

# Modelo de Trámites en Línea

Versión 1.5



## Contenido

Historial de revisiones .....	2
1) Introducción .....	4
i. Antecedentes Normativos.....	4
ii. Objetivos del modelo .....	5
2) Disciplinas que componen el Modelo de Trámites.....	6
a) Diseño de Interacción .....	6
b) Arquitectura e Interoperabilidad .....	7
c) Trazabilidad.....	7
d) Seguridad de la Información.....	8
e) Procesos.....	10
f) Atención a la Ciudadanía .....	10
g) Gestión del Cambio.....	11

## Historial de revisiones

Versión	Fecha	Descripción	Autor
1.0	31/5/2017	Creación del documento.	Trámites en Línea.
1.1	26/6/2017	Se modifican links de acceso al contenido.	Trámites en Línea.
1.2	24/7/2017	Se modifica documento de Modelo de Interfaz de Usuario para Trámites en Línea.	Trámites en Línea.
1.3	15/9/2017	Eliminación del Anexo I y actualización de la Introducción con texto modificado sobre Marco Normativo.	Calidad de Servicios Digitales.
1.4	31/08/2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación del capítulo de Comunicación.</li> <li>• Se modifica el capítulo de Diseño e Interacción.</li> <li>• Se modifica el capítulo de Atención a la Ciudadanía.</li> <li>• Se modifica el capítulo de Trazabilidad.</li> <li>• Se modifica el capítulo de Gestión del Cambio.</li> <li>• Se modifica el capítulo de Seguridad.</li> <li>• Se modifican en la Introducción los</li> </ul>	Calidad de Servicios Digitales.

		antecedentes normativos.	
1.5	28/02/2020	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisión y adecuación de los enlaces a la información de referencia</li><li>• Se elimina el capítulo de comunicaciones</li></ul>	Calidad de Servicios Digitales

## 1) Introducción

### i. Antecedentes Normativos

La Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento (Agesic) tiene como misión impulsar el avance de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, promoviendo que la ciudadanía, 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 a través de la adopción de medidas de racionalización y optimización que permitan una mayor eficiencia en la gestión pública y un mejor servicio.

El Decreto N° 276/013, de 3 de setiembre de 2013, regula el Procedimiento Administrativo Digital, el Expediente Digital y las Comunicaciones y Notificaciones Digitales, herramientas que habilitan a la ciudadanía a realizar sus trámites sin necesidad de desplazarse a las oficinas públicas, lo cual redundará en ahorro de tiempo y recursos públicos.

Asimismo, la utilización de este tipo de herramientas posibilita la mejora de la gestión y permite que la Administración Central brinde sus servicios en forma más efectiva, eficiente y transparente, mejorando la calidad de la comunicación y relacionamiento con la ciudadanía, entre otros aspectos.

En efecto, en dicho cuerpo normativo se visualiza a la “omnicanalidad”, la cual desde el Proyecto Trámites en Línea se entiende como la integración de los canales para generar caminos que se interrelacionen de forma que un ciudadano que inició una interacción por una vía pueda continuarla por otra.

Corresponde mencionar que el concepto de “omnicanalidad” se diferencia del de “multicanalidad”, la cual consiste en la existencia de una variedad de canales para que la ciudadanía pueda interactuar con el organismo los cuales no se encuentran necesariamente integrados entre sí, como ocurre en la “omnicanalidad”.

Posteriormente, a través del Decreto N° 184/015, de fecha 14 de julio de 2015, se creó la iniciativa Trámites en Línea y se encomendó a Agesic dirigir, organizar, estructurar, ejecutar y darle 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 Agestic la dirección, gestión y contralor de dicho proyecto.

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 Agestic.

En efecto, en cumplimiento de sus cometidos, Agestic 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 este modelo por parte de las entidades de la Administración Central permitirá alcanzar los objetivos de calidad y cercanía antes mencionados.

## ii. Objetivos del modelo

El objetivo del 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 al 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 el 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.
- h) Comunicación.

### a) Diseño de Interacción

Desde su propia concepción, el Gobierno Digital avanza en el uso de las tecnologías con la finalidad de construir una Administración Pública enfocada en la ciudadanía, 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 Web Pública Nacional 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 la ciudadanía 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.

En el siguiente [enlace](#) se encuentra material de referencia.

## 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.

En el siguiente [enlace](#) accede al documento.

## 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 su avance, con el fin de permitir a la ciudadanía 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 notificada al Sistema de Trazabilidad.

A partir de diciembre de 2018, todos los trámites en línea deberán utilizar la versión 2 de la Sistema de Trazabilidad.

Acceder a más información sobre Trazabilidad en el siguiente [enlace](#).

Acceder a más información sobre el Modelo de Trazabilidad en el siguiente [enlace](#).

#### 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 las mejores prácticas asociadas a estándares internacionales y la normativa nacional vinculada a Seguridad de la Información. Está basado en el Marco de Ciberseguridad definido por el Instituto Nacional de Estándares y Tecnología de Estados Unidos (NIST CSF) para la mejora de la ciberseguridad en infraestructuras críticas y contextualizado a la realidad nacional.

El Marco de Ciberseguridad puede encontrarse en el siguiente [enlace](#).

Los organismos y sus trámites deberán cumplir con el Marco de Ciberseguridad, así como con el decreto 92/014 (el cumplimiento del marco garantiza el cumplimiento del Decreto 92/014). Para todas las subcategorías, se deberá llegar como mínimo a nivel 1 de madurez, lo que implica abordar los 65 requisitos al menos de manera primaria; las subcategorías que se detallan a continuación deberían llegar al nivel 2 o 3 según corresponda:

Función	Categoría	Subcategoría	Resultado evaluación primaria
Detectar.	Monitoreo continuo de la seguridad.	<b>DE.MC-6</b> Se controla la actividad de los proveedores de servicios externos para detectar posibles eventos de ciberseguridad.	Nivel 2.
		<b>DE.MC-8</b> Se realizan escaneos de vulnerabilidades.	Nivel 2.
Identificar.	Ambiente de negocio.	<b>ID.AN-5</b> Se establecen requisitos de resiliencia para soportar la entrega de servicios críticos.	Nivel 2.
	Evaluación de riesgos.	<b>ID.ER-1</b> Se identifican y documentan las vulnerabilidades de los activos.	Nivel 2.
Proteger.	Control de acceso.	<b>PR.CA-1</b> Las identidades y credenciales para usuarios y dispositivos autorizados son gestionadas.	Nivel 3.

		<b>PR.CA-3</b> Gestión de acceso remoto.	Nivel 2.
		<b>PR.CA-4</b> Gestión de permisos de acceso, incorporando los principios de menor privilegio y segregación de funciones.	Nivel 2.
Procesos y procedimiento para la protección de la información.		<b>PR.PI-1</b> Existe una línea base de la configuración de los sistemas de información que es mantenida.	Nivel 2.
		<b>PR.PI-12</b> Existe un plan de gestión de vulnerabilidades.	Nivel 2.
		<b>PR.PI-4</b> Se realizan y mantienen respaldos de la información y se testean periódicamente.	Nivel 2.
		<b>PR.PI-5</b> Las políticas y reglamentos relacionados con el medio ambiente físico operativo se cumplen.	Nivel 2.
Seguridad de los datos.		<b>PR.SD-2</b> Los datos en tránsito se encuentran protegidos.	Nivel 2.
		<b>PR.SD-3</b> Los activos se gestionan formalmente a lo largo de la eliminación, las transferencias y disposición.	Nivel 2.
		<b>PR.SD-4</b> Se mantiene una adecuada capacidad para asegurar la disponibilidad.	Nivel 2.
		<b>PR.SD-6</b> Se realizan chequeos de integridad para verificar software, firmware e integridad de la información.	Nivel 2.
		<b>PR.SD-7</b> Los entornos de desarrollo y pruebas están separados del entorno de producción.	Nivel 2.
Tecnología de protección.		<b>PR.TP-1</b> Los registros de auditoría (logs) se documentan, implementan y son revisados de conformidad con la política.	Nivel 2.

		<b>PR.TP-4</b> Las redes y comunicaciones se encuentran protegidas.	Nivel 3.
Recuperar	Planificación de la recuperación.	<b>RC.PR-1</b> El plan de recuperación se ejecuta durante o luego de un evento.	Nivel 2.

### 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 facilitar la gestión por procesos se proporcionan un conjunto de plantillas que pueden utilizarse como buenas prácticas, las cuales se pueden descargar en el siguiente [enlace](#).

### 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 Atención Ciudadanía que lleva adelante la Estrategia Multicanal de Atención a la Ciudadanía 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 la ciudadanía, accesibles a través de múltiples canales.

El Modelo de Atención a la Ciudadanía define la Estrategia Integral Multicanal de Atención a la Ciudadanía para el primer nivel de atención del Estado, primer contacto de la ciudadanía 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 a la población.

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 a la Ciudadanía - Interacción con organismos v 1.0 y en el Catálogo de trámites del estado gub.uy - Guía para la redactar un trámite

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

- [Modelo de Atención Ciudadana - Interacción con organismos](#)
- [Catálogo de trámites del estado gub.uy - Guía para la redactar un trámite](#)

### g) Gestión del Cambio

El proyecto Trámites en Línea impulsa una transformación de los organismos en busca de un nuevo modelo de interacción del Estado con la ciudadanía, 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 implica que el organismo y, en particular, los funcionarios adecuen sus procesos de trabajo a la nueva modalidad de atención y pongan en juego aspectos de costumbre y hábitos, intereses específicos y 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, la asignación de responsabilidades, las personas involucradas, los hábitos y costumbres y las relaciones de poder. Desde Agesic 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 y validación de participación en relevamiento.
  - Identificación y gestión 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, Agestic ha desarrollado una serie de modelos de trabajo, los que se pueden descargar en el siguiente [enlace](#).