REPÚBLICA DEL PARAGUAY
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ORDEN DE TRABAJO N° 01-01-06

CONTRATO N° 70/2022

SBCC 05/2021 CONSULTORÍA PARA LA SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE TRÁMITES EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE APOYO A LA AGENDA DIGITAL

ID N° 391.633

LOTE Nº 1

PROGRAMA DE APOYO A LA AGENDA DIGITAL
PRÉSTAMO 4650/OC – PR

ASUNCIÓN – PARAGUAY
2.023

Orden de Trabajo

MDS – Ministerio de Desarrollo Social

T.MDS.1 Ingreso de Solicitudes, Notas Varias y Encuestas al MDS

Resumen de la Orden de Trabajo	
N° de Orden de Trabajo (Lote – Paquete – OT)	01-01-06
N° de Orden de Servicio TRA (MITIC)	20/2023
Versión del Documento	1.1
Paquete de Trámites	01
Cantidad de Trámites	1
Proveedor	Consorcio Inventiva-Cybira
Total de Horas (Horas/Hombre)	934
Detalle	
Fecha de emisión de la Orden de Trabajo	16-01-2023
Fecha de acuse de recibo de la Orden de Trabajo por parte del proveedor	18-01-2023
Fecha tope para revisión y aceptación de la Orden de Trabajo	*Máximo de 10 días hábiles posterior al acuse de recibo*
Fecha tope para entrega del Plan de Trabajo	*Máximo de 5 días hábiles posterior a la aceptación de la OT*
Fecha tope para entrega del Informe Final de culminación de la Orden de Trabajo	*Según Plan de Trabajo*
Fecha de Entrega del producto y Puesta en Producción	*Según Plan de Trabajo*
Fecha tope para verificación de cumplimiento de la Orden de Trabajo por parte del MITIC	*Máximo de 10 días hábiles posterior a la entrega para verificaciones*
Fecha tope para emisión de la Constancia de Recepción Satisfactoria por parte del MITIC	*Máximo de 50 días hábiles a partir de entrega para verificación*

SBCC 05/2021 CONSULTORÍA PARA LA SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE TRÁMITES EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE APOYO A LA AGENDA DIGITAL ID N° 391.633

Orden de Trabajo Nº 01-01-06

Histórico de Versiones		
Versión	**Descripción**	**Fecha**
1.0	Versión Inicial	28/10/2022
1.1	Versión Final	21/12/2022

Aprobaciones			
Institución	**Nombre**	**Fecha**	**Firma**
MITIC	**Director de Servicios en Línea** José Pino	16-01-2023	José Pino Director de Servicios en Línea Viceministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación - MITIC
MITIC	**Project Manager** Rocio Paniagua	16-01-2023	Ing. Rocio Paniagua, MADE, PMP
MITIC	**Especialista en Trámites en Línea** Daniel Álvarez	16-01-2023	
Ministerio de Desarrollo Social	**Responsable de proyecto** Juan Fernández	18/01/2023	Ing. Juan Fernández Peralta Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación Director General Ministerio de Desarrollo Social
Consorcio Inventiva-Cybira	**Representante** Pedro Yambay Florentín	25/01/2023	Pedro Domingo Yambay Florentín Representante Legal CONSORCIO INVENTIVA - CYBIRA

Contenido

1. Introducción 6
2. Objetivo General 6
2.1. Objetivos Específicos: 6
3. Marco Legal 6
4. Documentos de Referencia 7
5. Glosario de Términos 8
6. Equipo del Proyecto 9
7. Resumen 10
7.1. Lista de Trámites 10
8. Definición de Trámites 11
8.1. T.MDS.1 - Ingreso de Solicitudes, Notas Varias y Encuesta al MDS 11
8.1.1. Descripción del Proceso 11
8.1.2. Precondiciones, Entradas y Salidas del Proceso 12
8.1.3. Descripción de las Actividades del Proceso 13
8.1.4. Reglas de Negocio del Trámite 13
8.1.5. Formularios 14
8.1.6. Integraciones con Sistemas Externos y Legados 15
8.1.7. Factores Técnicos 15
9. Reglas de Negocio Generales 16
10. Definición de Reportes/ Consultas Necesarios 17
11. Requisitos No Funcionales 18
11.1. Métricas de los Trámites 18
11.2. Impacto en la Organización 18
11.3. Otros Requisitos No Funcionales 18
12. Cronograma de Actividades 19
13. Estimativa de Esfuerzo 20

14.	Actualización de Marco Normativo	20
15.	Ecosistema	20
16.	Marco de Efectividad	20

1. Introducción

La presente Orden de Trabajo corresponde al primer trámite de un total de 6 (seis) a ser elaborados para la simplificación y digitalización de trámites del MDS, correspondiente al Lote 01 del Proyecto **SBCC 05/2021 PARA LA SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE TRÁMITES EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE APOYO A LA AGENDA DIGITAL ID N° 391.633,** emitido por el MITIC. El Lote 01 contiene trámites de SENADIS y MDS totalizando 11.830 horas, de los cuales un total estimado de 7.560 horas corresponden a MDS.

La presente Orden de Trabajo para el Trámite "Ingreso de Solicitudes, Notas Varias y Encuestas al MDS" tiene un total estimado de 934 horas.

2. Objetivo General

Digitalizar y simplificar los trámites de Solicitudes, Notas Varias y Encuestas que hoy se realizan manualmente y por mesa de entrada, pasándolos al formato digital y de autogestión haciéndolos disponibles en línea para uso del ciudadano.

2.1. Objetivos Específicos:

1- Digitalización del trámite Ingreso de Solicitudes, Notas Varias y Encuestas.
2- Interacción con la Base de datos del sistema según el tipo de trámite.
3- Simplificación y automatización de trámites en línea.

3. Marco Legal

- Ley 4050/2010 - Desarrollo Sostenible de la Agricultura.
- Decreto N° 367 del 05/10/2019, por el cual se reglamenta la ley No. 6137/2018, "Que eleva al rango de Ministerio a la Secretaría de Acción Social y pasa a denominarse "Ministerio a la secretaría de acción social" y pasa a denominarse Ministerio de Desarrollo Social», se establecen las funciones, atribuciones y la estructura del Ministerio de Desarrollo Social.
- Decreto 11229/2007 - Creación del Programa de Asistencia a Pescadores del Territorio Nacional.
- Decreto 2319/2014 - Creación Programa Asistencia a Pescadores.

- Resolución No. 1331/2016, por la cual se aprueba el reglamento del programa de desarrollo y apoyo social a los asentamientos o núcleos poblacionales urbanos o suburbanos "TEKOHA" y se abroga la Resolución 945/2015.
- Resolución No. 1617/2016, por la cual aprueba el manual operativo del programa de asistencia a pescadores del territorio nacional – PROAP TN. de la Secretaría de Acción Social
- Resolución 764/2014 - Formulario para Registro de Pescadores.
- Resolución 2241/2014 - Se establecen los Montos del Subsidio por la Veda Pesquera.
- Resolución 2172 - Reglamentación Decreto 2319 - Programa de Asistencia a Pescadores.
- Resolución 1617/16 - Por la cual aprueba el manual operativo del Programa de Asistencia a Pescadores.
- Resolución 1380/16 Por la cual se establecen los montos del subsidio de veda pesquera del año 2016.
- Plan Nacional de Desarrollo (2014).
- Resolución MITIC N° 218/2020, por la cual se actualizan los Lineamientos del Portal Único de Gobierno y Tramites en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Producto 2: Servicios simplificados y digitalizados del primer componente:
- "Digitalización de procesos y mejora de la entrega de servicios prestados por el sector
- público" de la AGENDA DIGITAL.
- 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° 4679/2012 "Utilización de medios electrónicos en las gestiones administrativas".
- Ley Nº 6822 / 21 "de los servicios de confianza para las transacciones electrónicas, del documento electrónico y los documentos transmisibles electrónicos".

4. Documentos de Referencia

- Catálogos de datos del SII (Sistema de Intercambio de Información).
  https://www.mitic.gov.py/index.php/viceministerios/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion/servicios/sistema-de-intercambio-de-informacion/catalogos-de-servicios

- Diagramas MDS.drawio (Flujogramas de procesos por trámites).
  https://drive.mitic.gov.py/index.php/s/42Nkm2GMSaftGT7

- Documentos con Requisitos, Notas y Formularios para los Trámites del MDS
  https://drive.mitic.gov.py/index.php/s/fZ9BocwxYwif6gq

- Resolución N° 1331/2016 - Reglamento del Programa de desarrollo y Apoyo Social - TEKOHA. https://drive.mitic.gov.py/index.php/s/MP4zQp8G9rXaYts

- Manual operativo del Programa TEKOPORA. https://drive.mitic.gov.py/index.php/s/XXk9brL2ZaPMbjJ

- Resolución N° 1617/2016 – "Por la cual aprueba el manual operativo de asistencia a pescadores del territorio nacional – PROAP TN, de la Secretaria de Acción Social. https://drive.mitic.gov.py/index.php/s/dbFkqmS2eFwDoqm

- Especificaciones - Tramites MDS - Consorcio Inventiva-Cybira.pdf https://drive.mitic.gov.py/index.php/s/9ifn9Gj48eacEJ3

5. Glosario de Términos

RN:	Reglas de Negocios. Se refiere a condiciones, características propias del negocio.
OEE:	Organismos y Entidades del Estado
MITIC:	Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicación
MDS:	Ministerio de Desarrollo Social.
PUG:	Portal Único de Gobierno.
PISA- REDMINE:	Sistema de gestión del MDS.
TEKOHA:	Programa de asistencia social.
TEKOPORA:	Programa de asistencia social.
SIGBE:	Sistema de Gestión de la Calidad.
ACIUD:	Sistema utilizado por el programa de TEKOPORA.
DGRP:	Dirección General de los Registros Públicos.
SSO:	Single Sign-On. Inicio de sesión Único.

SII:	Sistema de Intercambio de Información.
MSPBS:	Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social.
BPM:	Business Process Management.
Cybira BPM:	Herramienta BPM del proveedor Cybira.
RC:	Registro Civil

6. Equipo del Proyecto

OEE/Proveedor	Nombre	Cargo	Función en el Proyecto
MITIC	José Pino	Director de Servicios en Línea – Gobierno Electrónico	Administrador del Contrato
MITIC	Rocío Paniagua	Project Manager MITIC	Gerente de Proyecto
MITIC	Daniel Álvarez	Especialista en Trámites en Línea MITIC	Técnico funcional
Ministerio de Desarrollo Social	Juan de Dios Fernández	Director General de Tecnología de la Información y Comunicación	Responsable Institucional del Proyecto
Consorcio Inventiva-Cybira	Sixto Figueredo Notario	Coordinador Especialista en TIC	Coordinador
Consorcio Inventiva-Cybira	Aurora Amarilla Ramírez	Asistente del Consorcio INVENTIVA - CYBIRA	Asistente del Consorcio
Consorcio Inventiva-Cybira	Gustavo Cabello Fleitas	Analista Funcional	Analista Funcional
Consorcio Inventiva-Cybira	Dina Osma Núñez	Desarrollador Backend	Técnico Backend
Consorcio	Ramón Quintana Rojas	Desarrollador Frontend	Técnico Frontend

Inventiva-Cybira			
Consorcio Inventiva-Cybira	Rossana Alvarez Da Silva	Quality Assurance	Tester y Quality Assurance
Consorcio Inventiva-Cybira	Denis Román Florencio	Soporte Técnico	Implementador y Capacitador

El equipo de proyecto definido para la presente O.T. podrá tener adecuaciones a lo largo del proyecto.

7. Resumen

7.1. Lista de Trámites

A continuación, se presenta la lista de trámites que componen la presente orden de trabajo:

Lista de Trámites		
ID	**Nombre del Trámite**	**Descripción**
T.MDS.1	Ingreso de Solicitudes, Notas Varias y Encuesta al MDS.	Trámite que le permite al ciudadano presentar solicitudes, como ser una nota con algún requerimiento en particular, una queja, reclamo o felicitaciones por la atención recibida, o llenar una encuesta requerida por el MDS.

8. Definición de Trámites

8.1. T.MDS.1 - Ingreso de Solicitudes, Notas Varias y Encuesta al MDS

8.1.1. Descripción del Proceso

Este trámite registra el ingreso de notas, solicitudes y encuestas de distintos tipos de manera digital y en el formato de autogestión.

A continuación, se muestra el proceso de negocio y se describe cada una de las actividades que lo componen.

Modelado inicial – MITIC

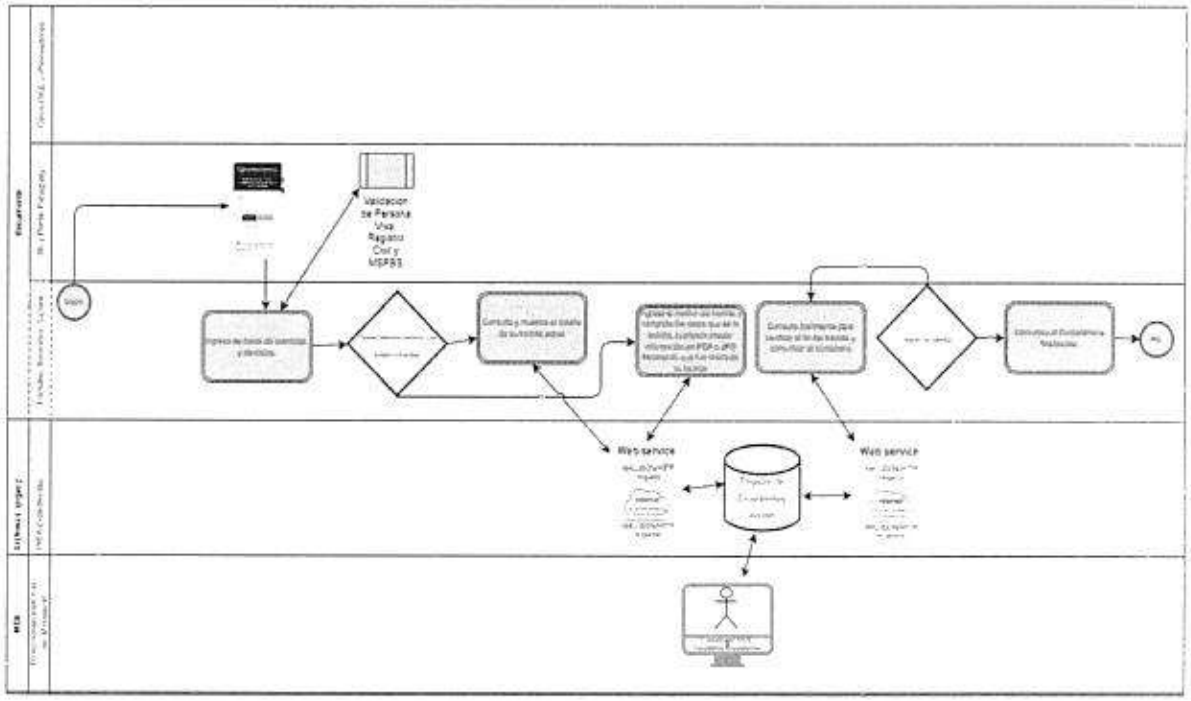

Figura- 1 Modelo de proceso de negocio.

Rediseño del trámite – Consorcio

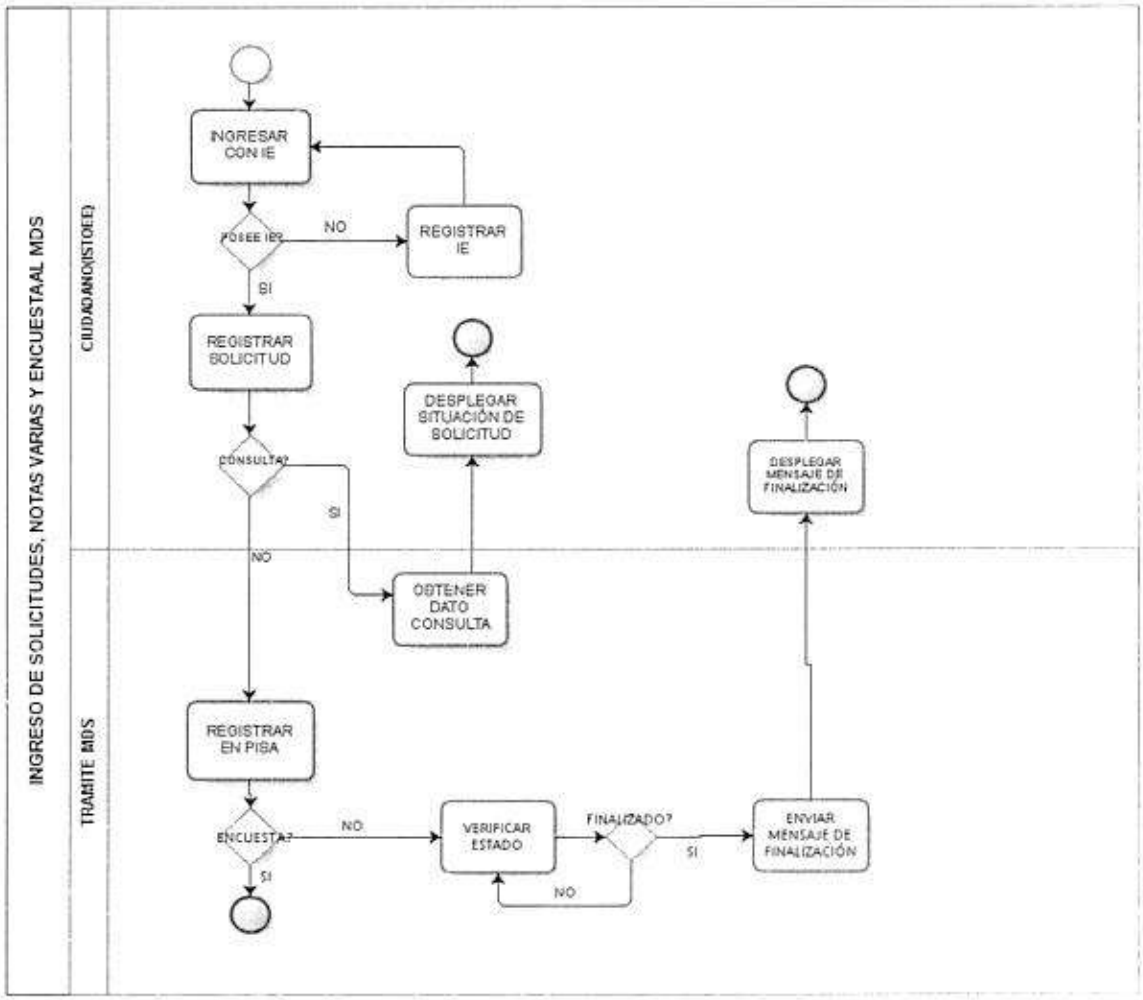

Figura- 2 Modelo de proceso de negocio - Consorcio Inventiva Cybira

8.1.2. Precondiciones, Entradas y Salidas del Proceso

Precondiciones:

- Se requiere de Identidad Electrónica.
- Llenar la solicitud deseada.

Entradas y Salidas:

Entradas	Herramientas	Salidas
Solicitudes varias, notas o encuestas	Cybira-BPM	Resultado de lo solicitado dependiendo del tipo de solicitud.

8.1.3. Descripción de las Actividades del Proceso

#	Actividad	Responsable	Descripción
T.MDS.1.1	Registrar solicitud	Ciudadano	El ciudadano ingresa con su Identidad Electrónica si posee, sino debe registrarse. Una vez identificado selecciona la solicitud a realizar. Si es consulta, pasa a la actividad T.MDS.1.2, sino pasa a la actividad T.MDS.1.3
T.MDS.1.2	Obtener Datos Consulta	Cybira BPM	Una vez ingresada la consulta, el sistema obtiene el resultado de la consulta y lo presenta al ciudadano.
T.MDS.1.3	Registrar en PISA	Cybira BPM	Una vez ingresada la solicitud, el sistema registra en el sistema PISA del MDS para su gestión, pasa a la actividad T.MDS.1.4, sino finaliza.
T.MDS.1.4	Verificar Estado	Cybira BPM	El sistema verifica el estado de la solicitud del ciudadano y le comunica el resultado en caso de haber finalizado, pasa a la actividad T.MDS.1.5
T.MDS.1.5	Enviar Mensaje de Finalización	Cybira BPM	El sistema notifica con un mensaje el estado de finalización de la solicitud por mail.

8.1.4. Reglas de Negocio del Trámite

#	Regla de negocio
RNT.1	Se deben verificar los datos de la cédula mediante verificación de registro en Identificaciones (SII).

RNT.2	Se debe corroborar el fallecimiento por medio de verificación de los datos del Registro Civil y MSPBS (SII).
RNT.3	Se debe corroborar el fallecimiento por medio de verificación de los datos del MSPBS (SII).
RNT.4	Se valida con los sistemas del MDS la solicitud generada por el ciudadano ya sea en Notas, Encuestas y Formulario al Ingreso del Programa TEKOHA, TEKOPORA.

Las demás reglas de negocio, en caso de existir, se definirán en la Etapa de Análisis y Diseño sin que esto afecte el costo pre-establecido en esta Orden de Trabajo.

8.1.5. Formularios

#	Nombre	Descripción
FM.1	Solicitudes, Notas Varias y Encuesta al MDS	Formulario de solicitudes varias. Ver https://drive.mitic.gov.py/index.php/s/fZ9BocwxYwif6gq
FM.2	Solicitudes, Notas Varias y Encuesta al MDS	Formulario de Registro de Encuestas Ver https://drive.mitic.gov.py/index.php/s/fZ9BocwxYwif6gq
FM.3	Solicitudes, Notas Varias y Encuesta al MDS	Formulario de Registro de Notas Varias Ver https://drive.mitic.gov.py/index.php/s/fZ9BocwxYwif6gq

Los demás formularios, en caso de existir, se definirán en la Etapa de Análisis y Diseño sin que esto afecte el costo pre-establecido en esta Órden Trabajo.

8.1.6. Integraciones con Sistemas Externos y Legados

#	Nombre	Descripción	Tecnología	Impacto	Complejidad
1	Identidad Electrónica	Servicio que permite identificarse electrónicamente	REST	Formulario y Regla de Negocio	Baja
2	Base de Datos de Identificaciones (SII)	Servicio que permite obtener datos de identificaciones	REST	Formulario y Regla de Negocio	Baja
3	Fallecidos en MSPBS y RC (SII)	Servicio que permite verificar si la persona es fallecida	REST	Formulario y Regla de Negocio	Baja
4	Base de Datos Registro Civil (SII)	Servicio que permite conocer el estado de la persona	REST	Formulario y Regla de Negocio	Baja
5	PUT Registro de Notas y Solicitudes Varias	Servicio que permite registrar la solicitud, notas varias en el sistema PISA	REST	Formulario y Regla de Negocio	Compleja
6	PUT Registro de Encuesta	Servicio que permite registrar la encuestas en el sistema PISA	REST	Formulario y Regla de Negocio	Compleja
7	GET Estado Notas Varias	Servicio que permite obtener el estado de notas varias	REST	Formulario y Regla de Negocio	Compleja

8.1.7. Factores Técnicos

#	Factor	SI/No	Descripción de la Necesidad
FT.1	Requiere Autenticación mediante Identidad Electrónica	SI	El ciudadano accede desde su cuenta de Identidad Electrónica a los trámites tanto desde el PUG como del Portal institucional

#	Factor	SI/No	Descripción de la Necesidad
FT.2	Requiere Navegación vía SSO a partir del Portal Paraguay	SI	Poseer credenciales unificadas.
FT.3	Requiere Botón de Pago	NO	No corresponde.
FT.4	Requiere de Procesamiento de Pago Manual	NO	No corresponde.
FT.5	Utiliza Componente de Agenda en línea	NO	No corresponde.
FT.6	El Trámite modifica una Base de Datos Normalizada	SI	Registro de Expedientes activos en PISA.
FT.7	Requiere Generación Automática de Certificados	NO	No corresponde.
FT.8	Requiere de Firma Digital	NO	No corresponde.
FT.9	Requiere un alto volumen de accesos de Consultas y Reportes a la Herramienta	NO	No corresponde.
FT.10	Requiere pos-procesamiento para la generación de información estadística.	NO	No corresponde.
FT.11	Requiere Migración de Datos	NO	No corresponde.

9. Reglas de Negocio Generales

#	Nombre	Descripción
RNG.1	Identidad Electrónica	Todos los trámites requieren de Identidad Electrónica por parte del solicitante del trámite.
RNG.2	Verificación Registro Civil	El trámite requiere corroborar estados por medio de verificación de los datos del Registro Civil.
RNG.3	Verificación MSPBS-RC	El trámite requiere corroborar el estado fallecido por medio

		de verificación de los datos del MSPBS y el RC.
RNG.4	Verificación Base de Datos de Identificaciones	El trámite requiere corroborar los datos del ciudadano por medio de verificación de la base de datos de Identificaciones.
RNG.5	Interfaz del Trámite	Desarrollo de una interfaz para los trámites BPM CYBIRA.

10. Definición de Reportes/ Consultas Necesarios

1. **Monitor:** El Trámite del MDS tendrá el reporte que permite a los administradores una vista de la cantidad y estado de solicitudes realizadas.
2. **Consulta:** En el trámite de Solicitud de Notas Varias y Encuestas al MDS se realizará la consulta del ciudadano para visualizar el estado del su expediente.

Lista de Reportes/ Consultas			
Nombre del Trámite	**ID**	**Nombre del Reporte/ Consulta**	**Tipo**
T.MDS.1	R.MDS.1	Reporte de Solicitudes realizadas por periodo.	Monitor
T.MDS.1	R.MDS.2	Reporte de estados de expedientes.	Consulta

Nota: En caso de que ciertos reportes lo requieran se considerará la exportación a formatos Excel, PDF, CSV. Se puede exportar todos los datos que se muestran en pantalla o los que se encuentran relacionados al trámite.

11. Requisitos No Funcionales

11.1. Métricas de los Trámites

ID Trámite	Nombre Trámite	Cantidad Solicitudes por Año	Máximos Accesos Concurrentes Estimados por Dia	Estacionalidad
T.MDS.1	Ingreso de Solicitudes, Notas Varias y Encuesta al MDS	1.200	20 (presencial)	No posee estacionalidad ya que mantiene un flujo anual constante.

11.2. Impacto en la Organización

ID Trámite	Nombre Trámite	Departamentos /Direcciones afectados en el OEE	Número de Usuarios afectados en el OEE	Filiales/ Unidades Físicas
T.MDS.1	Ingreso de Solicitudes, Notas Varias y Encuesta al MDS	• Departamento de Atención Ciudadana • Secretaria General	10	2

11.3. Otros Requisitos No Funcionales

#	Nombre	Descripción
RNF.1	Ambiente de Instalación	Se deberá instalar el servicio en la NUBE PY del MITIC.
RNF.2	Características Técnico/Funcionales del OEE	Acceso al ambiente de desarrollo y producción de los Sistemas del MDS.

12. Cronograma de Actividades

CONSORCIO inventiva | CYBIRA CONSULTING Business Intelligence at your hand

ID TRAMITE	Solicitud de Notas Varias y Encuestas MDS	Duración (en días laborales)	Estimación de esfuerzo (en horas)	Fecha de inicio	Fecha de fin
T.MDS.1	Gestión de Proyecto		54	6/2/2023	3/5/2023
	Administración de Agenda		5	6/2/2023	3/5/2023
	Revisión de documentos existentes				
	Análisis y Diseño	12	104	6/2/2023	21/2/2023
	(desde el análisis y diseño del modelado del proceso, interfaz del trámite y diseño de estructura de datos)				
	Construcción	21	282	22/2/2023	23/3/2023
	(Implementación del trámite 1 MDS, formularios e integraciones con servicios).				
	Homologación	10	154	24/3/2023	11/4/2023
	(Pruebas de integración y usuarios, ajustes y documentaciones de pruebas).				
	Implementación*	15	141	12/4/2023	3/5/2023
	(Documentaciones Técnicas, Materiales de Capacitación y Capacitaciones).				
	Preparación de ambientes*		7		
	(Configuración e instalación en ambientes de Desarrollo y Producción)				
	Verificación, ciclo de pruebas y correcciones*		24		
	(Ajuste según resultado de verificación)				
	Liberación y puesta en marcha del sistema*		15		
	Imprevistos 5%		41	22/2/2023	3/5/2023
	Soporte Técnico		107	4/5/2023	4/11/2023
	Total de Horas Tramite 1 MDS	58	934		

13. Estimativa de Esfuerzo

Vista General

Código	Trámite	Complejidad	Análisis y Diseño	%	Construcción	%	Homologación	%	Implementación	%	Gestion de Proyecto	%
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

Vista en Detalle

Código	Trámite	Complejidad	Análisis y Diseño	%	Construcción	%	Homologación	%	Implementación	%	Gestion de Proyecto	%
TMDS 1	Ingreso de Solicitudes, Notas Varias y Encuestas al MDS	Mediana	70		282		154		141		54	

Imprevistos	%	Administracion de Agenda	%	Revision de Documentos Existentes	%	Preparacion de Ambiente	%	Verificacion	%	Liberacion y Puesta en Marcha	%	Soporte Tecnico	%	Total de Horas
41		5		34		7		24		15		107		934

14. Actualización de Marco Normativo

El OEE beneficiado se compromete a crear o actualizar de ser pertinente el marco legal y/o administrativo para permitir la implementación y utilización de lo plasmado en esta Orden de Trabajo, en tiempo y forma.

15. Ecosistema

La implementación de cada trámite debe prever su correcta interacción con las herramientas ya existentes en el ecosistema (legados MDS).

16. Marco de Efectividad

La orden de trabajo se emite en concordancia al Convenio Marco vigente, como así también al Convenio Específico pre-acordado, que se encuentra en proceso de suscripción por las máximas autoridades representantes de ambas instituciones.