



# trámites en línea

# AGESIC

es la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información de Uruguay, unidad ejecutora dependiente de Presidencia de la República. Es un organismo que cuenta con autonomía técnica.

# Finalidad

- ✓ Impulsar la Sociedad de la Información, promoviendo la inclusión y equidad en el uso de las TIC (Agenda Digital Uruguay)
- ✓ Liderar la estrategia de Gobierno Electrónico y su implementación en el país, como base de un Estado eficiente y centrado en el ciudadano.

# Compromisos de Agesic

- ✓ Marco habilitante para el buen uso de las TIC y para favorecer su apropiación social.
- ✓ Contribuir al crecimiento económico, bienestar de la población, calidad de la educación, los servicios gubernamentales y el desarrollo productivo.

# Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico busca **innovar en la relación** entre la ciudadanía y la Administración Pública, aprovechando las oportunidades que brindan las TIC, al:



- Facilitar el acceso y uso de información, trámites y servicios.
- Mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión pública.
- Promover la inclusión y nuevas formas de participación ciudadana.

# Las 4 dimensiones del Gobierno Electrónico

## **Gestión Pública , moderna, eficaz y eficiente**

*El ciudadano como eje central de las estrategias de GE. Un Estado comprometido en garantizar el acceso universal, promover el conocimiento y la participación ciudadana*

## **Ciudadanía participativa, Gobierno Abierto**

*Implantación de estrategias de Gobierno Electrónico, desarrollo de trámites y servicios en línea y adopción de soluciones transversales en los organismos del Estado*

## **Buen uso de las TIC**

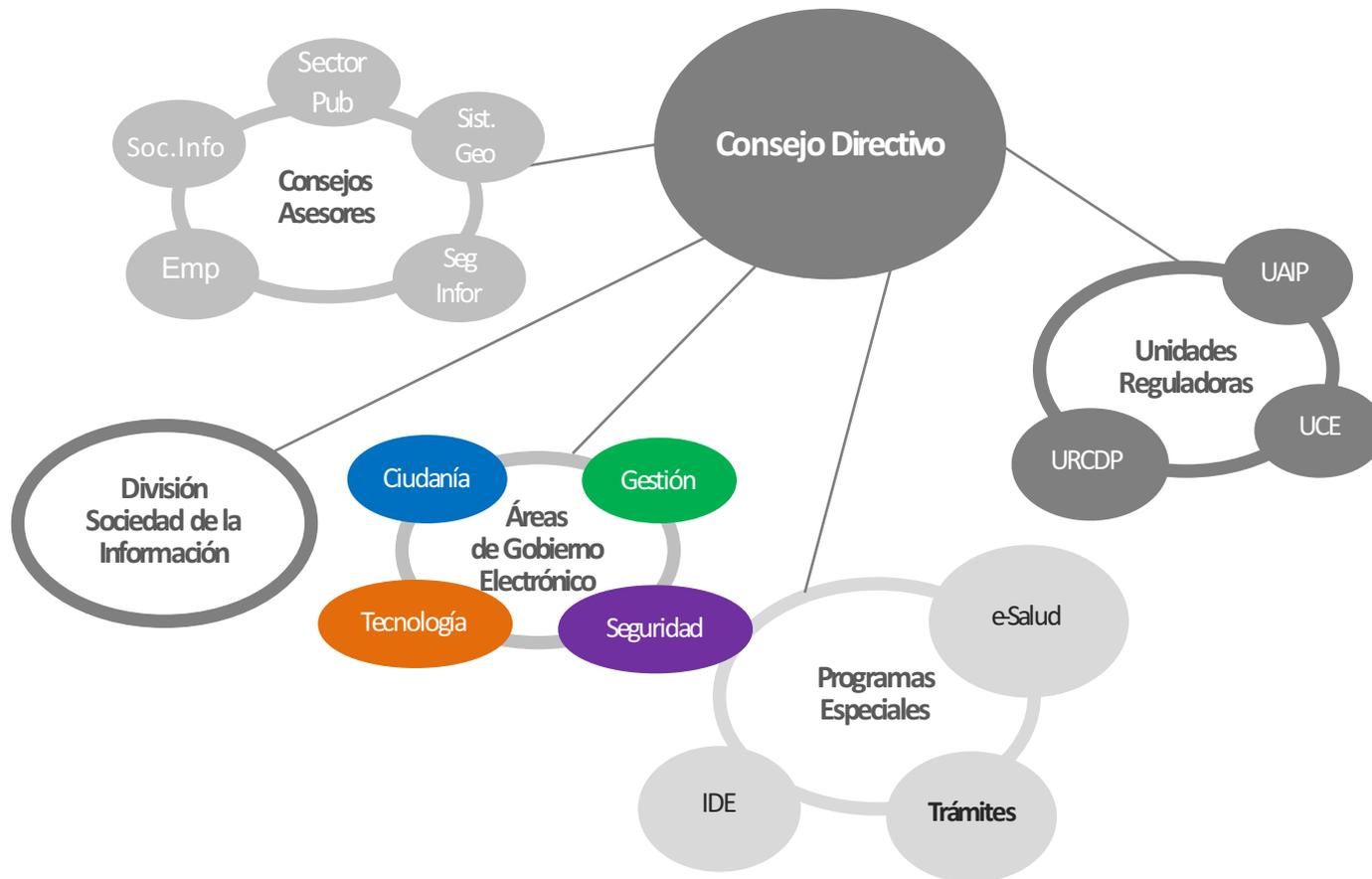
*Un Estado con acciones innovadoras que realice un buen uso de las TIC, donde optimizar, consolidar y compartir sean pilares fundamentales*

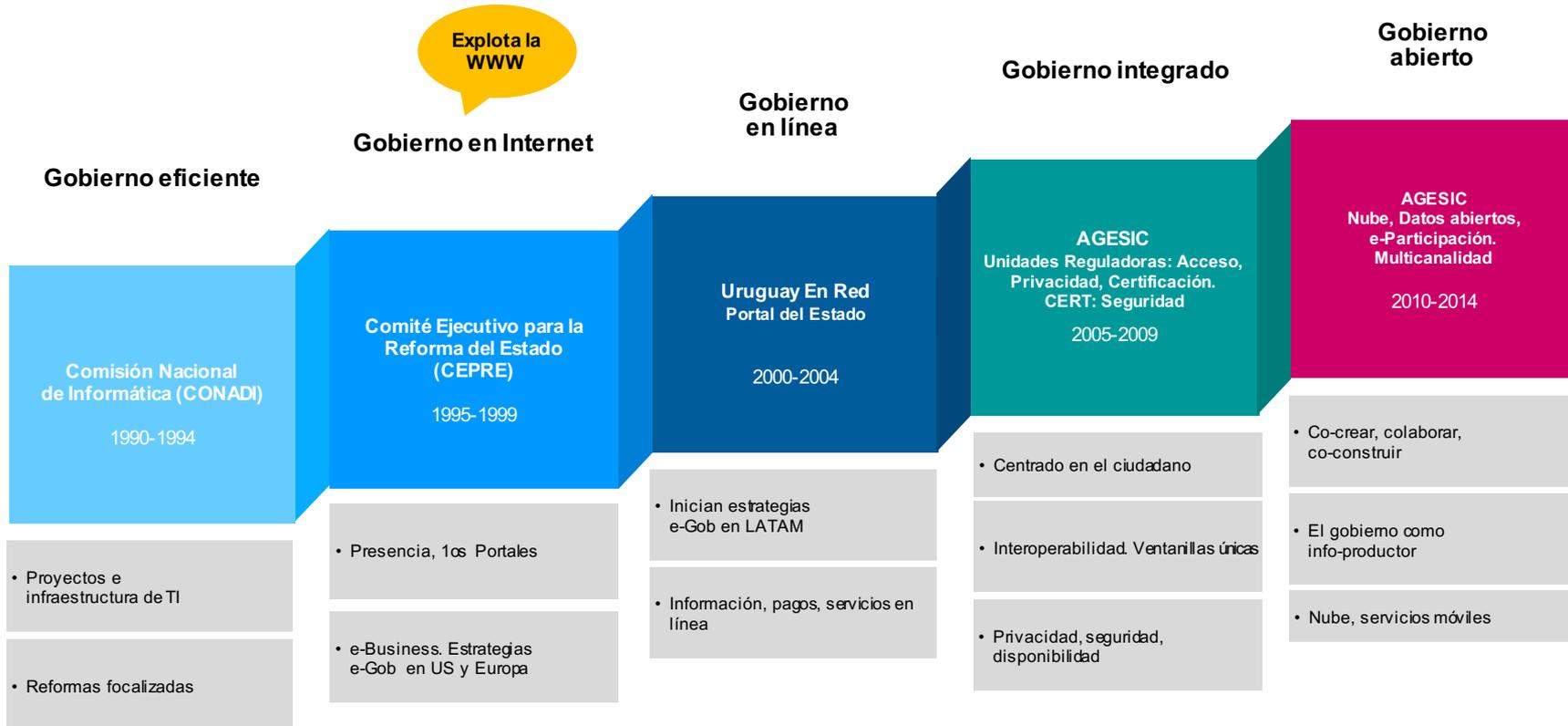
## **Seguridad y Confianza**

*El marco habilitante y necesario para que la ciudadanía tenga seguridad y confianza en el uso de las TIC*



# ¿Cómo trabajamos?





# Trámites en Línea



- El Programa se enmarca en una estrategia alineada con las prioridades establecidas por el Presidente de la República.



Dr. Tabaré Vázquez Presidente de la República en su primera alocución en cadena nacional. Marzo 01, 2015

“La mejora permanente en la gestión pública cumplirá una etapa trascendental con el Gobierno Electrónico. Al 2016, el 100% de los trámites podrá ser iniciado y seguido por Internet y teléfonos celulares, incluyendo opciones de pago”.

# ¿Para qué?

- ✓Mejorar la gestión del Estado
- ✓Facilitar el vínculo del ciudadano con el Estado
- ✓Equidad Territorial



MONTEVIDEO

1.319.108  
HABITANTES

# CIUDAD DE SALTO

---

104.028  
HABITANTES





TAMBORES

1561

HABITANTES

**POLANCO  
DEL YI, FLORIDA**

**38  
HABITANTES**





**HAY CIUDADANOS  
EN TODAS PARTES  
DEL PAÍS.**

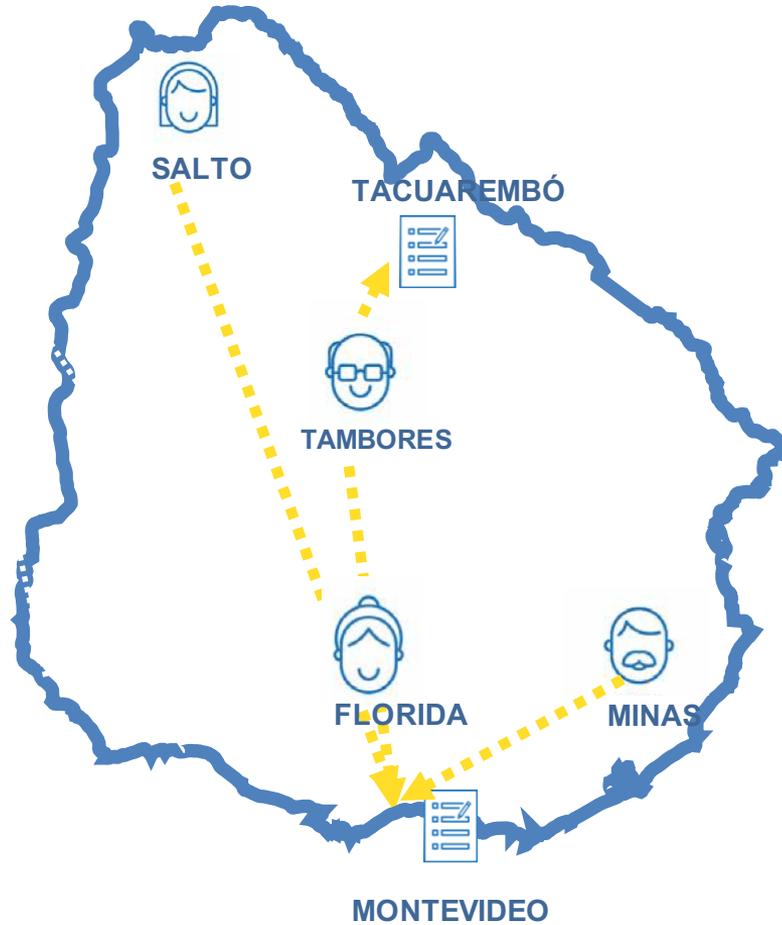




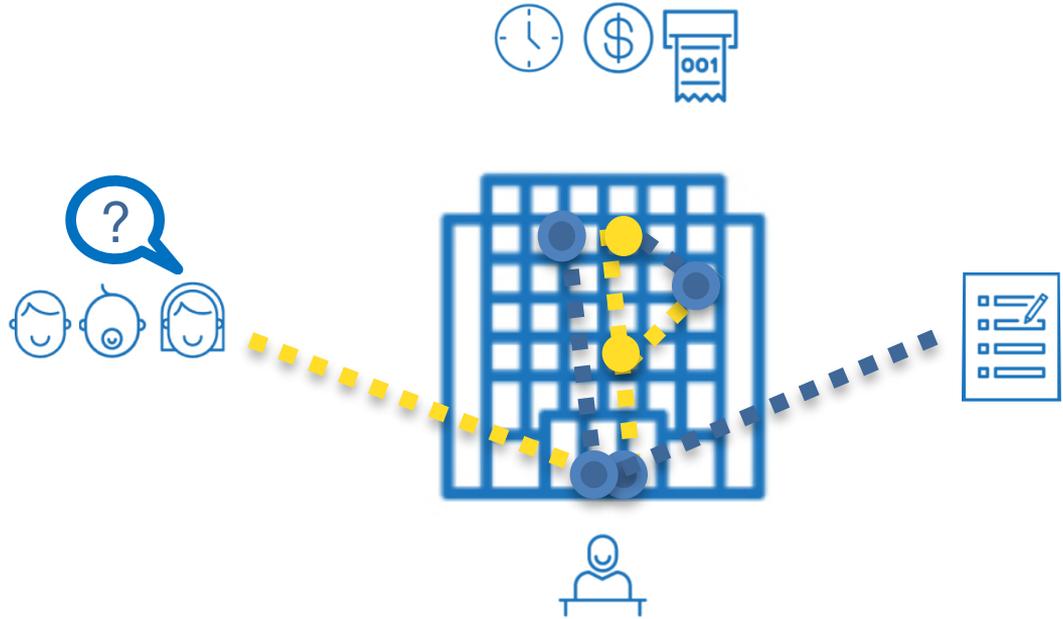
# CON DESIGUAL ACCESO A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DEL ESTADO



# PROBLEMA 1: LA DISTANCIA



PROBLEMA 2:  
EL  
DESCONOCIMIENTO  
DE LOS TRÁMITES



# CON TRÁMITES EN LÍNEA SE BUSCA AMPLIAR LAS VÍAS QUE TIENE EL CIUDADANO PARA VINCULARSE CON EL ESTADO



WEB



PARCIAL O DIGITAL ASISTIDA



PRESENCIAL



TELÉFONO

Las cuatro vías que tienen los ciudadanos para vincularse con el Estado coexistirán

## ¿QUÉ ESPERAMOS LOGRAR?



Mejor atención.



Información confiable.



Ahorro en costos de traslado.



Ahorro en tiempo.



Inmediatez en la respuesta.



Mayor transparencia.



Trazabilidad.



Seguridad en el proceso.



Universalización del acceso.



Simplificación de requisitos.

## ALGUNOS BENEFICIOS DEL PROYECTO PARA LOS ORGANISMOS:



- Desconcentrar la atención personalizada y disminuir el flujo de público en las oficinas.



- Ganar tiempo para la realización de otras tareas (back office).



- Mejorar la calidad del servicio.



- Disminuir el uso de papel, reduciendo costos y tiempos y facilitando el trabajo.



- Unificar criterios y requisitos.

## METAS DE TRÁMITES EN LÍNEA

2016

Todos los  
trámites de la  
Administración  
Central  
se inician  
en línea

2018

50% de los  
trámites de la  
Administración  
Central  
se completan  
en línea

2020

Todos los  
trámites de la  
Administración  
Central  
se completan  
en línea



trámites  
100% en línea

2016  
2017  
2020

Apoyo  
Político

Compromisos  
Organismos

Posibilidades  
Tecnológicas

Demandas  
Ciudadanas

LOS CUATRO PILARES DEL PROYECTO

# ¿Cómo?

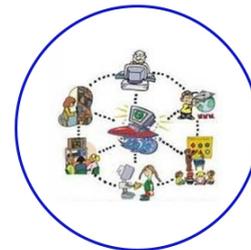
**Fortaleciendo a los organismos**



**Con la participación de los  
ciudadanos**



**Utilizando la tecnología**



# ESQUEMA GENERAL



CONFORMACIÓN DEL EQUIPO



LANZAMIENTO



RELEVAMIENTO,  
CLASIFICACIÓN  
Y PRIORIZACIÓN  
DE TRÁMITES



VALIDACIÓN  
ESTRATEGIA DE  
IMPLEMENTACIÓN



DESARROLLO



IMPLEMENTACIÓN





## ACTORES QUE INTERVIENEN:

Organismo

Implementar el 100% del inicio de los trámites en línea.

Agesic

Impulsar y apoyar a los organismos a implementar los trámites en línea.

Consultoras

Desarrollar e implementar los trámites en línea.

# Desafíos



# Lo hecho 2013 - 2015

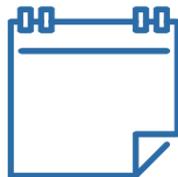


En el 2013-2014 conseguimos que esté disponible la información de TODOS los trámites del Estado en el portal [tramites.gub.uy](https://tramites.gub.uy).



The screenshot shows the homepage of the [tramites.gub.uy](https://tramites.gub.uy) website. At the top, there is a navigation bar with the following elements: the website name [Uruguay.gub.uy](https://tramites.gub.uy), menu items for TRÁMITES, GOBIERNO, and TEMAS Y PERFILES, and a [Registro de Usuarios](#) link. Below the navigation bar is a dark blue header with the website logo and name. The main content area features a large banner with the text " Toda la información de los trámites del Estado " and a search bar containing the placeholder text " ¿Qué trámite desea realizar? ". A blue button labeled " BUSCAR " is positioned to the right of the search bar. Below the search bar, a small tip reads: " Sugerencia: puede ingresar el nombre del organismo o palabras relacionadas con el trámite. ". The page is divided into two columns. The left column is titled " 434 Trámites en Línea " and lists " MÁS CONSULTADOS " with two items: " Expedición de Partidas " and " Cédula Catastral ", each with an " INICIAR TRÁMITE " button. The right column is titled " Atención Ciudadana " and includes a blue triangle icon, a paragraph of text: " Por orientación y consulta sobre Información de Trámites y Servicios del Estado puede dirigirse a nuestros canales de Atención Ciudadana ", and a " PRESENCIAL " section with an icon and the text " Puntos de Atención Ciudadana ".

# Activos de Gobierno Digital



AGENDA



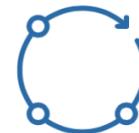
BPM



E-TIMBRE



CONTROL  
DE ACCESO



TRAZABILIDAD



E-FORMULARIO



MÉTODOS  
DE PAGO

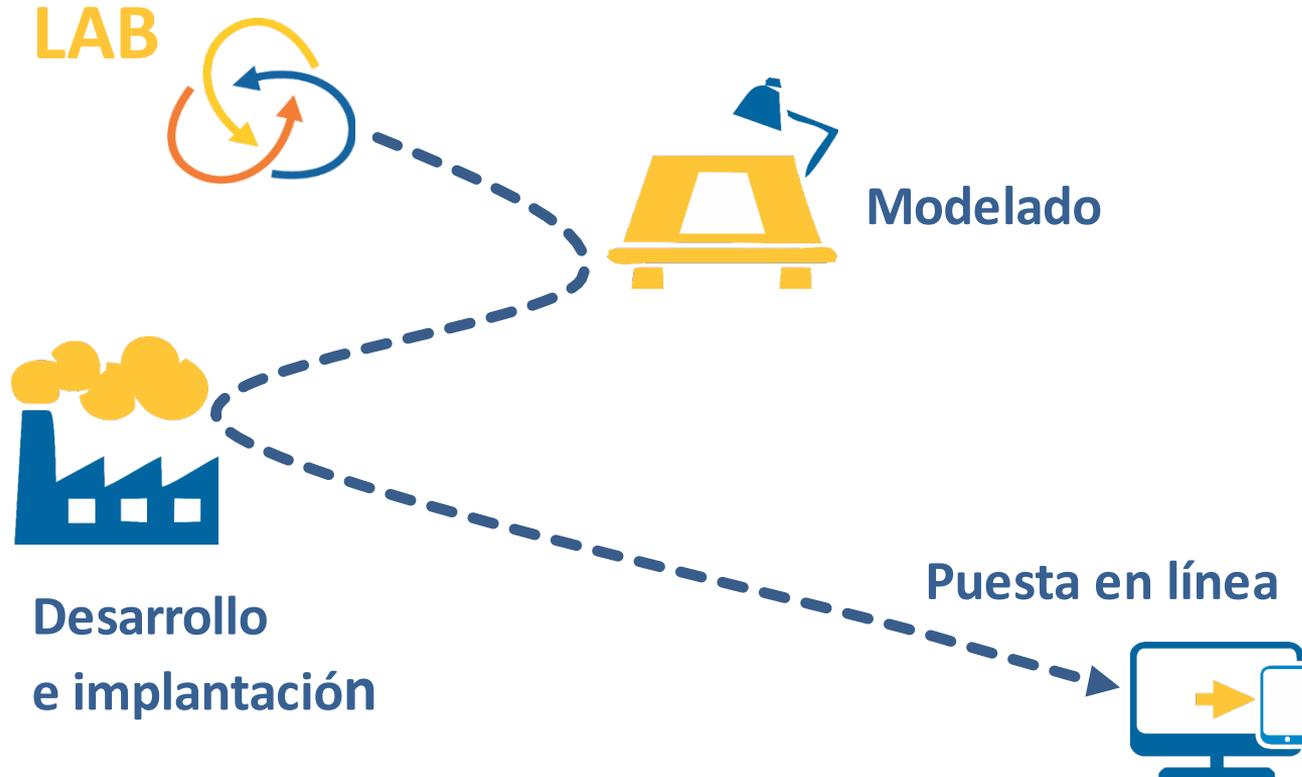


FIRMA  
ELECTRÓNICA



PLATAFORMA DE  
INTEROPERABILIDAD

# Camino del Trámite



# Laboratorio de Innovación Social

**154** funcionarios

**83** ciudadanos

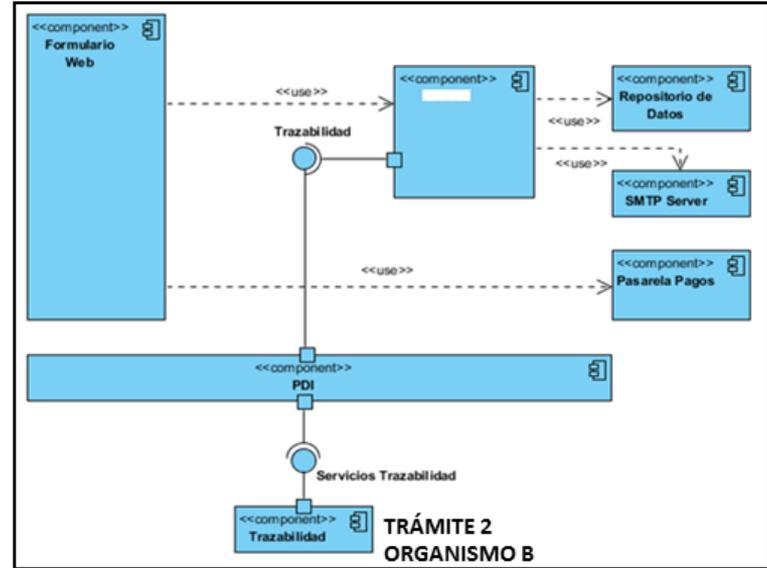
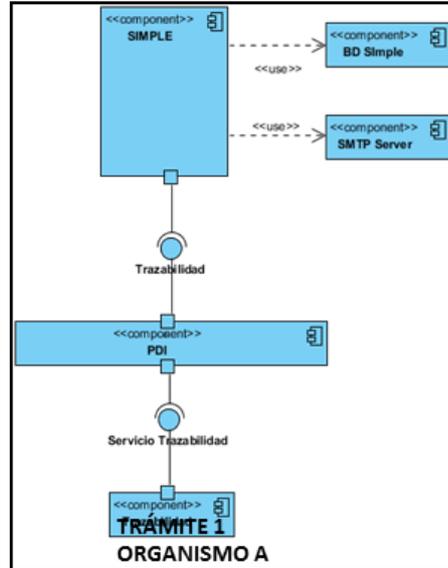
**33** trámites

**10** Organismos



# Resultados

- Declaración jurada
- Solicitud de comprobante o constancia
- Solicitud de información
- Soporte o asistencia
- Pago de obligaciones

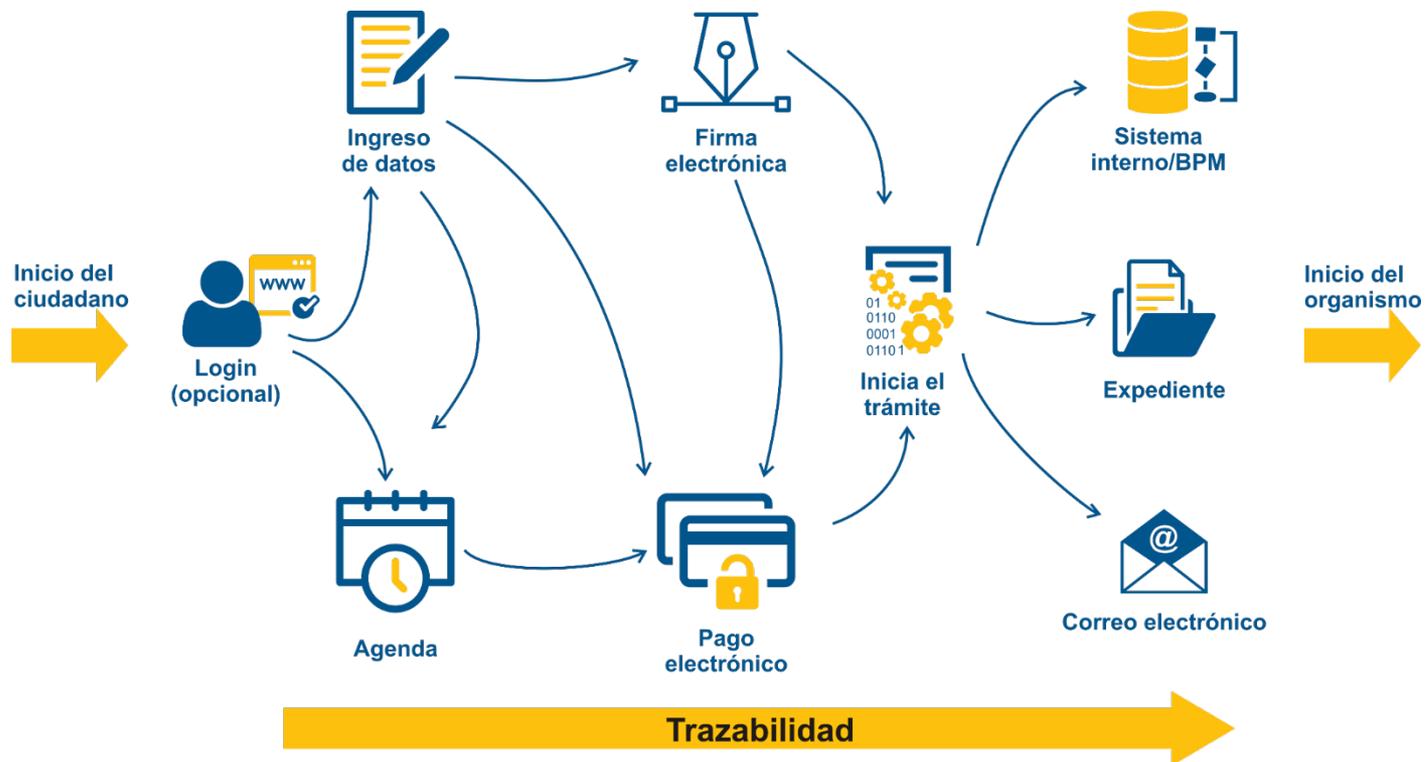


# 2016

 **agesic**  
DESARROLLANDO  
EL URUGUAY DIGITAL

  
**PRESIDENCIA**  
REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY

# 2016 -Inicio



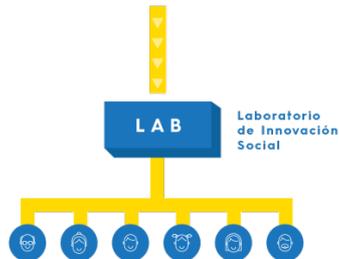
# 2016 - De lo artesanal a lo industrial

## ETAPA 1

### Clasificación



No categorizadas



## ETAPA 2

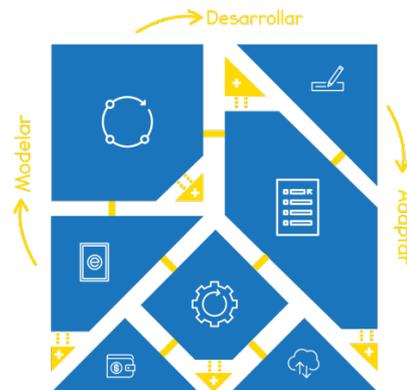
### Modelado

Selección de activos digitales



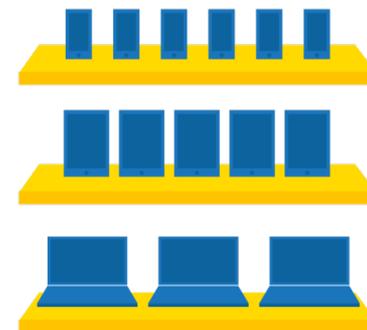
## ETAPA 3

### Desarrollo e Implantación



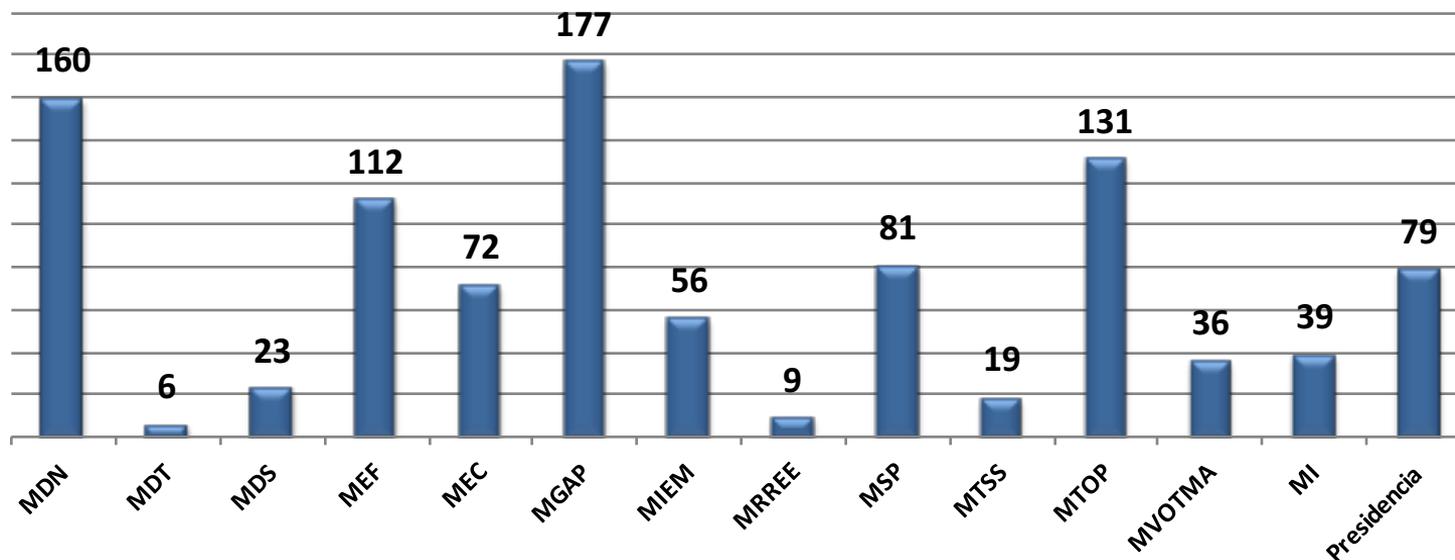
## ETAPA 4

### Puesta en línea



# 2016 -Alcance

Cantidad de Trámites a Digitalizar en cada Ministerio (Total = 1000)



# 2016 - Estrategia

- ✓ Implantadoras
- ✓ Gestión del Cambio, Flujos de atención, parametrización y configuración de activos de GE.
- ✓ Capacidades técnicas.
- ✓ Java, Genexus y otros
- ✓ Servicios transversales.
- ✓ Seguridad, Calidad de Software, Calidad Web, Interoperabilidad

# AGESIC

- ✓ Conformar estructura
- ✓ Contratación de empresas
- ✓ Evolución de activos
- ✓ Desarrollo de nuevos activos

# Organismos

- ✓ Formar equipo
- ✓ Capacitación de los equipos
- ✓ Lanzamientos
- ✓ Relevamiento
- ✓ Definir la estrategia

# 2016 – Plan de trabajo



**Muchas gracias**