



Uruguay  
Presidencia

<>agesic

# Descriptivo del proceso del trámite

Área Servicios Digitales

Versión 01

2020



## Control de versiones

Fecha	Versión	Descripción/Modificaciones	Autor
05/09/2019	0001	Elaboración del Proceso	Silvina Ferreira
03/10/2019	0001	Aprobación	Fernando Lorenzo

## Control de cambios

Revisión	Fecha	Responsable	Descripción



## Índice

1. Objetivo .....	4
2. Alcance.....	4
3. Responsable.....	4
4. Glosario .....	4
5. Descripción del proceso.....	4
6. Oportunidades de mejora .....	5
6.1 Definiciones .....	5
6.2 Matriz de Impacto y Viabilidad .....	6
6.3 Matriz de oportunidades .....	6



## Código - Nombre del trámite

### 1. Objetivo

Describir brevemente el objetivo del proceso.

### 2. Alcance

Incorporar qué se va a desarrollar y qué no se va a realizar (restricciones) así como la explicación correspondiente.

### 3. Responsable

Incluir los nombres de las personas responsables de la realización del proceso.

### 4. Glosario

Incluir una breve definición de palabras técnicas o siglas que requieran ser aclaradas.

### 5. Descripción del proceso

Describir las actividades del proceso y su secuencia, las entradas y sus salidas, así como las herramientas utilizadas (BPM, Web Services, herramientas para la documentación, etc.)

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



#	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/a 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/a Mesa de entrada	Se comunica a la persona a efectos de coordinar la entrega de la Resolución y notificarlo de la misma.

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

## 6. Oportunidades de mejora

### 6.1 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 del mismo.

#### 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.

## 6.2 Matriz de Impacto y Viabilidad

VIABILIDAD	IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo
Alta	Se recomienda aplicar la oportunidad de mejora	Se recomienda aplicar la oportunidad de mejora	Sólo se recomienda en caso de contar con recursos
Media	Se recomienda aplicar la oportunidad de mejora	Se recomienda aplicar la oportunidad de mejora	No es recomendable el cambio
Baja	Sólo se recomienda en caso de contar con recursos	Sólo se recomienda en caso de contar con recursos	No es recomendable el cambio

## 6.3 Matriz de oportunidades

TRÁMITE		OPORTUNIDAD DE MEJORA DETECTADA			RESULTADO (impacto x viabilidad)
ID	Nombre	Oportunidad de mejora	Impacto	Viabilidad	