**PAIS**

Uruguay

**TITULO DEL COMPROMISO (1)**

Atención ciudadana, cercana, fácil y moderna

**DESCRIPCION**

Generar acciones para mejorar el acceso a los servicios del Estado, posicionando al Ciudadano como eje de las iniciativas. Construir un Estado más cercano a la gente, con una relación más amigable, eficiente y eficaz, adecuando la administración para habilitar una estrategia multicanal que garantice todos los servicios en un sólo lugar, una sola forma de identificarse y asegurar que son brindados con el profesionalismo y la calidad que la ciudadanía merece.

**Principales líneas de acción:**

-Definición de un **Modelo y Buenas Prácticas** de Atención ciudadana que garanticen la calidad,

consistencia, y accesibilidad de todos los canales.

-Promoción de servicios en dispositivos móviles, a través de la creación del **Catálogo de Apps del Estado**, junto con el desarrollo e impulso de aplicaciones.

-Expansión de la **Red Física de Atención Ciudadana**, personalizada, en todo el territorio nacional.

-Implementación de otros canales complementarios para mitigar las brechas generadas por la distribución

territorial de la población: **Puestos de Atención Móviles, Kioscos de Autoconsulta, y Call Center** centralizado del

Estado.

-Implementación del **usuario único del Estado**.

-Habilitación de espacios para la retroalimentación: **canal interactivo de comunicación con el ciudadano**, consultas

Públicas, espacios de sugerencias, entre otros.

-Diseño y ejecución de **campañas de difusión masivas**.

**PAIS**

Uruguay

**TITULO DEL COMPROMISO (2)**

Nueva etapa hacia la mejora de los trámites al ciudadano: simplificación.

**DESCRIPCION**

Este compromiso promueve la simplificación de trámites buscando una mayor eficiencia en la gestión pública. Tomando como base las necesidades y prioridades expresadas por la propia ciudadanía, así como las lecciones aprendidas del proceso de cambio en el Estado, resulta fundamental la promoción de acciones basadas en la gestión del conocimiento, de forma de lograr cambios significativos, que redunde en mejorar la **calidad de vida de la población.**

**Principales líneas de acción:**

**-Normativa:** Aprobar el marco normativo que promueve la simplificación de los trámites, mediante la adopción de medidas de racionalización y optimización de los recursos.

**-Apropiación:** Generación de un Modelo de Simplificación, que contempla la percepción de los usuarios y criterios para priorizar los trámites a simplificar.

**-Reingeniería de trámites:** Simplificación, eliminación y automatización de trámites basada en la interoperabilidad institucional y la evolución en el uso de la plataforma de gobierno electrónico. Instrumentación de Fondos Concursables con la finalidad de apoyar a los organismos interesados.

**-Participación y Colaboración Ciudadana:** Involucramiento de los ciudadanos en el proceso de mejora de la información sobre trámites a través de **tramites.gub.uy,** en dónde se contemplan espacios para que los ciudadanos evalúen la información disponible y reporten información inexacta.

.

**PAIS**

Uruguay

**TITULO DEL COMPROMISO (3)**

Evolución de las Compras y Contrataciones Estatales

**DESCRIPCION**

En 2012 se cumplió el hito de poner en funcionamiento la Agencia de Compras y Contrataciones del Estado (ACCE).

Las compras son un componente vital en la administración pública de un país, vinculan el sistema financiero con los resultados económicos y sociales. El estado de las compras públicas y el diseño de sus políticas, implican un desafío para la intervención estatal al determinar la gobernanza, el rendimiento de los servicios y desempeñar un rol clave en el fomento del desarrollo económico.

Alineados con los cometidos establecidos en la Ley 18.834 (Artículo 14) para la ACCE y los compromisos de cumplir con criterios de eficiencia, transparencia, calidad y responsabilidad social, se establecieron las siguientes líneas de acción:

**-Reingeniería de los procesos:** Implementar el procedimiento electrónico completo de las adquisiciones: desde la apertura electrónica, oferta en línea, hasta la notificación.

**-Incorporar nuevos mecanismos de compras estatales**: Subasta inversa y convenios marcos.

**-Registro Único de Proveedores del Estado**: Implementar un sistema que establezca un solo punto de contacto para los proveedores y permita realizar el seguimiento de sus vínculos contractuales.

**-Reformulación del marco normativo**: Un nuevo marco normativo que habilite el desarrollo de los cambios y la sustentabilidad en el tiempo.