



## *Portal del Estado Uruguayo*

El Portal del Estado Uruguayo es un proyecto impulsado conjuntamente por ANTEL y Presidencia de la República. Su objetivo es mantener el sitio web oficial del Estado Uruguayo.

Su dirección web es [www.uruguay.gub.uy](http://www.uruguay.gub.uy)

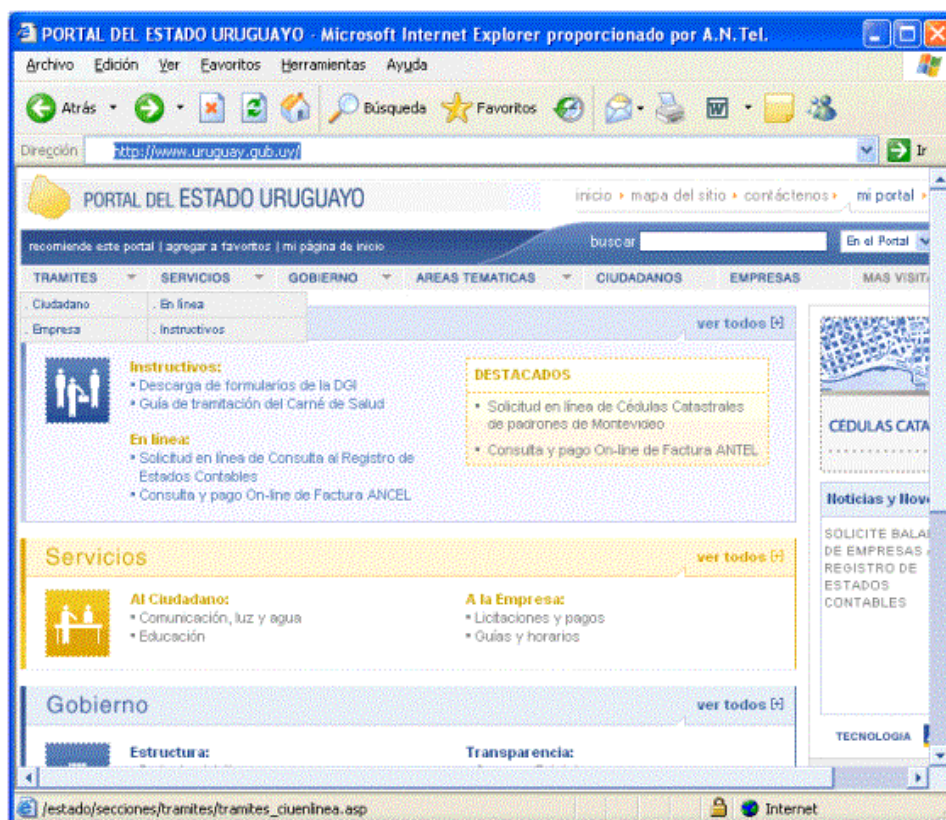
El Portal concentra el acceso a los sitios de Internet de la administración pública, donde es posible encontrar: novedades, noticias, trámites, servicios e información en general de todos los organismos del estado.

El viernes 17 de noviembre a la hora 12:00, en el Salón de Actos del Edificio Libertad se realizará la presentación en sociedad de esta iniciativa.

La presentación formal estará a cargo de:

- Cr. Daniel Mesa. Sub Director, OPP.
- Ing. María Simón. Presidenta, ANTEL.
- Insp. Ppal. Dra. Blanca Arizeta. Directora Nacional de Identificación Civil.
  
- Insp. Ppal. Dr. Lucas de Armas. Director Nacional de Policía Técnica.
- Sr. Bernardo Leis. Director, Redpagos.
  
- Dr. Conrado Ramos, Asesor, Presidencia de la República
- Representante de la Agencia para el Desarrollo del Gobierno Electrónico

## Página principal del Portal del Estado Uruguayo



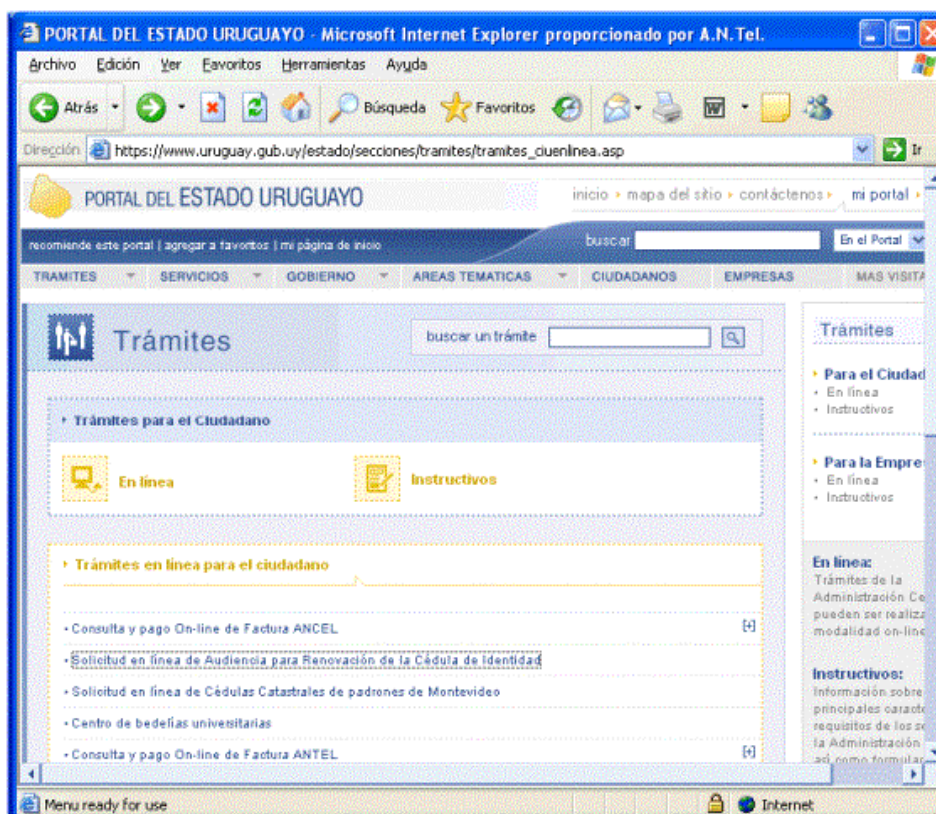
El Portal impulsa la mejora de gestión en la administración pública. A través de las posibilidades de las tecnologías de la información para simplificar y acercar los servicios del Estado a la gente y actuar con transparencia y eficiencia. Para esto cuenta con un conjunto de servicios, que pueden ser utilizados por diferentes dependencias del Estado. Ellos son:

- Solicitud remota de trámites vía Internet o Redes de Cobranza
- Cartera de medios de pago electrónico, como son: débito bancario on-line, débito en factura telefónica, redes de cobranza y otros
- Entrega de trámites a domicilio
- Integración de información entre diferentes organismos
- Hosting

El Portal provee los servicios de consultoría y gestión de proyecto para la definición de los procedimientos que soportan los nuevos trámites electrónicos, integrándolos con los sistemas ya existentes. El área de trámites digitales está organizada en dos categorías:

- de ciudadanos
- de empresas

### *Área de trámites digitales del Portal del Estado Uruguayo*



## Solicitud de audiencia para Cédula de Identidad vía Internet y Solicitud de audiencia para Cédula de Identidad vía Redpagos

El servicio de solicitud de audiencia, vía Internet, para renovación u obtención por primera vez de la Cédula de Identidad es un proyecto conjunto de la Dirección Nacional de Identificación Civil y el Portal del Estado Uruguayo. Se encuentra disponible hace dos años para Montevideo.

En esta oportunidad, se agregan, dos servicios adicionales.

Primero, el servicio de Internet pasa a ser de alcance nacional, donde participarán los locales de la Dirección Nacional de Identificación Civil de todos los departamentos del país.

Segundo, se agregan los locales de Redpagos como punto de solicitud de este servicio.

La Dirección Nacional de Identificación Civil se ha abocado desde hace muchos años a una mejora de la atención a los ciudadanos. Esto es patente al público en general, donde es bien sabida su vocación de servicio y su tendencia a la mejora en su propia gestión.

El servicio permite el acceso en tiempo real a la agenda del organismo, la cual también procesa simultáneamente el acceso de los otros canales de solicitud, el mostrador y el servicio telefónico (línea 0900). Esto permite que los usuarios seleccionen el horario libre de su conveniencia, acentuando así el foco del servicio en ellos y no en el organismo.

El servicio permite la tramitación conjunta de grupos de usuarios, ya que se puede reservar un mismo horario para diferentes personas. También realizar solicitudes conjuntas combinando diferentes tipos de trámites. Un ejemplo sería una madre que realiza una solicitud para la renovación de su cédula, la de su hijo mayor y a la vez un trámite de primera vez para su hijo menor (que nunca tuvo documento de identidad), todo en el mismo día y hora y en el mismo local. En este ejemplo, cuando la señora indique los datos de las personas que desee incluir en la tramitación, el sistema ofrecerá únicamente los locales y horarios disponibles donde puede realizarse el trámite de forma combinada (varias personas) y mixta (diferentes tipos de trámites).

Por otro lado, la agenda permite elegir de varios días simultáneamente. Generalmente se ofrecen 5 días para trámites comunes y 2 para trámites urgentes.

El comercio electrónico y los servicios en Internet han impuesto estándares muy altos de calidad de servicio. El nivel de exigencia de los usuarios se ha incrementado acorde a estos nuevos estándares y estos los exigen cuando utilizan estos canales, sin distinción de si el proveedor es privado, estatal,

nacional o internacional. Que el sistema permita que el usuario pueda “visitar” sin comprar” es un estándar. En este caso, el usuario puede probar, ensayar diferentes ingresos de datos, obteniendo diferentes respuestas del sistema frente a sus datos ingresados. Esto permite una mayor flexibilidad y eficiencia en el servicio.

Los nuevos servicios vienen acompañado de funcionalidades de administración (para utilización del organismo) del proceso: auditoria, tracking de trámites, monitoreo, conciliación, búsqueda.

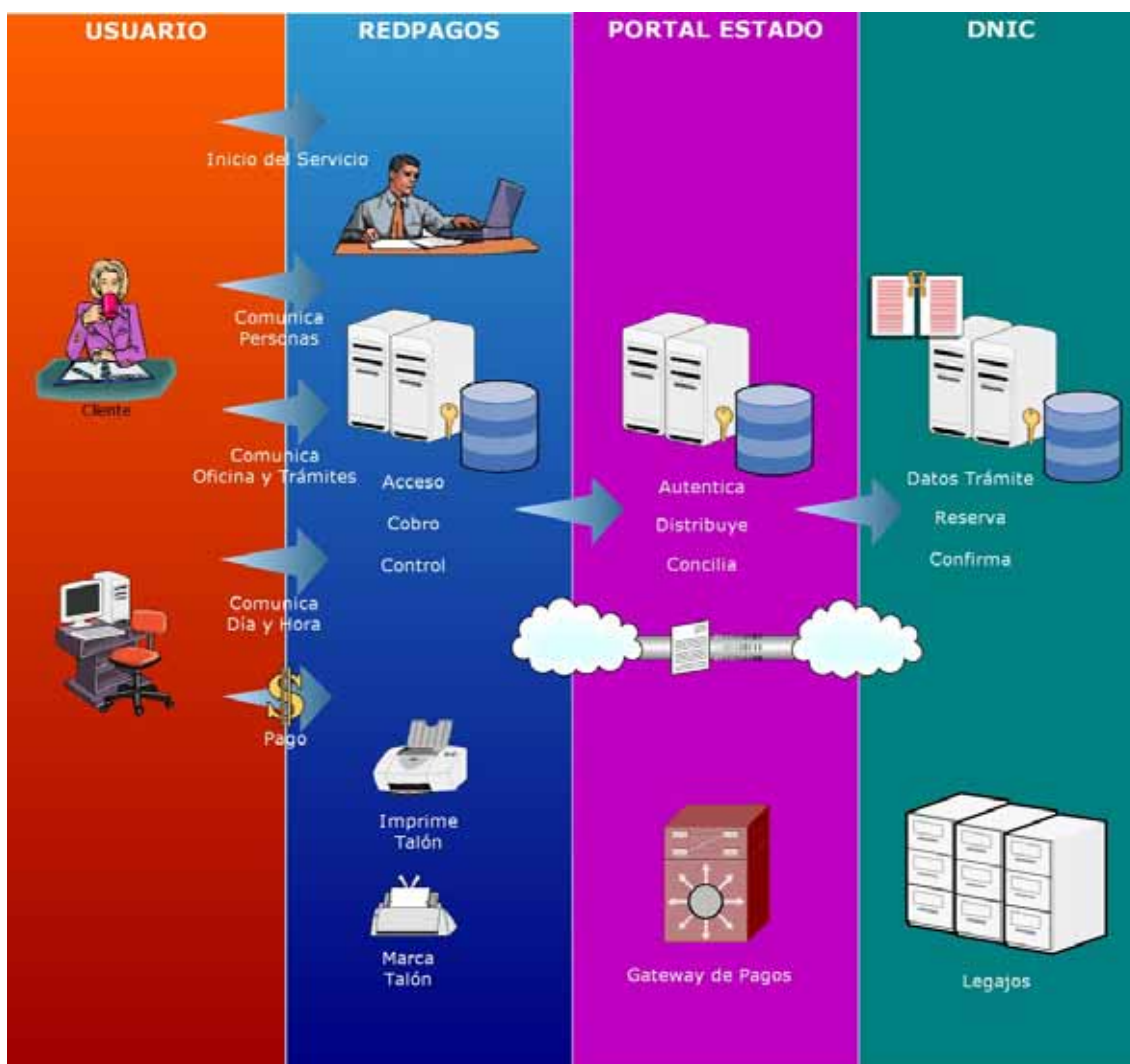
En el caso del servicio de solicitud en los locales de Redpagos, el servicio se realiza íntegramente en sus locales, sin necesidad de que el cliente se conecte a Internet para realizarlos.

Para utilizarlo no es necesario ni contar con un computador ni disponer de conexión a Internet o tener conocimientos informáticos.

Esta ventaja acerca un servicio de punta al público menos afin con el, ya sea por edad, situación geográfica o nivel socioeconómico. En el Interior de la República, donde el acceso a Internet es menor que en la capital, esta ventaja se hace especialmente importante.

Esta realidad, que generalmente se asocia con un servicio vanguardista en lo tecnológico, nos muestra un claro ejemplo de como se puede romper barreras etarias, geográficas y culturales, brindando prestaciones de manera mas simple y flexible, permite llegar al público con menor adopción de tecnología, de mayor edad, llegando a las zonas mas lejanas o más pobres.

## Diagrama del servicio de solicitud a través de Redpagos



## Tramitación de Pasaporte conjunto con Certificado de Antecedentes Judiciales

El servicio de Pasaporte conjunto con el Certificado de Antecedentes Judiciales es un proyecto impulsado por la Dirección Nacional de Identificación Civil, la Dirección Nacional de Policía Técnica, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y el Portal del Estado Uruguayo.

Este proceso de mejora de gestión, implementó los mecanismos para que estas Direcciones Nacionales dependientes del Ministerio del Interior, coordinen su operativa interna para la simplificación del proceso que el



ciudadano debe realizar para obtener su Pasaporte y el Certificado de Antecedentes Judiciales (antes llamado “Certificado de Buena Conducta”).

El trámite del Pasaporte en Montevideo requiere actualmente: primero solicitar el Certificado de Antecedentes Judiciales, segundo, presentarse para solicitar la audiencia en Identificación Civil y finalmente, una tercera vez, para tramitarlo.

En el marco de los procesos de mejora de gestión que tanto la Dirección Nacional de Identificación Civil como la Dirección Nacional de Policía Técnica llevan a cabo desde hace años, la idea fue interconectar estas dos Direcciones Nacionales del Ministerio del Interior. Así, reutilizando y compartiendo la información que estas ya poseen, no es necesario para los ciudadanos, concurrir a dejar la estampa de sus huellas dactilares en una dependencia del Estado, dado que estas ya existen en otra dependencia.

La Dirección Nacional de Policía Técnica expide el Certificado de Antecedentes Judiciales en un proceso que comienza con la toma de las huellas dactilares de los ciudadanos que concurren a realizar el trámite. Luego se lleva a cabo un proceso de búsqueda de antecedentes judiciales en sus diferentes bancos de datos, a través de sofisticadas técnicas de análisis, clasificación y búsqueda de huellas dactilares. Y finalmente se expide el referido certificado.

Posteriormente, la Dirección Nacional de Identificación Civil, realiza su tramitación interna del pasaporte, agregando sus controles de seguridad, hasta que se concreta su expedición.

El proceso de mejora de gestión impulsado por estos organismos, consistió en que la Dirección Nacional de Identificación Civil, con su banco de datos de huellas dactilares, envía electrónicamente las huellas digitales ya almacenadas previamente.

De modo que, contando así, la Dirección Nacional de Policía Técnica con las huellas dactilares del ciudadano, realiza coordinadamente con la Dirección Nacional de Identificación Civil la búsqueda de antecedentes y expedición del certificado, eliminando la presencia de aquel para la toma de sus huellas.

El proceso elimina un paso gracias a la interconexión interna dentro del propio Estado.

Esto fue posible gracias al avanzado grado del proceso identificatorio de las personas en nuestro país (donde un muy alto porcentaje de nuestra población cuenta con documento de identidad) y por la calidad de trabajo en la pericia criminalística, llevado adelante por estas dependencias.

Adicionalmente, este servicio integrado mejora sustancialmente la seguridad de todo el proceso.

