



Uruguay  
Presidencia

<>agesic

# Modelo de trámites en línea

Servicios Digitales

1.6

2020



## 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
Atención a la ciudadanía.....	10
Gestión del cambio .....	11



## 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	Servicios Digitales



		<p>modificaciones del modelo (publicado en enero 2021).</p> <p>Se realizan ajustes a la redacción.</p> <p>Se revisa la adecuación de la versión del Modelo de Trámites en Línea versión 1.6 al Modelo de Seguridad basado en el Marco de Ciberseguridad.</p>	
--	--	--	--



## 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 Electrónica, 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 crea la iniciativa Trámites en Línea, y le encomienda a Agesic el cometido de dirigir, organizar, estructurar, ejecutar y darle seguimiento.

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 Agesic 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 en Línea y las restantes normas técnicas y regulaciones pertinentes elaboradas por Agesic.



## Objetivo del modelo

El objetivo del Modelo de Trámites 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 en línea.

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

## Disciplinas que componen el modelo

El Modelo de Trámites 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, y estandarizar la evaluación de la satisfacción de las personas con el trámite.

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

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



## 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	PR.PI-1 Existe una línea base de la configuración de los sistemas de información que es mantenida.	Nivel 2





	protección de la información	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, 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 documentos que pueden utilizarse como buenas prácticas, los cuales se pueden descargar en el [siguiente enlace](#).

## Atención a la ciudadanía

Uno de los cometidos de Agestic, 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](#).

