

Modelo de Trazabilidad para Trámites

Versión 2



Versionado

Versión	Fecha	Responsable	Comentarios
2.0	Enero de 2017	Moriana Zitarrosa	Versión inicial, basada en la versión 3.1.2 del Modelo de Puntos de Traza Creada en relación a la nueva versión de webservices de trazabilidad (v2)
2.1	Marzo de 2018	MZ	Revisada luego de la reunión con el equipo de Trazabilidad/Trámites
2.2	Mayo de 2018	MZ, eq de calidad, implantaciones	Ajustes generales al documento
2.3	Mayo de 2018	MZ	Se mueve el listado de etiquetas para otro archivo específico
2.4	Noviembre de 2018	MZ	Se agrega la cláusula de consentimiento
2.5	Diciembre de 2018	MZ	Se modifica el lugar donde se genera el cabezal. Se modifica un párrafo de la cláusula de consentimiento. Agrega sugerencia de uso de opción global para almacenado de solicitante. Modifica información del campo "identificador del ciudadano"
2.6	Diciembre de 2018	MZ	Enterados de que no todos los trámites tienen la cláusula de consentimiento al inicio, movemos la generación del cabezal hasta el final de la etapa ciudadana o luego de la cláusula, aunque no movemos la generación de líneas que se generen previamente al cabezal.
2.7	Diciembre de 2018	MZ	Agregamos el cambio del envío del mail con GUID automático y se aclara no mandar ID en trámites sin autenticación obligatoria
2.8	Febrero de 2019	MZ	Aceptar todos los cambios
3.0	Junio de 2019	MZ	Se agregó referencia al modelo de madurez de trámites
3.1	Junio de 2019	MZ-P. Pena	Ajustes a los textos

Tabla de contenido

Versionado	2
Tabla de contenido	3
1. Introducción	4
2. Cuándo trazar	5
3. Dónde generar el cabezal de trazabilidad	6
4. Qué datos se deben cargar obligatoriamente en las trazas	6
a) Interacción con Trámite de Expediente Digital	8
b) Modelo de nivel de adopción de trazabilidad	9
c) Diagrama genérico	9
Anexo I	11
Anexo II	12

1. Introducción

El programa establece como meta trazar el 100% de los trámites que estén disponibles en línea para la ciudadanía.

Para cumplir ese objetivo, se ponen a disposición diferentes herramientas que permiten conectarse con el Sistema de Trazabilidad (TRZ):

1. Activos que resuelven en forma intrínseca el acceso a Trazabilidad (Simple y Agenda).
2. Un conector de trazabilidad que facilita la conectividad con el Sistema de Trazabilidad y la lógica de store & forward en caso de error de conexión.
3. Un conector PDI que facilita la conectividad con TRZ.

En la opción 1, tanto Simple como Agenda tienen ya definidos (siempre que se lo configure para trazar) los puntos donde se generan las líneas de traza. En las opciones 2 y 3, los dos conectores, si bien resuelven la conexión, no determinan el momento de la generación de la traza, que dependerá de su modelado y/o de la herramienta utilizada.

La manera en que realiza la conexión con trazabilidad en cada organismo puede variar y dependerá de la elección de cada uno.

Este documento plantea un Modelo de Trazabilidad para Trámites que deberá ser aplicado en cada uno de los trámites que se implementen y permitirá:

- Asegurar el registro de todos los eventos de interés de la persona para poder informarla sobre el estado de su trámite en todo momento.
- Hacer registro del desarrollo de los trámites con un criterio uniforme.
- Identificar hitos relevantes en el desarrollo del trámite como algún tipo de tarea o evento y el resultado de su ejecución (por ejemplo, fin de la fase de ingreso de datos, pago exitoso, firma exitosa, inicio de proceso del organismo, notificación a la persona, etc.).
- Almacenar información centralizada sobre las personas que solicitan cada trámite.

La ejecución de estas tareas permitirá, a través de herramientas de análisis de datos, contar con mediciones precisas sobre ciertos indicadores de interés (duración de cada fase de un trámite y su uso, etc.) que permitirán a los organismos tomar acciones correctivas para optimizar su operativa.

2. Cuándo trazar

Debe trazarse en cada uno de los pasos del trámite, en particular, en aquellos en los que se marca el inicio o la finalización de una fase (entendiendo fase como un conjunto de pasos asociados a un ejecutante o tipo de actuación, por ejemplo, fase de ingreso de datos, actuación en la oficina X, etc.) y que permiten determinar su avance. Se debe recordar que los objetivos de la traza son:

- Que la persona pueda saber en qué oficina y en qué estado se encuentra su trámite cada vez que necesite saberlo y reconstruir el camino que este recorrió.
- Que los organismos del Estado puedan utilizar indicadores basados en la información generada.

Se listan debajo los momentos mandatorios del proceso en los que deberán siempre generarse líneas de traza del trámite:

- Inicio y fin de cada fase dentro del proceso, en particular:
 - Inicio del trámite por parte de la persona.
 - Fin del inicio del trámite por la persona.
 - Inicio del trámite en el organismo (cuando el organismo toma la tarea).
 - Fin de actuación del organismo (cuando finaliza la tarea tomada anteriormente).
- Eventos que deben ser trazados son:
 - Realización de un pago/agenda - registrar el estado.
 - Uso de firma digital - registrar resultado (éxito o fracaso) del proceso de firma.
 - Aprobaciones relevantes.
 - Notificaciones a la persona u otros actores.
 - Espera de una acción por la persona o por terceros.
 - Cada vez que el trámite "cambie de manos".
 - Pases entre oficinas y/o departamentos u otros actores.
 - Transferencia del trámite entre organismos.
 - Generación de subprocesos.
- Siempre debe existir una traza de fin del trámite que puede ser:
 - Traza de fin exitoso.
 - Cancelación del trámite.

3. Dónde generar el cabezal de trazabilidad

El cabezal de trazabilidad es el que envía la información de la persona solicitante al Sistema de Trazabilidad; por lo tanto, este debe generarse luego de haberse presentado a la persona la cláusula informativa que indica que se almacenarán sus datos en una base de datos.

Por tanto, el cabezal se debe generar al final de la etapa de ingreso de datos de las personas. Sin embargo, se deberá guardar la fecha/hora en que se inició el trámite (apertura de primer formulario) para generar el cabezal con esa fecha/hora.

Se hace notar que el Sistema de Trazabilidad admite la generación de las líneas previamente a la generación del cabezal, ya que luego son relacionadas por el contenido del campo idTransacción; por tal motivo, podrán enviarse las líneas de traza antes del cabezal y no perder información de los pasos que se han dado en el trámite.

IMPORTANTE:

- El modelado debe incluir en algún punto del proceso, la entrega a la persona del GUID o Identificador del Trámite asociado a trazabilidad para que pueda hacer uso del portlet de consulta ciudadana (puede ser por correo electrónico, mostrarlo en pantalla, imprimirlo, etc.).
- El GUID o Identificador es devuelto por el Sistema de Trazabilidad al generarse el cabezal de trazabilidad. Esto debe tenerse en cuenta para resolver el envío de esta información a la persona luego de generado el cabezal:
 1. En herramientas que tengan el envío de datos de GUID automático, se deberá ajustar el momento del envío.
 2. Si se hace por modelado, debe asegurarse de tener esa información antes de hacer el envío.

4. Qué datos se deben cargar obligatoriamente en las trazas

Al generar el cabezal de la trazabilidad, además de los datos básicos de identificación de la traza y fecha/hora deben guardarse siempre los siguientes datos:

- El Identificador de la persona solicitante del trámite, siempre que el trámite sea con autenticación y no se trate de un trámite presencial (el trámite presencial permitirá al solicitante elegir no guardar su identificación en la traza).
- La aplicación de origen (desde qué aplicación se inició el trámite: Simple Vx.x, Apia Vx.x, Innova Portal vx.x., IGDoc Vx.x, GXTrámites Vx.x) y su versión.
- El canal de inicio (desde dónde se inició el trámite).
- Si el inicio ha sido asistido o no.
- El tipo de proceso (en el caso de Trámites en Línea, siempre será “trámite”).

En las Líneas de Traza, además de los datos básicos de identificación de traza y fecha/hora, se deben guardar:

- Aplicación de origen y su versión (Simple Vx.x, Apia Vx.x, Innova Portal vx.x., IGDoc Vx.x, GXTrámites Vx.x).
- Etapa en que se encuentra el proceso (es un identificador, lo que antes llamábamos “Paso”).
- Descripción de la etapa (antes llamada “Descripción del paso”).
- Paso del proceso (incremental).
- OID de la oficina que está ejecutando la etapa del proceso.
- Nombre de la oficina que está ejecutando la etapa del proceso (en caso de que se trate de la ejecución por una persona desde la web, deberá decir “ciudadano”).
- Estado del proceso en ese punto (En ejecución, Cancelado o Finalizado).
- Tipo de Registro de Trazabilidad (habitualmente, usaremos “Común”). Ver documento “6.e - Cómo trazar en caso de subprocesos o transferencias v1.0.docx”.
- Etiqueta que identifique el tipo de evento que se está trazando. Solo será necesario en hitos que quieran identificarse y sean relevantes a la toma de algún indicador. Ver estos hitos en el documento “Valores de etiquetas en línea de traza.docx”.
- Establecer la visibilidad o no de la línea para el caso en que quiera ocultarse en el portlet de consulta ciudadana.

Referirse a planilla “Guía rápida del contenido de las trazas” para consultar qué datos cargar en cada línea de traza.

Sobre el identificador de ciudadano en la traza:

- La inclusión de los datos de identificación del ciudadano solicitante en la información de traza tiene implicancias legales; por lo tanto, antes de la realización de un trámite que requiera autenticación deberá mostrarse a la persona una cláusula informativa que asegure la aceptación de las condiciones en que se realizará el trámite, debiendo el ciudadano explicitar su aceptación antes de continuar con el trámite.
- Esta cláusula informativa deberá mostrarse antes de guardar el cabezal de traza que contiene la identificación de la persona solicitante. Su contenido, según está establecido por el departamento legal de la Agésic, será el que sigue:

“De conformidad con la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008, de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data (LPDP), los datos suministrados por usted quedarán incorporados en una base de datos, la cual será procesada exclusivamente para la siguiente finalidad: procesar la solicitud correspondiente al trámite que usted está iniciando.

El responsable de la base de datos es xxxxxxxxxxxx y la dirección donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión es xxxxxxxx, según lo establecido en la LPDP.

En caso de servicios digitales, su cédula de identidad quedará vinculada al trámite que está realizando, de forma de facilitar su consulta y monitoreo. Podrá gestionar su funcionamiento y obtener información adicional en la opción "Mi Perfil" ingresando a <https://www.gub.uy> “

Las xxxx deben ser sustituidas por la información correspondiente al organismo donde se realizará el trámite.

Atención: Los trámites que no tienen autenticación obligatoria no guardarán información de solicitante aun cuando el ciudadano esté autenticado en el sistema.

a) Interacción con Trámite de Expediente Digital

Se debe tener presente que un trámite puede determinar la creación de un expediente. En este caso, se deberá trazar normalmente hasta el punto donde

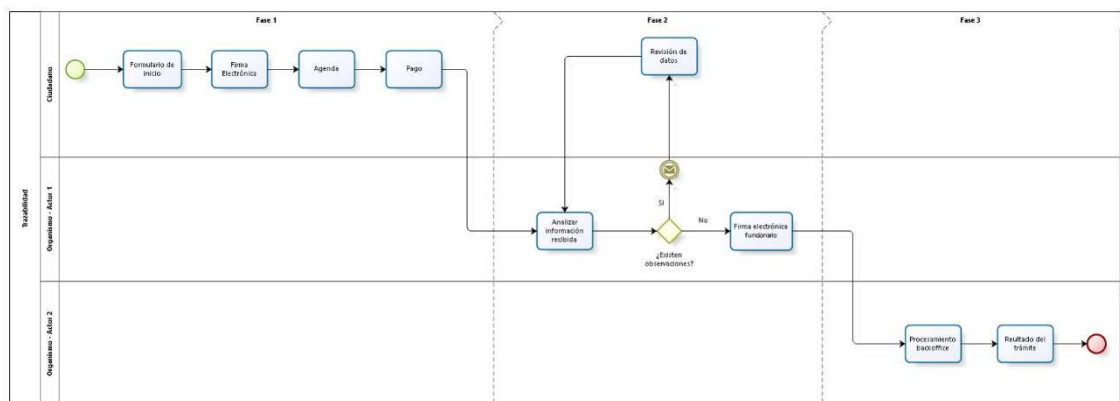
se invoca al expediente e indicar su inicio en el trámite como un paso con una línea de traza. Cuando el expediente se archive o cuando llegue al punto que permita cerrar el trámite, el trámite continuará su proceso o enviará la traza de fin del trámite.

b) Modelo de nivel de adopción de trazabilidad

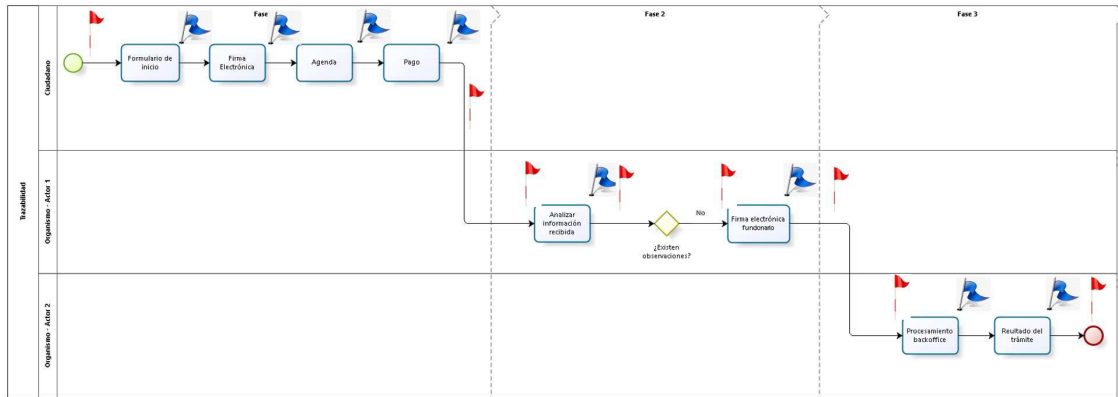
En el Anexo II se presenta un modelo que permite establecer el grado de adopción del trámite respecto a los requerimientos de trazabilidad especificados anteriormente. El modelo establece tres niveles de cumplimiento; se considera que un trámite está en el nivel de madurez X cuando cumple con todos los criterios establecidos en ese nivel y todos los niveles anteriores. Para que el trámite cumpla con el Modelo de trámites y servicios en línea elaborado por Agestic, se requerirá que cumpla con el Nivel I de adopción de trazabilidad.

c) Diagrama genérico

El siguiente diagrama representa un modelado teórico que contiene un ejemplo de algunas situaciones que se pueden encontrar en un modelado típico. La intención es ejemplificar los puntos en los que deberán generarse las líneas de traza mencionadas.

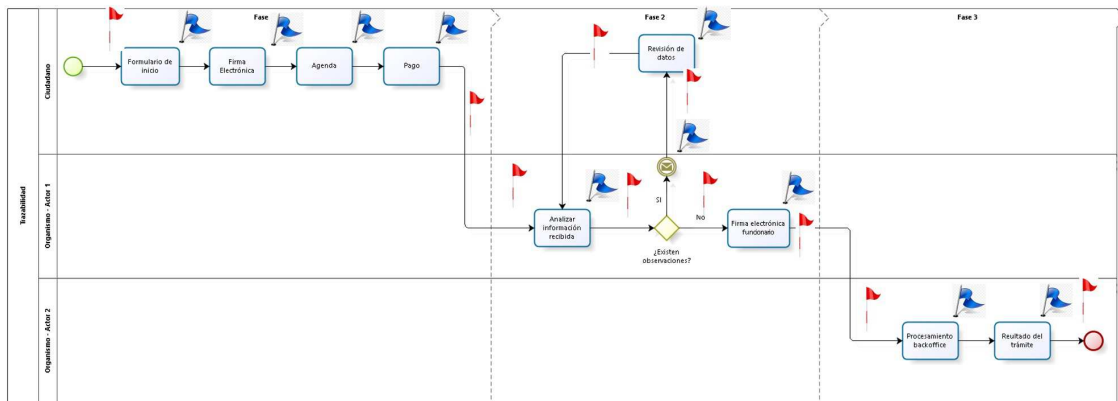


A continuación, se muestra dónde deberían generarse las líneas de traza en el modelado anterior en caso de que su flujo sea por la condición “No observaciones”, o sea, el mejor caso:



Powered by bizagi

Y en caso de que sí haya observaciones, el flujo y las líneas de traza correspondientes serían así:



Powered by bizagi

En los diagramas se ven banderas de color rojo y azul. Las rojas representan los inicios y finales de cada fase y las azules representan instancias relevantes a trazar.

Cada uno de los puntos donde existe una bandera tendrá que tener los datos mínimos especificados como necesarios en el presente documento, los que deberán cargarse al momento de generar la línea de traza.

Anexo I

Glosario

Fase: Conjunto de pasos asociados a un ejecutante o tipo de actuación; por ejemplo, fase de ingreso de datos del ciudadano, actuación en la oficina X, etc.

Etapa: Es un número que identifica cada uno de los pasos que forman parte del proceso. En caso de que haya un bucle en el proceso, puede suceder que las líneas de traza repitan el valor del campo “Etapa”, ya que se pasa por el mismo paso o etapa más de una vez en la ejecución completa del proceso.

Paso del proceso: Es un valor incremental que se asigna a cada una de las líneas de traza del proceso. De este modo, cada línea tendrá un paso de proceso diferente; a diferencia del campo “Etapa”, en el caso de procesos con bucles cada línea tendrá su propio valor en el campo “Paso de Proceso”, no existiendo más de una línea con el mismo valor.

Etiqueta: Valor asignado a una línea de traza que permite identificar un hito específico de manera única y transversal a todos los procesos de cualquier tipo. Permite tomar indicadores generales para ser comparados incluso entre diferentes trámites.

Anexo II

Modelo de nivel de adopción de trazabilidad

Aclaración: Para cumplir con el Nivel 2 de adopción, se deben cumplir los requisitos de los niveles 1 y 2. Para cumplir con el Nivel 3, se deben cumplir los requisitos de los niveles 1, 2 y 3

Sustento Jurídico y/o Técnico: Decreto 23/017, Modelo de Trámites en Línea

ID	Requisito	Criterio de evaluación	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
T1	Primera traza.	Validar en el Front-end que se genera una traza ni bien se accede al trámite.	X		
T2	Se entrega GUID al ciudadano.	Se entrega el GUID al ciudadano a través del correo electrónico y/o se muestra en pantalla.	x		
T3	Traza de fin del trámite	Al terminar la ejecución del trámite, estese muestra en estado Finalizado o Cancelado (Cerrado), según el caso.	x		
T4	Orden de las etapas (pasos).	Las líneas mostradas en la consulta deben tener el mismo orden en que fueron ejecutadas.	x		
T5	Descripción de la etapa (o paso).	En la consulta se debe mostrar la descripción precisa de cada paso del trámite, de forma tal que al ciudadano le aporte valor al seguimiento de su trámite.	x		
T6	Trazas generales del proceso.	Verificar que las trazas generadas en el proceso sean coherentes en su totalidad.	x		
T7	Oficina.	Todas las líneas de traza deben mostrar la oficina en la que se las generó y debe corresponder con la realidad.	x		
T8	Traza de agenda.	Cuando hay una invocación a agenda debe generarse una traza que lo indique.	x		

T9	Trazas de agenda como subproceso del trámite.	Cuando el trámite incluye una invocación a SAE para agendar, esto debe visualizarse en la consulta del trámite como un subtrámite, indentado dentro de la etapa correspondiente.		X	
T10	Inicio y fin de etapas.	Deben registrarse trazas para el Inicio y Fin de cada etapa.		X	
T11	Pagos.	Cuando el trámite incluye un pago, debe visualizarse en la consulta del trámite.	X		
T12	Firma digital - Paso.	Deben registrarse trazas que indiquen cuándo (en qué paso) se utilizó la Firma Digital.		X	
T13	Estado del pago.	Cuando se realiza un pago debe verse una traza que indique el estado de ese pago.			X
T14	Otros eventos relevantes.	Verificar que sean trazados los eventos relevantes: aprobaciones, notificaciones al ciudadano u otros, espera de alguna acción, cada "cambio de manos" (pases entre oficinas, transferencia de organismo, etc.).			X
T15	Expediente - Inicio.	Validar que se genere una traza indicando que se abre un expediente.		X	
T16	Expediente - Fin.	Cuando el expediente finaliza, el trámite debe seguir su curso y generar la traza de fin.		X	
T17	Almacenamiento de solicitante.	Verificar que se almacene el ciudadano solicitante en caso de que el trámite sea con autenticación.		X	
T18	Etiquetas relevantes al proceso.	Todos los hitos que tienen una etiqueta que los representen deben tener su etiqueta correspondiente (ver documento "Valores de las etiquetas").			X
T19	Aplicación de origen en cabezal.	Verificar que se almacena en el cabezal la aplicación que dio origen a la traza.		X	

T20	Canal de inicio en cabezal.	Verificar que se almacena en el cabezal el canal de inicio del trámite. Si es omnicanalidad, debe decir "Presencial".		x	
T21	Inicio asistido en cabezal.	Verificar que se almacena en el cabezal si el trámite tuvo un inicio asistido (el ciudadano solicitó asistencia). En omnicanalidad debe decir "Sí".		x	
T22	Tipo de proceso en cabezal.	Verificar que se almacena en el cabezal, el tipo de proceso del que se trata: TRÁMITE	x		
T23	Aplicación de origen en línea.	Verificar que se almacena en cada línea la aplicación que dio origen a la traza.		x	
T24	Almacenamiento de la etapa.	Verificar que cada línea almacena el identificador de la etapa que se está ejecutando.		x	
T25	Almacenamiento correcto del paso del proceso.	Verificar que se almacena el paso del proceso y que es incremental con cada línea de traza que se genera.	x		
T26	OID de organismo/UE y OID de oficina.	Verificar que se almacena correctamente el OID del organismo/UE y el OID de la oficina (debe corresponderse con lo que indica el texto en el campo Oficina). Si no se cuenta con este, debe completarse el OID al nivel más cercano que se tenga (por ejemplo, el de la UE).	x		
T27	Tipo de registro de trazabilidad.	Verificar que el valor del campo se esté almacenando correctamente: habitualmente "Común", excepto en subprocesos y transferencias.	x		
T28	Registros repetidos.	No deben existir registros que contengan información ya existente.		x	