



# MEJORA EN EL MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL SGA

**Mario Bergara\***  
**Ministro de Economía y Finanzas**

El Servicio de Garantía de Alquileres ha administrado desde hace 78 años un beneficio social que garantiza el derecho de acceso a la vivienda mediante la fianza estatal en un contrato de arrendamiento. La naturaleza del servicio requiere de un mejor proceso de atención a la ciudadanía que acude a estas dependencias para concretar los anhelos de acceso a una vivienda.

Atendiendo al importante rol que cumple esta institución, el traslado de la sede del Servicio de Garantía de Alquileres (SGA) pone como desafío a una de las principales áreas de intervención de la Contaduría General de la Nación dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas, mejorar el relacionamiento y la experiencia de atención a la ciudadanía que concurre a nuestras dependencias.

Las nuevas dependencias del SGA ofrecen una mejor infraestructura física y tecnológica, mayor espacio locativo, al tiempo que se implementa un nuevo sistema de atención a los usuarios.

En un marco de mejora permanente de la

atención al usuario de SGA es que se decidió iniciar la aplicación de una nueva herramienta informática aplicada a la gestión (SIGGA) y un nuevo "Modelo de Atención Integral" (MAI) diseñado originalmente por el Área de Gestión y Evaluación del Estado (AGEV) en conjunto el SGA. A través de herramientas de gobierno electrónico los ciudadanos podrán planificar mejor las gestiones ante el SGA, optimizando el tiempo de los usuarios y gestionando mejor los recursos públicos.

La Contaduría General de la Nación y todo su equipo de funcionarios han puesto especial énfasis en una nueva perspectiva de gestión del relacionamiento, consciente de la importancia de que la experiencia que el ciudadano tenga a la hora de interactuar con el Estado sea la mejor posible y cumpla con los mejores estándares de calidad.

La perspectiva integral de mejora de la atención a los ciudadanos en el SGA, considerando aspectos físicos, tecnológicos y de procedimientos, es un buen ejemplo respecto de los procesos de reforma del Estado que impactan positiva y directamente en los usuarios, y contribuyen a ampliar el usufructo de sus derechos a la ciudadanía.

**Mario Bergara**

*Nombrado ministro de Economía y Finanzas el 26 de diciembre de 2013. Fue presidente del Directorio del Banco Central desde 2008. Subsecretario del Ministerio de Economía y Finanzas entre 2005 y 2008. Director de la Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones (2001-2005).*

*Egresado como Economista (1987) y como Contador Público (1990) de la Facultad de Ciencias Económicas y Administración de la Universidad de la República Oriental del Uruguay. Doctor en Economía (PhD) de la Universidad de California, Berkeley (1998). Profesor Grado 5 de Economía de la Regulación y de Teoría de Contratos en el Departamento de Economía de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de la República.*

*Galardonado con el Premio Elise and Walter Haas International Award de la Universidad de California, Berkeley en 2008. Presidente del Directorio y de la Asamblea de Accionistas de la CAF - Banco de Desarrollo de América Latina.*







# EL REDISEÑO DEL SIIF Y LA OPTIMIZACIÓN DEL SGA COMO PROYECTOS CENTRALES DE CGN

**Ec. Laura Remersaro\***  
**Titular de la Contaduría General de la Nación**

La Contaduría General de la Nación (CGN) está presente como institución desde el año 1826, en los albores de la patria, con funciones que originalmente eran de administración, recaudación y conservación de las rentas públicas. Funciones que fueron evolucionando a lo largo del tiempo a medida que el Uruguay se modernizaba y complejizaba su ordenamiento jurídico y de administración financiera. En el año 1936 se le asignó la función de garantía de alquileres para viviendas con destino a casa habitación.

Esta larga historia de responsabilidades y cometidos sustanciales pueden agruparse en dos grandes actividades: la formulación y presentación de la rendición de cuentas y balance de ejecución presupuestal así como el proyecto quinquenal de presupuesto nacional y el servicio de garantía de alquileres (SGA).

El proceso presupuestario y la contabilidad del Sector Público son soportados en el SIIF (sistema integrado de información financiera). Dicho sistema está en producción desde finales de la década de los 90 y ya en el año 2008 se diagnosticó que se debía realizar una actualización tecnológica e incorporar funcionalidades para mejorar la toma de

decisiones. El rediseño del SIIF permitirá incrementar la eficiencia en la asignación y captación de los recursos públicos, controlar la evolución del gasto público y generar información contable y oportuna. En estos dos proyectos, rediseño del SIIF y optimización del SGA, la Contaduría General de la Nación ha centrado todos sus esfuerzos en el presente quinquenio.

EL SGA posee una rica historia y experiencia, forjada en una trayectoria de más de 80 años garantizando viviendas con destino a la casa habitación de miles de uruguayos. A la fecha cuenta con más de 38.000 contratos vigentes, involucrando entre inquilinos y propietarios alrededor de 85.000 personas.

Con una población objetivo inicial, pensada en los funcionarios públicos y jubilados, la garantía estatal se extendió en la década del 2000 a las empresas privadas. En la actualidad más de 300 empresas privadas han suscrito un Convenio con CGN, facilitando el acceso de sus empleados al sistema de garantía de alquileres.

Ha sido preocupación central de los funcionarios del SGA y autoridades, optimizar el servicio brindado, con énfasis en el ciudadano, simplificando trámites y procedimientos, incorporando tecnologías que mejoren la gestión y posibiliten el acceso remoto y la mudanza a un edificio especialmente concebido para la atención al público.

Transcurrieron tres años desde que se tomó la decisión de la mudanza, y es en estos días que las obras de refacción y remodelación llegan a su fin. Podemos anunciar que el SGA dispone de un edificio que en su diseño, concepción, metraje, seguridad, iluminación y equipamiento está en los más altos niveles de calidad en atención ciudadana.

La mudanza es un hito fundamental que contribuye a mejorar de la calidad del servicio y demuestra la preocupación constante del MEF en realizar inversiones que mejoran la calidad de vida de todos los ciudadanos.

Los invitamos a acercarse al nuevo Servicio, a conocer sus nuevas instalaciones y prestaciones y utilizar la garantía estatal para acceder a una vivienda para Ud. y toda su familia.

Comparta con nosotros esta alegría y este esfuerzo, acerque sus comentarios en forma personal o vía la web, ya que gracias a la contribución y aporte de todos, realizamos estas mejoras para modernizar al Uruguay de todos.

**\*Laura Remersaro**

*Contadora General de la Nación. Economista egresada de la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración de la Universidad de la República. Auditora Interna de la Nación (Marzo 2005- Febrero 2010).*

## AVISO