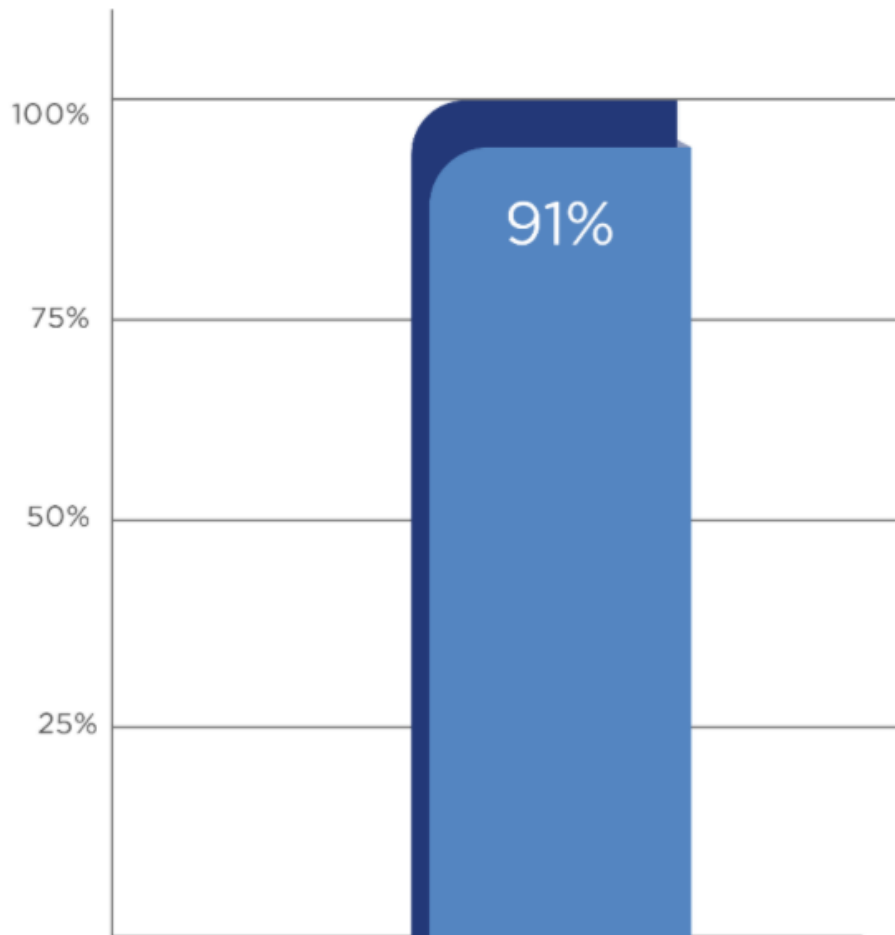




Porcentaje de Avance al 28 de Agosto 2020

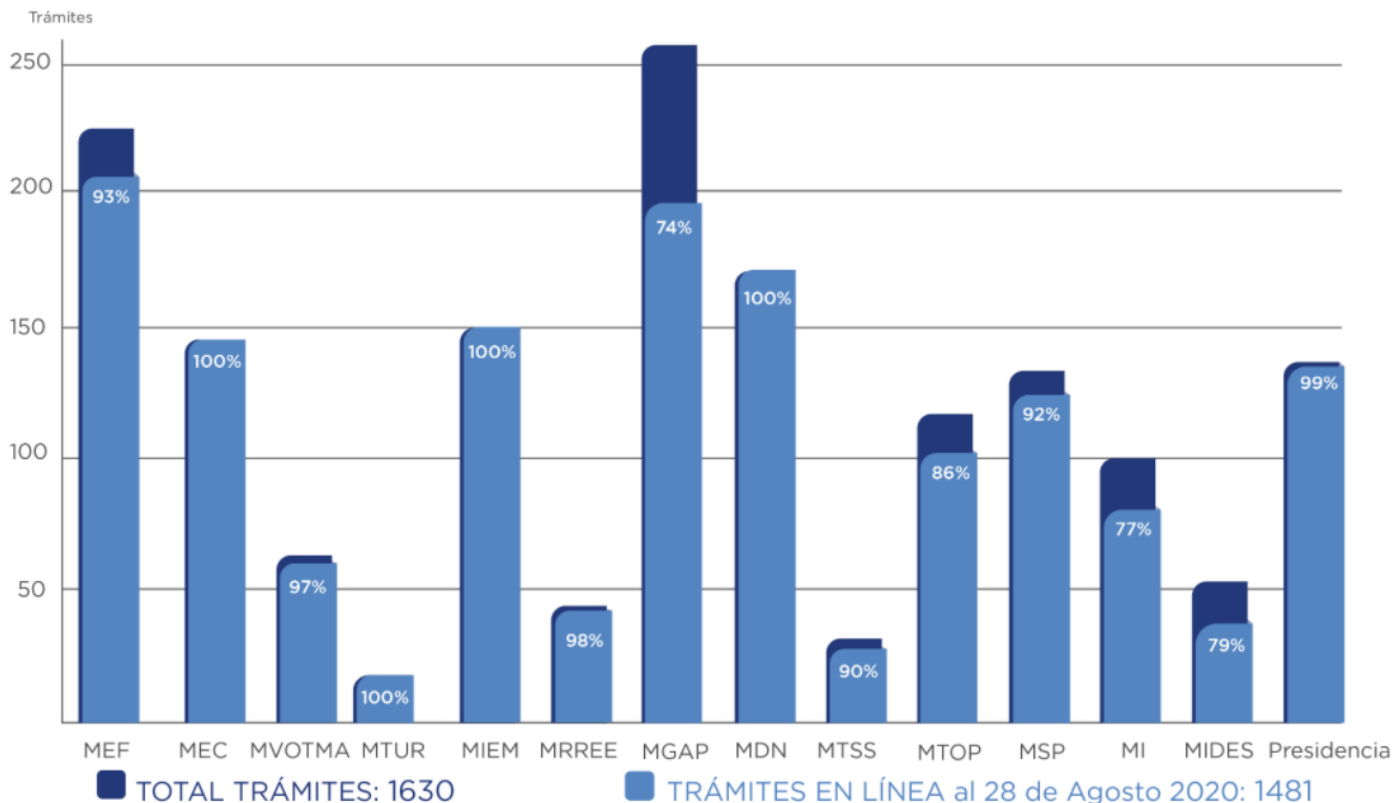


A nivel nacional con alcance ministerial



TOTAL TRÁMITES
1630

TRÁMITES EN LÍNEA
1481



MEC* - Los trámites del Ministerio de Educación y Cultura que corresponden a la Dirección General De Registro Del Estado Civil (DGREC) y a la Dirección General de Registros (DGR) no están contemplados en el Programa Trámites en Línea sino en el Programa DGRDIGITAL.



Intendencia
de Montevideo

A nivel de gobierno local- Montevideo

Intendencia de Montevideo

INSTITUCIONAL TRANSPARENCIA TRÁMITES Y SERVICIOS ÁREAS TEMÁTICAS

CON UN CLIC PODÉS INICIAR MÁS DE 250 TRÁMITES EN LÍNEA

¿QUÉ TRÁMITE O SERVICIO ESTÁS BUSCANDO?

ACTIVIDADES ECONÓMICAS

CULTURA, DEPORTE Y TIEMPO LIBRE

MI MONTEVIDEO

Notificación electrónica

Registro de permisos de transporte en vehículos privados

Montevideo Decide

Aloja de abono de residentes

Modificación de domicilio. Abono residente

Montevideo Libre

Cambio de domicilio constituido SUCIVE

Habilitación - Ascensores

Solicitud - Ascensores

Solicitud de inspección de instalaciones sanitarias

Avisos Mi Montevideo

Solicitud Certificado de no ejercicio

Pospago STM

Convenios Web

Consulta de deuda

Certificado Único Departamental (CUD)

Certificado Único (proveedores)

Solicitud de vehículo sustituto para transporte oneroso

Intendencia de Montevideo

Abrir App

Dónde ir

Reclamos STM

Sistema único de Respuesta

Montevideo Decide

Playas

Red de baños públicos

Av Gral Garibaldi 2383

Ejido 1309

Todas las líneas

Ahora

Caminar ...

28' 187 - PLAZA INDEPENDENCIA

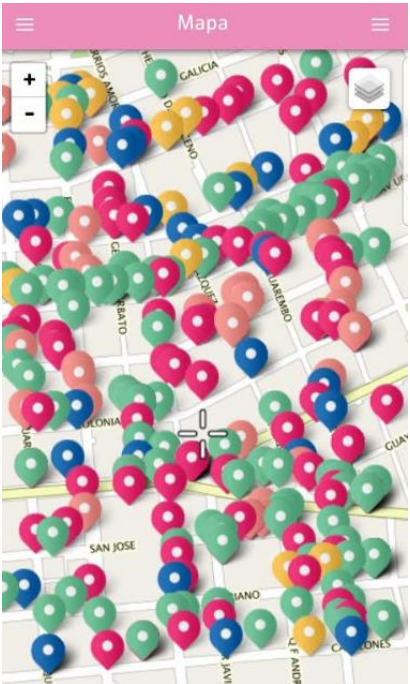
7' Av Gral Garibaldi y Cuiñapiru

38' 79 - CIUADELA

19' Cuiñapiru y Av Gral Garibaldi

20' 180 - CIUDAD VIEJA

3'



90% aprox. se pueden iniciar en línea





2006 - 2010

2011-2015

2016 - 2020

Etapa de
institucionalización e
implantación

Etapa de expansión

Etapa de
transformación

Acceso a la Información Pública,

- Creación del Centro Nacional de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informática (CERTuy)
- Elaboración de la Política de Seguridad de la Información
- Guía para diseño e implementación de Portales Estatales
- Modelo de Madurez de Gobierno Electrónico
- REDuy
- Guía Metodológica en Gestión de Proyectos,
- Plataforma de interoperabilidad del Estado Uruguayo
- Certificado Digital Raíz (RootCA)
- Portal del Estado Uruguayo
- Fondos concursables
- Expediente Electrónico
- Infraestructura de Datos Espaciales (IDE)

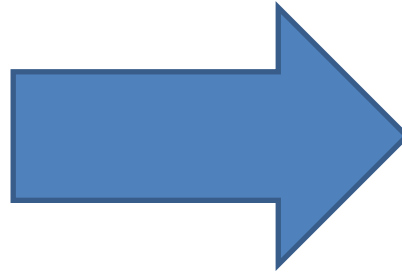
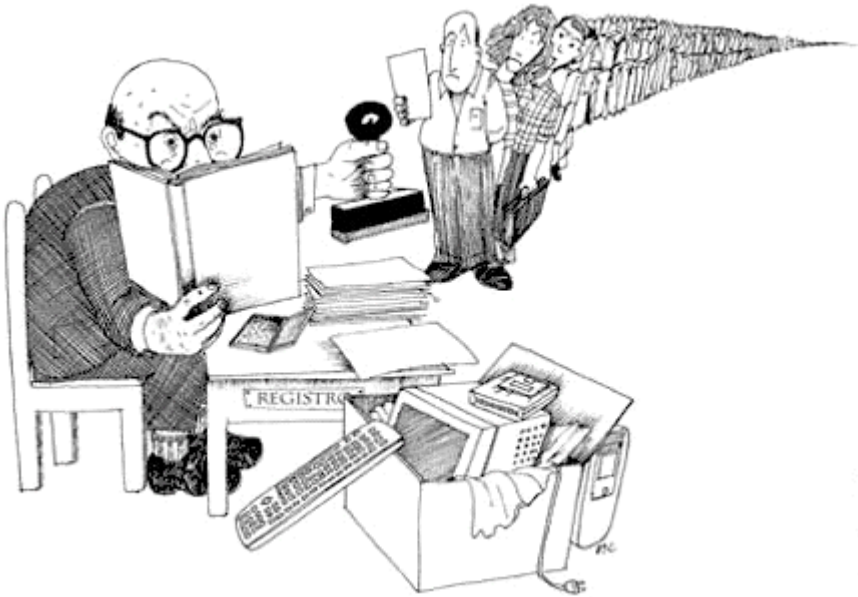
- GRP y E-fondos
- Plataforma de gobierno electrónico
- Consultoría de Estrategias y Modelos para el Programa Trámite en Línea
- Consolidación de Datacenters del Estado.
- Creación de la Nube privada del Estado.
- Catálogo de Datos Abiertos
- Planes directores de gobierno electrónico
- Certificación e identidad electrónica
- Sistema de Gestión de seguridad de la información
- Ley de Administración y procedimiento Administrativo Electrónico. Decreto de Intercambio de Información
- Catálogo de trámites
- Notificaciones electrónicas
- Implementación Puntos de atención ciudadana. Atención integral por múltiples canales
- Catálogo de Software público

- Laboratorio de innovación social y pública
- Programa 100% trámites en línea
- Activos de gobierno electrónico e-formulario, agenda electronica, trazabilidad, identificación y conectores de integración
- Ventanillas Únicas
- Gestión del cambio
- Arquitectura de gobierno y de datos , marco TOGAF
- Marco de ciberseguridad
- Tecnologías emergentes

Algunas de las iniciativas
trabajadas en AGESIC con
respecto a trámites en
línea

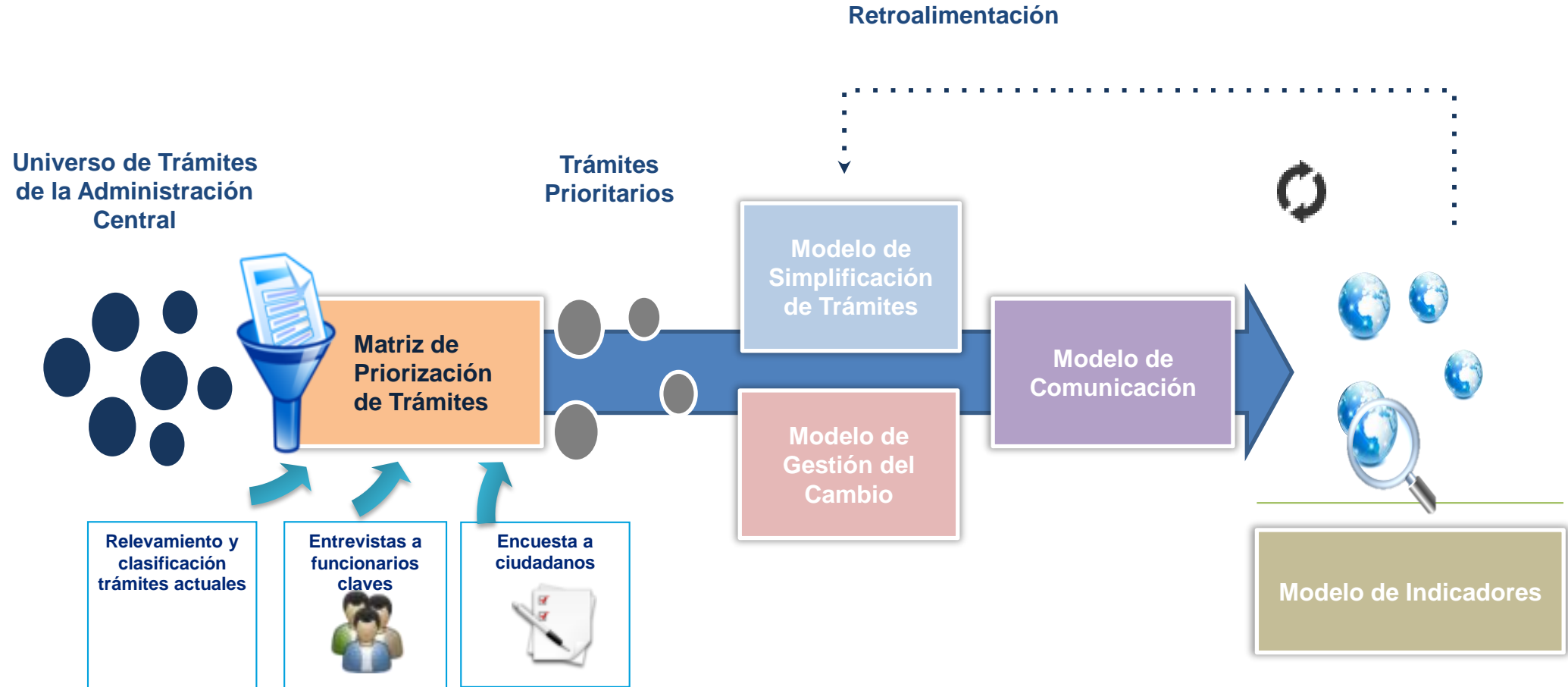
Elaboración de Estrategias y Modelos para el Programa Trámite en Línea 2012-2013

¿

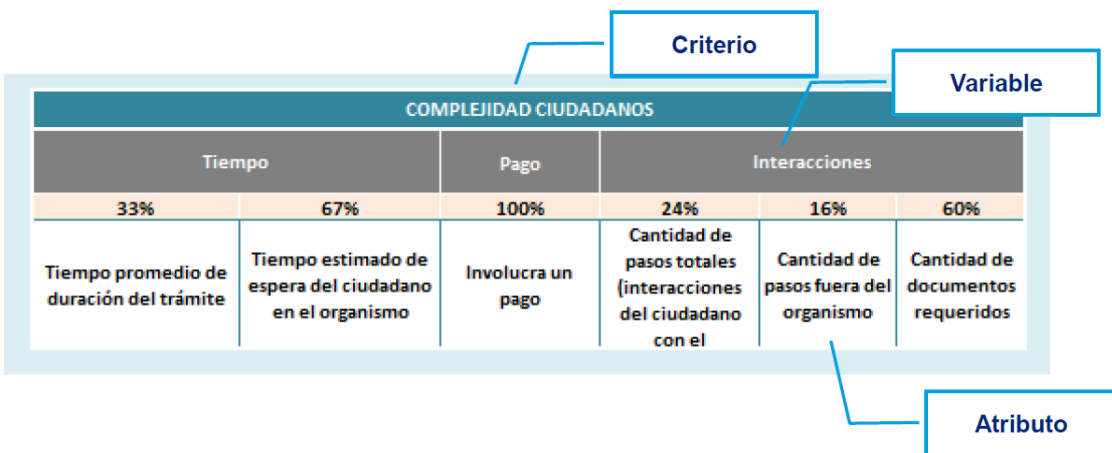


- Cómo estar preparados para enfrentar las barreras al cambio?
- ¿Por cuáles comenzar y en base a qué criterios?
- ¿Cómo “simplificar” los trámites a través del uso de activos de gobierno electrónico?
- ¿Cómo comunicar que estos cambios se están realizando?

Modelo de trámites y servicios en línea



Modelo de trámites y servicios en línea

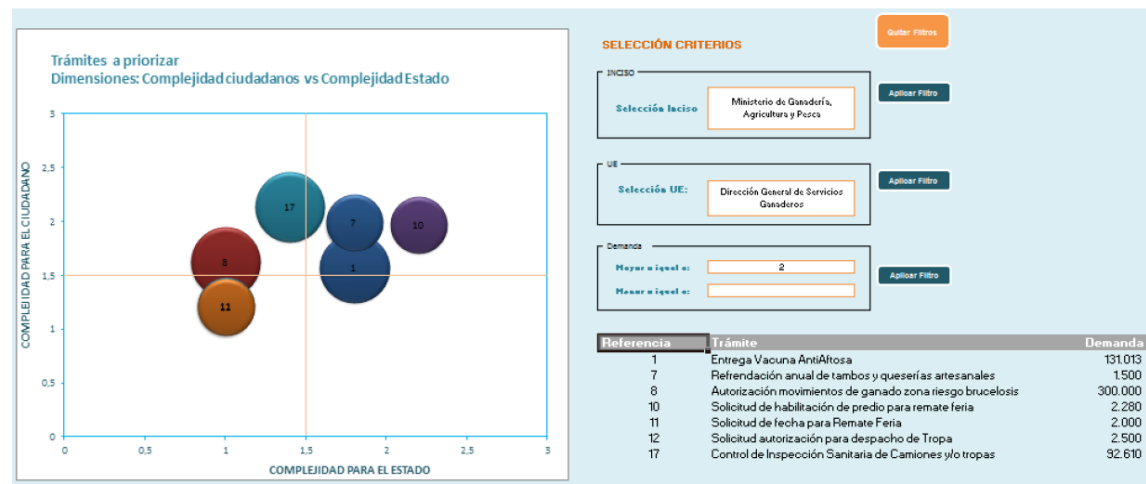


Matriz de priorización

Id	Inciso	Denominación Unidad Ejecutora	Trámite	Público Objetivo	Volumen	Complejidad Ciudadanos	Complejidad Estado
8	Ministerio de Ganadería, Agricultura y Pesca	Dirección General de Servicios Ganaderos	Autorización movimientos de ganado zona riesgo brucelosis	Productores ganaderos / lecheros en seccionales policiales en riesgo	300.000	Media	Baja
9	Ministerio de Ganadería, Agricultura y Pesca	Dirección General de Servicios Ganaderos	Certificación de vacunación antiaftosa en predios de riesgo	Productores declarados de vigilancia prioritaria	650	Media	Baja
10	Ministerio de Ganadería, Agricultura y Pesca	Dirección General de Servicios Ganaderos	Solicitud de habilitación de predio para remate feria	Proprietarios de locales remate de ferias	2.280	Media	Alta
11	Ministerio de Ganadería, Agricultura y Pesca	Dirección General de Servicios Ganaderos	Solicitud de fecha para Remate Feria	Proprietarios de locales remate de ferias	2.000	Media	Baja
12	Ministerio de Ganadería, Agricultura y Pesca	Dirección General de Servicios Ganaderos	Solicitud autorización para despacho de Tropa	Productores que mueven ganado en determinada zona del país	2.500	Media	Baja
13	Ministerio de Ganadería, Agricultura y Pesca	Dirección General de Servicios Ganaderos	Solicitud de habilitación de tambos	Establecimientos de leche con destino comercial, es decir tambos y queserías	160	Media	Alta

Escalas variables Complejidad Ciudadanos

	Punto de corte	Unidad	Valores		
			1	2	3
Tiempo promedio de duración del trámite	0,33	156 Horas	Menos de 0,33 horas	De 0,33 hasta 156,48 horas	más de 156,48 horas
Tiempo estimado de espera del ciudadano en el organismo	10,00	30,00 Minutos	Menos de 10 minutos	De 10 hasta 30 minutos	más de 30 minutos
Costo para el ciudadano / empresa	N/A	N/A Monto	N/A	N/A	N/A
Cantidad de pasos totales	2,00	4,00 Cantidad	Menos de 2	De 2 hasta 4	más de 4
Cantidad de pasos fuera del organismo	1,00	3,00 Cantidad	Menos de 1	De 1 hasta 3	más de 3
Cantidad de documentos requeridos	1,00	3,00 Cantidad	Menos de 1	De 1 hasta 3	más de 3
Costo para el Estado	N/A	N/A Monto	N/A	N/A	N/A
Volumen anual promedio	844,20	10.007,14 Cantidad	Menos de 844,2	De 844,2 hasta 10007,14	más de 10007,14
Involucra un pago	-	- SI/NO	No Pago	No Pago	Pago



Modelo de trámites y servicios en línea



ACTIVOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO



REQUERIMIENTOS GENERALES DEL TRÁMITE

TECNOLOGÍA | ORGANIZACIÓN | PROCESOS | NORMATIVA

Modelo de trámites y servicios en línea

1. Celebración de Contrato o Acuerdo

Realizar un contrato o acuerdo con la Administración Central como contraparte directa, o con un tercero, cumpliendo la Administración el rol de intermediario, garante o facilitador del acuerdo.

2. Declaración

Efectuar una manifestación ante la Administración Central, declarativa de determinada situación, estado o condición del ciudadano que puede constituir la base para determinar el incumplimiento de una obligación establecida por la Administración Central

3. Denuncia

Realizar la denuncia ante la Administración Central de una situación que involucra al propio ciudadano, un tercero o la ciudadanía en general

4. Pago de Obligaciones

Abonar obligaciones contraídas con la Administración Central (multas, impuestos, servicios consumidos, etc.)

5. Registro e Inscripción

Formar parte, con carácter obligatorio u opcional y en forma temporal o permanente, de una base de datos con determinada característica, cualidad o condición frente a la Administración Central o la ciudadanía en su conjunto, permitiéndole en consecuencia el ejercicio de determinados derechos o la realización de ciertos trámites.

6. Obtención de Beneficios

Obtener un beneficio derivado de una condición social, laboral, económica, etc. del ciudadano que es proporcionado por la Administración Central o Gestionado a través de la misma.

Modelo de trámites y servicios en línea

7. Solicitud de Comprobante o Constancia

Obtener un testimonio por parte de la Administración Central que avale determinada situación o estado del ciudadano.

8. Solicitud de Información

Obtener información en poder de la Administración Central, ya sea propia del ciudadano y sobre la cual el mismo se encuentra habilitado a actuar o si la misma fuere de acceso libre.

9. Solicitud de Permiso o Habilitación

Obtener un derecho, regulado por la Administración Central, para hacer, tener, o disponer sobre otro ciudadano u objeto determinado en ciertas condiciones establecidas.

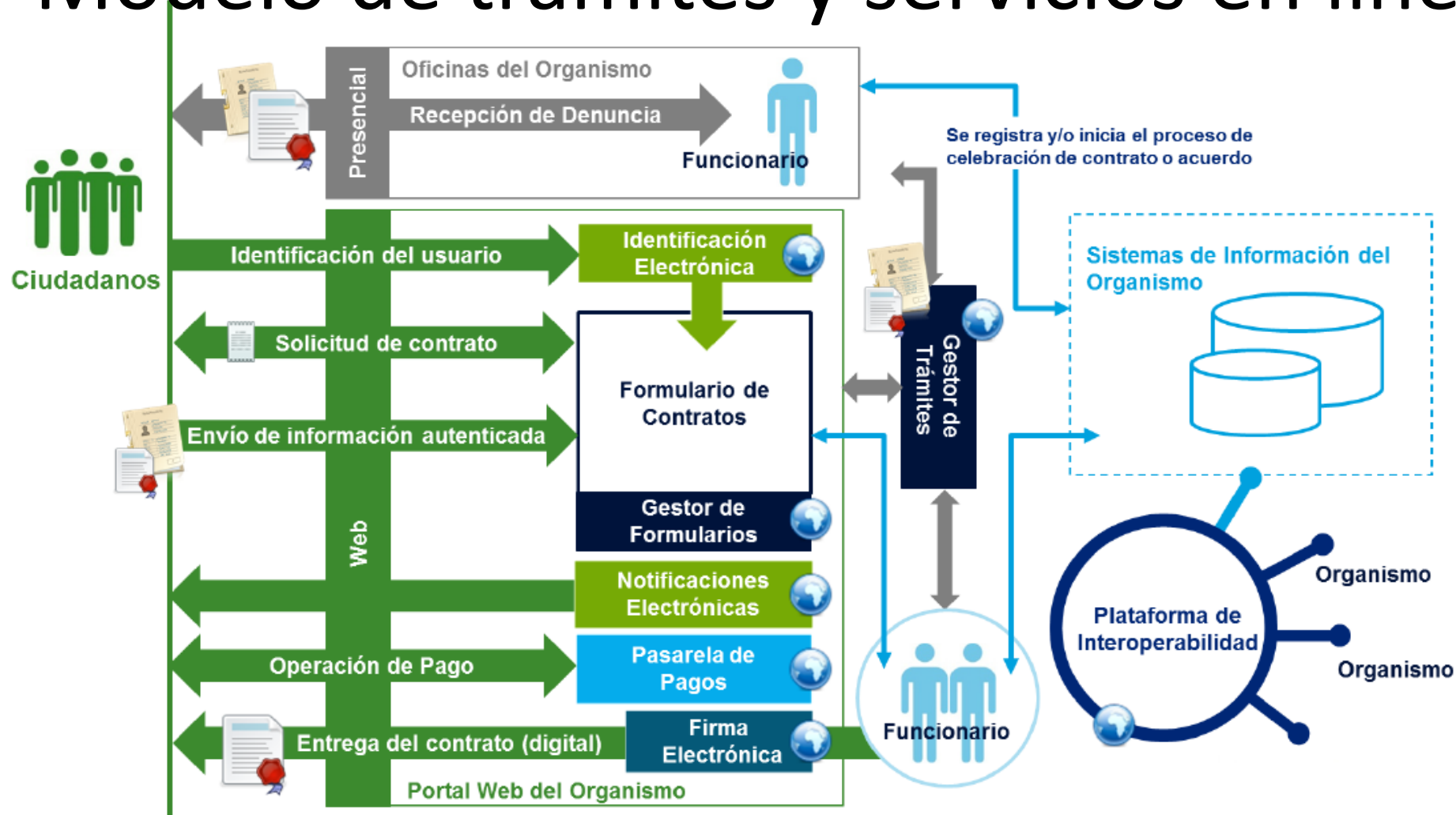
10. Soporte o Asistencia

Obtener asesoramiento especializado referente a servicios brindados por la Administración Central, situaciones particulares del ciudadano o condiciones generales de la ciudadanía frente a la Administración Central.

11. Ventas de la Administración Central

Adquirir bienes provistos en forma permanente o temporal por la Administración Central.

Modelo de trámites y servicios en línea



Modelo de trámites y servicios en línea



Paso 1: Identificación de públicos

El objetivo de esta actividad es identificar los públicos que realizan el trámite que se implementará en línea. En la identificación de públicos se detectarán las características de los ciudadanos y empresas que realizan el trámite a implementar en línea.



Paso 2: Selección de acciones de Comunicación

Una vez se ha identificado el público del trámite a implementar en línea, el siguiente paso es seleccionar aquellas acciones de comunicación a realizar para cada uno de estos públicos.

Modelo de Comunicación



Plan de Comunicación



Paso 3: Definición del Mensaje

A partir de las características de los públicos, la disposición a la realización del trámite en línea y las acciones a realizar, se definirá el mensaje a comunicar para cada uno de los públicos tomando como base los beneficios asociados a la realización del trámite en línea.



Paso 4: Diseño del Plan de Comunicación a los ciudadanos

En esta última actividad, es donde se ha de completar el Plan de Comunicación a los Ciudadanos en función de los lineamientos aportados por el Modelo.

Para completar cada uno de los pasos, por favor siga las instrucciones que van apareciendo en las distintas pantallas. La herramienta está diseñada a partir de información general de la Administración Central y será con los datos que se vayan introduciendo cuando se conseguirán resultados personalizados para el Modelo de Comunicación a los Ciudadanos en su Organismo/Departamento.

Iniciar

Modelo de Gestión del Cambio para la Implementación de Trámites en Línea

A) Instrucciones generales - Cómo navegar por el Modelo de Gestión del Cambio

El Modelo de Gestión del Cambio para la Implementación de Trámites en Línea es una herramienta sencilla que guía el desarrollo del Plan de Gestión del Cambio en la Implementación del Trámite en Línea. Durante las distintas actividades a realizar, podrá encontrar un menú a la izquierda de la pantalla con distintos botones que le aportarán información sobre la actividad a realizar o lo guiarán directamente hasta este instructivo.



Haciendo click sobre este botón se abrirá un cuadro de diálogo con el objetivo de la actividad a realizar.



Haciendo click sobre este botón encontrará información sobre los pasos a seguir en la actividad a realizar.



Haciendo click sobre esta imagen podrá volver directamente a este instructivo cuando lo desee.

Excepcionalmente en alguna actividad encontrará la imagen  que le permitirá obtener información adicional sobre algún aspecto específico de la actividad.

B) Actividades del Modelo de Gestión del Cambio para la Implementación de Trámites en Línea.

El Modelo de Gestión del Cambio para la Implementación de Trámites en Línea se enfoca en tres aspectos clave:



La Estrategia de Gestión del Cambio



La Alineación Organizacional



La Capacidad Organizacional



Seguimos avanzando

Sitio oficial de la República Oriental del Uruguay

Ingresá a Perfil gub.uy

gub.uy

¿En qué podemos ayudarte? TRÁMITES

Organismos Trámites y servicios Temas Datos y Estadísticas Participación Prensa

Trámites y servicios

Toda la información de los trámites del Estado

¿Qué trámite querés hacer?

Sugerencia: podés ingresar el nombre del organismo o palabras relacionadas con el trámite

Datos y estadísticas

- 2.881 Trámites disponibles**
Consultá toda la información necesaria para realizar trámites con el Estado uruguayo.
- 1.733 Trámites en línea**
Accede al listado de los trámites que se pueden realizar a través de internet.
- 448.000 visitas mensuales**
Cantidad de visitas que realiza la ciudadanía al sitio de trámites y servicios del Estado.

Firma Digital
Para realizar procesos automatizados con firma.

Servicios

- Seguimiento de trámites**
Ingresá el identificador de tus trámites iniciados en línea o informate del estado en que se encuentran.
- Administra de Usuario gub.uy**
Configura tu contraseña, tu nivel de garantía y las aplicaciones que utilices en Usuario gub.uy.
- Notificaciones y Comunicaciones Digitales**
Ingresá al sistema y recibí comunicaciones que te envía el Estado uruguayo.

Atención a la Ciudadanía

Utilizá nuestros canales digitales para informarte sobre trámites y servicios del Estado.

DIGITAL

info@atencionala-ciudadania.gub.uy
Facebook: Facebook/AtencionUY

TELEFÓNICO

0800 INFO (4036)
*463 para celulares ANTEL

PRESENCIAL

Puntos de Atención a la Ciudadanía

Formulario de contacto

Trámites destacados

- Subsidio Especial por Desempleo Parcial para Trabajadores...
Iniciar trámite en línea
- Validación de Identidad de Usuario gub.uy - ID Uruguayo.
Iniciar trámite en línea
- Solicitud de Canasta de Emergencia Alimentaria
Iniciar trámite en línea
- Solicitud de Prórroga de Subsidio por Desempleo
Iniciar trámite en línea
- Servicio de Atención a Mujeres en Situación de Violencia Basada...
Iniciar trámite en línea
- Desbloqueo de PIN y Renovación de Certificado de Firma de Cédula...
Iniciar trámite en línea

Perfil gub.uy

Seguí el avance de tus trámites, visualizá tu agenda de citas en organismos públicos, firmá documentos con Cédula de Identidad Digital, administrá tus datos personales y mucho más.

Decreto de simplificación

Publicar en su sitio web y en el Portal del Estado Uruguayo, www.portal.gub.uy, cada uno de los trámites que ofrecen, con la indicación precisa de todos los requisitos que el interesado debe cumplir para su realización, del costo total que debe abonar, del plazo máximo de duración del trámite y de la dependencia responsable del mismo.

Para la realización del trámite no podrá exigirse el cumplimiento de un requisito que no se encuentre publicado. Asimismo, revisar periódicamente la información publicada y exhibir la última fecha de revisión.

Supresión. Analizar los trámites que se ofrecen, a efectos de evaluar su pertinencia y eliminar los requisitos cuyo cumplimiento no sea indispensable, salvo que sean exigidos por una norma.

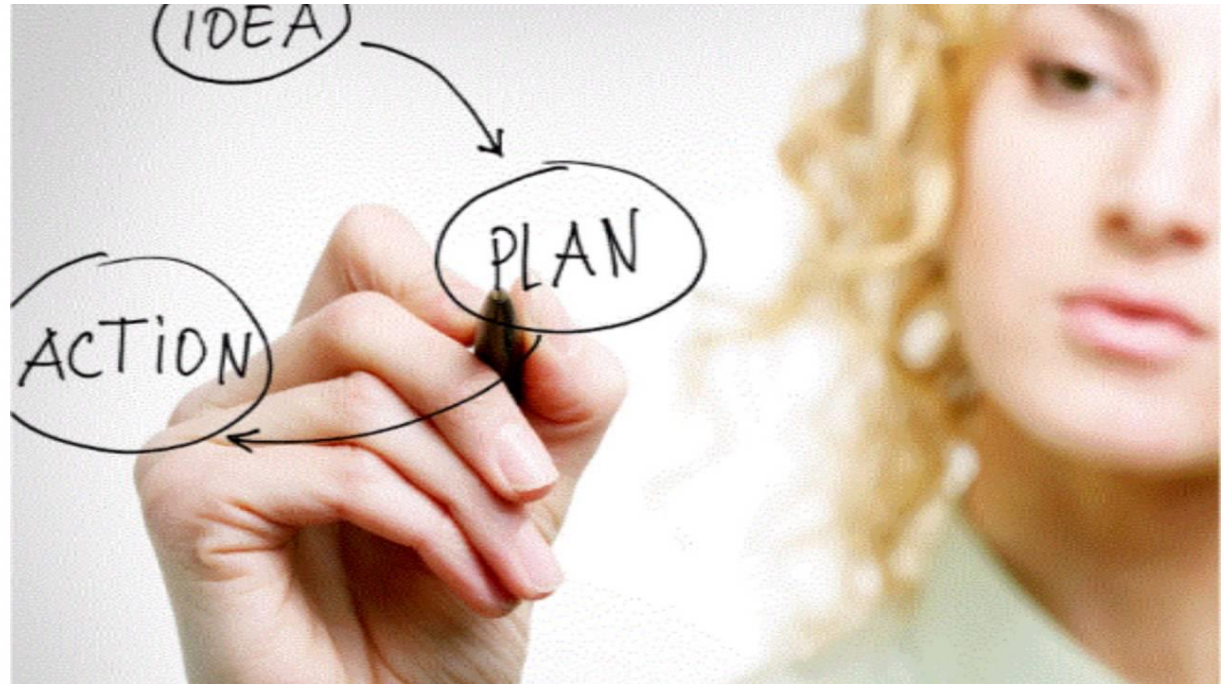
Simplificación. Rediseñar los trámites con la incorporación de tecnología, con la finalidad de adoptar el procedimiento más sencillo posible, exigiendo únicamente el cumplimiento de las etapas y requisitos que sean indispensables.

Asunción presidencial 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”



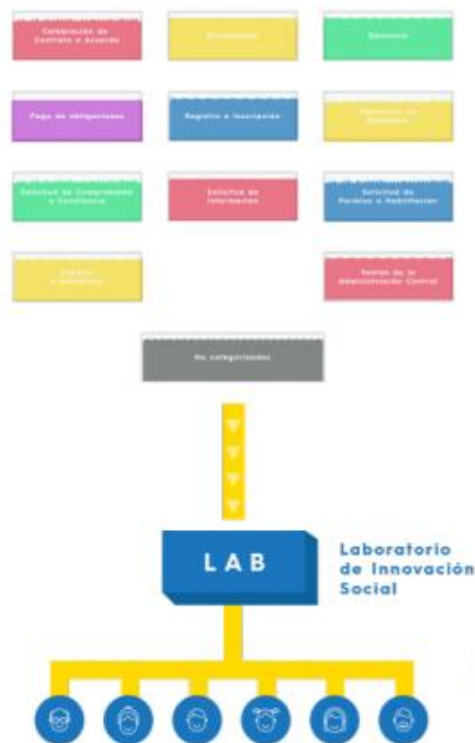
Plan de acción



Definición de la estrategia

ETAPA 1

Clasificación



ETAPA 2

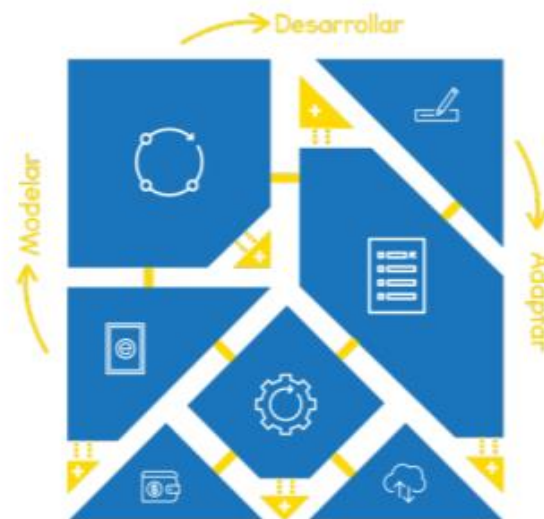
Modelado

Selección de activos digitales



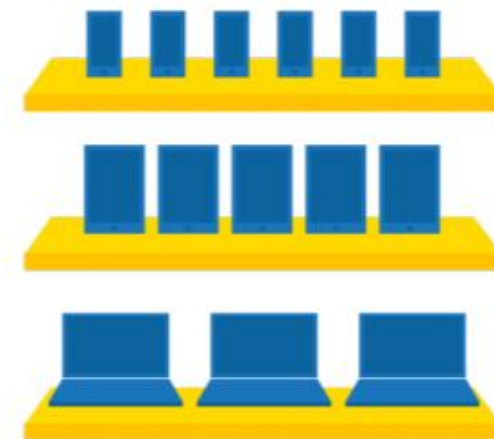
ETAPA 3

Desarrollo e Implantación



ETAPA 4

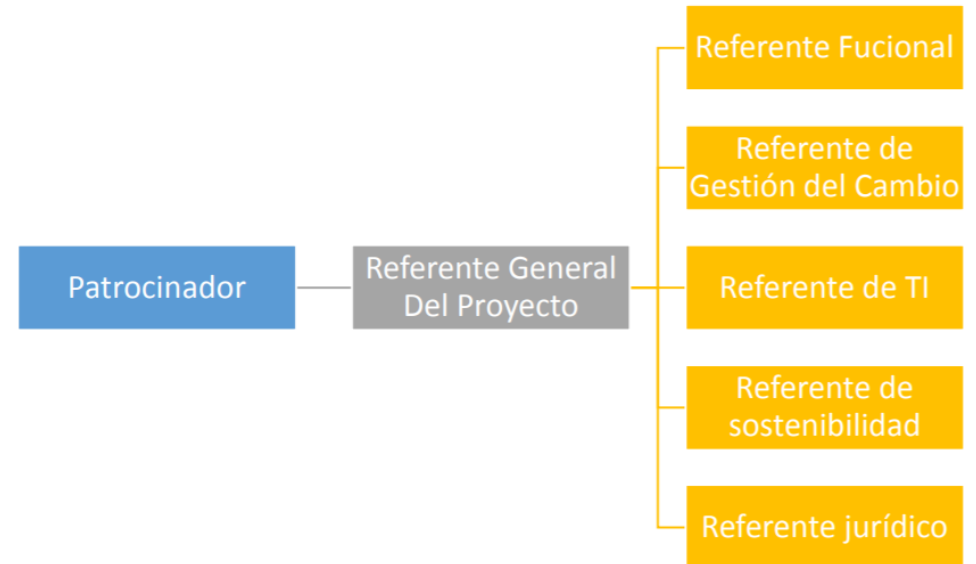
Puesta en línea



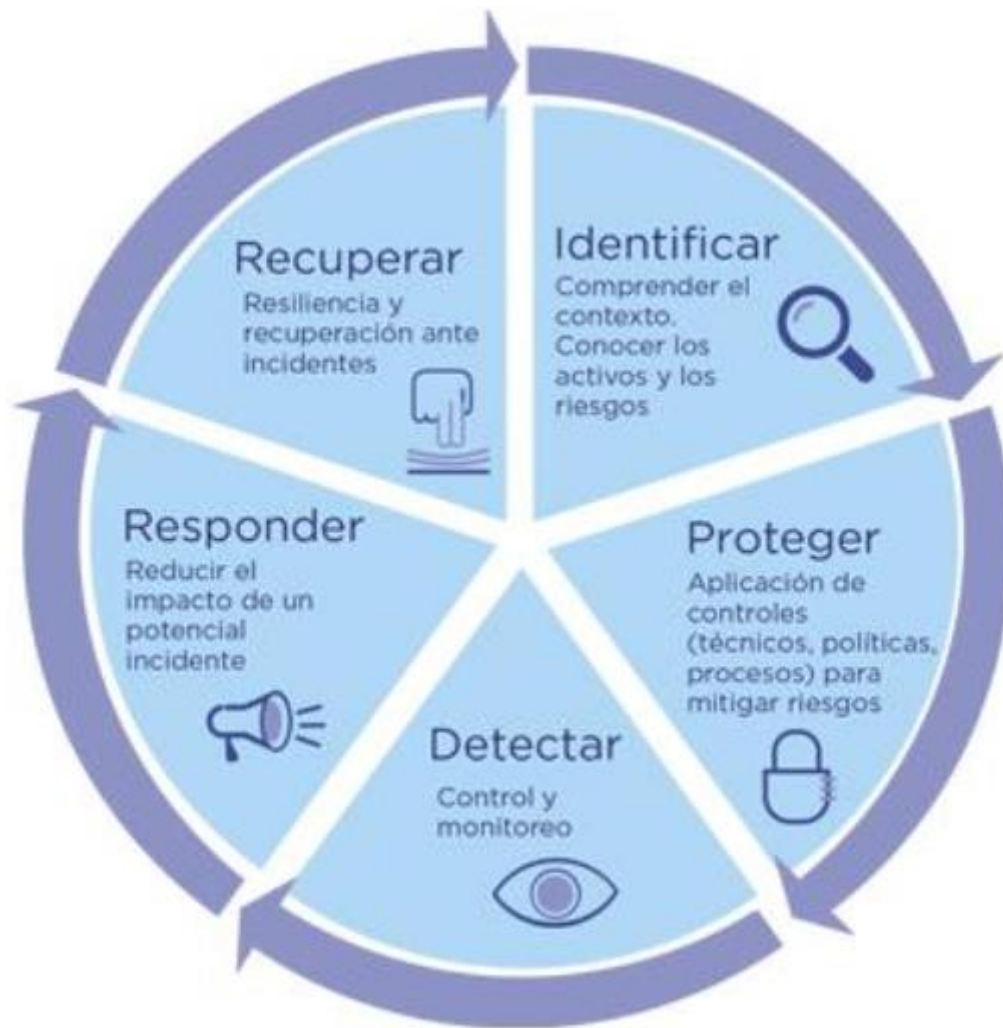
Diseñando la implantación



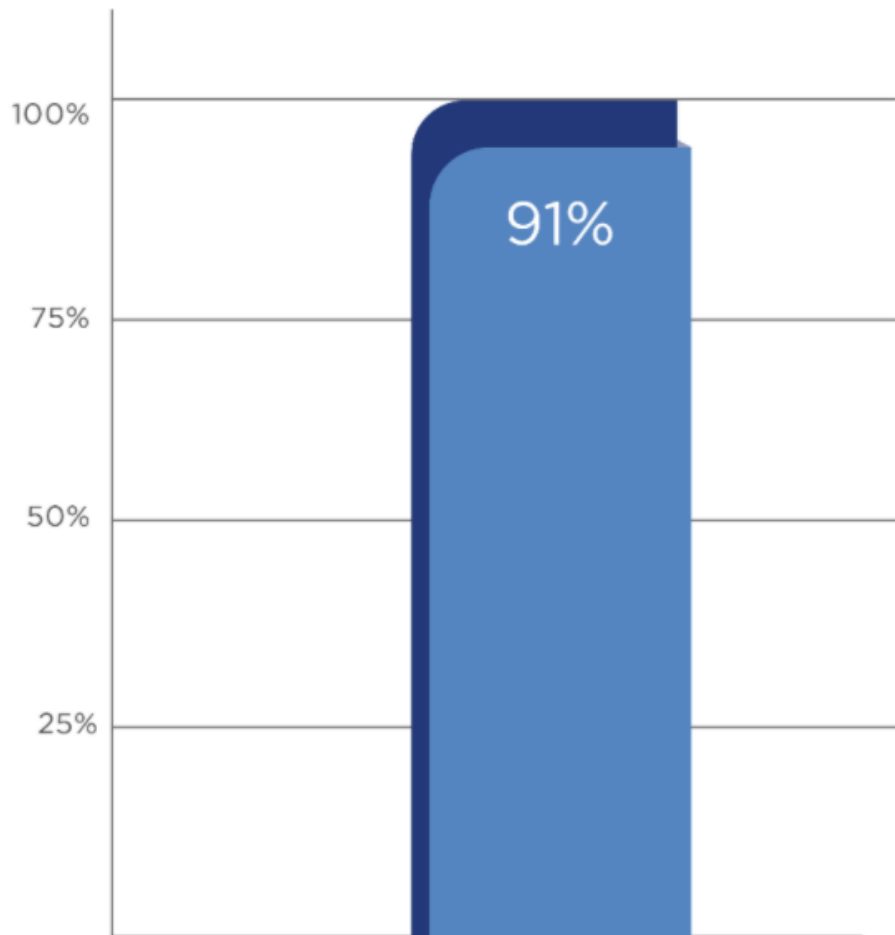
Afinando el modelo



Marco de Seguridad

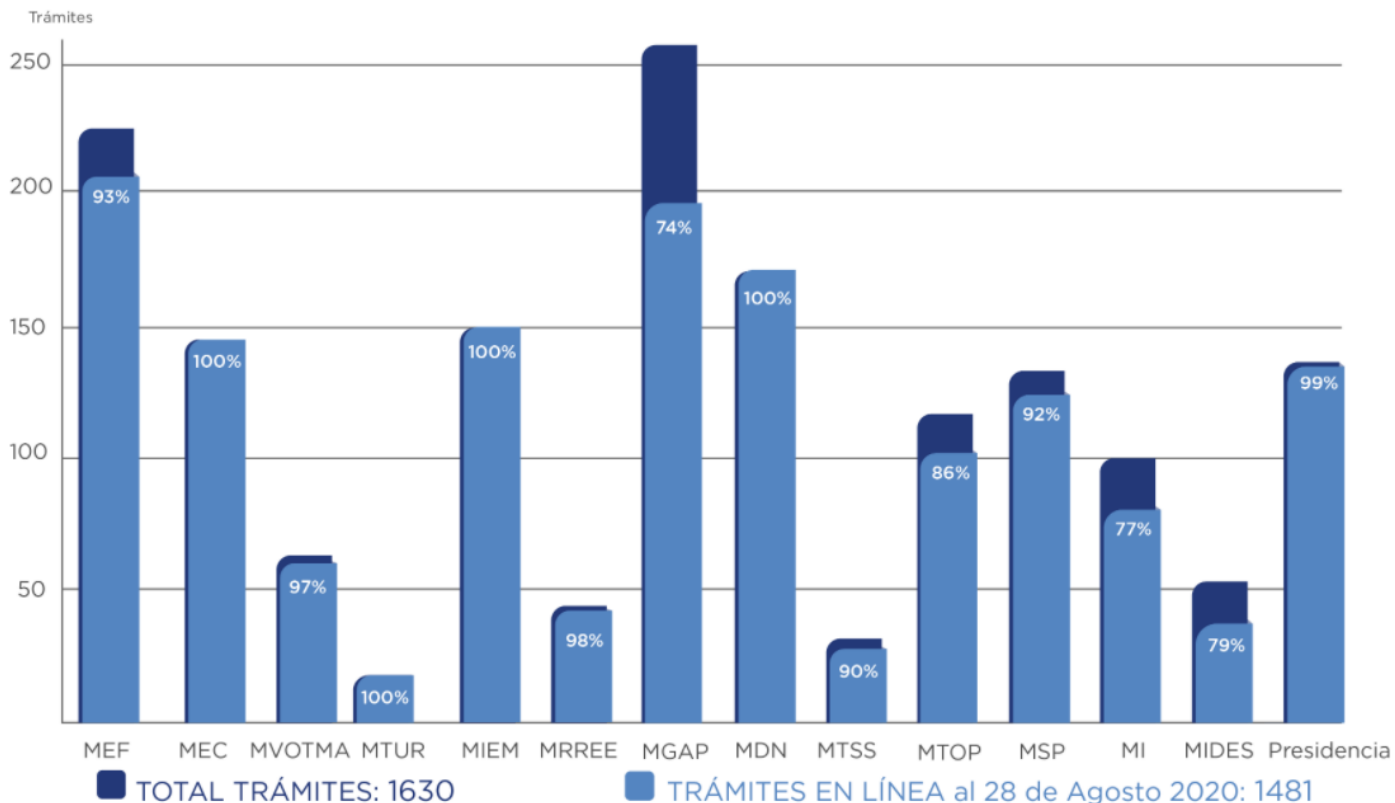


Porcentaje de Avance al 28 de Agosto 2020



TOTAL TRÁMITES
1630

TRÁMITES EN LÍNEA
1481



MEC* - Los trámites del Ministerio de Educación y Cultura que corresponden a la Dirección General De Registro Del Estado Civil (DGREC) y a la Dirección General de Registros (DGR) no están contemplados en el Programa Trámites en Línea sino en el Programa DGRDIGITAL.





Algunas diferencias

- Programa gestionado desde el Departamento Desarrollo Sostenible e inteligente
- Gestión de cambio ad hoc
- Plan de comunicaciones primario

Primera fase
Masificación de inicios

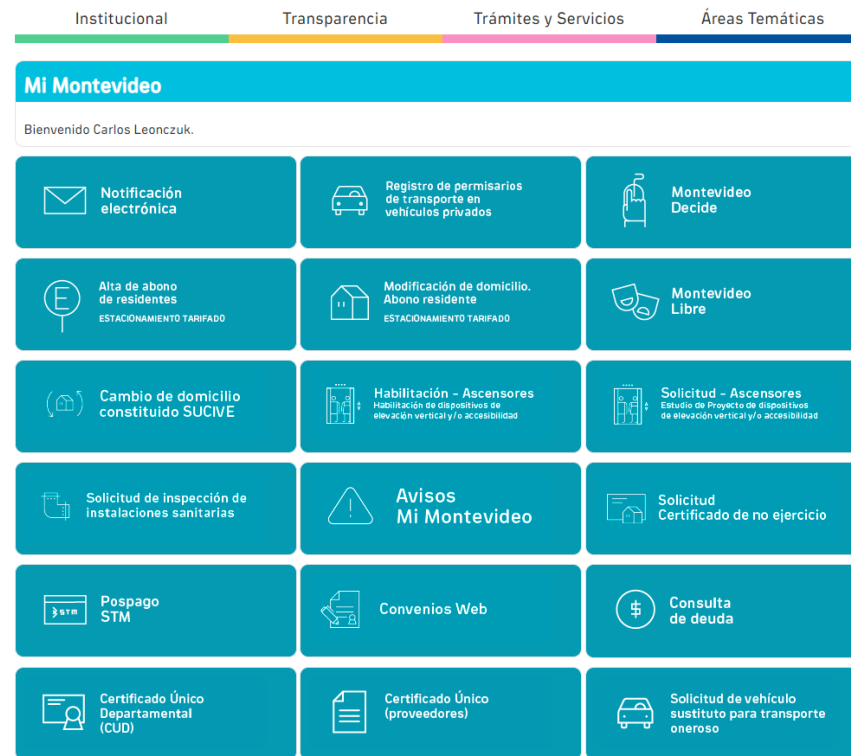
Segunda Fase
Trámites de punta a punta

Tercera Fase
Cadenas y simplificación
de trámites

Algunas diferencias



Transaccional



Proactivo



Servicios georeferenciado

Algunas similitudes

The screenshot shows the homepage of the Intendencia de Montevideo. At the top, there is a navigation bar with the logo, the name 'Intendencia de Montevideo', and utility information like '15:00', '21°', 'Índice UV 4', and 'Mi Montevideo'. Below this is a search bar with the text 'Buscar en el portal...'. A horizontal menu contains 'Institucional', 'Transparencia', 'Trámites y servicios', and 'Áreas temáticas'. A secondary menu includes 'Inicio'. A large blue search box asks '¿Qué trámite o servicio estas buscando?' with a 'Buscar...' input field. Below this is a vertical list of service categories, each with a dropdown arrow: LICENCIA DE CONDUCIR, INFRACCIONES, TRIBUTOS, CONTRIBUCIÓN INMOBILIARIA, VIVIENDA, LOCALES Y PREDIOS, MOVILIDAD, SANEAMIENTO, AMBIENTE Y LIMPIEZA, REGULACIÓN ALIMENTARIA, and PERSONAS.

PASO 1 / 3 Seleccione el día para realizar el trámite

The screenshot shows a calendar for August 2018. The days are arranged in a grid. The 1st, 2nd, 3rd, 4th, and 5th are highlighted in green, indicating they are available for selection. The 6th through 12th are in orange, and the 13th through 19th are in red, likely indicating weekends or holidays. The 20th through 26th are in orange, and the 27th through 31st are in red. The calendar is titled 'Trámite: Solicitud de Fecha'.

Solicitud - Acceso a la información pública

The screenshot shows a two-step form for 'Solicitud - Acceso a la información pública'. Step 1 is 'Datos de la solicitud' and Step 2 is 'Valoración'. Under 'Información pública', there are radio buttons for: 'Información pública al amparo de la Ley N° 18.381' (selected), 'Datos de un vehículo empadronado en Montevideo', 'Solicitud de imágenes de CCTV del CGM', and 'Supresión de datos al amparo de la Ley N° 18.331'. There is a text field for 'Descripción de la información requerida'. Below this is a 'Gestión de facturas' section with a horizontal menu: 'Contribución inmobiliaria', 'Patente de rodados', 'Tasa anual de necrópolis', 'Tarifa de saneamiento', and 'Otros tributos'.

Contribución inmobiliaria

The screenshot shows the 'Contribución inmobiliaria' form. It includes input fields for 'Cuenta corriente', 'Padrón', 'Unidad', 'Planta', and 'Bloque'. A note states 'Los campos con * son obligatorios.' Below the fields is a QR code and a table with columns 'CIERRE', 'MDP', and 'CUENTA CORRIENTE'. The 'CUENTA CORRIENTE' cell contains the number '1234567'. Below the table is a 'código de barras' section with 'SEDE ANTERIOR' and 'SEDE ACTUAL' fields. At the bottom, there is a logo for 'cip24w' and a note: 'Si no puede leer la imagen haga un click'.

- Agendas
- Formularios para inicio de trámite
- Notificaciones
- Denuncias
- Registros
- Pagos en línea
- Consultas
- Emisión/recepción de certificados
- Inscripciones a eventos/talleres
- Registros

Ecosistema de soluciones

- Sistemas de gestión
- Herramienta BPM
- Formularios WEB
- Gestión documental
- Herramientas de desarrollo de alta producción
- Cruzamiento de fuentes de datos internas
- Interfaces con otros prestadores de servicios
- Utilización de activos de gobierno



Algunos lugares comunes

- Decisión política – no solo brindar el marco
- Sponsor fuerte
- El centro es el ciudadano no las organizaciones
- Plan de acción
 - Planificación
 - Desarrollo de activos
 - Seguridad
 - Normativa
 - Gestión del cambio
 - Priorización y comunicación

Algunos lugares comunes

- Gestión de portafolio y fuerte seguimiento
- Equipo comprometido y convencido
- Innovación – pensar fuera de la caja
- Mucha resiliencia



Éxitos y suerte con
sus laberintos!!!

Ing. Carlos Leonczuk
Carlos.leonczuk@imm.gub.uy
cleonczuk@gmail.com