

Guía para la publicación de un trámite



Uruguay
Presidencia

<>agesic

Objetivo

Esta presentación contiene pautas de redacción para la publicación de un trámite o servicio en el Catálogo de Trámites y Servicios del Estado. Las recomendaciones están dirigidas específicamente a quienes realizan estas publicaciones.



Estructura del trámite

Cada trámite contiene campos con información que es necesario completar para brindar una mejor orientación a las personas usuarias del catálogo.

* Campos obligatorios

- > Título *
- > Organismo / Unidad ejecutora *
- > ¿Qué es? *
- > Requisitos *
- > Costos *
- > Otros datos de interés
- > ¿Cómo se hace? *
- > Más información



Título

- > Es el nombre del trámite.
- > Debe ser claro, concreto y preciso, de forma tal que la personas pueda identificarlo con facilidad.
- > Es recomendable que el trámite esté asociado a una acción a realizar, por ejemplo: “Actualización de datos de operadores turísticos” o “Renovación de permiso de conducir”.
- > Si el trámite pertenece a algún departamento del país, luego del nombre se debe agregar un guión y el nombre del departamento. Por ejemplo: “Renovación de permiso de conducir - Canelones”.
- > Si el trámite se realiza en línea, el nombre del trámite a publicar debe coincidir con el nombre asignado al trámite en línea.



Institución

- > Se debe seleccionar la institución a la que pertenece el trámite.
- > Cuando hablamos de institución nos referimos a:
 - > Organismos / Unidades Ejecutoras
 - > Intendencias
 - > Empresas públicas
 - > Otras organizaciones
- > Los editores para la publicación de los trámites solo podrán seleccionar las instituciones a las que tienen permisos asignados.



¿Qué es?

- > Se sugiere explicar de forma clara y concisa, qué es y que utilidad tiene ese trámite o servicio. Es recomendable utilizar un lenguaje simple, que pueda ser entendido por diversos públicos.
- > Se puede incluir en esta explicación palabras claves que faciliten la búsqueda.
- > Debe ser conciso; recomendamos no exceder las 10 líneas.
- > Como complemento puede contener un enlace de referencia a la ley que lo reglamenta.



Requisitos: ¿Qué se necesita para realizar el trámite?

- > Se debe detallar los documentos y/o requisitos necesarios para realizar el trámite.
- > Se podrán seleccionar requisitos predefinidos comunes a varios trámites o editar requisitos propios del trámite.
- > Debe contemplar además los requisitos para cada una de las modalidades que se realizan. Tendremos entonces:
 - > Requisitos generales: el interesado deberá presentarlos o cumplirlos siempre, independientemente de la forma o canal de realización.
 - > Requisitos por canal de atención: solo son necesarios para la realización a través de esa modalidad (por internet, en persona, por teléfono).
- > Detallar los requisitos mediante la utilización de lista con viñetas, disponible en la barra de herramientas de los campos editables.



Requisitos: ¿Qué se necesita para realizar el trámite?

Por Internet:

- > Se deben indicar los requisitos que se deben cumplir si se realiza en esta modalidad, además de los Requisitos Generales, por ejemplo:
 - > Contar con un usuario para acceder al trámite.
 - Usuario gub.uy se encuentra dentro de los requisitos predefinidos
 - En caso de otro tipo de usuario (por ejemplo usuario WEB BPS) dirigirlo a donde y como se solicita.
 - > Si, además, es necesario adjuntar documentación escaneada, debe indicarse aquí cuales son los formatos admitidos. Por ejemplo: “Contar con los medios electrónicos para adjuntar los documentos requeridos en alguno de los formatos permitidos (pdf, jpeg, jpg, png, gif).”
- > URL del trámite:
 - Es el único espacio, en toda la edición del trámite, donde debe figurar la URL del acceso en línea.
 - Al ingresar la URL se visualiza el botón de “Iniciar trámite en línea”.

Iniciar trámite en línea



Requisitos: ¿Qué se necesita para realizar el trámite?

En persona:

- > Se deben indicar los requisitos que se deben cumplir si se realiza en esta modalidad, además de los Requisitos Generales, por ejemplo:
 - > “Solicitar día y hora mediante la agenda web”. Tendrá que dirigirse a la misma mediante la utilización de hipervínculo.
 - > Deberá presentarse el titular o un tercero con poder con certificación notarial del firma.



Requisitos: ¿Qué se necesita para realizar el trámite?

Costo

- > Se debe indicar si el trámite tiene costo o no, para ello se marca o no la casilla de chequeo.

☐ ¿Tiene costo? ☒ ¿Tiene costo?

- > Si no se marca: automáticamente indica que el trámite no tiene costo.
- > Si se marca se deberá:
 - Seleccionar la unidad (\$ / UI / UR), queda con hipervínculo para consulta del valor.
 - Campo numérico para ingreso del valor.
 - Campo “Otros Costos” para costos asociados, costo de trámite urgente, etc.



¿Cómo se hace?

- > Se debe ingresar una explicación sencilla y general de los pasos a seguir para realizar el trámite.
- > Se debe diferenciar, si corresponde, por canal de realización.
- > Detallar la secuencia de los pasos, mediante la utilización de viñetas numeradas, disponible en la barra de herramientas de los campos editables.



Direcciones: ¿Dónde y cuándo puedes hacerlo?

Esta opción solo está disponible para la modalidad de realización “En persona”.

- > Se deberá indicar las oficinas donde es posible su realización
- > Podrá seleccionar direcciones ingresadas por el organismo en el Catálogo Institucional. Esta dirección se mostrará en un mapa geo-referenciado.
- > Podrá ingresar direcciones de forma manual o link a listado de oficinas disponibles en la web del organismo.



Direcciones: ¿Dónde y cuándo puedes hacerlo?

Para el ingreso manual de direcciones deberán indicar:

- > Oficina o unidad donde se realiza el trámite: “Prestaciones Sociales”.
- > Dirección: Avenida Uruguay 1936. Si se considera necesario, puede agregarse alguna aclaración entre paréntesis (por ejemplo: entre Arenal Grande y Daniel Fernández Crespo).
- > Teléfono: “Teléfono: 2400 6436 interno 345” (sin puntos ni guiones).
- > Dirección de correo: “Correo electrónico: sector@dddd.gub.uy”. El correo debe estar vinculado, de manera que la persona pueda hacer clic sobre él y enviar un mail.
- > Horarios: “Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas.” Los días de semana se escriben con minúsculas y el formato para las horas es con dos puntos y doble cero (00) cuando se trata de una hora en punto.
- > Otras oficinas: Si el organismo atiende en varias oficinas (por ejemplo, Oficinas Departamentales), puede poner un hipervínculo al listado de oficinas disponibles en la web del organismo.



Otros datos de interés

En este campo se agrega otra información que es considerada relevante:

- > Duración/entrega: Número de días que lleva obtener el trámite/servicio solicitado.
- > Vigencia: Período durante el cual tiene validez el documento obtenido o la prestación del servicio.
- > Otros datos: Información importante que no está contenida en los campos antes mencionados.

Campo no obligatorio.



Uruguay
Presidencia

<>agesic

Más Información

- > Vínculos de Interés: complementan la información contenida en el trámite. Se debe contar con la URL e introducir un texto para el enlace que se visualizará
 - Si conducen a un sitio web: Nombre completo de la organización con mayúscula inicial y sigla entre paréntesis: “Ministerio de Relaciones Exteriores (MRREE)”.
 - Si conducen a un documento: Nombre completo del documento “Guía de Uso”.
 - Si conducen a una página específica dentro de un sitio web: Título de la página: “Atención a la Ciudadanía”.
 - Si conduce a una normativa: “Ley”, “Decreto” o “Norma” con mayúscula inicial. La palabra “número” se abrevia así: “Nº”. El número se escribe con formato “12.345”.
- > Adjuntos:
 - Se pueden adjuntar archivos pdf
 - Tamaño máximo de archivo 50 MB.
 - Campo Descripción, será la etiqueta del enlace del archivo.

Campo no obligatorio.



Recomendaciones generales

- > Utilizar un lenguaje sencillo que pueda ser entendido por diversos públicos.
- > Evitar la jerga interna de los organismos o términos técnicos.
- > Utilizar viñetas de puntos para crear lista de requisitos.
- > Utilizar viñetas numeradas para establecer la secuencia de los pasos.
- > Utilizar hipervínculos para dirigir a sitios, agendas, otros trámites, normativa, direcciones, etc.



Consultas

tramites@agesic.gub.uy

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



Uruguay
Presidencia

<>agesic



Uruguay
Presidencia

<>agesic

www.gub.uy/agesic

