**Definición del problema**

El problema de la atención de trámites desolicitudes dedocumentos preimpresos del SRI no cuentan con una operación óptima, lo que demora y contratiempos al momento de realizar el procedimiento..

Afecta a : Usuarios, Empresa, Empleados.

Cuyo impacto es:

* El promedio de tiempo para resolver un trámite es alto.
* El usuario requiere de mucho tiempo para tomar su pedido.
* Algunos trámites causan congestión por el sistema web del SRI.

Una solución exitosa permitirá:

* Que la atención a cada trámite se realice mediante un sistema de fácil uso.
* Que exista seguimiento adecuado a los trámites, estableciendo tiempos de respuesta.
* Que se pueda conocer y visualizar el estado del trabajo.
* Que las solicitudes de los trámites sean registradas directamente en el sistema.
* Que las solicitudes de los trámites fluyan directamente hacia las diferentes personas que deban revisarlo antes de su entrega.
* Que la documentación relacionada a cada trámite sea adjuntada de forma digital de manera que pueda visualizarse directamente en el sistema.
* Que pueda disponer de estadísticas que permitan tomar decisiones para optimizar procesos.

Glosario

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Término | Definición | Alias | Ejemplo |
| Solicitud de Documentos preimpresos | Proceso que permite al empleado emitir la solicitus de documentos preimpresos. Se pueden dar los siguientes casos:   * No esta al dia en sus obligaciones tributarias. * No hay sistema del SRI. | Solicitud |  |
| Digitalización | Proceso por el cual se capturan los datos de un formato físico y se lo expresa en forma digital. | Documento Digital |  |
| Cliente | Una persona u organización, interna, quienes tienen la responsabilidad del sistema. El cliente es el receptor de las solicitudes y entregas | Usuario |  |
| Defecto | Una anormalidad dentro de un producto. Un defecto puede ser cualquier tipo de novedad que se requiera registrar y resolverla. | Error | Omisión e imperfecciones encontradas denro de un entregable |
| Reporte de no entregado | Reportar al SRI el tramite la declaracion de documentos pre impresos como no entregados. | Reporte de no entregado |  |

**VISIONAMIENTO**

**SISTEMA DE GESTION ADMINISTRACION SOLICITUDES**

**Cliente**: Exis Agencia

**Necesidad u oportunidad**: Registran y resuelven trámites que se generan mediante un proceso definido (manual).

**Nombre del producto**: Sistema de automatización de trámites.

**Categoría del producto**: Aplicación web.

**Beneficios o razones convincentes**:

1. Simplificar busqueda de archivos.
2. Generar una planilla con la informacion del cliente.
3. Optimizar el proceso de solicitudes

**Principal alternativa competitiva, sistema actual o proceso manual actual**:

1. Los trámites existentes se realizan a mano y se archivan en forma fisica en un archiveros por carpetas mensuales.
2. Existe un protocolo de trámite.
3. Solo el Gerente y la encargada de estos trámites conocen del problema.

**Declaración de la diferencia de los productos primarios**:

Permitirá:

* Que las solicitudes de trámites se registren en el sistema.
* Que se genere una planilla con todos los datos necesarios.
* Que se emita un reporte que notifique los usuarios con documentos caducados.
* Que permita una busqueda por categoria los archivos de los clientes.

**DEFINICION DE CASO DE DESARROLLO**

**SISTEMA DE TRAMITES DE SOLICITUDES DE AUTORIZACION PARA EXIS**

El sistema automatizado permitira ingresar clientes nuevos generando una planilla con la informacion completa, realizar busquedas de los clientes ya existentes y actualizar los datos en caso de ser necesario.

A diferencia del proceso actual que requiere que los trámites existentes tienen que realizarce de forma fisica, escrito a mano, archivado en forma manual.

**Cliente**: EXIS IMPRENTA

**Mitigación de riesgos**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Factor de riesgo** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Estrategia de mitigación** | **Responsable** |
| Falta de disponibilidad del Gerente | **Media** | **Alto** | Llevar a cabo un taller de visionamiento con el Gerente y crear modelos de alcance en el taller | **Nelson Eduardo**  **(Gerente del Proyecto)** |
| No involucramiento del contratista | **Media** | **Alto** | Llevar a cabo una visita (en el lugar de trabajo para hacer el seguimiento).  Realizar entrevistas cada cierto tiempo. | **(Analista)** |
| Poco inerés de los empleados | **Alto** | **Alto** | Realizar reuniones informativas sobre el proceso automatizado para resolver los trámites de los clientes | **(Gerente del proyecto y el sponsor)** |
| Poco interés de el empleado receptor de trámites | **Alto** | **Alto** | Realizar reuniones informativas sobre el proceso automatizado para resolver los tramites de los estudiantes | **(Gerente del proyecto) y el sponsor del proyecto** |

**DIAGRAMA DE PROCESO**

Macintosh HD:Users:veronicavelasquezcastillo:Downloads:Diagrama en blanco.pdf

**DIAGRAMA DE CONTEXTO**Macintosh HD:Users:veronicavelasquezcastillo:Downloads:Diagrama en blanco(1).pdf

ACTORES

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACTOR** | **ATRIBUTOS** | | **TITULO** |
| CLIENTE | INICIA EL PROCESO , FACILITA LOS DATOS PARA INGRESASR LA SOLICITUD | | CLIENTE |
| USUARIO | REGISTRA LOS DATOS FACILITADOS POR EL CLIENTE PARA INGRESARLOS AL SISTEMA | | SECRETARIA |
| SISTEMA | GENERA LA SOLICITUD INGRESA UNA BASE DE DATOS | | PROGRAMA |
|  |  | |  |
|  | |  | | |  |  |
|  | |  | | |  |  |