

# Catálogo de trámites y servicios del Estado

[gub.uy/tramites](https://gub.uy/tramites)

**Año 2023**



Uruguay  
**Presidencia**

<>agesic

# ¿Qué es gub.uy/tramites?

Es el repositorio centralizado de la información de los trámites y servicios del Estado.

*Amparado por la Ley N° 19.355 art. 76 - Entidades Públicas (Obligatoriedad, Requisitos)*



<https://www.gub.uy/tramites/>

## Ley No. 19.355 – Art. 76

... Las entidades públicas deberán publicar en el Portal del Estado Uruguayo cada uno de los trámites que ofrecen, con la indicación precisa de todos los requisitos que el interesado debe cumplir para su realización, el costo total que debe abonar, plazo máximo de duración del trámite y la dependencia donde debe realizar el mismo.

Serán responsables de revisar periódicamente la información publicada, exhibiendo la fecha de la última revisión **no pudiendo exigir al interesado el cumplimiento de requisitos adicionales a los previstos en la publicación referida. (\*)**

Las **Entidades Públicas** no podrán exigir requisitos adicionales a los aquí detallados (Ley 19.355 art. 76).

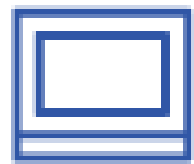


# Situación actual



## 2534 Trámites disponibles

Acceder a toda la información necesaria para hacer trámites y servicios del Estado uruguay



## 1709 Trámites en línea

Acceder al listado de trámites que se pueden hacer a través de Internet.



Uruguay  
**Presidencia**

<>agesic

# ¿Por qué es importante contar con la información actualizada y clara?

- Nuestro objetivo es lograr un Catalogo que sea un medio de consulta eficiente y confiable para el ciudadano



**490.000 visitas mensuales**

Cantidad de visitas que realiza la ciudadanía al sitio de trámites y servicios del Estado.

Trámites y servicios

Toda la información de los trámites del Estado

¿Qué trámite querés hacer?



Sugerencia: podés ingresar el nombre del organismo o palabras relacionadas con el trámite



Uruguay  
**Presidencia**

<>agesic



# Lo utilizan los canales de Atención a la Ciudadanía

## Atención a la Ciudadanía

### Canales digitales



#### Correo electrónico

[info@atencionalaciudadania.gub.uy](mailto:info@atencionalaciudadania.gub.uy)



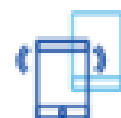
#### Facebook



#### Formulario de consulta

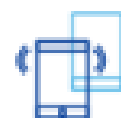
 [Chat de Atención a la Ciudadanía](#)

### Canales telefónicos



#### 0800 INFO (4636)

Teléfono de contacto



#### \*463

Para celulares

### Canal presencial



#### Puntos de Atención a la Ciudadanía

Direcciones, teléfonos y horarios de los Puntos de Atención a la Ciudadanía en todos los departamentos del país.

**21.500** ATENCIONES MENSUALES

Cantidad de atenciones que se realizan a través de los canales de atención a la ciudadanía.



Uruguay  
**Presidencia**

<>agesic

# ¿Cómo se logra? - rol del editor

- Ponerse siempre en el lugar del ciudadano
- Lenguaje sencillo evitando tecnicismos
- Redactar de tal manera que sea entendible por todos los públicos



## Trámites y servicios

Consultá la Información de los requisitos, costos y vías de realización.



Uruguay  
**Presidencia**

<>agesic

# Publicación de los trámites

- Cada organismo es el responsable de publicar y actualizar la información de sus trámites.
- Se definen roles dentro de cada organismo (Referente y editores).
- Se determina un proceso para la publicación y control de la calidad de la información.
- Se establece un período de revisión de la información una vez publicado los trámites.





# Roles dentro del organismo

## Referente del Organismo

Supervisar los procesos de ingreso y actualización de los trámites establecidos por su organismo.

Recibir los Estados de Situación (semestrales) y definir los equipos de editores..

## Editores de Contenido

Cargar y mantener la información actualizada en el Gestor de Contenidos de Trámites.

Asegurar la calidad de los contenidos publicados

Comunicar a Agesic ante inconvenientes surgidos en el sistema



Uruguay  
**Presidencia**

<>agesic

# Proceso de publicación

## Actualización de contenidos de Trámites y/o Servicios en el Gestor de Contenidos

El organismo ingresa y actualiza la información de la ficha servicio y/o trámite. También establece la fecha de la próxima actualización.



El equipo de Agesic realiza el control de calidad antes de publicar la ficha del trámite y/o servicio.



El trámite y/o servicio se encuentra dentro del Catálogo de Trámites del Estado. En el Gestor de contenidos, el semáforo se muestra en verde.



Cinco días antes de la fecha de revisión, el organismo recibirá un correo indicando que debe actualizar la ficha del trámite y/o servicio. En el Gestor de contenidos, el semáforo se muestra en amarillo.



El equipo de Agesic enviará a cada organismo un informe mensual sobre el estado de situación de sus trámites y/o servicios.



En la fecha de revisión, si el organismo no lo ha actualizado, recibirá un correo indicando que debe revisar lo antes posible ese trámite y/o servicio. En el Gestor de contenidos, el semáforo se muestra en rojo.



> **atención a la ciudadanía**


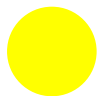



Uruguay  
**Presidencia**

<>agesic

# Vigencia

Definimos la vigencia de un trámite en base a la próxima fecha de revisión establecida.

- **Vigente** -  : la fecha de revisión es a futuro.
- **Vencimiento próximo** -  : la fecha de revisión es en una semana.
- **Vencidos** -  : en la fecha de revisión definida, el trámite no fue revisado y necesita actualizar.

☐ El período máximo de publicación para la próxima revisión es de 6 meses.

Vigencia

- Cualquiera -

- Cualquiera -

Vigentes

Vencimiento próximo

Vencidos



Uruguay  
Presidencia

<>agesic

# Estado de moderación

Definimos como Estado de moderación a la situación en que se encuentra el trámite

- **Borrador:** el trámite se está editando y nunca ha sido publicado en el catálogo.
- **Necesita aprobación de calidad:** el trámite ha sido editado por el editor y necesita la aprobación para su publicación.
- **Necesita Corrección:** el trámite ha sido revisado por los validadores y necesita ajustes por parte de los editores.
- **Publicado:** el trámite se encuentra publicado.
- **Solicita archivar:** un editor solicita el archivo de un **trámite publicado** por no realizarse más el mismo y no corresponde su publicación.
- **Archivado:** el trámite se ha archivado y no está visible.

## Estado de moderación

**Borrador** x **Necesita corrección** x

### Tramites UY

Borrador

Necesita corrección

Necesita aprobación de calidad

Publicado

Solicita archivar

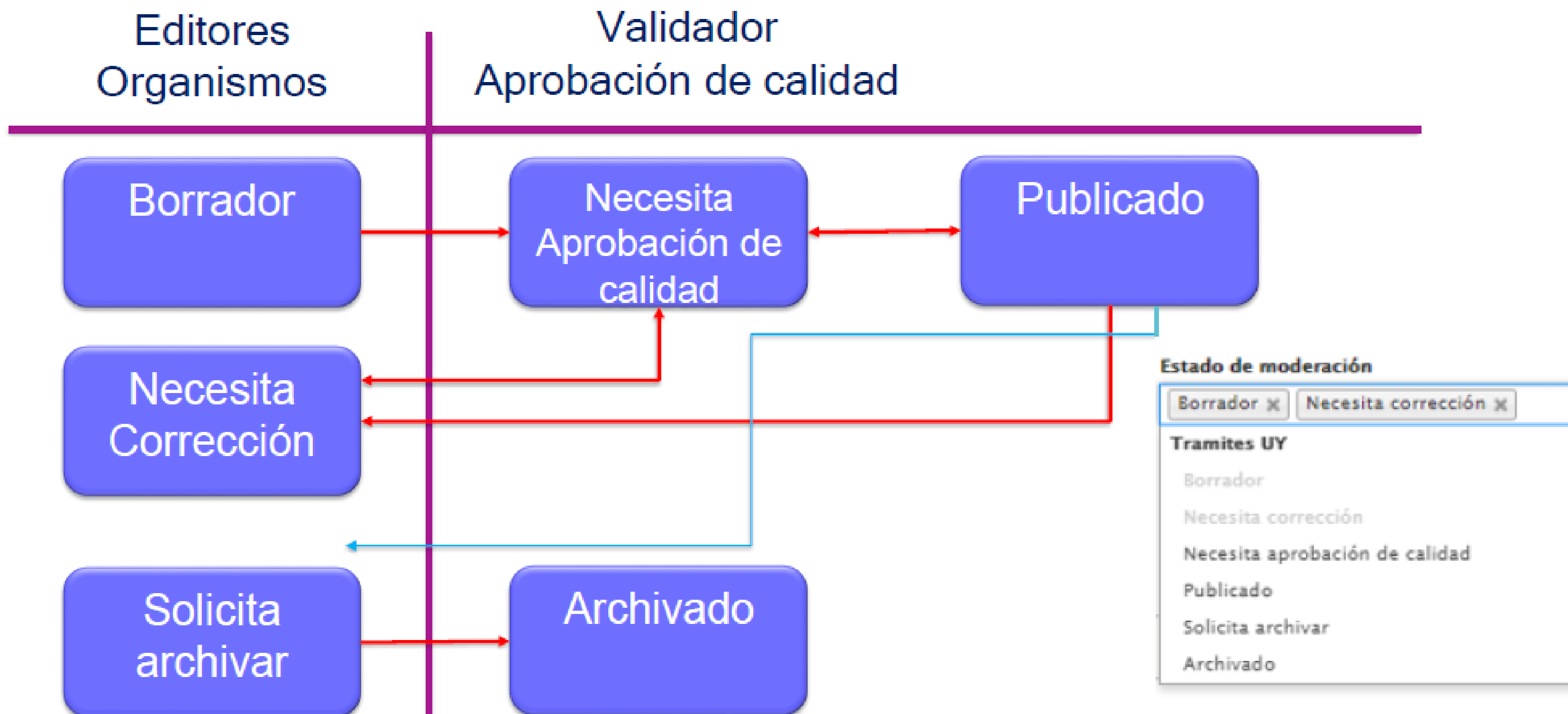
Archivado



Uruguay  
Presidencia

<>agesic

# Estado de moderación - Proceso





# Ingreso al Sistema

- Sistema web, ingreso a través del link: <https://www.gub.uy/tramites/user/login>
- Ingresar con su Usuario gub.uy (Número de Cédula / Contraseña)

Elige un método para identificarte en ID Uruguay

[¿Cuál elijo?](#) Nivel de seguridad

	<b>Usuario Gub.uy</b> Realiza trámites con tu número de documento y contraseña	Básico o intermedio 
	<b>Cédula de Identidad con Chip</b> Realiza todos los trámites con tu CI, lector y PIN	Avanzado 
	<b>Identidad Mobile - Abitab</b> Realiza todos los trámites con tu plan de Abitab y app	Avanzado 
	<b>TuID - Antel</b> Realiza todos los trámites con tu plan de Antel y app	Avanzado 

[Crear mi identificación digital](#)



# Alta de usuario / asignación de permisos

- Ingresar al sistema con su Usuario gub.uy
- Seguir los pasos del instructivo [“Registro de Usuario”](#)
- El usuario le permite acceder a todos los trámites de las unidades a las que les fue asignado los permisos de edición.



# Consultas

[tramites@agesic.gub.uy](mailto:tramites@agesic.gub.uy)

Juan Fontes | Johnny González  
Tel. 2901 2929 Int. 8475 / 8520



Uruguay  
**Presidencia**

<>agesic

# Muchas gracias



Uruguay  
**Presidencia**

<>agesic

[www.gub.uy/agesic](http://www.gub.uy/agesic)

