

Clasificaciones

Momentos de vida

Los trámites y servicios pueden ser agrupados según el momento o etapa de vida de los usuarios en que intervienen. Esta práctica es útil para que los usuarios puedan identificar a cuáles trámites y servicios necesitan o pueden acceder, según sus necesidades y la etapa de desarrollo en la que se encuentren.

Para los trámites dirigidos a personas, se utilizarán los siguientes momentos de vida.

1. Acceso a la identidad y documentos.
2. Inicio de una familia y primera infancia.
3. Inicio de la vida escolar.
4. Acceso a la educación técnica y universidad.
5. Búsqueda de empleo.
6. Adquisición de vivienda y servicios básicos.
7. Inicio de un emprendimiento y apoyo a la labor productiva.
8. Divorcio y separación.
9. Acceso a la justicia y seguridad ciudadana.
10. Envejecimiento y atención a personas mayores.
11. Acceso a la salud y bienestar personal.
12. Participación ciudadana y fortalecimiento comunitario.
13. Viaje y documentos migratorios.
14. Cuidado y atención a las personas con discapacidad.
15. Otros.

Para los trámites dirigidos a personas físicas, jurídicas o empresas, los siguientes momentos de vida.

1. Registro y creación de empresas.
2. Obtención de licencias y permisos.
3. Pago de impuestos.
4. Apoyo al desarrollo empresarial.
5. Comercio exterior.
6. Innovación y tecnología.
7. Responsabilidad social empresarial.
8. Acceso a mercados públicos y contratación gubernamental.
9. Gestión de crisis y resiliencia empresarial.
10. Desarrollo de clústeres y asociaciones empresariales.
11. Retiro y sucesión empresarial.
12. Resolución de controversias y justicia.

13. Cierre de empresas.

Área temática

Los trámites y servicios dirigidos a personas se podrán clasificar según su área temática, en las siguientes:

1. Identidad y registro civil.
2. Educación primaria y secundaria.
3. Educación superior.
4. Formación técnica y profesionalización laboral.
5. Empleo.
6. Salud.
7. Seguridad social.
8. Protección social.
9. Vivienda.
10. Seguridad ciudadana.
11. Medio ambiente.
12. Migración y asuntos consulares.
13. Transporte.
14. Electricidad.
15. Agua y alcantarillado.
16. Telecomunicaciones.
17. Agricultura.
18. Servicios financieros.
19. Cultura.
20. Turismo.
21. Servicios municipales.
22. Impuestos.

Sector económico.

Por su parte, para la clasificación según el sector económico al que impactan, los trámites dirigidos a empresas, organizaciones sin fines de lucro y organismos internacionales, serán agrupados según la clasificación del Banco Central para las actividades económicas, según aplique.

Tipo.

Los trámites y servicios, según su nivel de disponibilidad en línea, se podrán clasificar de acuerdo con los siguientes grupos, según la NORTIC A5 correspondiente al año 2019:

1. Informativos. Son aquellos que, vía Internet, se limitan a ofrecer al usuario la información necesaria para poder gestionar el servicio por otra vía diferente a la web.
2. Interactivos. Ofrece la capacidad al usuario de gestionar parcialmente el mismo a través de Internet y el medio web desde el cual accede, logrando agilizar la prestación o solicitud de estos.

3. Transaccionales. Ofrecidos a través de Internet o por aplicaciones móviles que permiten realizar el trámite completo entre el usuario de un servicio y el proveedor de este de forma fácil y sin importar el lugar y la hora, lo que incluye la facilidad de realizar pagos electrónicos en aquellos servicios que lo requieran.

Tipo de destinatario.

Según su modelo de interacción, los trámites y servicios pueden ser:

1. Servicios de Gobierno a Gobierno.
2. Servicios de Gobierno a Ciudadanos.
3. Servicios de Gobierno a Empresas.
4. Servicios de Gobierno a Empleados.

Revisión #1

Creado 10 julio 2025 13:25:26 por Luis Matos

Actualizado 10 julio 2025 13:26:47 por Luis Matos