



encuentro
agesic 2018

CONTINUIDAD DE
LA TRANSFORMACIÓN:
aprendizaje permanente

Guías y modelos para trámites y servicios



#agesic2018

Agenda

- 1 - Objetivo y Alcance del Taller.
- 2 - Guía de implantación.
- 3 - Proceso de implantaciones.
- 4 - Modelo de trámites.
- 5 - Proceso de validación.
- 6 - Ejercicio Practico - Redmine.

Objetivos del Taller.

Compartir nuestra experiencia de la metodología utilizada para la implantación de los trámites en línea con calidad.

El proceso de implantación de trámites contempla el modelo de trámites en línea utilizando una herramienta informática.

Alcance

- Presentar los principales puntos de la guía de implantación de trámites.
- Presentar un resumen del modelo de trámites y su validación.
- Visualizar a través de un ejemplo práctico la metodología utilizada en el proceso de implantación de trámites con calidad.

¿Qué es la Guía de implantaciones?

Es una guía de buenas prácticas para la implantación de trámites y servicios con calidad para la Ciudadanía.

¿Cuáles son los objetivos?

- Apoyar en la planificación de un proyecto en cuanto a la inclusión de las distintas actividades necesarias con respecto al proyecto y a la calidad del mismo.
- Apoyar en la simplificación y claridad del proceso a la hora de implementar los trámites, aportando lecciones aprendidas a lo largo de la experiencia de trámites en línea.
- Estandarizar soluciones de implantación de trámites en líneas en los distintos lugares que se implanten y Replicar las experiencias aprendidas durante el proceso de implantación de trámites en línea.

Contenido de la Guía de implantaciones

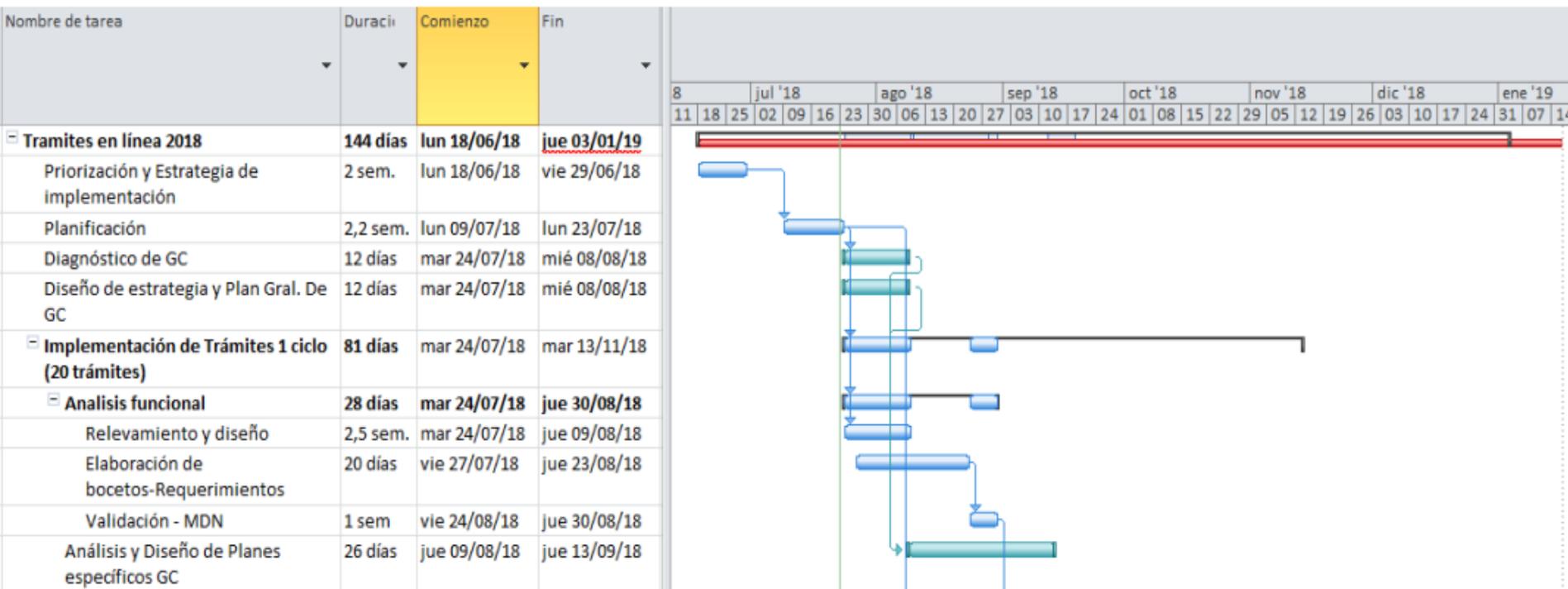
1. Introducción.
2. Antecedentes.
3. Herramientas Disponibles.
4. Guía para la gestión de los proyectos de Implantación de Trámites en Línea.
5. Calidad de Tramites.
6. Atención a la Ciudadanía.
7. Comunicaciones.
8. Calidad de Software.
9. Seguridad.
10. Gestión del Cambio.
11. Gestión por Procesos.
12. Trazabilidad

Proceso de implantaciones

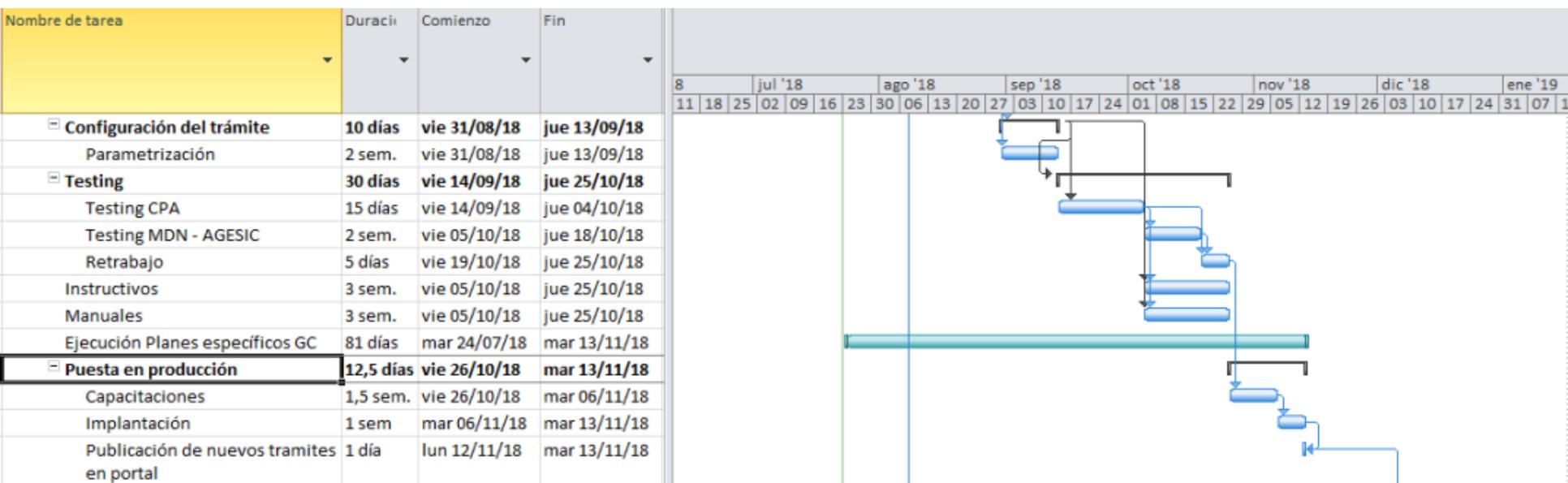
Para desarrollar un proceso teníamos que tener en cuenta como mínimo lo siguiente:

- Actividades propias del proceso de implantaciones de trámites.
- Actividades que tienen que ver con la validación del modelo de trámites.
- Conjunto de entregables obligatorios. (E01...E05).
- Flujo e interacciones entre las distintas actividades.
- Gestión de fechas.
- Gestión de interesados.

GANTT de Implantaciones



GANTT de Implantaciones



¿Por qué tenemos la necesidad de sistematizar el proceso de Implantación de Trámites?

Para gestionar a través de una herramienta el proceso de implantación de trámites permitiendo:

- Registrar y centralizar toda la información obtenida del proyecto.
- Cumplir con el Modelo de Trámites.
- Gestionar las validaciones de los distintos interesados.
- Facilitar la obtención de métricas y visualizar el cumplimiento de las distintas etapas del proceso.
- Mejorar las comunicaciones entre los interesados.

¿Cómo?

- Utilizamos una herramienta Informática - Redmine
- Esta herramienta será accedida en forma controlada, a través de RedUy y/o VPN por todos los actores que intervienen en el proceso (en Agesic, organismos y empresas consultoras contratadas)

Gestión en Redmine de los trámites 2018

Proyectos

[+ Nuevo proyecto](#) | [Ver todas las peticiones](#) | [Actividad global](#)

— ▶ Filtros

— ▶ Opciones

✓ Aceptar  Anular

Nombre

Nombre	
★	Implantación 2018 Etapa 2
★	▶ INDDHH
★	▶ MDN CPA
★	▶ MDN Stavros
★	▶ MEC
★	▶ MEF-E&Y
★	▶ MEF-ST
★	▶ MGAP - CPA
★	▶ MGAP - ISA
★	▶ MIDES
★	▶ MIEM
★	▶ Ministerio del Interior
★	▶ MINTUR
★	▶ MRREE
★	▶ MSP
★	▶ MTOP
★	▶ MTSS
★	▶ MVOTMA
★	▶ PRESIDENCIA
★	▶ URSEA

Algunas vistas de la de los proyectos a nivel Dirección

Implantación 2018 Etapa 2

Vistazo - Implantación 2018

Inicio Mi página My Task Board

Vistazo Actividad Task Board Peticiones Gantt Calendario Noticias Documentos Archivos

Implantación 2018

Actividad

Desde 2018-09-13 hasta 2018-10-12

Vistazo

Hoy

Peticiones

- Tarea
- wProyecto
- wTramite
- wCiclo
- wValidación

Ver todas las peticiones | C

10:00 MSP - wValidación #29141 (En proceso): E02-Prc 1921-Constancia de Actuación como Director Técnico
Delmiro Costa

09:58 MSP - wValidación #29141: E02-Prc 1921-Constancia de Actuación como Director Técnico
Adjunto Documentos para validacion.
Sds,
Delmiro
Delmiro Costa

10:00 MSP - wValidación #29123 (En proceso): E02-Prc nnnn1-Autorizacion de Publicidad
Delmiro Costa

09:59 MSP - wValidación #29123: E02-Prc nnnn1-Autorizacion de Publicidad
paso docs a validar.
Sds,
Delmiro
Delmiro Costa

09:55 MSP - wValidación #29045 (En proceso): E02-Prc nnnn1-Solicitud de constancia de haber concurrido al INDT
Adjunto BPM y ESRE para validacion.
Sds,
Delmiro
Delmiro Costa

09:53 MSP - wValidación #29039 (En proceso): E02-Prc nnnn1-Consulta al laboratorio INDT
Adjunto ESRE y Bpm para su validacion.
Sds,
Delmiro
Delmiro Costa

Búsqueda:

al filtro

Acercar Alejar

mostrados (500)

44											45				
17	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D

Rol Gerente de Proyectos en Redmine



GANTT

Vistazo Actividad Task Board Peticiones **Gantt** Calendario Noticias Documentos Archivos

Gantt

▼ Filtros

Estado

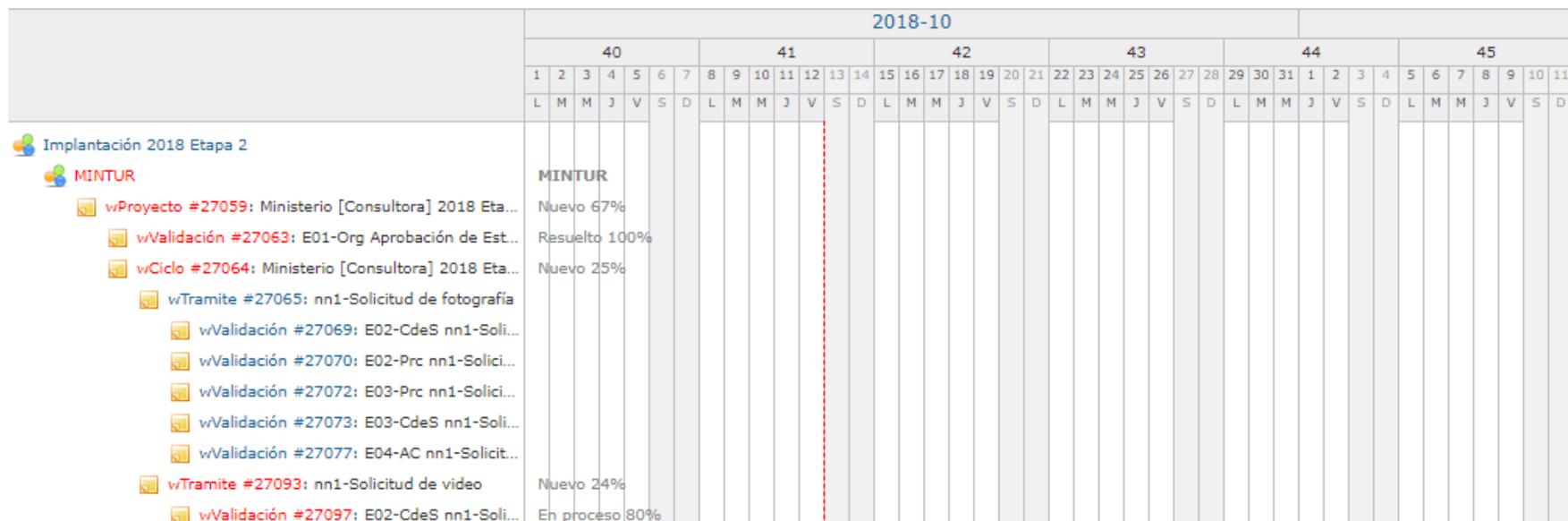
abierta ▼

Añadir el filtro

► Opciones

6 meses de Octubre 2018 Aceptar Anular Guardar

Acercar Alejar



Bitácora de Actividades

-  09:57 MINTUR - wValidación #27196: E02-CdeS nn1-Registro de apoderados
Segun los cambios hablados con la consultora, adjunto nueva version de los documentos
Gonzalo Mora
-  09:56 MINTUR - wValidación #27187: E02-Prc nn1-Solicitud de atención personalizada de Mesa de Entrada
Segun los cambios hablados con la consultora, adjunto nueva version de los documentos
Gonzalo Mora
-  09:55 MINTUR - wValidación #27186: E02-CdeS nn1-Solicitud de atención personalizada de Mesa de Entrada
Segun los cambios hablados con la consultora, adjunto nueva version de los documentos
Gonzalo Mora
-  09:53 MINTUR - wValidación #27177: E02-Prc nn1-Solicitud de atención personalizada de Asesoría de Registro de Op...
Segun los cambios hablados con la consultora, adjunto nueva version de los documentos
Gonzalo Mora
-  09:52 MINTUR - wValidación #27176: E02-CdeS nn1-Solicitud de atención personalizada de Asesoría de Registro de O...
Segun los cambios hablados con la consultora, adjunto nueva version de los documentos
Gonzalo Mora
-  09:50 MINTUR - wValidación #27156: E02-Prc nn1-Solicitud de atención personalizada de Asesoría de Folletería
Segun los cambios hablados con la consultora, adjunto nueva version de los documentos
Gonzalo Mora
-  09:49 MINTUR - wValidación #27156: E02-Prc nn1-Solicitud de atención personalizada de Asesoría de Folletería
Segun los cambios hablados con la consultora, adjunto nueva version de los documentos
Gonzalo Mora
-  09:47 MINTUR - wValidación #27155: E02-CdeS nn1-Solicitud de atención personalizada de Asesoría de Folletería
Segun los cambios hablados con la consultora, adjunto nueva version de los documentos
Gonzalo Mora
-  09:45 MINTUR - wValidación #27110: E02-Prc nn1-Solicitud de atención personalizada de Asesoría Técnica
Segun los cambios hablados con la consultora, adjunto nueva version de los documentos
Gonzalo Mora
-  09:44 MINTUR - wValidación #27109: E02-CdeS nn1-Solicitud de atención personalizada de Asesoría Técnica
Segun los cambios hablados con la consultora, adjunto nueva version de los documentos

Rol de los Validadores en Redmine



1 - Notificación para validar vía correo electrónico.

 redmine.tramites@agesic.gub.uy 13:06 (hace 1 hora) ☆ ↶ ⋮
para ▾

La petición [#26466](#) ha sido actualizada por Gonzalo Mora.

- Añadido **Fichero** [Test Validaciones.docx](#)

Adjunto el documento a validar

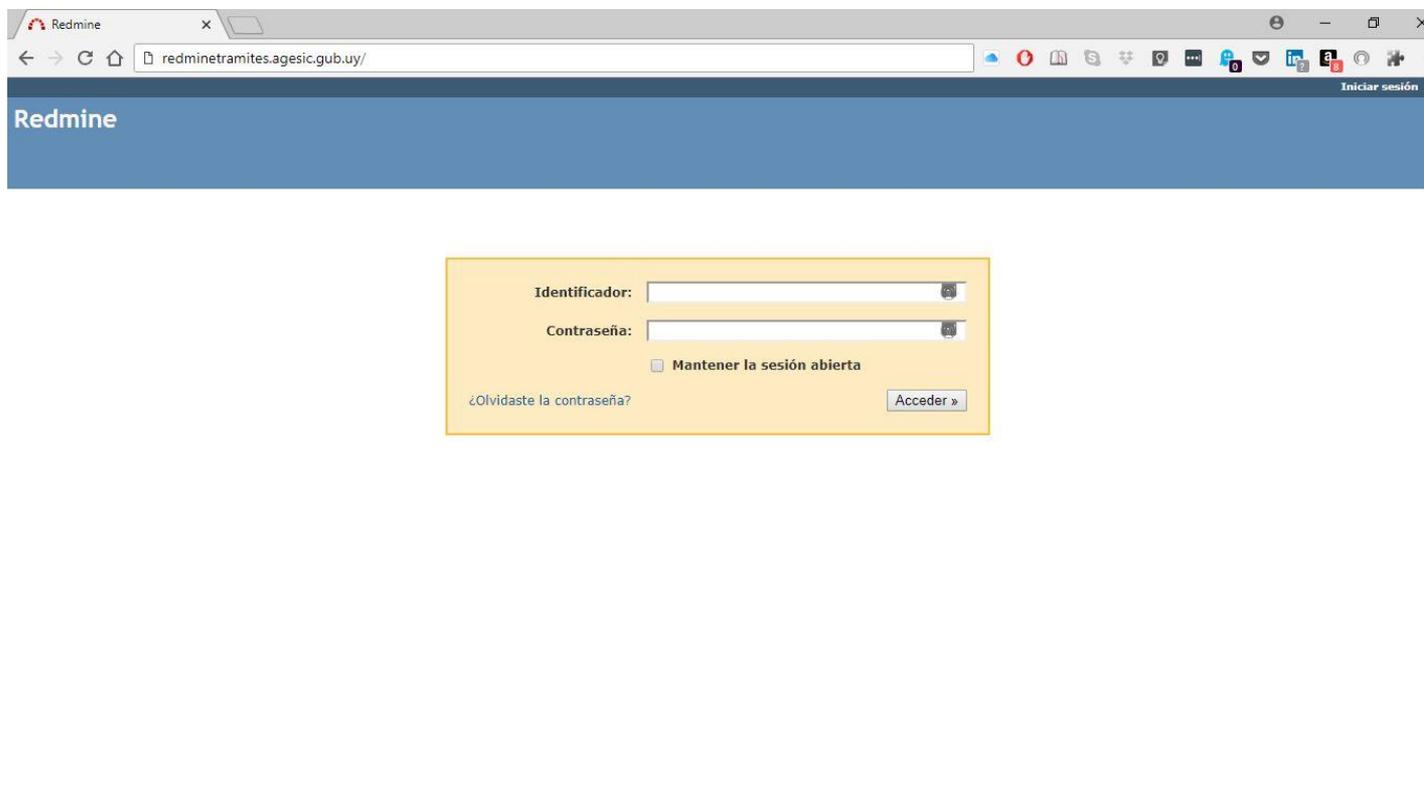
wValidación #26466: E01-Org-Plan de Trabajo MinTur 2018 Etapa 1

- Autor: Gonzalo Mora
- Estado: Sin Analizar
- Prioridad: Normal
- Asignado a: TestCW
- Categoría:
- Versión prevista:
- Tipo de Validación: Organismo
- Resultado de Validación:
- Organismo: Ministerio de Turismo
- Año: 2018
- Ciclo: 1
- Etapa: 2
- Nombre del trámite: 1
- URL del trámite en testing:
- URL del trámite en producción:
- Id. del Trámite: 1



2 - Click en wValidación.....(hipervínculo).

3 - Ingreso a Redmine (si ya no esta logueado).



The image shows a screenshot of a web browser window displaying the Redmine login page. The browser's address bar shows the URL `redminetramites.agesic.gub.uy/`. The page has a blue header with the word "Redmine" on the left and a link "Iniciar sesión" on the right. The main content area features a yellow-bordered login form with the following elements:

- Label "Identificador:" followed by a text input field.
- Label "Contraseña:" followed by a password input field.
- A checkbox labeled "Mantener la sesión abierta".
- A link "¿Olvidaste la contraseña?" on the left.
- An "Acceder »" button on the right.

4 - Click sobre wProyecto.....

Inicio Mi página My Task Board Proyectos Reports Hoja de tiempos Ayuda Conectar

Implantación 2018 Etapa 2 » Búsqueda:

MINTUR

+ Vistazo Actividad Task Board **Peticiones** Gantt Calendario Noticias Documentos Wiki Archivos Configuración

wValidación #26466 ✎ Modificar 📄 Export 🕒 Tiempo dedicado ⭐ Monitorizar 🗑 Borrar

wProyecto #26454 MinTur 2018 Etapa 2 « Anterior | 1/10 | Siguiente »

E01-Org-Plan de Trabajo MinTur 2018 Etapa 1

Añadido por Gonzalo Mora hace alrededor de 3 horas. Actualizado hace alrededor de 1 hora.

Estado:	Validado	Fecha de inicio:	2018-07-02
Prioridad:	Normal	Fecha fin:	
Asignado a:	Gonzalo Mora	% Realizado:	<div style="width: 0%; height: 10px; background-color: #ccc;"></div> 0%
Tipo de Validación:	Organismo	Etapa:	2
Resultado de Validación:	Sin Errores	Nombre del trámite:	1
Organismo:	Ministerio de Turismo	URL del trámite en testing:	
Año:	2018	URL del trámite en producción:	
Ciclo:	1	Id. del Trámite:	1

Subtareas Añadir

Peticiones relacionadas Añadir

Histórico

5 - Abrir documento a validar.

Inicio Mi página My Task Board Proyectos Reports Hoja de tiempos Ayuda Conectar

Implantación 2018 Etapa 2 » Búsqueda:

MINTUR

+ Vistazo Actividad Task Board **Peticiones** Gantt Calendario Noticias Documentos Wiki Archivos Configuración

wProyecto #26454 ✎ Modificar 📄 Export 🕒 Tiempo dedicado ⭐ Monitorizar 🗑 Borrarr

MinTur 2018 Etapa 2 < Anterior | 10/10 | Siguiente >

Añadido por Gonzalo Mora hace 4 días. Actualizado hace alrededor de 1 hora.

Estado:	Nuevo	Fecha de inicio:	2018-06-28
Prioridad:	Normal	Fecha fin:	
Asignado a:	Gonzalo Mora	% Realizado:	<div style="width: 50%;"><div style="width: 50%; background-color: #4caf50;"></div></div> 50%
E01_PM:	No	E01_Org:	No
E01_GdC:	No	E01_Cons:	No

✎ Test_Validaciones.docx (15 KB) 🗑 Gonzalo Mora, 2018-07-02 13:18 ✎

Subtareas Añadir

wCiclo #26457: MinTur 2018 E2 Ciclo 1	Nuevo	Gonzalo Mora	<div style="width: 100%;"><div style="width: 0%; background-color: #ccc;"></div></div>
▶ wTramite #26458: nnnnn-Solicitud de Fotografia	Nuevo	Gonzalo Mora	<div style="width: 100%;"><div style="width: 0%; background-color: #ccc;"></div></div>

6 - Click en Modificar.

Inicio Mi página My Task Board Proyectos Reporte Hoja de Tiempos Ayuda

Conectado como Kleber Marsicano MI cuenta Terminar sesión

Implantación 2018 Etapa 2 -

MINTUR

Búsqueda: MINTUR

+ Vistazo Actividad Task Board **Peticiones** Gantt Calendario Noticias Documentos Wiki Archivos Configuración

wValidación #26466 Modificar Exportar Tiempo dedicado Monitorizar

Proyecto #26494: MINTUR 2018 Etapa 2
E01-Org-Plan de Trabajo MinTur 2018 Etapa 1

Añadido por Gonzalo Mora hace alrededor de 2 horas. Actualizado hace alrededor de 1 hora.

Estado: Sin Analizar	Fecha de inicio: 2018-07-02
Prioridad: Normal	Fecha fin:
Asignado a: TestCW	% Realizado: 0%
Tipo de Validación: Organismo	Etapas: 2
Resultado de Validación: Sin Errores	Nombre del trámite: 1
Organismo: Ministerio de Turismo	URL del trámite en test:
Año: 2018	URL del trámite en producción:
Ciclo: 1	Id. del Trámite: 1

Test_Validaciones.docx (15 KB) Gonzalo Mora, 2018-07-02 13:05

Subtareas Añadir

Peticiones relacionadas Añadir

Histórico

Actualizado por Gonzalo Mora hace alrededor de 2 horas #1

- Añadido Fichero Test_Validaciones.docx

Adjunto el documento a validar

Actualizado por Kleber Marsicano hace alrededor de 2 horas #2

- Resultado de Validación establecido a Sin Errores
- Asignado a cambiado TestCW por Gonzalo Mora

No se detectaron errores #3

Actualizado por Gonzalo Mora hace alrededor de 1 hora #4

- Tarea padre establecido a #26454

Actualizado por Gonzalo Mora hace alrededor de 1 hora #5

- Asignado a cambiado Gonzalo Mora por TestCW

va #6

Actualizado por Gonzalo Mora hace alrededor de 1 hora #7

Te asigno la validación que esta en http://redmine.tramites.agesic.gub.uy/attachments/download/10481/Test_Validaciones.docx #8

Modificar Exportar Tempo dedicado Monitorizar

Exportar a: Atom | PDF

Peticiones

Ver todas las peticiones
Resumen
Calendario
Gantt

Consultas personalizadas

Por Proyecto
Sin fecha de fin
Vencen este mes
Vencen este mes
Vencen este mes x tecnico

Seguidores (0) Añadir



Aprobaciones con Firma Electrónica



Inicio Mi página My Task Board Proyectos Reports Hoja de tiempos Administración Ayuda

Implantación 2018 Etapa 2 »

MINTUR

+ Vistazo Actividad Task Board **Peticiones** Gantt Calendario Noticias Docu

wValidación #26469

Modificar Export

wProyecto #26454: MinTur 2018 Etapa 2

E01-Org Aprobación de Estrategia

Añadido por Gonzalo Mora hace alrededor de 3 horas. Actualizado hace alrededor de 3 horas.

Estado:	Sin Analizar	Fecha de inicio:
Prioridad:	Normal	Fecha fin:
Asignado a:	Gonzalo Mora	% Realizado:
Tipo de Validación:	Organismo	Etapa:
Resultado de Validación:		Nombre del trámite:
Organismo:	Ministerio de Turismo	URL del trámite en testing:
Año:	2018	URL del trámite en producción:
Ciclo:	1	Id. del Trámite:

Nota AGESIC entregable cierre 2017 firmado.pdf - Firmado con Cédula de Identidad electrónica (3,33

Subtareas

Peticiones relacionadas

DIRECCIÓN GENERAL DE SECRETARÍA
ÁREA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO



Montevideo, 22 de diciembre de 2017.-

A: Oficina de Proyecto

AGESIC
Presente

Por la presente dejamos constancia de nuestra aceptación de los entregables relacionados a la licitación SP N° 04/2016, "Selección de Consultores para servicios de consultoría" para el Ministerio de Salud Pública, que consta de los hitos E03, E18 Al E22 correspondiente a la Transferencia Técnica y Cierre de Proyecto.

Dichos entregables fueron entregados por la empresa Atos S.A. a MSP y AGESIC.

Se deja constancia que se cumplió satisfactoriamente con dicho entregable.

LUIS FLAVIO CIBILS Firmado digitalmente por LUIS FLAVIO CIBILS SANDANSIO
Fecha: 2017.12.22 12:16:56 -0300'
SANDANSIO

Ing. Luis Cibils
Ministerio de Salud Pública

Lic. Delmiro Costa
AGESIC



encuentro
agesic 2018

CONTINUIDAD DE
LA TRANSFORMACIÓN:
aprendizaje permanente

Modelo de trámites y Proceso de validación



#agesic2018

Objetivos del Modelo

Tener una visión unificada de las recomendaciones y marcos de referencia que Agesic propone desde las distintas áreas que conforman la Agencia, y que deben ser tenidas en cuenta en el momento de desarrollar y configurar trámites en línea.

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.

Antecedentes normativos

- Decreto N° 177/013 de fecha 11 de junio de 2013 : **Simplificación de Trámites**
- Decreto N° 276/013 de 03 de setiembre de 2013: **Habilita herramientas electrónicas
Omnicanalidad**
- Decreto N° 184/015 de fecha 14 de julio de 2015 : **Trámites en Línea**
- Decreto N° 231/017 de 21 de agosto de 2017: **Canal en Línea
Modelo de trámites**

Disciplinas dentro de Modelo

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

Diseño e interacción

- Se establecen políticas y buenas prácticas para promover la calidad de las interfaces web de portales y aplicaciones web del Estado
- Se brindan componentes reutilizables para facilitar su aplicación
- Modelo de Interfaz de Usuario para Trámites en línea
 - Formulario tipo
 - Calidad de interfaces: Accesibilidad , Usabilidad, Responsivo

Ejemplo: validación de Accesibilidad

	Concepto	Mínimo	Máximo	Puntaje	Aspectos a mejorar
1	Cumplimiento de estándar HTML (Herramienta utilizada: http://validator.w3.org/)	0	1		0 – si las evidencias preliminares (checklist del PM) muestran que hay errores de html. 1 en caso contrario.
2	Cumplimiento de estándar CSS (Herramienta utilizada: http://jigsaw.w3.org/css-validator/)	0	1		0 – si las evidencias preliminares (checklist del PM) muestran que hay errores de css. 1 en caso contrario.
3	Validación automática de accesibilidad WCAG 2.0 (Herramienta utilizada: http://www.totalvalidator.com/)	0	1		0 – si las evidencias preliminares (checklist del PM) muestran que hay errores de wcag. 1 en caso contrario.
4	Contraste de color (Herramienta utilizada: http://www.visionaustralia.org/digital-access-cca)	0	1		Si en toda la interfaz se verifica que el contraste aceptable para AA según herramienta CCA se otorga 1 punto. 0 en caso contrario.
5	Navegación por teclado y foco visible	0	1		Si todos los elementos interactivos son accesibles por teclado y el foco es suficientemente visible se otorga 1 punto. En caso contrario 0.

Arquitectura e Interoperabilidad

- Arquitectura de referencia para trámites
 - Aborda: negocio, datos, aplicaciones, tecnología, seguridad y desempeño
- Conceptualización:

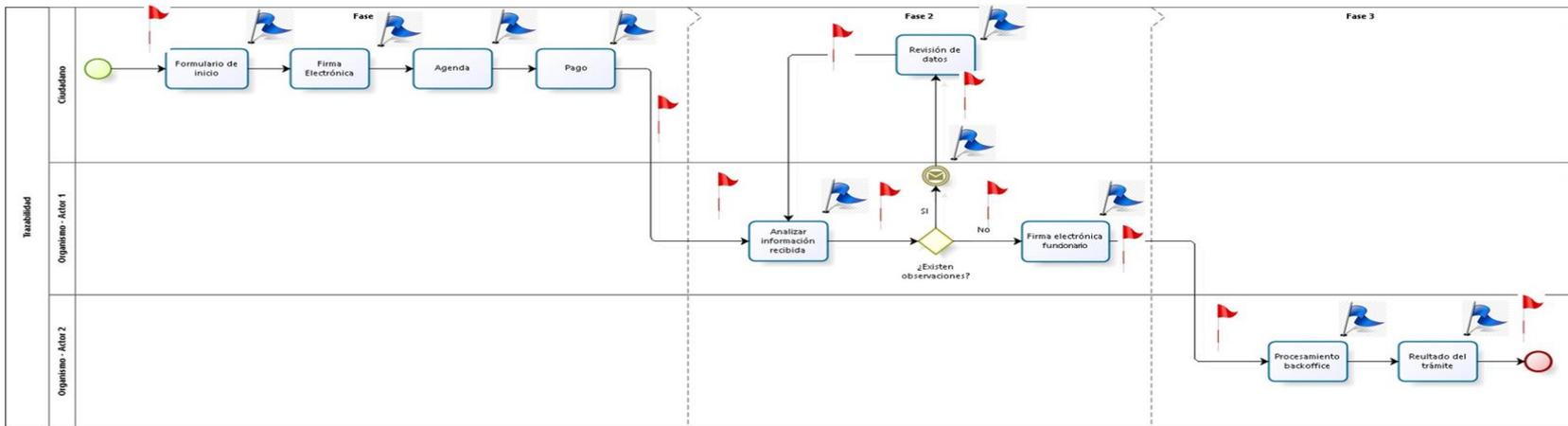


Validación

Nombre_Atributo	Óptimo	Controlado	Estándar	En Desarrollo	Inicial
Alta disponibilidad	5	4	3	2	0,5
Autenticación de usuarios	4	3,2	2,4	1,6	0,4
Backup y recovery	4	3,2	2,4	1,6	0,4
Consumo de servicios a través de internet	4	3,2	2,4	1,6	0,4
Consumo de servicios a través de PDI	4	3,2	2,4	1,6	0,4
Consumo de servicios a través de Red.uy	4	3,2	2,4	1,6	0,4
Despliegue de la solución	3	2,4	1,8	1,2	0,3
Documentación de arquitectura	3	2,4	1,8	1,2	0,3
Firma Electronica	3	2,4	1,8	1,2	0,3
Información de otros organismos solicitada al ciudadano	4	3,2	2,4	1,6	0,4
Integración con el Gateway de pagos	7	5,6	4,2	2,8	0,7
Integración con el sistema de trazabilidad	7	5,6	4,2	2,8	0,7
Integración con sistemas externos	4	3,2	2,4	1,6	0,4
Integridad transaccional	4	3,2	2,4	1,6	0,4
Login de usuarios con cédula electrónica	6	4,8	3,6	2,4	0,6
Modelado de trámites	4	3,2	2,4	1,6	0,4
Modelo de datos de Direcciones	3	2,4	1,8	1,2	0,3
Modelo de datos de Empresas	3	2,4	1,8	1,2	0,3
Modelo de datos de Personas	3	2,4	1,8	1,2	0,3
Modelo de datos de trazas	3	2,4	1,8	1,2	0,3
Monitoreo de la solución	4	3,2	2,4	1,6	0,4
Operación y administración de la solución	3	2,4	1,8	1,2	0,3
Trazabilidad	4	3,2	2,4	1,6	0,4
Uso de información básica de empresas	2	1,6	1,2	0,8	0,2
Uso de información básica de persona	2	1,6	1,2	0,8	0,2
Usos de servicios del catálogo para inicio de trámite	3	2,4	1,8	1,2	0,3

Trazabilidad

- La traza permite realizar el seguimiento de un proceso (trámite) mediante identificación del origen (inicio) y las diferentes etapas de su ejecución.
- Las trazas deben permitir al ciudadano hacer seguimiento de sus trámites en línea.
- Modelo de Trazabilidad: qué, cómo y cuándo trazar



Validación

Requisito	Criterio de evaluación	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Primer traza	Validar en el Front-end que se genera una traza ni bien se accede al trámite.		X	
Se entrega GUID al ciudadano	Se entrega el GUID al ciudadano via mail y/o se muestra en pantalla	X		
Traza de Fin del Trámite	Al terminar la ejecución del trámite, el mismo se muestra en estado Finalizado o Cancelado (Cerrado) según sea el caso		X	
Orden de las Etapas (Pasos)	Las líneas mostradas en la consulta deben tener el mismo orden en que fueron ejecutadas	X		
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		
Trazas generales del proceso	Verificar que las trazas generadas en el proceso sean coherentes en su totalidad y que se haga uso de la línea de traza oculta cuando sea necesario	X		
Oficina	Todas las líneas de traza deben mostrar la oficina en la que se generó la misma y debe corresponder con la realidad.		X	
Traza de agenda	Cuando hay una invocación a agenda debe generarse una traza que lo indique.		X	
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 sub-trámite, indentado dentro de la etapa correspondiente.		X	
Inicio y Fin de Etapas	Deben registrarse trazas para el Inicio y Fin de cada etapa		X	

Seguridad de la Información

- 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, exceptuando 19 subcategorías, para los que se deberá llegar al nivel 2 o 3 según corresponda

Validación

- Desplegar Waf en modo bloqueo en producción, o se encuentre en modo escucha y se haya notificado al CERT para su monitoreo.
- Ejecutar Ethical Hackings en Portal y Bpm.
(Repetirlos en caso de cambios significativos en BPM o Portales).
- Realizar autenticación por IDUruguay en los trámites, a menos que el Organismo tenga su propio sistema de autenticación similar o no requiera implementarlo por temas inherentes al trámite.
- El Data Center que aloja el trámite debe cumplir con el decreto 92/014 de cyberseguridad

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 lograr una gestión por procesos se establecen, en el modelo, una serie de herramientas y documentos que deberán ser contemplados en los trámites.

Validación

Se valida trámite a trámite, el formato y contenido de la documentación que constituye un entregable en el proceso de implantación de los trámites:

- Diagrama de flujo
- Descriptivo del proceso
- Ficha del trámite

Atención a la Ciudadanía

- **Modelo de Atención Ciudadanía:** es una guía con recomendaciones y lineamientos dirigida a los diferentes Organismos del Estado, para la formulación, implementación, seguimiento y evaluación del primer nivel de atención en los diferentes canales de atención al ciudadano.
- Define la Estrategia Integral Multicanal de Atención a la Ciudadanía para el primer nivel de atención del Estado, primer contacto del ciudadano con el Estado a través de los diferentes canales disponibles
- Guía para la redacción de tramites.gub.uy: esta guía está orientada a quienes gestionan la información disponible en tramites.gub.uy.



Validación

- Validación de trámite en tramites.gub.uy:
 - Verificar si está incorporado en tramites.gub.uy
 - Nombre del trámite en línea igual al nombre con el que se encuentra publicado en tramites.gub.uy.
 - Incorporación del link de trámite en línea.
 - Actualización de la información considerando la realización En línea / Presencial, de acuerdo a lo indicado en la “Guía para redactar un trámite V 2.0”

Gestión del Cambio

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 del organismo
- **Posterior - Sostenimiento**
 - Identificación de responsable
 - Seguimiento de indicadores de uso
 - Resolución de problemas

Validación

Validación de entregables del proceso de implantación:

- E01 : Diagnostico y plan general de gestión del cambio -, - Un entregable por etapa e implantadora
- E02 : Plan específico de gestión del cambio - Un entregable por trámite o conjunto de trámites de similar unidad de trabajo
- E03 : Evidencia de ejecución del plan de Gestión del cambio - Un entregable por trámite o conjunto de trámites de similar unidad de trabajo,
- E04 : Evidencia de capacitación y comunicación - Un entregable por trámite o conjunto de trámites de similar unidad de trabajo,
- E05 Bitácora de Gestión del Cambio - Un entregable por etapa e implantadora

Comunicación

Para lograr que las personas usen de forma extendida los trámites disponibles en línea, es importante que exista una comunicación efectiva, estratégica, uniforme y consistente.

Comunicar los mensajes de forma adecuada es una responsabilidad que debemos asumir desde cada organismo. Para esto, es necesario:

- Impulsar la difusión de información entre los funcionarios y funcionarias sobre los objetivos del Proyecto Trámites en Línea y la importancia de su participación activa y labor en el programa.
- Mantener informados a los funcionarios y funcionarias sobre los avances del Proyecto.
- Mantener actualizado el sitio tramites.gub.uy con contenidos claros y simples.
- Contar con material (folletería, afiches, etc) sobre el Proyecto en los diferentes espacios de los organismos donde suele circular la ciudadanía.
- Utilizar el canal web para informar a la ciudadanía sobre los avances del Proyecto.
- Ser proactivos en la generación de material informativo y de difusión

encuentro
agesic 2018

CONTINUIDAD DE
LA TRANSFORMACIÓN:
aprendizaje permanente

Ejercicio práctico en:



#agesic2018

GANTT DEL PROYECTO

 Taller Evento			
<input checked="" type="checkbox"/> wProyecto #32085: Demo Evento			
<input checked="" type="checkbox"/> wValidación #32087: Plan de trabajo y Diagnóstico			
<input checked="" type="checkbox"/> wValidación #32088: Plan General de Gestión del Ca...			
<input checked="" type="checkbox"/> wValidación #32089: Org Aprobación de Estrategia			
<input checked="" type="checkbox"/> wCiclo #32090: Demo Evento Ciclo 1			
<input checked="" type="checkbox"/> wTramite #32091: Tramite 1			
<input checked="" type="checkbox"/> wValidación #32092: E01-Analisis			
<input checked="" type="checkbox"/> wValidación #32093: E02-Diseño			
<input checked="" type="checkbox"/> wValidación #32094: E03-Desarrollo			
<input checked="" type="checkbox"/> wValidación #32095: E04 -Testing			
<input checked="" type="checkbox"/> wValidación #32096: E05 -Produccion			
<input checked="" type="checkbox"/> wValidación #32097: E06 -Visible al Ciudada...			
<input checked="" type="checkbox"/> wValidación #32098: Lecciones Aprendidas			

1 - Notificación para validar vía correo electrónico.

1 of 27,487 < > ⚙

[Taller Evento - wValidación #32092] E01-Analisis y Diseño > Inbox x

redmine.tramites@agesic.gub.uy 2:34 PM (0 minutes ago) ☆ ↩ ⋮

to ▾

🌐 Spanish ▾ > English ▾ [Translate message](#) Turn off for: Spanish x

La petición [#32092](#) ha sido actualizada por Gonzalo Mora.

- Añadido **Fichero** [Pendiente aprobacion Analisis.docx](#)
- **Asignado a** cambiado *Ana Gomez* por *Test Test*

Ejemplo taller con Ficha a validar

wValidación #32092: E01-Analisis y Diseño

- Autor: Gonzalo Mora
- Estado: Sin Analizar
- Prioridad: Normal
- Asignado a: Test Test
- Categoría:
- Versión prevista:

—Ficheros—

[Pendiente aprobacion Analisis.docx](#) (20,5 KB)

2 - Click en wValidación.....(hipervínculo).

3 - Ingreso a Redmine (si ya no esta logueado).

Redmine

Iniciar sesión

Identificador:

Contraseña:

Mantener la sesión abierta

[¿Olvidaste la contraseña?](#)

4 - Abrir documento a validar.

Taller Evento Búsqueda

+
Vistazo
Actividad
Peticiónes
Calendario
Noticias
Documentos
Archivos

wValidación #32092 ✎ Modificar 📄 Export ⭐ Monitorizar

wTrámite #32091: Trámite 1
E01-Análisis y Diseño

Añadido por Gonzalo Mora hace 40 minutos. Actualizado hace 3 minutos.

Estado:	Sin Analizar	Fecha de inicio:	2018-07-03
Prioridad:	Normal	Fecha fin:	
Asignado a:	Test Test	% Realizado:	<div style="width: 40%; background-color: #8bc34a; height: 10px; display: inline-block;"></div> 40%
		Tiempo estimado:	10.00 h

📎 Pendiente aprobacion Analisis.docx (20,5 KB) 🗑️ Gonzalo Mora, 2018-10-11 14:33

✎

Histórico

Actualizado por Gonzalo Mora hace 3 minutos #2

- Asignado a cambiado Ana Gomez por Test Test
- Añadido **Fichero** Pendiente aprobacion Analisis.docx

Ejemplo taller con Ficha a validar

💬 ✎ 🗑️
✎ Modificar 📄 Export ⭐ Monitorizar
 Exportar a: 📄 Atom | PDF

5 - Documento a validar, modificar y guardar (escritorio).

Evento AGESIC 2018- Plantilla redmine

Fecha : indique fecha

Manager

Nombre	Escriba su nombre.
Apellido	Ingrese Apellido
Tipo de Documento	Tipo de Documento
Observaciones	Ingrese observaciones

Validador

Nombre	Escriba su nombre.
Apellido	Ingrese Apellido
Resultado	Resultado
Devolucion	Devolucion



5 - Click en modificar.

Taller Evento Búsqueda

+
Vistazo
Actividad
Peticiones
Calendario
Noticias
Documentos
Archivos

wValidación #32092 ✎ Modificar 📄 Export ⭐ Monitorizar

wTramite #32091: Tramite 1
E01-Analisis y Diseño

Añadido por Gonzalo Mora hace 40 minutos. Actualizado hace 3 minutos.

Estado:	Sin Analizar	Fecha de inicio:	2018-07-03
Prioridad:	Normal	Fecha fin:	
Asignado a:	Test Test	% Realizado:	<div style="width: 40%; background-color: #27ae60; height: 10px; display: inline-block;"></div> 40%
		Tiempo estimado:	10.00 h

📎 Pendiente aprobacion Analisis.docx (20,5 KB) 🗑️ Gonzalo Mora, 2018-10-11 14:33

Historico #2

Actualizado por Gonzalo Mora hace 3 minutos

- Asignado a cambiado Ana Gomez por Test Test
- Añadido **Fichero** Pendiente aprobacion Analisis.docx

Ejemplo taller con Ficha a validar

➔

✎ Modificar

📄 Export ⭐ Monitorizar

Exportar a: 📄 Atom | PDF

7 - Modificar campos y aceptar.

Cambiar propiedades

Proyecto * Taller Evento ▼

Tipo * wValidación ▼

Asunto * E02-Desarrollo

Descripción Modificar

Estado Sin Analizar

Fecha de inicio 03 / 07 / 2018

Prioridad * Normal ▼

Fecha fin dd / mm / aaaa

Asignado a Gonzalo Mora ▼ **1**

Tiempo estimado 10.0 Horas **2**

% Realizado 100 % ▼

Notas

B **I** **U** **S** **C** **H1** **H2** **H3** **pre** **↔** **📄** **📷** **🔗** **👤**

Ya esta Validado **3**

Ficheros

Evento AGESIC 2018.docx Descripción opcional

Elegir archivos Ningún archivo seleccionado **4** (Tamaño máximo: 29,3 MB)

Aceptar Previsualizar | Cancelar **5**

encuentro agesic 2018

CONTINUIDAD DE
LA TRANSFORMACIÓN:
aprendizaje permanente

