



Intendencia de Montevideo

ACUERDO ESPECÍFICO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA IdeM Y LA AGESIC PARA FORTALECER LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA.

En la ciudad de Montevideo, a los 7 días del mes diciembre de 2017 comparecen, por una parte, la **Intendencia de Montevideo** (en adelante, “el organismo” o “IdeM”), representada en este acto por la **Ing. Rosa Cristina Zubillaga** en su calidad de Directora General del Departamento de Desarrollo Sostenible e Inteligente; con domicilio en Avda. 18 de Julio 1360 de esta ciudad; y por otra parte, la **Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento** (en adelante “AGESIC”), representada en este acto por el **Ing. Jose Clastornik** en su calidad de Director Ejecutivo, con domicilio en Liniers 1324 piso 4 (Torre Ejecutiva Sur) de esta ciudad, quienes acuerdan:

PRIMERO: Introducción.- El Gobierno Electrónico permite innovar en la forma de relacionamiento entre la ciudadanía y las Entidades Públicas, aprovechando las oportunidades que brindan las Tecnologías de la Información al facilitar el acceso a información, trámites y servicios públicos. A esos efectos, resulta fundamental la cooperación y coordinación interinstitucional como base para una estrategia de fortalecimiento y mejora en la prestación de los servicios que brinda el Estado a la ciudadanía, atendiendo a criterios de eficiencia y eficacia. La referida estrategia, adhiere a los siguientes principios: **Servicios en múltiples canales:** Las Entidades Públicas deberán garantizar la oferta multicanal de la información en general y de sus productos y servicios, contemplando los canales de preferencia de los ciudadanos. **Foco en el ciudadano:** Las Entidades Públicas deberán definir su modo de relacionamiento con la ciudadanía considerando las características, demandas, necesidades y preferencias de los ciudadanos. **Atención integral del Estado:** Las Entidades Públicas deben proyectarse como una entidad única que trabaja en forma conjunta y consistente para brindar en forma eficiente una solución integral y de calidad al ciudadano. **Equidad en el acceso:** Las Entidades Públicas deberán facilitar al ciudadano información sobre los productos y servicios ofrecidos sin restricciones en su relación con el Estado, fomentando así la equidad de acceso. **Atención y servicio de excelencia:** Las Entidades Públicas deberán brindar una

1324

1324

atención profesionalizada, con foco en el ciudadano, acorde y oportuna a sus necesidades.

Confiabilidad y seguridad: Las Entidades Públicas promoverán las condiciones necesarias para generar confianza en los ciudadanos, contribuyendo así al aumento y mejora de la participación y el relacionamiento con el Estado.

SEGUNDO: Antecedentes.- 1.- Los “Principios y Líneas Estratégicas para el Gobierno Electrónico en Red”, aprobados por el Decreto N° 450/009, de 28 de setiembre de 2009, constituyen un marco de referencia donde se establecen criterios de aplicación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el Estado, a efectos de obtener un Estado integrado. 2.- La Agenda Digital Uruguay 2011-2015 (ADU 11-15), aprobada por el Decreto N° 405/011, de 23 de noviembre de 2011, establece entre sus áreas de acción, la modernización de la gestión pública al servicio del ciudadano, basada en la interoperabilidad de los productos y servicios gubernamentales a fin de simplificar los trámites y servicios prestados. Se prevé además alcanzar un Estado integrado, lo que implica avanzar en la idea de que el Estado actúe como una unidad, tanto desde el punto de vista de la administración como del ciudadano. 3.- El artículo 76 de la Ley N° 19.355, de 19 de diciembre de 2015, promueve la simplificación de los trámites administrativos, mediante la adopción de medidas de racionalización y optimización que permitan una mayor eficiencia en la gestión pública y un mejor servicio al interesado. 4.- En virtud de lo dispuesto por el artículo 31 de la Ley N° 18.996, de 7 de noviembre de 2012, los cometidos y obligaciones asumidos por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP) relativos al Programa de Acercamiento a la Ciudadanía, fueron asignados de pleno derecho a AGESIC, así como los recursos afectados al mismo. 5.- Por su parte, el Decreto N° 184/015, de 14 de julio de 2015, dispone entre las competencias de AGESIC, promover y desarrollar planes y proyectos vinculados con el fortalecimiento del relacionamiento de la ciudadanía con el Estado, acceso a la tecnología, inclusión digital, acercamiento a la ciudadanía y participación ciudadana electrónica. 6.- La Ley 19.355, de 19 de diciembre de 2015, crea el Proyecto “Trámites en línea” con el objetivo de promover y desarrollar estrategias de simplificación, priorización y puesta en línea de trámites en todas las entidades públicas, asignando a AGESIC la dirección, gestión y contralor de dicho Proyecto. 7.- A su vez, con fecha 12 de octubre de 2011, aprobado por Resolución



Intendencia de Montevideo

No.4081/11 de fecha 5 de setiembre de 2011, los Organismos comparecientes suscribieron un Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional, con el objetivo de establecer un ámbito de actuación conjunta en actividades de interés común para ambas, así como para los intereses superiores del Estado. En ese sentido, acordaron que las diversas áreas de colaboración, serían objeto de acuerdos específicos complementarios.

TERCERO: Objeto.- En el contexto de sus respectivas competencias y en base a los antecedentes antes expuestos, la IdeM y AGESIC han entendido necesario y conveniente suscribir el presente Acuerdo Específico, a efectos de lograr una atención ciudadana de calidad en el marco definido, que la misma sea uniforme en todos los puntos de contacto que tiene el Estado con la ciudadanía. Para su instrumentación, es necesario realizar acciones que promuevan el aumento de la oferta de trámites y servicios en línea; poner a disposición estos servicios e información, así como facilitar la realización de trámites y servicios en los Puntos de Atención Ciudadana (PAC) y en las redes disponibles a tales efectos.

CUARTO: Objetivos específicos.- Son objetivos específicos del presente Acuerdo: a) Trabajar en forma conjunta para avanzar en la implementación de un Modelo de Atención Ciudadana en la IdeM, el cual priorice una única y consistente forma de comunicarse y atender a la ciudadanía a través de los diferentes canales disponibles, con el objetivo fundamental que el ciudadano perciba al Estado como una unidad y que los servicios sean brindados en todos los canales de acuerdo a la preferencia que el ciudadano elija para interactuar con el Estado. b) Realizar las acciones necesarias para habilitar el acceso y realización de los diferentes trámites y servicios que presta el organismo, a través de la mayor cantidad de redes y canales existentes, en los diferentes puntos de acceso que dispone el Estado, facilitando el mayor relacionamiento con la ciudadanía, y garantizando la mayor cobertura y distribución en todo el departamento. c) Instalar en forma coordinada PACs en los locales de la IdeM que cumplan los criterios, estándares y los principios del modelo de atención proporcionados por AGESIC en los cuales se brindará asesoramiento a la IdeM, en función de un cronograma que será acordado por ambas partes. d) Generar capacidades en la IdeM, particularmente capacitación técnica para la operación de los referidos Puntos. e) Elaborar y definir en conjunto entre la IdeM y AGESIC, un plan de

0-2-25

PO

trabajo a efectos de viabilizar la ejecución, articulación y coordinación de las actividades establecidas en el objeto y objetivos específicos del presente Acuerdo.

QUINTO: Responsabilidades de las partes.- Son obligaciones específicas de ambas

partes: a) Proporcionarse en forma oportuna, los datos y la información requerida para instalación y funcionamiento de los PAC en la IdeM. b) Cumplir con las demás obligaciones que se establezcan en cada documento que se suscriba, en relación con las acciones requeridas para la gestión de los PAC. **Responsabilidades de AGESIC.-** a)

Proveer, difundir, asesorar y capacitar en el Modelo de Atención Ciudadana, el cual incluye buenas prácticas, estándares de infraestructura, procedimientos e indicadores de calidad para la correcta prestación de los servicios a la ciudadanía por parte de los organismos. b) Proveer la imagen de los PAC, para ser incluida en el área de atención, en el marco de acciones coordinadas con el organismo. c) Disponer de una Mesa de Ayuda de Nivel 2, con el objetivo de brindar soporte técnico y funcional en los trámites y servicios que se prestan en el PAC. En caso que el incidente requiriera atención de terceros, AGESIC oficiará como integrador derivando y siguiendo el mismo hasta su resolución. d)

Generar mecanismos de seguimiento de la gestión de los puntos de acceso donde se brinden trámites y servicios, informando al organismo de los resultados. e) Mantener y expandir la red de puntos de acceso presenciales (PAC) en el territorio, asegurando la mayor cobertura y distribución geográfica, así como de redes disponibles a tales efectos. f) Realizar actividades vinculadas a la sensibilización, medición de la satisfacción y capacitación directa a la ciudadanía sobre la disponibilidad de trámites y servicios en los diferentes puntos de acceso, así como generar acciones que promuevan su uso, coordinando las mismas con el organismo. g) Trabajar en forma conjunta con el organismo para ir incorporando, en forma coordinada y gradual, nuevos trámites y servicios que serán proporcionados vía las redes o canales existentes o a través de los diferentes puntos de acceso al Estado. h) Definir las políticas y estándares, así como poner a disposición los sistemas de información, infraestructura y herramientas transversales de Gobierno Electrónico que faciliten la interoperabilidad de los distintos organismos del Estado y la mejora de la prestación de los servicios que se brindan a la ciudadanía. **Responsabilidades**

de la IdeM.- a) Adoptar gradualmente el Modelo de Atención Ciudadana proporcionado



Intendencia de Montevideo

por AGESIC, en el cual la IdEM será asesorada, en los diferentes puntos de contacto que posea el organismo para relacionarse directamente con la ciudadanía, de acuerdo al cronograma previsto. b) Disponer de la infraestructura y los recursos necesarios para la instalación de los PAC, la cual deberá cumplir con las directrices, estándares y prácticas generales establecidas en el Modelo, considerando además la estrategia y planificación acordada por ambas partes. c) Facilitar la capacitación de los funcionarios asignados de forma de garantizar un modelo de atención cortés, respetuoso, puntual, profesional, con una gestión de comunicación clara, a efectos de generar la empatía necesaria con los ciudadanos. d) Trabajar en forma conjunta con AGESIC para ir incorporando, en forma coordinada y gradual, nuevos trámites y servicios que serán prestados en los diferentes canales existentes o que se puedan ir incorporando, a través de los diferentes puntos de acceso al Estado. e) Poner a disposición y mantener actualizada toda la información de los trámites y servicios del organismo, en su propio sitio web y en tramites.gub.uy, de forma tal que sea la fuente de información utilizada por funcionarios de atención de los distintos puntos de contacto y por los propios ciudadanos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley N° 19.355, de 19 de diciembre de 2015, y a las buenas prácticas recomendadas por AGESIC. f) Adherir a las políticas, estándares y uso de sistemas de información disponibles a nivel transversal en la Plataforma de Gobierno Electrónico, que faciliten la interoperabilidad con los distintos organismos del Estado y la mejora de la prestación de los servicios que se brindan a la ciudadanía.

SEXTO: Seguimiento.- Las partes conformarán un Comité de Seguimiento del presente Acuerdo que será responsable por el cumplimiento de los objetivos acordados y la definición de los acuerdos específicos, proyectos y acciones requeridos para su implementación. El mismo estará integrado por representantes que serán designados por cada parte y tendrá los siguientes cometidos: a) Priorizar y especificar los proyectos y acciones requeridos para el cumplimiento de los objetivos específicos definidos en el marco de este Acuerdo. b) Asignar los recursos necesarios para el correcto funcionamiento de los programas y proyectos definidos. c) Evaluar el logro de los objetivos específicos previstos en cada actividad, disponiendo en su caso, las acciones correctivas necesarias. d) Difundir y comunicar los resultados y avances de los diferentes programas y proyectos en

Cis 2017

JP

forma oportuna, a fin de posibilitar su desarrollo efectivo. El referido Comité de Seguimiento será el encargado de coordinar la implementación y ejecución del presente Acuerdo. Asimismo, deberá velar por el cumplimiento de sus objetivos, así como proponer soluciones a las autoridades en caso de controversia.

SÉPTIMO: Modificaciones. - Cualquier modificación a este Acuerdo, será establecida de común acuerdo entre las partes.

OCTAVO: Autonomía.- Las partes acuerdan que tanto en la ejecución del presente Acuerdo como en la de los acuerdos específicos que se suscriban en el futuro mantendrán su autonomía y asumirán las responsabilidades consiguientes.

NOVENO: Participación de Terceros.- El organismo y AGESIC podrán requerir en forma conjunta la participación de terceros en la financiación, ejecución, coordinación, monitoreo o evaluación de los programas sujetos a este Acuerdo.

DÉCIMO: Vigencia.- El presente Acuerdo tendrá vigencia, a partir de la suscripción del mismo, por el plazo de 2 (dos) años, renovándose automáticamente por plazos anuales.

DÉCIMO-PRIMERO: Rescisión.- La rescisión del presente Acuerdo podrá ser dispuesta por los organismos firmantes en forma conjunta o unilateralmente, debiendo notificar dicha circunstancia a la otra parte con una antelación no inferior a los 60 (sesenta) días corridos, en la forma y por los medios previstos en la cláusula Decimocuarta. Esta rescisión no afectará de modo alguno los programas o actividades que se encuentren en ejecución, debiéndose fijar en cada caso en qué etapa se detendrán los mismos.

DÉCIMO-SEGUNDO: Solución de Controversias.- Toda diferencia que surja en lo concerniente a la interpretación, aplicación o ejecución del presente Acuerdo, de los acuerdos específicos, así como de todo otro documento que derive de la suscripción de los mismos, se comunicará a la otra parte y se resolverá por la vía de la negociación directa.

DÉCIMO-TERCERO: Domicilios.- Las partes fijan como domicilios especiales a todos los efectos, los indicados como respectivamente suyos en la comparecencia, de modo que, no mediando comunicación formal a la otra parte de cualquier variación que se produzca al respecto, será considerada válida toda comunicación, notificación, intimación o similares que se practiquen mediante carta certificada con aviso de recibo, telegrama colacionado u



Intendencia de Montevideo

otro medio fehaciente.

DÉCIMO-CUARTO: Cualquier notificación que deban realizarse las partes, se tendrá por válidamente efectuada, si la misma es hecha a los domicilios constituidos en este documento, por medio de fax, telegrama colacionado o cualquier otro medio que diera certeza a su realización.

DECIMO-QUINTA: Otorgamiento.- En prueba de conformidad, se firman dos ejemplares de un mismo tenor y contenido, a un mismo efecto, en el lugar y fecha arriba indicados.

Ing. Rosa Cristina Zubillaga

I de M

Ing. Jose Clastornik

AGESIC