



> trámites en línea

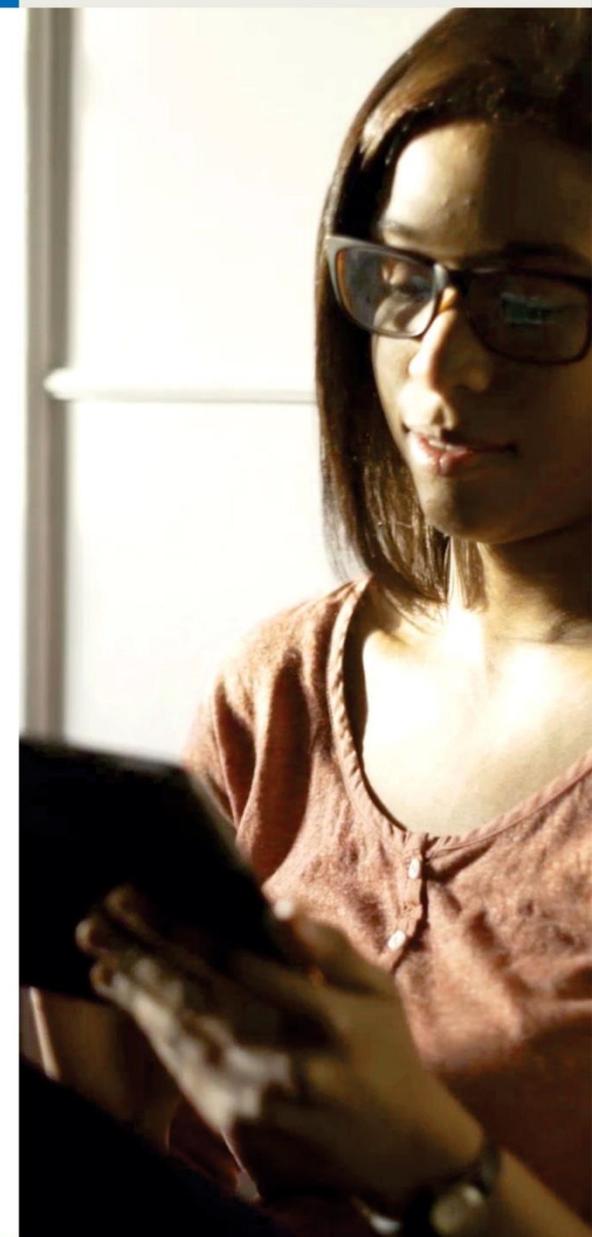


<> agestic
DESARROLLANDO
EL URUGUAY DIGITAL


PRESIDENCIA
REPUBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY

¿Qué es el programa trámites en línea?

- > Una estrategia país que tiene como finalidad lograr igualdad de condiciones en el acceso a los servicios que brinda el Estado para todas las personas.
- > La transformación digital con equidad busca mejorar la calidad de vida de las personas a través de las posibilidades que nos brindan las tecnologías de la Información.





Definición de trámite 100% en línea.

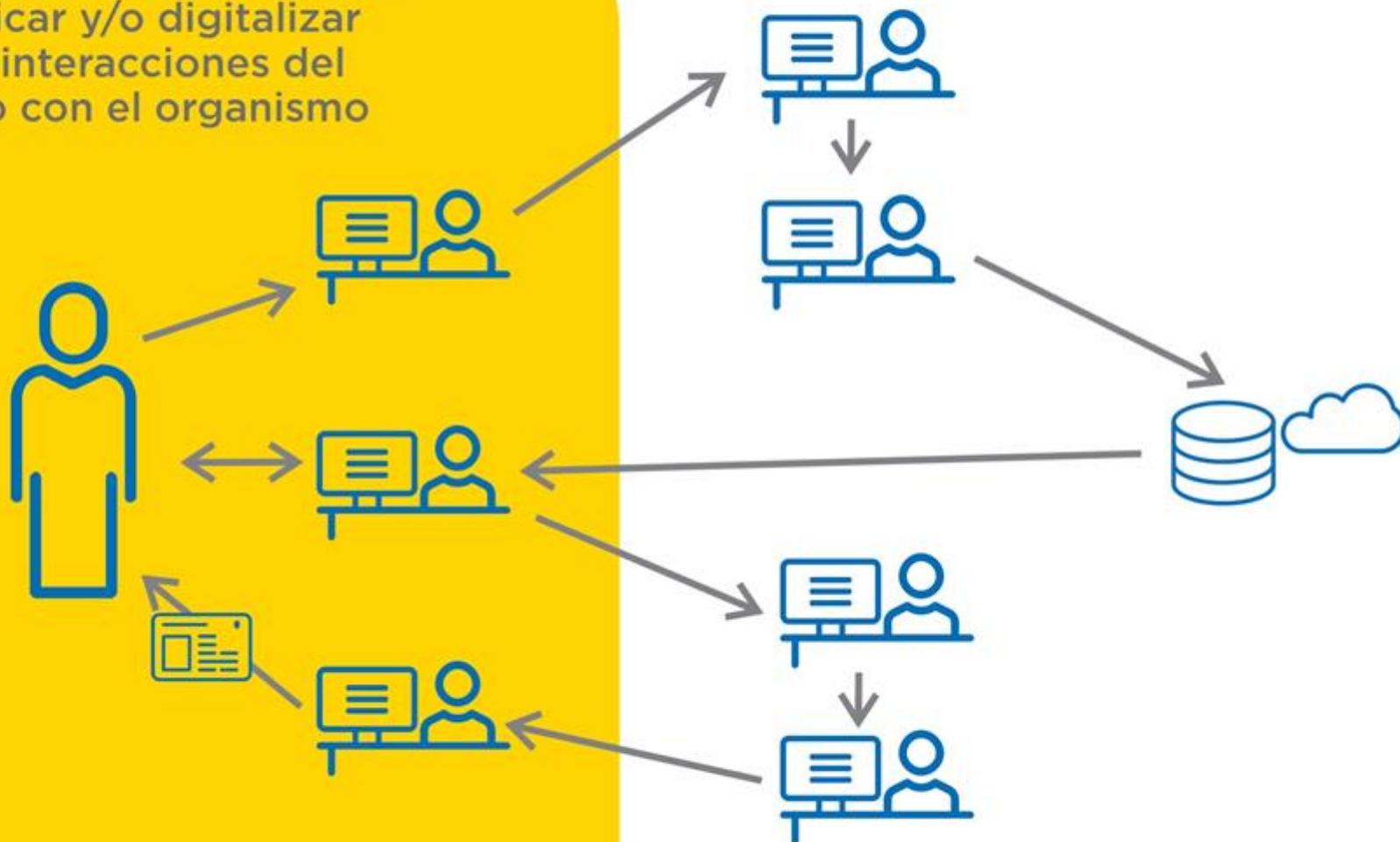
Un trámite se considera que está en línea de inicio a fin cuando:

El ciudadano puede realizar **todas las interacciones con el organismo en línea.** Excepto aquellas interacciones que:

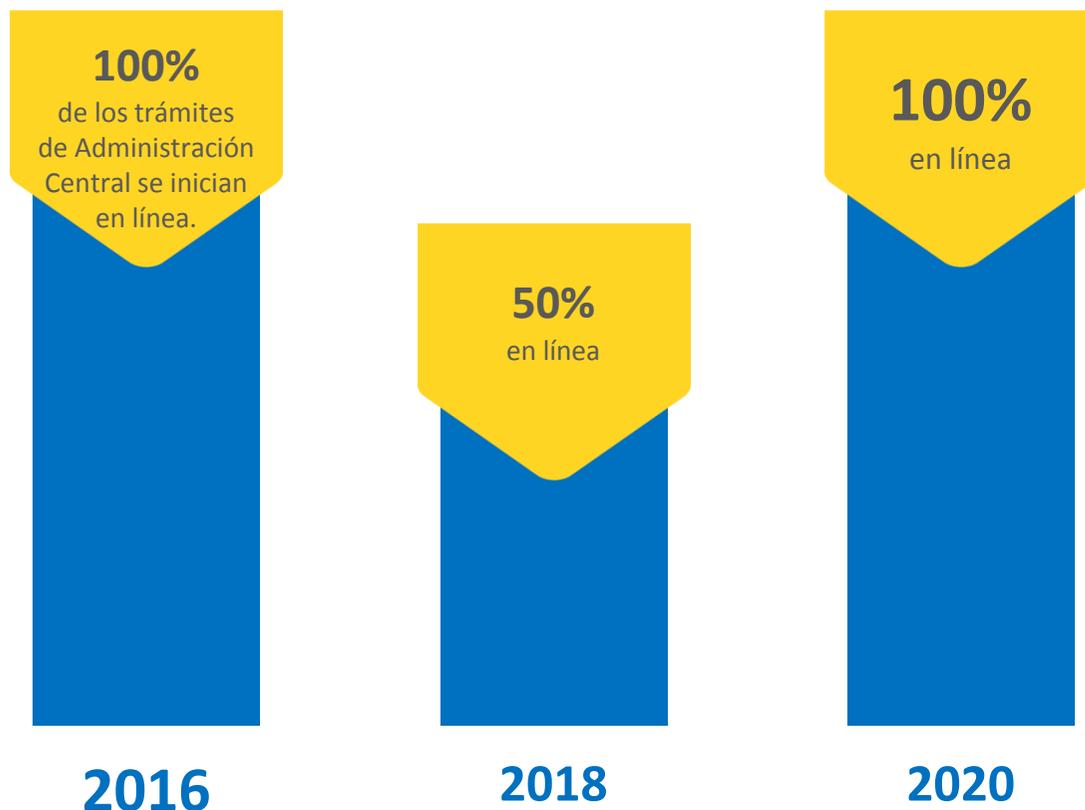
- » existan impedimentos normativos o tecnológicos para hacerlos en línea.
- » requieran la presencia física del ciudadano.



El foco 2017 lo vamos a poner en simplificar y/o digitalizar todas las interacciones del ciudadano con el organismo



¿Cuáles son las metas de trámites en línea?



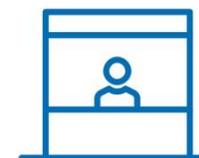
Trámites en línea amplia las vías que tiene el ciudadano para comunicarse con el Estado



WEB



PARCIAL O
DIGITAL ASISTIDA



PRESENCIAL



TELÉFONO

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

VIAS DE COMUNICACIÓN

- Presencial
- Telefónico
- Web
- Presencial Asistido





Objetivo:

Promover una atención a la ciudadanía de calidad, integral, personalizada y cercana, con productos y servicios que se brinden a través de múltiples canales y se adapten a sus necesidades.

Definir y evolucionar un Modelo de Atención a la Ciudadanía que promueva una atención y servicio de calidad, genere confianza y brinde equidad en el acceso.

Desarrollar canales transversales que brinden una atención integral de todo el Estado bajo las pautas de calidad establecidas.

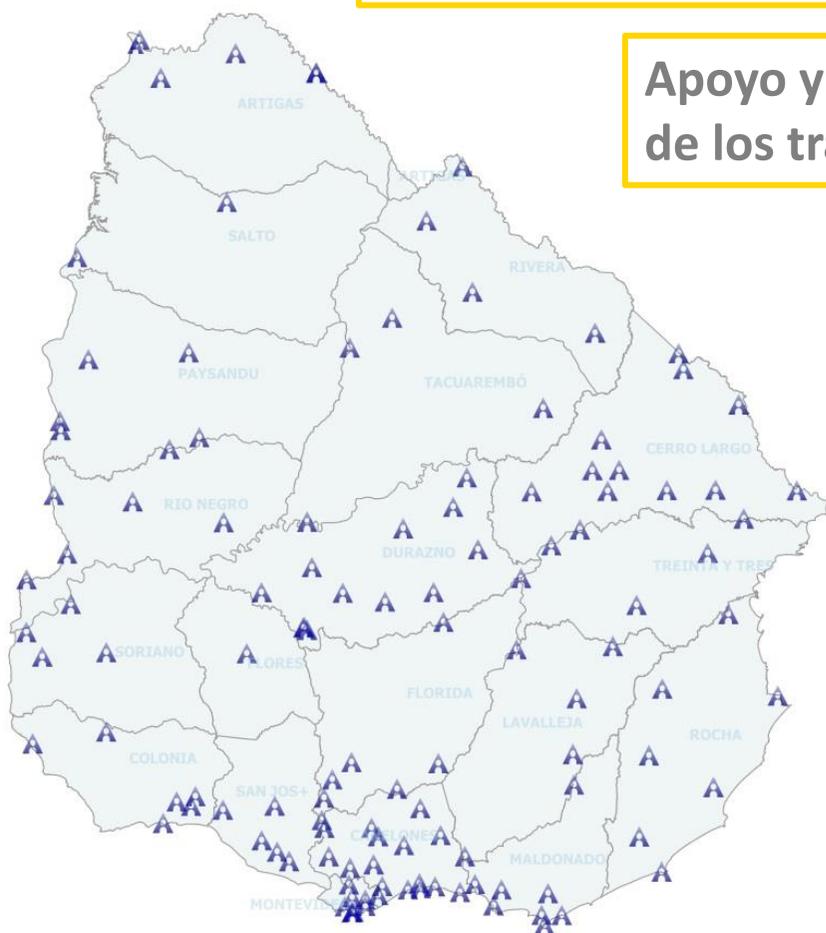
Modelo de Atención a la Ciudadanía



Canales de Atención a la Ciudadanía

Información sobre trámites y servicios del Estado.

Apoyo y orientación en la realización de los trámites en línea.



atencionciudadana@agesic.gub.uy
Respuestas en la jornada hábil siguiente
(como máximo).

127 PAC
(Puntos de Atención
a la Ciudadanía),
19 departamentos,
15 organismos.

0800-INFO / *463
Atención gratuita,
24 hs,
los 365 días del año.

Niveles de Atención

- Asesoramiento respecto a la realización de trámites que requieren de un funcionario con conocimientos especializados o técnicos específicos.
- Realización de trámites con necesidad de infraestructura o herramientas tecnológicas específicas que solo cuenta el organismo dueño del mismo.
- Realización de trámites que requieren la presencia del ciudadano.



- Diagnosticar la necesidad del ciudadano.
- Orientación mediante búsquedas de información.
- Recepción y comprobación de documentación.
- Realización de trámites sencillos de ejecución directa.
- Apoyo en la realización de trámites en línea.

Repositorio único de información

El ciudadano, y los ejecutivos de atención de los canales transversales, buscan la información en el Catálogo de Trámites y Servicios del Estado.

- Presentación homogénea.
- Consistencia al informar al ciudadano.
- Elimina discrecionalidad de cada funcionario.
- Elimina duplicación de la información.
- Disminuyen riesgos de no actualización.

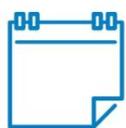
Decreto 177/2013



- > 2555 trámites disponibles.
- > 1293 se pueden acceder en línea desde tramites.gub.uy

BALANCE 2016

¿Cómo estamos hoy en Administración Central?



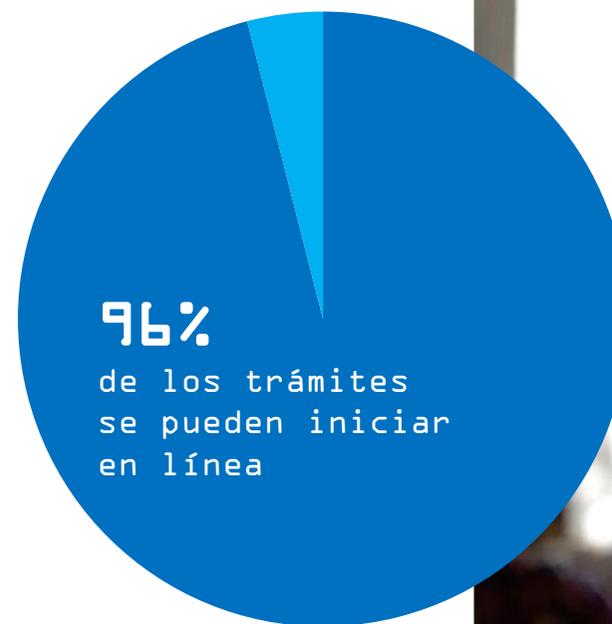
planificados
100%



simplificado
15%



en línea
81%



fuentes: programa trámites en línea.



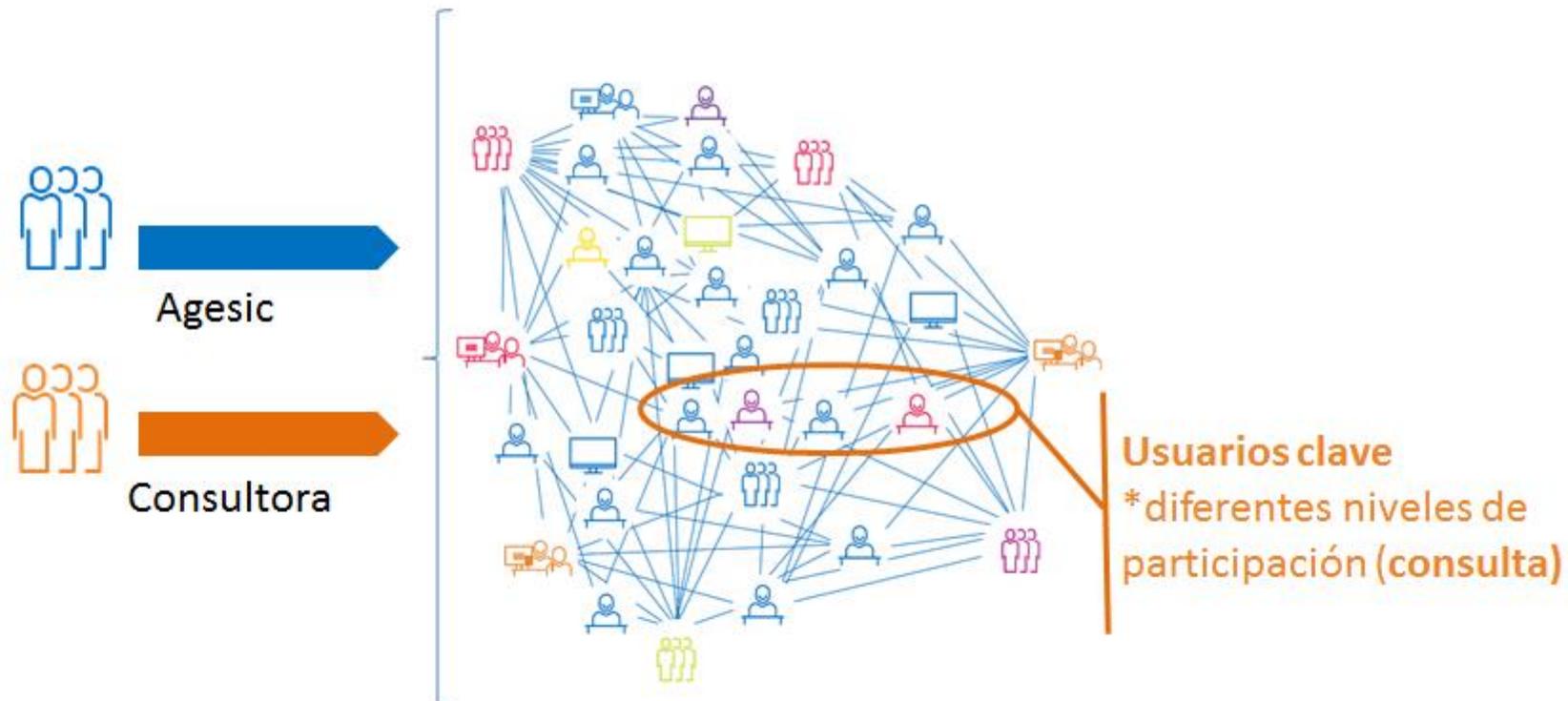
¿Quiénes y cuántas personas participaron en 2016?



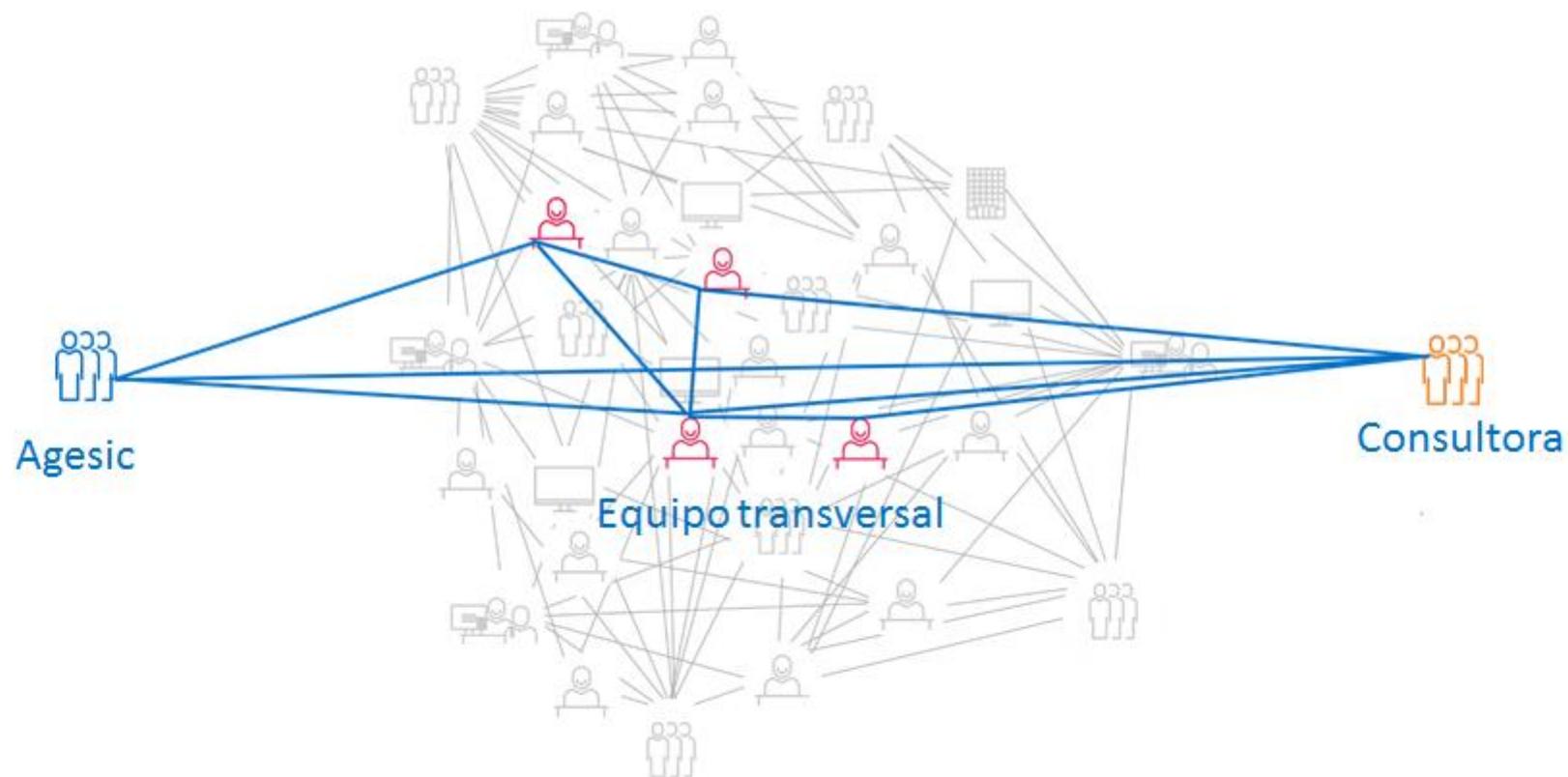
COMO LO ESTAMOS ABORDANDO ?



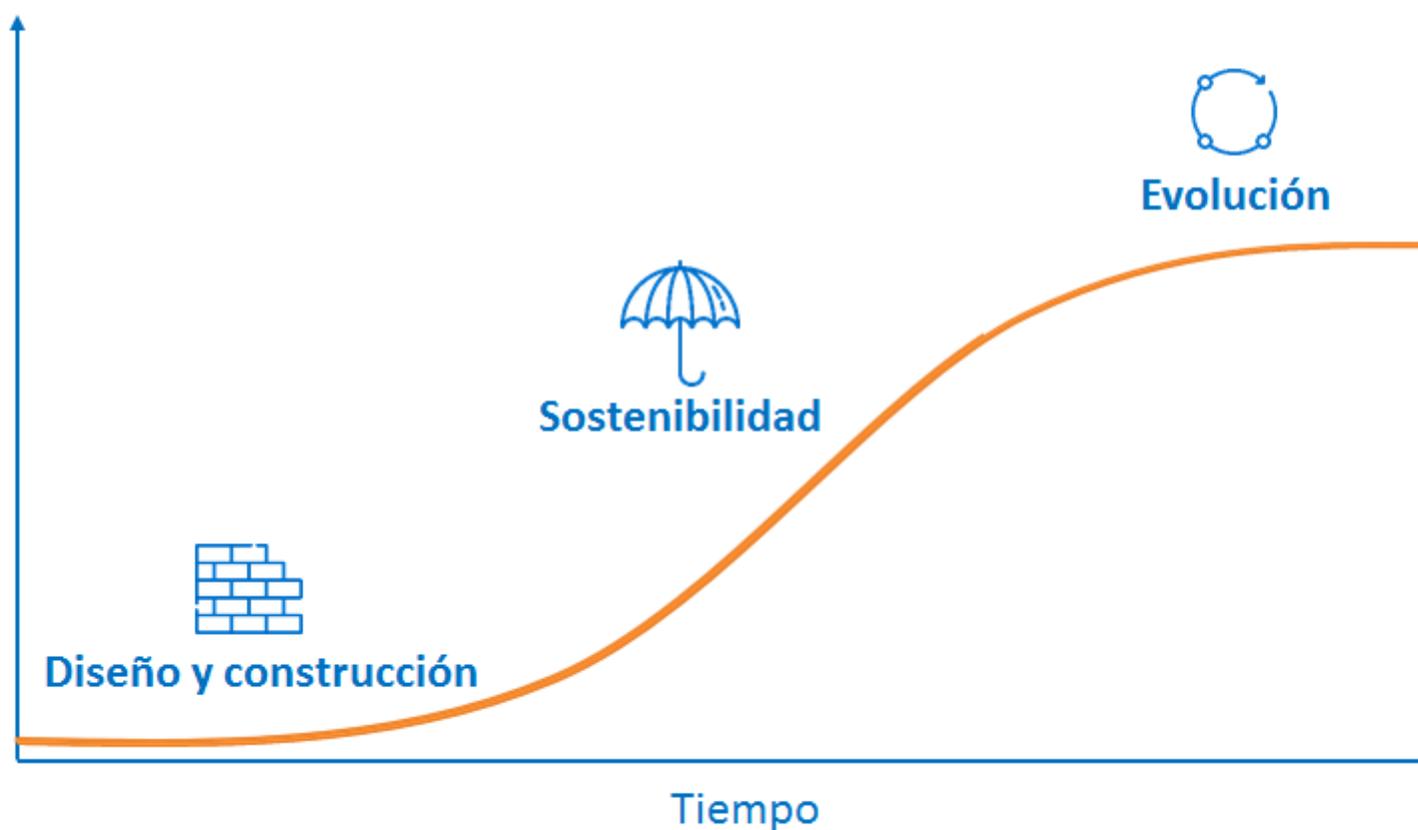
Abordaje “tradicional”



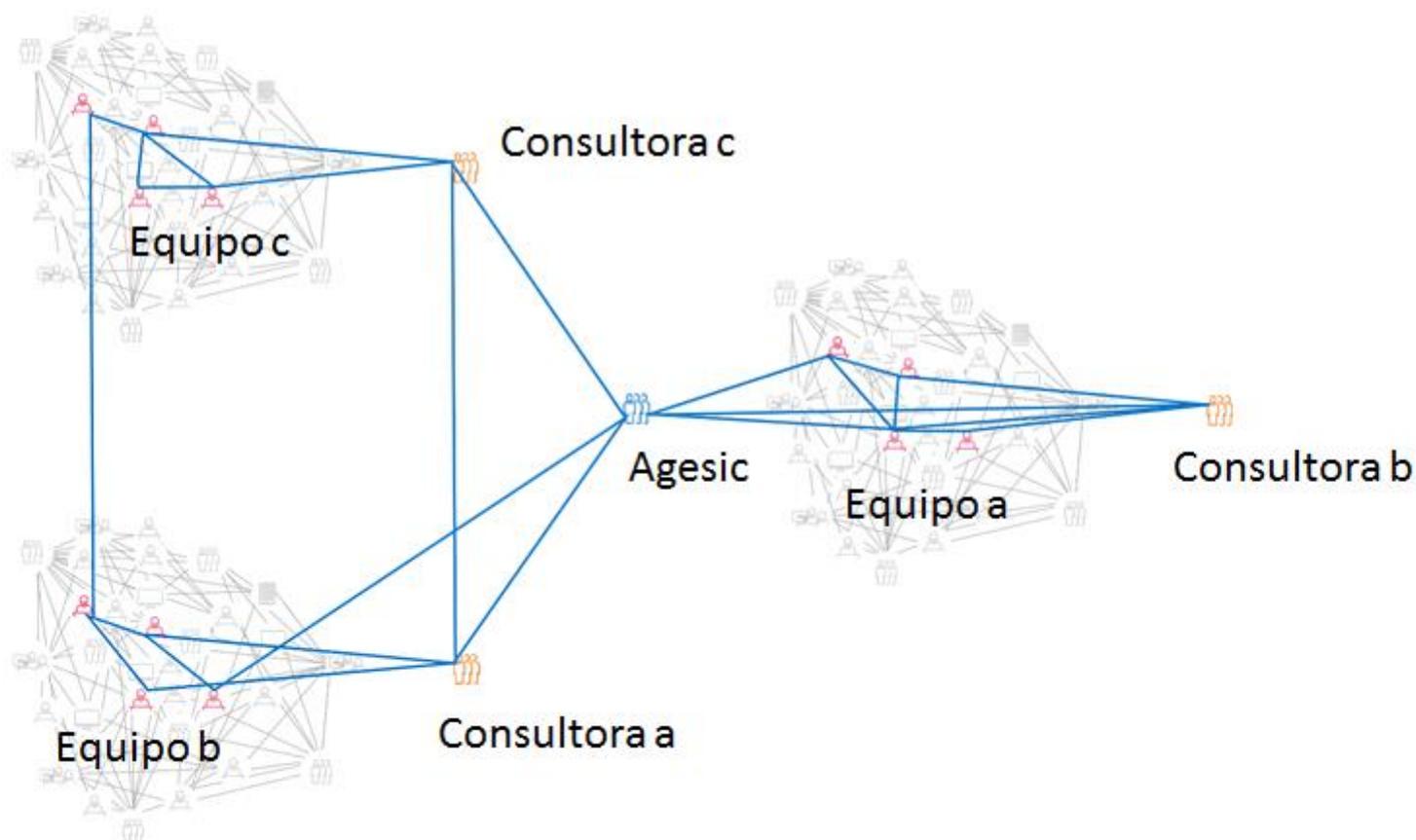
Equipo transversal



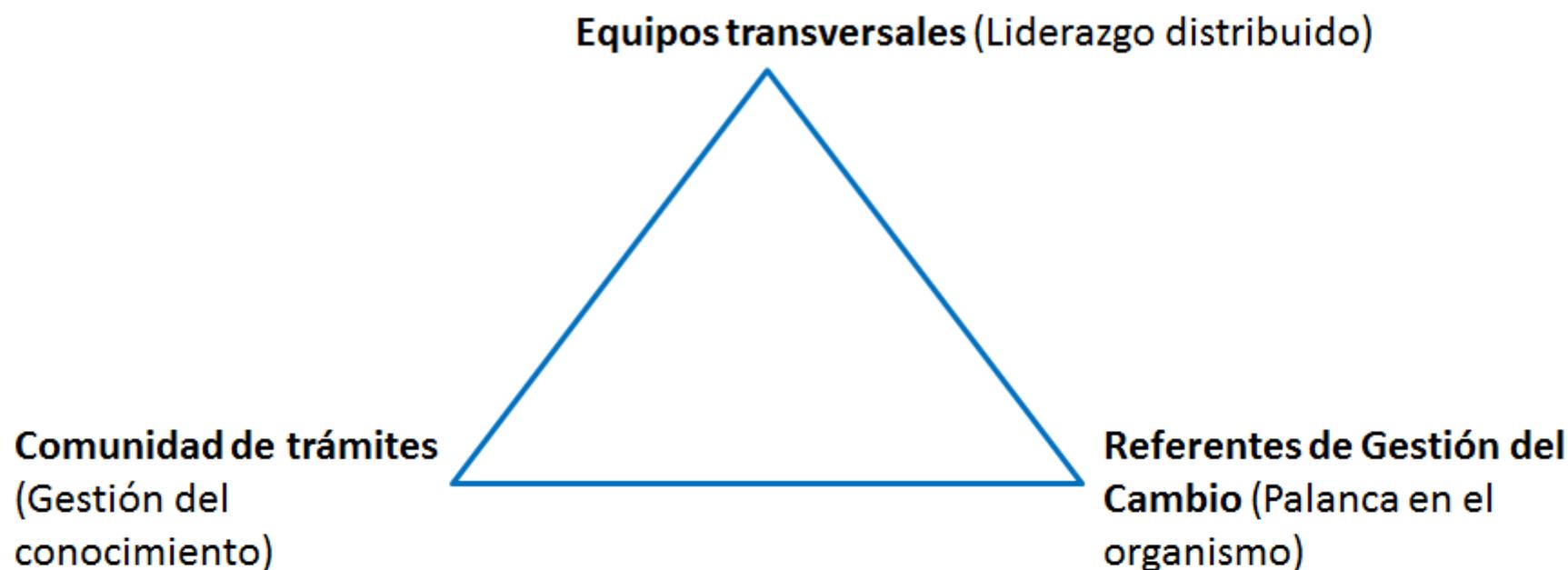
Rol del equipo transversal



Red de trámites



Pilares de la estrategia



Modelo de trámites

Calidad Web

Atención Ciudadana

Comunicación a la Ciudadanía

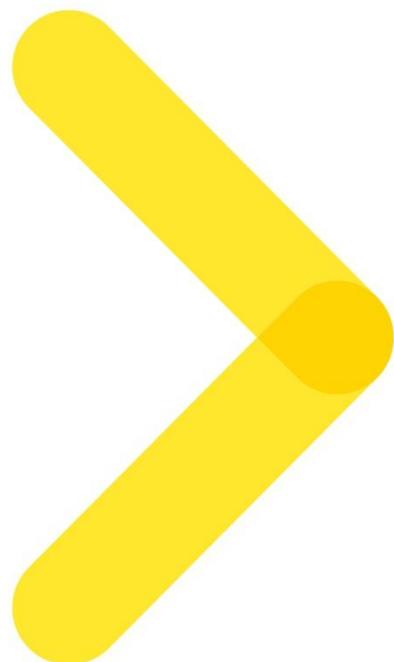
Seguridad de la Información

Arquitectura

Gestión del Cambio / Sostenibilidad

Calidad de software

Procesos



**Los desafíos
están planteados.
Avancemos.**

