



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 218-

POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO Y TRÁMITES EN LÍNEA DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.-----

- 1 -

Asunción, 06 de mayo de 2020

VISTO: *La Resolución SENATICs N° 025/2017 POR LA CUAL SE APRUEBAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL DE INFORMACIONES Y SERVICIOS ORIENTADOS AL CIUDADANO, DENOMINADO “PORTAL PARAGUAY”;*-----

El Memorándum DG N° 249/2020 de fecha 05 de mayo de 2020, de la Dirección de Gabinete del Viceministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Institución, a través del cual fuera solicitada solicita Resolución Ministerial, a fin de actualizar la Resolución SENATICs N° 025/2017 POR LA CUAL SE APRUEBAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL DE INFORMACIONES Y SERVICIOS ORIENTADOS AL CIUDADANO, DENOMINADO “PORTAL PARAGUAY” y;-----

CONSIDERANDO: *Que, por Memorándum DG N° 249/2020 de fecha 05 de mayo de 2020, la Dirección de Gabinete del Viceministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación, remitió la propuesta presentada por la Dirección General Gobierno Electrónico a fin de elevar la actualización de los “Lineamientos del Portal Único de Gobierno y Trámites en Línea v.2.0.” manifestando que fueron incorporadas cada una de las sugerencias de la Dirección General de Asesoría Jurídica elevadas en el Dictamen de DGAJ N° 54/2020, del 30 de abril de 2020, a estos lineamientos.*-----

Que, la Dirección General de Asesoría Jurídica del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones se ha expedido favorablemente en los términos del Dictamen DGAJ N° 54/2020 del 30 de abril de 2020, sobre la propuesta de la Dirección General de Gobierno Electrónico del Viceministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación de la institución, y sugirió proseguir con los trámites para la emisión del acto administrativo.-----

Que, la Ley N° 6207/2018 “Que crea el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC)”, en su artículo 4° inc. 6, tiene como uno de sus principios orientadores la “Masificación del Gobierno Electrónico: con el fin de lograr la prestación de servicios eficientes a todos los sectores de la sociedad, las entidades públicas deberán adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el desarrollo de sus funciones. El Gobierno Nacional fijará los mecanismos y condiciones para garantizar el desarrollo de este principio y en la reglamentación correspondiente, establecerá los plazos, términos y prescripciones, no solamente para la instalación de las infraestructuras indicadas y necesarias, sino también para mantener actualizados y con la información completa, los medios e instrumentos tecnológicos”.-----

Asimismo, dicha ley en su Artículo 7°, inciso 1), faculta al MITIC a “diseñar, planificar, adoptar, ejecutar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades, el acceso a las nuevas tecnologías y a la información de manera a contribuir en generar oportunidades de



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 218 -

POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO Y TRÁMITES EN LÍNEA DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.-----

- 2 -

educación, trabajo, salud, justicia, cultura y recreación”; así como en el inciso 5), a “propiciar y emitir directrices para la optimización de los trámites y procesos, y la interoperabilidad entre los distintos Organismos y Entidades del Estado (OEE), a su vez diseñar, coordinar, y monitorear las políticas públicas, planes y estrategias a ser ejecutadas por los mismos, en el marco del Gobierno Electrónico y de Ciberseguridad”.-

Que, la Ley N° 6207/2018 “QUE CREA EL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y ESTABLECE SU CARTA ORGÁNICA”, en su Artículo 8°, establece que el Ministro es la máxima autoridad institucional. En tal carácter es el responsable de la dirección y gestión especializada, técnica, financiera y administrativa de la Entidad, en el ámbito de sus atribuciones legales, asimismo, ejerce la representación legal del Ministerio. -----

Que, el Decreto N° 475/2018 nombra al señor Alejandro Peralta Vierci como Ministro de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC). -----

POR TANTO: en ejercicio de sus atribuciones legales, -----

EL MINISTRO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION,

RESUELVE:

- Artículo 1°.-** *Aprobar* la actualización de los Lineamientos del Portal Único de Gobierno y Trámites en Línea, cuyo texto se anexa y forma parte de la presente Resolución.-----
- Artículo 2°.-** *Disponer* que el ámbito de aplicación de estos lineamientos se extiende a todas las fuentes públicas enumeradas en el Artículo 2°, numeral 1 de la Ley N°5282/14 “De Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental”, sin perjuicio a que observen sus leyes orgánicas y demás normativas específicas, conforme a la autonomía que revistan.-----
- Artículo 3°.-** *Autorizar* a la Dirección General de Gobierno Electrónico del Viceministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Institución a realizar las actualizaciones y emitir nuevas versiones de estos lineamientos, en la medida que sea necesario, las cuales deberán ser publicadas y difundidas a todas las fuentes públicas.-----
- Artículo 4°.-** *Encomendar* a la Dirección General de Gobierno Electrónico del Viceministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Institución, a brindar a las fuentes públicas el asesoramiento, capacitación y tecnologías necesarias para el proceso de implementación de los lineamientos aprobados en la presente. -----
- Artículo 5°.-** *Dejar sin efecto* la Resolución SENATICs N° 025/2017 “Por la cual se aprueban los lineamientos del Portal de Informaciones y Servicios orientados al Ciudadano, denominado Portal Paraguay”,-----
- Artículo 6°.-** *La presente resolución será refrendada por el Secretario General de la Institución.* -----



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC Nº 218.-

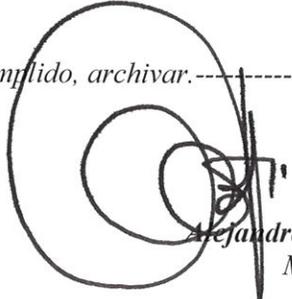
PODER EJECUTIVO MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PODER EJECUTIVO MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PODER EJECUTIVO MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PODER EJECUTIVO MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PODER EJECUTIVO MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PODER EJECUTIVO MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO Y TRÁMITES EN LÍNEA DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.-----

- 3 -

Artículo 7º.- *Comunicar a quienes corresponda y, cumplido, archivar.*-----


Rodrigo Sánchez Stark
Secretario General


Alejandro Peralta Vierci
Ministro



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC Nº 218.-

POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO Y TRÁMITES EN LÍNEA DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.-----

- 4 -

ANEXO

**Lineamientos del Portal
Único de Gobierno y
Trámites en Línea**

www.paraguay.gov.py

<i>Versión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Lugar</i>
2.0	05-05-2020	Asunción - Paraguay

<i>Elaborado</i>	<i>Revisado</i>	<i>Aprobado</i>
Dirección General de Gobierno Electrónico (DGGE)	Viceministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (VMTIC)	Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC)



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 218.-

POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO Y TRÁMITES EN LÍNEA DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.-----

- 5 -

Índice

Introducción	6
Objeto	7
Alcance	7
Conceptos	7
Lineamientos Generales	9
1 - Presencia en el Portal Único de Gobierno	9
1.1 Datos del OEE	9
1.2 Trámites y Servicios publicados en el Portal Único de Gobierno	10
1.2.1 Actualización de datos del OEE	12
1.2.2 Actualización de datos de Trámites o Servicios	12
2 - Trámites en Línea	12
2.1 Digitalización de un Trámite	13
3 - Identidad Electrónica	14
4 - Portal Institucional	14
5 - Datos Abiertos, Transparencia e Información Pública	15
6 - Correos Institucionales	15
7 - Redes Sociales	16
Apoyo del MITIC	16
Anexo A Estándar de Interfaz de Usuario de Trámites en Línea	17
Descripción General	17
Modelo de Interfaz de Usuario	17
Diseño Gráfico	17
Estructura del Formulario Tipo	17
Campos y Etiquetas	20
Agrupación y Formato	20
Ayuda	20
Confirmación	20
Manejo de errores y Mensajes	21
Recomendaciones para Elaborar Formularios	22
Anexo B Identidad Electrónica Términos y Condiciones	23
Generalidades	23
Aceptación de Términos	23
Responsabilidad del Usuario	23
Límite de Responsabilidad	24
Modificaciones	24



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 218

POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO Y TRÁMITES EN LÍNEA DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.-----

- 6 -

Introducción

El PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO (<https://www.paraguay.gov.py>) es el Portal del Estado Paraguayo orientado al ciudadano. Se constituye como la ventanilla única de acceso a toda la información, servicios y trámites ofrecidos por las instituciones del Estado Paraguayo en un solo punto de acceso, en cualquier momento, las 24 horas del día, utilizando cualquier dispositivo con acceso a Internet desde cualquier punto país y del mundo.

Este portal está dirigido a ciudadanos, empresarios, funcionarios públicos y extranjeros, que deseen acceder a toda la información referente a instituciones del Estado Paraguayo, sus antecedentes, leyes asociadas, plantel de profesionales y técnicos, así como al catálogo de todos los servicios y trámites disponibles.

La Ley N° 6207/2018 “Que crea el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC)”, tiene como principio orientador la “Masificación del Gobierno Electrónico: Con el fin de lograr la prestación de servicios eficientes a todos los sectores de la sociedad, las entidades públicas deberán adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el desarrollo de sus funciones. El Gobierno Nacional fijará los mecanismos y condiciones para garantizar el desarrollo de este principio y en la reglamentación correspondiente, establecerá los plazos, términos y prescripciones, no solamente para la instalación de las infraestructuras indicadas y necesarias, sino también para mantener actualizados y con la información completa, los medios e instrumentos tecnológicos”.

Esta ley faculta al MITIC en el Artículo 7, inciso 1), a diseñar, planificar, adoptar, ejecutar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades, el acceso a las nuevas tecnologías y a la información de manera a contribuir en generar oportunidades de educación, trabajo, salud, justicia, cultura y recreación; así como en el inciso 5), a propiciar y emitir directrices para la optimización de los trámites y procesos, y la interoperabilidad entre los distintos Organismos y Entidades del Estado (OEE), a su vez diseñar, coordinar, y monitorear las políticas públicas, planes y estrategias a ser ejecutadas por los mismos, en el marco del Gobierno Electrónico y de Ciberseguridad.

Asimismo, la ley N° 5282/2014 “De Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental”, dispone en el Artículo 3° que la información pública estará sometida a la publicidad y las fuentes públicas están obligadas a prever la adecuada organización, sistematización, informatización y disponibilidad para que sea difundida en forma permanente, a los efectos de asegurar el más amplio y fácil acceso a los interesados. Igualmente, el decreto N° 4064/2015 que reglamenta dicha ley, establece en su Artículo 6° que todas las fuentes públicas deberán contar con sitios web que garanticen el acceso y la adecuada publicidad y difusión de la información pública. Para lo cual faculta a la ex SENATICs actualmente MITIC, a establecer las guías de elaboración de los sitios web de todas las fuentes públicas, así como las funcionalidades de los mismos y los aspectos técnicos requeridos para el cumplimiento efectivo de la ley.

El Decreto N° 2274 POR EL CUAL SE REGLAMENTA LA LEY N° 6207, DEL 22 DE OCTUBRE DE 2018, “QUE CREA EL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y ESTABLECE SU CARTA ORGÁNICA” a su vez dispone en su artículo 20 sobre la obligatoriedad de la utilización de los servicios, plataformas y software determinados por el MITIC, en respuesta a políticas públicas



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 218.-

POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO Y TRÁMITES EN LÍNEA DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.-----

- 7 -

de optimización y aprovechamiento de recursos del estado, eficiencia en la gestión pública por medios electrónicos, infraestructura e interoperabilidad.

De la misma manera, el artículo 25 del mencionado decreto establece que es el MITIC la institución rectora en materia de interoperabilidad tecnológica en el sector público, el que tiene a su cargo la implementación y administración de la interoperabilidad de los sistemas y plataformas informáticas de las Instituciones públicas.

Los presentes lineamientos se agrupan en Capítulos referentes a los principales componentes que deben ser atendidos por los OEE, siendo éstos: 1. Presencia en el Portal Único de Gobierno; 2. Trámites en Línea; 3. Identidad Electrónica. 4. Portal Institucional; 5. Datos Abiertos, Transparencia e Información Pública; 6. Correos Institucionales; 7. Redes Sociales.

Objeto

Estos lineamientos están orientados desde el punto de vista del ciudadano, a mejorar la experiencia de la interacción con el Estado en el ámbito digital, asegurando la disponibilidad de información en línea sobre los OEE y los trámites y servicios que éstas ofrecen, de manera precisa, comprensible, sistematizada y actualizada, tal como si el ciudadano se encontrase físicamente en el OEE, permitiéndole realizar y/o adelantar gestiones, utilizar servicios, acceder a documentación u otros requisitos que faciliten la interacción remota mediante Internet con los OEE. Asimismo, se pretende garantizar la plena vigencia del derecho de acceso a la información pública fomentando la publicación de datos abiertos, al tiempo de ofrecer mayores condiciones de seguridad en esta interacción digital con el Estado.

Desde el punto de vista de las fuentes públicas, la observancia de los lineamientos establecidos en el presente documento, asegurarán la puesta a disposición de información cualitativa y cuantitativamente útil para la implantación del gobierno electrónico y el cumplimiento de los objetivos de transparencia y difusión de la información pública, promoviendo la utilización y máximo aprovechamiento de las herramientas tecnológicas a disposición, para optimizar sus prestaciones en el ámbito digital.

Alcance

Considerando lo establecido en la Ley N° 6207/2018 que faculta al MITIC como la entidad técnica e instancia rectora, normativa, estratégica y de gestión especializada para la formulación de políticas e implementación de planes y proyectos en el ámbito de las TIC en el sector público, estos lineamientos tendrán alcance a todas las fuentes públicas citadas en el Artículo 2 de la ley N° 5282/2014 “De Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental”, sin perjuicio a que observen sus leyes orgánicas y demás normativas específicas, conforme a la autonomía que revistan.

Conceptos

Activos de Gobierno Electrónico: Son todos aquellos recursos no materiales con los que cuentan las organizaciones, generados a partir de la incorporación del uso de Tecnologías de la Información y constituyen un capital intelectual valioso. Ejemplos: Sistema de Intercambio de Información (SII), Identidad Electrónica, Gestores Documentales, Catálogos de Trámites, Pasarela de Pagos, uso de Firma Digital o Electrónica, entre otros.



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 218-

POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO Y TRÁMITES EN LÍNEA DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.-----

- 8 -

Arquitectura Tecnológica: Información sobre las distintas plataformas de soporte que dan servicios a la implementación de los trámites en línea del Estado.

Catálogo de Trámites: Es la guía de todos los trámites que se ofrece a la ciudadanía, las empresas y las entidades con el objetivo de informar y dar a conocer la oferta de trámites, información sobre los requisitos, procedimientos necesarios, datos varios e, incluso, la posibilidad de hacer la tramitación en línea. (www.paraguay.gov.py)

Clasificación de Trámites: Una clasificación utilizada universalmente a los sujetos o entidades con las cuales interactúa el gobierno a través del trámite, pueden ser:

G2B (Government to Business) incluyen los trámites que relacionan al Gobierno con las Empresas.

G2C (Government to Citizens) incluyen los trámites que interactúan el Gobierno con los ciudadanos.

G2E (Government to Employees) incluyen los trámites que relacionan al Gobierno con los Empleados del mismo gobierno.

G2G (Government to Government) incluyen los trámites que se dan al interior del mismo Gobierno.

Clasificación de Trámites (solicitudes), de cara a los tipos de solicitudes son:

Presencial: El ciudadano acude hasta el OEE para realizar su trámite, un funcionario recibe la solicitud y da entrada para su posterior proceso.

Semi-presencial: El ciudadano realiza un pre-registro en un portal para ese efecto, completa un formulario y envía, un funcionario en el OEE recibe, verifica y autoriza al ciudadano a llevar la documentación respaldatoria.

En línea: El ciudadano se identifica mediante su Identidad Electrónica, completa uno o varios formularios y envía, el formulario es recepcionado en el OEE y procesado por los funcionarios y/o sistemas informáticos. El ciudadano puede acceder a lo solicitado en su bandeja ciudadana.

Expediente Electrónico: Es una serie ordenada de documentos públicos y privados, emitidos, transmitidos y registrados por vía informática, para la emisión de una resolución judicial o administrativa.

Firma Digital: Es una firma electrónica certificada por un prestador habilitado, que ha sido creada usando medios que el titular mantiene bajo su exclusivo control, de manera que se vincula únicamente al mismo y a los datos a lo que se refiere, permitiendo la detección posterior de cualquier modificación, verificando la identidad del titular e impidiendo que desconozca la integridad del documento y su autoría.

Firma Electrónica: Es el conjunto de datos electrónicos integrados, ligados o asociados de manera lógica a otros datos electrónicos, utilizado por el signatario como su medio de identificación, que carezca de alguno de los requisitos legales para ser considerada firma digital.

Flujo de Proceso: Es la descripción gráfica de los pasos que debe seguir el trámite desde el inicio hasta su finalización.



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 218

POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO Y TRÁMITES EN LÍNEA DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.-----

- 9 -

Identidad Electrónica: Es una identificación única electrónica que permite realizar trámites en línea con el Estado Paraguayo. Tiene la validez de una firma electrónica.

Pasarela de Pagos: Es un servicio de un proveedor de comercio electrónico que posibilita la realización de pagos en línea de los trámites disponibles digitalmente o semi-presenciales.

Servicio: Conjunto de actividades orientadas a satisfacer las necesidades de los ciudadanos y/o usuarios, teniendo como resultado final esperado que el usuario pueda acceder al mismo luego de realizar una solicitud a un OEE. Tal solicitud podría o no ser parte de un trámite.

Sistema de Intercambio de Información (SII): Es una plataforma de interoperabilidad, que actúa como canal entre las instituciones y organizaciones del Estado para compartir información. Esta plataforma, permite a los servidores públicos encargados de gestionar los asuntos civiles, verificar en línea la información que necesita, provenientes de sistemas de otras instituciones, así como integrar dicha información a sus sistemas existentes a través de mecanismos de integración y consulta.

Trámite: Es el conjunto de requisitos, pasos o acciones a través de los cuales los individuos o las empresas piden o entregan información a una entidad pública, con el fin de obtener un derecho –generación de un registro, acceso a un servicio, obtención de un permiso– o para cumplir con una obligación.

Lineamientos Generales

1 - Presencia en el Portal Único de Gobierno

- Los OEE deben comunicar al MITIC a través del correo electrónico sgeneral@mitic.gov.py, los datos del funcionario designado como responsable de mantener actualizada la información de su OEE en el Portal Único de Gobierno. Asimismo, están obligados a comunicar por el mismo medio, cualquier cambio en la designación del funcionario, siendo responsables de toda consecuencia derivada del incumplimiento.
- Con la información proveída en el punto anterior, la Dirección General de Gobierno Electrónico será la responsable de remitir a los funcionarios designados los usuarios y contraseñas correspondientes para el acceso, actualización de datos institucionales, trámites y servicios del OEE que estarán a su cargo en el Portal Único de Gobierno.
- El OEE que aún no se encuentre catalogado y con presencia en el Portal Único de Gobierno, deberá solicitar su inclusión a través del correo electrónico sgeneral@mitic.gov.py, declarando los datos del OEE, para ser dado de alta por funcionarios del MITIC conforme a los datos abiertos de la Secretaría de la Función Pública (SFP) en el enlace: <https://datos.sfp.gov.py/data/oe>.

1.1 Datos del OEE

Todos los campos relacionados al OEE deben estar completos con la información requerida, permitiendo al ciudadano que busca información pueda encontrar aquella que necesita, como la dirección, teléfono, o acceder a más información ya en su página web, por ello es que esta información debe ser completa y actualizada.

El responsable del OEE debe registrar los siguientes datos y atributos en el sistema de administración del portal <https://admin.paraguay.gov.py>:

- **Nombre:** El nombre del OEE.
- **Sitio web:** URL o dirección de la página web oficial del OEE (obligatorio según Artículo 6 del Decreto N° 4064/2015 por el cual se reglamenta ley N° 5282/2014).



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC Nº 218 -

POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO Y TRÁMITES EN LÍNEA DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.-----

- 10 -

- **Dirección:** Dirección física oficial del OEE. En caso de tener más de un local, aclarar la dirección de la central y de las sucursales o dependencias en todo el país. Indicar calle, número de inmueble, calle transversal, ciudad, departamento.
- **Ubicación:** En este formato: Asunción - Paraguay.
- **Teléfonos:** Números de teléfonos oficiales del OEE. En caso de tener más de un local, número de teléfono principal de cada local. Por ejemplo: En este formato: (+595 21) 2179000 interno 1050 (sin punto, ni guiones)
- **Correo Electrónico:** E-mail de contacto del OEE. Las direcciones de correo electrónico institucional deberán estar asociadas al dominio “.gov.py”. Por ejemplo: comunicacion@institucion.gov.py, observando los lineamientos dispuestos en el lineamiento 5 del presente documento.
- **Descripción del OEE:** Naturaleza jurídica, principales funciones y objetivos.
- **Autoridad:** Nombre y apellido de la Máxima Autoridad Institucional.
- **Misión:** Descripción de la misión del OEE.
- **Visión:** Descripción de la visión del OEE.
- **Responsable/s:** Lista de nombres y apellidos de funcionarios responsables de la carga de información que será desplegada en el portal.
- La información cargada se deberá ver reflejada por los ciudadanos en: [https://www.paraguay.gov.py/oe/\[institucion\]](https://www.paraguay.gov.py/oe/[institucion]). Por ejemplo: Para el OEE SENADIS, la URL será <https://www.paraguay.gov.py/oe/senadis>.

1.2 Trámites y Servicios publicados en el Portal Único de Gobierno

- Los OEE deben habilitar un vínculo visible en la portada principal de su sitio web, denominado “Trámites”. Un clic en este vínculo debe direccionar a la sección de la institución dentro del Portal Único de Gobierno (www.paraguay.gov.py) [https://www.paraguay.gov.py/oe/\[institucion\]](https://www.paraguay.gov.py/oe/[institucion]). Por ejemplo: Para el OEE MEC, la URL será <https://www.paraguay.gov.py/oe/mec>. Este enlace podrá ser obtenido en el Sistema de Administración.
- Cada trámite cuenta con la fecha de actualización. Los OEE deben actualizar los datos relativos a trámites y servicios catalogados, inmediatamente luego de que éstos sean modificados en cualquiera de sus aspectos.
- Cada trámite debe tener al menos una actualización trimestral, a fin de proveer información veraz y precisa a los ciudadanos en todo momento. Cada OEE a través del responsable designado, deberá ejecutar un plan de mantenimiento y actualización periódica de los datos institucionales y de sus trámites catalogados en este portal.
- Cada trámite cuenta con un mecanismo de evaluación del servicio o trámite ofrecido, por parte de los ciudadanos o usuarios finales.
- El responsable del OEE debe mantener actualizado dentro del sistema de administración <https://admin.paraguay.gov.py> la lista trámites o servicios públicos que su OEE pone a disposición de la ciudadanía, sean estos en línea y/o presenciales, observando mínimamente los siguientes datos y atributos:
 - **Nombre:** El nombre exacto del servicio o trámite que brinda el OEE. Cada trámite debe contar con un nombre único que lo identifique en forma inequívoca, sin dar lugar a que el mismo sea confundido con otro trámite ofrecido por la misma u otra institución pública.
 - **Descripción (¿De que se trata el trámite o servicio?):** Descripción del propósito y objeto del servicio o trámite del que se trata.



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC Nº 218--

POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO Y TRÁMITES EN LÍNEA DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.-----

- 11 -

- **Población Objetivo (¿A qué población va dirigido este trámite?):** Describir el grupo de personas al que se encuentra dirigido el servicio o trámite. Por ejemplo: Ciudadanos, Extranjeros, Funcionarios Públicos, Trabajadores en general, Empresas en General, Empresas Proveedoras del Estado, otros según demanda.
- **Ofrecido por (¿Quién lo ofrece?):** Dependencia institucional que tiene a su cargo la expedición o provisión del servicio o trámite (Institución/ Dirección General/ Dirección/ Departamento/División o según corresponda).
- **Entregable (¿Qué otorga o entrega al finalizarlo?):** Identificación del o los elementos tangibles generados como resultado del trámite o servicio. Ejemplos: Constancia, Carnet de Cédula de Identidad, Pasaporte, Certificado de acceso a Bono, Certificado de Habilitación de Finca, Constancia de Estado de Cuenta actualizada.
- **Dirección (¿Dónde se realiza?):** Dirección exacta de la dependencia que ofrece el trámite o servicio (sólo aplica para los trámites ofrecidos de manera presencial). En caso de tener más de un local en el que se preste el servicio o se permita realizar el trámite, aclarar la dirección de la central y de las sucursales o dependencias disponibles en todo el país. Indicar calle, número de inmueble, calle transversal, ciudad, departamento.
- **Días de Atención (¿En qué días y horas puede realizar el trámite?):** Indicar los días y horarios de atención de las oficinas o dependencias responsables de ofrecer el trámite o servicio, en especial para aquellos que deban realizarse de forma presencial por el ciudadano (en caso de ser horarios distintos por local, indicar cada uno de ellos).
- **Precio o costo (¿Cuánto cuesta el trámite?):** Indicar el costo asociado al trámite o servicio en guaraníes, de forma exacta y la disposición legal en virtud a la cual se dispone este costo. Si el costo es variable, explicar cómo se calcula el costo final. Si depende de la localidad, detallar por localidad. En caso de ser gratuito, indicarlo en forma expresa.
- **Métodos de pago (¿Cómo y dónde pago el trámite?):** En caso de que el trámite posea un costo asociado, indicar los medios de pagos habilitados para tal efecto. Deberá indicar la forma de pago, ya sea por ventanilla, bocas de cobranza u otro método utilizado.
- **Tiempo de obtención:** Describir el tiempo estimado para la obtención, realización o finiquito de lo solicitado (trámite o servicio). Puede mencionarse en unidades de medidas como: Inmediato, meses, semanas, días y horas.
- **Detalles (¿Cómo realizo el trámite?):** Describir mediante una explicación sencilla y ordenada de los pasos a seguir para realizar el trámite. Se sugiere utilizar viñetas numerada para establecer el procedimiento. En caso de ser necesario distinguir en el procedimiento su realización “Presencial” o “En línea”.
- **Correo electrónico (¿A qué correo puedo consultar sobre este trámite?):** Dirección de correo electrónico oficial de la dependencia institucional encargada del trámite o servicio, para realizar consultas y/o para iniciar el trámite o requerir el servicio en línea (aplica para aquellos trámites o servicios del tipo “En línea”), observando los lineamientos dispuestos en el lineamiento 5 del presente documento.
- **Teléfonos (¿A qué teléfono puedo llamar?):** Números de teléfonos para consultas ciudadanas a fin de acceder a mayores detalles sobre el servicio o trámite. (En caso de tener más de un local, número de teléfono principal de cada local). Por ejemplo: en el formato: (+595 21) 2179000 interno 1050 (sin punto, ni guiones).



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 218

POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO Y TRÁMITES EN LÍNEA DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

- 12 -

- **Cobertura:** Es el alcance que tiene el servicio y/o trámite, este puede ser a nivel nacional, un área o sector en específico, etc.
- **Tipo:** Indicar de qué tipo es el servicio o trámite. Máximo 3 palabras que describan o clasifiquen el servicio o trámite. Ejemplos: Documento Electrónico, Certificado, Solicitud, Análisis Clínicos, Agendamiento.
- **Documentos y formularios necesarios (¿Qué se necesita para realizar el trámite?):** Indicar cada uno de los documentos que serán solicitados para la gestión del trámite o servicio, a fin de que el mismo pueda prepararlos debidamente.
 - Los OEE deberán aceptar documentos electrónicos originados desde fuentes oficiales, tales como el Sistema de Intercambio de Información (SII) o derivados como: <https://www.paraguay.gov.py/documentos>, <https://gdl.mitic.gov.py/> en atención al Decreto N° 8709/2018. De la misma forma, aquellos producidos oficialmente por otros OEE desde sus propios sistemas de gestiones internas o externas institucionales.
 - Los OEE deberán abstenerse de solicitar a los ciudadanos, documentos que no hayan sido publicados en la información del trámite o servicio.
- **URL del Servicio en línea:** solo completar si el trámite o servicio cumple con los requisitos de la sección 1.3 Trámites en Línea.
- **Categorías:** Cada trámite debe estar asociado a una o varias categorizaciones disponibles en el sistema. Posteriormente el ciudadano podrá encontrar dicho trámite también en: <https://www.paraguay.gov.py/categorias-tramites>
- **Categorías que indiquen el “Ciclo de vida”:** Permite asociar el trámite a una etapa de vida de la persona. De entre las categorías disponibles se encuentra: Niñez, Adolescencia, Juventud, Mayor de Edad, Adulto Mayor. También es posible asociar un trámite a todos los ciclos de vida.
- **Etiquetas:** Cada trámite debe estar asociado a una o varias etiquetas disponibles en el sistema para facilitar la búsqueda al ciudadano.

1.2.1 Actualización de datos del OEE

Para realizar el proceso de actualización de los datos institucionales, el funcionario designado como responsable de actualizaciones de estos datos en el PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO, deberá utilizar el Sistema de Administración habilitado para tal efecto (<https://admin.paraguay.gov.py>), cada vez que ocurra un cambio en ellos.

1.2.2 Actualización de datos de Trámites o Servicios

Para realizar el proceso de actualización de los datos de un trámite o servicio institucional, publicado en el PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO, el funcionario designado como responsable de las actualizaciones de estos datos deberá utilizar el Sistema de Administración habilitado para tal efecto (<https://admin.paraguay.gov.py>).

2 - Trámites en Línea

Los trámites ofrecidos por los OEE que permitan su inicio, gestión y/o realización total en línea, **deben observar los siguientes lineamientos a cumplirse en el portal desde el cual se ofrece la realización del trámite en línea:**

- La información publicada en el portal institucional relacionada al trámite deberá contar con los mismos datos y atributos, mencionados en el lineamiento 1.2.
- Al presente documento de lineamiento, se anexa el Estándar de Interfaz de Usuario de Trámites en Línea como referencia para el diseño de formularios.



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC Nº 218.-

POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO Y TRÁMITES EN LÍNEA DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.-----

- 13 -

- Contar con certificados digitales de comunicación segura instalados, que permitan garantizar la autenticidad y seguridad de los datos intercambiados entre el portal y los usuarios.
- Incorporar un mecanismo de notificación electrónica al ciudadano cuando el trámite o el ciclo de vida del mismo haya finalizado, así como mecanismos que permitan su posterior acceso a fin de obtener y/o constatar la documentación o constancia (entregables) generados como resultado del trámite, en su caso.
- Toda información, incluyendo aquellos datos personales del ciudadano que sea recolectada durante la tramitación en línea, debe contar con un enunciado en lenguaje simple, que explique al ciudadano el uso específico que le será dado a la información y la finalidad o motivo de su recolección, así como el plazo de tiempo o conservación de los mismos; el portal deberá contar con mecanismos que aseguren su disponibilidad, integridad y confidencialidad. Los OEE que recaban datos personales, serán responsables de su almacenamiento y tratamiento, limitándose a lo estrictamente necesario para la prestación del trámite o servicio y dando cumplimiento a las disposiciones legales vigentes en la materia.
- El OEE a través de la herramienta tecnológica utilizada para la implementación del trámite deberá contabilizar las solicitudes de trámites, la cantidad de trámites procesados a fin de obtener información estadística sobre el mismo disponible en cualquier momento.
- Así también deberá contar con al menos un tipo de valoración sobre el servicio del trámite por parte del ciudadano, pudiendo ser ésta por ejemplo una encuesta de satisfacción sobre el servicio.
- Cada sistema de tramitación debe ofrecer un mecanismo de seguimiento en línea que permita conocer en todo momento su estado de avance, los pasos pendientes, las áreas y los funcionarios responsables de la atención en cada una de ellas, hasta su completa finalización.
- Para los casos en que el trámite en línea necesite interacción e identificación electrónica del ciudadano, el OEE deberá coordinar con el MITIC los mecanismos vigentes de autenticación. El MITIC proveerá los insumos para la implementación de dichos servicios de autenticación, así como herramientas de gestión necesarias para su operación.
- Si el trámite en línea ofrecido por el OEE, utiliza la identidad electrónica proveída por el MITIC, estos trámites deberán ser catalogados dentro del Portal Único de Gobierno, siendo el OEE responsable de coordinar con el MITIC el procedimiento para dicha inclusión.

2.1 Digitalización de un Trámite

En el caso de que un OEE desee digitalizar un trámite (nuevo, semi-presencial o presencial), **deberá observar los siguientes pasos:**

- Identificar los activos de Gobierno Electrónico.
- Contemplar la revisión de los trámites desde el punto de vista del procedimiento y la modificación correspondiente para su definición. Además, realizar una verificación exhaustiva del trámite y materiales de respaldo, con el fin de identificar los trámites que requieren la implementación de formularios en línea, trámites sin formulario, trámites con posible integración a otros sistemas.
- Se deberá incluir la documentación que acredite los cambios realizados y el motivo del mismo. El resultado es la clasificación de los trámites basado en la categorización de trámites.
- Basado en el trámite priorizado y la clasificación realizada en la etapa anterior, se debe relevar y definir el flujograma de cada proceso, con los siguientes documentos como mínimo:
 - Definición de proceso y sus atributos.
 - Definición de actividades y sus atributos.
 - Definición de transiciones.



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC Nº 218

POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO Y TRÁMITES EN LÍNEA DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.-----

- 14 -

Para los trámites clasificados con formulario o trámites con posible integración, se debe evaluar previamente la implementación de los mismos.

- *Definir la arquitectura tecnológica: Teniendo en cuenta los trámites con formularios y sus integraciones, se debe realizar el análisis y diseño de los formularios, el modelado de datos y el dimensionamiento de la infraestructura necesaria aplicados al público objetivo.*
- *Definir el diagrama general del proceso: se refiere a las tareas de la implementación, de la automatización de los trámites, basado en el diseño realizado en la etapa anterior. En esta etapa, además, se debe prever el flujograma actual del trámite (antes de la digitalización), y el flujograma resultante de la simplificación realizada, evitando burocracias que se tienen en trámites presenciales.*
- *Tener un plan de mejora continua del trámite: implica tareas de prueba de los trámites automatizados y una fase operacional, que se refiere a todo lo relacionado a la puesta en producción, instalación, configuración, y capacitación. Además, de la toma de tiempo por cada paso de las tareas de un trámite y estadísticas de posibles cuellos de botella.*

3 - Identidad Electrónica

Para el acceso al Portal Único de Gobierno (www.paraguay.gov.py), el MITIC autoriza la implementación de la Identidad Electrónica del ciudadano como medio de autenticación e identificación, previa aceptación de los términos y condiciones definidos y anexos a la presente resolución. La identidad electrónica generada, integrada, ligada o asociada a los datos electrónicos gestionados a través del portal se configuran en una firma electrónica conforme a las disposiciones de la Ley 4017/2010 “De validez de la Firma Electrónica, la Firma Digital, los Mensajes de Datos y el Expediente Electrónico” y la Ley 4610 /12 que “modifica y amplía la ley n° 4017/10 “De validez de la Firma Electrónica, la Firma Digital, los Mensajes de Datos y el Expediente Electrónico”.

Los términos y condiciones definidos por el MITIC, establecerán como mínimo los mecanismos utilizados para la gestión segura de la identidad electrónica así como las responsabilidades de los usuarios.

Los trámites digitales de gobierno realizados por los OEE a través del Portal Único de Gobierno requerirán utilizar el servicio de identidad electrónica desarrollado por el MITIC. En caso de que éstas cuenten con mecanismos de identidad electrónica propios y/o adicionales, deberán cumplir con los estándares mínimos de seguridad requeridos y ser compatibles con la plataforma, requiriendo para ello con la validación técnica del MITIC”.

4 - Portal Institucional

En concordancia a lo establecido para la presencia de cada OEE en el Portal Único de Gobierno, los OEE deben observar mínimamente los siguientes lineamientos sobre la presencia web a través de sus propias páginas o portales web institucionales.

- *La dirección web o URL de la página institucional del OEE debe estar asociada a un dominio de segundo nivel del tipo “.gov.py” otorgado por el NIC.PY. Por ejemplo: www.institucion.gov.py.*
- *Todo OEE, al momento de su registro ante el NIC.PY para la obtención del dominio, debe asegurar la designación de contactos técnicos y administrativos que sean funcionarios dependientes de la institución, siendo responsables de actualizar los datos del contacto si fuera necesario.*
- *El sitio web, así como los distintos módulos que lo conformen o estén asociados al mismo de manera directa o indirecta (subdominios o módulos externos), deben estar alojados en servidores ubicados físicamente en infraestructuras (centro de cómputo de datos, servidores, máquinas virtuales, nubes, etc.)*



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 218.-

POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO Y TRÁMITES EN LÍNEA DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.-----

- 15 -

instalados dentro del territorio nacional, sean ofrecidas por organismos gubernamentales, empresas u organismos privados.

- Los sitios web institucionales deben adoptar las directrices contenidas en la guía estándar para sitios web del Estado Paraguayo <https://www.paraguay.gov.py/guia-estandar> y adoptar las actualizaciones periódicas incorporadas al documento por el MITIC.
- Los sitios web institucionales deben contar con una herramienta analítica web que pueda obtener información agrupada del tráfico según la audiencia, la adquisición, el comportamiento y las conversiones que se llevan a cabo en el sitio web, a fin de reportar al MITIC, cada 3 meses dichas estadísticas.

5 - Datos Abiertos, Transparencia e Información Pública

Siendo otro de los aspectos fundamentales exigidos en la ley N° 5282/2014 la disponibilidad de información pública en formato de dato abierto, en este punto se establecen los lineamientos mínimos a ser adoptados por todo OEE en cuanto al uso efectivo de las herramientas tecnológicas que fomentan la transparencia y el acceso a la información pública a la ciudadanía:

- El artículo 27 del Decreto POR EL CUAL SE REGLAMENTA LA LEY N° 6207, DEL 22 DE OCTUBRE DE 2018, refiere que será el MITIC quien entre otras cosas coordinará y fomentará acciones para promover la utilización de los datos abiertos gubernamentales, para ello se establecerán directrices técnicas para su generación, recolección, publicación, administración y actualización, en consonancia con las políticas públicas de gobierno electrónico.
- Para cumplir con este lineamiento, los OEE deben tener presencia en el Portal de Datos Abiertos Gubernamentales www.datos.gov.py, mediante la publicación de al menos un conjunto de datos abiertos de interés público, siguiendo las guías técnicas emitidas por el MITIC, indicando las categorías asociadas, la periodicidad de actualización, los formatos de los datos o del recurso publicado y la adopción de la licencia abierta de uso de la información y datos abiertos públicos propiedad del Estado Paraguay - Anexo II del Decreto N° 4064/2015 por el cual se reglamenta la ley N° 5282/2014 “De Libre Acceso ciudadano a la información pública y transparencia gubernamental”.
- Los OEE deben obligatoriamente contar con presencia en el Portal Unificado de Información Pública <https://informacionpublica.paraguay.gov.py/portal/>, conforme a lo dispuesto en el Artículo 9 del Decreto N° 4064/2015, por el cual se reglamenta la ley N° 5282/2014.
- Las respuestas generadas por cada solicitud ciudadana de información pública realizada a través del portal <https://informacionpublica.paraguay.gov.py/portal/>, en tanto sea técnicamente aplicable, conforme al Artículo 7° del Decreto N° 4064/2015, deberán ser registradas o catalogadas en formato de dato abierto, como un conjunto de datos en el portal <https://www.datos.gov.py>, en las categorías asociadas al ámbito de su competencia.
- Los OEE deben obligatoriamente contar con presencia en el Portal de Transparencia Activa https://informacionpublica.paraguay.gov.py/portal/#!/transparencia_activa, conforme a lo dispuesto en el Artículo 8 de la ley N° 5282/2014.

6 - Correos Institucionales

Se deben observar los siguientes lineamientos relativos a correos electrónicos institucionales:

- Todas las cuentas de correos electrónicos institucionales otorgadas a los funcionarios, deben estar asociadas al dominio de tercer nivel otorgado al OEE por el NIC.PY. Por ejemplo: funcionario@institucion.gov.py.



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC Nº 218.-

POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO Y TRÁMITES EN LÍNEA DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.-----

- 16 -

- Los servidores de correo electrónico institucional deben estar alojados en servidores ubicados físicamente en infraestructuras (centro de cómputo de datos, servidores, máquinas virtuales, nubes, etc.) instaladas dentro del territorio nacional, siendo estos servicios ofrecidos por organismos gubernamentales o privados.
- Cada OEE deberá contar con una guía interna de administración de correos electrónicos institucionales para su correcta aplicación a las Unidades Especializadas en TIC, procedimentado en conjunto con las Áreas de Talento Humano y responsables de la gestión de los funcionarios, con el propósito de proveer un marco para la administración del servicio de correo electrónico y las respectivas cuentas de usuarios, incluyendo las actividades de control de las altas, bajas y modificaciones para el acceso al mismo.
- Cada OEE deberá contar con una política interna de seguridad de correo electrónico a fin de asegurar el uso adecuado, aceptable e inaceptable, determinando las responsabilidades de cada servidor público frente al mismo.

7 - Redes Sociales

Los OEE, deberán adoptar los lineamientos comunicacionales definidos por el Viceministerio de Comunicaciones dependiente del MITIC, para la habilitación y certificación de cuentas institucionales en las redes sociales. El objetivo de estos lineamientos consiste en contar con pautas que permitan mantener un esquema de comunicación estandarizada y homogénea a los ciudadanos, a través de las redes sociales más utilizadas en el país.

Apoyo del MITIC

El MITIC proveerá, en caso que el OEE lo requiera, capacitación asesoramiento y los recursos tecnológicos disponibles, que garanticen el cumplimiento e implementación de estos lineamientos.



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 218.-

POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO Y TRÁMITES EN LÍNEA DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.-----

- 17 -

Anexo A
Estándar de Interfaz de Usuario de
Trámites en Línea

Descripción General

Este estándar sirve como guía para desarrollar formularios o programas específicos vinculados con trámites y servicios en línea, para una gestión pública moderna, eficaz y eficiente. Está orientado exclusivamente a instituciones públicas del Estado paraguayo con el objetivo de impulsar la disponibilidad de los trámites y servicios en línea proyectando una visión unificada a la ciudadanía al momento de desarrollar y configurar los mismos.

Modelo de Interfaz de Usuario

El Modelo de Interfaz de Usuario para Trámites en línea presenta los lineamientos que se deben cumplir durante el desarrollo de los trámites en línea, con el fin de garantizar la accesibilidad y facilidad de uso, estandarizar la interacción de los ciudadanos con el Estado con visión unificada de la información y trámites, contemplando aspectos de calidad de interfaces tales como usabilidad, acceso universal y diseño adaptable, cumpliendo con los lineamientos establecidos por la guía estándar para sitios web y aplicaciones del Estado Paraguayo.

Diseño Gráfico

Recursos Gráficos: Son los recursos disponibles para realizar diseño gráfico, permite organizar y complementar la información del formulario. Los recursos gráficos del gobierno se encuentran disponibles en el siguiente enlace: <https://www.mitic.gov.py/viceministerios/comunicacion/recursos-graficos>

Línea Gráfica de Gobierno: Representa la identidad de los OEE, por lo cual es fundamental y se basa en los recursos gráficos disponibles, de manera a orientar y guiar a la ciudadanía, proyectando una línea visual clara.

Diseño Responsive: El diseño web responsive o adaptativo es una técnica de diseño web que busca la correcta visualización de una misma página en distintos dispositivos. Desde ordenadores de escritorio a tablets y móviles. Se trata de redimensionar y colocar los elementos de la web de forma que se adapten al ancho de cada dispositivo permitiendo una correcta visualización y una mejor experiencia de usuario.

Estructura del Formulario Tipo

A continuación, se describen los elementos de la estructura del **Formulario Tipo**, de la siguiente manera (ver Figura 1):

Título del trámite: describe todo el proceso o trámite desde el primer paso hasta el último y se mantiene visible durante todo el proceso.

Trazabilidad: es una secuencia numérica que indica la cantidad total de pasos del trámite y una pequeña descripción de los pasos a dar, donde el paso actual se encuentra resaltado, mientras que el paso completo se encuentra con un color diferente a los demás pasos (actual, completo, pendiente), y el pendiente se encuentra deshabilitado.

Título del formulario o paso: describe el paso actual dentro de todo el proceso o trámite, y distinto para cada paso, es conveniente que se incluya el número de paso en un texto del tipo "Paso N de M". Eje.: "Paso 1 de 4".



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC Nº 218.-

PODER EJECUTIVO MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PODER EJECUTIVO MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PODER EJECUTIVO MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PODER EJECUTIVO MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PODER EJECUTIVO MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PODER EJECUTIVO MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO Y TRÁMITES EN LÍNEA DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.-----

- 18 -

Título de grupo de campos: representan una agrupación lógica de campos dentro de un paso. Están enmarcados dentro de un recuadro y llevan el título del grupo. No hay un número máximo de campos a incluir dentro de un grupo, pero es importante cuidar el equilibrio en cada uno de los pasos.

Acciones: todas las acciones de los formularios se encuentran al pie, deben incluir siempre flechas que indiquen el sentido en que avanzan; debe haber una (y sólo una) resaltada en forma de botón de color diferente a los demás botones que indique la acción a ejecutar por defecto.

La tecla “enter” o “intro” debe funcionar en todos los casos de forma equivalente a realizar clic en el botón.

Handwritten signature and a vertical mark.



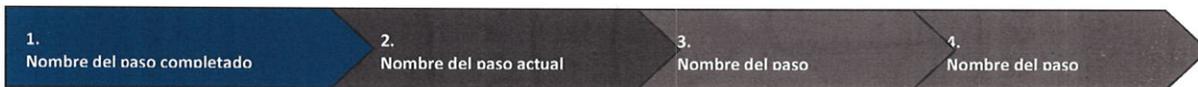
PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 218.-

POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO Y TRÁMITES EN LÍNEA DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

- 19 -

Nombre del trámite



Título del formulario o paso

Los campos indicados con * son obligatorios

Título de grupo de campos

Breve descripción del grupo de campos.

Etiqueta de campo común: *

Etiqueta de campo deshabilitado:

Etiqueta de campo extenso:

Etiqueta grupo de radio buttons: Opción seleccionada
 Opción

Fecha:

Archivos:

Título de subgrupo de campos

Etiqueta de grupo de checkboxes: Checkbox 1
 Checkbox 2 seleccionado



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 218.-

POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO Y TRÁMITES EN LÍNEA DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.-----

- 20 -

Figura 1: Formulario Tipo

Campos y Etiquetas

Es recomendable reducir la cantidad de campos al mínimo imprescindible. Lo ideal es solicitar al usuario solamente datos obligatorios.

Las etiquetas deben describir el contenido en los términos del usuario, inclusive si esto implica una supuesta “imprecisión” desde el punto de vista de la nomenclatura interna de la organización.

Agrupación y Formato

Dentro de cada grupo se incluye un número razonablemente de campos relacionados por su naturaleza y contenido.

Todos los campos se alinean a la izquierda, y sus etiquetas a la derecha. Se recomienda especialmente incluir un único campo y su correspondiente etiqueta por línea, y prescindir de formularios con más de una columna. En campos de una línea, la etiqueta debe ir centrada verticalmente con el campo. En campos de más líneas independientes (casillas de verificación, botones de opción) la etiqueta va centrada verticalmente con el primer elemento. En campos multi líneas (textarea) la etiqueta va a una distancia vertical del borde superior equivalente a la que tiene en un campo de una sola línea. Los campos de elementos independientes (casillas de verificación, botones de opción) agrupan sus opciones verticalmente.

Para listas de hasta 5 elementos, es recomendable utilizar un campo de selección o combo box y listas desplegables, ya que permiten la visualización simultánea de todas las opciones. Los campos obligatorios llevan la marca (*) al final de la etiqueta, nunca al lado del propio campo. Se debe aclarar en el formulario que esta es la marca de obligatoriedad, pero no es imprescindible hacerlo en un lugar de destaque, ya que es un estándar de amplia difusión en la Web.

Ayuda

Es recomendable que todo lo necesario para completar el formulario se encuentre en la pantalla (aunque si es preciso, se puede generar ayudas en línea complementarias), en base a las siguientes herramientas:

Títulos y Etiquetas: se deben pensar en las etiquetas para evitar problemas de interpretación. Los errores en las etiquetas generan errores sistemáticos en los usuarios.

Ayuda en el Campo: se puede incluir hasta 2 renglones de ayuda debajo del campo, con una fuente relativamente pequeña. El texto debe ser breve y directo, y en lo posible incluir ejemplos.

Ayuda en el Grupo: cuando sea imprescindible, se puede agregar hasta 3 líneas de texto arriba o debajo de los campos de un grupo (no en el medio) que describan con precisión el sentido o la utilidad del grupo de campos.

Imágenes: en muchos casos, como por ejemplo cuando hay referencias a elementos físicos, agregar una imagen implica un nivel de ayuda significativo, que justifica el desajuste que se genera en la apariencia y equilibrio del formulario.

Confirmación

Todos los procesos deben terminar en una pantalla de confirmación, que deje absolutamente claro y sin ambigüedades el resultado de la operación: éxito, fracaso u otro. Si la finalización de la operación es el último paso del proceso, o si es requerido seguir adelante, cuáles son las acciones y posibilidades que tiene el usuario a partir de ahora. En algunos casos es razonable que esta confirmación esté incluida en una pantalla que tiene



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 218

POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO Y TRÁMITES EN LÍNEA DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.-----

- 21 -

además otras informaciones y contenidos, pero es en general una buena práctica dedicar una pantalla exclusivamente a este fin.

Manejo de errores y Mensajes

- Es recomendable una lista a un campo de texto pleno, si el conjunto de valores aceptables es reducido.
- Es recomendable que al seleccionar una opción se deshabiliten las otras opciones mutuamente excluyentes con la misma.

En el caso de que se produzcan errores, los criterios para su manejo son los siguientes:

- En ningún caso se debe dejar avanzar a un usuario con errores pendientes de corregir.
- No es recomendable mostrar errores uno por uno. Interrumpir permanentemente con mensajes de error es molesto y corta el flujo del formulario. La mayoría de los errores deben chequearse al validar la pantalla y sólo los de muy alta probabilidad deben verificarse en el momento en que se completa el campo.
- Un mensaje de error debe ubicarse siempre en la parte visible de la pantalla, sin necesidad de que el usuario realice ninguna acción adicional para verlo (por ejemplo, que tenga que recurrir al scroll del navegador), es recomendable mostrar junto al campo donde ocurrió el error.
- El rojo indica error. Los mensajes de error se escriben en rojo y este color no debe ser utilizado para ninguna otra función dentro de los formularios. Los campos con error deben indicarse visualmente de forma contundente. Los bordes rojos, fondos de tonalidades del rojo e íconos rojos son una ayuda de mucho valor en esta tarea.
- No es recomendable utilizar ventanas emergentes (pop-up) para comunicar errores, ya que no es posible establecer un vínculo visual entre el campo de error, el mensaje de error y las recomendaciones.

Ejemplos de Cuadros de diálogos

 **Título de mensaje de validación exitosa**
Mensaje de confirmación de que se ha realizado la acción de forma correcta.

 **Título de mensaje de advertencia**
Mensaje de aviso ante una situación determinada.

 **Título de mensaje de error**
Mensaje que indica que se ha producido un error.

 **Título de mensaje de información**
Mensaje que brinda información complementaria.





PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 218-

POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO Y TRÁMITES EN LÍNEA DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.-----

- 22 -

Recomendaciones para Elaborar Formularios

Textos

- Proporcionar un título al formulario que exprese claramente su función.
- Utilizar una nomenclatura clara y familiar, sin utilizar vocabularios técnicos o extranjeros.
- Utilizar las mismas palabras para los mismos conceptos.
- Redactar las opciones en forma afirmativa, por ejemplo: “Deseo recibir notificaciones” en lugar de “No deseo recibir notificaciones”.

Organización

- Organizar los campos en grupos lógicos, utilizando para ello la mínima cantidad de elementos visuales.
- Agrupar los campos obligatorios al inicio del formulario (si es posible).
- Evitar fragmentar una información, por ejemplo, pedir por separado número de casa, calle, etc.

Formularios extensos

- Si los formularios son muy extensos la solución no son las columnas, sino la división en páginas bien rotuladas que indiquen al usuario en qué paso está del proceso o trámite (por ejemplo: Paso 3 de 4).



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 218

POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO Y TRÁMITES EN LÍNEA DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.-----

- 23 -

Anexo B
Identidad Electrónica
Términos y Condiciones

Generalidades

La Identidad Electrónica del ciudadano (<https://www.paraguay.gov.py/identidad-electronica>) es un sistema de identificación, autenticación y firma electrónica, desarrollado por el MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (MITIC), mediante la validación de datos del ciudadano a través del Sistema de Intercambio de Información Pública. Constituye una identificación única electrónica para la realización de trámites, obtención de servicios y documentos que así lo requieran, ofrecidos por el Estado en forma digital; así como por otros sectores.

La identidad Electrónica se compone de un Usuario (que es el número de cédula de identidad) y una Contraseña (creada por el ciudadano) la cual es de carácter personal e intransferible, y es asimilada a una "firma electrónica" conforme a los términos de la Ley 4.017/10 "De Validez Jurídica de la Firma Electrónica, la Firma Digital, los Mensajes de Datos y el Expediente Electrónico" y sus modificatorias.

Aceptación de Términos

Se presume que cuando un ciudadano crea su Identidad Electrónica, lo hace bajo su total responsabilidad y que, por tanto, conoce y acepta plenamente y sin reservas el contenido de los términos y condiciones de uso. Las informaciones proporcionadas por el Usuario en el Portal tendrán carácter de declaración jurada, siendo las declaraciones falsas pasibles de sanciones, conforme a lo dispuesto en el Art. 243 del Código Penal.

Responsabilidad del Usuario

Contraseña: La contraseña de acceso a la Identidad Electrónica es confidencial de cada ciudadano usuario y tiene carácter estrictamente personal; es secreta e intransferible. El uso de esta clave se realizará bajo la exclusiva responsabilidad del ciudadano titular de la misma, quien deberá actuar con la debida diligencia y tomar las medidas de seguridad necesarias para mantenerla bajo control y evitar toda utilización no autorizada. Todo lo que se ejecute por medio de la identidad electrónica será atribuido al titular de la misma, sin poder negársele los efectos salvo por los mecanismos dispuestos legalmente.

El ciudadano podrá modificar su contraseña, en los casos que lo considere necesario, para resguardar su confidencialidad. La Identidad Electrónica que se le otorga al ciudadano (número de cédula de identidad asociado a la contraseña de su creación), es equivalente a una Firma Electrónica conforme a la definición y alcance que de la misma dispone la Ley N° 4.017/10 "DE VALIDEZ JURÍDICA DE LA FIRMA ELECTRÓNICA, LA FIRMA DIGITAL, LOS MENSAJES DE DATOS Y EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO" y sus modificatorias, por tanto los titulares de firmas electrónicas deberán actuar conforme al Artículo 16 de dicha norma.

El titular de la firma electrónica incurrirá en responsabilidad personal, solidaria e intransferible por el incumplimiento de los requisitos enunciados en este artículo.



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 218

POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LOS LINEAMIENTOS DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO Y TRÁMITES EN LÍNEA DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.-----

- 24 -

Límite de Responsabilidad

El MITIC no será, en ningún caso, responsable por pérdidas o daños sufridos por el ciudadano usuario de la identidad electrónica, por causa de terceros o por fallas tecnológicas bajo responsabilidad del mismo o de terceros.

El MITIC no será responsable de la exactitud, veracidad, contenido o cualquier error en la información proporcionada por el ciudadano al momento de solicitar la identidad electrónica u otra información presentada, y los daños que esto pudiera ocasionar.

El MITIC no asumirá responsabilidad alguna en caso de fallas en el sistema ocurridas en forma imprevista e inevitable, y los daños que puedan derivarse.

El MITIC no es responsable por la veracidad de la información utilizada para la validación de la identidad del ciudadano, la cual proviene directamente de las fuentes públicas interconectadas en línea al Sistema de Intercambio de Información (SII) en virtud al Decreto N° 8709/2018 “ POR EL CUAL SE DISPONE LA UTILIZACIÓN DEL “SISTEMA DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN” IMPLEMENTADO POR EL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (MITIC) EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y SE REGLAMENTAN ASPECTOS RELATIVOS AL MISMO”.

Modificaciones

El MITIC se reserva, en todos los sentidos, el derecho de actualizar y modificar en cualquier momento y de cualquier forma, de manera unilateral y sin previo aviso, las presentes condiciones de uso, políticas de privacidad y los contenidos de la página.

El MITIC podrá efectuar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, modificaciones y actualizaciones sobre la información contenida en esta plataforma. Así mismo, se reserva el derecho a establecer regulaciones, normas y estándares técnicos para la aplicación y utilización de la Identidad Electrónica o cambios tecnológicos que se produjeran en el futuro, los que serán notificados en los sitios oficiales del Gobierno.

MITIC podrá utilizar cookies cuando el usuario navega por el sitio web, pero éste puede configurar su navegador para ser avisado de la recepción de las cookies e impedir en caso de considerarlo adecuado su instalación en el disco duro.

La página web utiliza Google Analytics, un servicio de analítica web desarrollado por Google que permite la medición y análisis de la navegación en las páginas web. En su navegador podrá observar dos cookies de este servicio. Según la tipología anterior se trata de cookies propias, de sesión y de análisis. A través de la analítica web se obtiene información relativa al número de usuarios que acceden a la web, el número de páginas vistas, la frecuencia y repetición de las visitas, su duración, el navegador utilizado, el operador que presta el servicio, el idioma, el terminal que utiliza, o la ciudad a la que está asignada su dirección IP, Información que posibilita un mejor y más apropiado servicio por parte de este Portal.

-FIN-