

Reglas de llenado (obligatorias):

1. No deje campos vacíos: si no aplica, escriba “No aplica” y explique en 1 línea.
2. Use nombres reales de carpetas/URL/canales.
3. Adjunte al menos 1 captura por pantalla usada.
4. Especifique tiempos en horas/minutos y responsables con nombre y correo.
5. Use los formatos de nombre indicados.

0) Portada

- Departamento:
- Puesto:
- Responsable (nombre y correo):
- Fecha y versión:
- Número de caso o referencia (si aplica): cómo se asigna y dónde se escribe (documento/correo/QR).

1) Resumen del puesto

- Objetivo del puesto (1–2 líneas).
- A quién atiende (áreas/personas).
- Horario y ventana de servicio.
- Métricas con las que le miden (si existen).

2) Mapa rápido “Antes y Después”

Tabla: **Actividad** | **Quién me entrega** | **Qué me entrega (formato)** | **Dónde lo recibo (ruta/URL/canal)** | **A quién entrego** | **Qué entrego (formato)** | **Dónde lo dejo (ruta/URL/canal)**

3) Inventario de actividades

Tabla: **Código** A01, A02... | **Actividad** | **Frecuencia** | **Tiempo estimado** | **Herramientas/Sistemas** | **Prioridad**

El **Código** se usará en las secciones siguientes.

4) Ficha de actividad (repita esta sección por cada Código: A01, A02, ...)

4.1 Datos básicos

- **Código y nombre:**
- **Objetivo:**
- **Responsable principal y suplente:**

- **Tiempo objetivo / límite (SLA):**

4.2 Cuándo empieza y qué necesito

- **Señal de inicio:** (ej.: llega correo con asunto X; aparece archivo en carpeta Y)
- **Entrada mínima (checklist):** nombre del archivo, formato, campos obligatorios, firmas, etc.
- **Quién lo envía y por qué canal:** persona/área + Teams/Email/API/Carpeta
- **Ubicación exacta de la entrada:** ruta/URL
- **Nombre esperado del archivo:** Departamento_Tipo_AAAA-MM-DD[_#].pdf/xlsx/docx

4.3 Paso a paso (no omitir clics ni campos)

Para cada pantalla usada, complete los puntos:

1. **Sistema > Módulo > Pantalla:**
2. **Acción:** (ej.: abrir, filtrar, exportar)
3. **Campos a completar:**
 - Campo | Valor de ejemplo | Regla/validación
4. **Captura obligatoria:** nombre de imagen y dónde se guarda
5. **Error común y cómo resolverlo:**
6. **Comprobación:** qué verifica antes de avanzar

Añada tantos bloques como sean necesarios hasta terminar la actividad.

4.4 Resultado y entrega

- **Archivo/registro generado:** nombre final, formato
- **Dónde se guarda:** ruta/URL exacta (con año/mes/día si aplica)
- **Permisos o compartición:** quién puede ver/editar
- **Notificación de entrega:** a quién, asunto del mensaje y texto breve estándar
- **Confirmación de recepción:** cómo se valida y dónde queda constancia (respuesta, estatus, comentario en canal)

4.5 Excepciones y escalamiento

Tabla: **Condición | Qué hago | A quién escalo | Canal | Tiempo máximo**

4.6 Controles de calidad y evidencia

- **Controles aplicados:** (ej.: doble verificación de totales, cruce con lista de proveedores)
- **Evidencias guardadas:** lista de archivos/capturas con rutas
- **Registro mínimo para auditoría:** qué dato queda y dónde

4.7 Riesgos y mitigación

Tabla: **Riesgo | Impacto | Cómo lo prevengo | Cómo lo detecto**

4.8 Indicadores de la actividad (si aplica)

- Definición, fórmula y dónde se obtiene.

5) Reportes y datos

- Reportes que usa/genera, filtros, periodicidad, destinatarios y canales.
- Fuentes de datos: sistemas/hojas/tablas con rutas/URLs.

6) Accesos y herramientas

- Sistemas utilizados, perfiles necesarios y cómo se solicitan.
- Plantillas/formatos relacionados con rutas/URLs.

7) Anexos

- Capturas de pantalla etiquetadas por actividad.
- Glosario de siglas internas.