

Seguimiento de Trámites: *Solución para seguimiento de gestiones*

Los trámites en entidades públicas o privadas como pueden ser las solicitudes de préstamos de bancos o de conexión a un servicio, normalmente requieren de la participación de distintos sectores que intervienen en distintas etapas del proceso. Es muy probable que cada sector actuante disponga de algún tipo de sistema de apoyo independientes entre sí. Esta situación plantea los siguientes inconvenientes:

- /// Duplicidad de información en los distintos aplicativos
- /// Dificultad para la ubicación de un trámite
- /// Dificultad en el seguimiento lógico del proceso
- /// Complicaciones en la consulta del estado de avance del trámite de origen.
- /// Repeticiones del mismo trámite iniciado por el interesado al no obtener una respuesta clara del estado de su primer trámite
- /// Problemas para realizar el seguimiento de las tareas
- /// No es posible determinar con exactitud, todas las tareas o procesos por los cuales pasó el trámite

Características y Ventajas

Seguimiento de Trámites es una aplicación integrada y modular que permita realizar el seguimiento de la gestión de las carpetas, desde la recepción de una solicitud de un cliente hasta la finalización del trámite.

Los procesos y tareas que se deben cumplir incluye los siguientes tópicos:

- /// Definición de los motivos de entrada / salida de las carpetas
- /// Definición los sectores usuarios indicando si pertenecen a Central o a una sucursal. Además se debe indicar el sector del cual depende.
- /// Definición de sub-sectores
- /// Definición de la relación sector / usuario y subsector / usuario
- /// Consulta de carpetas en trabajo por sector
- /// Definición del circuito (de sectores) por los que puede pasar una carpeta
- /// Definición de circuitos de seguimiento. Identificación de sectores y motivos por circuito.
- /// Alta de carpetas y carpetines
- /// Registración de datos predeterminados en cada sector
- /// Ingreso de los datos del Trámite
- /// Registración de la entrada / salida de carpetas / carpetines
- /// Envío de mails al sector de Apoyo con la lista de carpetas / carpetines para los cuales se registra la salida
- /// Baja de carpetas / carpetines (adjuntar un carpetín)
- /// Retención de carpetas
- /// Impresión del código de barras de carpetas y carpetines
- /// Impresión de la carátula de las carpetas y carpetines
- /// Depuración de carpetas (consulta)
- /// Duplicidad de contactos (el mismo titular puede tener más de una solicitud)
- /// Carga inicial de carpetas en trámite
- /// Armado de paquetes

Informes de Gestión

- /// Stock de carpetas / carpetines por sector
- /// Tiempos de paso de una carpeta / carpetín por sector
- /// Tiempos totales de trámites
- /// Consulta integral de estado de una carpeta (datos y movimientos)
- /// Listado de inconsistencia de fechas de eventos registradas en los sectores

Necesidad que satisfacemos

Satisface el seguimiento de trámites que una vez iniciados requieren la participación de varios sectores involucrados hasta llegar a su resolución.

A quiénes está dirigido:

- /// PyMEs Grandes con o sin área de sistemas propia
- /// Corporativas
- /// Gobierno

Beneficios

- /// Un único punto de entrada para el trámite
- /// Un único repositorio de información relacionada con el trámite
- /// Todos los sectores intervinientes ven el trámite completo y operan sobre la información que les compete
- /// Circuito del proceso controlado por el sistema
- /// Detección temprana de demoras en cada etapa del proceso
- /// Ahorra en cargas duplicadas de información en cada sector por donde pasa el trámite
- /// Gana en satisfacción del cliente al poder responder en mejor tiempo al evitar demoras innecesarias por mal encaminamiento de trámites dentro del circuito administrativo o por quedar trasapelado en un escritorio
- /// Ahorra en esfuerzo de supervisión de la gestión que se hace de cada trámite al disponer de controles y medidas automáticas del funcionamiento del circuito
- /// Logra eficiencia en el uso de sus recursos internos y gana en imagen hacia el cliente externo

Casos de éxito:

Banco Hipotecario

Tecnología:

Seguimiento de Trámites: está desarrollado con herramientas de última generación. Estamos desarrollando normas de calidad Iso en todas nuestras soluciones de software.

Licenciamiento:

El licenciamiento de **Seguimiento de Trámites** puede ser en modalidad perpetua (se compra una sola vez) o en modalidad ASP (alquiler por un año).

Hardware:

No hay requerimientos de hardware específicos para que el producto ejecute normalmente.

Herramientas:

Para el usuario los browsers soportados son Internet Explorer 5.0 o superior. En el desarrollo del producto se utilizan componentes WSC. y lenguajes ASP, Java Script, HTML, XML, Flash ShockWave 4.0. Servidor de aplicación: MTS.

Sistema operativo:

Windows.

Web:

Seguimiento de Trámites es totalmente orientado a web, utiliza como web server al Internet Information Server 4.0.