



# INVERTIR EN UGANDA

## CENTRO DE SERVICIOS INTEGRALES

### ACUERDO DE SERVICIO AL CLIENTE






SPANISH

Las siguientes agencias ofrecen servicios en el Centro de Ventanilla Única (OSC) conforme a lo establecido en la Sección 11(2) de la Ley del Código de Inversiones de 2019 (modificada).



UIA formalizó acuerdos de nivel de servicio (SLA) con los Ministerios, Departamentos o Agencias (MDA) de OSC correspondientes, en cumplimiento de las Secciones 11 (1)-(3) de la Ley del Código de Inversiones Cap. 74, estableciendo de manera clara los compromisos en la prestación de servicios.

La tabla que se presenta a continuación ofrece una Carta del Cliente para los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) y los compromisos de prestación de servicios de los MDA del Centro de Ventanilla Única.

OFICINA DE GOBIERNO	SERVICIOS DE VENTANILLA ÚNICA	COMPROMISOS ESENCIALES DE SERVICIO siempre que el solicitante cumpla con todos los requisitos
1.  Autoridad de Inversiones de Uganda <a href="http://www.ugandainvest.go.ug">www.ugandainvest.go.ug</a>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tramitación sin costo de licencias de inversión.</li><li>2. Asesoría en negocios e inversiones.</li><li>3. Incentivos particulares para cada sector.</li><li>4. Formulación de políticas y promoción de los intereses de los inversores.</li><li>5. Servicios de seguimiento que abarcan apoyo operativo, asistencia en la obtención de licencias y conexiones con inversores.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Licencia de inversión expedida en 24 horas.</li><li>2. Servicios de asesoramiento instantáneos.</li></ol>
2.  Oficina de Servicios de Registro Mercantil de Uganda <a href="http://www.ursb.go.ug">www.ursb.go.ug</a>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Reserva de denominación comercial o de empresa.</li><li>2. Registro de una nueva compañía</li><li>3. Procesamiento de formularios empresariales</li><li>4. Registro de denominación comercial</li><li>5. Registro de formularios</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nombre comercial reservado en una hora.</li><li>2. Empresa constituida en un plazo de 4 horas.</li><li>3. Los formularios de la empresa se gestionan en un plazo de 4 horas.</li></ol>
3.  Autoridad Fiscal de Uganda <a href="http://www.ura.go.ug">www.ura.go.ug</a>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Incentivos fiscales condicionados a términos y condiciones.</li><li>2. Información tributaria.</li><li>3. Emisión del Número de Identificación Fiscal (NIF).</li><li>4. Asesoría tributaria y servicios conexos.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. El TIN se emite de manera instantánea para los ciudadanos ugandeses que cuenten con un documento nacional de identidad.</li><li>2. Las entidades no personales y las personas físicas extranjeras obtienen un número de identificación fiscal (TIN) en un plazo de 24 horas.</li></ol>

4.	 <p>Control Nacional de Ciudadanía e Inmigración  <a href="https://immigration.go.ug">https://immigration.go.ug</a></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Emisión del Código de Organización.</li> <li>2. Expedición de autorizaciones laborales.</li> <li>3. Emisión de permisos especiales.</li> <li>4. Emisión de pases para dependientes.</li> <li>5. Expedición del certificado de residencia.</li> <li>6. Expedición del carnet de estudiante.</li> <li>7. Expedición de visado.</li> <li>8. Servicios de consultoría sobre todos los procedimientos, normativas y requisitos de inmigración.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El código de organización será emitido en un plazo de 2 días.</li> <li>2. Permiso de trabajo emitido en un plazo de 10 días.</li> <li>3. Pase especial emitido en un período de 5 días.</li> <li>4. El pase para dependientes se expedirá en un plazo de 5 días.</li> <li>5. Certificado de residencia emitido en un plazo de 4 semanas.</li> <li>6. El pase de estudiante se expedirá en un plazo de 5 días.</li> <li>7. Visado para Uganda emitido en 2 días.</li> </ol>
5.	 <p>Autoridad Nacional de Gestión Ambiental  <a href="https://www.nema.go.ug/en/">https://www.nema.go.ug/en/</a></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Emisión del Certificado de Evaluación de Impacto Ambiental y Social (EIA).</li> <li>2. Servicios de consultoría en normativas y requisitos medioambientales.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El certificado ESIA se expedirá en un plazo de 21 días hábiles.</li> <li>2. El ESIA para grandes proyectos de infraestructura requiere 60 días.</li> </ol>
6.	 <p>Oficina Nacional de Normas de Uganda  <a href="https://www.unbs.go.ug/">https://www.unbs.go.ug/</a></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certificación del producto</li> <li>2. Información sobre normas de productos y servicios y certificación (Q-Mark)</li> <li>3. Solicitudes de adquisición de estándares disponibles</li> <li>4. Solicitudes para la elaboración de normas específicas del sector.</li> <li>5. Certificación del producto</li> <li>6. Requisitos para las evaluaciones de producto</li> <li>7. Servicios de consultoría sobre la inspección y la preverificación de conformidad (PVoC) de mercancías que se importarán a Uganda.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certificación del producto emitida en un período de 30 días.</li> <li>2. Desarrollo de nuevos estándares en un período de 6 a 12 meses.</li> <li>3. La búsqueda y adquisición de estándares requiere 30 minutos.</li> <li>4. Solicitud de certificación de productos y sistemas (30 minutos)</li> <li>5. Servicios de consultoría - Inmediatos</li> </ol>
7.	 <p>Ministerio de Tierras, Vivienda y Desarrollo Urbano  <a href="https://mlhud.go.ug">https://mlhud.go.ug</a></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación de títulos de propiedad.</li> <li>2. Asesoramiento en la adquisición de terrenos, vivienda y planificación urbana.</li> <li>3. Permitir a los inversores monitorear el estado de sus transacciones, transferencias, hipotecas y anotaciones preventivas en las diversas oficinas zonales del Ministerio.</li> <li>4. Gestión de reclamaciones</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resultados de la búsqueda y verificación de títulos de propiedad en un plazo de 24 horas.</li> </ol>

8.	 <p><b>UEDCL</b> Lighting up your world</p> <p>Compañía Limitada de Distribución de Electricidad de Uganda <a href="https://www.uedcl.co.ug/">https://www.uedcl.co.ug/</a></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conexión estándar (sin poste o con poste) en 5 días.</li> <li>2. Conexión no estándar (más de un polo) en un período de 30 días.</li> <li>3. Reconexión en un plazo de 24 horas</li> <li>4. Resolución de reclamaciones técnicas en un período de 12 horas.</li> <li>5. Resolución de reclamaciones no técnicas en un plazo de 48 horas.</li> <li>6. Sustitución de transformadores defectuosos o vandalizados en un período de 7 días.</li> <li>7. Notificación de cierres programados en un plazo de 48 horas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inspección del lugar</li> <li>2. Conexión/reconexión</li> <li>3. Resolución de reclamaciones técnicas</li> <li>4. Sustitución de fallos</li> <li>5. Notificación de cierres planificados</li> <li>6. Aplicaciones de mejora de capacidad</li> </ol>
9.	 <p>Corporación Nacional de Agua y Saneamiento <a href="https://www.nwsc.co.ug">https://www.nwsc.co.ug</a></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conexión/Reconexión</li> <li>2. Sustitución de fallos</li> <li>3. Notificación de cierres planificados</li> <li>4. Servicios de consultoría sobre requisitos de agua y saneamiento.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conexión de agua industrial en un período de 30 días.</li> </ol>
10.	 <p>Fondo Nacional de Seguridad Social <a href="https://www.nssfug.org/">https://www.nssfug.org/</a></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro de trabajadores/empleadores</li> <li>2. Solicitud de certificado de autorización.</li> <li>3. Información sobre productos de inversión (inmuebles, etc.)</li> <li>4. Información general sobre los servicios del NSSF (Reclamaciones, Contribuciones, Vida Inteligente para el sector privado)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tiempo de procesamiento para solicitudes estándar: 48 horas.</li> <li>2. Inscripción en NSSF SMART LIFE Ahorro - Instantánea</li> </ol>
11.	 <p>Autoridad de los Mercados de Capitales <a href="https://cmauganda.co.ug">https://cmauganda.co.ug</a></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información sobre la inversión en mercados de capitales.</li> <li>2. Información sobre los requisitos de licencia para los posibles intermediarios de mercado y/o proveedores de servicios en el ámbito de los mercados de capitales.</li> <li>3. Informar a las empresas sobre las alternativas de captación de capital disponibles en los mercados financieros.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El tiempo de procesamiento para solicitudes estándar es de veinticuatro horas.</li> </ol>
12.	 <p>Junta de Turismo de Uganda <a href="https://utb.go.ug">https://utb.go.ug</a></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promover Uganda como un destino turístico atractivo y competitivo.</li> <li>2. Licencias para operadores de turismo</li> <li>3. Promover la colaboración en el sector turístico.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tiempo de procesamiento para solicitudes estándar: 48 horas.</li> <li>2. Suministro inmediato de toda la información pertinente al turismo en Uganda.</li> </ol>


13.	 <p><b>KCCA</b> KAMPALA CAPITAL CITY AUTHORITY <i>For a better City</i></p> <p>Autoridad Municipal de Kampala <a href="http://www.kcca.go.ug">www.kcca.go.ug</a></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicios de consultoría</li> <li>2. Registro de divisas</li> <li>3. Solicitud y emisión de licencias comerciales</li> <li>4. Impuesto sobre servicios municipales</li> <li>5. Impuestos sobre bienes inmuebles</li> <li>6. Todas las tarifas y evaluaciones de los tipos impositivos de KCCA.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Moneda emitida en cinco minutos.</li> <li>2. Licencia comercial expedida en 30 minutos.</li> </ol>
14.	 <p><b>Pearl Bank</b></p> <p>Banco de Perlas <a href="https://www.pearlbank.co.ug">https://www.pearlbank.co.ug</a></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apertura de cuenta bancaria</li> <li>2. Productos de financiación</li> <li>3. Depósitos y retiros.</li> <li>4. Servicios de dinero móvil de MTN/Airtel</li> <li>5. Pagos NTR para URA, URSB, Inmigración, NSSF, Búsqueda de terrenos, NWSC, UEDCL</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicio inmediato en el mostrador.</li> </ol>




## INVIERTA EN UGANDA

ACCESO A ÁFRICA ORIENTAL Y CENTRAL

### DIRECCIÓN

 AUTORIDAD DE INVERSIONES DE UGANDA Centro de Facilitación de Negocios de Uganda Parcela 1, Avenida Baskerville, Kololo

### Teléfono

 Número gratuito: 0800 100 038 Tel.: +256 414 301 000

### Sitio web y correo electrónico.

 [www.ebiz.go.ug](http://www.ebiz.go.ug)  
[www.ugandainvest.go.ug](http://www.ugandainvest.go.ug)  
[ebiz@ugandainvest.go.ug](mailto:ebiz@ugandainvest.go.ug)