Sistema Integral de Aeronáutica Civil

Especificación de Caso de Uso de Negocio: Seguimiento de Trámite

Versión 1.0

03/11/2011

Histórico de Versiones

| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| --- | --- | --- | --- |
| 03/11/2011 | 1.0 | Generación de documento | Patricia Vázquez Montellano |

Tabla de Contenido

[1. Introducción 4](#_Toc304216064)

[1.1 Objetivo 4](#_Toc304216065)

[1.2 Definiciones, acrónimos y abreviaturas 4](#_Toc304216066)

[1.3 Referencias 4](#_Toc304216067)

[2. Registrar datos de la solicitud del trámites para su seguimiento 4](#_Toc304216068)

[2.1 Breve descripción 4](#_Toc304216069)

[3. Flujo de trabajo o eventos 6](#_Toc304216070)

[3.1 Flujo básico 6](#_Toc304216071)

[3.1.1 Registrar Datos de Trámite 6](#_Toc304216072)

[3.2 Flujos Alternos 7](#_Toc304216073)

[3.2.1 FA01 Acción Correctiva 7](#_Toc304216074)

[3.2.2 FA02 Acción Preventiva 8](#_Toc304216075)

[3.2.3 FA03 Sin Acción Correctiva/Preventiva 9](#_Toc304216076)

[4. Categoría 10](#_Toc304216077)

[5. Riesgo 10](#_Toc304216078)

[6. Requerimientos especiales 10](#_Toc304216079)

[6.1 Registro de usuarios 10](#_Toc304216080)

[6.2 Registro de oficinas 10](#_Toc304216081)

[6.3 Integrado con el sistema de ingresos institucional 10](#_Toc304216082)

[6.4 Consulta del Registro de Producto no Conforme 10](#_Toc304216083)

[6.5 Consulta de trámites 10](#_Toc304216084)

[7. Puntos de extensión 10](#_Toc304216085)

[8. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 10](#_Toc304216086)

**Especificación de Caso de Uso de Negocio: Seguimiento de Trámite**

# Introducción

## Objetivo

El presente producto tiene como objetivo definir el proceso de seguimiento y control de trámites.

## Definiciones, acrónimos y abreviaturas

|  |  |
| --- | --- |
| **Acrónimo** | **Definición** |
| **SCT** | Secretaría de Comunicaciones y Transportes. |
| **RFC** | Registro Federal de Contribuyentes. |
| **MSP** | Manual de Servicios al Público. |
| **PNC** | Producto No Conforme. |

## Referencias

* Entrevista “Control y seguimiento de los trámites”.
* Documento “Reglas de Negocio”.
* Documento DSTCUN 01 RegistrarTramite.

# 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.

**Modelo de caso de uso de negocio Seguimiento 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 de la resolución del trámite | Recibe expediente del trámite y firma de recibido en el volante de seguimiento. |
| 02 | Responsable de la resolución del trámite | Revisa expediente.  Si detecta una no conformidad:   * Marca o segrega dentro de un folder la documentación relacionada con la "No Conformidad". * Registra la "No Conformidad". Ver **DSTCUN 05 RegistrarProductoNoConforme**. * Ir a punto 25.   En caso contrario:   * Entrega expediente al responsable del proceso para que realice la autorización de uso, liberación o aceptación del trámite. |
| 03 | Responsable del proceso | Informa al Responsable de la resolución del trámite el estatus final del seguimiento de la solicitud del trámite. |
| 04 | Responsable de la resolución del trámite | Entrega al Operador del Ventanilla única la resolución del trámite y solicita que se firme el volante de seguimiento A-V-2. |
| 05 | Operador de Ventanilla única | Verifica si el documento resolutivo corresponde al trámite y que tenga las firmas de aprobación y/o autorización.  Si la documentación cumple:   * Ir al paso 06.   Si la documentación no cumple:   * Elabora registro de Producto No Conforme. Ver **DSTCUN 05 RegistrarProductoNoConforme**. * Ir a punto 25. |
| 06 | Operador de Ventanilla única | Registra el desahogo del trámite en el sistema SisVen con la información de los volantes de seguimiento V-A-2. |
| 07 | Operador de Ventanilla única | Notifica al usuario vía telefónica de la resolución del trámite. |
| 08 | Usuario | Se presenta en ventanilla única con el recibo de pago que acredite haber cubierto el monto por concepto de derechos para recoger la resolución del trámite. |
| 09 | Operador de Ventanilla única | Verifica la identificación del usuario.  Si el usuario está identificado correctamente:   * Ir a paso 10.   En caso contrario:   * Indica que no es usuario identificado. * Ir a punto 25. |
| 10 | Operador de Ventanilla única | Busca en el Sistema SisVen si el trámite está resuelto.  Si trámite está resuelto:   * Ir a punto 11.   Si el trámite no está resuelto:   * Ir a punto 13. |
| 11 | Operador de Ventanilla única | Se comunica con el área para definir fecha de entrega e informa al usuario sobre la fecha de resolución. |
| 12 | Operador de Ventanilla única | Elabora un registro de Producto No Conforme al área por incumplimiento. Ver **DSTCUN 05 RegistrarProductoNoConforme**.  Ir al punto 25. |
| 13 | Operador de Ventanilla única | Verifica si requiere pago de derechos.  Si requiere pago de derechos:   * Ir a punto 14.   En caso de que no requiera pago de derechos:   * Ir a punto 15. |
| 14 | Operador de Ventanilla única | Ingresa al sistema de pagos e imprime facturas y las sella con la fecha del comprobante universal. |
| 15 | Operador de Ventanilla única | Entrega resolución del trámite a usuario. |
| 16 | Operador de Ventanilla única | Recibe firma de recibido en volante de seguimiento V-A-3. |
| 17 | Operador de Ventanilla única | Entrega al usuario encuesta para Medición de la Satisfacción. |
| 18 | Operador de Ventanilla única | Integra la documentación. |
| 19 | Operador de Ventanilla única | Entrega al mensajero documentos para área operativa. |
| 20 | Área | Recibe documentación, firma en V-A-3 y envía volante de seguimiento a ventanilla única. |
| 21 | Operador de Ventanilla única | Archiva V-A-3 con V-A-1 como evidencia documental de conclusión del trámite. |
| 22 | Operador de Ventanilla única | Entrega al mensajero facturas emitidas el día anterior con un reporte para el Departamento de Recursos Financieros |
| 23 | Departamento de Recursos Financieros | Firma de recibido y envía reporte de facturas a Ventanilla Única |
| 24 | Operador de Ventanilla única | Archiva los reportes de facturas. |
| 25 | Fin el flujo básico. |  |

# Categoría

Este caso de uso de negocio se clasifica como Administrativo.

# Riesgo

Mantener consistencia entre múltiples vías de documentos generados y distribuidos.

# Requerimientos especiales

## Integrado con el sistema de ingresos institucional

Requerimiento para integración de la información del pago para el registro del desahogo.

## 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 | Enrique Suárez Romero  Líder de Proyecto | *[Especificar nombre]*  *[Especificar cargo]* |