



ACUERDO ESPECÍFICO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL
ENTRE
LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE CORREOS
Y
LA AGENCIA PARA EL DESARROLLO DEL GOBIERNO DE GESTIÓN
ELECTRÓNICA Y LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO
PARA LA TRANSFERENCIA DE LA GESTIÓN OPERATIVA DE LOS CENTROS DE
ATENCIÓN CIUDADANA

En la ciudad de Montevideo, a los 14 días del mes de febrero del año dos mil catorce comparecen, por una parte, la **Administración Nacional de Correos** (en adelante ANC), representada en este acto por la Sra. María Solange Moreira y por el Dr. Juan Marcelo Domínguez Cela, en sus respectivas calidades de Presidente y Secretario General de la ANC, con domicilio en la calle Buenos Aires 451, segundo piso, Secretaría General; 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 la calle Liniers 1324 piso 4 (Torre Ejecutiva Sur) de esta ciudad, quienes acuerdan:

PRIMERO: Antecedentes.-

1- Con fecha 27 de enero de 2011 las Instituciones 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 instituciones, así como para los intereses superiores del Estado. En este sentido, acordaron que las diversas áreas de colaboración serían objeto de acuerdos específicos complementarios.

2- Por su parte, AGESIC es una Unidad Ejecutora de la Presidencia de la República que tiene como fin procurar la mejora de los servicios al ciudadano, utilizando las posibilidades que brindan las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

Su misión consiste en liderar la estrategia de implementación del Gobierno Electrónico del país, como base de un Estado eficiente y centrado en el ciudadano, e impulsar la Sociedad de la Información y del Conocimiento, como una nueva forma de ciudadanía, promoviendo la inclusión y la apropiación a través del buen uso de las TIC.



Entre sus objetivos se encuentran: promover el más amplio acceso de las personas a todas las TIC; promover la adquisición de capacidades y conocimientos en base al mejor uso de las TIC con el objetivo de lograr una mayor integración social y una preparación de los jóvenes para el futuro; aportar soluciones informáticas innovadoras para mejorar los servicios y la calidad de atención que se brinda a la sociedad, procurando simplificar trámites y procesos; así como coordinar y/o participar en la coordinación de proyectos específicos asociados al Gobierno Electrónico; entre otros.

3- Por su parte, la ANC, es un Servicio Descentralizado que posee a su cargo la prestación de servicios postales de manera universal para toda la sociedad uruguaya, cubriendo necesidades de comunicación, logísticas y financieras a través del impulso de la innovación tecnológica. Utiliza una Red Nacional Postal multimodal con el propósito de revertir las asimetrías y carencias de accesos culturales y sociales existentes en todo el territorio nacional.

Dicha entidad presta diversos servicios a la ciudadanía, a saber: de logística, de correspondencia, electrónicos y transaccionales como el cobro de prestaciones, pagos de facturas, giros y diversos trámites de distintas dependencias del Estado, entre otros.

4- Ambas instituciones están abocadas a impulsar estrategias y modelos de trabajo centrados en las necesidades y requerimientos de los ciudadanos. En dicho marco, se ha identificado la necesidad de implementar procesos de atención a la ciudadanía, asegurando que los servicios brindados sean con el profesionalismo y nivel de calidad que los ciudadanos merecen y a través de los canales de atención requeridos por la población. El objetivo final, es garantizar el acceso universal y la disponibilidad en múltiples canales de atención, asegurando la orientación a la ciudadanía, consistencia, coherencia, completitud de la información y equidad.

Asimismo, se debe apuntar a eliminar o mitigar las brechas generadas por la distribución territorial de la población y la concentración de los recursos y servicios gubernamentales, la reducción de tiempos de espera y de costos para los ciudadanos.

5- El Decreto N° 141/008 de 29 de febrero de 2008 facultó a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP), en coordinación con los incisos de la Administración Central, a crear Centros de Atención Ciudadana (en adelante "CAC") en el territorio nacional, con el cometido de coordinar la implementación de un modelo de gestión orientado a satisfacer las necesidades de la ciudadanía, mediante la desconcentración de los trámites administrativos que se realizan ante las diversas reparticiones públicas en todo el territorio nacional.



6- 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 OPP relativos al Programa de Acercamiento a la Ciudadanía (en el cual se enmarcan los CAC), pasaron de pleno derecho a AGESIC, así como los recursos afectados al mismo.

7- Actualmente, se encuentran operando 22 (veintidós) CAC y se prevé realizar la apertura de un Centro más que actualmente se encuentra en obra.

8- Asimismo, la ANC es un socio estratégico en la implementación y funcionamiento de los 23 (veintitrés) CAC, colaborando con su infraestructura, plataforma tecnológica, su línea de servicios transaccionales y logísticos, así como la admisión de correspondencia y la administración de transacciones financieras, entre otros.

9- A efectos de cumplir con los objetivos mencionados, se ha entendido necesario y conveniente, suscribir el presente Acuerdo con el fin de que AGESIC transfiera a la ANC la gestión operativa de los CAC.

Dicho objetivo se logrará a través de la complementación entre ambas instituciones, donde cada una pondrá especial foco en sus fortalezas y cometidos institucionales.

SEGUNDO: Objeto.-

Ambas partes han entendido necesario y conveniente suscribir el presente Acuerdo Específico de Cooperación Interinstitucional con el objeto de que AGESIC transfiera a la ANC la gestión operativa de los Centros de Atención Ciudadana (CAC) que lucen en el Anexo "A", el cual se considera parte integrante del mismo. A esos efectos, se establecen los términos y condiciones relativos a la gestión operativa de los CAC, el alcance de las responsabilidades de las partes y los mecanismos de auditoría y seguimiento.

TERCERO: Obligaciones de las partes.-

Son obligaciones específicas de ambas partes:

- a. Proporcionarse en forma oportuna, los datos y la información requerida para la transferencia de los CAC.
- 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 CAC.



- c. Regularizar la situación jurídica de los inmuebles donde operan los CAC, suscribiendo los documentos correspondientes y realizando las acciones necesarias a esos efectos.
- d. Coordinar con las Intendencias el mantenimiento o el aumento, en caso de ser requerido, de la dotación de funcionarios de las mismas, necesarios para garantizar el nivel de atención estipulado en el modelo de atención a ser proporcionado por AGESIC.
- e. Conformar una Comisión técnica y jurídica con el objetivo de proponer alternativas a futuro para la gestión y administración de los proyectos objeto del presente Acuerdo. La referida Comisión, se integrará con representantes de cada parte, pudiendo convocarse a técnicos idóneos de otros organismos. El plazo máximo para la presentación de dichas alternativas será el 31 de diciembre de 2014.

Son obligaciones de AGESIC:

- a. Transferir, a la ANC, la gestión operativa de los CAC establecidos en el Anexo "A" de este Acuerdo, así como el equipamiento allí existente (mobiliario y tecnológico).
- b. Proveer el Modelo de Atención Ciudadana, el cual incluye estándares, procedimientos e indicadores de calidad para la correcta prestación de los servicios, así como mecanismos de evaluación y seguimiento de los mismos.
- c. Proveer capacitación y asesoramiento técnico, con el fin de contribuir al fortalecimiento de las capacidades de la ANC necesarias para ejecutar los nuevos servicios que se presten a la ciudadanía.
- d. Disponer de una Mesa de Ayuda de Nivel 2, con el objetivo de brindar soporte técnico y funcional. En caso que el incidente requiriera atención de terceros, AGESIC oficiará como integrador derivando y siguiendo el mismo hasta su resolución.
- e. Proporcionar la información relativa a la situación jurídica actual de los locales donde operan los CAC.

Son obligaciones de la ANC:

- a. Realizar la gestión operativa de los CAC que lucen en el Anexo "A".
- b. Adecuar los CAC, a través de la implantación del nuevo Modelo de Atención a ser proporcionado por AGESIC.
- 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, así como, asumir los costos que se ocasionen por dicha actividad.



- d. Asegurar la continuidad del funcionamiento de los locales establecidos en el Anexo "A", salvo razones de fuerza mayor o caso fortuito.
- e. Realizar el mantenimiento de los inmuebles dando cumplimiento a los estándares, buenas prácticas y procedimientos requeridos por AGESIC, asumiendo los costos de funcionamiento necesarios.
- f. Realizar el mantenimiento del mobiliario y equipamiento informático provisto y preservarlo en óptimas condiciones de uso, dando cumplimiento a los estándares, buenas prácticas y procedimientos requeridos por AGESIC para hacer uso de los recursos tecnológicos proporcionados.
- g. Realizar la gestión y la atención presencial requerida de todos los trámites y servicios que se prestan en los CAC, sin perjuicio de los nuevos trámites y servicios que se incorporen al modelo mencionado en la Cláusula Tercera. La ANC podrá participar en la definición de los procesos de dichos trámites y servicios.
- h. Disponer de una Mesa de Ayuda de Nivel 1 y/o referentes internos, con el objetivo de dar soporte técnico a los usuarios finales del Organismo.

CUARTO: Responsabilidades.-

A efectos de cumplir con los objetivos del presente Acuerdo, la ANC se compromete a cumplir con los requerimientos técnicos, así como con aquellos requerimientos que acuerden los responsables designados, los cuales se considerarán parte integrante de este Acuerdo. AGESIC, proporcionará el Modelo de Atención que incluye pautas y directrices para la gestión operativa y planificación estratégica de dichos puestos, así como mecanismos de auditoría y seguimiento para la correcta prestación del servicio.

La suscripción del presente Acuerdo no alterará la retribución actual del personal que se desempeña en los CAC, sin perjuicio de los ajustes que conforme a derecho correspondan.

La ANC no es responsable del pago de retribución alguna a los funcionarios provistos por el proyecto, asignados a los CAC, que no sean funcionarios postales.

QUINTO: No Divulgación.-

Las partes acuerdan que toda información relacionada con la otra parte, o que se generara en el marco del presente Acuerdo, no será divulgada o distribuida directa o

indirectamente a ningún tercero, sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la otra parte, conforme a lo dispuesto por la normativa vigente en la materia.

Las obligaciones mencionadas, se mantendrán mientras dure el vínculo entre las partes, sin perjuicio de la información secreta, reservada o confidencial, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 18.381 de 17 de octubre de 2008 de Acceso a la Información Pública, modificativas y concordantes.

SEXTO: Seguimiento.-

Para el efectivo cumplimiento de las actividades previstas en este Acuerdo, cada parte designará un responsable a cargo, el cual será considerado interlocutor válido hasta tanto se comunique su cambio o remoción y tendrá como cometidos:

- a. Priorizar las actividades necesarias para llevar adelante todos los aspectos establecidos en el presente Acuerdo.
- b. Indicar la asignación de los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del mismo.
- c. Evaluar el logro de los objetivos específicos previstos, disponiendo en su caso, los correctivos necesarios.
- d. Informar periódicamente a sus respectivas autoridades en cuanto al nivel de avance de ejecución del Acuerdo.
- e. Difundir y comunicar los resultados alcanzados.

SÉPTIMO: Vigencia.-

El presente Acuerdo tendrá una vigencia de 2 (dos) años contados a partir de la suscripción del mismo, renovándose automáticamente por iguales periodos.

OCTAVO: Rescisión.-

La rescisión de este Acuerdo, deberá ser dispuesta en forma conjunta por las autoridades de los organismos firmantes, siempre que con un preaviso de 60 (sesenta) días corridos una las partes comunique por escrito, a través de un medio fehaciente, su voluntad de rescindir el presente, y la otra parte preste su conformidad.

Esto no afectará de modo alguno los programas o actividades que se encuentren en ejecución, debiéndose fijar en cada caso en que etapa se detendrán los mismos.

Asimismo, será motivo de rescisión unilateral de pleno derecho y sin necesidad de intimación judicial, en caso de verificarse el incumplimiento de las obligaciones estipuladas en el mismo, por una de las partes.



NOVENO: Domicilios.-

A todos los efectos a que diere lugar este Acuerdo, las partes constituyen domicilios especiales en 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: 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 Administración Nacional de Correos

Sra. María Solange Moreira Díaz

Presidente

Por AGESIC

Ing. José Clastornik

Director Ejecutivo

Dr. Juan Marcelo Domínguez Cela

Secretario General



ANEXO "A"

Listado de Centros de Atención Ciudadana (CAC)

DEPARTAMENTO	LOCALIDAD	DIRECCIÓN
ARTIGAS	Bella Unión	Ruta 3 Km. 635 Pueblo Cuareim
ARTIGAS	Bernabé Rivera	Pedro de Bazán 1173 entre Francisco de M. Borges e Hipólito Ipar
CANELONES	Barros Blancos	Centro Cívico Salvador Allende Ruta 8 Km. 23,800
CERRO LARGO	Tupambae	Ruta 7 Km. 304 esq. Gral. Artigas
DURAZNO	La Paloma	Palermo Rodríguez entre Celia Galarza y Residentes de la Paloma, Manzana 8, Padrón número 75
FLORIDA	Cardal	Calle Lavalleja, Estación AFE - Cardal s/n
FLORIDA	Nico Perez	Uruguay y Rio Yi s/n.
LAVALLEJA	Piraraja	Calle Correa Esq. Diego Lamas
MALDONADO	Gregorio Aznárez	Wilson Ferreira Aldunate s/n, entre Burgueño y Leandro Gomez
PAYSANDÚ	El Eucalipto	José Lataulade N° 2796 esquina Guarapirú
PAYSANDÚ	Nuevo Paysandú	Calle 29 entre Avda. de las Américas y Monseñor Nicolini
PAYSANDÚ	Tambores	18 de Julio s/n entre Zelmar Michelini y Gutiérrez Ruiz, Junta local de Tambores
RÍO NEGRO	Pueblo Grecco	EN OBRA
RÍO NEGRO	San Javier	18 de julio s/n esq. J.P. Varela
RIVERA	Tranqueras	Gral. Rivera entre 18 de Julio y Dr. Dellepiane
ROCHA	Cebollatí	Calle de Lascano s/n esquina calle del Chuy
ROCHA	Chuy	Calle Horacio Arredondo s/n entre calle Madrid y calle Santa Teresa, Complejo C26

[Handwritten signature]



JOSE ARTIGAS



DEPARTAMENTO	LOCALIDAD	DIRECCIÓN
SALTO	Barrio Artigas	Pascual Harriague esq. Instrucciones del Año XIII
SALTO	Colonia Lavalleja	Junta Local de Colonia Lavalleja
SORIANO	Villa Soriano	Lavalleja y 25 de agosto
TACUAREMBÓ	Las Toscas de Caraguatá	Alberto Gallinal N° 2
TREINTA Y TRES	Santa Clara de Olimar	Calle 25 de agosto s/n entre Calle Ruben Artigas y Calle Viramonte
TREINTA Y TRES	Vergara	Dionisio Coronel 1168 entre Francisco Tajés y Jacinto Ruiz

ROCHA	Chuy	Calle Horacio Anabondo s/n entre calle Medab y calle Santa Teresa. Complejo C28
ROCHA	Cedofón	Calle de Iascano s/n esquina calle del Delapiano
RIVERA	Tandubás	Grta. Rivera entre 18 de Julio y Dr. Delapiano
RIO NEGRO	San Javier	18 de Julio s/n esq. J.P. Varela
RIO NEGRO	Pueblo Guasco	EN OTRA
PAYSANDU	Tandubás	18 de Julio s/n entre Zeimar Michelini y Gutiérrez Ruiz. Junta local de Tandubás
PAYSANDU	Nuevo Paysandú	Calle 29 entre Avda. de las Américas y Monseñor Nicolini
PAYSANDU	El Euclipo	José Luiside N° 2788 esquina Guaitorini
MALDONADO	Gregorio Arzoz	Wilson Ferrero Aldunate s/n. entre Burguño y Leandro Gómez
LAVALLEJA	Pirajá	Calle Gómez Esq. Diego Lamas
FLORIDA	Nico Pérez	Uruguay y Río Y. s/n
FLORIDA	Cardal	Calle Lavalleja, Estación AFE - Cardal s/n
DURAZNO	La Paloma	Palermo Rodríguez entre Calle Galiza y Residentes de la Paloma. Manzana 8. Patrón número 72
GERRO LARGO	Tupambaé	Ruta 7 Km. 304 esq. Grta. Artigas Km. 23.800

(Handwritten signature)