

# Guía para la publicación un trámite o servicio

## **Autor**

Área Servicios Digitales de Agesic

## **Fecha de creación**

30/08/2023

## **Tipo de publicación**

Procedimientos

## **Resumen**

Este documento 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.

# Recomendaciones generales y estructura del trámite o servicio

## Recomendaciones generales

- Utilizar un lenguaje sencillo que pueda ser entendido por diversos públicos.
- Evitar términos técnicos o específicos de la dinámica interna de los organismos.
- 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 o servicios, normativa, direcciones, entre otros.

## Estructura del trámite

Cada trámite contiene campos con información necesaria para brindar una mejor orientación a las personas usuarias del catálogo. Algunos de estos campos son obligatorios de completar y están indicados con un asterisco (\*)

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

# Título

En este campo se debe ingresar el nombre del trámite o servicio.

## **Recomendaciones para completar este campo:**

- Elegir un nombre claro y preciso, para facilitar la comprensión de las personas.
- Es recomendable que el nombre del trámite o servicio esté asociado a una acción. Por ejemplo: “Actualización de datos de operadores turísticos” o “Renovación de permiso de conducir”.
- Si el trámite o servicio es específico de un departamento del país, es recomendable aclarar esta información en el nombre. Por ejemplo: “Renovación del permiso de conducir en Canelones”.
- Si el trámite o servicio se realiza en línea, el nombre debe coincidir con el nombre que se le asignó en línea.

## Institución

En este campo se debe seleccionar la institución a la que pertenece el trámite o servicio.

De acuerdo a los permisos habilitados, las instituciones disponibles en este campo pueden ser:

- Organismos/ Unidades Ejecutoras.
- Intendencias.
- Empresas públicas.
- Otras organizaciones.

## ¿Qué es?

En este campo se debe explicar qué es y para qué sirve el trámite o servicio.

### **Recomendaciones para completar este campo:**

- Utilizar un lenguaje claro y simple, para facilitar la comprensión de las personas.
- Se pueden incluir palabras claves que faciliten la búsqueda del trámite o servicio.
- Debe ser conciso, recomendamos no exceder las 10 líneas.
- Se puede agregar un enlace complementario sobre la normativa que lo reglamenta.

# Requisitos

En este campo se deben incluir los requisitos para realizar el trámite o servicio.

## Recomendaciones para completar este campo

- Detallar los documentos y/o requisitos necesarios para realizar el trámite o servicio.
- Se podrán seleccionar requisitos generales o los que son específicos de un trámite o servicio.
- Listar los requisitos mediante la utilización de viñetas, disponible en la barra de herramientas de los campos editables.
- Contemplar los requisitos para cada una de las modalidades en las que se puede realizar el trámite o servicio:
  - Requisitos generales: la persona debe cumplirlos siempre, independientemente de la forma o canal de realización.
  - Requisitos por canal de atención: solo son necesarios para la realización del trámite o servicio a través de esa modalidad (por internet, presencial o por teléfono).

## Requisitos por canal de atención

Por Internet:

- Indicar los requisitos específicos para realizar el trámite o servicio mediante esta modalidad, además de los requisitos generales. Por ejemplo:
  - Contar con un usuario para acceder al trámite o servicio:
    - Usuario.gub.uy está dentro de los requisitos predefinidos.
    - Si se necesita otro tipo de usuario, como el de BPS, detallar la información para que la persona pueda obtenerlo.
- Si es necesario adjuntar documentación escaneada, deben indicarse los formatos admitidos. Por ejemplo: "Contar con los medios digitales para adjuntar los documentos requeridos en alguno de los formatos permitidos (pdf,jpeg,jpg,png,gif)."
- URL del trámite o servicio: es el único espacio en donde debe figurar la URL del acceso al trámite o servicio en línea. Al ingresar la URL, se visualiza el botón de "Iniciar trámite en línea".

Presencial:

- Indicar los requisitos específicos para realizar el trámite o servicio mediante esta modalidad, además de los requisitos generales. Por ejemplo:
  - "Solicitar día y hora mediante la agenda web", acompañado de un hipervínculo a la agenda.
  - "Deberá presentarse el titular o una persona apoderada con certificación notarial".

## Costos

Si el trámite o servicio tiene costo, marcar la casilla de chequeo. Para indicar que no tiene costo, dejar la casilla sin marcar.

Al marcar la casilla, se debe indicar.

- Moneda (\$/UI/UR). Al seleccionar esta opción, se agrega un hipervínculo para consultar del valor del trámite o servicio.
- Campo numérico para ingresar el valor.
- Campo "Otros Costos" para costos asociados. Por ejemplo: costo de trámite o servicio urgente, entre otros.

## ¿Cómo se hace?

En este campo se debe explicar de forma sencilla y general los pasos a seguir para realizar el trámite o servicio.

### **Recomendaciones para completar este campo**

- Si corresponde, diferenciar los pasos a seguir 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

Este campo está disponible para la modalidad de realización “En persona”.

## Recomendaciones para completar este campo

- Indicar las oficinas donde se puede realizar el trámite o servicio. Se podrán seleccionar las direcciones ingresadas por el organismo en el Catálogo de Trámites y Servicios del Estado. La dirección seleccionada se mostrará en un mapa geo-referenciado.
- Se podrán ingresar direcciones de forma manual o mediante un hipervínculo al listado de oficinas disponibles en la web del organismo.

## Ingreso manual de direcciones:

Indicar oficina o unidad donde se realiza el trámite o servicio. Por ejemplo:

- Trámite: Prestaciones Sociales.
- Dirección: Avenida Uruguay 1936. Si es necesario, se puede ampliar información entre paréntesis (). Por ejemplo: (entre Arenal Grande y Daniel Fernández Crespo).
- Teléfono: 24006436 interno 345. Indicar esta información sin puntos ni guiones.
- Dirección de correo electrónico: sector@dddd.gub.uy. La dirección debe estar enlazada a un hipervínculo, de manera que la persona pueda hacer clic sobre él y enviar un correo.
- 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 la hora 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, como las oficinas departamentales, se puede agregar un hipervínculo al listado de oficinas disponibles en la web del organismo.

## Otros datos de interés

Este campo no es obligatorio. Se puede utilizar si es necesario agregar otra información relevante.

### Recomendaciones para completar este campo

- Duración/entrega: indicar el plazo de tiempo en número de días que lleva obtener el trámite o servicio solicitado.
- Vigencia: período de tiempo que tiene validez el documento obtenido o la prestación del servicio.
- Otros datos: información importante que no está contenida en los campos mencionados anteriormente.

## Más información

Este campo no es obligatorio. Se puede utilizar para agregar vínculos de interés y adjuntos para complementar la información del trámite o servicio.

### Recomendaciones para completar este campo

- Ingresar URL acompañado de un texto que indique el destino del enlace.
  - Enlaces que conducen a un sitio web: detallar en el texto el nombre completo de la organización, respetando las mayúscula del nombre tal como se visualiza en la web oficial, y la sigla entre paréntesis. Por ejemplo: Ministerio de Relaciones Exteriores (MRREE).
  - Enlaces que conducen a un documento: detallar en el texto el nombre completo del documento. Por ejemplo: Guía de Uso.
  - Enlaces que conducen a una página específica dentro de un sitio web: detallar en el texto del hipervínculo el título de la página. Ejemplo: Atención a la Ciudadanía.
  - Enlaces que conduce a una normativa: detallar en el texto del hipervínculo el tipo (Ley, Decreto) con mayúscula inicial y el número de la normativa con el siguiente formato: Ley N° 12.345.
- Adjuntos:
  - Se pueden adjuntar archivos pdf.
  - Tamaño máximo del archivo 50MB.
  - Descripción: en este campo se debe ingresar la etiqueta del enlace del archivo.