



Dr. Pablo Schiavi*
Asesor de la Contaduría General de la Nación

En los próximos días un nuevo Servicio de Garantía de Alquileres (SGA) abrirá sus puertas al público. Más cerca de todo, en el corazón de la Ciudad Vieja, en el tradicional edificio del Ex Banco de Crédito ubicado en la calle Misiones 1423, el SGA comenzará a escribir una nueva historia caracterizada por el servicio de siempre con mejor infraestructura física y tecnológica, mayor espacio locativo y una nueva forma de atención al público.

Desde su creación, en el año 1936, el SGA de la Contaduría General de la Nación (CGN) ha tenido como responsabilidad la administración de un beneficio social vinculado con el acceso a la vivienda utilizando como mecanismo la fianza estatal en torno a un contrato de arrendamiento.

Su estructura pasó por distintas etapas, las cuales estuvieron vinculadas al crecimiento que surge de las necesidades sociales, contempladas por las sucesivas modificaciones legales.

En el día de hoy, el SGA en tanto División de la Contaduría General de la Nación (CGN), ha transitado por un proceso de cambio y de transformaciones con el objetivo de mejorar su gestión con foco en la ciudadanía.

Dicho proceso de cambio estuvo conformado por tres grandes pilares: una nueva herramienta informática aplicada a su gestión (SIGGA); un nuevo "Modelo de Atención Integral" (MAI) diseñado originalmente por el Área de Gestión y Evaluación del Estado (AGEV) en conjunto el SGA, y finalmente, c) una nueva sede en el edificio del Ex Banco de Crédito en la calle Misiones 1423 especialmente equipada y acondicionada para una atención de calidad al ciudadano.

No podía imaginarse un nuevo Servicio de Garantía de Alquileres en las actuales condiciones locativas pensando tanto en los usuarios como en los funcionarios.

Una vez que la actual Administración decide la mudanza a un nuevo edificio se dispara una

UN NUEVO SERVICIO DE GARANTÍA DE ALQUILERES ABRE SUS PUERTAS

planificación integral a corto plazo que busca contemplar todos los aspectos en juego: condiciones del nuevo edificio; requerimientos técnicos; requerimientos funcionales; recursos humanos y gestión del cambio.

Condiciones del nuevo edificio y requerimientos técnicos en cuanto a cómo debería ser el nuevo local, que características debería tener; como dar una nueva cara moderna al edificio respetando su valor patrimonial; como pensar en un edificio funcional a las necesidades del servicio y todo lo relativo a los requerimientos de seguridad y accesibilidad.

Requerimientos funcionales. No podía pensarse en una mudanza de esta envergadura sin los funcionarios. Y ellos fueron, sin lugar a dudas, protagonistas en todo este proceso.

Desde la Dirección General de CGN se integraron y coordinaron comisiones de trabajo de todo tipo, abiertas a todos los funcionarios del servicio.

Funcionarios del SGA participaron en todas las comisiones asesoras de adjudicaciones de las licitaciones de bienes y servicios que tuvieron lugar a lo largo de la obra, desde la elección de la empresa constructora hasta la elección de los proveedores de aire acondicionado, seguridad, equipamiento, archivo, limpieza, entre otras.

Podemos destacar que las mejores empresas nacionales compitieron en todas las licitaciones con excelentes propuestas y que el proceso de contratación administrativa no tuvo un solo recurso administrativo lo cual se debió al grado de profesionalismo y especialización de todos los funcionarios de CGN que formaron parte del mismo.

Asimismo temas específicos y particulares del SGA fueron abordados por comisiones especiales como en el caso de comunicaciones o del servicio del comedor cantina.

Recursos humanos y gestión del cambio. El proyecto tuvo especial atención al fortalecimiento de los recursos humanos apuntando a los funcionarios de siempre, a las nuevas generaciones y a aquellos que iban a desempeñarse en funciones directivas. Actividades de capacitación y gestión del cambio acompañaron en paralelo todo el proceso, siendo una

nota esencial el número de horas dedicadas e invertidas por la Administración.

La gestión y la comunicación institucional fueron claves también tanto fuera como a la interna del SGA, lo cual ha experimentado notables cambios a partir de la creación del nuevo sitio web del SGA (www.sga.gub.uy).

La CGN por primera vez en su historia trabajó y llamó a empresas de publicidad para brindar servicios integrales de comunicación publicitaria que contemplaran las variables publicidad, asesoramiento sobre la identidad institucional y campañas de difusión y promoción, a efectos de la implementación de una campaña relativa al SGA dirigida a informar al público acerca de la localización de su nuevo edificio y el lanzamiento de su nueva página web, generando el reposicionamiento del SGA en el mercado.

Los tiempos actuales imponían nuevas condiciones de accesibilidad y facilidad para los usuarios del SGA a través de nuevos canales de comunicación.

La nueva web "www.sga.gub.uy" moderna, accesible, práctica busca facilitar a los usuarios herramientas que les permitan realizar la mayoría de los trámites vía remota, economizando tiempos y costos.

El Call Center del SGA le permite a los ciudadanos hacer consultas al SGA en forma ágil y sencilla con respuestas en el momento que le permitan canalizar sus solicitudes.

La Consulta Ciudadana permite a los ciudadanos direccionar sus consultas o dudas a través de un mail institucional.

Nuevo edificio. Nuevo modelo de atención al ciudadano. Nuevo sistema informático. Nuevos canales de comunicación. Nuevo sitio web. Bienvenidos al nuevo Servicio de Garantía de Alquileres (SGA).

***Pablo Schiavi**

Doctor en Derecho y Ciencias Sociales por la Facultad de Derecho de la Universidad de la República. Máster en Derecho Administrativo Económico por la Universidad de Montevideo. Twitter: @PabloSchiavi