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 oros.

¿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 Nº 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.