

CONCURSO DE MONOGRAFIAS CeATS

“Nuevas Prácticas de Gestión”

**AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y TRÁMITES
DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA:**

Transferencia Titularidad de Inmuebles

INDICE

- 1-Resumen
- 2- Introducción
- 3- Objetivos generales
- 4- Breve reseña de políticas, procesos y/o servicios implementados
- 5- Automatización del trámite de transferencia de inmuebles.
- 6- BPM (business process management)
- 7- Conclusiones

1- RESUMEN

La fuerte apuesta y las políticas implementadas para avanzar en la agilización de los procesos administrativos mediante la tecnología, posicionan a la Municipalidad de la Ciudad de Mendoza como un municipio 2.0, pionero en el país en el uso de Internet como motor propulsor de un gobierno local que da pasos firmes hacia una Ciudad Digital.

A mediados del 2008 se implementó un sistema Integral e Integrado que abarco toda la Gestión Municipal. Antes del 2008 la Municipalidad contaba con un sistema totalmente desintegrado donde cada sistema maneja su propia Base de datos de Contribuyentes provocando gran duplicidad de personas y dificultando la consulta de información y toma de decisiones. Con la Implantación de un sistema integral e integrado se logró vincular cada elemento y de esta manera rápidamente saber toda la relación que tiene una Persona con el Municipio, mejorando notablemente la atención y contribuyendo a mejora de la tomas de decisiones. Luego se expandió dicha integración a nivel espacial. Por medio de un Sistema de Información Geoespacial (GIS) se pudo integrar de todos los elementos pero en el espacio. Al posicionarse en un punto del espacio se obtiene información de todas las capas temáticas relativas a la posición señalada. Con la información alfanumérica y espacial integrada mejoro notablemente la atención y toma de decisiones.

Con el Sistema de Gestión Municipal al basarse en tecnología WEB permitió rápidamente acercar el Municipio al Vecino por medio de los Centros de Atención Municipal (CAM), descentralizando de esta manera la Atención municipal.

Para mejorar aún más la atención se implementó un sistema de turnos permitiendo obtener turnos de atención por diferentes medios: telefónicos, desde la web institucional, desde puestos de autoconsultas ubicados estratégicamente y desde centros de recepción. El método determina según qué trámite va a efectuar, los posibles puestos que lo atenderán. Este mecanismo permite elaborar estadísticas de atención, por ejemplo, cuántas personas vienen para determinados trámites, cuál es el tiempo promedio de atención, etc. De esta manera se mejoró la atención al contribuyente reduciendo el tiempo de espera.

Con el objetivo estratégico de acercar la administración al ciudadano se instrumentaron distintos servicios a través del portal municipal.

Para seguir mejorando nuestra atención y servicios, se comenzó a trabajar para automatizar los trámites desde su comienzo hasta su culminación. Para ello se desarrolló un sistema con tecnología BPM (Business Process Management).

2- INTRODUCCIÓN

La Administración Municipal como consecuencia del desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs) se ve obligada a un cambio de modelo de gestión, que den una respuesta adecuada a las necesidades de los ciudadanos en general.

Para ello, la gestión de procesos empresariales o BPM (**Business Process Management**) es un enfoque de gestión integral centrado en alinear la forma de trabajar de una organización con los deseos y necesidades de sus clientes. Promueve la eficacia y la eficiencia apoyándose en flexibilidad y la integración tecnológica.

BPM se basa en el concepto de mejora continua de los procesos, enteramente relacionado y aplicable a Normas ISO 9001, por lo tanto, puede ser descrito como una metodología de optimización de procesos. Se argumenta que BPM ayuda a las organizaciones a ser más eficientes, más eficaces y capaces de cambiar su enfoque tradicional de gestión jerárquica por un enfoque basado en funcionalidades.

El BPM ha permitido la automatización del trámite de Transferencia de Titularidad de Inmuebles, donde se ha obtenido como principal resultado una

reducción sustancial del tiempo de tramitación a cuatro (4) días donde normalmente eran 45 días desde la solicitud hasta la efectivización de la transferencia.

Actualmente el trámite puede ser iniciado por los Escribanos desde la Web pudiendo empezar, proseguir, realizar pagos, obtener todos los reportes y estados de deuda por correo electrónico y finalizar el trámite sin concurrir personalmente al Municipio.

Así mismo como se encuentran en período de prueba para su automatización los procesos de admisibilidad, factibilidad y habilitación de Comercio y el de empadronamiento de propiedades (fraccionamientos, loteos, unificaciones y sometimiento a PH). Con todo ello se busca además de reducir los plazos, darle transparencia a los procesos y optimizar los costos.

3- OBJETIVOS GENERALES

Mejorar la eficiencia a través de la gestión sistemática de los procesos de la administración, que se deben modelar, automatizar, integrar, monitorizar y optimizar de forma continua.

Ayudar a que las organizaciones Públicas acerquen la administración al ciudadano, informándole, reduciendo los tiempos de espera y agilizando sus trámites, que se gestionan de manera automatizada. Monitorizar la actividad, detectar y corregir atascos (cuellos de botella) y emprender un ciclo de mejora continua en la comunicación, atención de solicitudes y tramitación con los ciudadanos.

4- BREVE RESEÑA DE POLÍTICAS, PROCESOS Y/O SERVICIOS IMPLEMENTADOS

a) Normas ISO 9001-2008

La Municipalidad de la Ciudad de Mendoza ha obtenido de IRAM en el año 2010 la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo Normas ISO 9001-2008. El mismo abarca 49 procesos de distintas dependencias entre las que se encuentra la Administración Tributaria con todas sus áreas certificadas.

La gestión de la calidad ofrece una gran ayuda para mejorar el desempeño de la organización. Implementando un SGC se pueden tener más posibilidades de detectar los problemas con anticipación y utilizar la experiencia para evitar futuros errores, ya que, como las normas requieren el planeamiento del trabajo antes de efectuarlo, los problemas pueden identificarse en etapas tempranas, de tal forma de permitir la buena realización de las cosas desde la primera vez.

La Municipalidad ha definido e implementado actividades que permiten la medición y seguimiento de los procesos certificados para asegurar el cumplimiento de las exigencias de la norma.

b) Depuración base de datos

Determinación precisa de los responsables de los tributos municipales, que permita una eficiente generación y registración de obligaciones tributarias y en su caso de la correspondiente gestión de cobro administrativo y/o judicial.

Para ello se procedió a la creación de un protocolo de grabación donde se capacito a cada agente Municipal responsable de la grabación de datos al sistema, y de esta manera mejorar la calidad de los datos. Algunas de las exigencias del protocolo fue la cuitificación de contribuyentes, normas de carga de domicilios, etc

c) Gestión con impacto electrónico

Una de las apuestas más fuertes fue acercar el municipio a los contribuyentes, de esta manera no solo se descentralizo los servicios municipales a través de los CAMs (Centros de atención Municipal) sino que se potenciaron los servicios brindados a través del portal municipal. Los servicios más destacados son:

- Consulta de la cuenta corriente con emisión de recibos de pagos
- Pagos sin boleto en los entidades recaudadoras adheridas
- Consultas y emisión de recibos de infracciones viales
- Consulta y seguimiento de expedientes y revisión de contenido en expedientes digitales
- Búsquedas Geoespaciales de parcelas, comercios, centros turísticos, etc.
- Carga de novedades de recaudadores de apremios
- Pedidos de turnos diferidos
- Inicio y seguimientos de tramites
- Consulta de Normativa municipal

Cada servicio se puede encontrar en el menú e-ciudad del portal www.ciudaddemendoza.gov.ar

5- AUTOMATIZACIÓN DEL TRÁMITE DE TRANSFERENCIA DE INMUEBLES.

Por medio de tecnología de vanguardia lo que antes solo se podía explicar y se encuadraba en conceptos teóricos, hoy es una realidad que se puede llevar a la práctica la gestión por procesos controladas por software. Esta forma de alinear los procesos administrativos hace a un nuevo modelo de gestión pública

Normativa aplicable

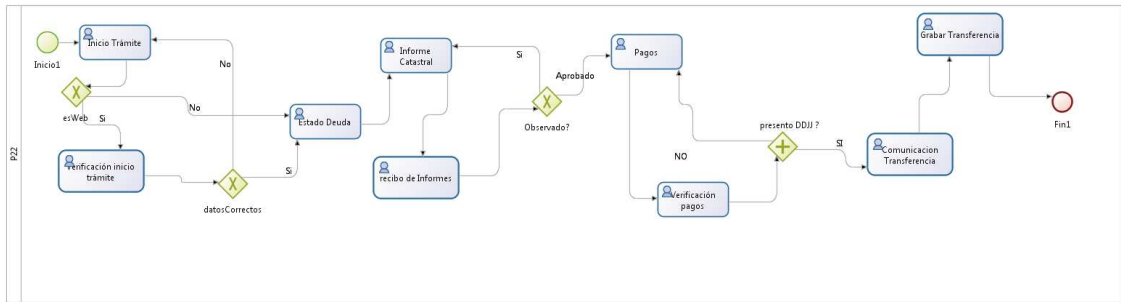
Código Tributario Municipal, Ordenanza 10226/77 y sus modificaciones, artículos 25, 27 y 106.

Ordenanza Tarifaria N° 3841 y sus modificaciones, en el artículo 71 se ha previsto que “Los trámites de transferencias de dominio realizados vía web no abonarán los derechos previstos en el apartado I.”

Ventajas del nuevo sistema

- Estandarización y simplificación del trámite.
- Orden administrativo
- Resolución del trámite en menor tiempo
- Optimización del recurso humano.
- Disminución de público en áreas de atención
- Menor costo de insumos.
- Fácil localización del expediente y transparencia en la tramitación.
- Colabora y mejora la gestión de cobranza.
- Cambio cultural en la organización.
- Consulta del trámite vía web

Mapa del Proceso



Manual de Usuario

Tarea 1 – Inicio del trámite

1.0 Modo de Ingreso:

e-Ciudad - Trámites

Trámites

- ▶ Búsqueda por Dependencia
- ▶ Búsqueda por Orden Alfabético

Buscar trámite por palabra clave

Servicios

- ▶ Consulta de Multas de Tránsito
- ▶ Consulta de Tasas

Tramitación Remota

Ingrese Usuario y contraseña

Cuenta

Contraseña

Soliciitud de usuario y contraseña

Ingresar a la página web www.ciudademendoza.gov.ar

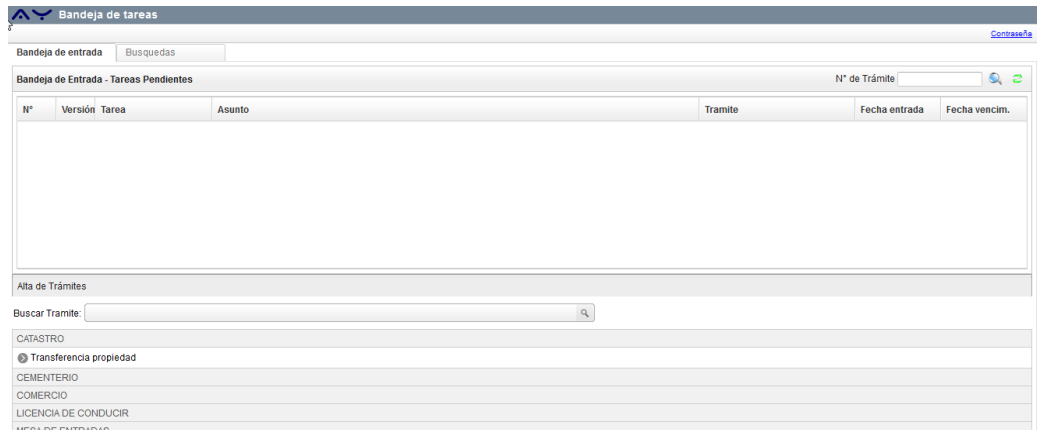
Seleccionar de la pestaña **e-Ciudad** la opción **Escribanos 2.0**

Ingresar usuario y contraseña

Hacer click en Conectar

Seleccionar **Transferencia propiedad**

1.1 Cuando se trate de **Propiedad Común** adjuntar



1.1.1 certificado catastral (anverso y reverso) escaneado

1.1.2 el plano de mensura actualizado, visado y aprobado por Dirección de Catastro de la Provincia en archivo PDF (escanear la carátula del plano aprobado y su interior)

1.1.3 declaración jurada escaneada, opcional en ese acto (Anexo II)

1.2 Cuando se trate de **Unidad de Propiedad Horizontal adjuntar**

1.2.1 certificado catastral (anverso y reverso) escaneado

1.3 Cuando no se cuente con el Certificado Catastral **adjuntar**

1.3.1 formulario catastral solo anverso aunque no esté corrido

1.3.2 matrícula del Registro de la Propiedad

1.3.3 el plano de mensura actualizado, visado y aprobado por Dirección de Catastro de la Provincia en archivo PDF en cuyo caso escanear la carátula del plano aprobado.-

1.3.4 declaración jurada, opcional en ese acto (Anexo II)

Una vez adjunta la documentación, hacer click en **Aceptar**.

Se abrirá una ventana en donde se informa el **número de trámite**.

Tarea 2 – Verificación de inicio de trámite

SISTEMA DE ATENCIÓN Y GESTIÓN V.3.1

Alta Ticket | Proced. Administrativos | Tickets | Tareas | Tareas Vencidas | Calendario | Noticias

Tareas del Grupo: Proceso: [] Tarea: [] Prioridad: [] Historial: [] Asunto: [] N° de Trámite: []

N°	Versión	Tarea	Asunto	Tramite	Prioridad	Fecha entrada	Fecha vencim.	Remoto
1763	9.1.5	Verificación inicio trámite	Padron:2502010000000 Apellido:SPANINATTO Nombre:MARIA BELEN	Transferencia de titularidad de una propiedad	Normal	29/08/2013 19:37		SI
1762	9.1.5	Verificación inicio trámite	Padron:0528014005000 Apellido:TURRALDE Nombre:SILVINA	Transferencia de titularidad de una propiedad	Normal	29/08/2013 16:48		SI
1761	9.1.5	Verificación inicio trámite	Padron:2015003000000 Apellido:LUCENA CABELLO Nombre:JORGE RAUL JOSE	Transferencia de titularidad de una propiedad	Normal	29/08/2013 12:52		SI
644	1.9	Factibilidad Técnica	Solicitud:SOLICITAN ACCESO PARA LA CONTRIBUYENTE: LUCERO LOURDES	Servicio de Desarrollo de Sistemas	Normal	29/08/2013 12:51	07/09/2013 12:51	NO

Tareas Personales: N° de Trámite []

N°	Versión	Tarea	Asunto	Tramite	Prioridad	Fecha entrada	Fecha vencim.	Acción	Flujo
----	---------	-------	--------	---------	-----------	---------------	---------------	--------	-------

Verificar que la documentación mencionada en 1.1 y 1.2 sea la correcta

Tarea 3 – Estado de Deuda Tarea del operador de la Municipalidad

Certificado Estado de Deuda

Solicitante

Por ID: []

Documento - [] N° [] Apellido / Nombres []

Solicitantes:

ID	Tipo Doc	Documento	Apellido	Nombre	Acción
----	----------	-----------	----------	--------	--------

Estado Deuda

Motivo: Uso Particular Tramite Interno Transito

TASAS DE SERVICIOS A LA PROPIEDAD RAZ

Deuda INM

<input checked="" type="checkbox"/> Sel	Tipo	Identificación	Periodo	Recibo	Deuda	Estado	Acción
---	------	----------------	---------	--------	-------	--------	--------

- 3.1 Elaborar Informe de “Estado de Deuda para Transferir”.
- 3.2 Adjuntar boletos de pago de tasas municipales impagas.
- 3.3 Informar afectaciones al Decreto 511/84

Tarea 4 – Informe Catastral Tarea del operador de la Municipalidad

Informe Catastral

Informe Catastral

Padron: 0483005213000

Presentó Plano Mensura

Coincide Sup. Cubierta

Coincide Sup. Terreno

Presentó DDJJ

¿Es necesaria la DDJJ?

Adjuntos

Adjunto []

Otros []

Observado

- 4.1 Cotejar datos detallados en el formulario y en Plano de Mensura.
- 4.2 Verificar que se haya acompañado la declaración jurada

Tarea 5 – Recibo de Informes

Recibo de Informes

Recibo de Informes

Padron: 0152035010000

Documento: DNI N° Apellido Nombres Reg/Mat Fecha de Retiro: 29/08/2013

Observado

Observado	Fecha	Acción
FALTA COLOCAR DESIG - 3° PISO Dpto 4 - FALTA DDJJ - AFECTACION A DECRETO 511/84 - EXP N° - 3768-O-12 Y - 5673-I-12 -	29/08/2013 12:00	Borrar

Adjuntos

Adjunto

Adjuntar

Acción

Al hacer click en **Recibo de Informes** podrán visualizarse en color verde las tareas completas y en azul la tarea pendiente a realizar por el Escribano.

5.1 Verificar el informe de deuda e informe catastral

5.2 Si el trámite se encuentra observado, salvar y remitir nuevamente al Municipio.

En el sector de **Adjuntos**, el Escribano podrá imprimir los **boletos de deuda** de tasas de servicios municipales.

Tarea 6 – Pagos

Pagos

Pagos

Padron 2087003000000

Pago Deudas

N° Transaccion	Fecha	Acción
	Aug 29, 2013	Cargar
	Fecha:	Acción

Pago Tasa Transferencia

N° Transaccion	Fecha	Acción
	Aug 29, 2013	Cargar
	Fecha	Acción

Adjuntos P

Adjunto

Adjuntar

Acción

Informe de pagos realizados

Colocar Nro. de transacción y fecha de pago de las tasas municipales adeudadas.

Tarea 7 – Verificación de Pagos

Verificación Pagos

Verificación

¿Presento DDJJ?

Adjuntos Adjuntar

Adjunto	Acción

Pago Deudas

N° Transaccion	Fecha	Acción

Pago Tasa Transferencia

N° Transaccion	Fecha	Acción


Verificar en la cuenta corriente los pagos realizados.

Tarea 8 – Comunicación Transferencia

Comunicación Transferencia

Transferencia

Padron: 0660019000000

N° Escritura: Fojas: Fecha Escritura: 29/08/2013 

Observaciones

...

Registro de escritura

Consignar el número de escritura, fojas y fecha.

Hacer clic en Guardar

Tarea 9 – Grabación del nuevo titular.

Grabar Transferencia

Transferencia

Padron: 2098004000000

N° Escritura: 149 Fojas: 1132 Fecha: 07/06/2013

Titulares:

Tipo Doc: DNI N° Apellido/Razón Social Nombres Cargar

Tipo Doc	N°	Apellido/Razón Social	Nombres	Acción
DNI	14227325	SOSA	JUAN JOSE MANUEL	Borrar

Adjuntos GT

Adjunto Adjuntar

Acción

Guardar Imprimir

9.1 Comprobar que se hayan realizado los pagos en la cuenta corriente de las tasas municipales adeudadas.-

9.2 Verificar que se haya dado cumplimiento a documentación que se le solicitó en el informe de catastro físico.

9.3 Verificar que se encuentre adjuntada la declaración jurada.

9.4 Verificar que se haya consignado el número de escritura, la fecha y fojas.

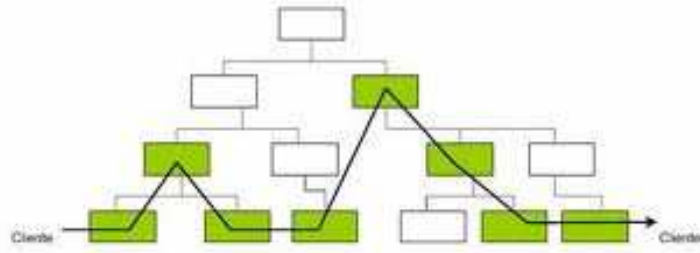
Grabar en el sistema cambio de titularidad del padrón

Envió de notificación automática de la efectivización de la transferencia

6- BPM (BUSINESS PROCESS MANAGEMENT)

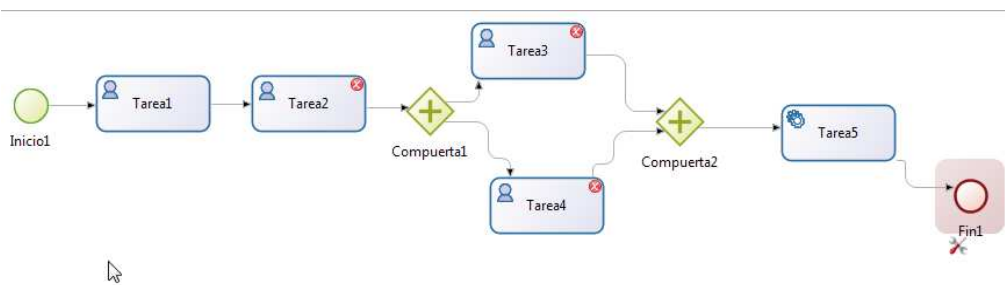
¿Que es?

1. Metodología corporativa cuyo objetivo es mejorar el desempeño (Eficiencia y Eficacia) de la Organización a través de la gestión de los procesos de negocio, que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua.
2. El Modelo de Administración por Procesos, se refiere al cambio operacional de la empresa al migrar de una operación funcional a una operación de administrar por procesos



Proceso:

Un proceso de negocio es un conjunto de tareas y actividades coordinadas entre sí, llevadas a cabo tanto por recursos (hombre/máquina) internos y/o externos a la organización, y que son necesarias e importantes para lograr los objetivos de la empresa.

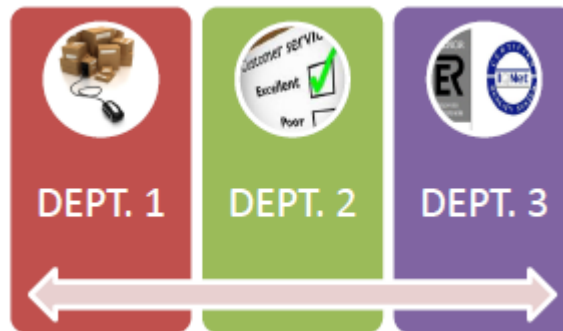


Los procesos son el componente fundamental de nuestra ventaja competitiva.

Tradicionalmente las organizaciones se organizan por departamentos o unidades de negocio.



Por el contrario, para realizar sus actividades, los procesos son transversales a los departamentos



¿Cómo nace BPM?

Se había conseguido automatizar la toma de datos de los procesos (incluso los transversales) a través de aplicaciones como el ERP o similares, pero no se lograba controlar la información crítica de los mismos:

1. Quien es el responsable del proceso
2. Donde se encuentra parado el proceso
3. Porque, como y cuando se arranca un proceso
4. Que ocurre cuando alguien no cumplimenta algún dato de un proceso.
5. Como, cuando y a quien se avisa cuando no se cumple un plazo en una actividad
6. Cómo interactúan los procesos entre sí.

¿Por qué utilizar un software BPM?

Un software BPM debe permitir la redefinición de procesos de manera ágil y efectiva. Por tanto supone someter a las organizaciones a procesos de mejora continua. Ante una posible revisión de la estrategia, la redefinición de procesos, no sería dramática.

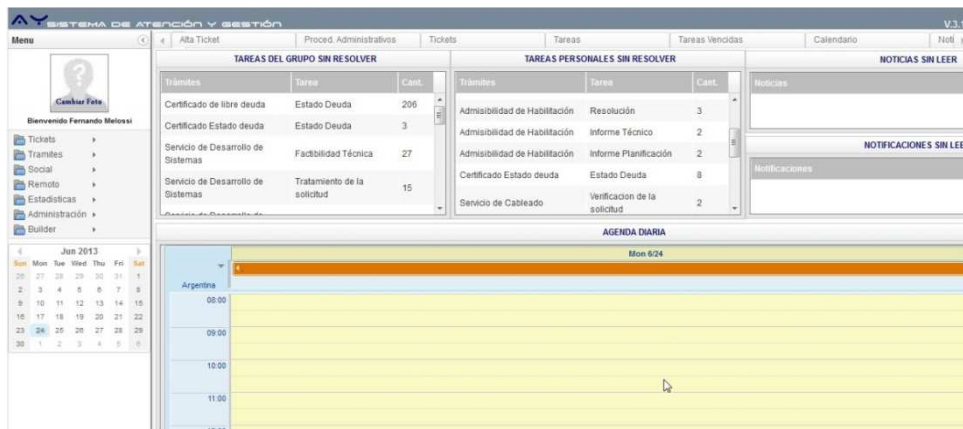
Las aplicaciones basadas en BPM también reducen las tareas humanas pudiendo ejecutar procesos de manera automática. La automatización conlleva una reducción de errores humanos.

Descripción del sistema SAGes

Para poder dar cumplimiento a los objetivos planteados utilizamos un sistema de Atención y Gestión llamado SAGes.

Por medio de SAGes las organizaciones consiguen altos ratios de productividad en muy corto período de tiempo, a través de la automatización y gestión de los procesos de negocio, dotándolas de mayor agilidad, flexibilidad, control e inteligencia

a. SAGes actúa desde la estrategia hacia la operativa, facilitando una



gestión transversal y unificada que involucra a procesos, personas, contenidos, recursos y sistemas, para conseguir los objetivos estratégicos. Como resultado, las organizaciones consiguen aumentar ingresos y beneficios, optimizar el uso de los recursos, ahorrar tiempo, mejorar las condiciones de trabajo, tomar decisiones ágilmente, medir los resultados en cada instante, adaptarse a cambios imprevistos y mejorar continuamente.

SAGes es un sistema modular compuesto de los siguientes módulos:

Módulo Atención

Permite obtener turnos de atención por diferentes medios: telefónicos, desde la web institucional, desde puestos de autoconsultas ubicados estratégicamente y desde centros de recepción. El método determina según qué trámite va a efectuar, los posibles puestos que lo atenderán. Cuando la persona es llamada desde un puesto se despliega en monitores indicando el número de ticket llamado y el puesto correspondiente donde será atendido. Este mecanismo permite elaborar estadísticas

de atención, por ejemplo, cuántas personas vienen para determinados trámites, cuál es el tiempo promedio de atención, etc.

Ventajas

1. Mejora la atención al contribuyente reduciendo el tiempo de espera.
2. Facilita diferentes medios para la reserva de turnos.
3. Estadísticas de atención.
4. Publicidad institucional programada.
5. Aviso del turno por SMS.
6. Impresión de pre-requisitos.
7. Monitoreo continuo del nivel de atención.

Módulo BPM (Business Process Management)

Ayuda a las organizaciones a conseguir altos ratios de productividad en muy corto período de tiempo, a través de la automatización y gestión de procedimientos administrativos,

dotando a las organizaciones de mayor agilidad, flexibilidad

The screenshot shows a web application interface for 'SISTEMA DE ATENCIÓN Y GESTIÓN'. It features a navigation menu on the left with options like 'Tickets', 'Tramites', 'Social', 'Remoto', 'Estadísticas', 'Administración', and 'Builder'. The main content area is divided into two sections: 'Tareas del Grupo' and 'Tareas Personales'. Both sections display a table of tasks with columns for 'Nº', 'Versión', 'Tarea', 'Asunto', 'Tramite', 'Prioridad', 'Fecha entrada', 'Fecha vencim.', and 'Remoto'. The 'Tareas del Grupo' table shows tasks related to 'Transferencia de titularidad de una propiedad' for various users. The 'Tareas Personales' table shows tasks like 'Solicitud de habilitación' and 'Resolución Admisibilidad'.

, control e inteligencia

Ventajas

1. **Automatizar**, de forma ágil y ordenada procedimientos administrativos.
2. Mejorar el **control sobre todas las actividades** en curso. En todo momento, y en tiempo real, los usuarios y los directivos tienen una fotografía de las actividades que se están realizando en la empresa, así como del trabajo pendiente.

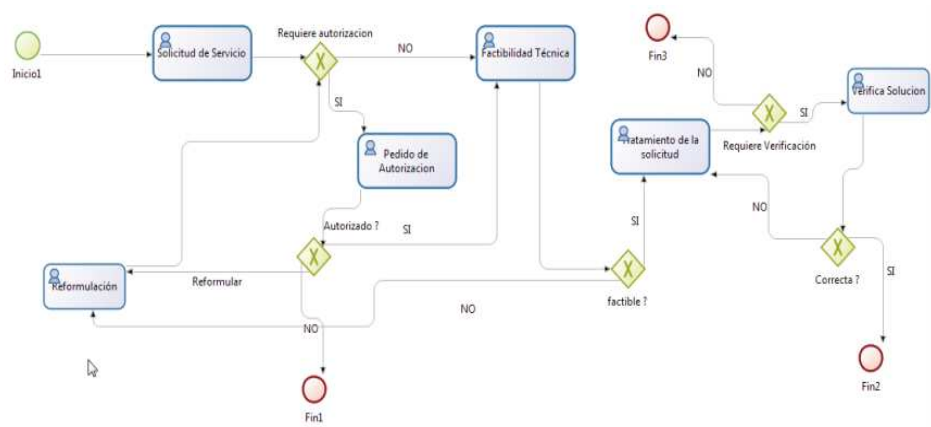
3. **Detectar y corregir rápidamente problemas** (ej. cuellos de botella) y oportunidades de mejora en el funcionamiento de la organización, y repartir la carga de trabajo. Orientación de la estructura organizacional hacia la flexibilidad ante los retos del entorno.
4. **Disminuir los tiempos muertos** entre actividades que requieren de la colaboración de varias personas, departamentos u organizaciones. Sistematización de los procesos y adecuación de los procedimientos operativos a los procesos de valor añadido.
5. Aumentar la **rapidez en la puesta en marcha** de nuevos servicios y aplicaciones, sin tener que hacer complejos y costosos desarrollos a medida.
6. Forzar el **cumplimiento de normativas** y estándares, mejorando la trazabilidad, transparencia y documentación de todas las actividades.
7. Los jefes pueden enfocarse más en los problemas del negocio y del personal, tal como el rendimiento y capacitación individual, mejoras de procedimientos, y casos especiales, más que en la rutina de asignación de tareas.
8. Los procedimientos son formalmente documentados y seguidos de forma exacta y estándar.
9. Los usuarios no gastan tiempo escogiendo sobre qué caso trabajar, aplazando así aquellos casos de resolución más dificultosa.
10. Se logra el procesamiento paralelo, donde 2 o más actividades no dependientes pueden ser realizadas concurrentemente, generando así beneficios en cuanto a reducción de tiempo de los procesos, mejor servicio al cliente y reducción de costos.
11. Convertir el entorno de trabajo de "Reactivo" a un entorno "Proactivo".

Módulo Tramitación Remota

Permite dar inicio a cualquier trámite desde la web, de esta manera el cliente pasa a ser parte del proceso iniciando y finalizando tareas según su participación. A medida que los procesos se ejecutan cada usuario deberá ir resolviendo las tareas donde son candidatos para su resolución establecidos por su rol, el cliente al ser parte del proceso podrá iniciar, proseguir, obtener reportes por correo electrónico y finalizar los trámites sin concurrir de manera presencial.

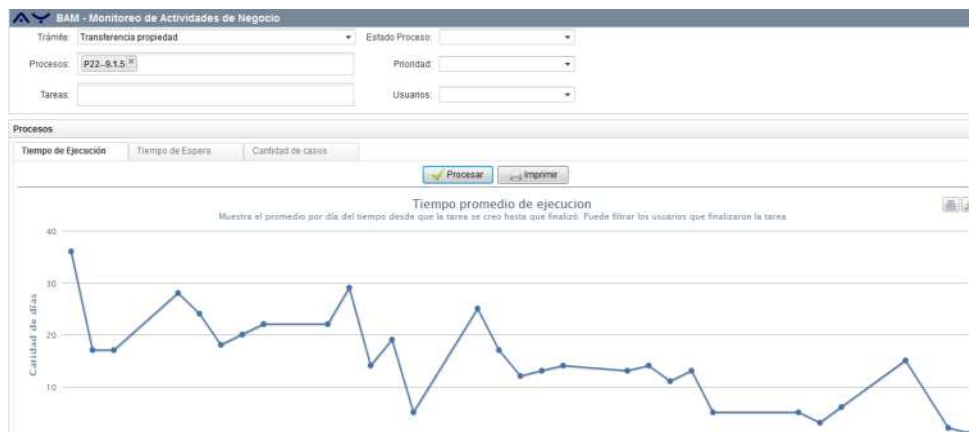
Módulo Builder

Permite modelar y crear sus propios procesos empresariales según el formato Business Process Modeling Notation (BPMN) versión 2.0, expresando gráficamente procesos de negocio o flujos de trabajo (workflow) de una forma comprensible para todos los usuarios de una organización. Desde este módulo se configura el proceso, los formularios, acciones, alarmas y reportes de salida.



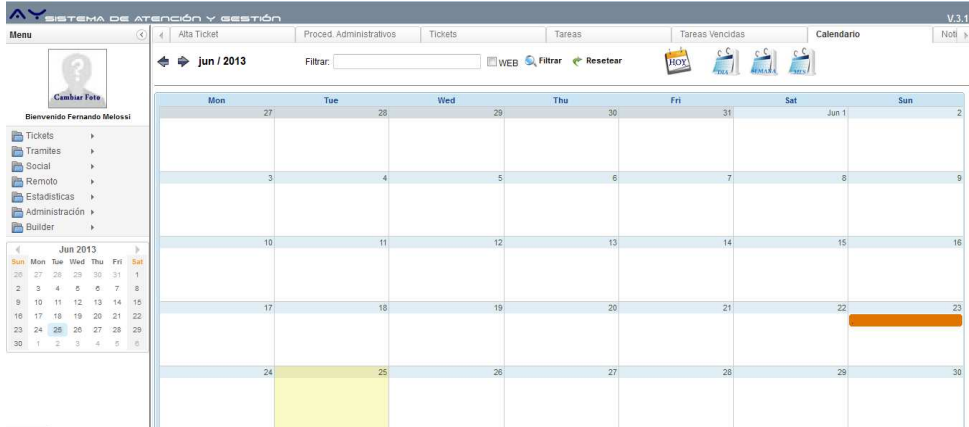
Módulo Seguimiento (Business Activity Monitoring)

Por lo general la mayor parte de los Directivos en las organizaciones se encuentran centrados en los problemas de su organización y apenas tienen tiempo de ocuparse de los procesos que pueden mejorarla obteniendo mayor valor de sus negocios. Sin embargo un Director requiere saber el estado actual de sus procesos y la travesía de estos, de forma tal que pueda tener a mano sus debilidades y fortalezas para atacarlas y reforzarlas respectivamente. Para lograr este objetivo el Módulo de Seguimiento provee el control total de los procesos, aportando una visión global y en tiempo real del número de procesos pendientes, la carga de trabajo de un usuario, o la actividad de un departamento, permitiendo ser monitorizados en tiempo real a través de este módulo.



Módulo Social

Permite la comunicación Interpersonal por medio de noticias internas, notificación es y agenda compartida . Facilita a los usuarios comunicars e y trabajar conjuntamente sin importar que estén reunidos en un mismo lugar físico



7- CONCLUSIONES

Con estas implementaciones cumplimos en acercar la administración al ciudadano, informándole, reduciendo sus tiempos de espera y agilizando sus trámites.

La automatización del trámite de transferencia de inmuebles ha permitido que los Escribanos desde la Web puedan empezar, proseguir, realizar pagos, obtener todos los reportes y estados de deuda por correo electrónico y finalizar el trámite sin concurrir personalmente al Municipio, llevando a reducir plazos, darle transparencia a los procesos y optimizar costos.

Resumiendo comparativamente los resultados de la automatización del trámite de transferencia con y sin tecnología BPM arrojo la siguiente tabla:

Sin BPM	Con BPM
¿Qué hago primero?	Me recuerda mis actividades
¿Cómo administro mi tiempo?	Me señala prioridades
¿Me entregaran lo que necesito?	Me entrega toda la información que

	necesito
¿Qué decisión tomo?	Me ayuda a tomar decisiones
¿Que se hizo en el caso anterior?	Reduzco tiempo y esfuerzo
¿Para qué hare esto?	Conozco mi contribución al proceso

Bibliografía

Wikipedia

Libro: BPM en la práctica – Keith D Swenson, Robert M Shapiro

Libro: BPMN Guia de referencia y modelado – Stephen A White, PHD Derek Miers.