



Uruguay
Presidencia

<>agesic

Modelo de trámites y servicios en línea

Servicios a la Ciudadanía

Versión 2

2021



Contenido

Revisiones.....	3
Introducción.....	5
Antecedentes normativos	5
Objetivo del modelo	6
Disciplinas que componen el modelo	6
Diseño de interacción	6
Arquitectura e interoperabilidad	7
Trazabilidad	7
Seguridad de la información	7
Procesos.....	10
Encuesta de satisfacción.....	10
Ejemplo de uso de encuesta centralizada	11
Atención a la ciudadanía.....	12
Gestión del cambio	13



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	Incorporación del capítulo de Comunicación. Se modifica el capítulo de Diseño e Interacción. Se modifica el capítulo de Atención a la Ciudadanía. Se modifica el capítulo de Trazabilidad. Se modifica el capítulo de Gestión del Cambio. Se modifica el capítulo de Seguridad. Se modifican en la Introducción los antecedentes normativos.	Calidad de Servicios Digitales
1.5	28/02/2020	Revisión y adecuación de los enlaces a la información de referencia Se elimina el capítulo de comunicaciones	Calidad de Servicios Digitales
1.6	28/12/2020	Se agrega la encuesta centralizada al finalizar el trámite en línea dentro de la disciplina "Diseño de interacción". Se realizan ajustes al capítulo "Trazabilidad" acorde a las modificaciones del modelo (publicado en enero 2021).	Servicios Digitales



		<p>Se realizan ajustes a la redacción.</p> <p>Se revisa la adecuación de la versión del <i>Modelo de trámites en Línea</i> versión 1.6 al Modelo de Seguridad basado en el Marco de Ciberseguridad.</p>	
1.7	26/01/2021	Se quita la encuesta centralizada de la disciplina “Diseño de Interacción” y se integra a “Procesos”.	Servicios Digitales
2	28/06/2021	Se integra el concepto de servicio digital, con la referencia normativa correspondiente.	Servicios a la ciudadanía



Introducción

Antecedentes normativos

La Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento tiene como objetivos procurar la mejora de los servicios a la población, utilizando las posibilidades que brindan las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), e impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información en el Uruguay, mediante la inclusión de la práctica digital de sus habitantes y el fortalecimiento de las habilidades de la sociedad en la utilización de las tecnologías.

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 Electrónico, y las Comunicaciones y Notificaciones Electrónicas, herramientas que habilitan a las personas a realizar sus trámites sin necesidad de desplazarse a las oficinas públicas, lo cual redundará en ahorro de tiempo y recursos públicos.

La utilización de estas herramientas posibilita que el Estado brinde sus servicios en forma más eficiente, efectiva y transparente, mejorando la gestión, la comunicación y el relacionamiento con las personas.

El Decreto N° 184/015 establece como competencia de Agestic, 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 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 públicas, siempre que éstos 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, dictaminando 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 todo nuevo trámite puesto en línea deberá cumplir con el *Modelo de trámites y servicios en Línea* y las restantes normas técnicas y regulaciones pertinentes elaboradas por Agestic.



Objetivo del modelo

El objetivo del *Modelo de trámites y servicios en Línea* 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 y servicios en línea.

Este documento será utilizado como guía para realizar las auditorías de cumplimiento del *Modelo de trámites y servicios en Línea* definido por Agestic.

Disciplinas que componen el modelo

El *Modelo de trámites y servicios en Línea* está conformado por un conjunto de documentos que desarrollan y actualizan las distintas áreas de Agestic. A continuación, se enumeran las disciplinas que conforman el modelo:

- Diseño de Interacción.
- Arquitectura e Interoperabilidad.
- Trazabilidad.
- Seguridad de la Información.
- Procesos.
- Atención a la Ciudadanía.
- Gestión del Cambio.

Diseño de interacción

El Modelo de Interfaz de Usuario para Trámites en Línea presenta los lineamientos específicos que se deben cumplir en la implementación de los trámites, con el fin de garantizar la accesibilidad y facilidad de uso.

En cuanto a la accesibilidad y facilidad de uso se definen aspectos de calidad de interfaces: accesibilidad, usabilidad y responsividad. Además, se publica el maquetado del trámite tipo, que contiene la estructura recomendada.

En el siguiente [enlace](#) se encuentra el Modelo de Interfaz de Usuario.



Arquitectura e interoperabilidad

El Marco de referencia de Arquitectura para Trámites en Línea 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.

[Acceder al documento.](#)

Trazabilidad

El Sistema de Trazabilidad permite recibir y almacenar información acerca de la ejecución de un trámite en línea, con el fin de que una persona pueda acceder a esa información para hacer el seguimiento de los trámites que realiza.

La traza guarda registro de cada uno de los pasos relevantes, inicio y fin del proceso, y las diferentes etapas de su ejecución.

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 deben utilizar la versión 2 de la Sistema de Trazabilidad.

En los siguientes enlaces hay información detallada sobre:

[¿Qué es la trazabilidad?](#)

[Modelo de Trazabilidad](#)

Seguridad de la información

El objetivo del Marco de Ciberseguridad es presentar un documento de referencia, que incorpore las mejores prácticas asociadas a estándares internacionales y la normativa nacional vinculada a Seguridad de la Información (decretos N° 452/009 y 92/014).

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.

[Acceder al Marco de Ciberseguridad](#)

Para todas las subcategorías, se deberá cumplir como mínimo el 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	DE.MC-6 Se controla la actividad de los proveedores de servicios externos para detectar posibles eventos de ciberseguridad.	Nivel 2
		DE.MC-8 Se realizan escaneos de vulnerabilidades.	Nivel 2
Identificar	Ambiente de negocio	ID.AN-5 Se establecen requisitos de resiliencia para soportar la entrega de servicios críticos.	Nivel 2
	Evaluación de riesgos	ID.ER-1 Se identifican y documentan las vulnerabilidades de los activos.	Nivel 2
Proteger	Control de acceso	PR.CA-1 Las identidades y credenciales para usuarios y dispositivos autorizados son gestionadas.	Nivel 3
		PR.CA-3 Gestión de acceso remoto.	Nivel 2
		PR.CA-4 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	PR.PI-1 Existe una línea base de la configuración de los sistemas de información que es mantenida.	Nivel 2
	PR.PI-12 Existe un plan de gestión de vulnerabilidades.	Nivel 2
	PR.PI-4 Se realizan y mantienen respaldos de la información y se testean periódicamente.	Nivel 2
	PR.PI-5 Las políticas y reglamentos relacionados con el medio ambiente físico operativo se cumplen.	Nivel 2
Seguridad de los datos	PR.SD-2 Los datos en tránsito se encuentran protegidos.	Nivel 2
	PR.SD-3 Los activos se gestionan formalmente a lo largo de la eliminación, las transferencias y disposición.	Nivel 2
	PR.SD-4 Se mantiene una adecuada capacidad para asegurar la disponibilidad.	Nivel 2
	PR.SD-6 Se realizan chequeos de integridad para verificar software, firmware e integridad de la información.	Nivel 2
	PR.SD-7 Los entornos de desarrollo y pruebas están separados del entorno de producción.	Nivel 2
Tecnología de protección	PR.TP-1 Los registros de auditoría (logs) se documentan, implementan y son revisados de conformidad con la política.	Nivel 2
	PR.TP-4 Las redes y comunicaciones se encuentran protegidas.	Nivel 3



Recuperar	Planificación de la recuperación	RC.PR-1 El plan de recuperación se ejecuta durante o luego de un evento.	Nivel 2
-----------	----------------------------------	--	---------

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 modelar 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 y pueden medirse, estableciendo indicadores que permitan la mejora de la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas.

En cuanto a la evaluación de la satisfacción de las personas con el trámite o servicio en línea, se establece de uso obligatorio la encuesta centralizada en la finalización, para que las personas puedan expresarse acerca de su experiencia. Con los datos recolectados podrán establecerse indicadores de satisfacción.

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

Encuesta de satisfacción

Agesic pone a disposición el *Sistema de Encuestas Centralizado*, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de las personas luego de realizar un trámite o utilizar un servicio en línea, así como centralizar la información recabada al respecto.

La encuesta es opcional y la persona que realice el trámite la completará una única vez. El formulario se podrá incorporar como un paso final en el trámite o servicio, o también podrá ser enviado por mail para que la persona pueda completarlo en otro momento.

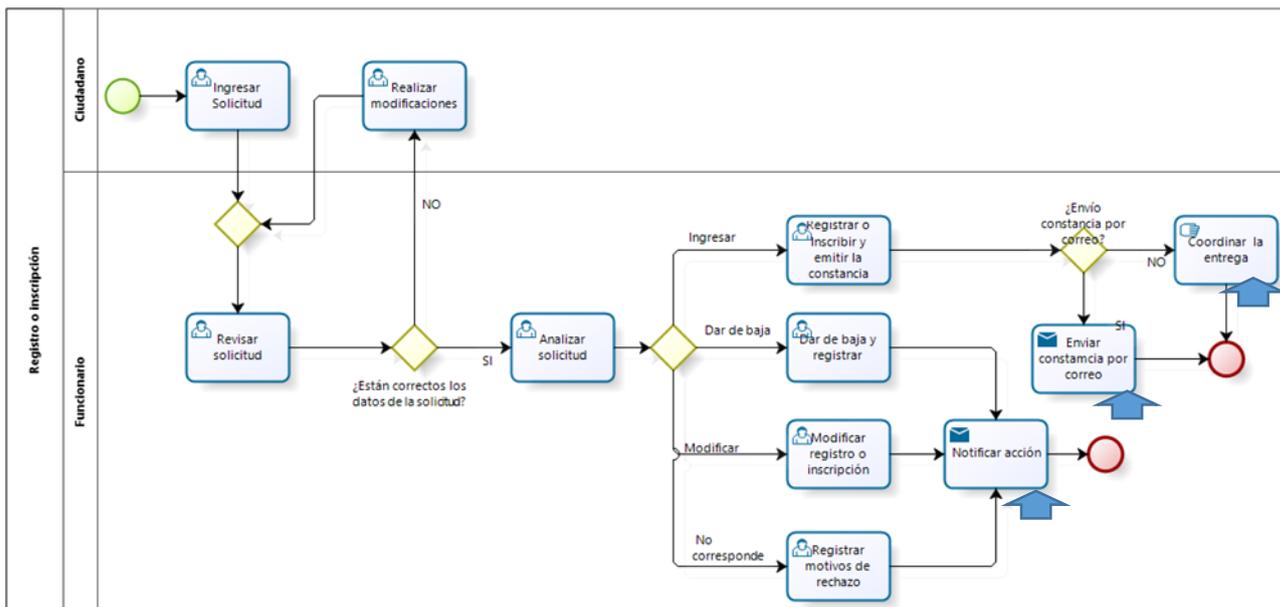
El *Sistema de Encuestas Centralizado* cuenta con diseño responsivo lo que permite una adaptación adecuada a distintos tamaños de dispositivo.

El almacenamiento de la información recabada será centralizado y gestionado por Agesic.



Ejemplo de uso de encuesta centralizada

El siguiente diagrama representa un modelado teórico que contiene un ejemplo de un trámite “Registro e inscripción”. La intención es ejemplificar en qué momento del proceso se puede desplegar la encuesta para que quien realiza el trámite pueda completarla.



De acuerdo con el flujo que se siga, en función de la toma de decisión, la encuesta debería desplegarse en las tareas automáticas de envío de mensaje “Notificar acción”, “Enviar constancia por correo” y “Coordinar la entrega”. Así, todos los caminos están cubiertos.

La persona solicitante deberá recibir el enlace a la encuesta en la acción previa a la finalización del proceso completo. Si existe una tarea automática de envío de correo, como es el caso del ejemplo, el enlace se incluirá en estos correos de finalización del trámite. Como alternativa, puede enviarse un correo en la última tarea que ejecute un funcionario del organismo.

En aquellos casos que el trámite termine con un paso que ejecuta la persona que realiza el trámite o que no se cuente con un correo electrónico para recibir la encuesta, es posible desplegar en pantalla la encuesta para que la persona pueda completarla en el momento.

Nota: las flechas no son parte del modelado BPM, ya que no son elementos del estándar BPMN. Están en el modelo con el objetivo de indicar dónde debería enviarse la encuesta a la persona solicitante.

Atención a la ciudadanía

Uno de los cometidos de Agesic, otorgado según Decreto N° 184/015 en su artículo 1, es fortalecer el acercamiento entre el Estado y las personas.

En cumplimiento de este cometido lleva adelante la Estrategia Multicanal de Atención a la Ciudadanía, con la misión de universalizar una atención integral, humana, personalizada y cercana, con productos y servicios accesibles a través de múltiples canales, que se adapten a las necesidades y características de las personas.

Dentro de esta estrategia se busca integrar los distintos canales de atención de manera que una persona que inicia una interacción por un camino pueda continuarlo por otro diferente. A esta integración de canales de atención lo denominamos omnicanalidad.

La estrategia antes mencionada define sus acciones en el Modelo de Atención a la Ciudadanía. Este modelo 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.

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](#)



Gestión del cambio

Un proceso de cambio implica que el organismo y, en particular, quienes trabajan allí, 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 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 y validación de participación en relevamiento.
- Identificación y gestión de impactos organizativos.
- Comunicación.
- Capacitación.
- Gestión de interesados.
- Formación de mesas de ayuda en el 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, que están disponibles en el [siguiente enlace](#).

