



# DATOS 360°

Una visión integral para la gestión  
de los datos en el Estado



Jornadas  
**Tecnológicas**

## Uso de los datos de trazabilidad de trámites

Nicolás Martínez | Nicolás Bianchi

## TRÁMITES EN LÍNEA

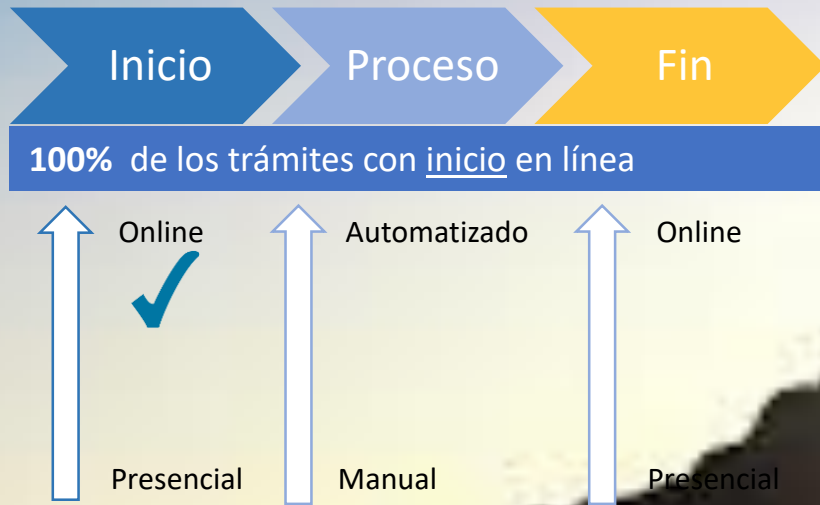


“La mejora permanente en la gestión pública cumplirá una etapa trascendental con el Gobierno Electrónico. Al 2016, el 100% de los trámites podrá ser iniciado y seguidos por Internet y teléfonos celulares, incluyendo opciones de pago”.

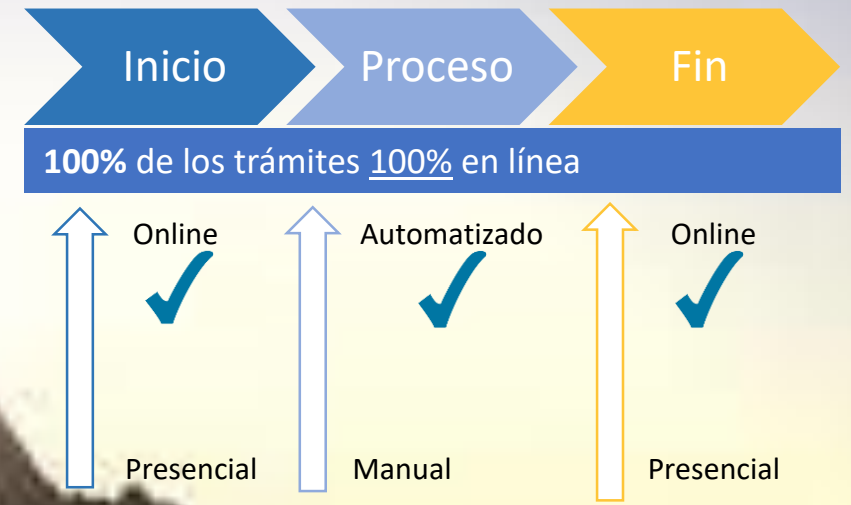
**Dr. Tabaré Vázquez**  
Presidente de la República  
*Primera Alocución en Cadena Nacional*  
Marzo 01, 2015

# trámites en línea

**2016**



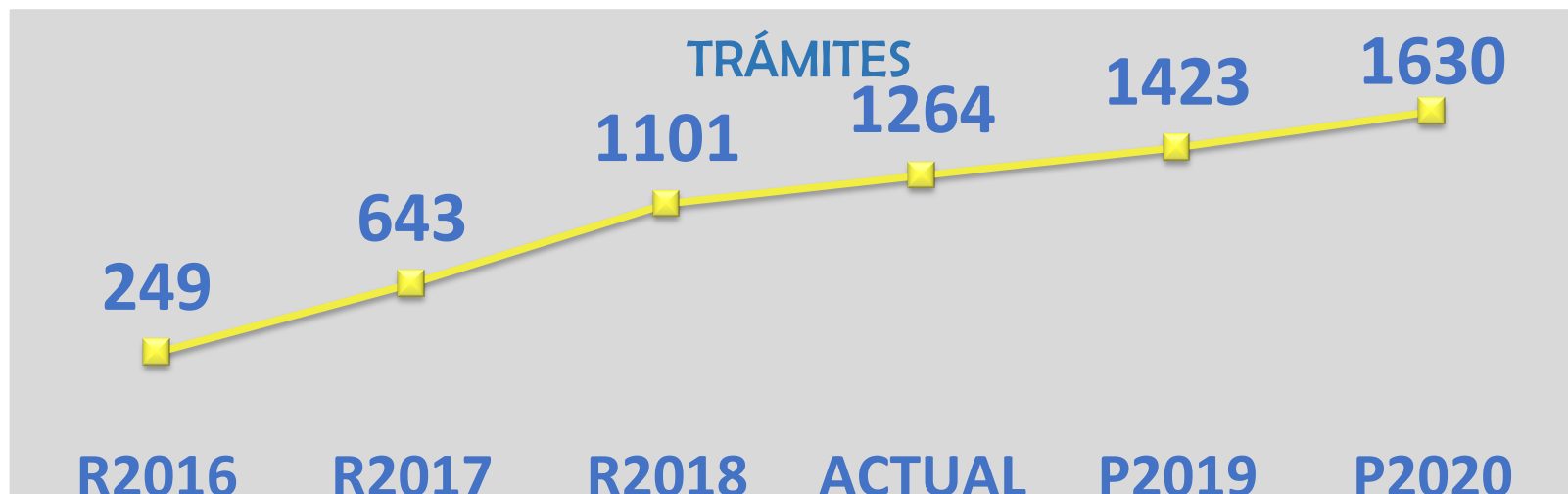
**2017 - 2020**



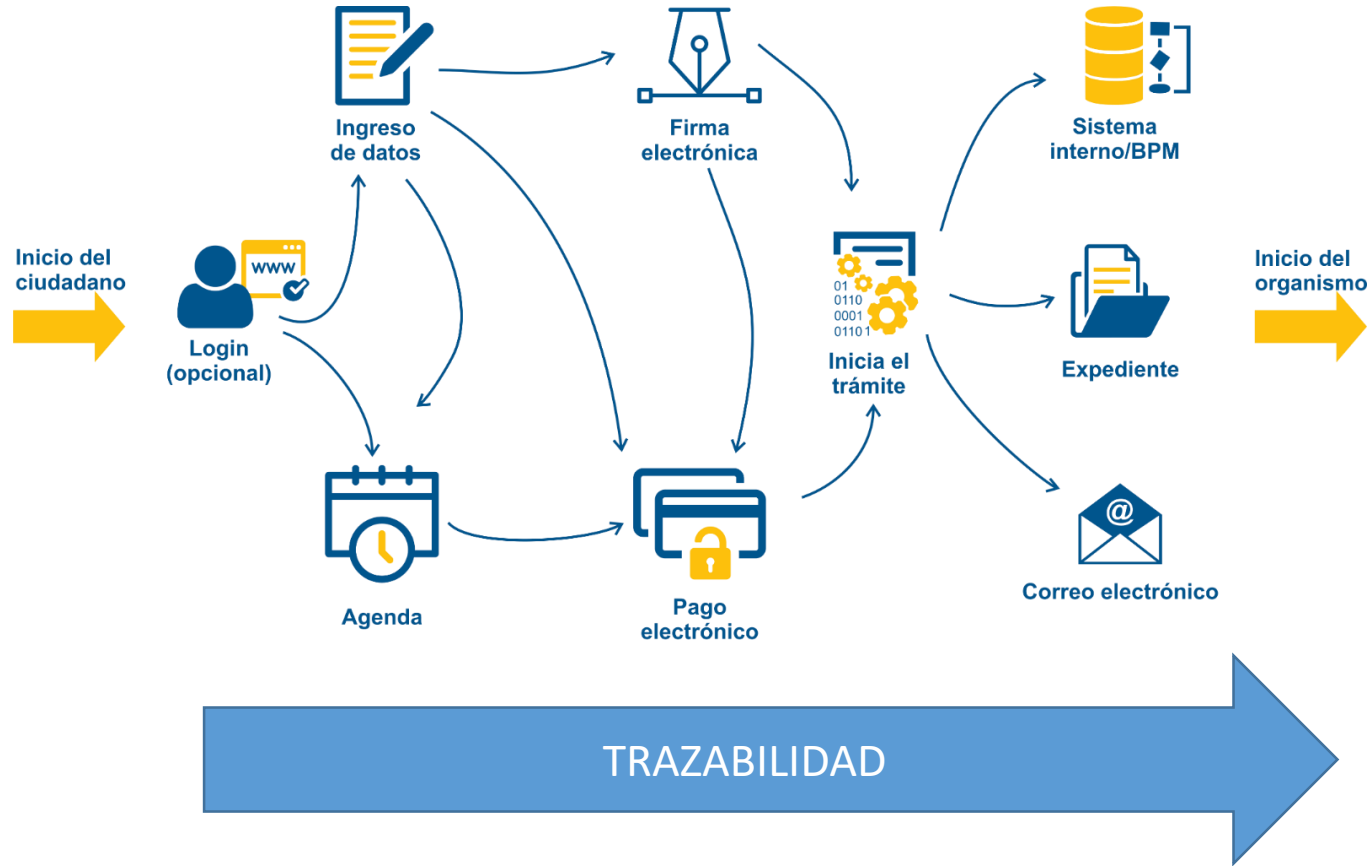
## ¿Cómo vamos?

## > trámites en línea

100% de trámites se inician en línea  
78% de trámites totalmente en línea



# TRÁMITES EN LÍNEA - flujo del trámite



## TRAZABILIDAD - ¿Qué es?

- Registro Centralizado de los pasos por los que ha transitado un proceso desde su inicio hasta su fin.
- Creado originalmente para guardar la traza de los **trámites en línea**, al haber sido concebido como herramienta genérica, su uso ha sido extendido para registrar la traza de los expedientes y se prevé que siga ampliando su alcance.

Código de seguimiento: **2Y34F1AV3**

Buscá otro código de seguimiento



## Registro o modificación de planta de producción de Agrocombustibles

Inicio: Presidencia de la República	Estado:	Fecha de ingreso: 11/02/19 21:53:19
Unidad ejecutora: Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua	Transacción: 2.16.858.0.0.0.1.0.0.3:3819:85530	Fecha de última modificación: 11/02/19 21:53:19
Trámite: 3819 - Registro o modificación de planta de producción de Agrocombustibles	GUI: 2Y34F1AV3	

Total de pasos: 12

Paso	Fecha Hora Origen	Oficina	Tipo de Paso	Descripción del Paso	Estado	Detalle
11	11/02/19 22:05:29	URSEA	COMUN	Fin del trámite	FINALIZADO	
10	11/02/19 22:05:28	URSEA	COMUN	Fin de: Comunicar resultado	EN_EJECUCION	
9	11/02/19 22:04:28	URSEA	COMUN	Comunicar resultado	EN_EJECUCION	
8	11/02/19 22:04:05	URSEA	COMUN	Fin de: Confirmar registro	EN_EJECUCION	
7	11/02/19 22:03:25	URSEA	COMUN	Confirmar registro	EN_EJECUCION	
6	11/02/19 22:01:11		COMUN	Fin de ingreso de datos solicitados	EN_EJECUCION	
5	11/02/19 21:59:57		COMUN	Carga de datos	EN_EJECUCION	
4	11/02/19 21:59:28		COMUN	Carga de datos	EN_EJECUCION	
3	11/02/19 21:55:19		COMUN	Carga de datos	EN_EJECUCION	
2	11/02/19 21:54:02		COMUN	Carga de datos	EN_EJECUCION	
1	11/02/19 21:53:22		COMUN	Inicio de solicitud de trámite	EN_EJECUCION	
0	11/02/19 21:53:19		COMUN	Inicio Tramitación	INICIO	

Recibido  
11/02/2019  
22:04 hs.

**Comunicar resultado**  
URSEA



Recibido  
11/02/2019  
22:04 hs.

**Fin de: Confirmar registro**  
URSEA



## DATOS DEL CABEZAL

Nombre Atributo	Tipo Atributo	Tipo Dato	Descripción	Ejemplo
IDTraza - OIDOrganismo	Obligatorio	Character	Identificador del organismo	2.16.858.0.0.0.1.0
IDTraza - idProceso	Obligatorio	Numerico	Identificador del proceso concreto que se está iniciando. Correspondería al Inicio de Tramite de una Cooperativa	4321
IDTraza - idInstancia	Obligatorio	Character	Identificador de la instancia de este proceso en particular	380
IDTraza - TipoProceso	Obligatorio	Character-Enum	Categoría a la que pertenece el proceso que se está ejecutando	TRAMITE
OID Oficina	Obligatorio	Character	Código que identifica de forma unívoca a través de una representación numérica universal y única la Oficina que está ejecutando el Paso del Proceso	2.16.858.0.0.0.1.0.0.8
Oficina	Obligatorio	Character	Nombre que identifica a la Oficina que está ejecutando el Paso del Proceso	Secretaría Nacional de Deporte
FechaHoraOrganismo	Obligatorio	DateTime	Fecha y hora en que la oficina registra el inicio de la ejecución del paso del proceso	2015-11-16T17:26:32-03:00
AppOrigen	Obligatorio	Character	Aplicación que dio origen a la traza	Simple V1.5r2
Involucrados - OID	Obligatorio	Character	Identificación del ciudadano solicitante	uy-ci-12345678
DatosProceso - etiqueta	Condiciona	Character-Enum	Marca identificatoria del hito que se le puede poner a una línea de traza	FIN DE INICIO
DescripcionDeLaEtapa	Obligatorio	Character	Resumen de la(s) tarea(s) realizadas en la etapa en que se encuentra el proceso	Solicitud de Declaración de Interés
PasodelProceso	Obligatorio	Numerico	Orden en la secuencia de los pasos del proceso en su conjunto	3
Visibilidad	Condiciona	Character-Enum	Determina si esta línea en particular será visible por el ciudadano o no.	VISIBLE
EstadoProceso	Obligatorio	Character-Enum	Estado en el cual se encuentra el proceso	EN_EJECUCION

## TRAZABILIDAD - ¿Cómo se traza?

- Es un servicio centralizado, se consumen WS a través de la PDI
  - WS Cabezal
  - WS Línea
  
- Alternativas de conexión:
  - Integración directa
  - Conector PDI
  - Conector de Trazabilidad



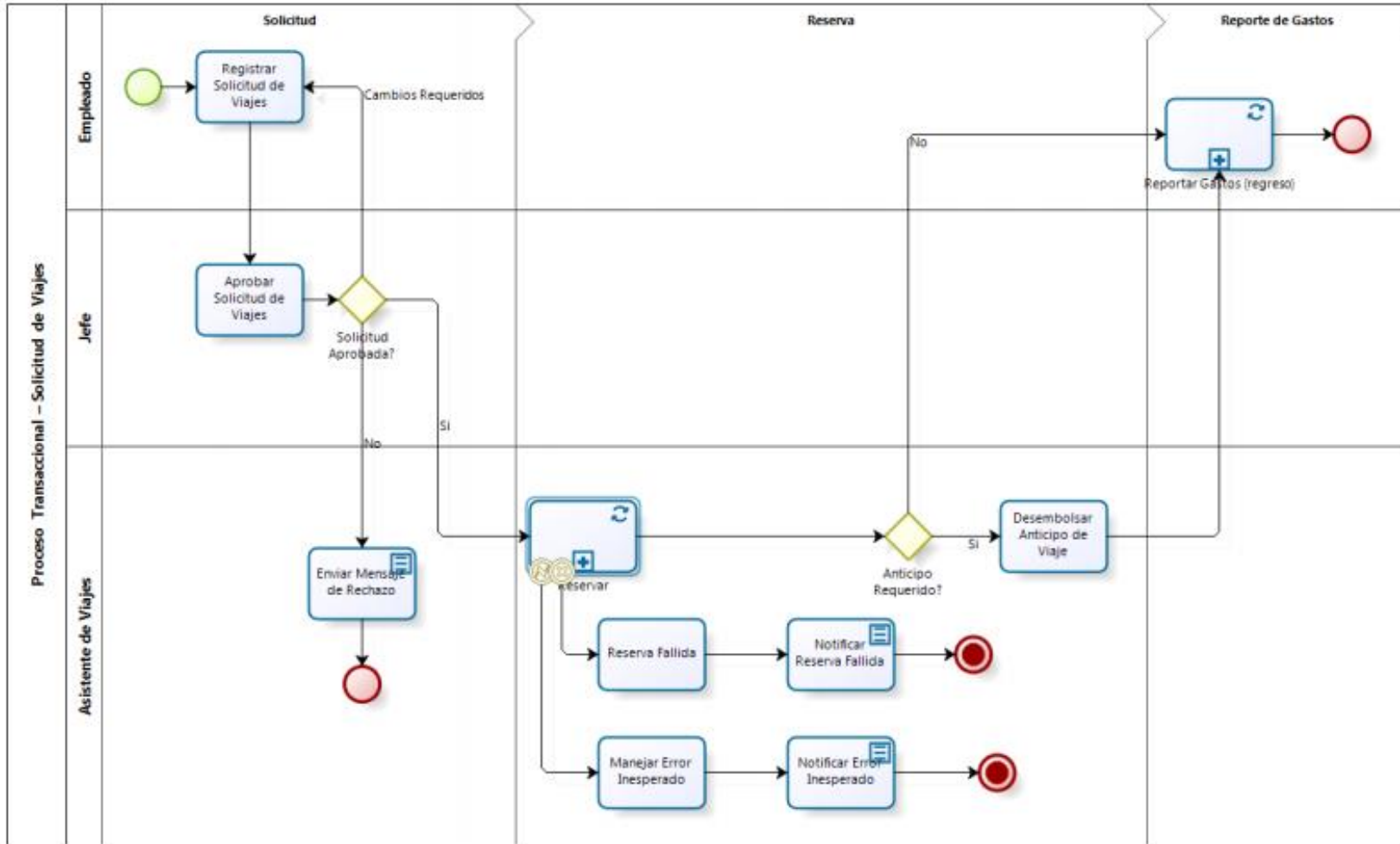
## TRAZABILIDAD - ¿Cuándo se traza?

- Para la toma de indicadores, es necesario que todos los trámites tengan una uniformidad en cuanto a la información que registran.
- Modelo de Trazabilidad
  - establece la forma en que cada uno de los trámites debe generar la traza
  - Establece eventos mandatorios donde trazar

## Dimensiones del Modelo de trámites

- Seguridad de la información
- Arquitectura
- **Trazabilidad**
- Procesos
- Calidad Web
- Calidad de Software
- Atención a la ciudadanía
- Gestión del Cambio

## TRAZABILIDAD - ¿Cuándo se traza? (i)



## TRAZABILIDAD - ¿Cuándo se traza? (ii)

- Inicio y Fin del Trámite:
  - Inicio por parte del ciudadano
  - Traza de fin:
    - Fin exitoso o
    - Cancelación del trámite
- Inicio y fin de cada fase dentro del proceso, en particular:
  - Inicio por parte del ciudadano
  - Fin del inicio del trámite por el ciudadano (al finalizar la última tarea del lado del ciudadano)
  - Inicio del trámite en el organismo (cuando el organismo toma la tarea)
  - Fin de actuación del organismo (cuando finaliza la tarea tomada anteriormente)



## TRAZABILIDAD - ¿Cuándo se traza? (iii)

- Eventos que deben ser trazados:
  - Realización de un Pago/agendamiento – registrar el estado
  - Uso de firma electrónica – registrar resultado (éxito o fracaso) del proceso de firma
  - Aprobaciones relevantes
  - Notificaciones al ciudadano u otros actores
  - Espera de una acción por el ciudadano o por terceros
  - Cada vez que el trámite cambie de actor
    - Pases entre oficinas y/o departamentos u otros actores
    - Transferencia del trámite entre organismos
    - Generación de sub-procesos

## ¿Cómo procesamos esta información?

### Fuentes de información:

- Trazabilidad
- BI – Pentaho

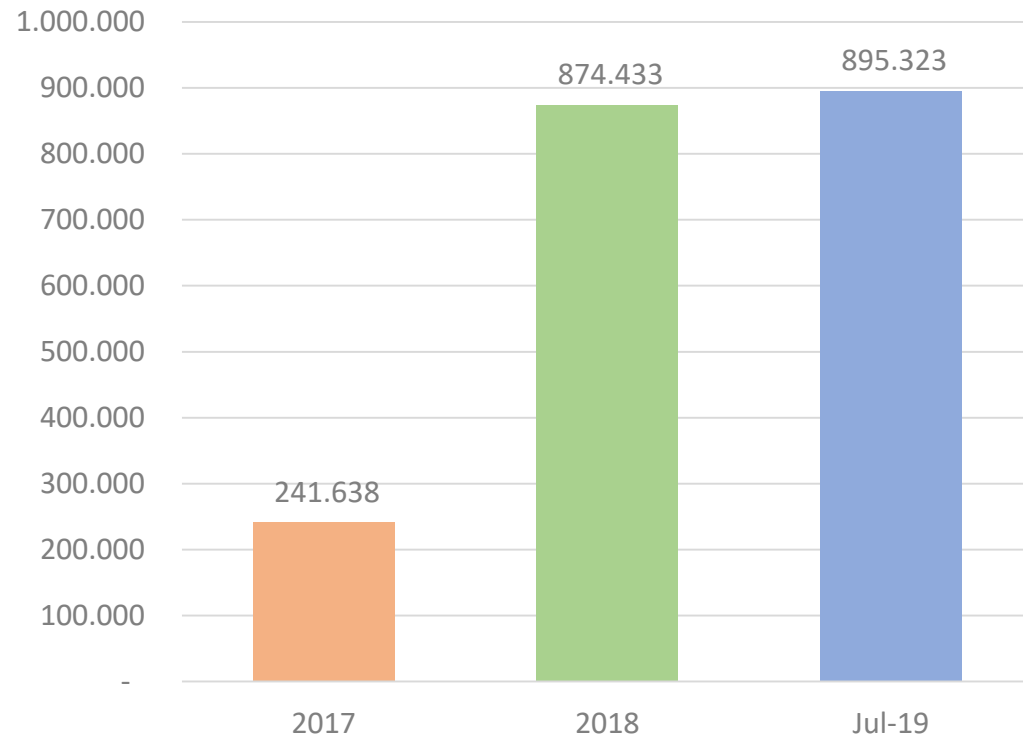
### Indicadores de Gestión:

- Cantidad de trámites
- Canal de Inicio: Web PC | Web Móvil | Presencial
- Estado: inicio | en proceso | finalizado
- Tiempos promedio

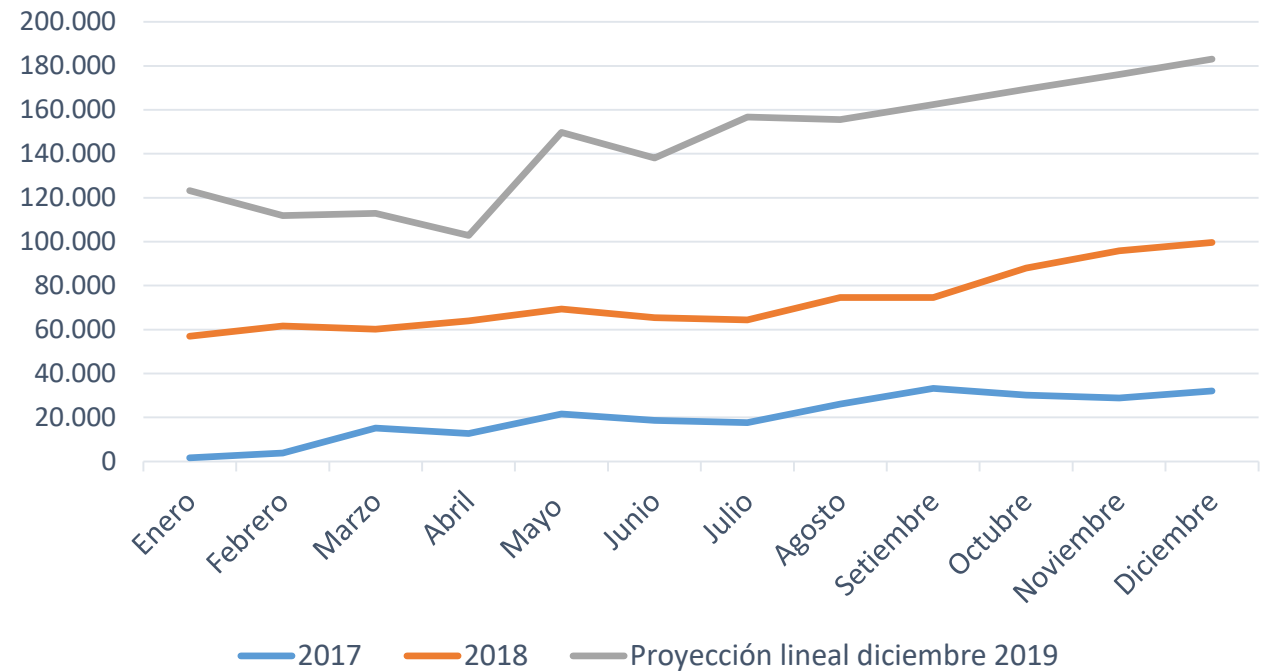


## Evaluación y Monitoreo de Indicadores

Evolución de transacciones anuales



Transacciones mensuales con proyección a diciembre 2019



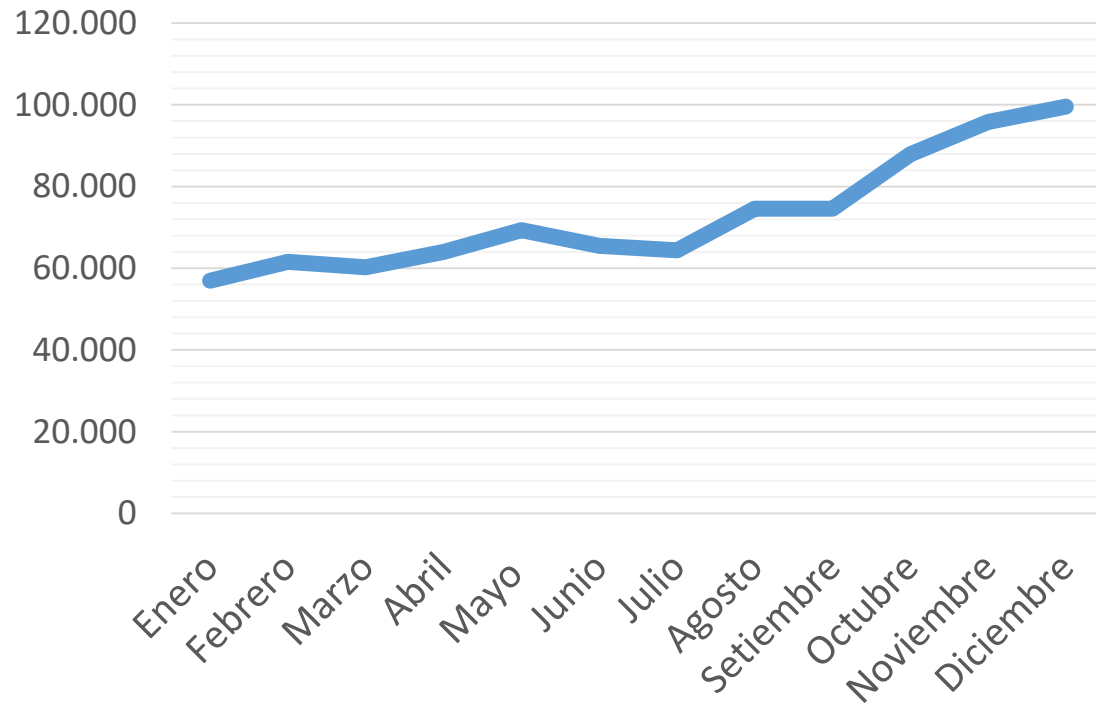
## Evaluación y Monitoreo de Indicadores

### Cantidad de Transacciones de Trámites por Organismo - Año 2018

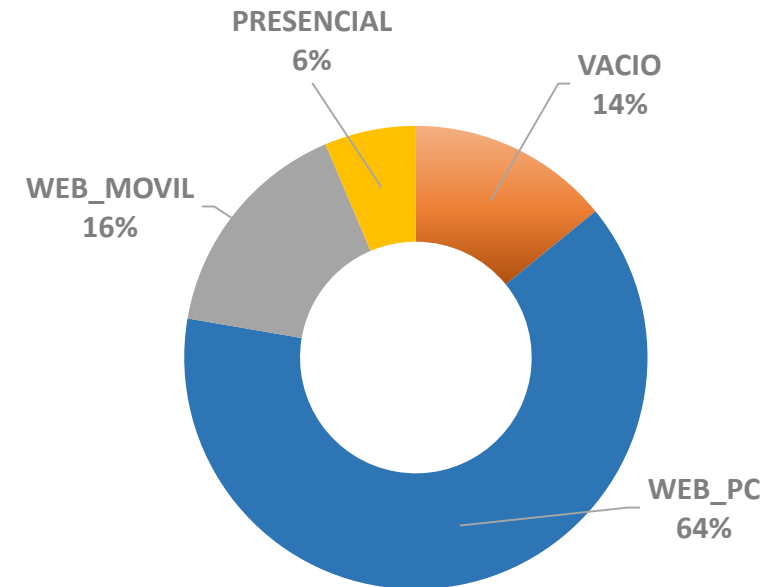
Inciso	ID	Nombre del Trámite	Inicio	Ejecución	Finalizados	Cancelados	TOTAL
MINT	307	Certificado de Antecedentes Judiciales	5.916	46.942	157.400	39	210.297
MINT	261	Permiso para Menor de Edad	1.351	72.644	31.560	1.923	107.478
MSP	1839	Vacunación Contra Fiebre Amarilla para Viajes al Exterior	5.627	52.041	29.337	621	87.626
MTSS	276	Consultas Laborales y Salariales	237	10.431	53.388	0	64.056
MINT	628	Solicitud de Número para Cédula de Identidad	27	49.356	0	3	49.386
MINT	2599	Residencia Legal	494	26.334	6.250	860	33.938
MINT	606	Solicitud de Pasaporte	1.604	31.968	0	2	33.574
MIEM	2141	Importación y Comercialización de Juguetes	780	0	26.153	0	26.933
Presidencia	273	Carné del Deportista	0	3.462	16.112	219	19.793

## Evaluación y Monitoreo de Indicadores

Cantidad de Trámites  
Año 2018



Distribución por canal de inicio  
Año 2018





## ¿Qué acciones tomamos?

- A través de los indicadores evaluamos el comportamiento de los trámites y servicios en línea.
- Detectamos distintos aspectos para ser trabajados junto con los equipos de sostenibilidad de los organismos:
  - Configuración de trazas
  - Modelado
  - Adopción de usuarios internos / externos
  - Comunicación
  - Capacitación



¿Cuál es el objetivo de estas acciones?

- Evolución de trámites / Mejora continua
- Simplificación de procesos
- Reducción/eliminación de requisitos

¿Preguntas?  
Muchas gracias!

[Nicolas.Martinez@agesic.gub.uy](mailto:Nicolas.Martinez@agesic.gub.uy)

[Nicolas.bianchi@agesic.gub.uy](mailto:Nicolas.bianchi@agesic.gub.uy)