



**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 IMPLANTACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA**

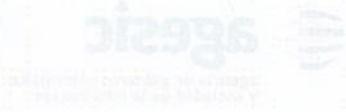
En la ciudad de Montevideo, a los 14 días del mes de febrero del año dos mil catorce comparecen, por una parte, la **Administración Nacional de Correos** (en adelante ANC), representada en este acto por la Sra. María Solange Moreira Díaz y por el Dr. Juan Marcelo Domínguez Cella en sus respectivas calidades 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 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- Con fecha 14 de febrero de 2014 las Instituciones comparecientes suscribieron un Acuerdo Específico de Cooperación Interinstitucional, con el objetivo de que AGESIC transfiera a la ANC la gestión operativa de los Centros de Atención Ciudadana (CAC), estableciéndose los términos y condiciones relativos a la gestión de los mismos, el alcance de las responsabilidades de las partes y los mecanismos de auditoría y seguimiento.

3- Asimismo, en dicho Acuerdo se estableció que AGESIC debía proveer el Modelo de Atención Ciudadana, en adelante "el Modelo", 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, adecuando la ANC los CAC a través de la implantación del modelo provisto.

4- En cumplimiento de las obligaciones referidas y a efectos de asegurar que los servicios sean brindados con el profesionalismo y el nivel de calidad que los ciudadanos merecen y a través de los canales de atención requeridos por la población, a fin de contar con una administración pública accesible, cercana, rápida, eficaz y eficiente, ambas partes han entendido necesario y conveniente suscribir el presente Acuerdo.

SEGUNDO: Objeto.-

El objeto de este Acuerdo consiste en fortalecer y mejorar la prestación de los servicios de atención a la ciudadanía brindados en los CAC, a través de la implantación del Modelo de Atención Ciudadana y la incorporación de nuevos canales e instrumentos de atención, según las necesidades y requerimientos de la población.

El Modelo se basa en la desconcentración de trámites y servicios administrativos, brindados mediante la utilización de las tecnologías de la información, a fin de garantizar a los ciudadanos el acceso universal e igualitario de los servicios públicos.

Luego de implementado dicho Modelo, los CAC pasarán a denominarse Puntos de Atención Ciudadana (en adelante "PAC").

TERCERO: Alcance.-

Por el presente Acuerdo Específico se establecen los términos y condiciones relativos a la implantación del Modelo proporcionado por AGESIC, la instalación y gestión de los PAC, el alcance de las responsabilidades de las partes y los mecanismos de auditoría y seguimiento de dicha gestión.

Ambas partes aunarán esfuerzos a fin de cumplir con los objetivos mencionados.

CUARTO: Objetivos específicos.-

- a. Elaborar y definir en conjunto entre la ANC y AGESIC, un plan de trabajo a efectos de regular la ejecución, articulación y coordinación de todos los proyectos y actividades establecidas en el objeto del presente Acuerdo.
- b. Garantizar el crecimiento de la red de PAC, empleando la red física de la ANC en base a un mínimo de 25 (veinticinco) Puntos por año, distribuidos geográficamente en todo el territorio nacional.



- c. Instalar en forma coordinada nuevos PAC en los locales de la ANC que cumplan los criterios, estándares y modelos de atención proporcionados por AGESIC y en función de un cronograma que será acordado por ambas partes.
- d. Realizar la operación y coordinación del mantenimiento del equipamiento provisto para el correcto funcionamiento de los Puntos mencionados.
- e. Generar capacidades en la ANC, particularmente, capacitación técnica para la operación de los referidos Puntos.

QUINTO: Obligaciones específicas de las partes.-

Son obligaciones específicas de ambas partes:

- a. Proporcionarse en forma oportuna, los datos y la información requerida para el funcionamiento de los PAC.
- 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.

Son obligaciones de la ANC:

- a. Implantar el Modelo provisto por AGESIC.
- b. Disponer de la red física y provisión de los recursos necesarios para la instalación de los PAC, en base a la estrategia y planificación acordada por ambas partes.
- c. Disponer una infraestructura edilicia para la instalación de los PAC, la cual deberá cumplir con las directrices, estándares y prácticas establecidas en el Modelo.
- d. Proveer los recursos materiales (mobiliario y equipamiento informático), técnicos y servicios asociados, así como, aquellos elementos necesarios para la instalación, el funcionamiento e identificación de los mencionados Puntos, de acuerdo al Modelo.
- e. Realizar los trámites y brindar los servicios, con orientación al ciudadano, de acuerdo a las directrices, estándares y prácticas establecidas por AGESIC.
- f. Disponer los recursos humanos necesarios para la atención de los PAC dentro de los horarios y días hábiles en que la ANC desarrolla su actividad.
- g. 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 indirectos, como el traslado, entre otros, que se ocasionen por dicha actividad.

- h. Disponer de una Mesa de Ayuda de Nivel 1 y/o referentes internos, con el objetivo de dar soporte técnico a usuarios finales del Organismo.
- i. Mantener el mobiliario, instalaciones y equipamiento informático, preservándolo en óptimas condiciones de uso, dando cumplimiento a las directrices, estándares y prácticas establecidas en el Modelo proporcionado por AGESIC.

Son obligaciones de AGESIC:

- a. Proveer el Modelo, el cual incluye estándares, procedimientos e indicadores de calidad para la correcta prestación de los servicios en los PAC, así como mecanismos de evaluación y seguimiento, y los sistemas de información que se determinen.
- b. Definir y proveer la imagen de los PAC, la cartelería, y los materiales orientados a la difusión y comunicación de los mismos.
- c. Brindar capacitación y asesoramiento técnico con el fin de contribuir al fortalecimiento de las capacidades de la ANC necesarias para ejecutar las funciones de los PAC.
- d. Auditar la gestión y los locales físicos donde operan dichos Puntos de Atención, así como el desempeño de los recursos humanos asignados, en coordinación con el responsable a cargo de la ANC, de acuerdo al documento de Evaluación y Auditoría PAC elaborado por AGESIC.
- e. Realizar el seguimiento de las gestiones realizadas por los ciudadanos en los PAC.
- f. 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.
- g. Brindar apoyo a los diferentes Organismos del Estado a efectos de ampliar los trámites y servicios prestados en los PAC. La ANC podrá participar en la definición de los procesos de dichos trámites y servicios.
- h. Planificar de manera estratégica la implantación de futuros PAC de acuerdo a las directrices, estándares y prácticas establecidas en el Modelo.

SEXO: Responsabilidades.-

A efectos de cumplir con los objetivos del presente Acuerdo, la ANC se compromete a cumplir con los requerimientos técnicos, así como aquellos requerimientos que acuerden los responsables designados, los cuales se considerarán parte integrante de este Acuerdo.

SÉPTIMO: Monto y Gestión.-



A los efectos de viabilizar el cumplimiento del presente Acuerdo, AGESIC transferirá a la ANC la suma de hasta U\$S 300.000 (dólares estadounidenses trescientos mil con 00/100) anuales, durante el período 2014 y 2015, sujetos a rendición de cuentas conforme a lo dispuesto por la Ordenanza N° 77 del Tribunal de Cuentas.

El saldo que resulte por la no ejecución en su totalidad de la suma transferida por AGESIC en cumplimiento del presente Acuerdo, quedará a disposición de dicha Agencia, la cual resolverá su destino.

OCTAVO: No exclusividad.-

El presente Acuerdo no impedirá a AGESIC la celebración o ejecución de Convenios y/o Acuerdos con otras entidades públicas o privadas, orientados a implantar procesos de atención ciudadana a través de los denominados PAC en sus respectivas dependencias.

En las localidades donde operen PAC instalados en los locales de la ANC y se considere necesaria la apertura de un nuevo Puesto, dicha Administración podrá participar en la definición de su ubicación.

NOVENO: 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.

DÉCIMO: 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.

DÉCIMO PRIMERO: Vigencia.-

Este Acuerdo entrará en vigencia a partir de su suscripción por el plazo de 2 (dos) años, sujeto a la condición de que el Tribunal de Cuentas intervenga preventivamente el gasto, conforme a lo dispuesto en el literal B) del artículo 211 de la Constitución de la República.

DÉCIMO SEGUNDO: 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 de 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.

Cualquiera de las partes podrá realizar la rescisión sin justa causa con un preaviso de 90 días.

DÉCIMO TERCERO: 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 CUARTO: 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 Cefa

Secretario General