Gestión de Trámites

Especificación de Caso de Uso de Negocio: DSTCUN-03 Seguimiento Trámite

Versión 1.5

16/07/2013

Histórico de Versiones

| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| --- | --- | --- | --- |
| 03/07/2011 | 1.0 | Generación de documento | Patricia Vázquez Montellano |
| 07/07/2011 | 1.1 | Modificación al flujo del proceso. | Alejandra Alba Lobera |
| 14/07/2011 | 1.2 | Modificación al flujo del proceso. | Patricia Vázquez Montellano |
| 19/07/2011 | 1.3 | Modificación al flujo del proceso. | Alejandra Alba Lobera |
| 25/07/2011 | 1.4 | Modificación al flujo del proceso | Patricia Vázquez Montellano |
| 16/07/2013 | 1.5 | Actualización del proceso | Alejandra Alba Lobera |

Tabla de Contenido

[1. Introducción 4](#_Toc361764488)

[1.1 Objetivo 4](#_Toc361764489)

[1.2 Definiciones, acrónimos y abreviaturas 4](#_Toc361764490)

[1.3 Referencias 4](#_Toc361764491)

[2. Registrar datos de la solicitud del trámite para su seguimiento 4](#_Toc361764492)

[2.1 Breve descripción 4](#_Toc361764493)

[3. Flujo de trabajo o eventos 5](#_Toc361764494)

[3.1 Flujo básico 5](#_Toc361764495)

[3.1.1 Seguimiento y Control de Trámites 5](#_Toc361764496)

[4. Flujos alternos 6](#_Toc361764497)

[5. Categoría 6](#_Toc361764498)

[6. Riesgo 6](#_Toc361764499)

[7. Requerimientos especiales 6](#_Toc361764500)

[7.1 Integrado con el sistema de ingresos institucional 6](#_Toc361764501)

[7.2 Consulta del Registro de Producto No Conforme 6](#_Toc361764502)

[7.3 Consulta de trámites 6](#_Toc361764503)

[8. Puntos de extensión 6](#_Toc361764504)

[9. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 6](#_Toc361764505)

**Especificación de Caso de Uso de Negocio: DSTCUN-03 Seguimiento Trámite**

# Introducción

## Objetivo

El presente producto tiene como objetivo definir el proceso para emitir seguimiento a los trámites pertenecientes a un área en específico que presentaron inconsistencias en el registro del mismo.

Se describen y modelan las actividades que los actores ejecutan para alcanzar la meta y la interacción entre ellos.

## Definiciones, acrónimos y abreviaturas

|  |  |
| --- | --- |
| **Acrónimo** | **Definición** |
| **PNC** | Producto No Conforme. |

## Referencias

Para conocer el detalle de los flujos de los Casos de Uso que tienen relación con las actividades de este proceso:

* Refiérase al Caso de Uso <<DSTCUN-01 RegistrarTrámite.docx>>.
* Refiérase al Caso de Uso <<DSTCUN-02 RegistrarPago.docx>>.
* Refiérase al Caso de Uso <<DSTCUN-04 SeguimientoPNC.docx>>.
* Refiérase al Documento <<DSTRN-ReglasDeNegocio.docx>>.

# Registrar datos de la solicitud del trámite para su seguimiento

## Breve descripción

Este caso de uso de negocio describe el proceso de seguimiento y control de trámites.



# Flujo de trabajo o eventos

## Flujo básico

## Seguimiento y Control de Trámites

| **Descripción de las acciones del Flujos Alternos** | | |
| --- | --- | --- |
| **No. Paso** | **Actor** | **Descripción de la acción** |
| 01 | Responsable del área. | Recibe documentos y firma de recibido en el volante de seguimiento. |
| 02 | Responsable del área | Revisa los documentos recibidos y verifica requisitos.   * Si no se cumple con los requisitos se detiene la resolución, registra un P.N.C y continua en <<DSTCUN 04 SeguimientoPNC.docx>>   Ver documento DSTRN-ReglasDeNegocio.docx (RNS\_ PD01, PD02, PD03, PD04). |
| 03 | Responsable del área | Autoriza la liberación o aceptación del trámite. |
| 04 | Responsable del área | Entrega a ventanilla única la resolución del trámite y solicita que se firme el volante de seguimiento. |
| 05 | Ventanilla única | Verifica si el documento resolutivo corresponde al trámite y que tenga las firmas de aprobación y/o autorización por las áreas correspondientes. |
| 06 | Ventanilla única | Registra el desahogo del trámite en el sistema con la información de los volantes de seguimiento del trámite y área asociada. |
| 07 | Ventanilla única | Notifica al usuario de la resolución del trámite. |
| 08 | Usuario | Se presenta en ventanilla única. |
| 09 | Ventanilla única | Verifica la identificación del usuario. |
| 10 | Ventanilla única | Consulta en el sistema la resolución del trámite. |
| 11 | Ventanilla única | Verifica si el trámite requiere pago de derechos.  Si requiere pago genera la ficha de concentración.   * Refiérase al Caso de Uso <<DSTCUN-02 RegistrarPago.docx>>. * Ver documento DSTRN-ReglasDeNegocio.docx (RNS\_PB01). |
| 12 | Ventanilla única | Integra comprobante de pago de derechos del trámite con la documentación recibida. |
| 13 | Ventanilla única | Entrega resolución del trámite a usuario. |
| 14 | Ventanilla única | Recibe firma de recibido por parte del usuario en volante de seguimiento del trámite. |
| 15 | Ventanilla única | Entrega al usuario encuesta de medición de la satisfacción. |
| 16 | Ventanilla única | Integra la documentación al expediente. |
| 17 | Ventanilla única | Entrega al mensajero documentos para área responsable. |
| 18 | Responsable del Área | Recibe y firma documentación, envía volante de seguimiento de trámite a ventanilla única. |
| 19 | Ventanilla única | Archiva volantes de seguimiento de trámite como evidencia documental de conclusión del trámite. |
| 20 | Ventanilla única | Entrega al mensajero facturas emitidas con un reporte para el departamento de Recursos Financieros |
| 21 | Departamento de Recursos Financieros | Firma de recibido y envía reporte de facturas a Ventanilla Única |
| 22 | Ventanilla única | Archiva los reportes de facturas. |
| 23 | Fin el flujo básico. |  |

# Flujos alternos

# Categoría

Este caso de uso de negocio se clasifica como Administrativo.

# Riesgo

Mantener consistencia entre múltiples vías de documentos generados y distribuidos para evitar duplicidad en el contenido de acuerdo a la norma.

# Requerimientos especiales

## Integrado con el sistema de ingresos institucional

Requerimiento para integración de la información del registro de pago en el sistema de ingresos correspondientes a los conceptos relacionados al trámite.

## Consulta del Registro de Producto No Conforme

Requerimiento para consulta de la información registrada en el producto no conforme para el seguimiento de estos.

## Consulta de trámites

Requerimiento para consulta de la información registrada de los trámites que facilite el seguimiento en cuanto a cumplimiento de requisitos, cumplimiento en el contenido de acuerdo a la norma, fechas de recepción y salida de cada una de las áreas por las que requiera turnarse.

# Puntos de extensión

N/A.

# Firmas de elaboración, revisión y aprobación

| **Elaboró** | **Revisó** | **VoBo** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Patricia Vázquez Montellano  Analista | Jaime Enrique Suárez Romero  Líder de Proyecto | Germán Zamorano Aguilar  Director General Adjunto de Innovación y Desarrollo Tecnológico |