

Modelo de Trámites en Línea

Versión 1.3

Historia de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
31/5/2017	1.0	Creación del documento	Támites en línea
26/6/2017	1.1	Se modifican links de acceso al contenido	Trámites en línea
24/7/2017	1.2	Se modifica documento de Modelo de Interfaz de Usuario para Trámites en línea	Trámites en línea
15/9/2017	1.3	Actualización del Marco Normativo, Anexo I	Trámites en línea

1)Introducción

i.Antecedentes

Trámites en Línea es un programa integral del Estado cuyo objetivo es que a 2020 todos los trámites de la Administración Central se completen en línea.

Esta iniciativa fue reglamentada por el [Decreto N° 184/015 del 14 de julio de 2015](#). En su artículo primero esta norma indica que a Agestic le compete, entre otras funciones, desarrollar planes y programas específicos vinculados con el desenvolvimiento de trámites y servicios en línea e interoperabilidad, para una gestión pública moderna, eficaz y eficiente. En relación con esta disposición, el artículo segundo establece la creación de la iniciativa "Trámites en Línea", cuyo objetivo es impulsar la disponibilidad de los Trámites y Servicios de la Administración Central y otras Entidades Públicas por vía electrónica.

ii. Objetivos del Modelo

El objetivo del presente Modelo de Trámites es tener una visión unificada de las recomendaciones y marcos de referencia que Agestic propone desde las distintas áreas que conforman la agencia, y que deben ser tenidas en cuenta en el momento de desarrollar y configurar trámites en línea.

Este documento podrá ser utilizado como guía para realizar las auditorías de cumplimiento del Modelo de Trámites propuesto por Agestic.

2)Disciplinas que componen en Modelo de Trámites

El Modelo de Trámites está conformado por un conjunto de documentos que desarrollan y mantienen las distintas áreas de Agestic. A continuación se enumeran las disciplinas que conforman el modelo:

- a)Diseño de Interacción
- b)Arquitectura e Interoperabilidad
- c)Trazabilidad
- d)Seguridad de la Información
- e)Procesos
- f)Atención a la Ciudadanía
- g)Gestión del Cambio

A) Diseño de Interacción

Desde su propia concepción, el Gobierno Electrónico avanza en el uso de las tecnologías con la finalidad de construir una Administración Pública enfocada al ciudadano, siempre accesible y más cercana. Las iniciativas generadas deben garantizar su acceso a toda la población, en idénticas condiciones de acceso, costo y calidad, con independencia de su localización geográfica y condiciones físicas de movilidad.

La División Canales de Atención Ciudadana de Agestic cuenta con un equipo de trabajo, compuesto por especialistas de distintas disciplinas, que genera políticas y buenas prácticas para promover la calidad de las interfaces web de portales y aplicaciones web del Estado, desarrolla componentes reutilizables para facilitar su aplicación, capacita y asesora a los organismos en estos aspectos.

En particular, el Modelo de Interfaz de Usuario para Trámites en línea presenta los lineamientos específicos que se deben cumplir en la implementación de dichos trámites, con el fin de garantizar la accesibilidad y facilidad de uso, estandarizar la interacción de los ciudadanos con el Estado con visión unificada de la información y trámites, contemplando aspectos de calidad de interfaces tales como usabilidad, acceso universal y diseño responsivo.

A continuación se adjunta el link donde se encuentran los materiales de referencia:

<https://centroderecursos.agesic.gub.uy/web/redtramites/modelos> - Modelo de Interfaz de Usuario para Trámites en Línea v1.0.

B) Arquitectura e Interoperabilidad

Marco de referencia de Arquitectura para Trámites

Este marco permite tener una visión unificada de las arquitecturas de las soluciones tecnológicas que soportan los trámites, y define los lineamientos y recomendaciones generales que deberían considerarse desde el Estado para la implementación de cualquier trámite en línea.

Las auditorías que se realicen sobre las arquitecturas utilizadas en la implantación de los trámites en línea, se basarán en el cumplimiento de los puntos descritos en dicho marco.

A continuación, se adjunta el link al documento:

<https://centroderecursos.agesic.gub.uy/web/arquitectura-de-gobierno/arquitectura-para-tramites>

C) Trazabilidad

El sistema de Trazabilidad permite recibir, almacenar, revisar y disponibilizar trazas.

La traza permite realizar el seguimiento de un proceso (trámite) mediante identificación del origen (inicio) y las diferentes etapas de su ejecución. Se deberán trazar todos los registros de movimientos de los trámites, cada uno de los pasos relevantes del trámite, aquellos que marcan el inicio o la finalización de una etapa y que permiten determinar el avance del mismo, con el fin de permitir al Ciudadano hacer seguimiento de sus trámites en línea. Para integrarse con el sistema se puede utilizar el Conector de Trazabilidad, trazar usando desarrollo propio o trazar usando el Conector PDI. Esto es necesario para que cada operación que se realice con un trámite en línea, sea notificado al sistema de trazabilidad.

Para ver la información completa se sugiere visitar este link:

<https://archivosnube.agesic.gub.uy/index.php/s/HDATsjkGphT2uco>

D) Seguridad de la Información

Marco de Ciberseguridad

El objetivo de este documento es presentar un marco de ciberseguridad de referencia, con la incorporación de la mejores prácticas asociadas a estándares internacionales y la nacional vinculada a seguridad de la información. Está basado en el marco de ciberseguridad definido por el Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST[1] CSF) para la mejora de la ciberseguridad en infraestructuras críticas, y contextualizado a los organismos de la Administración Central.

En lo que respecta al Marco de Ciberseguridad, puede referenciar al link del centro de recursos:

<https://centroderecursos.agesic.gub.uy/web/seguridad/wiki/-/wiki/Main/Marco+de+Ciberseguridad>

E) Procesos

El enfoque basado en procesos consiste en la identificación y gestión sistemática de los procesos desarrollados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos.

Se basa en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados. El propósito final es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollan de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas.

Con el objetivo de lograr una gestión por procesos se establecen, en el modelo, una serie de herramientas y documentos que deberán ser contemplados en los trámites.

Para descargar la documentación mencionada anteriormente acceder al siguiente enlace:

<https://centroderecursos.agesic.gub.uy/web/redtramites/modelos>

F) Atención a la Ciudadanía

En el marco del cometido de Agesic de “promover y desarrollar planes y proyectos vinculados al fortalecimiento del relacionamiento de la ciudadanía con el Estado, acceso a la tecnología, inclusión digital, acercamiento a la ciudadanía y participación ciudadana electrónica”, existe un equipo en la División Canales de Atención Ciudadana que lleva adelante la Estrategia Multicanal de Atención Ciudadana con la misión de universalizar en el Estado una atención integral, humana, personalizada y cercana, con productos y servicios que se adapten a las necesidades y características de los ciudadanos, accesibles a través de múltiples canales.

El Modelo de Atención Ciudadana define la Estrategia Integral Multicanal de Atención a la Ciudadanía para el primer nivel de atención del Estado, primer contacto del ciudadano con el Estado a través de los diferentes canales disponibles. Representa una guía de recomendaciones y lineamientos para la formulación, implementación, seguimiento y evaluación del primer nivel de atención en los diferentes canales de atención al ciudadano.

En particular, los gerentes de los proyectos de implementación e implantación de trámites en línea, en conjunto con las contrapartes de los Organismos, deberán garantizar el cumplimiento de lo establecido en el Modelo de Atención Ciudadana – Interacción con organismos v 1.0 y en la Guía para la redacción de tramites.gub.uy v 1.0.

A continuación se adjunta el link donde se encuentran los materiales de referencia:

<https://centroderecursos.agesic.gub.uy/web/redtramites/modelos>

Modelo de Atención Ciudadana – Interacción con organismos

Determina la forma de integración e interacción de los organismos a la Estrategia Integral Multicanal de Atención a la Ciudadanía.

Guía para la redacción de tramites.gub.uy

Esta guía está orientada a quienes gestionan la información disponible en tramites.gub.uy.

G) Gestión del Cambio

El programa trámites en línea impulsa una transformación de los organismos en busca de un nuevo modelo de interacción del Estado con el ciudadano, a través de la incorporación de un nuevo canal de atención vía web para los trámites que se realizan con el Estado.

Un proceso de cambio que implica que el organismo y en particular los funcionarios adecuen sus procesos de trabajo a la nueva modalidad de atención y donde se ponen en juego aspectos de costumbre y hábitos, intereses específicos, como también cuestiones emocionales.

Por tal razón es necesario que durante el proceso de transformación se gestionen los aspectos organizacionales relacionados a los posibles impactos generados en: los procesos de trabajo, asignación de responsabilidades, personas involucradas, hábitos y costumbres y relaciones de poder.

Desde Agestic se han promovido una serie de pautas y actividades para apoyar la gestión del cambio en sus diferentes etapas:

- **Antes - Preparación del Organismo**
 - Actividades de sensibilización
 - Lanzamiento
 - Taller de Visión
 - Análisis de Factibilidad y priorización de trámites
- **Durante - Proceso de implementación**
 - Gestión de participación en relevamiento
 - Identificación de impactos organizativos
 - Comunicación
 - Capacitación
 - Gestión de interesados
 - Formación de Mesas de Ayuda del organismo
- **Posterior - Sostenimiento**
 - Identificación de responsable
 - Seguimiento de indicadores de uso
 - Resolución de problemas.

Como guía y apoyo a las diferentes actividades a realizar de gestión del cambio, desde Agestic se han desarrollado una serie de modelos de trabajo, los que se pueden descargar en: <https://centroderecursos.agesic.gub.uy/web/redtramites/modelos>

ANEXO I: Marco normativo

AGESIC, tiene como misión impulsar el avance de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, promoviendo que los ciudadanos, las empresas y el gobierno realicen el mejor uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC) con el objetivo de lograr una sociedad más equitativa, integradora y democrática.

En dicho marco, el Decreto N° 177/013 de fecha 11 de junio de 2013, promovió, entre otros aspectos, la simplificación de los trámites administrativos, mediante la adopción de medidas de racionalización y optimización que permitan una mayor eficiencia en la gestión pública y un mejor servicio al interesado.

A través del Decreto N° 184/015 de fecha 14 de julio de 2015 se crea la iniciativa “Trámites en Línea”, y se encomienda a AGESIC, dirigir, organizar, estructurar, ejecutar y dar seguimiento a dicha iniciativa.

En ese sentido, la Ley de Presupuesto N° 19.355, de 19 de diciembre de 2015 en su artículo 73 consagra el “Proyecto Trámites en Línea”, con el objetivo de promover y desarrollar estrategias de simplificación, priorización y puesta en línea de los trámites de las entidades pública que por su naturaleza puedan realizarse por un canal distinto al presencial, asignándole a AGESIC la dirección, gestión y contralor de dicho Proyecto.

Posteriormente, el Decreto N° 231/017 de 21 de agosto de 2017, reglamenta lo establecido en tal disposición normativa, estableciendo que todo nuevo trámite puesto a disposición por parte de las entidades de la Administración Central a partir de la publicación del referido Decreto, deberá contar para todas sus instancias con el canal en línea, además del canal presencial.

Asimismo, en tal cuerpo normativo se dispone que las entidades de la Administración Central deberán cumplir, en el diseño de todo nuevo trámite, con el Modelo de Trámites en Línea y las restantes normas técnicas y regulaciones pertinentes elaboradas por AGESIC.

En efecto, en cumplimiento de sus cometidos AGESIC ha elaborado un Modelo de Trámites en Línea con el objetivo de homogeneizar el desarrollo y la experiencia de uso de los trámites y servicios del Estado, a efectos de alcanzar los niveles de calidad recomendados como mejores prácticas en la temática.

La obligación de la aplicación de tal Modelo por parte de las entidades de la Administración Central, permitirá alcanzar los objetivos de calidad y cercanía antes mencionados.