

Sistema de
Administración de Trámites

Descriptivo del Sistema

TEDEIN S.A.

Febrero de 2016



Contenido

Sistema de Gestión de Trámites.....	3
Mulos del sistema.....	5
Administración del sistema.....	5
Registro y control de trámites internos y externos.....	5
Reportes y estadísticas.....	5
Auditoría del sistema.....	5
Consultas externas.....	5
Integración con el servidor LDAP o Directorio activo institucional.....	5
Bandeja de entrada de trámites.....	7
Bandeja de salida de trámites.....	7
Seguimiento a los Trámites.....	8
Búsqueda de trámites.....	9

Sistema de Gestión de Trámites

El sistema se halla desarrollado para plataforma web y opera desde un navegador estándar tipo Mozilla Firefox o Google Chrome, desde cualquier computadora que se halle conectada a la Intranet del GADPP, y puede también ser accedido desde el Internet mediante cualquier dispositivo capaz de ejecutar un navegador estándar. Para ingresar al sistema se requerirá de un nombre de usuario y contraseña. Cada usuario contará con un menú adecuado a su perfil y a sus permisos de acceso.

El sistema permite la creación de trámites, manejo de documentos anexos y la creación de un archivo digital de la documentación manejada.

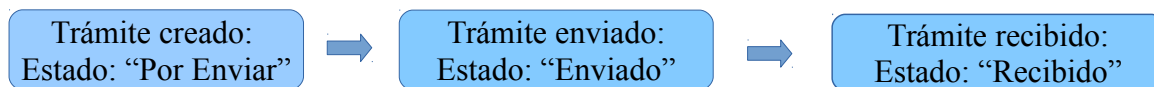
El sistema cuenta con auditoría de datos de cada transacción realizada, almacenando cada dato ingresado, modificado y borrado, incluyendo el usuario que hizo la operación y con fecha y hora de la misma.

No es posible borrar trámites, sólo se los puede anular en el caso de ser necesario, el anular es una operación de uso exclusivo de un usuario con permiso de administración.

Las funcionalidades más importantes del sistema se describen a continuación:

1. Cada usuario en el sistema debe estar asociado a una dependencia dentro del organigrama funcional de la empresa. El sistema se halla pegado a un LDAP empresarial que sirve para gestionar los usuarios en una forma centralizada y única. Si un usuario cambia de departamento en el LDAP se inhabilita en el sistema de trámites.
2. El control de permisos y acceso a los trámites y funcionalidades del sistema se lo hace en forma automática en base a los permisos de cada perfil.
3. El dueño o creador del trámite puede descargar el documento en formato pdf de su trámite.
4. Mientras no se haya recibido el documento por el destinatario, el sistema permitirá a su dueño, editar o modificar los datos y el texto del trámite, pero estos permanecerán inalterables luego de su recepción.
5. La opción de imprimir el documento pdf estará disponible sólo para su autor o quien reciba el permiso de imprimir del autor.
6. Todos los usuarios pueden ver y consultar el asunto, observaciones y fechas de los trámites, excepto cuando se trata de trámites confidenciales en cuyo caso no aparece el texto del trámite.
7. Si un usuario cuenta con el permiso de autoridad, tendrá acceso a la bandeja de salida de todos los empujados de su oficina.

8. La secuencia de estados de un trámite interno será: *Por enviar* → *Enviado* → *Recibido*



10. Para enviar un trámite a una persona de otra oficina es necesario hacerlo a través de quien tenga el permiso de recepción de documentos de su oficina. Existen usuarios especiales que poseen el permiso “tramitar” quienes pueden hacer el envío de trámites directamente a otra oficina sin pasar por la recepción de su oficina.
11. Al realizar el envío, el sistema pone automáticamente la fecha y hora, con estos datos el sistema genera la hoja de ruta para realizar las entregas de los documentos físicos.
12. El sistema muestra en la bandeja de entrada un código de colores para los documentos no recibidos, recibidos y retrasados.
13. Al recibir un trámite se registra la persona que recibe en la bandeja de entrada/salida departamental, esta bandeja puede estar gestionada por varios usuarios al mismo tiempo. La recepción fija la fecha máxima de respuesta de acuerdo a la prioridad del trámite. Todas las fechas se calculan en base a horas laborales y a la jornada de trabajo.
14. En cumplimiento de las normativas de control, cada documento contará con la generación automática de numeración por tipo de documento y año. Al iniciar cada año, la numeración será reiniciada automáticamente. La numeración será secuencial y se ubica entre las siglas del tipo de documento y las de la dependencia según el formato: <tipo de documento>-<número>-<sigla del departamento>-<año>, ejemplo: INF-001-CCCC-16.
15. No es posible la generación de trámites con fecha anterior a la fecha actual del sistema, ni cambiar la fecha de generación del mismo.
16. Cuando un trámite llega a su fin, se lo debe archivar, al ejecutar este proceso, se deberá registrar en observaciones las razones por la que se archiva y el sistema automáticamente pondrá la fecha y hora al momento de procesar la transacción. El trámite puede tener varias observaciones debido a procesos como quitar enviado, archivado, anulación, aprobación, etc., y estas no pueden modificarse una vez que se las ingrese.
17. Cada operación que altera el flujo normal de un trámite genera un registro (log) asociado al trámite en el que se indica la fecha y hora de la alteración, usuario que la realiza, usuario que lo solicita y observaciones, ejemplo: “12-08-2015 12:21 - Archivado - usuario: mguerrero - observaciones: Se revisa información para generar boletín de prensa”. El log se incrementa con cada acción realizada sobre el trámite en todos estos casos, poniendo lo más reciente al inicio del texto de registro.

Mulos del sistema

El sistema cuenta con los siguientes módulos:

Administración del sistema

Sirve para el manejo y la administración de los parámetros de funcionamiento, la gestión de los usuarios y sus perfiles.

Registro y control de trámites internos y externos

Permite la creación de trámites internos, tanto trámites principales como trámites derivados o ligados a un trámite principal. Cada trámite genera un documento pdf del texto del trámite.

Reportes y estadísticas

Sirve para generar reportes de funcionamiento del sistema conforme los datos registrados y el flujo real de los trámites.

Auditoría del sistema

Se encarga del registro y almacenamiento de las transacciones realizadas en el sistema.

Consultas externas

Este módulo permite consultar al los usuarios externos el estado de sus trámites y es de acceso público desde el internet.

Integración con el servidor LDAP o Directorio activo institucional

El módulo de administración constituye la base para el funcionamiento del sistema, puesto que es allí donde se definen los usuarios a los mismos que se les designa, este se alimenta del LDAP institucional y sirve para la administración de accesos y permisos de los usuarios al interior del sistema, en el se maneja:

- Datos personales y departamento al que pertenece.
- Perfil de acceso al sistema
 - Estructura del menú de usuario
 - Opciones disponibles del sistema

- Nivel de acceso
- Permisos de acceso a los trámites

Lo que un usuario puede hacer dentro del sistema está determinado por su perfil y por sus permisos de acceso, además, por su naturaleza de autoridad o jefe departamental. Existen además los usuarios administradores que pueden realizar operaciones especiales sobre los trámites tales como:

- Anular un trámite
- Quitar el anulado o reactivar el trámite
- Quitar el archivado
- Quitar el recibido
- Reasignar trámites de un usuario a otro.

Cada usuario podrá además registrar su ausencia en caso de permisos y vacaciones, actualizar su foto del perfil, teléfono y manejar su clave en el caso de usuarios administradores.

El sistema se halla desarrollado completamente sobre software libre. Su base de datos es postgres y presenta un alto rendimiento, siendo capaz de manejar cómodamente hasta 1000 usuarios en la versión actual. El sistema se halla funcionando en un servidor linux con apache tomcat y postgres 9.3.

De requerirse manejar mas usuarios se pueden realizar afinamientos menores para cubrir hasta una máximo de 10000 usuarios, y reescribir componentes críticos para soportar más usuarios.

La carga de trabajo normal del sistema es de 1500 a 2000 trámites por día incluyendo sumillas que son un tipo de trámite ligero que solo contiene el asunto y sirve para redireccionar, aprobar o negar trámites.

El sistema se halla funcionando en una forma ágil y con 887 usuarios los cuales generan aproximadamente 500,000 trámites por año. Las consultas de trámites tienen un tiempo de respuesta inferior a 1 segundo.



Bandeja de entrada de trámites

Pese a que un usuario sea el encargado de la recepción de los trámites de la oficina, este no pierde el derecho a tener su propia bandeja de trámites personales. El sistema muestra una pantalla de la bandeja de entrada distinta para los documentos personales y otra para los de la oficina.

Esta pantalla muestra el conteo de trámites por recibir, sin recepción (aquellos cuyo tiempo de recepción ha caducado), recibidos y retrasados. Se considera un trámite retrasado si no se le ha dado contestación dentro del tiempo fijado por su nivel de prioridad, siendo ese de 4 horas para los trámites urgentes y de hasta 72 para los de flujo normal.

Nombre de su Empresa

Inicio

Trámites

Reportes

Alertas (0)

sromero (RECEP. OFICINA)

BANDEJA DE ENTRADA DEPARTAMENTO

Departamento: DIRECCION DE GESTION DE COMUNICACION

Buscar

Actualizar

Crear Trámite Principal

(0) Por recibir

(0) Sin Recepción

(5) Recibidos

(66) Retrasados

Documento	Fecha Envío	Fecha Recepción	De	Creado por	Para	Prioridad	Fecha Limite	Rol
MEM-62-UDTD-16	27-01-2016 11:47	27-01-2016 12:05	UDTD	ereyes	DGC	MEDIA	29-01-2016 12:05	PARA
HRU-398-DGSG-16	27-01-2016 11:20	01-03-2016 17:11	DGSG	hru	DGC	MEDIA	04-03-2016 08:00	PARA
HRU-399-DGSG-16	27-01-2016 11:20	01-03-2016 17:11	DGSG	hru	DGC	MEDIA	04-03-2016 08:00	PARA
MEM-15-UGMH-16	27-01-2016 11:12	01-03-2016 17:11	UGMH	rmafla	DGC	ALTA	03-03-2016 08:00	PARA
MEM-198-PRF-16	27-01-2016 09:51	01-03-2016 17:11	PRF	nrodriguez	DGC	MEDIA	04-03-2016 08:00	PARA
MEM-199-PRF-16	27-01-2016 09:51	27-01-2016 10:02	PRF	nrodriguez	DGC	MEDIA	29-01-2016 10:02	PARA
SUM-179-PRCP-16	26-01-2016 14:38	01-03-2016 17:11	PRCP	sjlmenez	DGC	MEDIA	04-03-2016 08:00	PARA
CIR-4-DGTHA-16	25-01-2016 15:24	26-01-2016 09:02	DGTHA	jperezot	DGC	MEDIA	28-01-2016 09:02	COPIA
CIR-5-DGCP-16	25-01-2016 08:15			ggordillo	DGC	MEDIA	27-01-2016 10:15	COPIA
DEX-3-DGC-16	20-01-2016 16:24			smullo	DGC	MEDIA	22-01-2016 16:24	PARA
SUM-112-PRCP-16	19-01-2016 14:22			rpozo	DGC	MEDIA	21-01-2016 16:22	PARA
SUM-126-PRCP-16	19-01-2016 14:22			rpozo	DGC	MEDIA	21-01-2016 16:22	PARA
SUM-22-PRF-16	18-01-2016 14:36			aespin	DGC	MEDIA	21-01-2016 12:36	PARA
MEM-28-DGSG-16	18-01-2016 12:43			allopez	DGC	MEDIA	21-01-2016 12:43	PARA
MEM-39-DGS-16	18-01-2016 10:57	18-01-2016 12:37	DGS	vgarcia	DGC	MEDIA	20-01-2016 12:37	PARA
CIR-3-DGPLA-16	18-01-2016 09:54	18-01-2016 12:37	DGPLA	jgavilanes	DGC	MEDIA	20-01-2016 12:37	COPIA
MEM-61-DGES-16	15-01-2016 10:24	15-01-2016 10:53	DGES	ppaliz	DGC	MEDIA	19-01-2016 10:53	PARA
MEM-32-CPGV-16	15-01-2016 08:42	15-01-2016 08:46	CPGV	lojeda	DGC	MEDIA	19-01-2016 08:46	COPIA
MEM-38-VPRF-16	15-01-2016 08:38	15-01-2016 08:46	VPRF	fyanez	DGC	MEDIA	19-01-2016 08:46	PARA

ACCIONES

Información remitente

Detalles

Cadena del trámite

Contestar Documento

Archivar Documentos

Añadir observaciones al trámite

Bandeja de salida de trámites

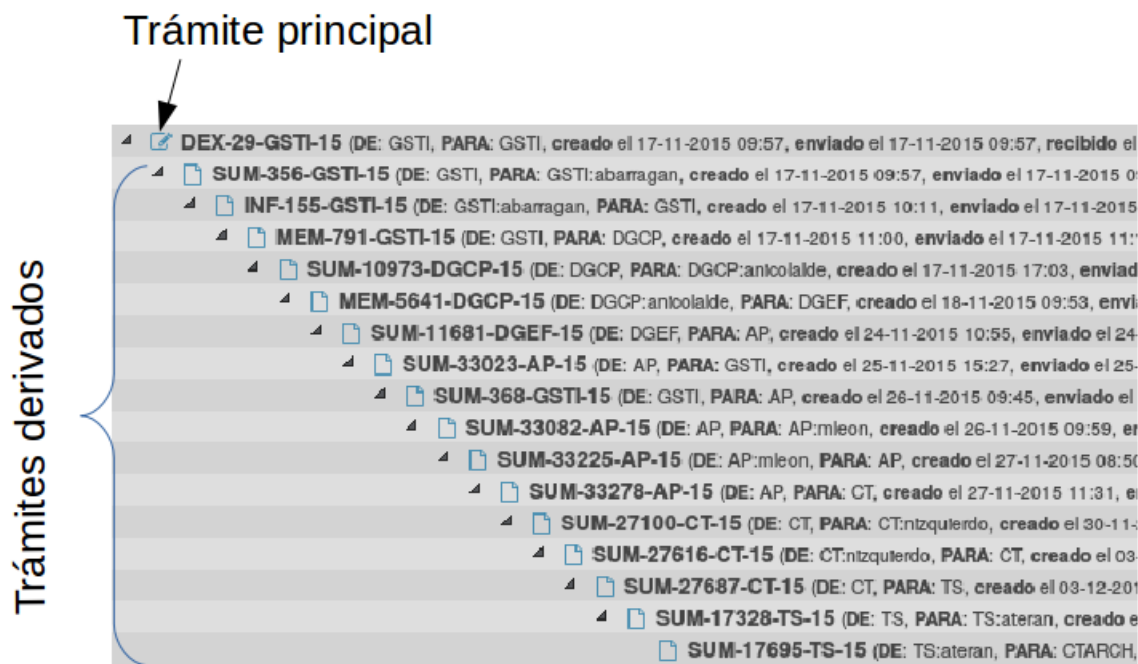
Permanecen en la bandeja de salida los trámites que aún no han sido enviados a sus destinatarios y aquellos que no han sido recibidos. Se marca con un color específico cada caso y además se presenta un resumen del conteo de trámites por enviar, enviados y no recibidos.



Nombre de su Empresa									
Inicio Trámites Reportes									
Alertas (0) sromero (RECEP. OFICINA)									
BANDEJA DE SALIDA DEPARTAMENTO Departamento: DIRECCION DE GESTION DE COMUNICACION									
Buscar Actualizar Enviar									
(31) Por Enviar (0) Enviado (69) No recibidos									
Documento	De	Fec. Creación	Para	Destinatario	Prioridad	Fecha Envío	F. Límite Recepción	Estado	Enviar
SUM-103-DGC-16	DGC	26-01-2016 16:23	DGC	María Cristina Guerrero Velasquez	MEDIA			POR ENVIAR	<input type="checkbox"/>
SUM-102-DGC-16	DGC	26-01-2016 16:21	DGC	Fiel Divina Champang Cedeño	MEDIA			POR ENVIAR	<input type="checkbox"/>
SUM-101-DGC-16	DGC	26-01-2016 16:20	DGC	Fiel Divina Champang Cedeño	MEDIA			POR ENVIAR	<input type="checkbox"/>
SUM-100-DGC-16	DGC	26-01-2016 16:19	DGC	Fiel Divina Champang Cedeño	MEDIA			POR ENVIAR	<input type="checkbox"/>
SUM-99-DGC-16	DGC	26-01-2016 16:17	DGC	Cecilia Jeanett Haro Ortega	MEDIA			POR ENVIAR	<input checked="" type="checkbox"/>
MEM-96-DGC-16	DGC	26-01-2016 14:51	DGTHA	± Anita Lucia Torres Vaca, Moya Valverde, ± Janeth E				POR ENVIAR	<input type="checkbox"/>
MEM-95-DGC-16	DGC	26-01-2016 14:41	DGCP	± María Augusta De La Rosa				POR ENVIAR	<input type="checkbox"/>
MEM-94-DGC-16	DGC	26-01-2016 14:40	DGCP	± María Augusta De La Rosa				POR ENVIAR	<input type="checkbox"/>
OFI-3-DGC-16	DGC	26-01-2016 14:19	EXT	EMPRESA BMP	MEDIA			POR ENVIAR	<input type="checkbox"/>
MEM-90-DGC-16	DGC	25-01-2016 09:47	DGC	± Marlene Angelita Gárron Villegas, ± Shirley Adellina Romero Acosta, ± Silvia Jaqueline Mullo Rojas	MEDIA			POR ENVIAR	<input type="checkbox"/>
SUM-74-DGC-16	DGC	22-01-2016 13:08	DGC	Geovanny Espinosa Troya	MEDIA	25-01-2016 09:00	25-01-2016 11:00	ENVIADO	<input type="checkbox"/>
SUM-73-DGC-16	DGC	22-01-2016 12:58	DGC	Ivanova Lillan Cordova Baez	MEDIA	25-01-2016 08:37	25-01-2016 10:37	ENVIADO	<input type="checkbox"/>

Seguimiento a los Trámites

El seguimiento se hace en forma gráfica a toda la cadena del trámite. Para ello se distinguen entre trámite principal y trámites derivados.



Los trámites derivados son aquellos mediante los cuales se da contestación a otros trámites, mientras que el principal es el trámite raíz o base de la cadena.

La cadena del trámite se muestra de todos trámites ingresado al sistema, esta cadena empieza con el trámite principal o raíz del proceso y en forma de árbol se despliegan los trámites derivados con su correspondiente información. El sistema permite ver en detalle cada uno de los trámites de la cadena junto con los textos de cada uno de ellos. Además se presenta el flujo en esta cadena de los trámites entregados con copia, agregados a un trámite específico y se indica también si alguno de ellos se halla anulado, archivado, etc.

Búsqueda de trámites

Se los puede buscar por el número de trámite, tipo de trámite, asunto, rango de fechas y datos del remitente en el caso de trámites externos.

Nombre de su Empresa

Inicio ▼ Trámites ▼ Reportes ▼

Alertas (0) somero (RECEP.OFICINA) ▼

Buscar

Documento

MEM-187

Asunto

pago

Fecha Creación

Fecha Envío

Buscar

Limpiar

Documento	Fecha Creación	De	Para	Asunto	Prioridad	Envía	Fecha Envío	Fecha Recepción
MEM-187-DGCP-16	18-01-2016 09:03	Betty Illescas León (DGCP)	ADMINISTRACION PRESUPUESTARIA	Se Solicita pago del 30% Restante – Contrato No. 290-DGCP-15, a favor del Sr. FERNANDO ARTURO REINOSO CÁRDENAS	MEDIA	Betty Illescas León	18-01-2016 14:50	18-01-2016 15:42
MEM-187-DGCIS-15	04-09-2015 13:47	José Ivan Logaña Qulshpe (REC)	DIRECCION DE GESTION ECONOMICA Y FINANCIERA	Solicitud de pago, Promotoras de Nutrición correspondiente al mes de Agosto del 2015 del Convenio MIES - GADPP, Distrito Norte	MEDIA	José Ivan Logaña Qulshpe	07-09-2015 08:23	07-09-2015 09:16

Nota: Si existen muchos registros que coinciden con el criterio de búsqueda, se retorna como máximo 20

[Se ordena por tipo de documento y fecha](#)

Resultado - Buscar trámites