

ACUERDO ESPECÍFICO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

ENTRE

LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO

Y

LA AGENCIA PARA EL DESARROLLO DEL GOBIERNO DE GESTIÓN
ELECTRÓNICA Y LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO
PARA FORTALECER LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

En la ciudad de Montevideo, a los 16 días del mes de marzo de 2015 comparecen, por una parte, la **Dirección General de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas** (en adelante, “el organismo”), representado en este acto por su Directora General, Ec. Rosa Osimani, con domicilio en Avenida Uruguay 948 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 su Director Ejecutivo, Ing. José Clastornik, con domicilio en Liniers 1324 piso 4 (Torre Ejecutiva Sur) de esta ciudad, 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.

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 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.

Atención y servicio de excelencia

Las Entidades Públicas deberán brindar una atención profesionalizada, con foco en el ciudadano, acorde y oportuna a sus necesidades.

Accesibilidad y disponibilidad

Las Entidades Públicas brindarán al ciudadano la accesibilidad y disponibilidad a la información, productos y servicios sin restricciones o discriminaciones, de acuerdo con las características de cada canal.

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 la Comunicación (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 la obtención de 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 Decreto N° 177/013, de 11 de junio de 2013, 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, pasaron de pleno derecho a AGESIC, así como los recursos afectados al mismo.

5.- A su vez, en el día de la fecha, las Instituciones comparecientes suscribieron un Convenio Marco de Cooperación Institucional, 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 Dirección General de Comercio y AGESIC han entendido necesario y conveniente suscribir el presente Acuerdo, a efectos de lograr una atención ciudadana de calidad y uniforme en todos los puntos de contacto que tiene el Estado con la ciudadanía.

Para su instrumentación, es necesario realizar acciones tendientes a aumentar la oferta de trámites y servicios en línea; poner a disposición los servicios e información, así como facilitar la realización de sus trámites y servicios en los Puntos de Atención Ciudadana (PAC) y en las redes disponibles a tales efectos.

CUARTO: Objetivos específicos.-

Ambas instituciones se comprometen a trabajar en forma conjunta para avanzar en la implementación de un Modelo de Atención Ciudadana en los puntos de contacto que

tiene el Estado con la ciudadanía, - en una primera etapa piloto, en los departamentos de Cerro Largo, Rocha, San José y Treinta y Tres-, el cual priorice una única y consistente forma de comunicarse y atender a la ciudadanía, con el objetivo fundamental que el ciudadano perciba al Estado como una unidad y que los servicios sean brindados a través de los diferentes canales que el ciudadano pueda preferir para interactuar con el Estado. Asimismo, se realizarán 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, que faciliten el mayor relacionamiento con la ciudadanía, y garanticen la mayor cobertura y distribución en todo el territorio nacional.

Las partes de común acuerdo y en función de la evaluación de la primera etapa del proyecto, definirán la posibilidad de extender la cobertura al resto de la red de PAC disponible en todo el país.

QUINTO: Responsabilidades de AGESIC.-

- a) Proveer, difundir y capacitar en el **Modelo de Atención Ciudadana**, el cual incluye buenas prácticas, procedimientos e indicadores de calidad para la correcta prestación de los servicios a la ciudadanía por parte de los organismos.
- b) Mantener y expandir la red de puntos de acceso presenciales (**Puntos de Atención Ciudadana**) en todo el territorio nacional, asegurando la mayor cobertura y distribución geográfica, así como de redes disponibles a tales efectos.
- c) Generar mecanismos de seguimiento de la gestión de los puntos de acceso donde se brinden trámites y servicios, informando al organismo de los resultados.
- d) Realizar actividades de 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.
- e) 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.
- f) 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, así como la mejora de la prestación de los servicios que se brindan a la ciudadanía.

SEXTO: Responsabilidades de la Dirección General de Comercio.-

- a) Adoptar gradualmente el **Modelo de Atención Ciudadana** proporcionado por AGESIC, en los diferentes puntos de contacto que posea el organismo para relacionarse directamente con la ciudadanía.
- b) Habilitar el acceso y realización en todos los puntos de acceso presenciales (**Puntos de Atención Ciudadana**) acordados, de los trámites y servicios del organismo, que oportunamente se acuerde prestar en dichos puntos.
- c) Trabajar en forma conjunta con AGESIC para ir incorporando, en forma coordinada y gradual, nuevos trámites y servicios que serán proporcionados en los diferentes canales existentes o que se puedan ir incorporando, a través de los diferentes puntos de acceso al Estado.
- d) 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 Decreto N° 177/013, de 11 de junio de 2013, y a las buenas prácticas recomendadas por AGESIC.
- e) 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.

SÉPTIMO: 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 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.

OCTAVO: Modificaciones.-

Cualquier modificación a este Acuerdo, será establecida de común acuerdo entre las partes.

NOVENO: 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.

DÉCIMO: 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 PRIMERO: 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 SEGUNDO: 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 Décimo Cuarta.

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 TERCERO: 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 CUARTO: 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 otro medio fehaciente.

DÉCIMO QUINTO: 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.



Por Dirección General de Comercio

Ec. Rosa Osimani

Directora General



Por AGESIC

Ing. José Clastornik

Director Ejecutivo