

## "Gestión de Reclamos"

*Lic. Federico Kruse  
fkruse@msm.gov.ar  
Secretario de Gestión Pública  
Municipalidad de San Miguel*

### 1. Introducción:

El Municipio de San Miguel se encuentra ubicado en el noroeste del conurbano bonaerense, posee 291.680 habitantes y tiene una superficie de 80 km<sup>2</sup> (densidad de población de 3646 hab/km<sup>2</sup>).

El Municipio fue creado el 20 de octubre de 1994 a través de la Ley Provincial N° 11.551 de la provincia de Buenos Aires como consecuencia de la división del anterior partido de General Sarmiento (a partir de dicha división se crearon también los partidos de José C. Paz y Malvinas Argentinas).

En los últimos años el Gobierno Municipal impulsó la mejora de los procesos y la modernización de áreas sensibles para los vecinos de la ciudad. La incorporación de nuevas tecnologías acompañó este proceso cubriendo las necesidades de la gestión en diferentes niveles de la Organización.

### **Por este motivo se crea la Secretaría de Gestión Pública en el año 2013.**

La Secretaría de Gestión Pública es responsable de la formulación, diseño, implementación, seguimiento, evaluación y control de los planes, programas y proyectos que tengan por objeto principal la modernización del Municipio de San Miguel.

La Secretaría ejerce el rol de organismo rector en el desarrollo, aprobación y unificación de soluciones informáticas para todas las áreas del Municipio, siendo su misión principal la de liderar la Estrategia Digital del Municipio, estableciendo criterios de homologación de sistemas, evaluando proyectos y fijando principios y reglas para la adquisición y operación de equipos y programas.

Es también función primordial de la Secretaría coordinar las políticas en materia de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones.

De esta manera buscamos tener un Municipio inteligente, resolutivo y moderno que incremente día a día su capacidad de gestión para brindar servicios al vecino de manera más eficiente.

Como parte de los objetivos asignados a esta Secretaría lanzamos el **Proyecto "Sistema de Gestión de Reclamos"**.

## 2. Situación - Problema u Oportunidad:

Se presentaban grandes inconvenientes en el manejo de los reclamos de vecinos.

El marco de la situación estaba compuesto por:

- Miles de vecinos.
- Gran variedad de tipos de reclamos.
- Muchas áreas involucradas en su solución.
- Personal involucrado tanto internamente como en la calle.
- Falta de coordinación entre las áreas y personas intervinientes.

Los reclamos eran recibidos por diferentes canales (teléfono, mail, redes sociales, Palacio Municipal y en las 23 Delegaciones Territoriales con que cuenta el Municipio). Primero eran registrados en un formulario papel para luego cargarlos en una base de datos Access.

Diariamente eran agrupados por tipología para ser enviados por mail al área correspondiente. A pesar de esta mecánica de trabajo, muchas áreas solicitaban la información por teléfono o retiraban personalmente el formulario papel. Los reclamos una vez derivados quedaban fuera del control de Atención al Vecino.

El proceso culminaba cuando el área responsable de la solución informaba por teléfono la resolución del reclamo para su posterior cierre en la base de datos de Access. En los casos en que el reclamo no podía ser solucionado no se informaba nada al respecto.

Tampoco se informaba al vecino sobre el destino de su reclamo (solución, demora, desistimiento) salvo que él se comunicara con el Municipio.

El sistema era básico y obsoleto.

### Los inconvenientes detectados eran los siguientes:

- **Improductividad:** división atómica de tareas. Gran cantidad de planillas individuales de control generando duplicidad de tareas.
- **Limitaciones de seguridad y disponibilidad de información e integración:** si el reclamo se traspapelaba antes de la carga no se registraba, no se actualizaba de manera online y diferentes actores podían estar trabajando sobre el mismo.
- **Estancamiento:** no generaba alertas, los reclamos podían quedar por tiempo indefinido como pendientes, sin dar aviso a nadie.

- **Inmensurable:** no generaba mediciones de ningún indicador.
- **Falta de trazabilidad:** falta de información respecto en qué área o situación se encuentra un reclamo. Pérdida de control y seguimiento cuando el reclamo se transfiere a la correspondiente Secretaría.
- **Ausencia de comunicación con los reclamantes:** los vecinos no eran informados del estado de sus reclamos, para ello debían volver a comunicarse para interiorizarse sobre el estado del mismo. El peso del avance y seguimiento del Reclamo recae en el vecino. Resta horas de productividad al personal que debía informar a los vecinos.
- **Desvinculación de datos:** los reclamos no se vinculaban entre sí, por lo que un mismo reclamo podía generarse desde distintos orígenes y ser duplicado.
- **Ausencia de un entorno de información integral:** muchas versiones de la misma información de gestión, que permite dudar de la vigencia de esos datos.
- **Falta de autonomía:** el conocimiento está en las personas. Lo que determina que sea totalmente dependiente de la presencia de las mismas.
- **Carencia de reportes de gestión:** adecuados para la toma de decisiones. Mucha demanda de tiempo de preparación manual de la información de gestión y decisión a los niveles de dirección.
- **Extemporaneidad:** el informe de gestión que es presentado y luego analizado por la cúpula de la Administración Municipal es al momento de su presentación expost (autopsia); No hay forma de poder analizar tendencias de avance del mes.

### 3. Solución:

Decidimos implementar un sistema con el objetivo de automatizar los procesos involucrados en la atención y seguimiento de los reclamos de los vecinos, y de esta manera superar las restricciones listadas precedentemente.

Para ello:

- Se encara el relevamiento de los procesos que implican la recepción de los reclamos.

- Se documentan, se optimizan, y estandarizan para evitar tareas o pasos innecesarios.
- Se analizan alternativas para implementar los procesos en una herramienta de workflow, donde la información quede registrada en una única base de datos, de donde se pueda mantener la información de la operación de reclamos, y luego extraer la información de gestión.

Luego de analizada la situación, consideramos la estandarización de flujos de trabajo y la implementación de herramientas de BPM (Business Process Management).

**El flujo de trabajo** es el estudio de los aspectos operacionales de una actividad de trabajo: cómo se estructuran las tareas, cómo se realizan, cuál es su orden correlativo, cómo se sincronizan, cómo fluye la información que soporta las tareas y cómo se hace seguimiento al cumplimiento de las mismas.

### **BPM (Business Process Management)**

Los sistemas BPM facilitan la automatización de los flujos de trabajo entre procesos y permiten integrar los procesos de la institución, rediseñados de acuerdo a nuevas estrategias.

El objetivo de la implementación de estos sistemas es acercar personas, procesos y máquinas con el objeto de reducir tiempos, acelerar la realización de un trabajo, seguimiento de cada transacción o caso y gestión de información centralizada, con generación de roles y ciclos de trabajo.

Estos sistemas permiten trabajar en equipo desde diferentes lugares, sin necesidad de movilidad física de documentos ni personas.

Existen en el mercado varios productos como FlowMind, openEDMS, wf.com.mx, cardiff, IBM, etc.

BPM es tecnología pero también una filosofía de Management, basada en aproximaciones previas (TQM, Six Sigma, Reingeniería de Procesos), con TIC (tecnologías de la información y comunicación) como capacitadoras y la metodología de Project Management para la gestión de proyectos.

**La solución es un desarrollo a medida de un sistema de workflow con los siguientes objetivos:**

- Mecanizar y automatizar los métodos y organización de los procesos involucrados en el tratamiento de los reclamos y reflejarlos en el sistema de gestión de reclamos.
- Establecer los mecanismos de control y seguimiento de los procedimientos organizativos.
- Independizar el método y flujo de trabajo de las personas que lo ejecutan.
- Facilitar la movilidad del personal.
- Soportar procesos de reingeniería.
- Agilizar el proceso de intercambio de información y optimizar la toma de decisiones de la institución.
- Elaborar mediciones, monitorearlas y analizarlas, para mejorar constantemente y brindar un servicio de valor agregado a los vecinos.
- Aplicar un proceso de mejora continua al servicio del vecino.

A continuación podemos observar el gráfico del workflow de trabajo del nuevo proceso y diferentes alternativas de configuración de los reclamos:



## Adecuación de Necesidades

### 1er. Ejemplo de Configuración

- Requiere Inspección
- Puede Requerir Asistencia de Otra Área
- 3 Tiempo Esperado de Resolución (Días)



### 2do. Ejemplo de Configuración

- Requiere Inspección
- Puede Requerir Asistencia de Otra Área
- 7 Tiempo Esperado de Resolución (Días)



### 3er. Ejemplo de Configuración

- Requiere Inspección
- Puede Requerir Asistencia de Otra Área
- 4 Tiempo Esperado de Resolución (Días)



Para lograr este sistema se implementaron las siguientes recomendaciones:

- Aplicación de un workflow que permita el seguimiento de reclamos (transacciones).
- Búsqueda Avanzada en la base de datos de Reclamos.
- Definición de indicadores por responsable.
- Implementación de grilla de documentación – requisitos por tipo de reclamo y montaje en una página web.
- Elaboración del formulario de reclamo.
- Desarrollo de ambiente colaborativo que permita la co-utilización controlada y pauta de archivos.
- Base de datos integral y única de reclamos.
- Formularios web para alta / consulta de reclamo.
- Formulario web de información por trámite.

La siguiente imagen corresponde a la página de registración de reclamos de la nueva herramienta:

Cancel

Marcelo Cor

### Creando Reclamo Vecino

Datos del Vecino Reclamante   Datos del Reclamo

TIPO DE PEDIDO: Normal   FECHA DE CONTACTO: 15/04/2014

ORIGENRECLAMO: 0800-Vecino   MOTIVO: Luminaria rota

CALLE: SAAVEDRA CORNELIO   ALTURA CALLE: 258

ENTRECALLE 1:   ENTRECALLE 2:

BARRIO: Resto Loc Muñiz   LOCALIDAD: Muñiz

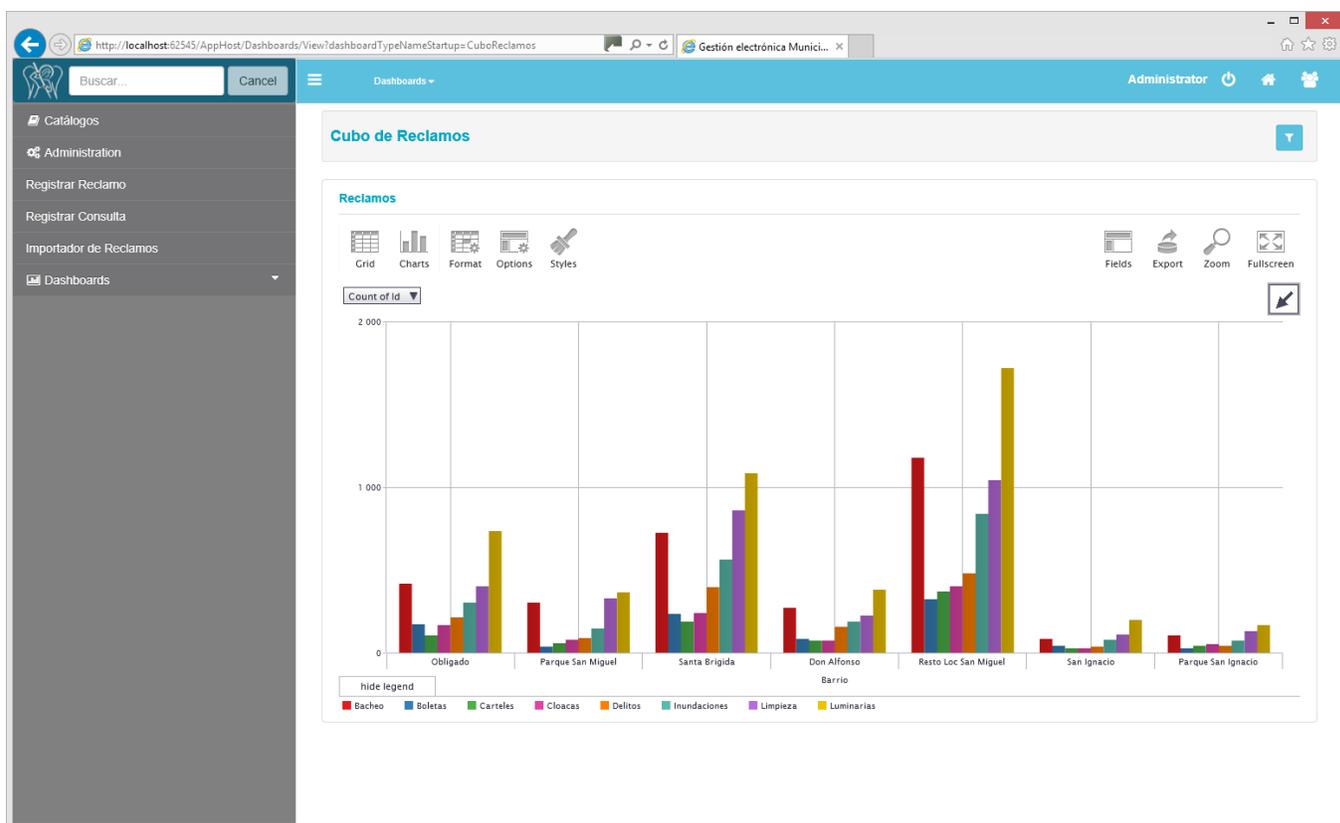
ZONA: Rmi   CIRCUITO ELECTORAL: 400

DATOS ADICIONALES

NÚMERO DE PIQUETE: 0

FALTA:  Sí  No

A continuación mostramos una imagen de los gráficos estadísticos generados automáticamente por la nueva herramienta:



Con la incorporación de esta herramienta informática el Municipio de San Miguel cuenta con los siguientes beneficios:

- **Mayor accesibilidad y comodidad para el vecino**, al poder cargar sus reclamos directamente en el sistema vía web, sin límites de horario, desde su casa o trabajo. Esta modalidad se agrega a las ya utilizadas: teléfono, redes sociales y personalmente en el Palacio Municipal o en las Delegaciones.
- **Mayor participación y comunicación con el vecino**, al tener una herramienta ágil e interactiva para hacer el seguimiento del mismo sin intermediarios.
- **Ahorro de tiempo de recursos humanos**, al evitar la duplicidad de tareas, disminuir los llamados del vecino para el seguimiento de reclamos y con la generación automática de reportes.
- **Mayor control de recursos materiales**, al controlar los materiales necesarios que implica la solución.
- **Historia y trazabilidad de la información**, al guardar el registro de los reclamos y permitir conocer la ubicación y trayectoria que tuvo el mismo desde su inicio hasta su finalización.
- **Fiabilidad y transparencia de los datos**, al evitar la manipulación, tener los datos informatizados y controlar el acceso a la información.
- **Unificación de reclamos**, al poder agrupar los reclamos por vecino y tipo de problema automáticamente y predefinir respuestas a cada tipología.
- **Información al instante para la toma de decisiones**, al acceder en forma online y poder consultar el estado de los reclamos al momento.
- **Control interno con responsables asociados**, al permitir asociar responsables para cada etapa del reclamo.

- **Integración de las áreas internas**, al disponer de una herramienta informática flexible que puede alcanzar a toda la Organización según las necesidades de la gestión.
- **Estadísticas y tableros de control**, al brindar en forma automática la información histórica con alternativas de segmentación y gráficos para el uso, análisis y correcta toma de decisiones.
- **Uniformidad en la respuesta al vecino**, al conocer el estado de avance de su reclamo vía web, en el momento que desee. Adicionalmente, el sistema envía un mail al vecino cada vez que su reclamo cambia de estado y al finalizar el mismo. De esta manera, el vecino se encuentra informado durante todo el proceso de su reclamo.

#### De manera subsidiaria:

- Posibilidad de demostrar **cercanía y preocupación al vecino**.
- Posibilidad de **acceder al feedback** del vecino.
- **Seguimiento y Control de las Secretarías** responsables de solucionar los reclamos.

#### 4. Innovación

Lo inédito de esta iniciativa es ver al vecino como un cliente al que debemos atender y responder. Además de monitorear su satisfacción con el reclamo presentado, para optimizar el servicio.

Entendemos como innovador, también el hecho de implementar herramientas con la suficiente elasticidad para adecuarse rápidamente a los cambios de gestión.

Consideramos que es innovador dado que no hay evidencia de una tendencia al uso de BPM en la administración pública pero sí en la privada.

Si bien hemos encontrado evidencia de una fuerte difusión del uso de BPM en la Administración Pública en otros países (España, Australia y Chile), aquí en Argentina ésta difusión extensa no existe. Sí sabemos que algunas administraciones utilizan BPM pero son las menos. En su gran mayoría las Administraciones Públicas utilizan software tradicional o desarrollos internos y de tecnología antigua.

Es innovador también el control de gestión interno a nivel municipal.

<http://www.club-bpm.com/Noticias/not00565.htm>

#### 5. Beneficiarios:

Con la implementación del “workflow de **Gestión de Reclamos**” detectamos dos tipos de beneficiarios: internos y externos.

En tal sentido los beneficiarios internos son:

- Personal de Atención al Vecino.
- Equipo de gestión de reclamos de las distintas Secretarías.
- Gabinete de la Gestión Municipal y otros Órganos con competencia en la toma de decisiones.

Para los beneficiarios externos (los vecinos de San Miguel), ofrecemos mayor comodidad (al poder hacer un reclamo desde su casa u oficina) y más transparencia ya que el vecino va a poder ver en qué estado está su reclamo y en caso de falta de solución, por qué no se hizo y cuándo se va a realizar.

## **6. Relevancia para el interés público**

Tener en la Administración Pública un sistema de workflow:

- Se convierte en un instrumento fundamental para el logro de la formulación estratégica de la Organización.
- Presenta una visión sistémica de la Organización y sus procesos, lo que facilita y mejora su dirección y gobernabilidad.
- Mejora la interacción con el vecino, satisface sus requerimientos y facilita el camino hacia la superación de sus expectativas.
- Proporciona agilidad para adaptarse a los cambios del mercado y el entorno.
- Permite integrar y articular los sistemas de gestión con la estructura de procesos.
- Facilita y propicia la medición, evaluación y control de los procesos. Esto permite identificar puntos críticos y soluciones que se traducen en mejoramiento continuo.
- Permite gestionar adecuadamente los recursos, acorde con los requerimientos de los procesos.
- Permite determinar e implementar los requerimientos tecnológicos y organizacionales para la ejecución de los procesos según los objetivos estratégicos.
- Crea procesos independientes de las personas que los manejan y ejecutan, proporcionando objetividad, solidez, y continuidad.
- Cimenta y propicia el camino hacia la automatización.
- Permite rápida adaptación de los recursos humanos a la forma de trabajo eficiente y controlada.
- De sencilla utilización y fácil transmisión de conocimientos, son sistemas que se adaptan rápidamente a cambios de estructura.

### **¿Qué aporta BPM a la Administración Pública?**

Los entes de la Administración Pública, independientemente de su tamaño y del foco de su actividad, hacen frente a situaciones altamente competitivas que exigen garantizar la satisfacción de sus clientes simultáneamente con la eficiencia económica de sus actividades.

La gestión por procesos:

- percibe la Organización como un sistema interrelacionado de procesos que confluyen conjuntamente a incrementar la satisfacción del ciudadano.
- atraviesa la estructura departamental en forma horizontal, integrando los procesos de todos los departamentos entre sí, en la medida que sea necesario.
- coexiste con el sistema departamental, asignando propietarios o responsables a los procesos, ello posibilita una gestión entre los departamentos generando valor agregado para la satisfacción del ciudadano solicitante de los servicios.
- provee un flujo de información continuo dentro de la estructura, en sentido horizontal y vertical, con el objetivo de lograr conocimiento.
- determina qué actividades necesitan ser mejoradas o rediseñadas, establece prioridades y provee de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar objetivos planificados y establecidos.
- hace posible la comprensión de cómo están configuradas las actividades y tareas que conforman el negocio, de sus fortalezas y debilidades.

Aportando a su vez los siguientes beneficios:

#### **Permite alinear la estrategia de la Organización con las diferentes áreas.**

Las definiciones de la dirección de la organización sobre el servicio a desarrollar y la manera en que se trabajará, pueden ser implementadas de tal forma que las distintas áreas desarrollen sus actividades de acuerdo a estas definiciones.

#### **Procesos más dinámicos, eficientes, precisos y controlados.**

El enfoque de soluciones basadas en procesos permite mayor flexibilidad para realizar cambios, ayuda a que las tareas se cumplan de acuerdo a las definiciones, logra una eficiencia y precisión en la ejecución de las actividades y mantiene un registro de la secuencia de pasos ejecutados que permite controlar de manera fácil la ejecución de los procesos.

#### **Transparencia en la estructura de los participantes de los procesos.**

En la implementación de los procesos definimos cada uno de los participantes del mismo, los roles que tendrán cada uno de ellos y las actividades en las cuales serán competentes, permitiendo ver de manera clara la estructura organizativa que participa en cada proceso.

#### **Simular procesos antes de su puesta en producción.**

La capacidad de simular los procesos de una solución definida antes de su puesta en producción es de gran valor para medir con anticipación el posible impacto tanto en la Organización como en la relación con clientes y empresas asociadas.

#### **Métrica en tiempo real de las transacciones / reclamos.**

Una de las grandes ventajas de implementar una solución basada en procesos es contar con la información que se genera en cada paso del proceso, lo cual permite tener una trazabilidad del mismo. A través de la tecnología de BAM (Business Activity Monitoring) se puede tener una foto, en tiempo real, de las transacciones que se están procesando (Tablero de Control).

Finalmente BPM agrega valor a la Organización Pública ya que le otorga:

**E STABLECE** un esquema de evaluación del proceso en su conjunto.

**F OMENTA** la comunicación interna y externa y la participación en la gestión.

**I NTEGRA** los diferentes elementos del proceso de selección y adjudicación.

**C OMPRENDE** desde la base las relaciones de causa y efecto de los problemas.

**I DENTIFICA** las actividades que no aportan valor y ayuda a su rediseño.

**E VITA** la excesiva departamentalización de la Organización Pública.

**N ORMALIZA** los métodos de información interna y externa.

**C ONTROLA** y elimina los tiempos muertos.

**I NDIVIDUALIZA** las responsabilidades de un modo sencillo y directo.

**A CTUALIZA** y simplifica la documentación de forma permanente.

## 7. Viabilidad técnica, financiera y política organizacional:

Para llevar adelante el proceso de modernización del Municipio a través de la mejora de los procesos y la incorporación de nuevas tecnologías en áreas sensibles para los vecinos de la ciudad, la Municipalidad de San Miguel está adecuando su estructura organizacional y para ello creó la Secretaría y Subsecretaría de Gestión Pública cubriendo sus puestos con diferentes especialistas.

Dicha Secretaría cuenta con un presupuesto para cubrir las necesidades del proyecto que surge de los fondos propios recaudados por el Municipio.

En el caso del proyecto "Gestión de Reclamos" se solicitaron propuestas técnicas y financieras a distintos proveedores del mercado, adjudicando finalmente el proyecto a la consultora Ivolutia.

El proyecto tiene una duración prevista de 6 meses.

Informes de gestión disponibles a partir de mayo del 2014.

Alto nivel de satisfacción de las áreas de gestión del Gobierno Municipal, medida a través de los siguientes indicadores:

- **Reclamos Ingresados:** indica la cantidad de reclamos que ingresaron en un determinado mes.
- **Comparación mensual de reclamos ingresados:** comparación mes a mes de los reclamos ingresados.
- **Estado anual de reclamos:** medición exacta de reclamos ingresados, cerrados y acumulados a lo largo del año.
- **Evolución mensual de reclamos acumulados:** variación mensual de los reclamos acumulados.
- **Reclamos acumulados 2014:** cantidad anual de reclamos ingresados según el tipo de reclamo.
- **Reclamos por tipo:** reclamos ingresados en el mes según tipo de reclamo.
- **Top ranking 70%:** medición del 70% de reclamos del mes, según área. Comparación contra el mes anterior y contra el mismo mes del año anterior. Valores máximos y mínimos.

- **Reporte general por Secretaría:** ingresos por Secretaría. Comparación mensual.
- **Cumplimiento de reclamos que vencen en el mes:** cerrados en fecha, fuera de fecha y pendientes por tipo de reclamo.
- **Cantidad de reclamos por canales de entrada:** acumulados anual por canal de entrada.

## 8. Facilidad de reproducción:

El principio rector del proyecto fue trabajar con flujos de negocio estandarizados tendientes a ser adaptados para otras oficinas y problemáticas municipales.

Dada la tecnología utilizada y la forma de resolver la estructura organizacional, el sistema tiene un grado de adaptabilidad y reproducción importante en cualquier otro municipio u organización, solo con adaptaciones mínimas como ser:

- Ajuste de los tiempos de resolución de los reclamos.
- Declaración de las personas y roles.
- Definición de las áreas y las responsabilidades.

Desde un principio, el proyecto de "Gestión de Reclamos" fue pensado como un modelo o piloto para luego extenderlo a otros procesos claves del Municipio. Debía cumplir la premisa de fácil reproducción en otros ambientes, sin perjuicio de las adaptaciones que son necesarias en función de las distintas características de las instituciones receptoras del modelo.

## 9. Ambiente de Hardware y Software:

### Arquitectura de Hardware

#### Esquema

- Servidor de APP y DB separados, recomendado para productivo
- Servidor de aplicación Web
- CPU: Intel XEON E5430 @ 2.66 1 Procesador o similar
- RAM 8GB
- 500MB o más de disco
- Servidor de Base de datos
- CPU: Intel XEON E5430 @ 2.66 2 Procesador
- RAM 12GB o más
- 1 TB, de ser posible en tres discos

### Arquitectura de Software

#### Plataforma

La plataforma de desarrollo está escrita enteramente en **.NET Framework** utilizando **C#** y es utilizada, de forma completa o parcial desde el año 2001 en aplicaciones de mediana / alta complejidad y de misión crítica.

Todos los elementos que la componen son el resultado de necesidades puntuales surgidas de la experiencia. Solo tras la detección de dichas necesidades reiteradas, se procede a analizar las posibilidades de hacer mecanismos reutilizables. Esto garantiza un orden evolutivo mucho más saludable y realista que los que presentan aquellos productos que

son concebidos para la comercialización directa, lanzados en una competencia por la mayor cantidad de características (features).

Consideramos que, a la fecha, la productividad que se ha alcanzado con los siguientes componentes no es igualada por ninguna otra plataforma.

### **Persistence Services (Esquema de persistencia)**

El objetivo es la total transparencia en el mantenimiento de estructuras de bases de datos relacionales, aun con las aplicaciones en ejecución, el almacenamiento y las consultas. Aprovecha de la mejor manera posible las bondades de cada proveedor de base de datos, de forma automática (estructuras totalmente normalizadas con uso eficiente de procedimientos almacenados que se crean y mantienen según cada proveedor).

### **Presentation Services (Servicio de presentación)**

Brinda los elementos necesarios para que el desarrollador se concentre exclusivamente en el modelo de negocios. Luego puede pasar a definir cómo debería verse y editarse un objeto en caso de ser necesario; cuáles son las reglas de visualización, edición, valores válidos, formas de búsquedas, etc. Esto se realiza solo en términos descriptivos (modelo de representación). A continuación, esta información de modelo es tomada por servicios que construyen de forma dinámica todas las interfaces visuales necesarias para aplicaciones complejas; dichos servicios pueden ser extendidos y especializados para obtener una adaptabilidad total a necesidades específicas. Los modelos descriptos a nivel desarrollo pueden ser extendidos y modificados por el usuario final en tiempo de ejecución con efectos inmediatos.

### **Common Business Objects**

Reúne los objetos (comportamiento y estructura) que consideramos útiles para cualquier aplicación de negocios.

Algunos ejemplos

- Esquema de medidas físicas, unidades y conversiones acorde con las normas internacionales.
- Idem para valores financieros.
- Esquema de temporizadores, servicios autónomos y alertas.
- Tipos extendidos varios, como: archivo electrónico, porcentaje, texto (memos), texto html, identificadores tributarios, catálogos genéricos y muchos otros. Todos tendientes a automatizar la forma en que se persisten, visualizan y editan.
- Facilidades extendidas de globalización, mailing, multi-threading, serialización, diagnóstico de salud del sistema, procesamiento de plantillas, etc.

A continuación se muestra un gráfico conceptual de la plataforma:

