



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 553.-

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (MITIC) Y SE ABROGA LA RESOLUCIÓN MITIC N° 218/2020 “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 -

VISTO: *La actuación de fecha 22 de agosto de 2024 de la Dirección General de Gobierno Electrónico en la que solicita la elaboración y firma de la resolución ministerial por medio de la cual se aprueben los nuevos lineamientos de Gobierno Electrónico y manifiesta que los mismos cuentan con la aprobación de la Dirección General de Asesoría Jurídica y del Viceministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación de esta cartera de Estado; el expediente Virtu N° 2024-12021001-002940, y,*-----

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

Que, la mencionada Ley en su artículo 4°, inciso 6), establece 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”.-----

Que, 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 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 por actuación de fecha 24 de mayo de 2024 la Dirección de Gobierno Abierto dependiente de la Dirección General de Gobierno Electrónico solicita la aprobación, vía resolución Ministerial, de los nuevos lineamientos de gobierno electrónico y en tal sentido señala que los lineamientos que fueran aprobados por Resolución N° 218/2020 “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”, requieren de una profunda actualización, por tanto eleva a consideración la propuesta de los nuevos lineamientos y solicita dejar sin efecto la mencionada resolución.-----

Que por Dictamen DGAJ N° 101 de fecha 21 de junio de 2024, la Dirección General de Asesoría Jurídica, se ha expedido favorablemente sobre la propuesta de la Dirección General de Gobierno Electrónico del Viceministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Institución, siempre y cuando se realicen las modificaciones propuestas y se tengan en cuenta las sugerencias plasmadas a lo largo del dictamen.-----

Que por providencia de fecha 03 de julio de 2024, la Dirección General de Asesoría Jurídica luego del análisis de las modificaciones realizadas a los Lineamientos de Gobierno Electrónico, verifica que se han tomado en cuenta las observaciones realizadas en el Dictamen DGAJ N° 101/2024 y



PODER EJECUTIVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 553.-

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (MITIC) Y SE ABROGA LA RESOLUCIÓN MITIC N° 218/2020 “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 -

menciona que las modificaciones introducidas se adecuan con el objetivo de dichos Lineamientos, por tanto sugiere la prosecución de los trámites administrativos correspondientes.-----

Que por providencia de fecha 21 de agosto de 2024, el Viceministro de Tecnologías de la Información y Comunicación, otorga el visto bueno correspondiente y solicita continuar con el proceso a los efectos de la emisión de la resolución ministerial de aprobación de los lineamientos en cuestión.-----

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

EL MINISTRO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN,

R E S U E L V E:

- Artículo 1°.- Aprobar** la actualización de los Lineamientos de Gobierno Electrónico, de conformidad con lo expuesto en el considerando de la presente Resolución y el Anexo que forma parte integrante de la misma.-----
- 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”.-----
- Artículo 3°.- Establecer** que los Lineamientos de Gobierno Electrónico aprobados por la presente Resolución son de cumplimiento obligatorio para todos los Organismos y Entidades del Estado (OEE), por lo que deberán adoptar e implementar las disposiciones contenidas en los mencionados Lineamientos en sus procesos y procedimientos, asegurando su correcta aplicación y alineación con los objetivos establecidos.-----
- Artículo 4°.- Autorizar** a la Dirección General de Gobierno Electrónico del Viceministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación a realizar actualizaciones y emitir nuevas versiones de estos lineamientos, las cuales deberán ser publicadas y difundidas a todas las fuentes públicas. -----
- Artículo 5°.- Encomendar** a la Dirección General de Gobierno Electrónico del Viceministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación a brindar el asesoramiento, capacitación y tecnologías necesarias para la implementación de los lineamientos aprobados en la presente.-----
- Artículo 6°.- Abrogar** la Resolución MITIC N° 218/2020 “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”.-----
- Artículo 7°.- La presente Resolución será refrendada por la Secretaria General de la institución.**-----
- Artículo 8°.- Comunicar** a quienes corresponda, y cumplido, archivar. -----

LINEAMIENTOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

**MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**



CONTROL DOCUMENTAL

DOCUMENTO		
Título:	LINEAMIENTOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO	
Nombre del archivo:	Lineamientos-GE-03	
Código:	LGE-V-03	
Soporte lógico:	www.mitic.gov.py	
Versión:	3.0	
Clasificación de la Información:	Público	
REGISTRO DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Motivo del cambio
1.0	13/03/2017	Versión inicial ¹ .
2.0	06/05/2020	Se incorporan lineamientos para trámites ² .
3.0	27/06/2024	Se incorporan más activos de gobierno electrónico y sus correspondientes lineamientos y se renombra el documento.
DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO		
Nombre:	Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación - MITIC	
Área:	Dirección General de Gobierno Electrónico - DGGE Viceministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación	
Documento Público:	https://www.mitic.gov.py https://www.paraguay.gov.py	
Elaborado por:	Laura Salinas - Dirección de Gobierno Abierto	
Verificado por:	Klaus Pistilli - Dirección General de Gobierno Electrónico	
Aprobado por:	Juan Ardissonne - Viceministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación	

¹ <https://gestordocumental.mitic.gov.py/share/s/FhUSHdjkRkC9Gwixpo9afq>

² <https://drive.mitic.gov.py/index.php/s/peGWrb5mNB5RYC7>

Índice

Introducción	4
Objeto	6
Alcance	6
Siglas	7
Marco Normativo	8
Conceptos	9
Lineamientos	12
1. Presencia en el Portal Único de Gobierno	14
Datos del OEE	14
Trámites y Servicios publicados en el Portal Único de Gobierno	15
Actualización de datos del OEE	17
Actualización de datos de Trámites o Servicios	17
2. Identidad Electrónica	19
3. Botón de Pagos del Gobierno	21
4. Sistema de Intercambio de Información	24
5. Gestión de Documentos en Línea	28
6. Certificado electrónico no cualificado y Firma Electrónica	31
7. Expediente Electrónico	37
8. Sistema de Intercambio de Expedientes Electrónicos	40
9. Página o sitio web institucional	42
9.1. Dominios	42
10. Correos electrónicos institucionales	45
11. Datos Abiertos, Información Pública y Transparencia	47
12. Trámites en Línea	50
Digitalización de un Trámite	51
Plan de Adecuación de Digitalización de Trámites	52
13. Participación Ciudadana por medios electrónicos (e-Participacion)	54
14. Adquisición de Software	57
15. Evaluación de madurez de Gobierno Electrónico	60
Anexos	62
A- Estándar de Interfaz de Usuario de Trámites en Línea	62

Introducción

El Portal Único de Gobierno (<https://www.paraguay.gov.py>) es el portal del Estado Paraguayo orientado al ciudadano e instituciones públicas. 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 del país y del mundo.

Este portal está dirigido a ciudadanos, empresarios, funcionarios públicos, instituciones públicas, 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° 2274/2019 *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 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.

Y por otra parte, la Ley N° 6822 *"De los servicios de confianza para las transacciones electrónicas, del documento electrónico y los documentos transmisibles electrónicos"* establece un marco jurídico para la identificación electrónica, firma electrónica, el sello electrónico, el sello de tiempo electrónico, el documento electrónico, el expediente electrónico, el servicio de entrega electrónica certificada, el servicio de certificado para la autenticación de sitios web, el documento transmisible electrónico y en particular para las transacciones electrónicas.

Los presentes lineamientos se agrupan en capítulos referentes a los principales componentes que deben ser atendidos por los OEE.

Objeto

Estos lineamientos están orientados a mejorar la experiencia de la interacción del ciudadano 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, asegurará la puesta a disposición de información cualitativa y cuantitativamente útil para la implantación del gobierno electrónico y el cumplimiento de los objetivos de transparencia, participación ciudadana 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 3 del Decreto N° 2274/2019 *“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»*”, sin perjuicio a que observen sus leyes orgánicas y demás normativas específicas, conforme a la autonomía que revistan.

Siglas

CERT-PY: Centro de Respuesta ante Incidentes Cibernéticos

CRL: Lista de certificados revocados - Certificate Revocation List

CSV: Comma Separated Values - Valor Separado por Comas

EPI: Entes Productores de Información

ECI: Entes Consumidores de Información

GDL: Gestión de Documentos en Línea

MITIC: Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación

NIC PY: Network Information Center - Centro de Información de Red Paraguay

OEE: Organismos y Entidades del Estado

ONU: Organización de Naciones Unidas

PKCS: Public-Key Cryptography Standards - Estándares de criptografía de clave pública

PSC: Prestador de Servicios de Certificación

PNCSC: Prestador No Cualificado de Servicios de Confianza

PUG: Portal Único de Gobierno

ICP: Infraestructura de Clave Pública

SAAS: Software como servicios - Software as a Service

SGEE: Sistema de Gestión de Expedientes Electrónicos

SII: Sistema de Intercambio de Información

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación

URL: Uniform Resource Locators - Localizadores uniformes de recursos

Marco Normativo

- Ley N° 6207/2018 “Que crea el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC)”.
- Ley N° 5282/2014 “De Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental”.
- Ley N° 6562/2020 “De la reducción de la utilización de papel en la gestión pública y su reemplazo por el formato digital”.
- Ley N° 6822/2022 “De los servicios de confianza para las transacciones electrónicas, del documento electrónico y los documentos transmisibles electrónicos”.
- Ley N° 7179/2023 “De Simplificación de Trámites Administrativos en Organismos y Entidades del Estado e Instituciones de Educación Superior Privadas”.
- 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»”.
- Decreto N° 8709/2018 “Por el cual se dispone la utilización del «Sistema de Intercambio de Información» implementado por la Secretaría Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación (SENATICs) en las instituciones públicas y se reglamentan servicios y aspectos relativos al mismo.
- Decreto N° 2274/2019 “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”.
- Decreto N° 4845/2021 “Por el cual se reglamenta la Ley N° 6562/2020, «De la reducción de la utilización de papel en la gestión pública y su reemplazo por el formato digital»”.
- Resolución SENATICs N° 188/2015 “Por la cual se reglamenta el servicio de Gestión de Documentos en Línea GDL, para su utilización por parte de las instituciones públicas”.
- Resolución MIC N° 1437/2015 “Por la cual se aprueba la guía denominada expediente electrónico, en cumplimiento a las obligaciones del Ministerio de Industria y Comercio como autoridad de aplicación y emanadas de las normativas vigentes”.
- Resolución MITIC N° 432/2019 “Directivas de Ciberseguridad para Canales de Comunicación Oficial del Estado”.
- Resolución MITIC N° 682/2019 “Por la cual se establecen los lineamientos generales del Servicio de plataforma de intermediación de servicios y trámites digitales (Botón de Pago de Gobierno) del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación”.
- Resolución MITIC N° 212/2020 “Por la cual se regula el artículo 25 del Decreto N° 2274/2018 «Por el cual se reglamenta la Ley N° 6207/2018 Que crea el Ministerio de Tecnologías de la información y comunicación y establece su carta orgánica».
- Resolución MITIC N° 529/2020 “Por la cual se aprueba la reglamentación de las atribuciones y competencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación, en materia de delegación y administración de dominios del tercer nivel tipo "gov.py”.
- Resolución MITIC N° 101/2021 “Por el cual se aprueba el Estándar de Software para adquisición y desarrollo por parte de los Organismos y Entidades del Estado”.
- Resolución MITIC N° 672/2023 “Por la cual se crea la Infraestructura de Clave Pública para la Administración Pública de la República del Paraguay (ICP APPY)”.
- Resolución MITIC N° 673/2023 “Por la cual se aprueban los lineamientos para la Implementación de la Firma Electrónica en el Ámbito de la Administración Pública”.

Conceptos

Activos de Gobierno Electrónico: Son todos aquellos recursos no materiales con los que cuentan los OEE, 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, Gestión de Documentos en Línea, Pasarela de Pagos o Botón de Pago, Firma Electrónica, entre otros.

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 pueden ser:

- **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 carpeta ciudadana.

Certificado de Firma Electrónica: Es una declaración electrónica que vincula los datos de validación de una firma con una persona física y confirma, al menos, el nombre o el seudónimo de esa persona.

Conjunto de Datos: Es una colección de registros organizados de datos en donde cada elemento tiene la misma estructura, ordenados para su procesamiento por un ordenador.

CSV: Tipo de documento en formato abierto sencillo utilizado para representar datos en forma de tabla, en la que las columnas se separan por comas y las filas por saltos de línea o archivo delimitado por comas.

Expediente Electrónico: Conjunto de datos registrados en un soporte electrónico durante el seguimiento y hasta la finalización de una actividad institucional o personal, y que comprende un contenido, un contexto y una estructura suficiente para constituir una prueba o una evidencia de esa actividad.

Firma Electrónica Cualificada: Es una firma electrónica que se crea mediante un dispositivo cualificado de creación de firmas electrónicas y que se basa en un certificado cualificado de firma electrónica, la cual deberá estar vinculada al firmante de manera única, permitir la identificación del firmante, haber sido creada utilizando datos de creación de la firma electrónica que el firmante puede utilizar, con un alto nivel de confianza, bajo su control exclusivo y estar vinculada con los datos firmados por la misma de modo tal que cualquier modificación ulterior de los mismos sea detectable.

Firma Electrónica: Son los datos en formato electrónico anexos a otros datos electrónicos o asociados de manera lógica con ellos que utiliza el firmante para firmar.

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

Identidad Electrónica: Es un sistema de identificación desarrollado por el MITIC mediante la validación de datos del ciudadano a través del SII.

Identificación Electrónica: Es el proceso de utilizar los datos de identificación de una persona en formato electrónico que representan de manera única a una persona física o jurídica o a una persona física que representa a una persona jurídica.

Medios de Identificación Electrónica: Es una unidad material y/o inmaterial que contiene los datos de identificación de una persona y que se utiliza para la autenticación en servicios en línea.

On premise (En las propias instalaciones): Modelo donde la infraestructura tecnológica se encuentra localizada y gestionada directamente en las instalaciones físicas de las instituciones y/o empresas.

Pasarela de Pagos o Botón de Pago: 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.

Software como servicios (SaaS): Modelo de software basado en la nube, el cual ofrece aplicaciones a los usuarios finales a través de un navegador de Internet.

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



Presencia en el Portal Único de Gobierno

1. Presencia en el Portal Único de Gobierno

- Los OEE deberán comunicar al MITIC a través de la plataforma de <https://servicios.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.

Datos del OEE

Todos los campos relacionados al OEE deben estar completos con la información requerida, permitiendo que el ciudadano que busca información pueda encontrar aquella que necesita, como la dirección, teléfono, o acceder a más información por ejemplo 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 Único de Gobierno habilitado para el efecto:

- **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).
- **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 la sección “Correos electrónicos institucionales” 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>.

- Cada apartado de los OEE cuenta con un mecanismo de interacción o foro, el cuál es considerado como un canal de participación ciudadana, donde los ciudadanos o usuarios finales pueden hacer consultas, y es el funcionario designado como responsable del OEE quien debe brindar las respuestas pertinentes.

Trámites y Servicios publicados en el Portal Único de Gobierno

- Los OEE deberán 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/oee/\[institucion\]](https://www.paraguay.gov.py/oee/[institucion]). Por ejemplo: Para el OEE MEC, la URL será <https://www.paraguay.gov.py/oee/mec>. Este enlace podrá ser obtenido en el Sistema de Administración correspondiente del Portal Único de Gobierno.
- Cada trámite cuenta con una fecha de actualización, por ende, 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 ya sea de forma trimestral o semestral, esto 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.
- Así también, cada trámite cuenta con un mecanismo de evaluación del servicio o trámite ofrecido, acción que es realizada por parte de los ciudadanos o usuarios finales.
- El responsable del OEE debe mantener actualizado dentro del Sistema de Administración del Portal Único de Gobierno, 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 qué se trata el trámite o servicio?):** Descripción del propósito y objeto del servicio o trámite del que se trata.
 - **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 de 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 numeradas 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).
- **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/>, <https://gdl.paraguay.gov.py/> en atención a la Ley N° 7179/2023 y 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 “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.

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 del Portal Único de Gobierno habilitado para tal efecto, cada vez que ocurra un cambio en ellos.

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 del Portal Único de Gobierno habilitado para tal efecto.



Identidad Electrónica



2. Identidad Electrónica

La identidad electrónica es un sistema de identificación desarrollado por el MITIC mediante la validación de datos del ciudadano a través del Sistema de Intercambio de Información. Constituye una identificación electrónica única para la realización de trámites, obtención de servicios y documentos que el Estado y otros sectores ofrecen en forma digital. También es utilizada por los funcionarios públicos para el inicio de sesión en los diversos sistemas internos de los OEE.

La identidad electrónica es de carácter personal e intransferible, se compone de un usuario, que es el número de cédula de identidad, y una contraseña creada por el propio ciudadano, siguiendo estándares de seguridad.

Conforme a las disposiciones del Artículo 4 -*Definiciones*- de la Ley N° 6822/2022, “*De los servicios de confianza para las transacciones electrónicas, del documento electrónico y los documentos transmisibles electrónicos*”, la identidad electrónica es asimilada como una identificación electrónica.

El MITIC autoriza la implementación de la Identidad Electrónica del ciudadano como medio de autenticación e identificación para el acceso a los sistemas/portales de los OEE y para el Portal Único de Gobierno (www.paraguay.gov.py), previa aceptación de los términos y condiciones definidos.

Los siguientes lineamientos son de cumplimiento obligatorio por parte de los OEE:

- Es de cumplimiento obligatorio la implementación de la Identidad Electrónica como único medio de identificación, autenticación e interacción en los sistemas/portales gestionados, administrados o construidos por los OEE sean nuevos o existentes, propios, de terceros, internos o de cualquier otro tipo de clasificación independientemente del tipo de usuario (ciudadanos, funcionarios públicos u otros):
 - Los sistemas existentes que ya cuenten con sus propios mecanismos de identificación electrónica y/o adicionales deberán implementar gradualmente la identidad electrónica.
 - Para nuevos sistemas, la implementación de la identidad electrónica deberá ser inmediata.
- Los trámites gubernamentales digitales o en línea realizados por los OEE a través del Portal Único de Gobierno, también requerirán de forma obligatoria la utilización del servicio de identidad electrónica.



Botón de Pagos del Gobierno



3. Botón de Pagos del Gobierno

Es la plataforma de intermediación de cobros de servicios y trámites digitales también denominado Botón de Pagos del Gobierno, desarrollado por el MITIC y reglamentado vía Resolución MITIC N° 682/2019. El cual busca consolidar un mecanismo estándar de cobro electrónico para aquellos OEE que habiliten nuevos trámites y servicios bajo la modalidad electrónica o en línea, los cuales para su prestación requiera el cobro de aranceles a los usuarios finales (ciudadanos y empresas).

Los OEE deben observar mínimamente los siguientes lineamientos:

- Deberán realizar la migración gradual de los servicios y trámites electrónicos que se encuentren operativos y vinculados a empresas privadas de cobro electrónico existentes. Para ello, el MITIC, habilitará a través de la plataforma del Portal Único de Gobierno (www.paraguay.gov.py), mecanismos de publicación de estos nuevos trámites y servicios en línea, con funcionalidades de cobro electrónico por el uso de los mismos.
- Es de cumplimiento obligatorio la implementación del Botón de Pagos del Gobierno, como medio principal para el cobro electrónico de nuevos trámites y servicios bajo la modalidad electrónica o en línea. De forma provisoria, los OEE podrán implementar otros mecanismos de cobros electrónicos.
- El OEE interesado en usufructuar el servicio de Botón de Pagos del Gobierno deberá firmar un convenio con el MITIC, en el cual, entre otras cuestiones, se establecerán las responsabilidades de cada una de las partes, así como las condiciones de uso de la plataforma.
 - En dicho convenio, el OEE que ofrecerá el servicio deberá especificar los siguientes datos:
 - Nombre del servicio, descripción breve del servicio, costo del servicio para el ciudadano (en caso de que corresponda), dependencia responsable, email y teléfono del OEE para la atención de consultas y reclamos ciudadanos que pudieran derivar del servicio que el OEE ofrece, funcionarios con sus respectivas direcciones de email y teléfono del OEE para las gestiones respectivas con el MITIC. Funcionarios que estarán habilitados para las definiciones y ajustes relacionados al servicio.
 - El MITIC establecerá los términos y condiciones de uso del servicio Botón de Pagos del Gobierno y emitirá las directrices necesarias para el efecto.
 - Además, en el convenio se especificarán consideraciones relacionadas al costo del servicio:
 - Costo del Trámite o Servicio: El costo del documento, servicio o trámite en línea, deberá ser fijado por el OEE, que ofrece el referido servicio.
 - Costo de Comisión del Servicio MITIC: El costo de la comisión correspondiente para el MITIC, como responsable del mantenimiento del Botón de Pagos de

Gobierno, será fijado especificando un monto sobre el valor del servicio establecido por el OEE usuario de la plataforma.

- Costo de Comisión para la empresa responsable del cobro electrónico: El monto de la comisión correspondiente destinada a la empresa encargada del cobro electrónico, será fijado en conformidad con los precios de mercado y del resultado de relevamiento de precios de mercado y/o licitación pública pertinente.
- Si el trámite en línea ofrecido por el OEE utiliza el Botón de Pagos del Gobierno:
 - Dicho trámite deberá ser catalogado en el Portal Único de Gobierno, siendo esta responsabilidad del funcionario designado como responsable del OEE (de acuerdo con la sección “Presencia en el Portal Único de Gobierno”).
 - Los documentos resultantes del trámite deberán ser incorporados en la carpeta ciudadana del Portal Único de Gobierno, siempre y cuando el usuario final sea la ciudadanía, para ello el OEE deberá coordinar con el MITIC el procedimiento para dicha inclusión.



Sistema de Intercambio de Información



4. Sistema de Intercambio de Información

El Sistema de Intercambio de Información (SII) es la plataforma de interoperabilidad del Estado Paraguayo, que busca optimizar el servicio público y el acceso a las fuentes y datos públicos, mejorando la experiencia de la sociedad en su interacción con la Administración Pública. El Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC) se constituye en autoridad de aplicación del Decreto N° 8709/2018 y tiene a su cargo la implementación y la administración de la interoperabilidad de los sistemas y plataformas informáticas de los OEE y dictará los estándares y lineamientos de cumplimiento obligatorio a ser utilizados para el funcionamiento, seguridad y protección de datos de los mismos.

Teniendo en cuenta lo anterior mencionado, los OEE deben observar mínimamente los siguientes lineamientos:

- Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución MITIC N° 212/2020³ *“Por la cual se regula el artículo 25 del Decreto N° 2274/2018 «Por el cual se reglamenta la Ley N° 6207/2018 Que crea el Ministerio de Tecnologías de la información y comunicación y establece su carta orgánica», y se establece las condiciones aplicables a la interoperabilidad de sistemas y plataformas informáticas del sector público”*, que establece entre otras cosas:
 - Los OEE deberán integrar sus sistemas como productor y consumidor de información al SII, así como dar cumplimiento a las recomendaciones, instrucciones, observaciones y orientaciones emanadas del MITIC.
 - De conformidad a las facultades que posee el MITIC, y a lo establecido por el artículo 4 del Decreto N° 8709/2018, se insta a las OEE a realizar las adecuaciones tecnológicas necesarias para la integración de sus sistemas al SII.
 - Identificación de servicios e información compartida: Los OEE deberán remitir al MITIC un listado de los trámites e informaciones más solicitadas que requieren mayor atención en beneficio de la ciudadanía, a fin de establecer las condiciones y los procedimientos para digitalizarlos e incluirlos a los servicios nombrados en la presente resolución, a través de la implementación y utilización de medios digitales.
 - De cumplimiento obligatorio: El SII constituye el ***mecanismo primario de interoperabilidad del Estado Paraguayo***, prevaleciendo sobre cualquier otro sistema o mecanismo de intercambio de información existente, creado para la gestión de información en el sector público administrado por el MITIC, institución encargada de dictar los estándares correspondientes para su funcionamiento.
 - Optimización en la gestión de trámites: Mediante el uso de soportes técnicos el SII optimiza el servicio público y el acceso a las fuentes y datos públicos, ofreciendo facilidades y soluciones a los OEE a fin de que se abstengan de

³ <https://gestordocumental.mitic.gov.py/share/s/nvTmjNLTtiqQgrAVtPmow>

solicitar a la ciudadanía información y documentos públicos en el marco de la gestión de trámites que éstos ofrecen, inclusive cuando es el ciudadano quien solicita servicios acreditando su identificación electrónica.

- De la disponibilidad de sistemas y bases de datos de los OEE: Todos los OEE que integran el SII deberán garantizar la disponibilidad de los sistemas y las bases de datos en todo momento para consultas masivas a fin de realizar cruzamiento de datos en el marco del SII, haciéndose responsables por el mantenimiento de los equipos, redes y software.
- Responsabilidad por el contenido generado e intercambiado: Los Entes Productores de Información (EPI) serán responsables del contenido y validez de los datos, información y documentación que hagan disponible a través de las redes interoperables, debiendo en todo momento garantizar la consistencia e integridad mediante su actualización continua. Los Entes Consumidores de Información (ECI) serán responsables del uso de la información recibida, así como de mantener la confidencialidad e integridad correspondiente y de las demás responsabilidades que puedan surgir de convenios específicos.
- Estándares de Interoperabilidad: Para garantizar la correcta integración en el manejo de la información, los OEE deben aplicar lo dispuesto por el MITIC, que especificará las directrices vigentes para lograr que las bases de datos sean compatibles con los estándares actuales de la industria para el manejo y almacenamiento de información. A tal efecto, el MITIC elaborará los estándares relacionados a la interoperabilidad de datos, promoviendo la homologación de los mismos desde la institución proveedora. Los OEE deberán seleccionar aquellos estándares que se ajusten a las necesidades o funcionalidades que se desea implementar. Estos estándares serán proveídos por el MITIC y podrán ser actualizados periódicamente.
- Utilización obligatoria de estándares: Cada OEE que funcione como cliente o consumidor de datos dentro de un sistema interoperable, deberá seguir los estándares seleccionados por el ente productor de los datos en cuestión a los que desea acceder. Los estándares y tecnologías definidos en el segmento de integración de aplicaciones y servicios deben ser los utilizados en cualquier sistema o programación que intervenga en la integración de aplicaciones y/o servicios. En caso de utilizar un estándar que no se encuentre especificado por el MITIC, el OEE deberá solicitar su inclusión a la Dirección General de Gobierno Electrónico del MITIC, con la correspondiente justificación de su solicitud para que el MITIC realice la evaluación del requerimiento.
- Se establecerán acuerdos específicos entre el MITIC y los OEE que deseen participar como productores de datos en el marco del Sistema de Intercambio de Información (SII). Este término se refiere a las instituciones que poseen datos que desean compartir con otras entidades.
- Las solicitudes de adhesión como consumidores al SII, es decir, aquellas instituciones que buscan acceder a los datos de otras entidades deben ser

presentadas a través de sus directores de TIC y gestionadas mediante la plataforma de Servicios del MITIC.

- Las instituciones que participen en el SII deberán adaptarse a los siguientes tipos de conexiones:
 - Red Metropolitana del Sector Público,
 - Servicio de VPN dedicada o Conexión Punto a Punto.



Gestión de Documentos en Línea



Gestión de Documentos en Línea

Bienvenido al Sistema de Intercambio de Informaciones entre instituciones públicas, destinados a funcionarios públicos autorizados

ACCEDER CON IDENTIDAD ELECTRÓNICA

5. Gestión de Documentos en Línea

Es un servicio que posibilita la gestión y obtención en línea de documentos requeridos por los OEE para distintos trámites y gestiones, el cual está dirigido exclusivamente a funcionarios públicos para que puedan realizar sus consultas a través del sistema.

Este servicio que se compone de una aplicación web integrada al SII, a través de la cual se gestiona y obtiene en línea, documentos que contienen informaciones provenientes de las Entidades Productoras de Información (EPI) del Sistema de Intercambio de Información (SII), en un formato que permite y facilita su visualización y conocimiento, todo esto con el fin de optimizar la gestión y tramitación de los servicios públicos que se ofrecen a los ciudadanos.

Es importante mencionar que la Gestión de Documentos en Línea (GDL) es una iniciativa alineada con la estrategia para reducir el uso de papel en los OEE conforme a la Ley 6562/2020.

Los OEE deben observar mínimamente los siguientes lineamientos:

- Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución SENATICs N° 188/2015 *“Por la cual se reglamenta el servicio de Gestión de Documentos en Línea GDL, para su utilización por parte de las instituciones públicas”*⁴.
- Adhesión obligatoria a las plataformas: Los OEE comprendidos en el artículo 1° de la Ley N° 6562/2020⁵, deberán integrarse al Sistema de Intercambio de Información (SII) para la adhesión y acceso al servicio GDL como mecanismo de consulta, en cumplimiento de la Ley N° 6562/2020 y de acuerdo con los lineamientos técnicos dispuestos por el MITIC, quién dará el soporte técnico necesario. Se dará prioridad a aquellos OEE que generen información, datos o documentos digitales identificados por el MITIC como esenciales para la efectiva implementación de lo dispuesto en la ley de referencia.
 - Las solicitudes de adhesión como usuarios del Sistema de GDL deberán ser presentadas a través de los directores de TIC de los OEE
 - y gestionadas mediante la plataforma de servicios del MITC.
 - Los OEE usuarios de GDL deberán comunicar inmediatamente cualquier alteración respecto a los funcionarios habilitados ante la plataforma, a fin de mantener actualizada la información y activos los mecanismos de seguridad correspondientes.
 - La información a la que se acceda por medio del servicio GDL proviene directamente de las bases de datos de las instituciones productoras de la misma, integradas al SII.

⁴ <https://drive.mitic.gov.py/index.php/s/qkPZ3AgZEgjdkDF>

⁵ <https://www.bacn.gov.py/leyes-paraguayas/9281/ley-n-6562-de-la-reduccion-de-la-utilizacion-de-papel-en-la-gestion-publica-y-su-reemplazo-por-el-formato-digital>

- Admisibilidad de los documentos digitales: Los organismos públicos alcanzados por la Ley N° 6562/2020 deben incorporar los documentos en formato digital que reemplacen documentos físicos y sean generados por el servicio GDL o Portal Único de Gobierno (PUG), en las respectivas gestiones, trámites y toda función administrativa que desempeñen, interna o externa, en reemplazo del formato papel, no pudiendo refutar su validez conforme con lo establecido en el artículo 6° del Decreto N° 4845/2021 “*Por el cual se reglamenta la Ley N° 5282 «De Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental»*”⁶, sea que hayan sido obtenidos por el propio organismo o provistos por el ciudadano o recurrente.
- Validez de los documentos provenientes de GDL: Los documentos consultados y generados mediante el servicio GDL, tienen idéntica eficacia e igual valor probatorio que sus equivalentes en soporte papel, en la medida que no requieran otras formalidades y estén en concordancia con su normativa aplicable. Los documentos reproducen con exactitud la información generada por las instituciones integradas al Sil y garantizan su integridad, pudiendo validarse el contenido de los mismos a través de los medios de verificación en línea que lo integran, debiendo además ser accesibles para ulterior consulta, constando de datos que permiten determinar su origen, fecha y hora de emisión.
- Tiempo de validez de los documentos provenientes de GDL: El tiempo de validez de los documentos provenientes de GDL tendrán una duración máxima de 5 años, o lo que en el mismo documento generado se indique con respecto al tiempo de validez.
- Los organismos públicos adheridos al SII y el servicio GDL no solicitarán a los recurrentes, datos, información o documentos que se encuentren disponibles en estas plataformas y que sean de carácter gratuito, o que cuenten con la autorización del productor de la información en caso de ser onerosos.

⁶ https://www.presidencia.gov.py/url-sistema-visor-decretos/index.php/ver_decreto/27468



Certificado electrónico no cualificado y Firma electrónica



6. Certificado electrónico no cualificado y Firma Electrónica

El Ministerio de Industria y Comercio (MIC) a través de la Dirección General de Comercio Electrónico (DGCE) dependiente del Viceministerio de Comercio y Servicios conforme al artículo 96 de la Ley N° 6822/2021 “De los Servicios de Confianza para las Transacciones Electrónicas, del Documento Electrónico y los Documentos Transmisibles Electrónicos” se constituye en la autoridad de aplicación de la misma.

Con el objetivo de implementar la política de papel cero, la cual apunta a la reducción en el uso de este recurso en la generación, tramitación y seguimiento de expedientes, además de constituir como una iniciativa en favor del medio ambiente, y en pos al impulso del Gobierno Electrónico en el país, el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicación (MITIC) a través de la Dirección General de Gobierno Electrónico establece el funcionamiento y operativa como Autoridad Certificadora Raíz (AC RAÍZ MITIC) de la Infraestructura de Clave Pública para la Administración Pública del Paraguay (ICP APPY), cuyo objetivo principal es dotar de firmas electrónicas a servidores públicos que presten servicios en la Administración Pública del Paraguay y, de ese modo impulsar el fomento del Gobierno Electrónico.

El artículo 41 de la Ley N° 6822/2021 otorga al MITIC la facultad de establecer las condiciones para el uso de la firma electrónica en la Administración General del Estado, y entre sus funciones principales se encuentran:

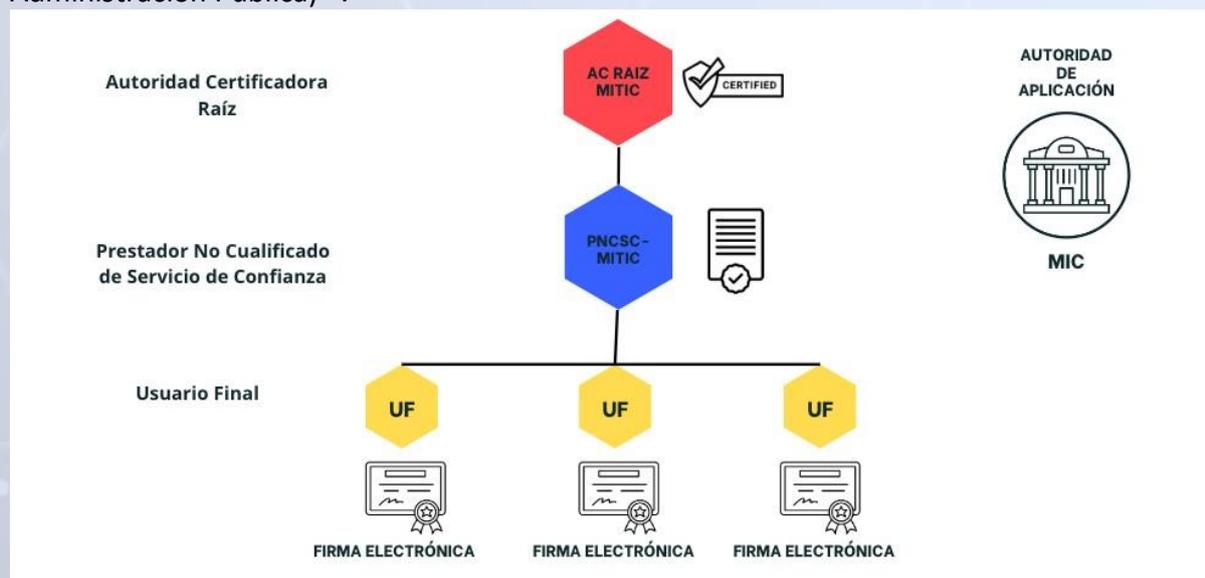
- Expedir certificados electrónicos no cualificados a servidores públicos que prestan servicios en la administración pública.
- Administrar la ICP APPY.

En consecuencia, el MITIC ofrece a todos los servidores públicos que prestan servicios en la administración pública la posibilidad de generar y gestionar el certificado electrónico no cualificado para la utilización de la firma electrónica, con el fin de autorizar y reconocer trámites internos reglamentados por sus OEE, siendo necesario que éstos realicen la adecuación de sus procedimientos internos a fin de otorgar validez y reconocimiento a los documentos y trámites internos que empleen dicha firma electrónica.

Esquema

Los certificados electrónicos no cualificados emitidos por la AC RAÍZ MITIC se rigen y ajustan a la Declaración de Prácticas y Política de Certificación de la Autoridad Certificadora Raíz de la Infraestructura de Clave Pública para la Administración Pública de Paraguay (ICP APPY).

En el marco de la Administración Pública del Paraguay, la ICP APPY posee 2 niveles, en donde, la AC RAÍZ MITIC y el Prestador no cualificado de servicios de confianza (PNCSC-MITIC) están conformados en el MITIC y en un nivel final están los usuarios finales (funcionarios de la Administración Pública)⁷⁸.



El MITIC mantiene un repositorio de documentos en línea⁹ donde se encuentran las versiones vigentes de los siguientes documentos:

- Declaración de Prácticas y Políticas de Certificación de la Autoridad Certificadora Raíz de la Infraestructura de Clave Pública para la Administración Pública del Paraguay (ICP APPY).
- Declaración de Prácticas y Política de Certificación del Prestador no Cualificado de Servicio de Confianza (PNCSC-MITIC).
- Acuerdo de suscriptores.

⁷ <https://drive.mitic.gov.py/index.php/s/RTBpCAA6aDDjRLw?path=%2F>

⁸ <https://drive.mitic.gov.py/index.php/s/RTBpCAA6aDDjRLw?dir=undefined&openfile=2345284>

⁹ <https://www.mitic.gov.py/acraiz>

Lineamientos

- **Quién puede presentar una solicitud para obtener un certificado de firma electrónica:** Los certificados no cualificados de firma electrónica podrán emitirse a los servidores públicos:
 - Nombrados
 - Contratados o
 - Consultores internos o externos que tengan un vínculo laboral con la Institución.

En tal sentido, la firma electrónica de los servidores públicos deberá ser utilizada hasta el rango de Jefe de Departamento/Área/Sección atendiendo a que rangos superiores o gerenciales, como ser: Coordinadores, Directores de Área, Directores Generales, Gerentes y MAI, por citar algunos ejemplos, necesariamente deben utilizar la Firma Electrónica Cualificada, debido al grado de responsabilidad en sus gestiones diarias.

Asimismo, la Firma Electrónica Cualificada deberá ser utilizada para tramitaciones externas del OEE así como para instrumentos públicos en concordancia con el artículo 63 de la Ley N° 6822/2021.

Esta denominación es meramente enunciativa y no taxativa, debiendo la Máxima Autoridad Institucional de cada institución, junto con el área de TIC, determinar aquellos cargos que se encuentren por debajo de los cargos gerenciales, según la estructura orgánica interna, para la correcta implementación de la firma electrónica en los trámites y documentos administrativos internos.

- **Proceso de la solicitud:** El proceso de solicitud para emisión del certificado de firma electrónica debe ser iniciado exclusivamente por el servidor público (en adelante solicitante), quien debe acreditar fehacientemente su identidad a través del Portal Único de Gobierno - PUG (<https://www.paraguay.gov.py>).

Para poder efectuar la solicitud de un certificado:

- El solicitante deberá poseer una Identidad Electrónica, en caso de que aún no cuente con una, deberá acceder a <https://www.paraguay.gov.py/crear-cuenta> y completar los datos obligatorios solicitados.
- Posteriormente, el PUG presentará el listado de OEE asociados al solicitante, entonces éste deberá seleccionar el OEE actual al cual pertenece.
- Para continuar con el proceso, el solicitante deberá contar con una dirección de correo institucional bajo el dominio gov.py (Ej.: usuario@institucion.gov.py) a los fines de ser notificado en el proceso de solicitud y verificación y certificación del correo correspondiente. Todo esto en concordancia con el lineamiento descrito anteriormente “Correos electrónicos institucionales”.
 - Si el sistema no habilita la opción de verificación, es debido a que el dominio del correo electrónico declarado por el solicitante no se

encuentra en la base de datos del MITIC. Para poder habilitar dicho dominio y dar cumplimiento a la Circular 03/2022¹⁰, los Directores Generales TIC o Directores TIC de los OEE deberán registrar los dominios y subdominios en el inventario TIC habilitado en <https://admin.paraguay.gov.py>.

- Luego, deberá utilizar la opción de “Generar Firma Electrónica”, y el PUG le solicitará proporcione una contraseña que servirá solamente para la instalación y descarga del certificado de firma electrónica, y se constituye en una contraseña de instalación.
 - El PUG realiza la generación del par de claves criptográficas asimétricas y el requerimiento de certificado digital en formato PKCS#12 o p12.
- Por último, se habilita la opción de descarga de la firma electrónica, así como la opción para revocación.

A partir de este punto, el servidor público se convierte en suscriptor.

- **Criterios para el uso:**

Para la implementación efectiva y uso de la firma electrónica, los OEE deben:

- Definir un compromiso instituyendo los instrumentos jurídicos, resolución u otros, donde se disponga el reconocimiento de la firma electrónica no cualificada emitida por el MITIC.
- Adecuar sus procedimientos internos, a fin de otorgar validez y reconocimiento a los documentos y trámites internos que empleen la firma electrónica para su tramitación.
- Establecer las dependencias que fungirán como apoyo técnico, consultivo y operativo para la implementación de la firma electrónica, así como sus principales funciones en este ámbito.
- Sensibilizar a sus servidores públicos sobre la responsabilidad por el uso de las firmas electrónicas en los trámites realizados y la documentación firmada, así como sobre la obligación de custodia y resguardo de las claves privadas con respecto al uso no autorizado.

Así también, los suscriptores de los certificados emitidos deben:

- Utilizar el certificado no cualificado de firma electrónica dentro del marco de la normativa vigente que rige la materia. Y podrá ser utilizado por el suscriptor con el único propósito de (los siguientes ejemplos son enunciativos y no taxativos):
 - Firma de documentos internos.
 - Uso en trámites dentro de la administración pública, es decir para procesos internos inherentes a la Administración General del Estado
 - Como método de confirmación de identidad y firmar actuaciones dentro de un sistema de gestión documental,

¹⁰ <https://www.cert.gov.py/wp-content/uploads/2022/07/CIRCULAR-MITIC-03-2022-CIBERSEGURIDAD-1.pdf>

sistema de gestión de expediente electrónico u otros sistemas de gestión interna.

- **Obligaciones del suscriptor:**

- Los suscriptores deben proteger su clave privada del uso no autorizado y una vez expirado o revocado el certificado, su uso queda expresamente prohibido.
- Notificar al PNCSC-MITIC:
 - El compromiso potencial de su clave privada,
 - La pérdida de control sobre su clave privada, debido al compromiso de los datos de activación o por cualquier otra causa,
 - Pérdida o robo de la misma,
 - Las inexactitudes o cambios en el contenido del certificado no cualificado tales como cambios de nombre, de representación o similares;
 - Cualquier situación que comprometa la seguridad del certificado y no utilizarlo una vez expirado o notificada su revocación.

- **Revocación:** Los suscriptores podrán solicitar la revocación de su certificado ingresando al PUG desde: <https://www.paraguay.gov.py/> para ello, se debe loguear utilizando su Identidad Electrónica y seleccionar la opción “Revocar Firma Electrónica”. La solicitud de revocación se procesa de manera automática. Y esta revocación se reflejará en la próxima Lista de Certificados Revocados.

- **Generación de nuevo par de claves después de una revocación:** En caso de que el suscriptor requiera generar un nuevo par de claves después de una revocación, deberá realizar el proceso de solicitud completo nuevamente a través del PUG.



Expediente Electrónico



7. Expediente Electrónico

Otro de los esfuerzos para implementar la política de papel cero es la utilización del Sistema de Gestión de Expedientes Electrónicos, con el objetivo principal de evitar el uso de papel para las gestiones diarias en cuanto a solicitudes internas, documentación de procesos, trabajos o tareas relacionadas a actividades y funciones del día a día. Puede o no estar relacionada a un trámite de cara al ciudadano, pero su objetivo es agilizar y digitalizar la administración pública.

Los beneficios del uso del expediente electrónico son:

- Dar cumplimiento a la Ley N° 6562/2020 además de reducir el impacto negativo que genera en la ecología el uso de material impreso.
- Eliminar el uso de correo electrónico y carpetas compartidas como herramientas de gestión documental.
- Ahorro de recursos y simplificación de trámites, lo que se traduce en una mayor celeridad y transparencia de procesos.
- Reducción del espacio físico para archivos.
- Ahorro en los tiempos de búsqueda y recuperación de expedientes.
- Mayor seguridad en el manejo de expedientes.
- Transparencia y eficiencia.

Según el artículo 37 de la Resolución MIC N° 1437/2015 el 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.

Y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4 -Definiciones- de la Ley N° 6822/2021 es un conjunto de datos registrados en un soporte electrónico durante el seguimiento y hasta la finalización de una actividad institucional o personal y que comprende un contenido, un contexto y una estructura suficiente para construir una prueba o una evidencia de esa actividad.

Los componentes de un Expediente Electrónico son:

- Documentos electrónicos: cumplen las características de contenido, estructura y contexto definidas.
- Índice del expediente: objeto digital que contiene la información sustancial de los documentos electrónicos que componen un expediente a efectos de preservar la integridad y permitir la recuperación de los mismos.
- Firma del índice/firma del expediente: mecanismo que garantiza la autenticidad e integridad del contenido del índice y por extensión de los documentos que conforman el expediente electrónico así como su estructura.
- Metadatos: conjunto de datos que proporciona contexto, contenido, estructura y firma del expediente. Ej.: nombre del archivo.

El documento electrónico es un documento creado en el mundo digital, por ejemplo en Word, Excel, etc., guardado como PDF y firmado con Firma Electrónica.

No se negarán efectos jurídicos ni admisibilidad en procedimientos privados, judiciales y administrativos a un documento electrónico por el mero hecho de estar en formato electrónico.

SISTEMA DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS

El MITIC ofrece a los diversos OEE la posibilidad de utilizar el Sistema de Gestión de Expedientes Electrónicos (SGEE) en dos modalidades:

- Software como servicio del inglés Software as a Service (SaaS).
- En las instalaciones propias o in situ del inglés on-Premise.

Por ello, los OEE interesados en el uso de los mismos, de acuerdo con el caso, deberán cumplir con las siguientes condiciones para su implementación:

- Contar con una infraestructura tecnológica mínima cuya administración esté a cargo del área de tecnología para poder realizar la gestión, mantenimiento y actualizaciones del sistema. En el caso de que no cuenten con una infraestructura tecnológica, el MITIC podrá proveerla, pero será necesario contar con 2 personas con perfil de administrador de sistemas en el OEE.
- Definir el compromiso institucional para la gestión de los expedientes electrónicos, instituyendo los instrumentos jurídicos, resolución u otros, donde se disponga la implementación, utilización y reconocimiento de validez del expediente electrónico mediante la utilización del SGEE, en todos los procesos y subprocesos del OEE.
- Adecuar sus procedimientos internos, a fin de otorgar validez y reconocimiento a los documentos y trámites internos que se realicen a través del SGEE.
- Establecer una política de gestión del expediente electrónico institucional, la que debe abordar al menos los siguientes conceptos:
 - Establecer las dependencias que fungirán como apoyo técnico, consultivo y operativo para la implementación del sistema.
 - Explicitar las principales funciones de las dependencias de apoyo técnico operativo y/o consultivo para la implementación del SGEE.
 - Definir un procedimiento para el manejo, conservación y resguardo de los documentos en formato papel en cada uno de los procesos y subprocesos del OEE.
 - Definir los criterios para la gestión documental.

Los OEE deberán utilizar las firmas electrónicas mencionadas en el apartado anterior, en los diversos sistemas de gestión de expedientes electrónicos de forma a garantizar la integridad, confidencialidad y no repudio.



Sistema de Intercambio de Expedientes Electrónicos

8. Sistema de Intercambio de Expedientes Electrónicos

El Sistema de Intercambio de Expedientes Electrónicos (SIEE), es una plataforma que permite establecer las pautas para la normalización de los intercambios de expedientes electrónicos, creando las condiciones necesarias para garantizar un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, todo esto con el propósito de posibilitar el intercambio automático de documentos electrónicos provenientes de las distintas herramientas de gestión de expedientes electrónicos existentes en la administración pública. Y para poder lograr esto, se cuenta con el Formato de Intercambio de Expedientes Electrónicos (FIEE), donde se definen los metadatos mínimos obligatorios, esquema XML para el intercambio e información de firma de documentos electrónicos, el modelo de la estructura de datos en formato XML para la comunicación entre los servicios.

El FIEE, es el único formato válido para el intercambio de expedientes electrónicos en la administración pública.

Los OEE que poseen sistemas de expedientes electrónicos deben observar mínimamente los siguientes lineamientos:

- Formar parte como OEE que intercambian expedientes a través del SIEE.
- Las solicitudes de adhesión al SIEE, deberán ser presentadas a través de los directores de TIC de los OEE y gestionadas mediante la plataforma de servicios del MITC.
- La información a la que se acceda por medio del SIEE proviene directamente de las bases de datos de los OEE productores, integradas al SIEE, por ende dichos OEE son responsables de esos datos.
- Aplicar lo dispuesto por el MITIC, con respecto a la implementación de especificaciones técnicas que establecen las condiciones mínimas necesarias para permitir un intercambio normalizado de expedientes electrónicos del Formato de Intercambio de Expedientes Electrónicos (FIEE).

9

**Portal web
institucional**



9. Página o sitio web institucional

En concordancia a lo establecido en la sección “Presencia en el Portal Único de Gobierno”, los OEE deben cumplir los siguientes lineamientos relacionados a la presencia web a través de sus propias páginas o portales web institucionales:

- Los OEE deberán utilizar de forma obligatoria, la plantilla estándar para portales o sitios web institucionales desarrollado por el MITIC, la cual se encuentra disponible en <https://template.mitic.gov.py/>. Y adoptar las directrices contenidas en la guía estándar para sitios web del Estado Paraguayo <https://www.paraguay.gov.py/guia-estandar>. También contiene funcionalidades compatibles con estándares de accesibilidad como ser; texto e imágenes ampliables y en tamaños adecuados, contraste de color suficiente entre otros.
- El OEE debe mantener actualizada toda su información en el sitio web.
- El OEE debe definir las políticas editoriales y de actualización del sitio web institucional para garantizar información actualizada y veraz.
- 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 que se lleva a cabo en el sitio web.
- El OEE se compromete a atender los canales de participación ciudadana disponibles en el sitio web en los tiempos y términos establecidos por las reglamentaciones vigentes.

9.1. Dominios

Los OEE deberán adoptar los lineamientos definidos y aprobados en la Resolución MITIC N° 529/2020 “Por la cual se aprueba la reglamentación de las atribuciones y competencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación, en materia de delegación y administración de dominios del tercer nivel tipo ".gov.py"¹¹.

A continuación algunos lineamientos:

- Todos los OEE deberán utilizar los dominios ".gov.py" como regla general. Por ejemplo: www.institucion.gov.py. En otras palabras, la dirección web o URL de la página institucional del OEE debe estar asociada a un dominio de segundo nivel del tipo “.gov.py”.
- Las instituciones militares deberán utilizar "mil.py".
- Los OEE que sean empresas públicas o de participación accionaria del Estado, podrán utilizar ".com.py".
- Los entes educativos podrán utilizar "edu.py".
- Los OEE deberán solicitar al MITIC una autorización para la delegación, renovación, modificación, inhabilitación y/o eliminación de nombres de dominio, de manera previa a su solicitud ante la organización administradora y patrocinadora del Dominio

¹¹ <https://gestordocumental.mitic.gov.py/share/s/QS0DZrAnSZ-h6N-wKZM6eQ>

de Primer Nivel PY. El NIC.PY requerirá la autorización expedida por el MITIC para la aprobación de una solicitud de delegación de dominios, renovación, modificación, inhabilitación y/o eliminación de nombres de dominio. En caso de renovaciones en las cuales no existan modificaciones respecto de la solicitud original, no se requerirá la autorización previa del MITIC.

- 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.



Correos electrónicos institucionales

10. Correos electrónicos institucionales

Los OEE deben observar mínimamente 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.
- Cada OEE deberá contar con una guía interna de administración de correos electrónicos institucionales para su correcta aplicación por parte de las Unidades Especializadas en TIC o Direcciones 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.



DATOS ABIERTOS



Portal Unificado de
INFORMACIÓN PÚBLICA

Datos Abiertos, Información Pública Transparencia

11. Datos Abiertos, Información Pública y Transparencia

La disponibilidad de información pública en formato de datos abiertos es otro de los aspectos fundamentales exigidos en la Ley N° 5282/2014, es por ello que en este apartado se establecen los lineamientos mínimos a ser adoptados por todos los OEE para el fomento de la transparencia, el acceso a la información pública y la participación ciudadana:

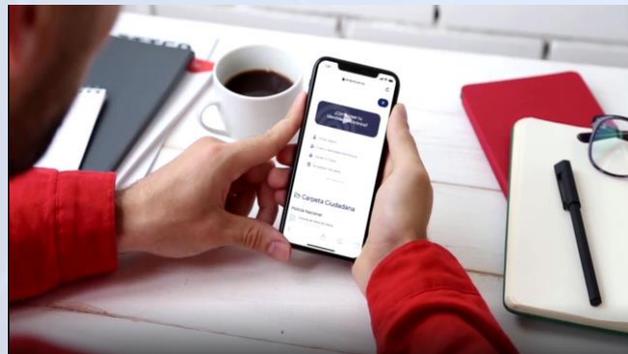
Datos abiertos, Información Pública y Transparencia

- El artículo 27 del Decreto N° 2274/2019, que reglamenta la Ley N° 6207/2018, establece que el MITIC tendrá la responsabilidad de coordinar y promover acciones para fomentar el uso de datos abiertos gubernamentales. Para ello, se establecerán directrices técnicas que se alineen con las políticas públicas de gobierno electrónico. En ese sentido la Política Nacional de Datos Abiertos se encuentra en proceso de elaboración por parte de una mesa técnica en el MITIC, y se espera que una vez aprobada sea un compendio de directrices, normas y buenas prácticas. Esta política tiene como objetivo principal desarrollar estrategias para la apertura y reutilización de datos, promoviendo la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información pública. Por lo cual, es responsabilidad de las autoridades de cada OEE asegurar que se sigan estas directrices y lineamientos, reconociendo la importancia de los datos abiertos en la gobernanza de datos, la transparencia y la interoperabilidad gubernamental, así como en la mejora de los servicios públicos y la rendición de cuentas, tanto a nivel nacional como internacional.
- Los OEE obligatoriamente deben tener presencia en el Catálogo Gubernamental de Datos Abiertos (www.datos.gov.py), mediante la publicación conjuntos 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 Paraguayo - Anexo II del Decreto N° 4064/2015 por el cual se reglamenta la Ley N° 5282/2014.
- La publicación de los conjuntos de datos abiertos tanto en el Catálogo Gubernamental de Datos Abiertos deberá ser mínimamente con el formato de CSV, y además deberán contar con un diccionario de datos, el cual permitirá describir los significados y propósitos de los elementos de datos dentro del conjunto de datos y brindará orientación sobre la interpretación, los significados aceptados y la representación.
- Los OEE deberán seguir los estándares y guías técnicas en materia de datos abiertos establecidos por el MITIC.
- Así también, los OEE obligatoriamente deben contar con presencia en el Portal Unificado de Información Pública (<https://informacionpublica.paraguay.gov.py/>), 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, en tanto sea técnicamente aplicable, conforme al artículo 7° del Decreto N° 4064/2015 y al apartado “Captación de la demanda de apertura de datos” establecida en la Política Nacional de Datos Abiertos, deberán ser registradas o catalogadas en formato de datos abiertos, como un conjunto de datos en el portal <https://www.datos.gov.py>, en las correspondientes categorías asociadas al ámbito de su competencia.
 - Finalmente, los OEE también deben obligatoriamente contar con presencia en el Portal de Transparencia Activa, conforme a lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley N° 5282/2014 y sus modificatorias.



Trámites en Línea



12. Trámites en Línea

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

- La información publicada en el portal institucional relacionada al trámite deberá contar con los mismos datos y atributos, mencionados en el lineamiento anterior.
- Al presente documento de lineamiento, se anexa el Estándar de Interfaz de Usuario de Trámites en Línea como referencia para el diseño de formularios.
- 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 también, 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. Donde 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, dicho trámite deberá ser catalogado en el Portal Único de Gobierno, siendo esto

responsabilidad del funcionario designado como responsable del OEE (de acuerdo con la sección “Presencia en el Portal Único de Gobierno”).

- Para los casos en que el trámite en línea necesite funcionalidades de cobro electrónico, el OEE deberá coordinar con el MITIC los mecanismos vigentes de pago electrónico. El MITIC proveerá los insumos para la implementación de dichos servicios de pago electrónico (Botón de Pago del Gobierno), así como herramientas de gestión necesarias para su operación.
- Si el trámite en línea ofrecido por el OEE, utiliza el botón de pagos proveído por el MITIC, estos trámites deberán ser catalogados dentro del Portal Único de Gobierno, siendo esto responsabilidad del funcionario designado como responsable del OEE (de acuerdo con la sección “Presencia en el Portal Único de Gobierno”).
 - Si el trámite en línea ofrecido por el OEE utiliza el Botón de Pago del Gobierno y el usuario final es la ciudadanía, entonces los documentos resultantes del trámite deberán ser incorporados en la carpeta ciudadana del Portal Único de Gobierno, para ello el OEE deberá coordinar con el MITIC el procedimiento para dicha inclusión.

Digitalización de un Trámite

En el caso de que un OEE desee digitalizar un trámite (nuevo, semipresencial 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.

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.

Plan de Adecuación de Digitalización de Trámites

Una herramienta fundamental para lograr la reducción del uso de papel es la digitalización de trámites, en tal sentido, el MITIC elaboró una Guía Básica para la Elaboración del Plan de Adecuación de Digitalización de Trámites¹². El propósito de esta guía básica es orientar a los Organismos y Entidades del Estado acerca de cómo elaborar sus correspondientes planes de adecuación de digitalización de trámites, con el fin de dar cumplimiento al artículo 10 del Decreto N° 4845/2021.

Es por ello, que todos los OEE que se encuentran mencionados en el artículo 2° del Decreto N° 4845/2021, deberán elaborar dicho plan de adecuación de digitalización de trámites, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 5° de la Ley N° 6562/2020.

12

<https://mitic.gov.py/eoj0cad9uplo/2024/01/Plan de Adecuacion de Digitalizacion de Tramites V2.0 -1.pdf>



Participación ciudadana electrónica (e-Participación)



13. Participación Ciudadana por medios electrónicos (e-Participación)

La participación ciudadana electrónica (e-Participación) o propiciada por medios electrónicos se define como “el proceso de involucrar a los ciudadanos a través de las TIC en la formulación de políticas, la toma de decisiones, el diseño y la prestación de servicios, de manera que sea participativa, inclusiva y deliberativa”¹³.

La e-Participación se refiere a una acción política facilitada por la tecnología digital para fortalecer la soberanía de la ciudadanía, mediante la participación en los procesos de toma de decisiones políticas; por lo tanto, la tecnología digital es vista como un catalizador para el proceso democrático y la participación ciudadana. Así también la e-Participación surge como un concepto clave en el campo de las TIC y la Ciencia Política a principios de los 2000, partiendo éste del gobierno y la democracia electrónica¹⁴.

El marco de participación ciudadana electrónica de la ONU define tres niveles de participación electrónica, los cuales son:

Información electrónica - Permite la participación proporcionando a los ciudadanos información pública y acceso a la información sin o bajo demanda. Algunos ejemplos son el acceso a registros o datos públicos, boletines oficiales, sitios web gubernamentales y servicios telefónicos.

Consulta electrónica - Involucra a los ciudadanos en las contribuciones y la deliberación sobre las políticas y los servicios públicos. Algunos ejemplos son los comentarios sobre proyectos de ley y las encuestas de opinión pública, quejas y sugerencias, denuncias, cuestionarios, audiencias públicas, paneles ciudadanos.

Toma de decisiones electrónica o participación activa - Empodera a los ciudadanos a través del diseño conjunto de opciones de políticas y la producción conjunta de componentes de servicios y modalidades de entrega. Algunos ejemplos son los grupos de trabajo abiertos, los paneles y los procesos de diálogo, conferencias de consenso, foros ciudadanos.

El MITIC, a través del Viceministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación es el organismo de apoyo en materia de masificación del gobierno electrónico, y específicamente es el colaborador para la provisión de medios o mecanismos electrónicos que propicien la participación ciudadana por parte de los OEE responsables de llevar adelante dicha iniciativa.

¹³ <https://plataformaparticipacionciudadana.gub.uy/pages/faq1>

¹⁴ <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X17302836>

Por lo tanto, los OEE deben observar los siguientes lineamientos para apoyar y avanzar en los procesos participativos haciendo uso de las TIC:

- Podrán utilizar los sitios de e-Participación definidas por los OEE responsables de llevar adelante la iniciativa de participación ciudadana, con el fin de unificar los procesos participativos y/o consultas públicas.
- Adicionalmente, los OEE podrán implementar canales, herramientas o mecanismos que propicien la participación ciudadana por medios electrónicos. Algunos mecanismos electrónicos podrían ser:
 - Foros y chats, que permitan a los ciudadanos contar con espacio de consultas y participación. Siendo éstos, espacios que el OEE habilita para permitir un diálogo más directo de la ciudadanía con los funcionarios encargados de temas específicos de la entidad.
 - Formularios de recepción de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, contactos, comentarios y otras solicitudes.
 - Direcciones de correos electrónicos de contacto.
 - Utilización de redes sociales, donde los ciudadanos acceden a información del OEE.
 - Transmisiones de streaming, para la emisión de eventos y jornadas especiales dirigidas al público objetivo.
 - Videoconferencias.
 - Audiencias públicas virtuales.
 - Encuestas de opinión utilizando medios electrónicos.
 - Consultas públicas electrónicas.
 - Rendiciones de cuenta en modalidad virtual.
- Si el OEE implementa un sitio web específico para fomentar la participación ciudadana por medios electrónicos, deberá adoptar las directrices contenidas en la guía estándar para sitios web del Estado Paraguayo <https://www.paraguay.gov.py/guia-estandar> y sus correspondientes actualizaciones.
- Independientemente al caso, el OEE se compromete a atender los canales electrónicos de participación ciudadana disponibles y los también habilitados por su OEE.
- Seguir los lineamientos emitidos por los OEE responsables de llevar adelante la iniciativa de participación ciudadana.



Adquisición de software



14. Adquisición de Software

Según lo resuelto mediante la Resolución MITIC N° 101/2021, "Por la cual se aprueba el Estándar de Software para adquisición y desarrollo por parte de Organismos y Entidades del Estado", y sus futuras modificaciones, las cuales se realizarán conforme a la necesidad de establecer nuevos estándares que se adapten a las tecnologías emergentes y necesidades actuales, los OEE deberán utilizar los lineamientos estandarizados para la especificación y determinación de las condiciones de contratación de todo software que se adquiera o incorpore al patrimonio del Estado¹⁵.

Los OEE deberán tener en cuenta cada una de las modalidades establecidas y adoptar aquella que se adecue al tipo de software cuya incorporación se pretende, utilizando para tal fin el Estándar de Software para desarrollo y adquisición.

Algunos lineamientos generales que los OEE deben cumplir son:

- **Inventario:** Cada OEE deberá mantener su propio registro de inventario de software, para todo software incorporado a su patrimonio, independientemente del deber de registrarlos ante las autoridades competentes en materia de propiedad intelectual. Dicho inventario deberá ser actualizado en el sistema de administración (<https://admin.paraguay.gov.py>). Considerando que el Decreto N° 2274/19 en su Artículo 21, inc. b encomienda al MITIC realizar un inventario sobre la infraestructura tecnológica del sector público.
- **Repositorio:** Todo el código fuente y el código objeto del software del estado y sus componentes asociados, deberán ser administrados y custodiados por el área o Unidad especializada TIC del OEE. Ambos deberán estar versionados, utilizando un sistema de control de versiones. Ya sea que el OEE cuente con un repositorio institucional o no, deberá alojar una copia del código fuente, así como sus documentaciones actualizadas en el repositorio provisto y disponibilizado por el MITIC, a fin de contar con un resguardo de dicho bien público y realizar posibles contribuciones y/o auditorías en casos de necesidad o informes solicitados
- **Interoperabilidad:** A fin de tener seguridad y consistencia de datos provenientes de las propias fuentes oficiales de información y así evitar registros erróneos, el software deberá utilizar datos provenientes del Sistema de Intercambio de Información del MITIC (Decreto N° 8709/2018, Resolución MITIC N° 212/2020).
- **Datos de localización:** Con el objetivo de asegurar una óptima integración de datos de localización entre diferentes bases de datos y facilitar el cruzamiento y comprobación de las mismas, se deberá adaptar gradualmente los sistemas para la incorporación de la codificación definida por el INE (Departamento, distrito, barrio/localidad) o los definidos por la DINACOPA (zona postal).
- **Identificación del ciudadano:** Para los casos en que el software necesite interacción e identificación del ciudadano en internet, el OEE deberá coordinar con el MITIC

¹⁵ https://www.mitic.gov.py/application/files/2016/2559/0042/Estandar_de_Software.pdf

mecanismos de autenticación existentes. En concordancia con lo definido en los lineamientos de la sección [Identidad Electrónica](#).

- **Línea gráfica:** Según el uso y finalidad de cada sistema, en especial los utilizados por la ciudadanía, se dispone de una línea gráfica gubernamental, correspondiente al Gobierno Nacional.
- **Condiciones sobre propiedad intelectual, derechos de autor y otros derechos asociados al Desarrollo del Software:** Establece las condiciones específicas así como derechos de autor y otros.

A su vez, establece las modalidades de incorporación de software, licencias, garantías, restricciones, especificaciones de requerimientos y consideraciones relacionadas a las compras públicas.



Evaluación de madurez de Gobierno Electrónico

15. Evaluación de madurez de Gobierno Electrónico

A nivel internacional, el Paraguay se encuentra bajo constante medición con relación a sus esfuerzos para impulsar el desarrollo del gobierno electrónico, con el fin de reflejar cómo utiliza y promueve las tecnologías para fortalecer el acceso e inclusión. Es por ello, que como país, está sujeto a evaluaciones en diversas áreas como ser; patrones de desarrollo de portales web institucionales, infraestructura, participación ciudadana, políticas, estándares, entre otros.

Para hacer frente a este tipo de requerimientos, el MITIC definirá los indicadores, periodicidad, mecanismos de evaluación, supervisión y seguimiento, de forma tal que se permita constatar el grado de cumplimiento y avances en materia del proceso de transformación digital por parte de los diferentes OEE.

A continuación algunos tópicos de medición, a los cuales los OEE estarán sujetos:

- Presencia en el Portal Único de Gobierno.
- Trámites en línea.
- Identidad Electrónica.
- Portal web institucional.
- Unidades especializadas de TIC o similar fortalecidas.
- Datos abiertos.
- Interoperabilidad.
- Planes TIC.
- Correo electrónico institucional.
- Gestores o repositorios documentales.
- Participación ciudadana electrónica.
- Expedientes electrónicos.
- Entre otros.

Apoyo del MITIC



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

Anexos

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 OEE 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/materiales/norma-de-gobierno-linea-grafica>.

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.

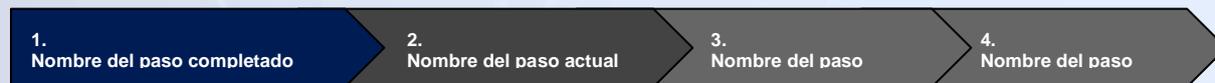
Título del formulario o paso: describe el paso actual dentro de todo el proceso o trámite, y distinto para cada paso, es conveniente que se incluya el número de paso en un texto del tipo "Paso N de M". Ejemplo: "Paso 1 de 4".

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.

Nombre del trámite



Título del formulario o paso

Título de grupo de campos Los campos indicados con * son obligatorios

Breve descripción del grupo de campos.

Etiqueta de campo común: *

Etiqueta de campo deshabilitado:

Etiqueta de campo extenso:

Campo extenso para desarrollo de texto

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

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 razonable 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 combobox 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 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.

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).