

Trámites Digitales



**Solicitud de audiencia para Cédula de Identidad en locales de red
Correobanc**

**Solicitud y pago de trámites y servicios del Laboratorio
Tecnológico del Uruguay**

Introducción

Este documento presenta una rápida introducción a dos proyectos de mejora de la gestión pública.

Los nuevos servicios de Trámites Digitales son resultado del trabajo conjunto con una dependencia del Ministerio del Interior, la Dirección Nacional de Identificación Civil y ANTEL.

Estos nuevos servicios son:

La solicitud de audiencia, en locales de pagos de El Correo Uruguayo (la red Correobanc) y los Centros de Atención Ciudadana (CAC) para renovación u obtención por primera vez de la Cédula de Identidad, en todo el país.

El Pago de Servicios del Laboratorio Tecnológico del Uruguay en locales de pagos de El Correo Uruguayo (la red Correobanc), a través de Internet mediante débito bancario online de todos los bancos privados y públicos y a través de la Red de Cajeros automáticos Banred,

Solicitud de audiencia para Cédula de Identidad y Solicitud y Pago de trámites del Latu de en locales de pago de El Correo Uruguayo (Correobanc) y Centros de Atención Ciudadana (CAC).

La Dirección Nacional de Identificación Civil del Ministerio del Interior y ANTEL han realizado conjuntamente varios proyectos de descentralización y mejora de los servicios del estado en los últimos años. A partir de este último, que se inaugura este mes, será posible para la ciudadanía solicitar día y hora para tramitar la Cédula de Identidad en los locales de cobros de El Correo Uruguayo (la red Correobanc) en todo el país y los Centros de Atención Ciudadana (CAC). Esto se agrega a los canales ya existentes de Internet, Abitab y Redpagos.

La Dirección Nacional de Identificación Civil y ANTEL impulsan conjuntamente proyectos de mejora de sus servicios para optimizar la atención a la ciudadanía y contribuir a la descentralización de los servicios del Estado.

Actualmente se encuentran disponibles al público los servicios siguientes:

- Tramitación vía Internet con pago a través de:
 - débito bancario de Banred
 - a través de débito en la factura de ANTEL
 - débito bancario del BROU
- Tramitación en los locales de Abitab y Redpagos de todo el país

En esta oportunidad, se agregan a los servicios existentes:

- La red de agencias de pago **Correobanc** como nuevo punto de solicitud de este servicio
- Los Centros de Atención Ciudadana (CAC) que está desarrollando la Presidencia de la República a través de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto

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 (dentro de los disponibles en la agenda), acentuando así el foco del servicio en sus necesidades.

Asimismo el servicio permite la tramitación conjunta de grupos de usuarios, dado que puede reservarse un mismo horario para diferentes personas. Es también posible realizar estas solicitudes conjuntas combinando diferentes tipos de trámites. Un ejemplo de esto sería una madre realizando una solicitud, donde concierne la renovación de su cédula, la de su hijo mayor y simultáneamente 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 usuaria 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, es decir Renovación y Primera Vez).

Por otro lado, la agenda permite elegir de varios días simultáneamente. Generalmente se ofrecen 8 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.

El nuevo servicio del Laboratorio Tecnológico del Uruguay permite la solicitud y el pago de gestiones o trámites de este organismo.

Para simplificar la operativa para el usuario, el sistema inicia con un Número de Gestión que el usuario debe indicar. Una vez ingresado, el sistema responderá con los datos asociados a dicha Gestión, incluyendo el tipo de gestión o trámite.

Si bien el servicio es genérico en este sentido (no es específico para un tipo de gestión en particular) actualmente el tipo de gestión o trámite habilitado será la Verificación de Instrumentos (Departamento de Metrología Legal) y la Solicitud de Análisis y Ensayos.

Los tipos de gestiones incorporadas a este servicio se agregarán progresivamente, como es la Admisión Temporal, entre otros. Las gestiones que se incorporen no requerirán cambios en el uso del sistema.

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 locales de **Correobanc**, el servicio se realiza íntegramente en sus 145 locales conectados de todo el país, 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 tecnológica al público menos a fin con ella, 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, contrariamente a lo que generalmente se asocia con un servicio vanguardista en lo tecnológico, muestra un claro ejemplo de como en cambio, se permite, romper barreras etarias, geográficas y culturales, brindando prestaciones de manera mas simple y flexible, pudiendo llegar a público con la menor adopción de tecnología, de rango etario superior, llegando a las zonas mas lejanas o de bajo nivel socioeconómico.

Por información adicional, referirse a www.uruguay.gub.uy