Descriptivo del proceso del trámite

ID – Nombre del Servicio Digital

Nombre del organismo:

Versión:

Año:

# Control de versiones

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Fecha | Versión | Descripción/Modificaciones | Autor |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Control de cambios

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Revisión | Fecha | Responsable | Descripción |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Contenido

[Control de versiones 2](#_Toc166062134)

[Control de cambios 2](#_Toc166062135)

[[Código (id) - Nombre del trámite] 4](#_Toc166062136)

[1 Objetivo 4](#_Toc166062137)

[2 Responsable 4](#_Toc166062138)

[3 Glosario 4](#_Toc166062139)

[4 Descripción del proceso 5](#_Toc166062140)

[5 Oportunidades de mejora 6](#_Toc166062141)

[5.1 Definiciones 6](#_Toc166062142)

[5.2 Matriz de impacto y viabilidad 8](#_Toc166062143)

[5.3 Matriz de oportunidades 9](#_Toc166062144)

# [Código (id) - Nombre del trámite]

[NOTA: todo lo que está entre [] incluida esta NOTA, debe ser eliminada del documento que se presente, dado que son ayudas y no corresponde al contenido del documento]

# Objetivo

[Describir brevemente el objetivo del proceso.]

# Responsable

[Definir el responsable del proceso. El responsable o “dueño” del proceso es sólo uno, es aquel que define el funcionamiento del proceso y quien decide si algo cambia. Se recomienda que se mencione área/cargo o algún dato institucional, y no el nombre y apellido del dueño actual ya que las personas pueden cambiar de función dentro del organismo.]

# Glosario

[Incluir una breve definición de palabras técnicas o siglas que requieran ser aclaradas. Si no se utilizan términos que requieran aclaración o alguna definición, se puede poner N/A en esta sección.]

# Descripción del proceso

[Describir las entradas del proceso y sus salidas, así como las herramientas utilizadas en su ejecución (BPM, Web Services, herramientas para la documentación, etc.). La definición de entrada y salida de un proceso se encuentra en la [Guía para utilizar los documentos de procesos](https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/comunicacion/publicaciones/guia-para-utilizar-documentos-procesos).

[Ejemplo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Entradas | Herramientas | Salidas |
| Información brindada por el ciudadano | BPM en el que se modela el trámite | Trámite realizado exitosamente |
|  | Interoperabilidad con servicios de la PDI | Trámite rechazado |
|  |  | Trámite desistido |

]

[Todas y cada una de las actividades o tareas del diagrama del proceso, sean de usuario, automáticas y/o manuales, deberán tener su correspondiente descripción.

Indicar, de acuerdo con el flujo del proceso y exceptuando aquellos flujos donde el proceso cancela (típicamente time out), en qué tareas de última interacción con el ciudadano se envía el correo con la encuesta de satisfacción.]

[Ejemplo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **#** | **Actividad** | **Responsable** | **Descripción** |
| 1 | Completar formulario | Ciudadano | La persona debe completar el formulario con sus datos personales y de contacto. |
| 2 | Analizar la solicitud | Funcionario administrativo | El funcionario o funcionaria recibe la solicitud y la analiza de acuerdo con los criterios establecidos, emitiendo una resolución al respecto. |
| 3 | Entregar Resolución | Funcionario de mesa de entrada | Se comunica a la persona a efectos de notificar la resolución.  Se envía correo automático con la encuesta de satisfacción. |

]

[A continuación, debe pegar una imagen del modelado BPMN del proceso que realizó.]

# Oportunidades de mejora

[Si se detectan oportunidades de mejora durante el análisis del proceso, por ejemplo, eliminar una actividad innecesaria o incorporar alguna herramienta digital para evitar un paso, debe dejarse registro en esta sección. Si no se detecta, se indica “No se han encontrado oportunidades de mejora.” y se elimina el resto del contenido de la sección.]

## Definiciones

[Impacto

Indica cómo contribuye la aplicación de la oportunidad detectada a la mejora del trámite en función de las necesidades de sus diferentes actores. El impacto no es inmutable, la coyuntura indica que un alto impacto hoy puede cambiar si alguna de las condiciones actuales cambia.

Impacto Alto: la aplicación de la mejora detectada contribuye significativamente en la mejora del trámite tanto para el ciudadano como para el funcionario. Se pueden incluir como impacto Alto: la simplificación del trámite (reducción de pasos, requisitos, cambio de normativa o inclusión de nuevos servicios que hagan más sencillo el ingreso de datos) y la aplicación de criterios de Usabilidad, Accesibilidad y mejoras en la Trazabilidad. El impacto Alto implica fundamentalmente, desarrollo en el modelado del trámite.

Impacto Medio: la aplicación de la mejora detectada contribuye a la mejora del trámite, simplificando la interacción con el ciudadano. En este punto pueden influir mejoras en documentación para la asistencia al ciudadano, en las mesas de ayuda, simplificar algún paso para que sea más amigable o sencillo, mejoras estéticas (color, forma, etc.)

Impacto Bajo: la oportunidad detectada, si bien mejora el trámite, no contribuye significativamente a la ejecución de este.

Viabilidad

Indica la posibilidad de la implantación de la oportunidad de mejora con un riesgo menor. La viabilidad no es inmutable, la coyuntura indica que lo que no es viable hoy, puede cambiar si alguna de las condiciones actuales cambia.

Viabilidad Alta: la aplicación de la oportunidad de la mejora implica un riesgo menor, no tiene gran impacto en la infraestructura y no afecta otros trámites u otros organismos que estén relacionados.

Viabilidad Media: la aplicación de la oportunidad de la mejora implica algún riesgo que debe tenerse en cuenta para decidir si se ejecuta o no. Puede tener impacto en otros trámites u otros organismos que se relacionen o consuman datos.

Viabilidad baja: es muy riesgoso aplicar la oportunidad de mejora porque afecta otros trámites y sistemas periféricos, exige cambios de normativa, requiere una plataforma a la cual no se puede acceder o no están dadas las condiciones de recursos humanos y económicos para hacerle frente.]

## Matriz de impacto y viabilidad

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Viabilidad alta** | **Viabilidad media** | **Viabilidad baja** |
| **Impacto alto** | Se recomienda aplicar la oportunidad de mejora | Se recomienda aplicar la oportunidad de mejora | Sólo se recomienda en caso de contar con recursos |
| **Impacto medio** | Se recomienda aplicar la oportunidad de mejora | Se recomienda aplicar la oportunidad de mejora | No es recomendable el cambio |
| **Impacto bajo** | Sólo se recomienda en caso de contar con recursos | Sólo se recomienda en caso de contar con recursos | No es recomendable el cambio |

## Matriz de oportunidades

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Id trámite | Nombre del trámite | Oportunidad de mejora | Impacto | Viabilidad | Resultado (impacto, viabilidad) |
| Texto general |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |