo que duró ese trámite fue aceptable?

SI

NO

5. Cuando tuvo que pedir reposición de la cuenta de ahorro ¿le pareció que el tiempo que duró ese trámite fue aceptable?

SI

NO

NO APLICABLE

6. Cuando pidió que le dieran un estado de cuentas ¿le pareció que el tiempo que duró ese trámite fue aceptable ?

SI

NO

NO APLICABLE

7. Cuando usted solicitó explicaciones por algún retraso de su cuota alimenticia ¿le pareció que el tiempo que duró ese trámite fue aceptable?

SI

NO

NO APLICABLE

8. Cuándo hubo algún retraso de su cuota alimenticia ¿ le pareció que se debió a un descuido de la Unidad de Control de Depósitos ?

SI  NO  NO APLICABLE

9. Cuándo hubo algún retraso de su cuota alimenticia porque el demandado no quiso seguir pagando ¿le pareció que la Unidad de Control de Depósitos actuó rápidamente para que le siguieran pagando?

SI  NO  NO APLICABLE

#### **PUNTUALIDAD**

10. ¿Cuántas veces le han entregado la cuota alimenticia en la fecha acordada?

SIEMPRE  ALGUNAS VECES  NUNCA

11. ¿Los aguinaldos le han sido entregados antes del 24 de diciembre?

SI  NO

12. ¿Cuántas veces le han entregado el aguinaldo después de diciembre?

SIEMPRE  ALGUNAS VECES  NUNCA

#### **ATENCION Y/O TRATO AL CLIENTE**

13. ¿Cuando ha hecho algún trámite en la Unidad de Control de Depósitos le atendieron amablemente?

SIEMPRE  ALGUNAS VECES  NUNCA

14. ¿Cuando ha hecho algún trámite en la Unidad de Control de Depósitos le faltaron al respeto?

SIEMPRE  ALGUNAS VECES  NUNCA

15. ¿Conoce donde quejarse por mal servicio de la Unidad de Control de Depósitos alimenticias?

SI  NO

#### **INFRAESTRUCTURA**

16. ¿Considera aseado el lugar donde espera hasta ser atendida cuando hace algún trámite en la Unidad de Control de Depósitos?

SI  NO

17. ¿Considera cómodo el lugar donde espera hasta ser atendida cuando hace algún trámite en la Unidad de Control Depósitos?

SI  NO

18. ¿Cree usted que el equipo que tiene la Unidad de Control de Depósitos es adecuado para el servicio que brinda?

SI  NO

19. ¿Cree usted que el equipo que tiene la Unidad de Control de Depósitos es suficiente para el servicio que brinda?

SI  NO

#### **PROCESO DE PRESTACION DEL SERVICIO**

20. ¿Considera usted que los trámites en la Unidad de Control de Depósitos son engorrosos?

SI  NO

21. ¿Considera usted que los trámites en la Unidad de Control de Depósitos son complicados?

SI  NO

#### **INFORMACION**

22. ¿Cuándo ha solicitado información a la Unidad de Control de Depósitos que medios ha utilizado?

TELÉFONO  PERSONALMENTE  ENVIA A OTRA PERSONA

23. ¿Cuándo ha solicitado algún tipo de información se la han entregado con errores?

SIEMPRE  ALGUNAS VECES  NUNCA

24. ¿Considera que la Unidad de Control de Depósitos de la PGR cuenta con los medios apropiados para informar a las demandantes y demandados?

SI  NO

25. ¿Cuándo ha solicitado algún tipo de información a la Unidad de Control de Depósitos se la han entregado en la fecha acordada?

SIEMPRE  ALGUNAS VECES  NUNCA

#### **SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO**

26. ¿Que sugiere para mejora el servicio de la Unidad de Control de Depósitos?

---

---

## ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

La Procuraduría General de la República en coordinación con la Universidad de El Salvador, con el objetivo de mejorar los servicios de la Unidad de Control de Depósitos, toma a bien realizar la siguiente encuesta garantizando estricta confidencialidad de la información que nos proporcionen y con el compromiso de que la utilidad de tal información será apegada estrictamente al objetivo expuesto.

### PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES

1. Me siento motivado para proponer nuevas maneras de hacer las cosas.

Si  No  Indiferente

2. Mi jefe recibe con gusto mis ideas aun cuando difieran de las suyas.

Si  No  Indiferente

3. Mi departamento busca mejorar la productividad innovando la forma de hacer el trabajo.

Si  No  Indiferente

4. Mi jefe inmediato permite que opinemos en las decisiones que afectan a nuestro departamento.

Si  No  Indiferente

5. Las buenas ideas son tomadas en cuenta por mi jefe inmediato en la toma de decisiones.

Si  No  Indiferente

### RECURSOS

6. Mi coordinador se asegura que contemos con lo que necesitamos para realizar nuestro trabajo.

Si  No  Indiferente

7. Cuento con el mobiliario y equipo adecuado para realizar mi trabajo.

Si  No  Indiferente

8. Cuento con la iluminación adecuada en mi puesto de trabajo.

Si  No  Indiferente

9. Cuento con la ventilación apropiada en mi trabajo.

Si  No  Indiferente

10. El sistema informático que tiene nuestro departamento cumple con los requerimientos de nuestro trabajo.

Si  No  Indiferente

11. El equipo de computación que tiene la unidad es adecuado para realizar el trabajo.

Si  No  Indiferente

12. La unidad cuenta con poco personal para realizar el trabajo.

Si  No  Indiferente

13. La distribución del espacio en mi unidad permite el flujo del trabajo en forma ágil y eficiente.

Si  No  Indiferente

### **COMUNICACIÓN**

14. Mi jefe nos informa sobre lo que esperan de nosotros.

Si  No  Indiferente

15. Si tengo alguna queja me siento en libertad de hablar con mi superior.

Si  No  Indiferente

16. Mi jefe esta accesible para consultas sobre dudas que tengo en mi trabajo.

Si  No  Indiferente

17. No recibimos suficiente información de la alta gerencia de nuestra institución.

Si  No  Indiferente

18. Entiendo con claridad el sentido y propósito de las instrucciones que recibo para realizar mi trabajo.

Si  No  Indiferente

19. En mi unidad nos comunicamos adecuadamente entre los compañeros de trabajo.

Si  No  Indiferente

20. Existen canales de comunicación adecuados con otros departamentos.

Si  No  Indiferente

### **TRABAJO EN EQUIPO**

21. En mi unidad existe cooperación entre mis compañeros de trabajo para alcanzar los objetivos.

Si  No  Indiferente

22. En mi departamento se cuenta con la mayoría de los compañeros para cumplir con los compromisos del trabajo.

Si  No  Indiferente

23. Nuestro jefe nos motiva a cooperar entre nosotros para realizar el trabajo.

Si  No  Indiferente

24. Nuestra unidad coopera con las demás unidades para logra los objetivos de la PGR.

Si  No  Indiferente

25. Existe egoísmo entre los compañeros de trabajo de nuestra unidad.

Si  No  Indiferente

26. En mi unidad no se puede trabajar en equipo.

Si  No  Indiferente

27. En mi unidad se puede llegar a tener consensos aún cuando existan diferencias de opiniones.

Si  No  Indiferente

### **PLANEACIÓN**

28. Conoce el plan de trabajo de la unidad para el presente año

Si  No  Indiferente

29. Conoce el plan de trabajo de la PGR

Si  No  Indiferente

30. Considera usted que se cumplen los planes de trabajo.

Si  No  Indiferente

31. Conoce la Misión y Visión de la PGR

Si  No  Indiferente

32. Su opinión es considerada en la elaboración de los planes de trabajo.

Si  No  Indiferente

33. Cree usted que existen problemas derivados de la mala planificación en esta Unidad.

Si  No  Indiferente

34. Existen mecanismos de verificación del cumplimiento de los planes.

Si  No  Indiferente

## **CAPACITACIÓN**

35. Existen planes de capacitación permanentes en nuestra Unidad

Si  No  Indiferente

36. La capacitación recibida es suficiente para el buen desempeño de mis labores.

Si  No  Indiferente

37. Ha sido capacitado en el último año

Si  No  Indiferente

38. Ha recibido capacitación sobre servicio al cliente

Si  No  Indiferente

39. Ha sido capacitado para usar adecuadamente el sistema informático

Si  No  Indiferente

40. Ha sido capacitado en la manipulación de los equipos periféricos del sistema

Si  No  Indiferente

41. Considera usted que con la capacitación podría ser mas eficiente en su trabajo

Si  No  Indiferente

## **ORGANIZACIÓN**

42. En su puesto de trabajo están claramente definidas las funciones y responsabilidades.

Si  No  Indiferente

43. Existen manuales de procedimientos para las actividades que se realizan en el trabajo

Si  No  Indiferente

44. El trabajo es distribuido de manera equitativa

Si  No  Indiferente

45. Cree que le asignan demasiado trabajo.

Si  No  Indiferente

46. Cree usted que la Unidad esta mal organizada

Si  No  Indiferente

47. Recibe instrucciones de una sola persona (jefe).

Si  No  Indiferente

48. Conoce el organigrama de la PGR

Si  No  Indiferente

## **DIRECCIÓN**

49. Mi jefe no esta calificado para el puesto que desempeña.

Si  No  Indiferente

50. Las ordenes o instrucciones se siguen por convicción.

Si  No  Indiferente

51. Las ordenes o instrucciones se siguen por obligación.

Si  No  Indiferente

52. Siente usted que los niveles de gestión cuentan con autoridad moral.

Si  No  Indiferente

53. Considera usted que su jefe es líder.

Si  No  Indiferente

54. Existe cultura de prevención de problemas en la unidad de cuotas alimenticias.

Si  No  Indiferente

55. Cree usted que la unidad reacciona únicamente cuando los problemas son graves.

Si  No  Indiferente

56. Considera usted que su jefe es un ogro.

Si  No  Indiferente

## **RECONOCIMIENTO**

57. Alguna vez lo han felicitado por un trabajo bien hecho.

Si  No  Indiferente

58. Alguna vez se ha felicitado a toda la unidad por un logro.

Si  No  Indiferente

59. Cree usted que su jefe se da cuenta de su trabajo solamente cuando se ha cometido algún error.

Si  No  Indiferente

60. Considera importante recibir algún tipo de reconocimiento cuando ha hecho un buen trabajo.

Si  No  Indiferente

## **RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO**

61. Recomendaría a mis amigos trabajar aquí.

Si  No  Indiferente

62. Si le ofrecen un trabajo con mejor salario y prestaciones, se iría.

Si  No  Indiferente

63. Considera que su salario es el único incentivo que recibe de la PGR

Si  No  Indiferente

64. Cuando hay necesidad de trabajar horas extras lo hace con agrado.

Si  No  Indiferente

65. Considera importante el logro de los objetivos de la unidad.

Si  No  Indiferente

66. Se siente orgulloso de trabajar en la PGR.

Si  No  Indiferente

### **RETROALIMENTACIÓN**

67. Considera usted que los planes se desarrollan tomando en consideración experiencias previas.

Si  No  Indiferente

68. Conoce usted los resultados de su trabajo.

Si  No  Indiferente

69. Cree que en la unidad se repiten los mismos problemas con demasiada frecuencia.

Si  No  Indiferente

70. Existe algún mecanismo mediante el cual la unidad conozca lo que opinan los usuarios del servicio.

Si  No  Indiferente

71. Considera usted importante que la unidad conozca la opinión que tienen los usuarios del servicio.

Si  No  Indiferente

# BIBLIOGRAFÍA

## Libros consultados.

*Daniel Morris y Joel Brandon, "Reingeniería, Como aplicarla con Éxito en los Negocios", Editorial ÉXITO, Mc Graw Hill*

*Franklin, Enrique Benjamín, "Organización de Empresas Análisis, diseño y estructura", 1998, Editorial Mc Graw Hill.*

*José Emilio Navas López, Organización de la Empresa y Nuevas Tecnologías, Editorial Pirámide.*

*Keith Davis y John W. Newstrom, Comportamiento Humano en El Trabajo, Décima Edición, Mc Graw Hill.*

*Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon, Management Information Systems, Organization and Technology.*

*Keith Davis y John W. Newstrom, "Comportamiento humano en el trabajo", décima edición 1999, Editorial Mc Graw Hill.*

*Roger G. Schroeder, "Administración de operaciones, toma de decisiones en la función de operaciones", tercera edición 1992, Editorial Mc Graw Hill.*

*Roberto Hernández Sampieri, Metodología de la Investigación, Segunda Edición, Mc Graw Hill.*

*R.E. Walpole, R.H. Myers, "Probabilidad y Estadística para Ingenieros", tercera edición, Editorial Interamericana.*

*Stevenson, William J., "Estadística para administración y economía", Editorial Harla.*

*Salvador Miguel, Enrique Bigné, Jean-Pierre Lévy, "Investigación de Mercados", Editorial Mc Graw Hill.*

**Sitios Web consultados.**

*Child Support Agency, Australia*

<http://www.csa.gov.au/agency>

*Federal Office of Child Support Enforcement (OCSE)*

<http://www.acf.dhhs.gov/programs/cse>

*Ohio Office of Child Support*

<http://www.state.oh.us/odhs/ocs/OCSservices.stm>