

GRP 2022-28-LA-00174

Licitación Abreviada 174/2022

**PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES PARA LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE AGENCIAS
DE PUBLICIDAD PARA EL BANCO DE PREVISIÓN SOCIAL**

Índice

PARTE I - Especificaciones Generales	3
1. Objeto del llamado	3
2. Normas que regulan el presente llamado	3
3. Exención de responsabilidades	4
4. Aceptación de los términos y condiciones del Pliego	5
5. Registro Único de Proveedores del Estado	5
6. Presentación de ofertas	6
7. Documentación formal	7
9. Integración de Consorcio	8
10. Subcontratos	9
11. Información Confidencial y Datos Personales	9
12. Propiedad intelectual	11
13. Consultas y comunicaciones	12
14. Apertura de las ofertas	13
15. Plazo de mantenimiento de las ofertas	15
16. Cotizaciones y precios	15
17. Ajuste de precios	16
18. Evaluación de las ofertas	16
19. Adjudicación	22
20. Documentación a verificar a los adjudicatarios	23
21. Plazos, contrataciones y forma de pago	23
22. Cesión de contrato	25
23. Notificaciones	25
24. Garantías	25
25. Obligaciones del adjudicatario	25
26. Obligaciones laborales del adjudicatario	26
27. Incumplimientos	27
28. Mora y Sanciones	27
29. Causales de rescisión	28
PARTE II - Especificaciones Técnicas	29
30. ANEXOS	31

PARTE I - Especificaciones Generales

1. Objeto del llamado

El objeto del presente llamado consiste en la contratación de un servicio integral de publicidad tradicional y digital para el Banco de Previsión Social, como parte del desarrollo integral de la estrategia de comunicación publicitaria, así como la realización de campañas en medios tradicionales y digitales.

El desarrollo integral de una estrategia de comunicación en canales tradicionales, digitales y las redes sociales, comprenderán la planificación, creación, ejecución, pauta, monitoreo, optimización y evaluación de la estrategia de comunicación a desarrollar, según los objetivos de comunicación y públicos determinado. Incluirá también la capacitación y asesoramiento integral para la toma de decisiones y recomendaciones de inversión óptima para alcanzar el cumplimiento de los objetivos.

Los servicios brindados por la agencia de publicidad adjudicataria comprenderán tanto las propuestas creativas que surjan de las necesidades de la administración contratante durante el período de vigencia del contrato, así como el asesoramiento para la compra de espacios en medios de comunicación, de acuerdo a las especificaciones dispuestas en el presente pliego.

El monto presupuestal anual estimado para el ejercicio 2022, que el BPS destinará por todo concepto a comunicación (honorarios, medios, producción, etc), podrá ser de hasta \$ 16.500.000 (pesos uruguayos dieciséis millones quinientos mil con 00/100) Art 5, Decreto 87/2022. Dicho monto podrá incrementarse para futuros ejercicios, ante eventuales cambios normativos que deba publicitar el Organismo.

Se amplía el alcance de este llamado en la PARTE II del presente Pliego: "Especificaciones Técnicas".

2. Normas que regulan el presente llamado

- J RD 40-2/97 (Reglamento de Procedimiento Administrativo) y RD 15-2/2015 (Procedimiento administrativo electrónico).
- J Decreto N°150/012 de 11 de mayo 2012, Texto Ordenado de la Contabilidad y Administración Financiera del Estado.
- J Decreto N° 131/014 de 19 de mayo de 2014, Pliego Único de bases y condiciones generales para los contratos de suministros y servicios no personales.

- J Decreto N° 155/013 de 21 de mayo de 2013, Registro Único de Proveedores del Estado.
- J Decreto N° 142/018 de 14 de mayo de 2018, Apertura Electrónica.
- J Decreto N° 371/010 de 14 de diciembre de 2010 y modificativo Decreto N° 164/013 de 28 de mayo de 2013, Programa de Fortalecimiento de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas.
- J Decreto N° 13/009 de 13 de enero de 2009, Consideración de productos nacionales.
- J Decreto N° 164/013 de 28 de mayo de 2013, Criterios de calificación nacional de los bienes en las compras públicas.
- J Ley N° 19.210 de 29 de abril de 2014, Ley de Inclusión Financiera y Decreto N° 180/015 de 06 de julio de 2015, Pago a proveedores por Transferencia Electrónica.
- J Decreto N° 87/022, de 17 de marzo de 2022 (procedimiento especial para la contratación de servicios integrales de agencias de publicidad).
- J Las leyes, decretos y resoluciones vigentes en la materia, a la fecha de apertura del presente llamado.
- J El presente Pliego de Condiciones Particulares y las enmiendas o aclaraciones efectuadas por la Administración durante el plazo del llamado.

3. Exención de responsabilidades

El BPS se reserva el derecho de desistir del llamado en cualquier etapa de su realización, desestimar las ofertas que no se ajusten a las condiciones del presente llamado; reservándose también el derecho a rechazarlas si no las considera convenientes, sin generar derecho alguno de los participantes a reclamar por concepto de gastos, honorarios o indemnizaciones por daños y perjuicios.

En ese sentido, será responsabilidad de los oferentes financiar todos los gastos relacionados con la preparación y presentación de sus ofertas. El BPS no será responsable en ningún caso por dichos costos, cualquiera sea la forma en que se realice el procedimiento o su resultado.

No se reconocerán, pagarán o reintegrarán conceptos de gastos del adjudicatario no cotizados por este como parte de la oferta o reconocidos expresamente en el presente Pliego o los contratos que el BPS firmare con el adjudicatario.

El BPS podrá, por cualquier causa y en cualquier momento antes de que venza el plazo de presentación de ofertas, modificar los documentos del llamado mediante “enmiendas” y/o “aclaraciones”, ya sea por iniciativa propia o en atención a aclaraciones solicitadas por los oferentes. Ambas serán publicadas en la página de Compras Estatales.

El presente Pliego puede obtenerse en el sitio web de Compras Estatales (www.comprasestatales.gub.uy).

4. Aceptación de los términos y condiciones del Pliego

Por el solo hecho de presentarse al llamado, se entenderá que el oferente conoce y acepta sin reservas los términos y condiciones establecidos en el presente Pliego de Condiciones, en todos sus artículos y en sus Anexos. En caso de que la oferta contradiga lo dispuesto en el presente pliego, el BPS se reserva del derecho de descalificarla.

Asimismo, se entenderá que el oferente hace expreso reconocimiento y manifiesta su voluntad de someterse a las leyes y Tribunales de la República Oriental del Uruguay, con exclusión de todo otro recurso.

A su vez, se entenderá que el mismo, declara no encontrarse comprendido en ninguna disposición que expresamente le impida contratar con el Estado, conforme al artículo 46 del TOCAF, y demás normas concordantes y complementarias aplicables.

5. Registro Único de Proveedores del Estado

A efectos de la presentación de ofertas, el oferente deberá estar registrado en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE), conforme a lo dispuesto por los artículos 46 y 76 del Texto Ordenado de la Contabilidad y Administración Financiera del Estado y el Decreto del Poder Ejecutivo N°155/013, de 21 de mayo de 2013.

Los estados admitidos para aceptar ofertas de proveedores son: EN INGRESO y ACTIVO.

En virtud de lo establecido en los artículos 9 y siguientes del Decreto mencionado, el registro en RUPE se realiza directamente por el proveedor vía internet, por única vez, quedando el mismo habilitado para ofertar en los llamados convocados por todo el Estado. Podrá obtenerse la información necesaria para dicho registro en

<https://www.gub.uy/agencia-reguladora-compras-estatales/politicas-y-gestion/planes/registro-unico-de-proveedores-del-estado> para la inscripción en RUPE.

Para culminar el proceso de inscripción, según lo dispuesto en la normativa referida, el interesado deberá exhibir la documentación correspondiente en forma presencial, para lo cual deberá asistir a un punto de atención personalizada ([ver lista de puntos de atención personalizada](#)). El proceso culmina con la validación de la documentación aportada por el proveedor, por parte de un Escribano Público del Estado y la consiguiente obtención del estado “ACTIVO” en RUPE.

6. Presentación de ofertas

Toda información y documentación deberá estar redactada en idioma español, con excepción de los folletos y catálogos de productos, que podrán ser presentados en español o inglés.

Las propuestas serán recibidas **únicamente** en línea hasta la hora prevista para su recepción. **Los oferentes deberán ingresar sus ofertas económica y técnica completas en archivos separados** a través del sitio web <https://www.gub.uy/agencia-reguladora-compras-estatales/>. **No se recibirán ofertas por otra vía.**

La oferta debe brindar información clara y fácilmente legible sobre lo ofertado.

La documentación electrónica complementaria adjunta de la oferta se ingresará en archivos con formato txt, rtf, pdf, doc, docx, xls, xlsx, odt, ods, zip, rar y 7z, sin contraseñas ni bloqueos para su impresión o copiado. Cuando el oferente deba agregar en su oferta un documento o certificado cuyo original solo exista en soporte papel, deberá digitalizar el mismo (escanearlo) y subirlo con el resto de su oferta. En caso de resultar adjudicatario, deberá exhibir el documento o certificado original, conforme a lo establecido en el artículo 48 del TOCAF.

En el caso de la calidad de los contenidos multimedia, se admitirá subir archivos de baja resolución, pudiendo el oferente en la demostración presencial presentar los mismos en resoluciones superiores.

Constituye una carga del oferente constatar que los archivos enviados hayan sido ingresados correctamente en la plataforma electrónica.

La plataforma electrónica recibirá ofertas únicamente hasta el momento fijado para su apertura en la convocatoria respectiva.

Atención: no se considerarán como parte integrante de la oferta, el contenido de los enlaces que direccionen a otros sitios.

Para ofertar en línea se deberán cumplir con los requisitos conforme el manual disponible en <https://www.gub.uy/agencia-reguladora-compras-estatales/> en la sección Capacitación\Manuales y Materiales, o comunicarse con la Agencia Reguladora de Compras Estatales (ARCE) - Atención a Proveedores al (+598) 2604 5360.

7. Documentación formal

El oferente deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Cuando presente parte de su oferta en carácter confidencial deberá realizar un resumen no confidencial conforme a lo dispuesto en el numeral 11 “Información Confidencial y Datos Personales” del presente Pliego, en caso de corresponder.
- Se deberá presentar documentación que contenga información sobre la identidad de los integrantes del equipo directivo, principales accionistas, equipo asignado a la cuenta, datos de empresas vinculadas y controladas o controlantes, y de grupo de interés económico en caso de corresponder.
- En caso de constatarse omisiones y/o incumplimientos en la presentación de la documentación e información requerida antes mencionada, o que las mismas no sean presentadas en las condiciones solicitadas, el BPS podrá otorgar a los oferentes un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles conforme a lo preceptuado en el artículo 65 del TOCAF, a efectos de realizar las subsanaciones correspondientes.

Dicho plazo podrá ampliarse para el caso de proveedores del exterior y, de ser así, se aplicará a todos los oferentes.

8. Exposición de propuestas

El oferente deberá detallar en su oferta una propuesta publicitaria de una “campana fantasía” conforme a lo indicado en el Anexo II del presente Pliego.

La Comisión Asesora de Adjudicaciones señalará la fecha de exposición individual de la propuesta publicitaria de cada oferente, la que tendrá únicamente naturaleza demostrativa, no pudiendo incorporar información que no haya sido presentada en la oferta.

La presentación presencial deberá ser de hasta una hora, el orden de las mismas se determinará por sorteo y se les comunicará a los oferentes con no menos de cinco días hábiles de antelación.

La proyección y presentación presencial de la campaña es de carácter **excluyente**.

9. Integración de Consorcio

Si dos o más empresas resolvieran presentarse a este llamado integrando un Consorcio, además de la documentación exigida para cada una de ellas, deberán presentar una carta compromiso firmada por los representantes legales de cada empresa, por la cual se comprometen a constituir el Consorcio en caso de resultar adjudicatarios, de acuerdo a lo dispuesto en los Artículos 17, 501 a 503, modificativas y concordantes de la Ley N°16.060 de 04 de setiembre de 1989 (suscripción del contrato, inscripción del mismo en el Registro Nacional de Comercio y publicación de un extracto en el Diario Oficial).

A los efectos precedentes, para la etapa de presentación de propuestas se deberá indicar, además:

- Empresas que conformarán el Consorcio.
- Compromiso de no modificar los términos del documento de asociación hasta la finalización del contrato con la Administración. Este documento deberá estar formulado de acuerdo y de conformidad con las disposiciones legales vigentes en la República Oriental del Uruguay, cualquiera sea la nacionalidad de las empresas.
- Empresa representante que ingresará la oferta de acuerdo a lo indicado precedentemente, indicando los porcentajes de cómo se distribuirá la facturación entre los integrantes del Consorcio.

El documento que acredite la constitución del Consorcio deberá establecer expresamente:

- Qué empresa será la representante.
- Que las firmas integrantes responderán en forma mancomunada y solidaria durante la ejecución del contrato con la Administración y respecto de todas las obligaciones que se deriven del mismo.
- Indivisibilidad de las obligaciones contraídas en el mismo y la no modificación del acta o contrato de Consorcio sin previa notificación y conformidad del Banco de Previsión Social.

El adjudicatario dispondrá de un plazo de 45 días corridos a partir del día siguiente a la notificación de la Resolución de adjudicación, para presentar testimonio por exhibición de la primera copia de escritura pública o del primer testimonio de protocolización de la constitución del Consorcio, inscripción y publicación.

10. Subcontratos

En caso de subcontratar a una empresa para la ejecución del objeto del presente llamado, deberá presentarse una carta compromiso entre el oferente y la empresa a subcontratar, en la que se especifiquen los términos y el alcance de la subcontratación pretendida.

El adjudicatario no podrá subcontratar otros servicios o suministros a los previstos inicialmente en la contratación sin la previa autorización expresa y por escrito del BPS.

Los eventuales subcontratos que la empresa oferente proponga para entregar cualquier bien o producir cualquier servicio no la eximirá, en ningún caso, de las responsabilidades por la totalidad de la oferta presentada, siendo por ende el Adjudicatario el único responsable del desempeño de los subcontratistas, manteniendo el Banco de Previsión Social, únicamente trato directo con el Adjudicatario.

A su vez, cabe destacar que, al evaluar los antecedentes y experiencia del oferente no se considerará a la empresa subcontratada.

11. Información Confidencial y Datos Personales

Cuando los oferentes incluyan información considerada confidencial, al amparo de lo dispuesto en el artículo 10 numeral I) de la Ley N° 18.381 de 17 de octubre de 2008, de Acceso a la Información Pública, y del artículo 65 del TOCAF, la misma deberá ser **ingresada en el sistema indicando expresamente tal carácter y en archivo separado de la parte pública de su oferta.**

La clasificación de la documentación en carácter de confidencial es de exclusiva responsabilidad del proveedor. El Banco de Previsión Social podrá descalificar la oferta o no considerar la información presentada al momento de la evaluación, si considera que la información ingresada en carácter confidencial no posee dicha naturaleza conforme a la normativa vigente, o no lo haga en las condiciones establecidas en el presente numeral.

El oferente deberá realizar la clasificación en base a los siguientes criterios:

- la información relativa a sus clientes;
- la que pueda ser objeto de propiedad intelectual;
- aquella de naturaleza similar conforme a lo dispuesto en la Ley de Acceso a la Información Pública (Ley N° 18.381), y demás normas concordantes y complementarias;
- la que refiera al patrimonio del oferente;
- la que comprenda hechos o actos de carácter económico, contable, jurídico o administrativo, relativos al oferente, que pudiera ser útil para un competidor;
- la que esté amparada en una cláusula contractual de confidencialidad.

No podrá considerarse información confidencial:

- la relativa a los precios;
- la descripción de bienes y servicios ofertados; y
- las condiciones generales de la oferta.

En ningún caso podrá considerarse información confidencial aquella que refiera a aspectos sustanciales para la evaluación de las ofertas, conforme al Dictamen N°07/2017 del Consejo Ejecutivo de la Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP) de fecha 9 de junio de 2017.

Los documentos que entregue un oferente en carácter confidencial no serán divulgados a los restantes oferentes. El carácter de confidencialidad otorgado a la información presentada no será de aplicación para el Tribunal de Cuentas, ni para el organismo contratante u otras entidades públicas que deban participar en el presente proceso de contratación a fin de cumplir con sus respectivos cometidos.

El oferente **deberá incluir en la parte pública de la oferta un resumen no confidencial** de la información confidencial que ingrese que deberá ser breve y conciso (artículo 30 del Decreto N°232/010 de 2 de agosto de 2010).

Para el caso que las ofertas contengan datos personales cuyo titular no sea el oferente, este último, si correspondiere, deberá recabar el consentimiento de los titulares de los mismos, conforme a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data N° 18.331 de 11 de agosto de 2008, normas concordantes y complementarias. Asimismo, se deberá informar a los titulares de los datos personales que se incluyen en la oferta, de los derechos reconocidos por el artículo 13 de la mencionada Ley.

Asimismo, el Proveedor se obliga a tratar los datos personales a los que tuviere acceso de conformidad con la precitada Ley y el Decreto N° 414/009, de 31 de agosto de 2009, únicamente para la prestación y en el marco del servicio contratado, no pudiendo utilizarlos para otra finalidad, ni en beneficio propio ya sea gratuito u oneroso, ni cederlos, comunicarlos o transferirlos a terceros, salvo previa autorización expresa y documentada del Banco de Previsión Social. En ningún caso el acceso a datos personales podrá entenderse como cesión o permiso para su libre utilización por parte del Proveedor. El Proveedor se obliga a adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales y evitar su adulteración, pérdida, consulta o tratamiento no autorizado, así como detectar desviaciones de información.

12. Propiedad intelectual

Toda creación intelectual y/o industrial que sea generada, desarrollada y/o producida por el adjudicatario como resultado de la contratación, serán propiedad del BPS, quien podrá en consecuencia, replicar, difundir, modificar y hacer uso de la misma, sin que el adjudicatario tenga derecho a cobro de compensación y/o indemnización por dicha utilización.

El Proveedor no podrá hacer uso de ninguno de los productos realizados para Objeto de la contratación en otros proyectos de índole nacional o internacional.

Se autoriza al adjudicatario a utilizar este trabajo como antecedente a ser presentado ante diferentes organizaciones de forma de acreditar su experiencia técnica en la materia.

Sin perjuicio de lo anterior, el adjudicatario puede hacer uso y difusión de los resultados, informes y documentos, y en general de los productos generados en desarrollo y ejecución de la contratación, siempre y cuando con ello no afecte la confidencialidad de que trata la cláusula 12 del presente contrato y **haya obtenido previamente autorización del Banco de Previsión Social.**

El Proveedor se compromete a prestar absoluta colaboración en la generación de la documentación y/o información que fuera necesaria para efectuar los registros correspondientes.

A todos estos efectos serán de aplicación en cuanto corresponda, las Leyes N° 9.739 de 17 de diciembre de 1937 (derechos de autor y conexos), N° 17.011 de 25 de setiembre de 1998 (marcas), N° 17.164 de 02 de setiembre de 1999 (patentes, modelos

de utilidad y diseños industriales) sus modificativas y Decretos reglamentarios respectivos.

El Proveedor, declara ser titular de los derechos que cede y, en su mérito, indemnizará y librará de toda responsabilidad al BPS y a sus funcionarios en caso de pleitos, acciones o procedimientos administrativos y/o judiciales, reclamaciones, demandas, pérdidas, daños, costos y gastos de cualquier naturaleza, incluyendo gastos y honorarios por representación legal que el BPS tenga que incurrir como resultado de transgresión o supuesta transgresión de dichos derechos, sean estos derechos de patente, uso de modelo, diseño, marca registrada, derecho de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual registrado o no, o ya existente a la fecha del Contrato, debido a la instalación de los bienes o su uso en el país, así como por cualquier circunstancia derivada del cumplimiento de este Contrato por el Proveedor.

Será de exclusiva responsabilidad del adjudicatario cualquier sanción o indemnización que fuere generada por el incumplimiento de la normativa vigente o de las obligaciones establecidas precedentemente. A su vez, si se entablara un proceso legal o una demanda contra el BPS como resultado de alguna de las situaciones indicadas, el BPS notificará prontamente al Proveedor y éste por su propia cuenta y en nombre del BPS responderá a dicho proceso o demanda y realizará las negociaciones necesarias para llegar a un acuerdo. Sin perjuicio de ello, el BPS mantendrá siempre la opción de articular su propia defensa, debiendo ser reembolsado por el adjudicatario por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido, incluidos los honorarios profesionales.

13. Consultas y comunicaciones

A todos los efectos de comunicación, el BPS pone a disposición de los interesados la siguiente vía de contacto:

- Correo electrónico: bpslicitaciones@bps.gub.uy

Se requiere que el oferente identifique claramente el número y objeto del presente llamado al momento de realizar una comunicación mediante la casilla de correo indicada anteriormente.

Los oferentes podrán formular por escrito las **consultas o aclaraciones** que consideren necesarias **hasta cuatro (4) días hábiles antes** de la fecha prevista para la **apertura** de las ofertas.

Los oferentes podrán solicitar **prórroga** para la fecha de apertura de las ofertas **hasta dos (2) días hábiles antes** de la fecha de **apertura** establecida. Esta solicitud deberá

ser por escrito y fundamentando la misma. El BPS se reserva el derecho de atender la solicitud o desestimarla.

En ambos casos, vencidos los plazos mencionados, el BPS no estará obligado a pronunciarse.

Las consultas o solicitudes de prórrogas presentadas dentro de los plazos referidos serán respondidas en un plazo no mayor a 3 (tres) días hábiles, mediante correo electrónico, sin perjuicio de las publicaciones que correspondan según lo dispuesto en los artículos 3 a 6 del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para los contratos de suministros y servicios no personales aprobado por Decreto N° 131/014 de 19 de mayo de 2014.

Los plazos fijados en el presente Pliego se computarán en días hábiles a partir del día siguiente a la notificación, citación o emplazamiento; salvo los plazos que superen los 15 días en cuyo caso se considerarán días corridos.

Se entiende por días hábiles aquellos en que funcionen las Oficinas de la Administración Pública y por horas hábiles las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de las mismas.

El BPS podrá por cualquier causa y en cualquier momento antes de que venza el plazo de presentación de las ofertas, modificar los documentos del llamado mediante "aclaraciones", ya sea por iniciativa propia o en atención a aclaraciones solicitadas, conforme al artículo 4 del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para los contratos de suministros y servicios no personales aprobado por Decreto N° 131/014 de fecha 19 de mayo de 2014. Las modificaciones y aclaraciones serán publicadas en el sitio web de Compras Estatales (<https://www.gub.uy/agencia-reguladora-compras-estatales/>).

14. Apertura de las ofertas

En la fecha y hora indicada se efectuará la apertura de la oferta en forma automática **únicamente del contenido técnico** y el acta de apertura será publicada automáticamente en el sitio web www.comprasestatales.gub.uy.

En la propuesta técnica no se deben mencionar valores ni porcentajes de la oferta económica, en caso de hacerlo, la empresa será desestimada.

Simultáneamente se remitirá a la dirección electrónica previamente registrada por cada oferente en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE), la comunicación de publicación del acta. Será de responsabilidad de cada oferente asegurarse de que la

dirección electrónica constituida sea correcta, válida y apta para la recepción de este tipo de mensajes. La no recepción del mensaje no será obstáculo para el acceso por parte del proveedor a la información de la apertura en el sitio web www.comprasestatales.gub.uy.

A partir de ese momento, dicha parte de la oferta quedará accesible para la administración contratante y para el Tribunal de Cuentas, no pudiendo introducirse modificación alguna en las propuestas. Asimismo, las ofertas quedarán disponibles para todos los oferentes, con excepción de aquella información ingresada con carácter confidencial.

Solo cuando la administración contratante solicite salvar defectos, carencias formales o errores evidentes o de escasa importancia de acuerdo a lo establecido en el artículo 65 del TOCAF, el oferente deberá agregar en línea la documentación solicitada.

Los oferentes podrán hacer observaciones respecto de las ofertas dentro de un plazo de 2 (dos) días hábiles a contar del día siguiente a la fecha de apertura. Las observaciones deberán ser cursadas a través de la dirección de correo bpslicitaciones@bps.gub.uy y remitidos por la Administración contratante a todos los proveedores para su conocimiento.

Una vez evaluadas las ofertas técnicas, la evaluación quedará disponible para todos los oferentes.

No recibiendo observaciones por parte de los proveedores, o una vez evacuadas las mismas, se procederá en el plazo de 10 días hábiles a la apertura de las propuestas económicas con aquellas ofertas que hubieren calificado técnicamente. El acta de apertura de la segunda etapa será publicada automáticamente en el sitio web www.comprasestatales.gub.uy y se remitirá a la dirección electrónica previamente registrada por cada oferente en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE), la comunicación de publicación del acta.

En caso de discrepancias entre la oferta económica cargada en la línea de cotización del sitio web de Compras y Contrataciones Estatales, y la documentación cargada como archivo adjunto en dicho sitio, valdrá lo establecido en la documentación cargada como adjunto.

15. Plazo de mantenimiento de las ofertas

Las propuestas tendrán vigencia por un período mínimo de 60 días calendario contados a partir de la fecha de apertura, prorrogables automáticamente por períodos sucesivos de 60 días, salvo que mediare comunicación escrita por parte de la firma oferente no accediendo al mismo, lo que deberá comunicarse con una antelación no inferior a 5 (cinco) días hábiles antes del vencimiento del plazo inicial o sus prórrogas. En caso de que el oferente estipulare un plazo menor de mantenimiento de oferta, se considerará como no estipulado, siendo válido únicamente el término establecido en el presente numeral.

16. Cotizaciones y precios

Deberán cotizarse las siguientes líneas conforme al Anexo I – Planilla de cotización, cargándolo como archivo adjunto.

-) Línea 1: Porcentaje sobre cada erogación de producción y/o generación de materiales por concepto de seguimiento y contralor. No se pagará este porcentaje sobre erogaciones relacionadas con los ítems comprendidos en la línea 3.
-) Línea 2: Porcentaje sobre cada erogación por la utilización de medios en aquellos casos que haya intermediado la Agencia para la adquisición de espacios.
-) Línea 3: Se deberán cotizar los servicios que brindará directamente la agencia de publicidad, detallados conforme la planilla anexa. Este precio incluirá el seguimiento y contralor que se realice sobre producción y/o generación de materiales.

La moneda de cotización deberá ser **en pesos uruguayos** y se deberá cotizar conforme a la planilla de cotización (Anexo I), debiendo cotizar en SICE por línea con valor 0, en caso de incluir valor no se considerará.

De existir diferencias entre el costo unitario y el total del renglón, se tomará como válido el costo unitario.

La única oferta válida será la presentada en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales.

El BPS se reserva el derecho de corregir cualquier error evidente, así como de cálculo o aritmético que surja de las ofertas presentadas en la presente convocatoria, sin perjuicio de solicitar las aclaraciones que se consideren pertinentes.

Por más información sobre como cotizar en línea ver “Recomendaciones sobre la oferta en línea” y manuales publicados en <https://www.gub.uy/agencia-reguladora-compras-estatales/comunicacion/publicaciones/manuales-sistema-para-proveedores>.

17. Ajuste de precios

Los precios serán actualizados de acuerdo a la siguiente paramétrica:

80% de la variación del IMS + 20% de la variación del IPC

Dichas actualizaciones de precios serán semestrales ajustando el 1ero. de enero y el 1ero. de julio, con posterioridad a la fecha de apertura.

18. Evaluación de las ofertas

Se evaluarán las ofertas desde el punto de vista formal, técnico y económico, dando lugar al rechazo de las que no se ajusten a los requerimientos y especificaciones sustanciales descriptas en el presente pliego.

Efectuada la apertura, se realizará el control formal y de admisibilidad de las propuestas presentadas, el cual consiste en apreciar la correspondencia de las ofertas presentadas a tiempo, a los requerimientos contenidos en el pliego y demás normas aplicables.

En particular, resultarán inadmisibles aquellas ofertas que:

- No fueran presentadas en tiempo y por los medios establecidos en el presente llamado.
- Aquellas que no presentaran la documentación solicitada en tiempo y forma, ni hubieran efectuado las subsanaciones requeridas, conforme al numeral 7 “Documentación Formal” del pliego.
- Contradigan disposiciones del pliego o la normativa vigente.

El BPS se reserva el derecho de realizar por su cuenta las averiguaciones pertinentes a fin de constatar la veracidad de la información presentada en la oferta, así como las consultas necesarias al oferente.

Cuando corresponda, el BPS podrá utilizar los mecanismos de mejora de ofertas o negociación, de acuerdo a lo previsto en el artículo 66 del TOCAF.

La ausencia de información referida al cumplimiento de un requerimiento será considerada como “no cumple dicho requerimiento”, no dando lugar a reclamación alguna por parte del oferente.

Realizado el control formal de las ofertas, las mismas se evaluarán desde el punto de vista técnico y económico y en base a los criterios que se establecen a continuación.

Los puntajes de cada etapa de evaluación serán de acuerdo a las siguientes franjas:

Evaluación	Puntaje máximo
Técnica	70
Económica	30

En caso de que el puntaje obtenido en cada etapa tenga decimales, se aplica el siguiente criterio: si el valor del primer decimal es 5 (cinco) o más, aumenta el valor del último número en 1 (uno).

A los efectos de la adjudicación se considerará el puntaje total obtenido en la evaluación técnica y económica de las ofertas, el que estará sujeto al abatimiento dispuesto en el numeral 18 (Antecedentes del Proveedor en RUPE).

Etapa 1: Evaluación técnica

Se considerará que califica desde el punto de vista técnico, toda oferta ingresada que cumpla con todos los requisitos mínimos especificados para cada ítem.

Los criterios técnicos a evaluar serán de acuerdo a las siguientes franjas:

Evaluación técnica	Puntaje máximo
I. Propuesta técnica	40
II. Antecedentes y experiencia	30

I. Propuesta técnica. 40 Puntos.

Se otorgará un máximo de 35 puntos por la evaluación de la “campaña fantasía” propuesta por los oferentes, según las especificaciones detalladas en el Anexo II.

Se otorgará un máximo de 5 puntos por los plazos ofertados en el Anexo IV – Planilla de Plazos.

En relación a la campaña fantasía:

El oferente deberá especificar en su oferta la propuesta técnica que utilizará para la ejecución de los servicios propuestos en la campaña fantasía.

El oferente deberá diseñar la proyección de pauta publicitaria en medios, en base a las necesidades de cobertura y de acuerdo con la población objetivo (región geográfica, edad, género, nivel socioeconómico, entre otras relevantes para el objeto de la campaña).

La propuesta deberá venir acompañada de una justificación de la asignación. Podrá haber más de una alternativa de asignación en caso de que existan distintas combinaciones igualmente convenientes.

Concepto	Puntaje máximo
A. Desarrollo Estratégico de la Campaña	10
B. Propuesta Creativa	15
C. Proyección de Pauta Publicitaria	10
D. Plazo (planilla de plazos)	5

Los ítems A, B, y C refieren a la evaluación de la campaña fantasía requerida conforme al Anexo II.

El ítem D refiere a los plazos consignados en el Anexo IV. El “plazo general” de cada oferta será igual a la sumatoria de los plazos de cada ítem multiplicado por la cantidad estimada de dicho ítem. Se asignará el máximo puntaje (5 puntos) a la oferta que tiene menor “plazo general”, y se aplicará regla de tres inversa para las restantes ofertas.

II. Antecedentes y experiencia. 30 Puntos.

Se deberá especificar la siguiente información sobre la experiencia y el equipo de trabajo con los que el oferente cuenta para prestar el servicio solicitado.

Concepto	Puntaje máximo
A. Experiencia del proveedor en Servicios Integrales de Publicidad	10
B. Perfil profesional de cada miembro	20
a) <i>Formación académica</i>	10
b) <i>Experiencia relevante</i>	10

A. Experiencia del proveedor en Servicios Integrales de Publicidad

El proveedor deberá contar con experiencia en trabajos integrales de Publicidad en organismos públicos o empresas privadas medianas o superiores (decreto 504/007), con no menos de 2 años previos a la fecha de publicación del presente Pliego.

Excluyente

Se valorará la experiencia dentro de los últimos 5 (cinco) años. Se le asigna el puntaje máximo a la mejor propuesta en cuanto a la experiencia presentada. A las demás se les asignará un puntaje proporcional de acuerdo a la distancia respecto a la mejor propuesta.

Se solicita que la información requerida sea especificada en el siguiente formato:

Institución Cliente	Breve descripción	Período de ejecución Desde (mes/año)	Período de ejecución Hasta (mes/año)	Contacto referente (nombre, teléfono, correo electrónico)

Incumplimientos y sanciones registradas.

Se considerarán las sanciones e incumplimientos registradas en el RUPE en los últimos cinco (5) años. Las empresas que registren sanciones se valorarán descontando del factor Experiencia del proveedor en Servicios Integrales de Publicidad los siguientes puntajes:

-) Advertencias, apercibimientos, observaciones o similares (sin sanción económica) se descontará 2 punto por cada una.
-) Sanciones económicas: se descontará 4 puntos por cada una.

J Suspensiones: si registra suspensiones en RUPE, se le descontara 10 puntos.

B. Perfil profesional del equipo de trabajo

Se requiere la presentación de los currículums del director creativo, encargado de cuenta y hasta 5 integrantes del equipo de trabajo, a los efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos solicitados. Sin perjuicio de ello, en caso de que sufrieran alteraciones los equipos de trabajo, el oferente que resulte adjudicatario se compromete a cumplir con un perfil del equipo que sea igual o superior al declarado en su oferta.

Se le asignará el puntaje máximo a la mejor oferta en cada criterio. Al resto se le asigna un puntaje proporcional de acuerdo a la distancia respecto a la mejor oferta en cada caso.

a) Formación académica

Deberá detallarse, para cada uno de los integrantes del equipo nombrados, la formación profesional de acuerdo con el objeto de la contratación, especificando títulos obtenidos, así como el nivel máximo alcanzado en educación formal. Podrá brindarse información sobre formación complementaria vinculada al objeto de contratación, señalando la duración correspondiente a la currícula.

b) Experiencia relevante

Deberá detallarse, para cada uno de los integrantes del equipo nombrados, la experiencia relevante acorde al objeto de la contratación, indicando la duración correspondiente a cada caso.

El organismo contratante podrá solicitar la documentación que entienda pertinente para acreditar la formación académica y/o la experiencia declarada, tanto en la etapa de evaluación como a quien resultare adjudicatario.

Nombre Completo:								
Documento de Identidad:								
a) Formación Académica								
Titulo/Diploma*	Institución Académica	Carga Horaria	Fecha inicio (mes y año)	Fecha fin (mes y año)				
b) Experiencia Relevante								
Organismo o institución	Característica del Proyecto	Metodología	Rol ejecutado	Carga horaria mensual	Fecha inicio (mes y año)	Fecha fin (mes y año)	Responsable del Organismo o Institución	Correo electrónico de referencia

*Para las carreras de grado únicamente se aceptarán títulos avalados por el MEC.

Previo a la culminación de la evaluación técnica, deberá realizarse la exposición de propuestas prevista en el presente pliego.

Culminada la evaluación técnica, la Comisión Asesora confeccionará una nómina con las ofertas admisibles y habilitadas que podrán participar en la etapa siguiente. Se consideran ofertas habilitadas aquellas que obtengan un mínimo de 35 puntos en la Evaluación Técnica (Propuesta Técnica / Antecedentes y Experiencia).

Una vez confeccionada la nómina de oferentes precalificados y labrada el acta respectiva se procederá a poner de manifiesto el expediente por el término de 5 (cinco) días hábiles. Los oferentes contarán con un plazo de 5 (cinco) días para efectuar las consideraciones que les merezcan el procedimiento y el informe de la Comisión Asesora de Adjudicaciones.

Concluida la etapa de manifiesto, la Comisión Asesora elevará para la aprobación de la administración convocante la nómina de oferentes precalificados.

Una vez aprobada la referida nómina, la Comisión procederá a la apertura de la propuesta económica que también se realizará en formato electrónico a través del sitio web de compras y contrataciones estatales.

Etapa 2: Evaluación económica. 30 Puntos

A efectos comparativos se considerarán los precios cotizados conforme el Anexo I, según lo solicitado en la cláusula número 16 “Cotizaciones y Precios”. En caso de corresponder, se aplicarán las preferencias conforme a la normativa vigente.

Cotización por Línea	Puntaje máximo
Línea 1	9
Línea 2	12
Línea 3	9

A los efectos comparativos de ofertas para las líneas 1 y 2 se le asignará el máximo puntaje a la oferta que presente un menor porcentaje por línea, para el resto de las ofertas se aplicará regla de tres inversa.

Para la línea 3 se considerará la sumatoria de la multiplicación de las cantidades por el precio unitario de cada ítem, de acuerdo a lo cotizado en el Anexo I – Planilla de Cotización, se le asignará el máximo puntaje a la oferta que presente un menor precio, para el resto de las ofertas se aplicará regla de tres inversa.

19. Adjudicación

La selección de las ofertas presentadas se hará entre aquellas que precalifiquen en base a la evaluación formal y el juicio de admisibilidad, adjudicando a la oferta que obtenga el mayor puntaje total (todas las líneas se adjudicarán a un mismo proveedor).

Una vez adjudicado el procedimiento, se publicará la Resolución de adjudicación en los sitios y formas establecidos por la normativa vigente, se notificará por cualquier medio fehaciente, a los oferentes y al adjudicatario.

El BPS se reserva el derecho de adjudicar a la oferta que considere más conveniente para sus intereses y a las necesidades del servicio, y también de rechazar a su exclusivo juicio, la totalidad de las ofertas, de adjudicar total o parcialmente los ítems solicitados, así como de no adjudicar alguno de ellos.

A efectos de la adjudicación, el oferente que resulte seleccionado, deberá haber adquirido el estado de “ACTIVO” en el RUPE, tal como surge de la Guía para Proveedores del RUPE, a la cual podrá accederse en <https://www.gub.uy/agencia-reguladora-compras-estatales/politicas-y-gestion/planes/registro-unico-proveedores->

[del-estado](#). Si al momento de la adjudicación, el proveedor que resulte adjudicatario no hubiese adquirido el estado "ACTIVO" en RUPE, una vez dictado el acto, el organismo contratante otorgará un plazo de cinco (5) días a fin de que el mismo adquiriera dicho estado, bajo apercibimiento de adjudicar el llamado al siguiente mejor oferente en caso de no cumplirse este requerimiento en el plazo mencionado.

Conforme a lo dispuesto por el artículo 76 del TOCAF el organismo contratante tendrá a su cargo la validación y aprobación de la inscripción del proveedor en RUPE.

20. Documentación a verificar a los adjudicatarios

El adjudicatario dispondrá de un plazo de 2 (dos) días hábiles a partir del día siguiente a la notificación de la Resolución de Adjudicación, para presentar el Compromiso de no Divulgación -que luce en el Anexo III- debidamente firmado.

La empresa adjudicataria en aplicación de la preferencia a la industria nacional (dispuesta en el Decreto N° 13/009) o del Subprograma de contratación pública para el desarrollo de las MIPYMEs (dispuesta en el Decreto N° 371/010), deberá presentar certificado de origen emitido por las entidades competentes que acredite que su producto califica como nacional. Para ello contará con un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la resolución de adjudicación.

En caso de que el certificado no fuera presentado en el plazo previsto o fuera denegado, se dejará sin efecto la adjudicación, la que podrá recaer en la siguiente mejor oferta.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones previstas en el presente numeral en tiempo y forma, será motivo para considerar al adjudicatario incurso en mora de pleno derecho, dejar sin efecto la adjudicación e iniciar las acciones legales correspondientes.

21. Plazos, contrataciones y forma de pago

La fecha de inicio de la prestación se establecerá en la orden de compra.

El plazo de la contratación será de 2 (dos) años.

La facturación de los servicios se realizará en forma mensual, siendo abonada dentro de los 30 días de recibirse en Finanzas la factura debidamente conformada.

Una vez que el responsable del BPS haya ingresado la conformidad del producto y/o servicio brindado, el adjudicatario deberá ingresar la factura al Portal de Proveedores del BPS.

Los honorarios por la utilización de espacios en medios se abonarán al finalizar cada campaña, previa verificación de las salidas emitidas.

En caso de incumplimiento de los plazos establecidos por parte del adjudicatario, la Administración se reserva el derecho de aplicar las multas y sanciones según lo especificado en el Punto 28.

En el caso de las piezas publicitarias, si se constatará que el producto no se ajusta a lo ofrecido o no alcanza un nivel mínimo de calidad, el adjudicatario, dentro de los 5 días hábiles desde su notificación, y a su costo, deberá sustituirlo, no dándose trámite a la recepción definitiva hasta que no se haya dado cumplimiento a la obligación precedente.

El pago que corresponda realizar a los medios de comunicación y terceros vinculados a una campaña publicitaria, podrá ser realizado, según se considere más conveniente en cada caso, directamente por el BPS o por la agencia de publicidad por cuenta y orden de aquél. En este último caso, la agencia deberá rendir cuentas de los fondos recibidos en aplicación del artículo 132 del TOCAF.

En casos excepcionales y que a juicio del BPS resulte más conveniente, ya sea por la cantidad de medios a contratar, la distribución territorial de los mismos, la forma de pago, entre otros, la agencia de publicidad podrá realizar las contrataciones por su cuenta y orden en el marco de la ejecución del contrato, y deberá rendir cuentas de los fondos recibidos en aplicación del artículo 567 de la Ley N° 15.903, de 10 de noviembre de 1987, en la redacción dada por el artículo 24 de la Ley N° 17.296, de 21 de febrero de 2001.

El proveedor a ser contratado por la agencia de publicidad deberá estar registrado en el Registro Único de Proveedores del Estado.

En todos los casos, la recomendación técnica que la agencia de publicidad realice sobre los medios y productos a contratarse deberá ser presentada por escrito y constar en las actuaciones correspondientes.

Una vez agotadas todas las instancias mencionadas, se procederá a realizar la recepción definitiva que posibilitará el comienzo del trámite para el pago correspondiente.

22. Cesión de contrato

El adjudicatario no podrá ceder el contrato en todo o en parte sin la autorización por escrito del BPS, para lo cual se deberá ceder conjuntamente las respectivas garantías como las pólizas presentadas, siendo su incumplimiento causa de rescisión del mismo. En todos los casos el cesionario deberá probar que tiene capacidad para contratar con el Estado y que reúne los requisitos exigidos por esta u otras leyes para contratar con el mismo.

23. Notificaciones

Toda notificación o comunicación que el organismo contratante deba realizar en el marco del presente llamado se realizará por cualquier medio fehaciente. En particular, se acepta como válida toda notificación o comunicación realizada a la/s dirección/es electrónica/s previamente registrada/s por cada oferente en la sección "Comunicación" incluida en la pestaña "Datos Generales" del Registro Único de Proveedores del Estado.

24. Garantías

A los oferentes no se les requerirá la garantía de mantenimiento de su oferta, pero en caso de incumplimiento de la presente se sancionará con una multa equivalente al 5% del monto máximo de su oferta (artículo 64 del TOCAF).

No se le requerirá al adjudicatario la garantía de fiel cumplimiento del contrato, pero en caso de incumplimiento de la contratación se sancionará con una multa equivalente al 10% (diez por ciento) del monto correspondiente a la orden de compra que corresponda (artículo 64 del TOCAF).

25. Obligaciones del adjudicatario

El adjudicatario deberá guardar estricta y absoluta reserva respecto de toda la información a la que tenga acceso o se genere en virtud del presente procedimiento, de conformidad con lo estipulado en el Compromiso de no Divulgación que se agrega como Anexo III. Dicho Compromiso deberá ser presentado por el adjudicatario, debidamente firmado, según lo estipulado en el numeral 20, "Documentación a verificar a los adjudicatarios", del presente Pliego.

A su vez, deberá cumplir con los estándares de honestidad y veracidad de la publicidad, con la preparación de los avisos publicitarios con sentido adecuado de la responsabilidad social y a la prohibición de que los mismos tengan un carácter tal que implique dañar la confianza del público en la publicidad.

El adjudicatario deberá cumplir con las prestaciones comprometidas ajustándose estrictamente a las condiciones establecidas y a los plazos de entrega determinados.

El adjudicatario se hará responsable ante cualquier daño y/o perjuicio que causare durante la ejecución del contrato celebrado mediante el presente procedimiento.

En caso de contratación de personal, mediante la modalidad de arrendamiento de servicios profesionales, el oferente deberá controlar que el profesional o profesionales contratados se encuentren al día en el cumplimiento de sus obligaciones ante la Dirección General Impositiva, Banco de Previsión Social y la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Profesionales Universitarios.

26. Obligaciones laborales del adjudicatario

El adjudicatario deberá dar cumplimiento a todas las normas laborales vigentes, siendo el único responsable del cumplimiento de las obligaciones correspondientes a las leyes sociales por sus operarios y/o personal tercerizado.

El adjudicatario se obliga a suministrar toda documentación que le fuere requerida por el BPS a efectos de corroborar el cumplimiento de las mencionadas obligaciones. La comprobación del incumplimiento de las normas laborales y de seguridad social será causa de rescisión del contrato y cobro de los daños patrimoniales irrogados a la Administración.

La firma adjudicataria deberá tener a todo el personal dependiente inscripto en el Banco de Previsión Social y con el correspondiente seguro sobre accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de sus obreros y empleados, previsto en la ley y sus reglamentaciones. En caso de accidentes el BPS no se responsabilizará de los daños que sufra el personal, debiendo el adjudicatario responsabilizarse por cualquier accidente de su personal.

La firma adjudicataria será responsable por los daños y perjuicios que provoque su personal tanto a funcionarios y bienes del BPS o a terceros, debiendo asumir sus costos y responsabilidades.

La retribución de los trabajadores de la empresa adjudicataria asignados al cumplimiento de las tareas detalladas en el presente Pliego, deberá respetar los laudos salariales establecidos por los Consejos de Salarios.

El BPS exigirá a la empresa adjudicataria la documentación que acredite el pago de salarios y demás rubros emergentes de la relación laboral, así como de las

contribuciones de seguridad social, como condición para el pago de los servicios prestados.

El adjudicatario se compromete a comunicar al organismo contratante, en caso de que éste se lo requiera, los datos personales de los trabajadores afectados a la prestación del servicio a efectos de que se puedan realizar los controles correspondientes. Asimismo, dicho organismo podrá solicitar de manera fundada, con la debida justificación, el cambio provisorio o definitivo de alguno/s de ellos.

27. Incumplimientos

Se considerará incumplimiento a las condiciones del contrato, la contravención a las cláusulas del presente Pliego y/o a la normativa aplicable. Sin perjuicio de ello, se considerará incumplimiento la obtención de resultados insatisfactorios respecto del objeto de la contratación.

28. Mora y Sanciones

El adjudicatario incurrirá en mora de pleno derecho sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial alguna, por el sólo vencimiento de los términos y/o por hacer o no hacer algo contrario a lo estipulado.

Verificado el incumplimiento y sin perjuicio de las acciones legales que ameriten promoverse, el BPS podrá proponer o disponer, según el caso y gravedad de este, la aplicación de las siguientes sanciones:

- a) advertencia;
- b) multas de acuerdo a la gravedad del o los incumplimientos constatados.
- c) suspensión por el período y alcance que en cada caso se determine.
- d) eliminación del proveedor del organismo.

En todos los casos, la sanción deberá guardar relación con el monto del contrato, la entidad de la infracción y los daños y perjuicios resultantes para los intereses del Estado.

Una vez firme, la sanción impuesta será registrada en el Registro Único de Proveedores del Estado a los efectos de su consideración como antecedente del proveedor para futuras contrataciones.

La aplicación de la sanción deberá efectuarse a la luz de los principios que rigen la

potestad sancionatoria administrativa, especialmente, los principios de tipicidad, proporcionalidad, motivación e imparcialidad.

29. Causales de rescisión

El BPS podrá rescindir la contratación que realice al amparo del Contrato de Servicios de Publicidad en los siguientes casos:

- Cuando dicha entidad verifique incumplimiento grave en una o más de las condiciones estipuladas en el presente Pliego, anexos y documentos explicativos, descriptivos, entre otros.
- Cuando el adjudicatario no presentara la documentación exigida en el numeral 20 del presente, en el plazo establecido en el mismo.
- Cuando se detecten incumplimientos reiterados de los plazos estipulados y acordados para la ejecución de las actividades.
- Cuando el contratista no iniciara los trabajos en la fecha fijada o no diera a los mismos el desarrollo previsto en el contrato.
- Cuando los servicios no se encontrasen ejecutados con arreglo al contrato y se hubiera otorgado plazo al contratista para subsanar los defectos, sin que lo haya hecho.
- Cuando el contratista resulte culpable de fraude, grave negligencia o contravención a las obligaciones estipuladas en el contrato.
- Otros delitos penales que involucren a los titulares del contratista, su personal superior, administradores o cargos equivalentes.

Las causales mencionadas precedentemente se enumeran a título enunciativo, pudiendo el organismo contratante evaluar otras causales de rescisión, conforme a Derecho.

PARTE II - Especificaciones Técnicas

ADVERTENCIA: TODA OFERTA QUE REALICE ALGUNA REFERENCIA AL PRECIO EN ESTE APARTADO SERÁ DESCALIFICADA.

El servicio solicitado comprende la realización de las siguientes actividades que se detallan y enumeran a modo de ejemplo, las que deberán proporcionarse en los casos que el BPS determine:

- asesoramiento, planificación, creación, implementación y control de campañas publicitarias en medios: televisión, radio, gráfica, vía pública, cine y digital.
- generación de planes estratégicos de comunicación que incluyan piezas publicitarias multimedia, estrategia creativa, creatividad y plan de medios según público objetivo.
- redacción de textos de bocetos y originales para cada sistema de medios: guiones y videos para televisión, textos de radio, gráfica, revistas, vía pública, cartelera y folletería, entre otros.
- planificación, pauta y optimización en medios tradicionales y digitales.
- evaluación de campañas publicitarias y acciones de comunicación, medición de cobertura y cumplimiento de objetivos, monitoreo e implementación de correcciones en caso de desvíos de lo proyectado.
- generación de elementos de comunicación digital para posteos: animaciones, banners, videos, cards e historias, entre otros.
- realización del diseño gráfico de campaña puntuales, presentaciones, soportes comunicacionales para stands en ferias, exposiciones y en otros ámbitos de promoción.
- asesoramiento en comunicación corporativa, imagen institucional y comunicación interna.
- asesoramiento sobre auspicios de eventos, coproducciones en medios, participación en nuevos canales de comunicación, en exposiciones, ferias u otros.
- realización de estudios de investigación y elaboración de diagnósticos de la situación de la comunicación institucional, fortalezas y debilidades frente a distintos escenarios.
- asesoramiento sobre buenas prácticas comunicacionales para mantener y mejorar el relacionamiento institución – usuarios, en cualquier escenario, incluyendo situaciones de crisis y su gestión.

- asesoramiento y coaching para la mejora de las competencias comunicacionales de los voceros de la institución.
- realización de cobertura de eventos: filmación y fotografía.
- desgrabación de discursos, notas de radio, televisión y otros medios.
- capacidad de gestionar la participación de voceros en espacios especializados en coordinación con Comunicaciones Institucionales.
- desarrollo de un manual de pautas de relacionamiento en redes sociales para mejorar el servicio de call center.
- Capacidad de respuesta en redes sociales en situaciones imprevistas o de emergencia a requerimiento del organismo.
- Integración del control de calidad en todas las etapas de trabajo, a través de medidas preventivas, correctivas, e indicadores de evaluación, manteniendo permanentemente informado al BPS al respecto.
- Presentación periódica de reportes e informes finales con evaluación general de medios y mensajes, escucha de redes e internet, comparativos con campañas anteriores, así como aprendizajes y buenas prácticas a futuro.
- servicio de escucha en medios digitales para alertar al BPS de cualquier necesidad de intervención. Se debe especificar en la propuesta la metodología y el software que se utilizará a tales efectos y características diferenciales.

Consideraciones sobre la adquisición y uso de espacios en medios:

Se deberán utilizar para el asesoramiento las mediciones más recientes disponibles en el mercado y proveer las mediciones de audiencia vigentes en plaza siempre que se les solicite, así como presentar informes puntuales de rating de medios, a requerimiento del BPS.

La empresa deberá ajustarse estrictamente a los criterios definidos por el BPS para la adquisición de espacios en medios.

El organismo se reserva el derecho de modificar la selección de medios realizada, lo que contribuirá a una adecuada orientación de las pautas publicitarias con la mayor austeridad posible.

La empresa deberá proveer, cuando se le solicite, una simulación de pautas publicitarias en medios de comunicación a nivel nacional, regional y/o por departamento. En materia de pauta digital, deberán proveer la simulación equivalente, según la inversión prevista. Para ello se deberán emplear los mecanismos en uso y las mediciones que no hayan sido objeto de cuestionamientos técnicos fundados.

La empresa adjudicataria deberá, al finalizar cada pauta, suministrar la certificación de las salidas contratadas. La certificación de las salidas en televisión, a través de alguna de las empresas que presta servicio de control de emisiones en este medio, tanto en la capital como en el interior del país. En los medios gráficos, con el suministro de cada uno de los comprobantes de las publicaciones. Las emisiones en radio, se certificarán a través de mecanismos de control disponibles en plaza. En medios digitales, se agregarán los reportes de emisión de pauta.

La empresa deberá llevar el control de adquisiciones de espacios y emisiones, remitiendo mensualmente el estado de cuenta de saldos en medios.

Servicios adicionales a ser brindados sin costo:

Servicio de capacitación en comunicación con contenidos específicos a definirse, con un máximo de 40 horas anuales. Esta capacitación podrá referirse a temas como relacionamiento institucional, opinión pública, medios, comunicación periodística y publicitaria, estrategia de medios, comunicación interna u otros a determinarse en acuerdo.

Esta cantidad de horas podrá utilizarse para la realización de investigaciones de mercado en modo de *focus group* relacionadas con temas a comunicar, a iniciativa de la adjudicataria o solicitados por el BPS.

Colaboración ocasional en la realización de convocatorias a eventos o conferencias de prensa en general, la que consiste en contactar a los medios de comunicación que se le solicite.

30. ANEXOS

ANEXO I- Planilla de Cotización

ANEXO II- Campaña Fantasía

- Memoria 2021
- Plan Estratégico 2021-2024
- Resumen Ejecutivo EOS 2022

ANEXO III- Compromiso de no divulgación

ANEXO IV- Planilla de Plazos

PLIEGO UNICO DE BASES Y CONDICIONES GENERALES PARA LOS CONTRATOS DE SUMINISTROS Y SERVICIOS NO PERSONALES.

Anexo I - Planilla de Cotización (no incluir en oferta técnica)

* Llenar las celdas en amarillo

SERVICIO	Porcentaje IVA incluido sobre la erogación		
Línea 1: Porcentaje sobre cada erogación de producción y/o generación de materiales (sin impuestos incluidos)	%		
Línea 2: Porcentaje sobre cada factura por la utilización de medios en aquellos casos que haya intermediado la Agencia para la adquisición de espacios (servicio sin impuestos incluidos)	%		
LÍNEA 3: SERVICIOS DE LA AGENCIA <i>(Debe cotizar en absolutamente todos los ítems de lo contrario la oferta sera desestimada)</i>	Cantidad estimada anual (sólo a los efectos de evaluación de ofertas)	Precio unitario con IVA incluido	Precio total estimado anual IVA incluido
MEDIOS TRADICIONALES / PUBLICIDAD			
Idea creativa de campaña, 1 mes	4		
Guión de tv	4		
Guión de radio	4		
Jornada de rodaje en Capital (y hasta 50 km)	3		
Jornada de rodaje en Interior incluyendo viáticos (superando los 50 km de la capital)	2		
Reducción/adaptación de videos hasta 60"	3		
Video de banco, costo unitario.	6		
Diseño original aviso gráfica	6		
Adaptación aviso gráfico prensa	25		
Adaptación back 3m x 2m	2		
Adaptación roll up	3		
Adaptación refugio (vía pública)	2		
Adaptación paleta (vía pública)	2		
Adaptación lateral bus (vía pública)	2		
Adaptación trasera bus (vía pública)	2		
Adaptación cartel carretero (vía pública)	2		
Diseño invitación evento (digital e impresa)	10		
Diseño roll up	6		
Cobertura fotográfica (conferencia de prensa)	10		
Cobertura fotográfica (evento hasta 1 hora)	5		
Cobertura fotográfica, edificios interior y exterior Montevideo e Interior (más de 100 kilómetros)	2		
Cobertura fotográfica (edificios incluyendo imágenes de dron)	2		
Sesión fotográfica en locación (hasta 2 horas)	2		
Foto de banco (costo unitario)	20		
Cobertura audiovisual (conferencia de prensa)	10		
Corte audiovisual (imágenes para prensa)	10		
Cobertura audiovisual (evento hasta 1 hora)	5		
Cobertura audiovisual con dron (evento hasta 1 hora)	5		
Streaming con smartphone (media jornada)	4		
Streaming con equipos profesionales (media jornada)	4		
Diseño adhesivo piso (0,3m x 0.3 m)	2		
Diseño adhesivo piso (1 m x 1 m)	2		
Diseño afiches	10		
Diseño carpeta institucional	1		
Diseño de gigantografía	6		
Diseño de fachada de edificio u otros locales	4		
Redacción de noticia para web	20		
Redacción comunicado de prensa	5		
Redacción y diseño gacetilla de prensa	5		
Redacción dossier de prensa	5		
Gestión de prensa para una conferencia de prensa o actividad que requiera cobertura de medios	5		
Clipping de prensa evento puntual	5		
Guionado para contestador telefónico: 10 mensajes	6		
Hora de isla de grabación de audio	6		
Diseño volante	4		
Diseño díptico	6		
Diseño tríptico	4		
Diseño cuadríptico	2		
Diseño librito hasta 20 páginas	1		
Diseño de infografía	2		
Diseño de publicación digital interna 20 páginas	3		
Diseño y maquetado Memoria y Balance hasta 40 páginas	1		
Placa animada 2D	4		
Diseño y maquetación de mailing	2		
Diseño de stand (6m2)	2		
Diseño de stand (10m2)	2		
Diseño de stand (más de 20m2)	2		
Modelado 3D de stand	1		
REDES SOCIALES / DIGITAL			
Contenido JPG	15		
Avatar y Portada	3		
Contenido GIF	5		
Canva	2		
Animación video corto - menos 30"	5		

Animación video guionado - de 30" a 60"	2		
Posteo	20		
Social Media Plan. Planteo de estrategia de marketing y comunicación en redes sociales.	2		
Moderación de comunidad. Costo mensual por cuenta. Calendario de publicaciones, contestación, derivación de consultas, resumen estadístico, reporte.	1		
Creación de perfil, fanpage, cuenta, canal, etc. Incluye avatar, portada, carga de datos y configuración de la cuenta.	1		
Diseño de campaña de Google Ads	6		
Diseño de campaña de Facebook	6		
Banner JPG/GIF	4		
Banner animado HTML5	2		
Banner Rich Media	2		
Banner Rich Media - Expandible Video Banner	2		
Banner Rich Media - Expandible Top y Box	2		
Banner programática	2		
Display Banners - top y box	2		
OTROS			
Armado de newsletter interno	6		
Capacitación o asesoría en comunicación de 3 hs.	4		
Corrección de estilo de documento (por hoja)	10		
Desarrollo de manual de buenas prácticas en Comunicación, Atención al Cliente, etc.	1		
Traducción de lengua de señas (por hora)	4		
Armado de encuestas de clima interno	2		
Diseño preguntas focus group	2		
Gestión de focus group (hasta 20 personas)	2		
Organización de desayuno de presentación de nuevos planes y unidades de negocio	2		
TOTAL LÍNEA 3			\$

Nota: todos los diseños no deben incluir el costo de fotografías

Anexo II:

Licitación de agencias de publicidad

Brief de comunicación

El Banco de Previsión Social (BPS) es un organismo público con carácter de ente autónomo, creado por el artículo 195 de la Constitución de 1967 que le asigna los cometidos generales de coordinar los servicios estatales de previsión social y organizar la seguridad social.

En octubre de 1979 se dictó el Acto Institucional N.º 9 que, entre otras cosas, sustituyó el BPS por la Dirección General de Seguridad Social (DGSS). Posteriormente, en marzo de 1986, a través de la ley 15.800, se reinstituye el BPS.

El BPS está presente en la vida de prácticamente todos los habitantes del país a través de los múltiples programas de seguridad social que administra.

Para llevar esto a cabo, el organismo cuenta con 3.700 funcionarios distribuidos entre Montevideo y 76 locales permanentes en todo el país.

Misión

La misión del BPS es brindar servicios para asegurar a la ciudadanía la cobertura de las contingencias sociales y la óptima gestión de los recursos, garantizando la eficiencia, eficacia y equidad del sistema de seguridad social en el marco de las responsabilidades constitucionales asignadas a la institución.

Visión

La visión del organismo es consolidar un modelo de cercanía y transparencia con la ciudadanía, brindando un servicio de excelencia de cobertura universal y prestaciones suficientes, apuntando a una gestión integral de nuestros recursos.

Valores

Los valores institucionales son:

- **Transparencia:** actuamos dentro de un marco con reglas claras, conocidas y asegurando un eficiente control de los recursos.
- **Compromiso con la ciudadanía:** compromiso fiel responsable para con la ciudadanía, beneficiarios y contribuyentes.
- **Eficiencia, eficacia y equidad:** optimizamos la asignación de recursos para el cumplimiento de nuestros objetivos establecidos, haciendo un uso eficaz de los mismos. Fomentamos una cultura donde nuestra ciudadanía y colaboradores reciben un trato justo e igualitario.

- **Excelencia en el servicio:** promovemos una calidad superior en nuestros servicios que sea valorada por nuestros beneficiarios y contribuyentes.
- **Confianza y cercanía:** articulamos la gestión de la organización mediante mejores prácticas que garanticen la integridad y respaldo de los servicios confiados por nuestros ciudadanos. Nos comprometemos con la gestión de calidad y la mejora continua en la atención a los beneficiarios y contribuyentes, alcanzando niveles de satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Pilares

En el plan estratégico del BPS para el período 2021-2024 se han definido lineamientos estratégicos para enmarcar su rumbo, agrupándolos en cinco grandes pilares:

- 1. Ciudadanía:** implementar y consolidar un modelo de cercanía y transparencia en el vínculo con nuestros beneficiarios y contribuyentes.
- 2. Posicionamiento:** posicionar al Organismo como servidor público, buscando sinergias con otros organismos, atentos a los cambios del entorno.
- 3. Evolución digital:** modernizar las tecnologías utilizadas con una visión integral.
- 4. Excelencia en los procesos:** ser eficientes en la gestión de beneficios y la gestión tributaria, trabajando en forma transversal en la toma de decisiones, acciones y controles.
- 5. Nuestra gente:** fortalecer las capacidades internas preparando a nuestros funcionarios para acompañar la evolución de las necesidades organizacionales.

Cercanía

Cercanía es un modelo, incluido en el pilar de Ciudadanía definido en el plan estratégico 2021-2024, cuyo objetivo es mejorar la experiencia del usuario apuntando a la simplicidad, atención personalizada, proactividad, información oportuna y accesibilidad.

Para ello, fue creada la unidad de Cercanía, encargada de velar por el cumplimiento de estos preceptos de forma transversal a la organización.

Este proyecto procura mejorar la experiencia del usuario al realizar sus gestiones, tanto presenciales como a distancia, promoviendo el uso de canales digitales; mejorar las instalaciones de atención integrando tecnología para realizar autogestiones; solicitar la mínima documentación posible u obteniéndola de otros organismos y automatizar procesos.

A su vez, se estableció adecuar los servicios conforme a la evolución de los hábitos de los beneficiarios y contribuyentes, así como a las nuevas formas de relacionamiento e integración social. Conocer a los usuarios implica conocer las gestiones que realizan en el organismo, sobre qué temas y a través de qué canales, con el fin de contar en los

puestos de atención con toda la información relativa al usuario, como datos de identidad, gestiones realizadas y el estado de estas.

En este sentido, se pretende generar alternativas para dar seguimiento a la atención e información brindada para disponer de mediciones de evaluación y satisfacción del usuario, promoviendo la evaluación de la calidad de los servicios brindados.

También se apunta a promover la interacción con el usuario, de forma que le permita comprender los efectos del sistema sobre su situación particular, presente y futura.

Por otra parte, se definió un nuevo modelo de atención con dos niveles: el primero (*front*), donde el contacto del usuario con el organismo puede ser en forma presencial o remota, mientras que el segundo nivel (*back*) permite la gestión interna descentralizada de los trámites, independientemente del lugar o el canal por el cual se inició.

Esto se vincula con otro proyecto que refiere a la automatización del proceso de los trámites, que permite asignar a funcionarios, ubicados en cualquier agencia o sucursal del país, diferentes etapas de dicho proceso, siendo atendidos por expertos en cada una de ellas.

La meta del pilar Ciudadanía para 2024 es que el 75 % de la opinión pública y de los usuarios tengan una opinión favorable (buena o muy buena) del BPS. También se espera lograr que el 90 % de las empresas y el 60 % de las personas realicen las gestiones en forma remota al finalizar el período.

Objetivo global de cercanía:

- Brindar servicios que aseguren la instrumentación de los programas de seguridad social en forma efectiva, eficiente y equitativa
- Brindar un servicio integral de calidad
- Promover una cultura de seguridad social y de interacción con el ciudadano

Campaña “Fantasía”

Se solicita la elaboración de una campaña de comunicación 360°, que incluya y detalle todo lo necesario para alcanzar los objetivos planteados a continuación.

Debe explicar, integrar y presupuestar todos los productos, acciones y herramientas que utilizará para realizar y producir la campaña, así como incorporar los criterios de evaluación que utilizaría para la misma. Serán valorados niveles de producción superiores.

Objetivo global de comunicación:

- Posicionar una nueva identidad del Banco de Previsión Social, plasmada en su plan estratégico 2021-2024, reflejando su personalidad, sus pilares y sus valores de una manera clara. Mostrando un BPS cercano, simple y transparente. Se trata de calar en la mente de los usuarios, tratando de conectar con ellos y que finalmente se sientan cómodos en el relacionamiento con el organismo.

Objetivos específicos:

- Mejorar la imagen corporativa del Banco de Previsión Social, buscando que los usuarios externos se sientan reflejados con sus valores, incrementando su fidelización hacia el organismo y, en definitiva, convirtiéndose en replicadores de opiniones positivas.
- Motivar a los empleados, despertando sentido de pertenencia para generar el máximo desarrollo de su potencial, permeando esto en una atención más empática.

Público objetivo

Usuarios actuales del BPS
Funcionarios del Banco en todo el país
Sociedad en su conjunto

Presupuesto

Para esta campaña se podrán destinar por todo concepto hasta un máximo de \$ 3.000.000 (pesos uruguayos tres millones) lo que incluirá producción y vehiculización en medios. No debe incluirse montos por concepto de honorarios.

Adjuntos

Informe ejecutivo de la Encuesta de Opinión y Satisfacción 2018-2022,
Plan Estratégico 2021-2024.
Memoria 2021.

Encuestas de opinión y satisfacción 2022

Resumen ejecutivo

Introducción

Este documento sintetiza los principales resultados de las Encuestas de opinión y satisfacción realizadas durante el año 2022. La intención de este relevamiento, que se realiza desde 1997, es conocer las expectativas, opiniones, y niveles de satisfacción del público en general y de las personas usuarias de cada área de negocios, en particular. En esta oportunidad se realizaron cambios en la forma de consulta con la finalidad de construir una nueva línea de base, más ajustada a las actuales modalidades de gestión, canales y públicos. El objetivo último es contar con insumos basados en evidencia, para mejorar la gestión. Los resultados se estructuran por encuesta y área de negocios.

El relevamiento fue realizado entre los meses de marzo y junio 2022, de forma telefónica, a cargo de la empresa CIFRA. Esta participó en la realización de una primera fase cualitativa en el mes de diciembre 2021, que sirvió de insumo para los ajustes antes mencionados.

Para empezar se exponen los principales hallazgos de opinión pública (OP). Seguidamente se muestra la información de las personas beneficiarias de prestaciones de actividad, luego de pasividad, y por último, usuarias de ATYR. La información se organiza bajo una lógica de semáforo, en la que se intenta mostrar de manera amigable los puntos de satisfacción (verde), alerta (amarillo), e insatisfacción (rojo). El documento cierra con algunas reflexiones finales, estas se centran en las fortalezas y debilidades emergentes en cada relevamiento.

Resultados Opinión Pública

Presentación

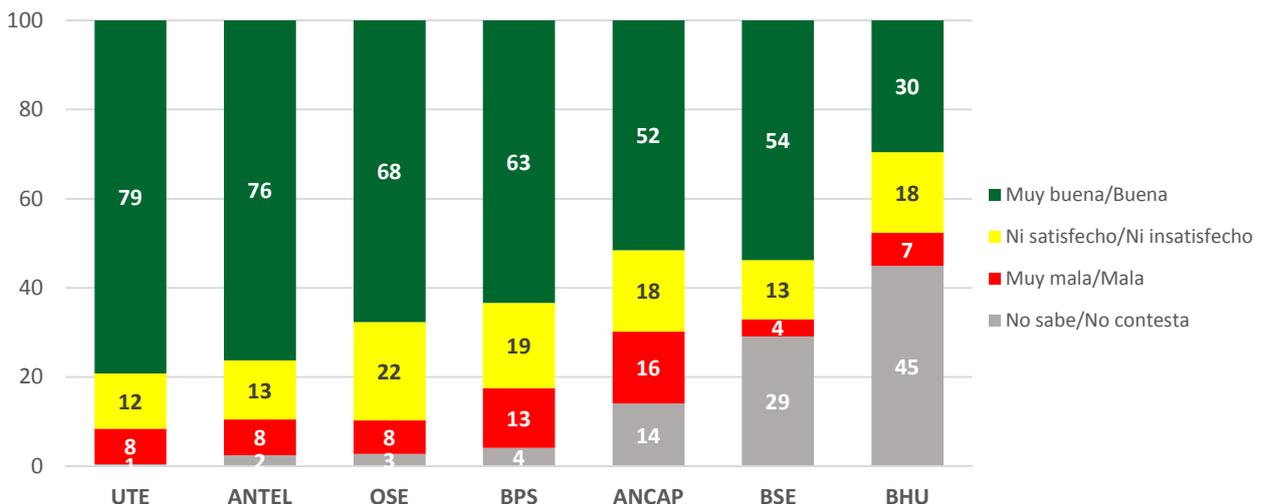
En este apartado se presenta parte de los resultados de la encuesta al público en general. Se trata de un relevamiento telefónico, a personas de 18 años y más con acceso a telefonía fija y celular¹, que indaga sobre la imagen del BPS y la de otras instituciones públicas, la evaluación general de los últimos diez años, la valoración sobre distintos atributos de gestión y atención, y la visibilidad de la comunicación pública del organismo. Se encuestaron 1.000 personas en el mes de marzo del 2022, y se obtuvo una distribución por edad, sexo y zona geográfica que se corresponde con los datos poblacionales.

La imagen del BPS

Las líneas que siguen dan cuenta de la imagen que la población general, con independencia de haber estado en contacto o no con la institución, tiene de esta. Para ello, se presentan las respuestas sobre la evaluación general, la evolución en los últimos 10 años, y la visibilidad de las prestaciones.

En cuanto a la evaluación que realiza el público en general, BPS se encuentra entre las empresas mejor evaluadas, más del 60% de las personas encuestadas hacen una evaluación buena o muy buena de la institución. Sobre este punto, vale la pena subrayar que son muchas las personas que se animan a realizar una evaluación de la institución. Obsérvese que la proporción de las que no saben o no contestan es baja (5%), similar al de las empresas públicas que brindan servicios esenciales (ANTEL, OSE). Esto tiene sentido si se considera la diversidad y complejidad de servicios que brinda el BPS, que alcanzan a la mayoría de la población en distintas etapas del ciclo de vida. Esto, a su vez, invita a revalorizar esta buena evaluación, que se mantiene a pesar de la complejidad de gestiones que lleva adelante.

Gráfico 1 - Evaluación general de instituciones públicas (en %), OP, 2022.

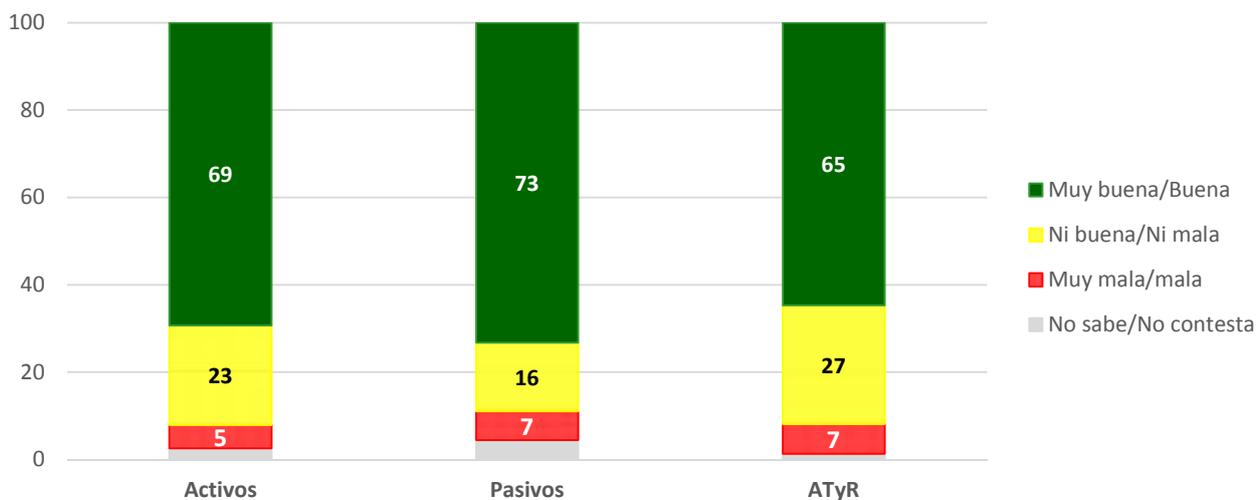


Resulta interesante comparar los resultados de la evaluación global realizada por el público en general con la de las personas encuestadas para cada una de las áreas de negocios, o sea, aquellas

¹ La muestra fue realizada por CIFRA

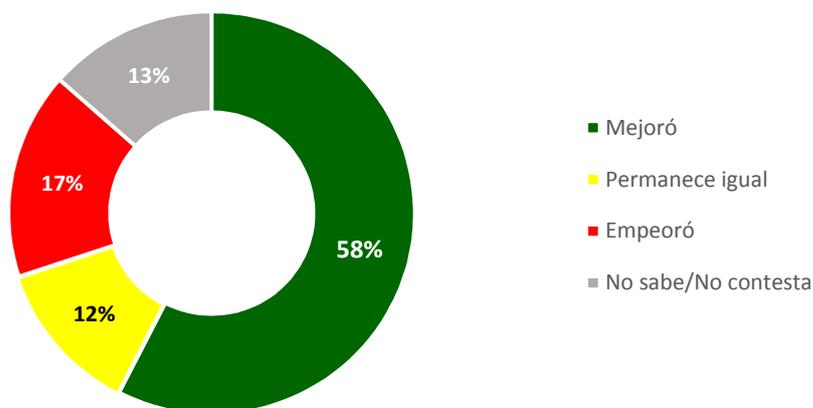
que han transitado en el último año por BPS. En este sentido, lo primero que corresponde destacar es que la evaluación de cualquiera de estos tres grupos es más positiva que la de OP, lo que lleva a pensar que la percepción de las personas mejora cuando tienen contacto con la institución. Ahora bien, si se analiza la distancia entre el público en general y cada área de negocio, se constata que la mayor brecha es con pasivos (10 puntos porcentuales) y la menor con ATYR (2 puntos). Lo que parecería indicar que la imagen del BPS mejora entre las personas que tienen contacto, y decae cuando este contacto es muy frecuente (ATYR). Otro elemento que puede incidir en esta percepción es el tipo de vínculo que tienen las personas, mientras unas son beneficiarias de prestaciones, otras son contribuyentes.

Gráfico 2 - Evaluación general por áreas de negocios, encuestas de satisfacción (en %), OP, 2022.



Otro aspecto en que se indagó fue la evaluación de los últimos diez años. A este respecto, más de la mitad de las personas encuestadas piensa que mejoró (58%), algo más de un 17% piensa que empeoró, 12 que permanece igual, y una proporción similar responde que no sabe.

Gráfico 3 - Evaluación de los últimos 10 años (en %), OP, 2022.

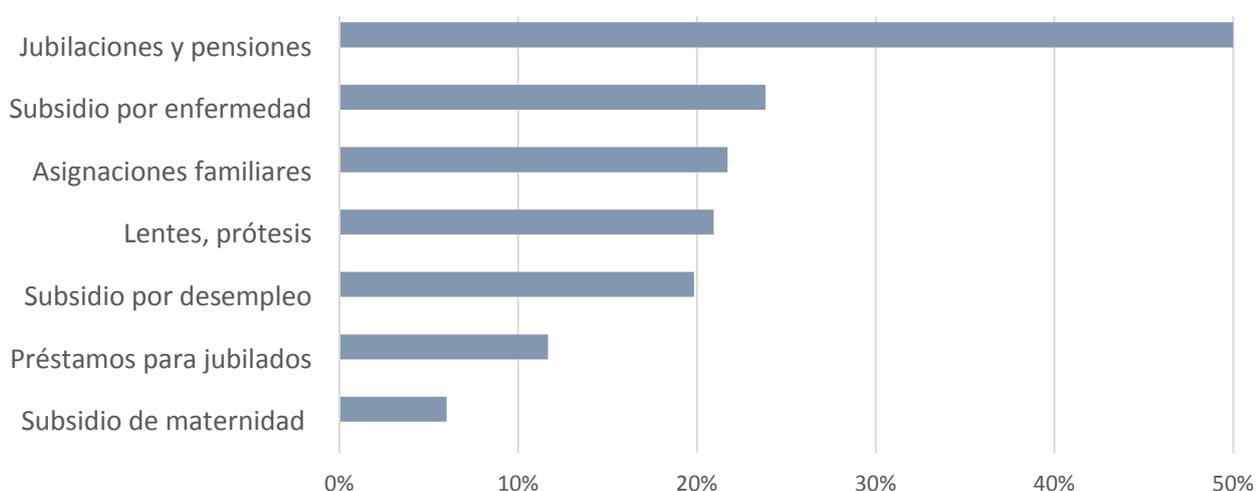


En relación a los motivos de mejora, lo más mencionado son los avances en la gestión por servicios en línea y web, que las personas identifican con mayor agilidad. A esto se suma progresos en la

atención y cobertura. Las personas que perciben que el BPS ha empeorado en los últimos 10 años, aducen este deterioro a la pandemia, un incremento de la burocracia y una peor atención. Puede llamar la atención que los aspectos señalados por ambos grupos de personas son los mismos, esto es así porque los elementos por los que las personas evalúan los servicios son la atención y los niveles de agilidad, y eso es lo que inclina la balanza para un lado o para otro.

Para completar la construcción que tiene el público en general del BPS, se consultó sobre la visibilidad de las prestaciones y la evaluación. La mitad de las personas encuestadas recuerda espontáneamente las jubilaciones y pensiones, le siguen con guarismos muy similares: el subsidio por enfermedad, las asignaciones familiares, prótesis y órtesis, y el subsidio por desempleo. Más atrás aparecen los préstamos para jubilados (10%), y el subsidio por maternidad (6%). La consulta deja en evidencia que gran parte de la población sabe que BPS brinda múltiples prestaciones.

Gráfico 4 - Visibilidad y evaluación de las prestaciones (en %), OP, 2022.



En lo que respecta a la evaluación de estas prestaciones, vale señalar que las mejor puntuadas son las de salud, maternidad e infancia (asignaciones familiares). Esto se relaciona con que las mujeres tienden a recordar más prestaciones en general, y a valorar más estas prestaciones en particular.

Evaluación de la atención del BPS (atributos)

Cuando se consulta al público en general sobre distintos atributos de atención y gestión, con independencia de haber transitado o no por la institución, se constata que los mayores problemas se ubican en los tiempos de espera y de duración de los trámites (que en una escala del 1 al 5 obtienen una nota promedio de 3.1). En el otro extremo se sitúan las valoraciones sobre la amabilidad del personal y el estado de los locales (cuya nota promedio es de 3.9).

Un elemento que destaca es que en la escala de semáforo construida, ningún atributo llega al verde, o sea que todos presentan puntos de alerta o insatisfacción. Cabe recordar que estas personas no necesariamente tuvieron contacto con BPS, de hecho sólo un 54% lo hizo en el último año, por lo que muchas de estas percepciones corresponden al imaginario construido en torno al Organismo. Como se verá más adelante, la experiencia con el BPS suele mejorar la evaluación que las personas realizan.

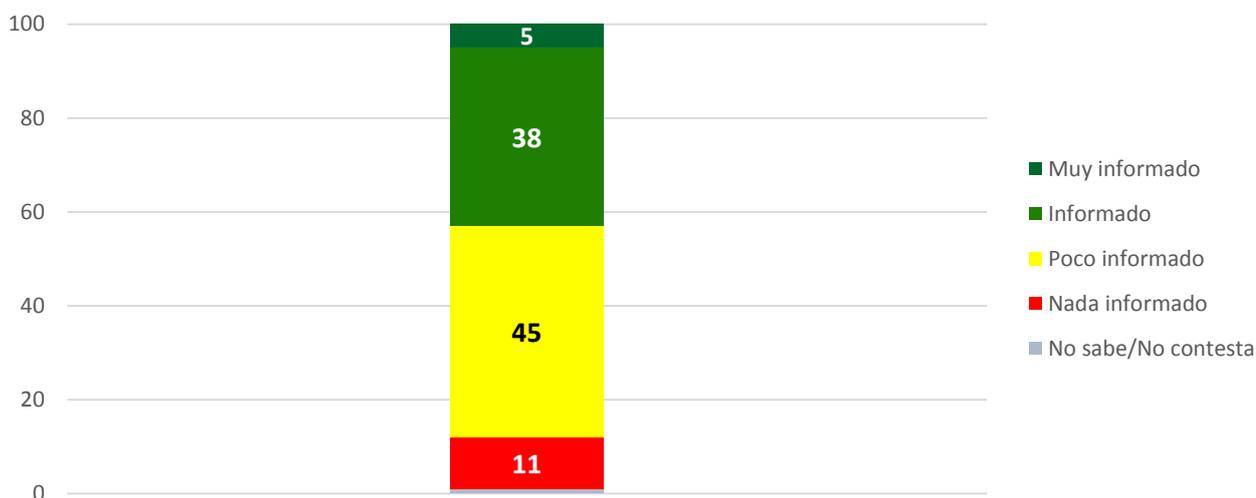
Figura 1: Puntuación media en atributos de atención y gestión, OP, 2022.



La comunicación pública

Para cerrar el apartado de Opinión Pública, se presenta una aproximación sobre canales de información y evaluación de la comunicación institucional. Al consultar a las personas sobre si se consideran informadas sobre los beneficios que brinda BPS, 4 de cada 10 responde que sí.

Gráfico 5 - Nivel de información de la población (en %), OP, 2022.



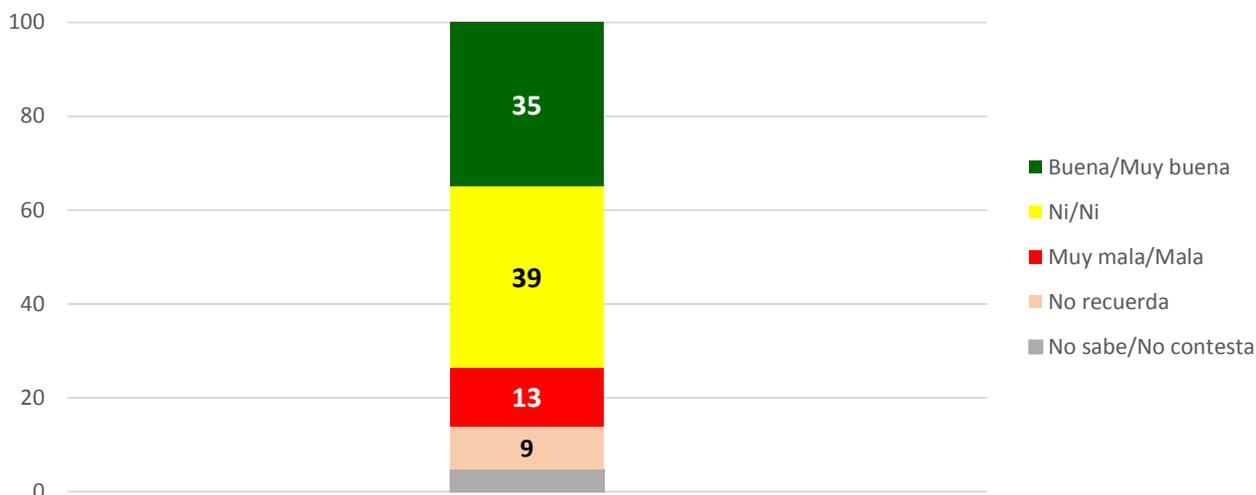
Para ahondar un poco más en este aspecto, se consultó acerca del mejor medio para que BPS informe a la población. Acá resulta interesante que la televisión sigue siendo la vía predilecta de 1 de cada 3 personas, le sigue la web y las redes sociales, que en conjunto es la mejor vía para el 37% de las personas. Más atrás está la radio (5%), el mensaje de texto (3,6%), y los locales presenciales (2,2%). Es importante mencionar que la radio y la prensa escrita podrían estar subrepresentados, por estar contemplados indirectamente vía web o redes sociales.

Figura 2: Mejor medio para que BPS informe, OP, 2022.



En lo que respecta a la evaluación que el público en general realiza de la comunicación del BPS, se constata que más de 1 de cada 3 personas piensa que es buena o muy buena (35%). Como contracara, el 65% restante se distribuye entre personas que opinan que no es ni buena, ni mala (39%), es mala o muy mala (13%), no recuerda (9%), o no sabe/no contesta.

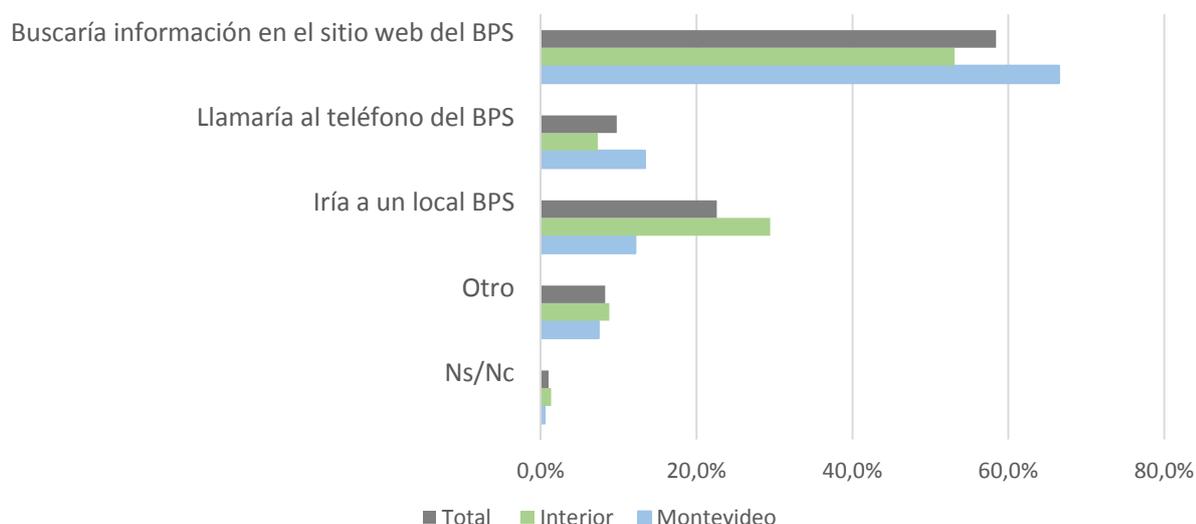
Gráfico 6 - Evaluación de la comunicación institucional (en %), OP, 2022.



Al indagar un poco más y consultar si recuerdan alguna comunicación institucional reciente, sólo un 5% de las personas responde afirmativamente. Los contenidos más mencionados son: información sobre pandemia, seguro de desempleo, y elecciones BPS.

Por último se consulta a las personas, dónde buscaría informarse en caso de necesitar información sobre BPS. Cerca del 60% expresa que lo haría vía web, algo más de un 20% de manera presencial, y algo menos del 10% de forma telefónica. Estos guarismos se modifican si se analizan las preferencias por región, la opción web supera el 60% para quienes residen en Montevideo frente al 53% de quienes lo hacen en el interior. Como contracara, la predilección por la asistencia presencial es cerca del 30% en estos últimos, y poco más del 20% en los primeros.

Gráfico 7 - Búsqueda de información según región (en %), OP, 2022.



Resultados Activos

Presentación

Para las encuestas de satisfacción de las personas trabajadoras se seleccionaron quienes hubiesen percibido algún subsidio de actividad de desempleo, enfermedad, medio horario para cuidados parentales o maternidad, entre enero 2021 y febrero 2022. De este universo se hicieron 1.000 encuestas telefónicas durante el mes de abril.

Perfil de personas encuestadas

Las encuestas realizadas tienen una proporción similar en cuanto a género (47% varones y 53% mujeres) y lugar de residencia (45% Montevideo y 55% interior). La distribución por edades es parecida para cada tramo seleccionado, la mayoría absoluta tiene al menos algo de educación secundaria y casi un tercio tiene alguna formación terciaria (incompleta o completa).

Tabla 1: Perfil de personas encuestadas según tramo de edad y nivel educativo

Tramo edad	%	Nivel educativo	%
18 a 29	18	Primaria	15
30 a 39	27	Secundaria	56
40 a 49	29	Terciaria	29
50 y más	27		

Evaluación de la atención del BPS (atributos)

En la satisfacción respecto a los distintos aspectos de la atención del BPS se destaca positivamente la amabilidad, el estado de los locales, la tecnología y la eficiencia del personal (todos con puntajes del 1 al 5, superiores a 4). Se observa cierta insatisfacción respecto al tiempo de espera general (3.4), la duración y facilidad de los trámites (3.8 y 3.4 respectivamente).

Figura 3: Puntuación media en atributos de atención y gestión, activos, 2022



Para los atributos mencionados no se encuentran divergencias sustanciales entre Montevideo e Interior, pero sí en cuanto al porcentaje de personas que no sabe responder sobre el estado de los locales en la capital del país. Para Montevideo casi 1 de cada 4 (23%) no sabe o no contesta, en el

resto del país este guarismo alcanza apenas 6.9%. Esto podría estar explicado en que en el interior las personas concurren con mayor frecuencia a las sucursales del BPS, dato que también surgió en los grupos de discusión de personas trabajadoras de la fase cualitativa.

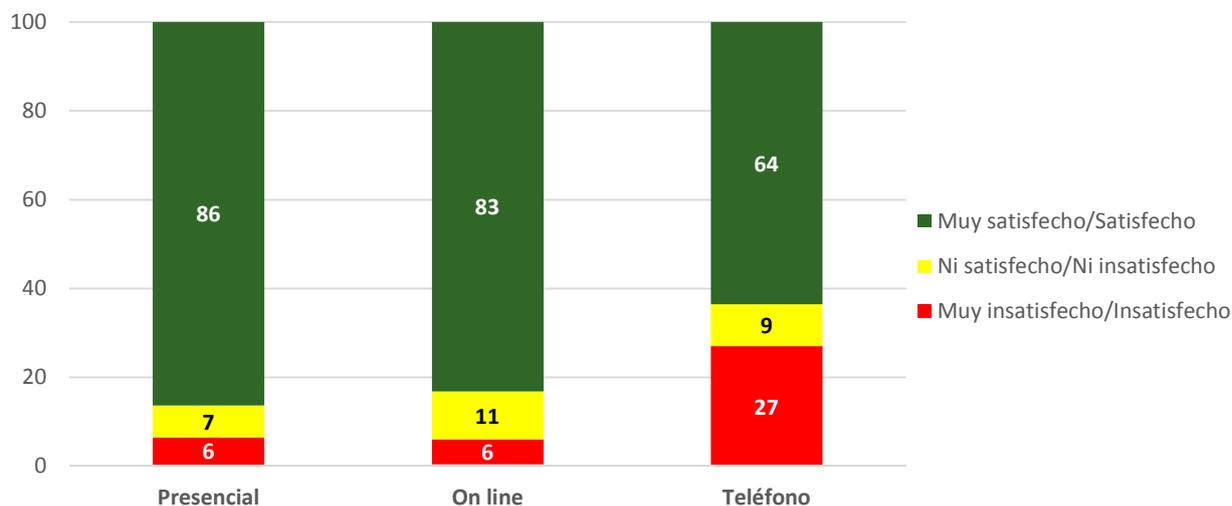
Satisfacción general con los canales

Para analizar la satisfacción con los distintos canales de atención (presencial, web y teléfono), se consultó a las personas trabajadoras sobre su uso en el último año. Del total de encuestas realizadas, 31% dicen haber concurrido a realizar un trámite o consulta presencialmente, 45% utilizado el canal telefónico y 64% la página web. Al distinguir entre Montevideo e Interior, se encuentran diferencias en el uso del canal web y presencial. Para el primero, se destaca una mayor utilización entre quienes habitan en la capital del país (70.5% y 58.2% respectivamente). Para el segundo, la concurrencia es mayor, posiblemente explicado por la cercanía que tienen las personas a las sucursales del interior (37.5% dicen haber concurrido en el interior y 22.2% en Montevideo).

Es importante mencionar que los bajos porcentajes de uso en los canales, en general, se explican en que las personas trabajadoras casi no deben realizar gestiones por sí mismas ante el BPS, ya que estas son realizadas en la mayoría de los casos por sus empleadores.

Condicionado a haber utilizado el canal, la satisfacción se encuentra alta a excepción del teléfono. Para este, 27% se encuentra insatisfecha o muy insatisfecha. De la fase cualitativa se desprende que la insatisfacción con el servicio telefónico está relacionada con los tiempos de espera para ser atendidos, y no tanto con la calidad de la atención una vez que las personas logran comunicarse.

Gráfico 8: Satisfacción con los diferentes canales de atención (en %), Activos, 2022.



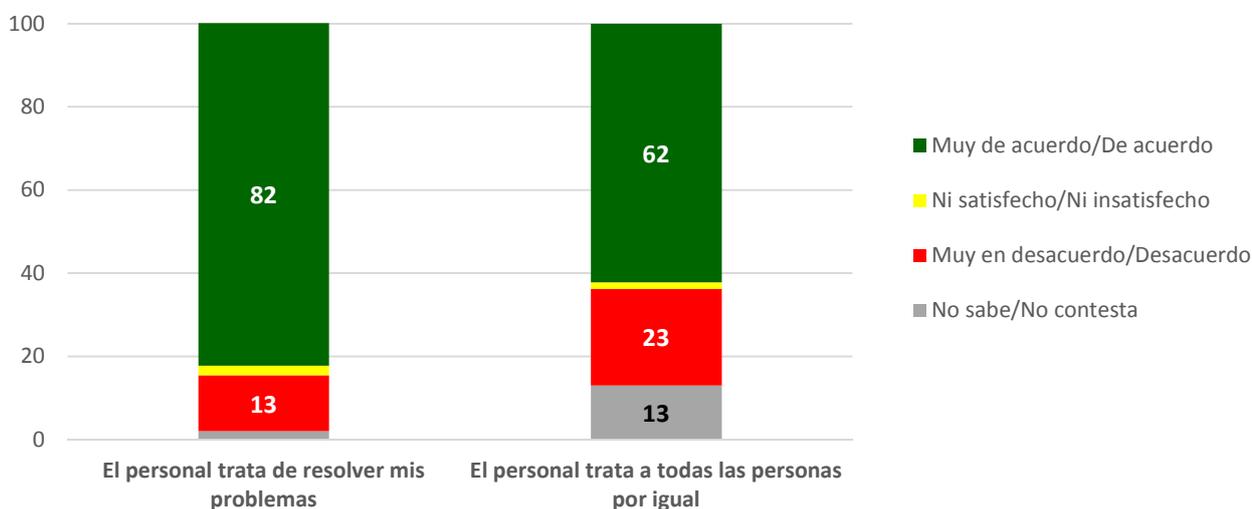
Canal presencial

Para quienes dicen haber concurrido en el último año (31%), se consultó respecto a ciertas frases de acuerdo y desacuerdo con el personal por el que fueron atendidos. Este es un dato histórico relevado en todas las encuestas de satisfacción previas.

El 82% está de acuerdo/muy de acuerdo en que *el personal trata de resolver sus problemas*. Estos guarismos mejoraron respecto a 2018 donde los porcentajes de acuerdo alcanzaban 77.4%. Por su parte, si bien 62% está de acuerdo/muy de acuerdo en que *el personal trata a todas las personas* por

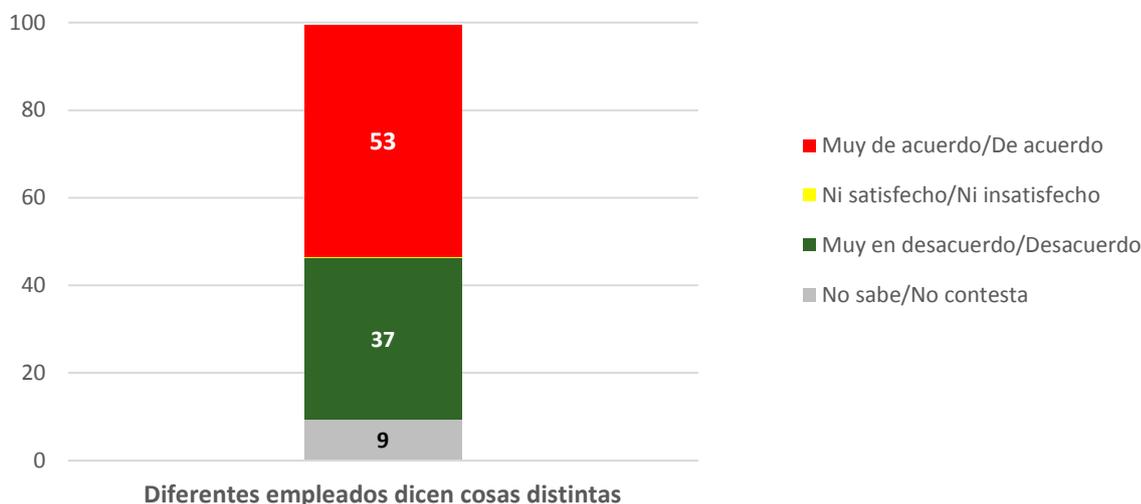
igual, 23% responde en desacuerdo. Es decir, casi 1 de cada 4 cree que el personal de BPS no trata a todas las personas por igual. En comparación con 2018 se observa un crecimiento de 8 puntos porcentuales (15%). Se destaca que 13% de las personas trabajadoras no saben/no contestan. Esto es razonable ya que no necesariamente las personas que concurren saben cómo tratan al resto.

Gráfico 9: Nivel de acuerdo con atributos de la atención presencial I (en %), Activos, 2022.



Finalmente, poco más de la mitad (53%) está de acuerdo en que *diferentes empleados dicen cosas distintas*. Es dable mencionar que estos guarismos son elevados en el histórico de las encuestas, con un comportamiento oscilante en torno a estos valores. Para el año 2018 alcanzaba 46%.

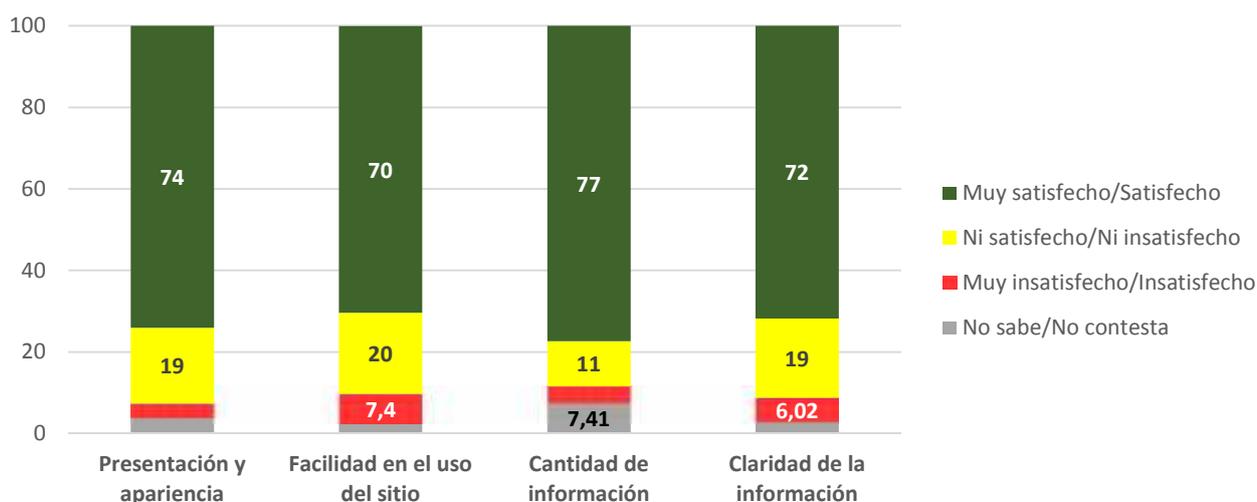
Gráfico 10: Nivel de acuerdo con atributos de la atención presencial II (en %), Activos, 2022.



Canal Web

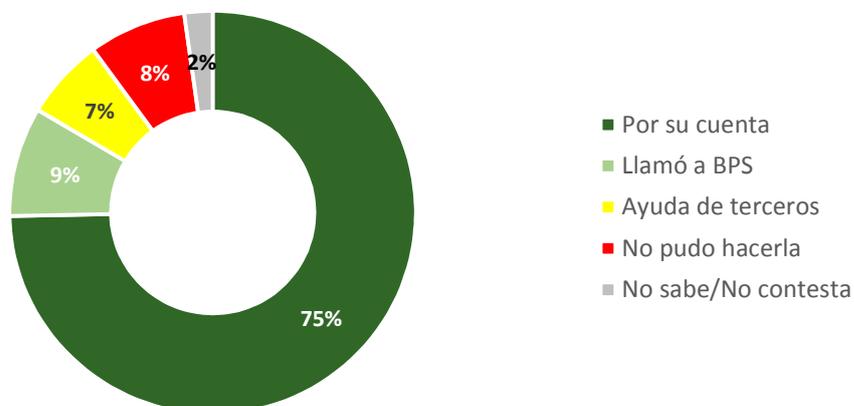
Condicionado al uso del canal (64%), se preguntó a las personas trabajadoras sobre ciertos atributos de la página web. Para cada uno el resultado satisfactorio se encuentra en el entorno del 70%. Sin embargo, cerca de 20% no tienen una opinión formada sobre la claridad y la facilidad del sitio, es decir, no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas con los atributos mencionados.

Gráfico 11: Satisfacción con atributos canal web (en %), Activos, 2022.



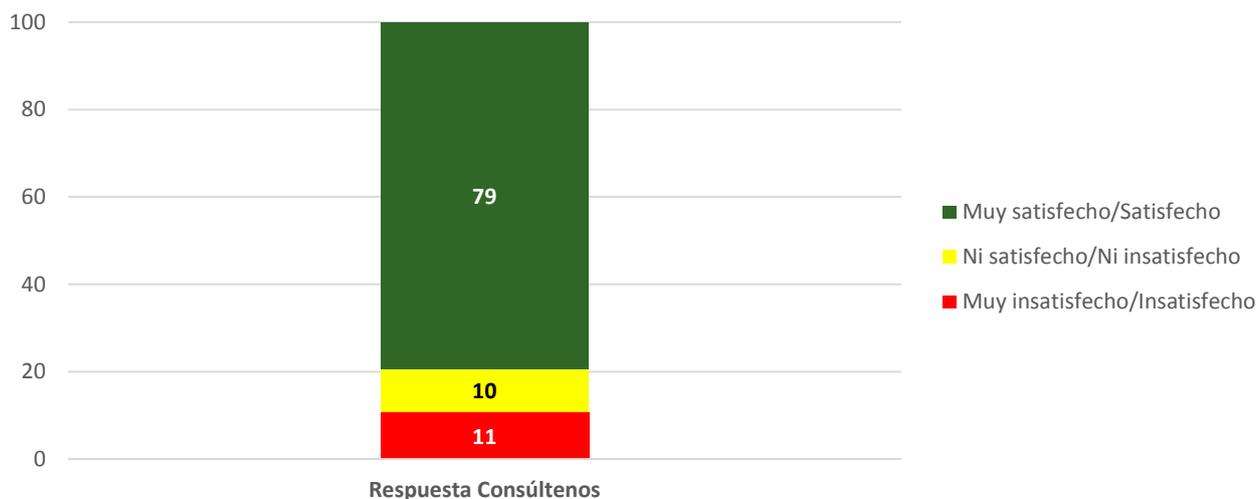
Adicionalmente, se consultó por la tenencia del usuario autenticado para ingresar a través de los servicios en línea. Del total de personas encuestadas 64% dicen tenerlo, y de éstas, 62% mencionaron haber intentado realizar algún trámite o gestión a través de este canal. Sobre este punto no se encuentran dificultades, algo más del 80% pudo realizarla ya sea llamando al BPS (8.8%) o por su cuenta (75%). Al analizar la tenencia de usuario entre la capital y el interior del país, es notoriamente mayor la tenencia de usuario en Montevideo (74.4% y 55.5% respectivamente).

Gráfico 12: Gestiones a través de servicios en línea (en %), Activos, 2022.



Por último, de quienes tienen usuario autenticado, 33% dijo haber realizado una consulta a través del consúltenos de los servicios en línea. Para estos, la satisfacción alcanza casi 80% aunque se presenta una alerta de insatisfacción de aproximadamente 11%. Nuevamente, se observa una mayor utilización de esta herramienta en Montevideo (39.7%) en comparación con el interior (27.2%), lo cual podría estar explicando que la insatisfacción también sea mayor en el primer caso en detrimento de la satisfacción (13.4% de insatisfacción en Montevideo y 6.9% en el interior). Posiblemente el uso más frecuente va acompañada de una evaluación más severa del servicio brindado.

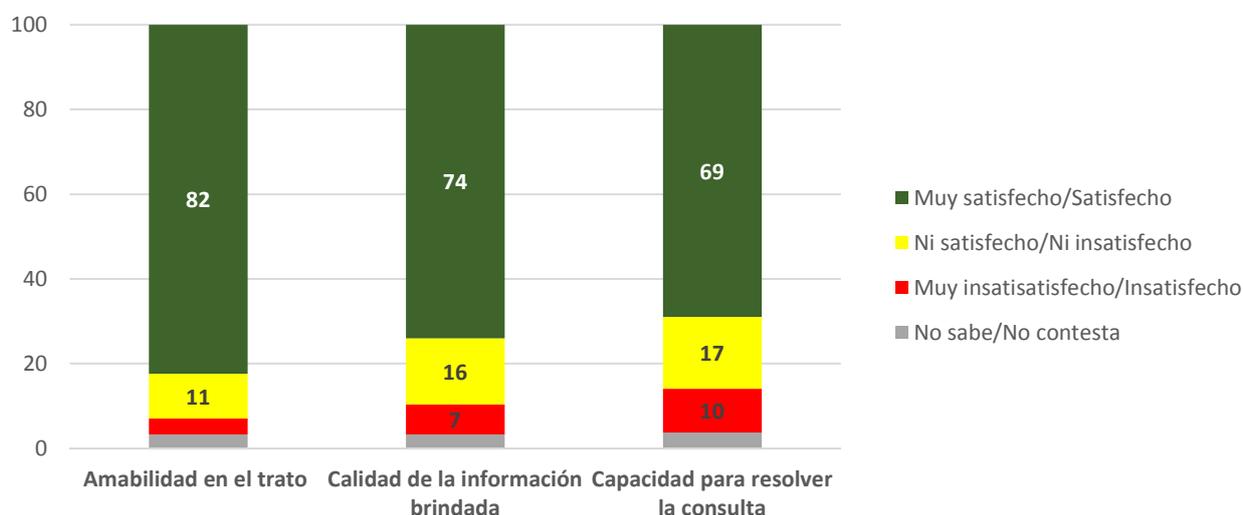
Gráfico 13: Satisfacción respuesta consúltenos (en %), Activos, 2022.



Canal telefónico

Casi 1 de cada 2 personas trabajadoras dicen haber utilizado el canal telefónico en el último año (45%). Al consultarles sobre ciertos atributos de la atención como la amabilidad en el trato, la calidad de la información brindada y la capacidad para resolver la consulta, las dos primeras reciben una buena evaluación pero se encuentra una alerta respecto al último atributo (en el entorno de 10% dicen estar insatisfechos). Esto podría deberse a qué es lo que esperan las personas que pueda informarse o resolverse a través de este canal, situación que debería ahondarse con otra herramienta que permita saber con mayor exactitud los motivos que hacen a la insatisfacción.

Gráfico 14: Satisfacción con atributos de la atención telefónica (en %), Activos, 2022.



Resultados Pasivos

Presentación

En el caso del relevamiento de satisfacción a pasivos, se construyó una muestra representativa en base al total de personas jubiladas y pensionistas, junto a quienes se encontraban en solicitud de

estas prestaciones entre agosto del 2021 y enero del 2022. De este universo se realizaron 826 encuestas telefónicas. El objetivo inicial era alcanzar las 1.000, pero esto no fue posible debido a un problema de calidad de los datos de contacto que se encuentran desactualizados. Esto no compromete la representatividad del estudio, pero da cuenta de un problema en la información de contacto de esta población, en que 1 de cada 5 no puede localizarse a partir de los datos con los que cuenta la institución.

Perfil de personas encuestadas

De las personas jubiladas encuestadas, un quinto de ellas accedió a la prestación hace menos de 2 años o se encuentra en trámite para ello, mientras que una proporción algo mayor lleva más de 10 años cobrando la jubilación o pensión (28%).

La distribución por sexo de estas personas concuerda con la estructura poblacional para estos tramos de edad, cuya característica principal es la feminización producto de la sobrevivencia femenina frente a la masculina en el envejecimiento.

Tabla 1: Perfil de personas encuestadas según antigüedad en el acceso y sexo.

Antigüedad en el acceso a la prestación (%)	Sexo	(%)
Hasta 2 años	22%	Varón 36%
2 a 5 años	28%	Mujer 64%
6 a 10 años	22%	
Más de 10 años	28%	

Evaluación de la atención del BPS (atributos)

En lo que respecta a los niveles de satisfacción con distintos atributos de gestión, vale subrayar dos cosas. Por un lado, que el ordenamiento de los aspectos evaluados es casi idéntico al realizado por las personas en actividad, destacándose positivamente la amabilidad del personal, el estado de los locales, y la tecnología. Por otro, que a diferencia del grupo anterior, la escala de semáforo alcanza el verde para todos los aspectos consultados.

Figura 4: Puntuación media en atributos de atención y gestión, pasivos, en%, 2022.



Es importante mencionar que la escala en color verde, no significa que no exista espacio para la mejora. De hecho, si en vez de hacer foco en la nota promedio que otorgan las personas, se atiende a los niveles de satisfacción, este espacio de mejora queda más en evidencia. Por ejemplo, en el caso del servicio, la duración de los trámites, y el tiempo de espera se releva una satisfacción positiva en el entorno de 7 de cada 10 personas junto con una insatisfacción algo superior al 10%. En el extremo opuesto, la amabilidad cuenta con una satisfacción cercana al 86%, y una insatisfacción inferior al 5%.

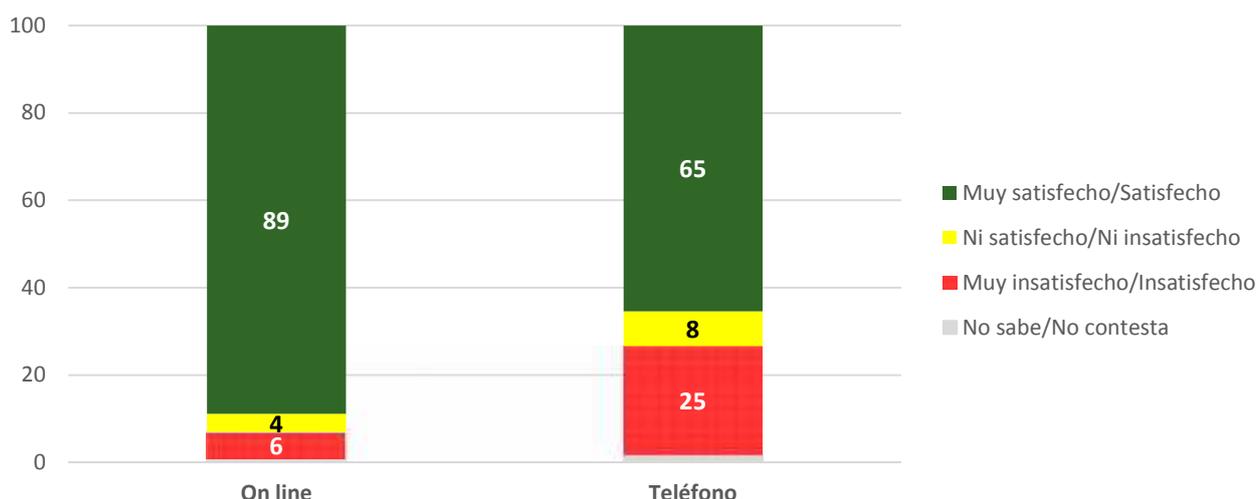
Satisfacción general con los canales

El uso de los canales web y telefónico alcanza al 26% de las personas encuestadas. Este guarismo encuentra diferencias por región. Mientras en el interior el uso del canal web es del 19%, en Montevideo alcanza a una de cada tres personas (33%). El canal telefónico por su parte, es utilizado en el último año por el 15% de las personas que residen en el interior, y por el 37% de quienes lo hacen en la capital.

En cuanto a la satisfacción relevada para cada canal, se destaca la evaluación positiva del canal web (89%) y la alta insatisfacción en el uso del teléfono (25%), en que una de cada cuatro personas dice estar muy insatisfecha o insatisfecha. En relación a los niveles de satisfacción por lugar de residencia, en ambos casos se cumple una mayor satisfacción en el interior que en Montevideo.

Como puede verse, el uso es bastante inferior al registrado en el caso de las personas en actividad. Esto puede deberse a dos cuestiones. Por una parte, hace sentido con el tipo de vínculo que puede esperarse de este colectivo, que una vez que cuenta con la pasividad tiene pocos motivos para contactarse con la institución. Por otra, es posible que el canal de preferencia para estas personas sea el presencial (no consultado en esta oportunidad).

Gráfico 15: Satisfacción con canales de atención (en %), Pasivos, 2022.

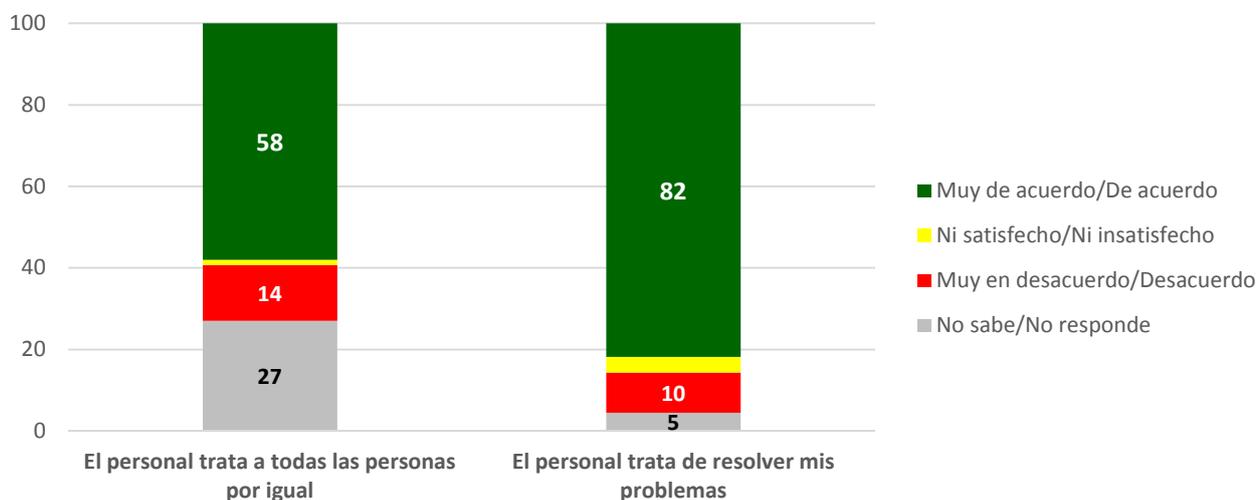


Canal presencial

Con independencia de haber concurrido o no en el último año, se consultó acerca del acuerdo/desacuerdo con afirmaciones sobre distintas características del personal. Cabe resaltar que el 82% percibe que el personal trata de resolver sus problemas, a la vez que el 58% entiende que

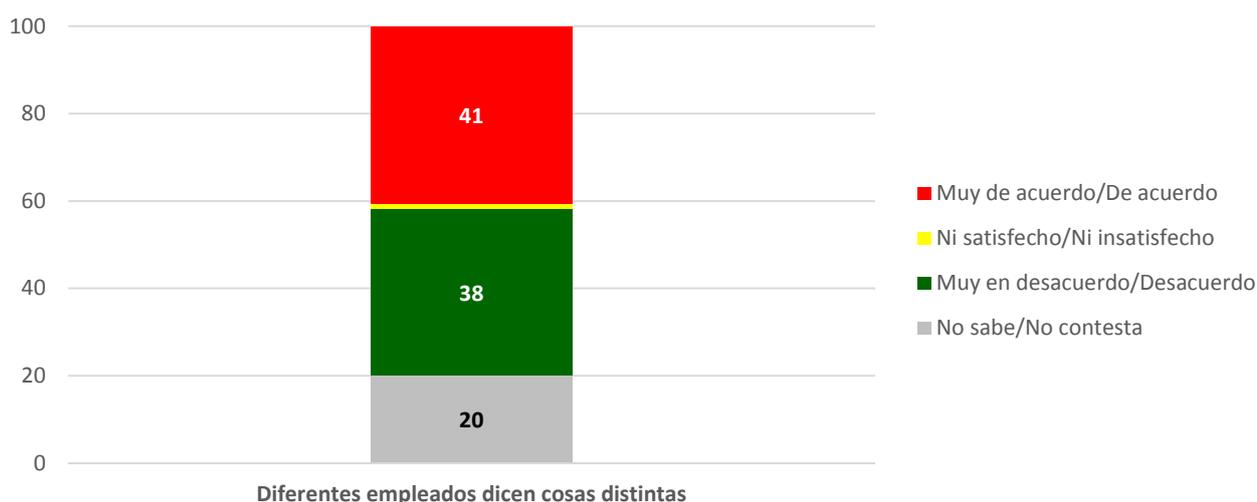
trata a todas las personas por igual. Como puede verse, más de 1 de cada 4 personas no puede responder esta consulta, lo que resulta una respuesta muy genuina, en tanto no se saben responder cómo el funcionariado trata a otras personas.

Gráfico 16: Nivel de acuerdo con atributos de la atención presencial I (en %), Pasivos, 2022.



Finalmente, 4 de cada 10 personas beneficiarias de pasividades está de acuerdo en que *diferentes empleados dicen cosas distintas*. Como ya fuera mencionado, se trata de consultas históricas en las encuestas de satisfacción. La comparación con la edición anterior registra algunos cambios con 2022 en que baja la proporción de pasivos que creen que *diferentes empleados dicen cosas distintas* que en 8 puntos menos a la edición anterior. Además, el porcentaje de respuestas en acuerdo con que el *personal trata a todos los usuarios por igual*, presenta un incremento de 5 puntos porcentuales para 2022.

Gráfico 17: Nivel de acuerdo con atributos de la atención presencial II (en %), Pasivos, 2022.

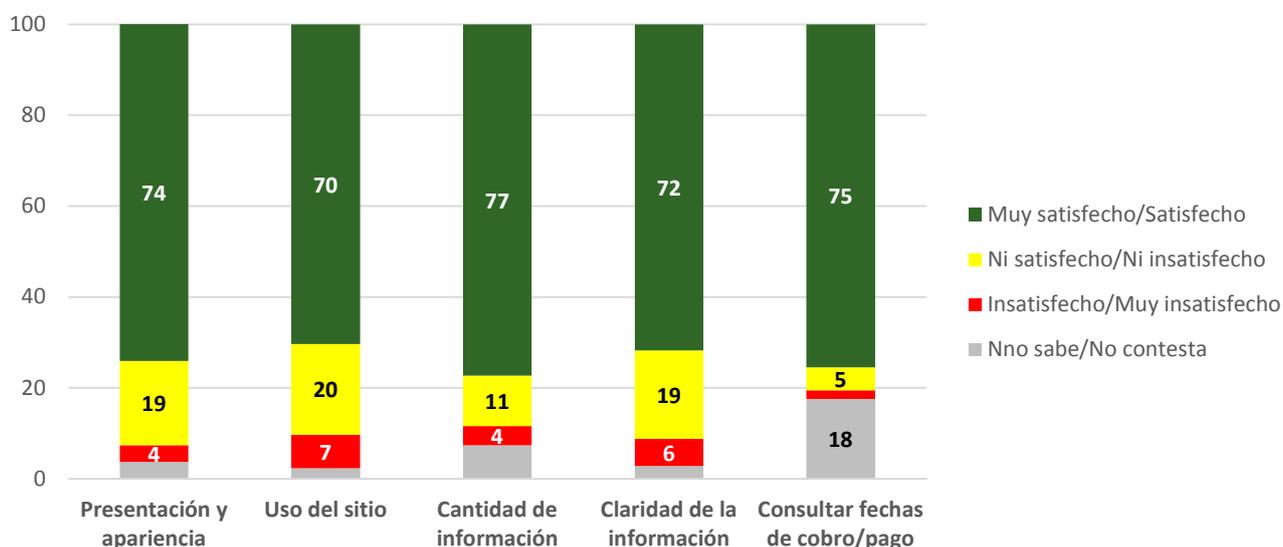


Canal web

El uso del canal web, en comparación con las otras áreas de negocios, es relativamente bajo entre los pasivos (26%). Al igual que entre las personas activas, los niveles de satisfacción son altos, por

encima del 70%. Nuevamente se destaca la proporción de personas cuya opinión es neutral en cuanto a la presentación y apariencia, la facilidad en el manejo del sitio, y la claridad de la información.

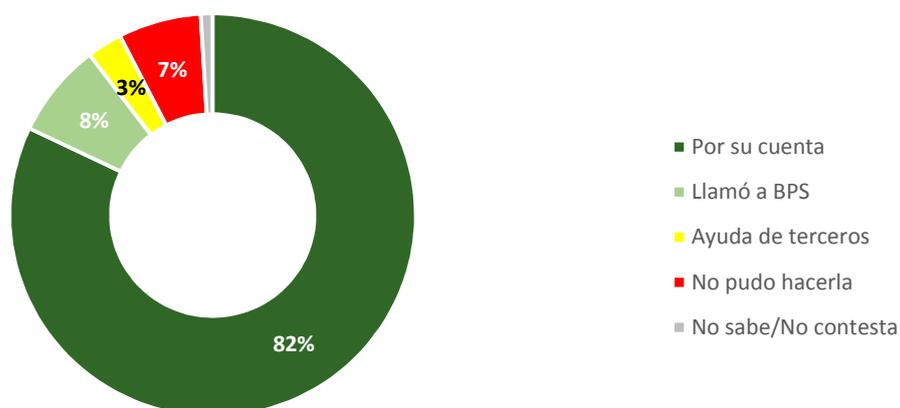
Gráfico 18: Satisfacción con atributos de atención web (en %), Pasivos, 2022.



Asimismo, se preguntó por la tenencia del usuario autenticado para hacer uso de los servicios en línea. Del total de personas encuestadas, 29% dicen tenerlo, y de éstas, 44% mencionaron haberlo utilizado en el último año. Acá vale hacer un señalamiento, al analizar esta situación entre quienes accedieron a la prestación más recientemente, se encuentra un incremento de diez puntos porcentuales en la tenencia del recurso. Posiblemente esto se deba a que estas personas, hayan tramitado el usuario autenticado durante su etapa activa.

En cuanto a las dificultades encontradas para su uso, se constata que el 82% pudo realizar la gestión por su propia cuenta, y un 8% lo hizo con asistencia del Organismo.

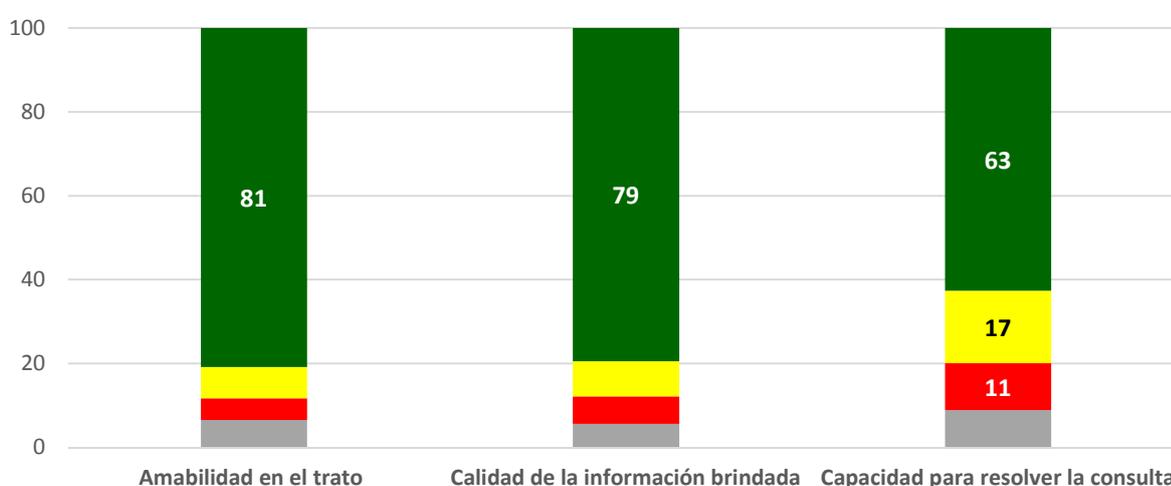
Gráfico 19: Gestiones a través de servicios en línea (en %), Pasivos, 2022.



Canal telefónico

Algo más de 1 de cada 4 personas manifiesta haber utilizado el canal telefónico el último año (26%). Los niveles de satisfacción con el uso son altos para el caso de la amabilidad en el trato, y la calidad de la información brindada, que rondan el 80% de respuestas positivas en ambos casos. Esto no se cumple en la evaluación de la capacidad para resolver la consulta, que presenta una satisfacción del 63%, combinada con un 17% de personas que expresan no tener opinión, y un 11% de personas que se declaran insatisfechas o muy insatisfechas. Nuevamente, puede que esto se relacione con las expectativas de las personas en cuanto a las posibilidades de resolución que tiene la gestión telefónica. Para saberlo, habría que analizar los resultados históricos y poner a prueba otras herramientas que puedan echar luz al respecto.

Gráfico 20: Satisfacción con atributos de atención telefónica (en %), Pasivos, 2022.



Resultados ATyR

Presentación

Para las encuestas de ATyR se realizó una muestra² de 5.000 empresas que tuvieran al menos una nómina (generada o presentada) entre enero 2021 y febrero 2022, y contaran al menos con un número de contacto. Para la extracción se solicitó la construcción de 5 estratos bajo el siguiente criterio:

- Estrato 1: empresas unipersonales sin dependientes
- Estratos 2 al 5: empresas con dependientes, siguiendo el criterio establecido en el Decreto N° 504/007³.

Se encuestaron 1.000 de manera telefónica durante el mes de mayo.

Perfil de personas encuestadas

Las empresas encuestadas fueron contactadas al número de teléfono que tuviesen registrado en el BPS, estos refieren tanto al dueño del emprendimiento como a una gestoría o estudio contable. Por

² La muestra fue solicitada a *Sistemas de Información* de ATyR

³ <https://www.impo.com.uy/bases/decretos-originales/504-2007>

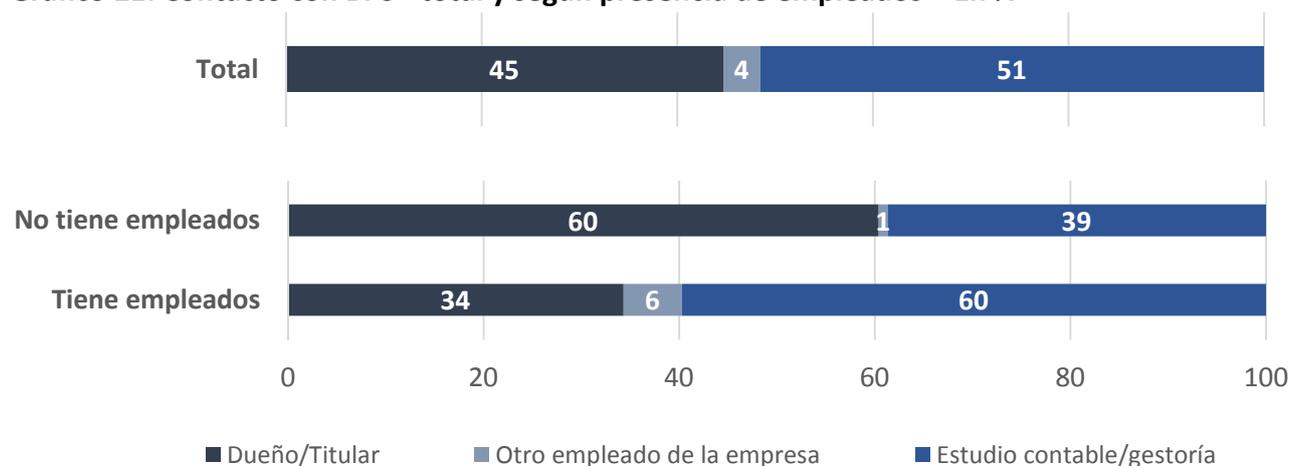
tramos de edad la distribución es equitativa en los tramos centrales, predominando quienes tienen 50 y más años. Al analizar por sexo, la mayoría son mujeres (66%). Esto podría estar explicado por la feminización que presenta este tipo de tareas contables y de gestión.

Tabla 2: Perfil de personas encuestadas según tramo de edad y sexo – En %

Tramo edad	%	Sexo	%
18 a 29	9	Varones	34
30 a 39	26	Mujeres	66
40 a 49	27		
50 y más	39		

Del total de encuestas realizadas, 45% corresponden al dueño/titular y 52% estudio contable o gestión. Al indagar según tengan o no empleados, se destaca que la presencia de empleados aumenta sustancialmente la del gestor o estudio. Entre quienes no tienen empleados, el 60% de los contactos son de los dueños/titulares mientras que, para quienes tienen, los guarismos revierten.

Gráfico 21: Contacto con BPS - total y según presencia de empleados – En %



Evaluación de la atención del BPS (atributos)

Respecto a la evaluación sobre los distintos aspectos de la atención, se destaca positivamente la amabilidad, el estado de los locales, servicio y la tecnología. Atributos bien evaluados para todas las áreas de negocio. Asimismo, la insatisfacción también se encuentra, al igual que las otras áreas de negocio, en el tiempo de espera y la duración de los trámites. Si bien en términos comparativos con las otras áreas de negocio la evaluación es más baja en estos dos atributos, no se debe perder de vista que quienes son usuarios/as de ATyR, además de ser contribuyentes del Organismo, suelen ser más educados, más frecuentes en el uso y quizás hasta más exigentes en cuanto a la celeridad del trámite.

Figura 5: Puntuación media en atributos de atención y gestión, ATyR, 2022

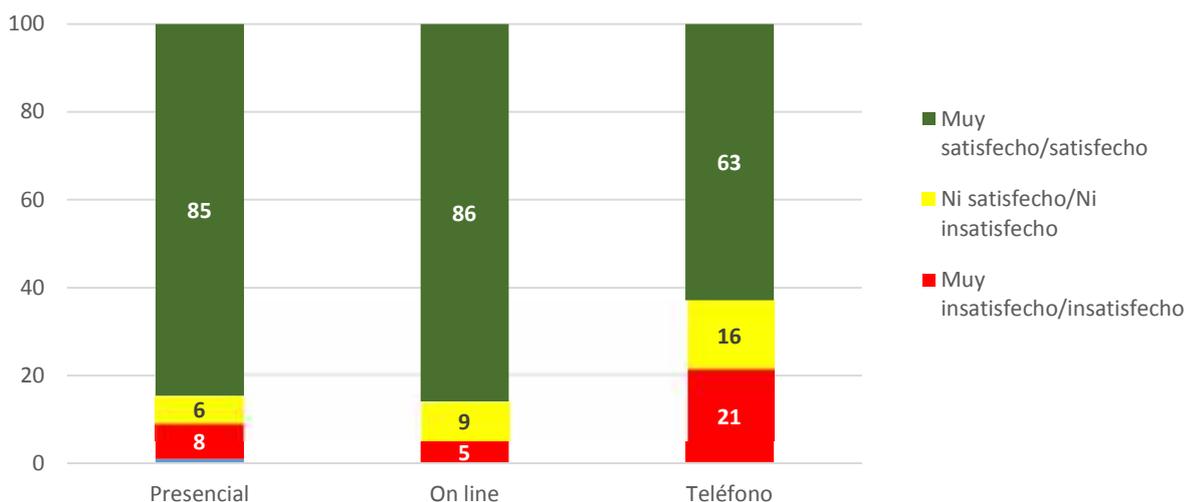


Satisfacción general con los canales

Sujeto al uso en el último año, se consultó al público de ATyR respecto a qué tan satisfechos/insatisfechos se encuentran, en términos generales, con los distintos canales de atención (presencial, web y telefónico). Del total de encuestas realizadas, el web resulta el más utilizado (83%), aún más que para activos (64%) y pasivos (26%). Esto es esperado dado el avance tecnológico del último tiempo, y el impulso hacia el uso de este canal en detrimento de la presencialidad. Para el canal telefónico, casi 1 de cada 3 (31%) dice haber llamado a realizar una consulta, y 19% concurrido presencialmente.

Condicionado a haber utilizado el canal, la satisfacción es alta (incluso más alta que en otras áreas de negocio), a excepción del teléfono. Para este último, 21% se encuentra insatisfecho/muy insatisfecho. Como se comentó, de la fase cualitativa se desprende que la insatisfacción con el servicio telefónico está relacionada con los tiempos de espera para ser atendidos.

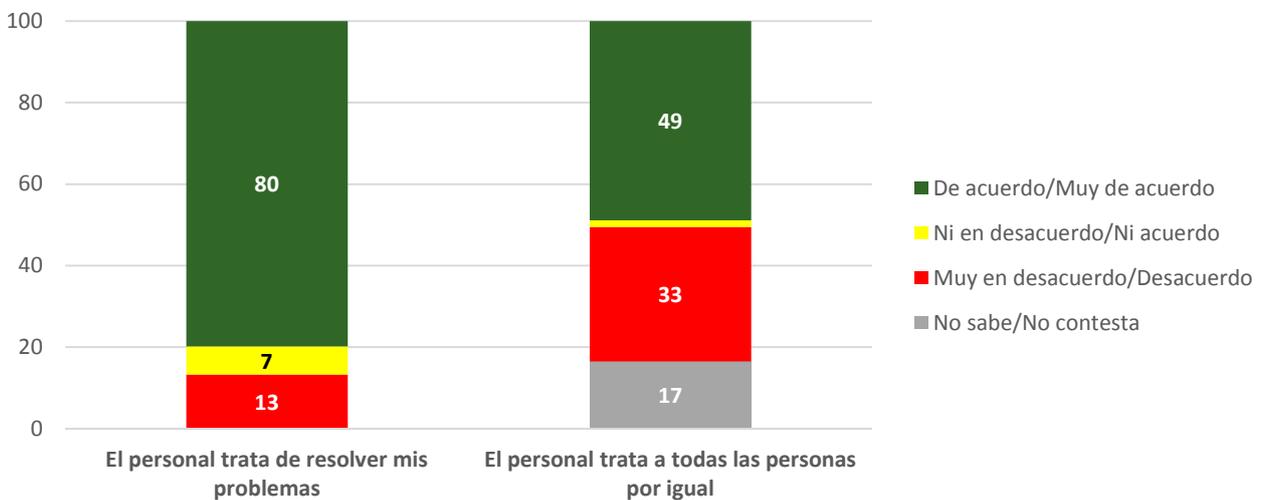
Gráfico 22: Satisfacción general con los canales de atención (en %), ATyR, 2022.



Canal presencial

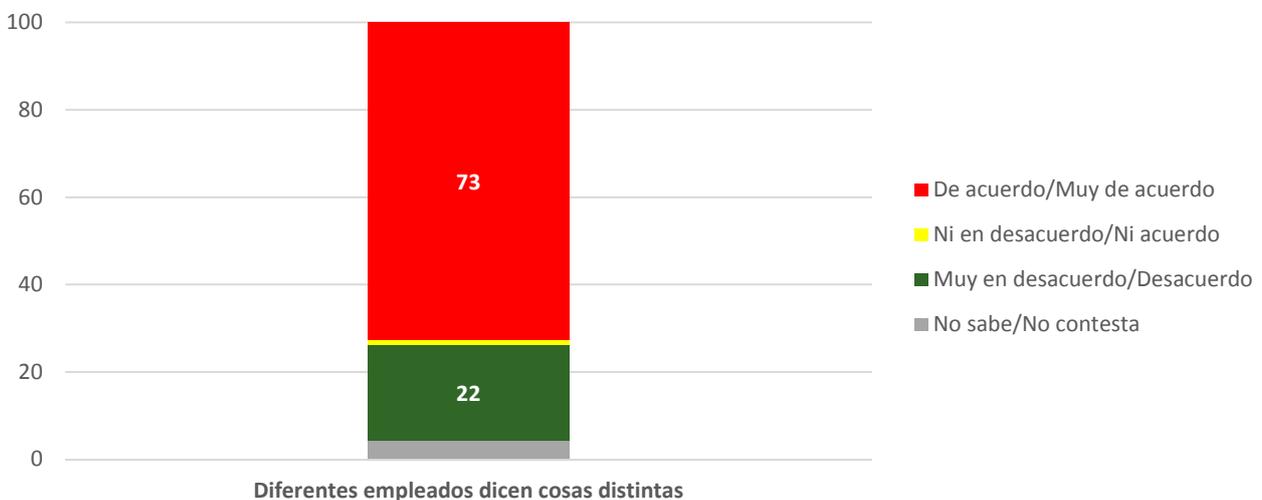
Para quienes concurrieron en el último año de manera presencial (19%), se les consultó respecto a ciertas frases de acuerdo y desacuerdo con el personal por el que fueron atendidos. Este es un dato histórico relevado en todas las encuesta de satisfacción previas. El 80% está de acuerdo/muy de acuerdo en que *el personal trata de resolver sus problemas*, y 13% está en desacuerdo. Por su parte, respecto a que *el personal trata a todas las personas por igual*, casi 1 de cada 3 no está de acuerdo con esta afirmación y 17% no sabe/no contesta. Esto es razonable ya que no necesariamente las personas que concurren saben cómo tratan al resto. En los grupos de discusión de empresarios/as, y entrevistas en profundidad con gestores de la fase cualitativa, se relevó que en ATyR quienes se encuentran menos empoderados y más vulnerables reciben un trato diferencial por parte de quienes atienden de manera presencial.

Gráfico 23: Nivel de acuerdo con atributos de la atención presencial I (en %), ATYR, 2022.



Por su parte, casi 2 de cada 3 (73%) está de acuerdo en que *diferentes empleados dicen cosas distintas*. Es dable mencionar que estos guarismos son elevados en el histórico de las encuestas, con un comportamiento oscilante entorno a estos valores. Para 2018 se encontraba cercano al 60%.

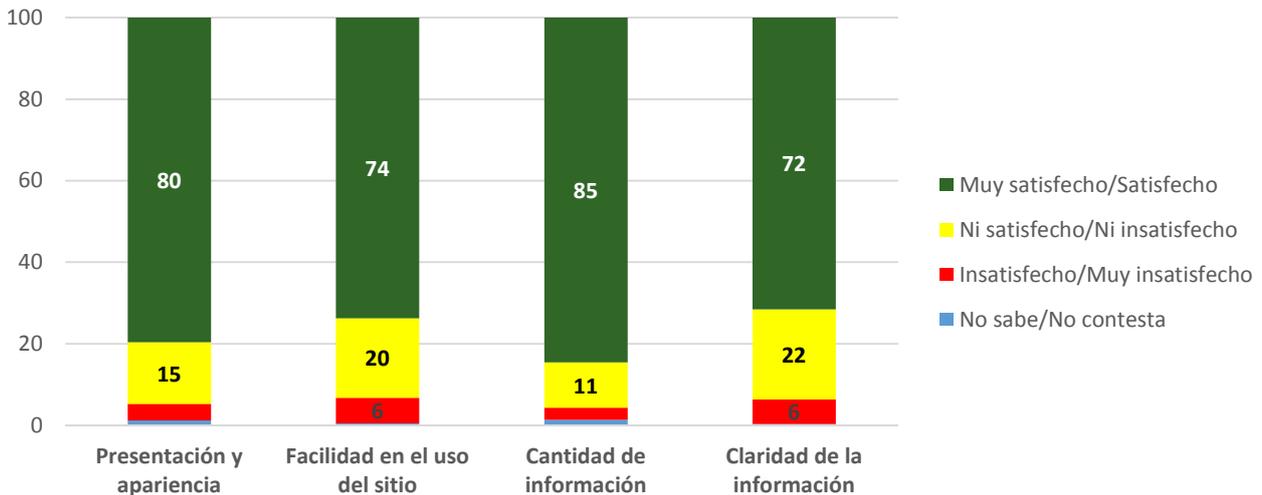
Gráfico 24: Nivel de acuerdo con atributos de la atención presencial II (en %), ATYR, 2022.



Canal Web

Sujeto al uso del canal web (83%), se preguntó a las empresas respecto a ciertos atributos de la página web. En general la satisfacción es alta para todos pero, se destacan porcentajes elevados de personas que no tienen una opinión formada al respecto. Para la *facilidad en el uso del sitio* y *claridad de la información*, en el entorno de 20% no está ni satisfechos/ni insatisfechos.

Gráfico 25: Satisfacción con atributos de página web (en %), ATYR, 2022.



Adicionalmente, condicionado al uso del consúltenos en el último año (43%), se indagó sobre ciertas características del servicio brindado. Se destaca el mayor uso entre quienes tienen empleados en comparación con quienes no (50% y 31% respectivamente). Para todos los atributos (Gráfico 26) se observan porcentajes elevados de personas que no están ni satisfechas/ni insatisfechas, es decir, no tienen una opinión formada. Es menester señalar la insatisfacción respecto al *tiempo transcurrido hasta obtener respuesta*. El 40% dicen estar insatisfechas. Si bien esto es una alerta importante, no se debe perder de vista que esta encuesta en particular no indica dónde está el problema, sino que da un aviso por donde trabajar. Además, los tiempos suelen ser subjetivos a cada persona y suelen estar sujetos a la demanda de celeridad de quien realiza las consultas. En el Gráfico 27 se presenta la satisfacción con la respuesta obtenida del consúltenos. La satisfacción alcanza 64% y 1 de cada 5 dice estar insatisfecho (20%).

Gráfico 26: Satisfacción atributos consúltenos (en %), ATYR, 2022.

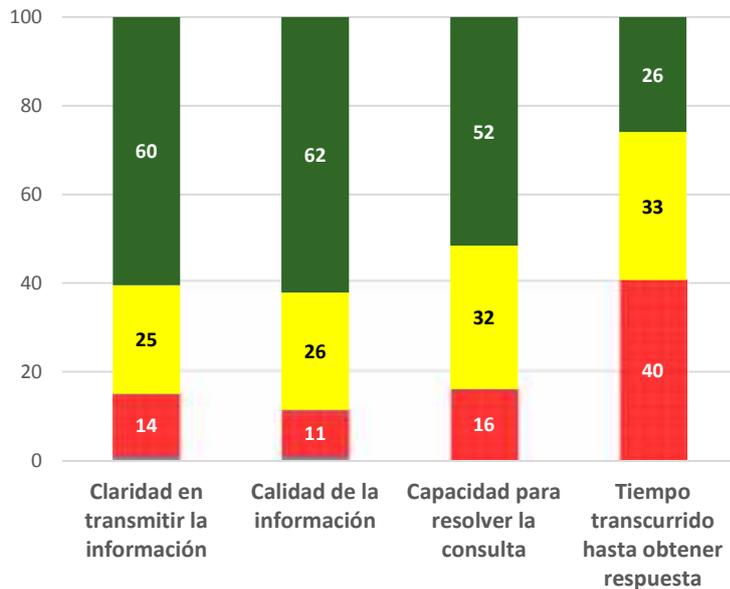
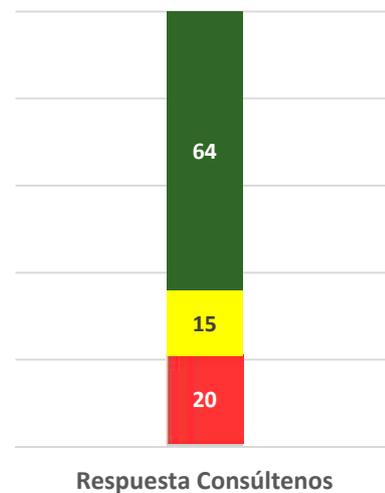
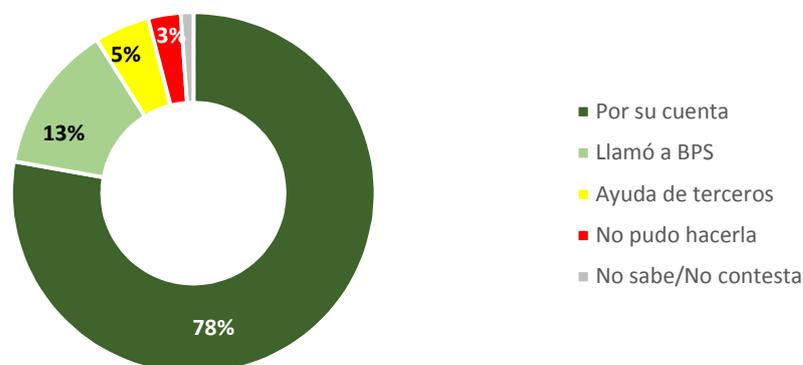


Gráfico 27: Satisfacción respuesta consúltenos (en %), ATYR, 2022.



Por último, 65% intentó realizar un trámite o gestión con su usuario autenticado a través de los servicios en línea. Al distinguir según tengan o no empleados, los guarismos alcanzan 74% y 53%. No se observan dificultades sobre este punto ya que cerca de 90% pudo realizarlo, por su cuenta (78%) o llamando al BPS (13%). Si se da apertura a este último dato considerando la presencia o no de empleados, 81% de quienes tienen pudieron por su cuenta y 6% no pudo. Para quienes no tienen, estos guarismos alcanzan 74% y 1% respectivamente. Esto denota, para el primer caso, que el hecho de tener empleados hace al uso más frecuente de los servicios en línea, esperando que la habilidad en el uso esté más incorporada que quienes no. Por su parte, respecto a quienes no pudieron hacerla, tener o no empleados también modifica los porcentajes. Esto se podría justificar en el hecho de tener mayor uso a través de este canal por el hecho de tener empleados, podría generar alguna dificultad para quienes se encargan de las gestiones con el organismo.

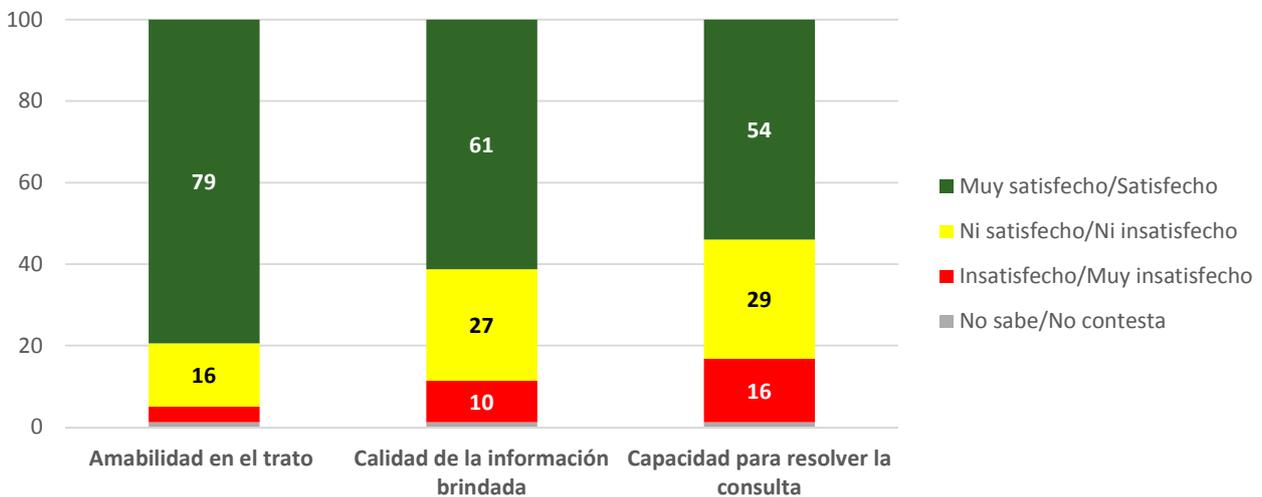
Gráfico 28: Gestiones a través de servicios en línea (en %), ATYR, 2022.



Canal telefónico

Casi 1 de cada 3 de las personas encuestadas de ATyR dicen haber utilizado el canal telefónico en el último año (31%), siendo mayor el uso entre quienes tienen empleados (aproximadamente 10 puntos porcentuales). Al consultar a quienes lo utilizaron sobre ciertos atributos de la atención como la *amabilidad en el trato*, la *calidad de la información brindada* y la *capacidad para resolver la consulta*, las dos primeras reciben una buena evaluación, pero se encuentra una alerta respecto al último atributo (en el entorno de 16% dicen estar insatisfechos). Esto podría deberse a qué es lo que esperan las personas que pueda informarse o resolverse a través de este canal, situación que debería ahondarse con otra herramienta que permita conocer con mayor exactitud los motivos que hacen a la insatisfacción. Adicionalmente, respecto a la calidad de la información y la capacidad para resolver la consulta, se destacan altos porcentajes de personas que no tienen una opinión formada al respecto (27% y 29% respectivamente).

Gráfico 29: Satisfacción con atributos de la atención telefónica (en %), ATYR, 2022.



Recomendaciones de relevamiento: poblaciones y cuestionarios

Tras haber finalizado el relevamiento surgen algunos ajustes para realizar a los formularios de encuestas a fin de mejorarlos. Por un lado, en el caso de las personas jubiladas y pensionistas, sería valioso incorporar el nivel de uso y satisfacción con el canal presencial para quienes accedieron a la prestación recientemente o se encuentran en tramitación. Además, sería apropiado quitar la consulta sobre el grado de satisfacción acerca de la información de fecha y lugar de cobro de la página web. Los altos guarismos de no respuesta indican que se encuentra en desuso.

Por otro lado, para todas las áreas de negocio, es pertinente revisar la formulación de las preguntas de acuerdo/desacuerdo con atributos de atención presencial. Hoy en día se encuentran enunciadas por la negativa, lo que dificulta su comprensión y posterior presentación. Esta modificación debe realizarse cuidadosamente a fin de no perder la comparabilidad con el histórico.

Por último, es menester incluir en todas las áreas de negocio, el apartado sobre comunicación institucional para saber el nivel de información de cada público y qué vías resultarían las más adecuadas para el contacto.

Reflexiones finales

El camino realizado deja en evidencia algunas cuestiones claves acerca de la imagen del BPS, la experiencia de las personas, las debilidades y las fortalezas. La institución cuenta con una muy buena imagen en el público en general, es de las empresas públicas más y mejor puntuadas por la población. Este público lo identifica con sus múltiples funciones, prestaciones y servicios.

Además, queda muy claro que la experiencia con la institución mejora la evaluación. Esto puede observarse en varias partes del recorrido. Por un lado, al comparar los guarismos obtenidos en la evaluación global por el público en general y por cada una de las áreas de negocios se constata un incremento en la satisfacción positiva de estos últimos grupos. Por otro, al cotejar la puntuación media obtenida para los distintos atributos de gestión (amabilidad, estado de los locales, eficiencia, etc.), se reafirma esta constatación. Ahora bien, si se analiza la distancia entre el público en general y cada área de negocio, se verifica que la brecha más marcada es con pasivos y la menos con ATYR. Esto parecería indicar que la imagen mejora entre el público que tiene contacto, pero no es tan buena cuando este contacto es muy frecuente. Asimismo, esta distancia diferencial puede tener relación, con el tipo de vínculo de unos y otros con la institución. Mientras las personas jubiladas son en la actualidad beneficiarias, las otras son contribuyentes (lo que puede impactar en la percepción).

Más allá de estas diferencias entre público, cuando se ahonda en las debilidades, se constata que los tiempos, algunas características de la atención presencial, y la percepción sobre la claridad/calidad de la información aparecen de manera recurrente como puntos de alerta.

En relación a los tiempos, los de espera general, los de espera en atención telefónica, y la demora en la respuesta del consúltenos, son aspectos que aparecen como problemáticos o, al menos, con bastante espacio de mejora. El relevamiento realizado no permite saber si se trata de una cuestión particular (de ciertas áreas o trámites) o una cuestión general. Para ello es necesario ahondar en otras herramientas (como registros administrativos u otras encuestas), que complementen esta información.

En lo que respecta a la atención presencial, la alta proporción de personas que indican encontrarse de acuerdo con la afirmación *Diferentes empleados dicen cosas distintas* en las tres áreas de negocios, invitan a prestar atención a este punto. Al igual que con el tema tiempos, la encuesta no permite saber si es un problema particular o general, pero enciende una alerta sobre este punto. Nuevamente, para saberlo con exactitud es necesario poner en juego otras herramientas. Posiblemente, algunos de los proyectos de mejora de gestión que hoy tienen lugar en la institución (seguimiento de tickets, el derecho a entender, entre otros) puedan contribuir a echar luz sobre este aspecto.

En lo que hace a la calidad/claridad de la información, vale destacar que para los diferentes canales analizados por los distintos públicos seleccionados, se encuentra una alta proporción de personas que (habiendo hecho uso de los canales) no pueden emitir una opinión (negativa o positiva) sobre este aspecto. Esto, si bien no denota a priori un problema, es una alerta a atender.

Acerca de las fortalezas; la amabilidad, la tecnología y la eficiencia del personal aparecen como los aspectos mejor valorados por todos los públicos. Al respecto de la amabilidad, vale señalar que es un factor determinante de la experiencia de las personas, y por lo tanto, es un aspecto de gran importancia. El estudio cualitativo realizado en el marco de este proyecto, dejó en evidencia que la amabilidad en el trato pondera positivamente la satisfacción con independencia del resultado de la gestión.

Vinculado a la tecnología (que corresponde en la percepción de las personas a las posibilidades de gestión online), no es para todas las personas. Los resultados de este estudio, en conjunto con los del relevamiento cualitativo, muestran que existe un colectivo de personas con preferencias por los canales más tradicionales (presencial y telefónico) y dificultades para la migración a lo digital (personas de menores recursos, personas mayores, entre otras). Esto invita a no descuidar la atención por las otras vías, a pesar de que su peso relativo esté en caída.

Anexo 1

Ficha metodológica	
<i>Condición de elegibilidad</i>	En la encuesta de opinión, las personas deben contar con acceso a telefonía celular o fija, y ser mayor de 18 años. Para las de satisfacción, deben haber recibido una prestación de actividad (enfermedad, maternidad, cuidados parentales, desempleo), estar percibiendo (o estén en trámite) jubilaciones y/o pensiones, o hayan contribuido al BPS en calidad de empresarios/as. Todo en referencia el año inmediatamente previo a la realización de la encuesta. Para ambas encuestas deben estar ubicados en cualquier parte del territorio nacional.
<i>Tasa de respuesta</i>	Para pasivos se concretaron 826 encuestas y para cada una de las otras áreas de negocio 1.000. La dificultad presentada para el primer caso se explica en un problema de calidad de los datos de contacto que se encuentran desactualizados. Esto no compromete la representatividad del estudio, pero da cuenta de un problema en la información de contacto que debería preverse para futuros contactos de BPS con esta población. Las tasas de respuesta oscilan entre 16% y 25%, siendo la más baja la encontrada para pasivos y la más alta para activos.
Muestras	
<i>Opinión Pública</i>	Población mayor de 18 años con acceso a telefonía celular o fija en todo el país. Se realizó un sorteo aleatorio multietápico, con la proporción de prefijos de los teléfonos fijos de acuerdo a la zona geográfica y de los móviles de acuerdo a la participación de cada empresa de telefonía en el total de celulares activos.
<i>Activos</i>	Personas beneficiarias de desempleo, enfermedad, maternidad, paternidad y cuidados parentales en el período comprendido entre enero 2021 y febrero 2022. Se contabilizan las personas una única vez según el beneficio para el que contaba con fecha de emisión más reciente y se quitan los individuos para los que figura fecha de fallecimiento. Luego se procede a estratificar la población de acuerdo a las prestaciones y se toma la muestra de 4.500 individuos en forma proporcional a cada estrato.
<i>Pasivos</i>	Se parte del stock de beneficiarios/as de pasividades contributivas (jubilaciones y pensiones por fallecimiento) en el período comprendido entre enero 2021 y febrero 2022, y solicitudes pendientes de las mismas prestaciones desde agosto 2021 al momento de extracción de la muestra. Se contabilizan las personas una única vez y se quitan los fallecidos. Luego se procede a estratificar en 4 grupos (stock jubilados, stock pensionistas, solicitud de jubilación en trámite y solicitud de pensión en trámite) y se toma la muestra de 4.900 individuos en forma proporcional a cada estrato.
<i>ATyR</i>	Se seleccionó una muestra de 4.500 empresas que tengan al menos una nómina (generada o presentada) entre enero 2021 y febrero 2022, y al menos un número de teléfono de contacto. Para la extracción se solicitó dividir la población en 5 estratos: <ul style="list-style-type: none"> - estrato 1: empresas unipersonales sin dependientes - los restantes 4 estratos de empresas con dependientes, según tamaño de la empresa por cantidad de empleados siguiendo el criterio establecido en el Decreto N° 504/007. La extracción de solicitó proporcional al tamaño de cada estrato.

Anexo 2

Cuestionario de Opinión Pública

Buenas tardes, mi nombre es _____ y trabajo para CIFRA, una empresa que hace estudios de mercado y de opinión pública. En esta encuesta queremos su evaluación de los servicios que brindan distintas instituciones. (SI ES MENOR DE 18, AGRADECER Y TERMINAR).

Sus respuestas son TOTALMENTE anónimas.

P1. ¿Con qué género se identifica?

1. Hombre 2. Mujer 3. Otro

P2. ¿En qué departamento reside?

LISTADO

P3. ¿Podría decirme su edad? (ANOTAR NUMERO, de 18 a 99)

(ANOTAR) _____

P4A. “Cuota hombre”

P4B. “Cuota mujer”

Evaluación general

5. Le voy a nombrar distintas instituciones públicas y el pido que evalúe cada una. Por ejemplo, ¿cuál es su evaluación general de la OSE, muy buena, buena, ni buena ni mala, mala o muy mala?

CODIGO

1. Muy mala
2. Mala
3. Ni/Ni
4. Buena
5. Muy buena
99. No sabe, no contesta

OSE

BPS

ANTEL

UTE

Banco de Seguros

ANCAP

Banco Hipotecario

6. Pensando en el BPS, ¿diría que ha mejorado o empeorado en los últimos 10 años?

1. Mejoró mucho
2. Mejoró
3. Permanece igual
4. Empeoró
5. Empeoró mucho
99. No sabe, no contesta

7. ¿Cuál considera que es la principal razón por la cual el BPS mejoró/empeoró?

8. ¿Cuáles servicios recuerda que presta el BPS? (NO SUGERIR, MARCAR TODOS LOS QUE MENCIONE)

- Jubilaciones
Subsidio por desempleo
Subsidio por maternidad
Subsidio por enfermedad
Asignaciones familiares
Servicio de atención (médica) materno infantil
Asignación de viviendas a pasivos
Lentes, prótesis
Gestión de empresas (ATYR)
Otro (ANOTAR)

9. Le voy a pedir que evalúe el funcionamiento de los distintos servicios del BPS, por lo que ha oído, no importa si usted los utiliza o no. Usando la escala donde 1 es muy malo y 5 muy bueno, ¿qué puntaje le pondría al servicio de

CODIGO

1. Muy malo
2. Malo
3. Ni/Ni
4. Bueno
5. Muy bueno
99. No sabe, no contesta

- Jubilaciones
Subsidio por desempleo
Subsidio por maternidad
Subsidio por enfermedad
Asignaciones familiares
Servicio de atención (médica) materno infantil
Asignación de viviendas a pasivos
Gestión de empresas (ATYR)

10. PASANDO AHORA A LA ATENCION QUE BRINDA EL BPS, y usando la misma escala donde 1 es muy malo y 5 muy bueno, ¿qué puntaje le pondría a...?

CODIGO

1. Muy malo
2. Malo
3. Ni/Ni
4. Bueno
5. Muy bueno
99. No sabe, no contesta

- a. el servicio que brinda
b. La facilidad de los trámites
c. La duración de los trámites
d. El tiempo de espera en ser atendido
e. La amabilidad del personal
f. La eficiencia del personal
g. El estado de los locales
h. la tecnología que tiene el BPS

11. ¿Alguna vez se contactó con el BPS o concurreció para pedir información o realizar algún trámite? (SI SE CONTACTÓ) ¿Con qué frecuencia se contactó en el último año?

1. Varias veces por mes
2. Una vez por mes
3. Algunas veces en el año
4. Una vez en el año
5. No se contactó en el último año, antes
6. Nunca se contactó
99. Ns/Nc

12. (SI SE CONTACTO EN EL ULTIMO AÑO) En el último año, ¿alguna vez recurrió al BPS para...? (LEER TODAS Y MARCAR LAS GESTIONES QUE REALIZÓ)

Tramitar jubilación o pensión
Tramitar subsidio por desempleo
Tramitar subsidio por maternidad
Tramitar subsidio por enfermedad
Tramitar asignaciones familiares
Servicio de atención (médica) materno infantil
Gestión por su empresa

Atención presencial

13. Para realizar alguna de esas gestiones, ¿Ud. tuvo que concurrir PERSONALMENTE a las oficinas del BPS?

1. Sí, para alguna sí
2. No

14. (SI CONCURRIO) ¿Se agendó antes de concurrir, o fue directamente a las oficinas a averiguar?

1. Se agendó antes en la web
2. Se agendó antes por teléfono
3. Fue directamente a las oficinas
99. Ns/Nc

15. (SI CONCURRIO) Pensando en el sector al que concurreció, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el personal que lo atendió?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

Atención telefónica

16. ¿Sabe si el BPS tiene un servicio de atención telefónica? (SI SABE) ¿Y llamó alguna vez al servicio telefónico DEL BPS en el último año?

1. No tiene
2. No sabe si tiene
3. Tiene, no llamó en último año
4. Tiene, llamó en último año

99. Ns/Nc

17. (SI LLAMO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el servicio de atención telefónica?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

Página Web

18. ¿Consultó alguna vez la página web del BPS? (SI CONSULTÓ) ¿En el último año o antes?

1. No consultó
2. Consultó, no en el último año
3. Consultó en el último año
99. Ns/Nc

19. (SI CONSULTÓ) ¿Para qué visitó la página web, para hacer una consulta, para realizar un trámite, para buscar información?

1. Realizar una consulta
2. Realizar un trámite
3. Buscar información
99. Ns/Nc
- Otra (ANOTAR)

20. (SI CONSULTÓ) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la página web del BPS?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

Servicios en línea

21. ¿Sabe que puede tener un usuario personal para realizar trámites y gestiones en línea a través de la página web del BPS? (SI SABE) ¿Usted tiene un usuario personal en el BPS?

1. No sabe
2. Sabe, no tiene
3. Sabe, tiene

22. (SI NO TIENE) ¿Le interesaría tener un usuario personal en el BPS para realizar trámites y gestiones en línea?

1. Seguro sí
2. Probablemente sí
3. No le interesa
99. Ns/Nc

23. (SI TIENE USUARIO) ¿Trató de realizar alguna gestión o trámite utilizando ese usuario personal a través de la web del BPS en el último año?

1. Si
2. No

24. (SI TRATO DE REALIZAR UNA GESTION) ¿Y logró realizar la gestión que quería por su cuenta, tuvo que llamar al BPS o pedir ayuda para hacerla, o al fin no pudo hacerla?

1. Logró por su cuenta
2. Logró después de llamar al BPS
3. Logró después de pedir ayuda a otro (del hogar/del trabajo)
4. No pudo hacerla
99. Ns/Nc

Comunicación

25. ¿Ud. se considera informado sobre los beneficios que brinda el BPS a la población?

1. Muy informado
2. Bastante informado
3. Poco informado
4. Nada informado
99. Ns/Nc

26. ¿Cuál sería el mejor medio para que el BPS brinde información a la población?

1. TV
2. Radio
3. Prensa papel
4. Su sitio en internet
5. Redes sociales
6. Locales BPS
7. Mensajes de texto

27. ¿Cómo evalúa la comunicación que el BPS realiza en los medios de comunicación?

1. Muy mala
2. Mala
3. Ni/Ni
4. Buena
5. Muy buena
77. No recuerda ninguna
99. Ns/Nc

28. ¿Ud. recuerda alguna comunicación reciente del BPS? (SI RECUERDA) ¿Recuerda qué comunicaba?

1. No recuerda ninguna comunicación
2. Recuerda, pero no de qué trataba

Recuerda (ANOTAR) _____

29. Si usted necesitara informarse sobre alguna gestión que debe realizar en el BPS, ¿adónde buscaría esa información?

1. Iría a un local BPS
2. Llamaría al teléfono del BPS
3. Buscaría información en el sitio web del BPS
4. Mandaría un mail al BPS
5. Preguntaría en el trabajo
6. Otro
9. Ns/Nc

30. (SI MENCIONA LUGAR) ¿Por qué buscaría información allí?

1. Es el único que conoce
2. Es lo más cómodo/rápido
3. Es el más confiable
4. Otro

31. Para finalizar, ¿cuánto tiempo piensa que demora el trámite para obtener una jubilación o pensión del BPS?

32. ¿Considera que ese trámite es (LEER ALTERNATIVAS)?

1. Muy sencillo
2. Sencillo
3. Ni/Ni, depende
4. Complicado
5. Muy complicado
9. Ns/Nc

Datos del encuestado/a

33. ¿Cuál es el último año de educación que ha completado?

1. Sin educación formal
2. Primaria
3. Ciclo básico incompleto o completo (hasta 3°)
4. Bachillerato incompleto o completo (4° o más)
4. Terciaria no universitaria
5. Terciaria universitaria

P34. ¿Ud. trabaja?

1. Trabaja
2. Está en seguro de paro
3. Jubilado
4. Desocupado
5. Estudia (no trabaja ni en seguro)
6. Ama de casa
7. Rentista, pensionista, no hace nada
99. Ns/Nc

35. (SI TRABAJA o JUBILADO) ¿Es/era empleado, trabaja por cuenta propia, es patrón? SI TRABAJA EN LOS DOS, EN EL QUE GANA MÁS)

1. Empleado público
2. Empleado privado
3. Cuenta propia con local
4. Cuenta propia sin local
5. Patrón con empleados
6. Miembro de cooperativa
7. Trabajador no remunerado
9. Ns/Nc

36. (SI TRABAJA O JUBILADO) ¿Qué tareas realiza/ba en ese trabajo?

1. Director/gerente
2. Profesional universitario
3. Técnico
4. Empleado de oficina
5. Trabajador de servicios, comercio
6. Obrero calificado/operador de máquinas
7. Obrero no calificado
8. Fuerzas Armadas
9. Ns/Nc

Cuestionario de Pasivos

Buenas tardes, ¿podría hablar con ...? Mi nombre es _____ y estoy llamando desde CIFRA, una empresa que hace estudios de opinión pública. En esta ocasión, estamos haciendo un estudio para el BPS, que quiere evaluar los servicios que presta, e interesa su experiencia como usuario. Sus respuestas son TOTALMENTE anónimas.

Evaluación general

1. Para comenzar, ¿cuál es su evaluación general del BPS? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy mala
2. Mala
3. Ni buena ni mala
4. Buena
5. Muy buena
9. No sabe, no contesta

2. ¿Diría que el BPS ha mejorado o empeorado en los últimos 10 años? (PREGUNTAR MATIZ)

1. Mejoró mucho
2. Mejoró
3. Permanece igual
4. Empeoró
5. Empeoró mucho
9. No sabe, no contesta

3. Pensando en las gestiones que realizó en el BPS VINCULADAS A SU JUBILACION/PENSIÓN, y utilizando una escala de 1 muy insatisfecho a 5 muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría al... (LEER FRASES DE A UNA Y MARCAR)

CODIGO DE RESPUESTAS:

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

a. Servicio que recibió

b. La facilidad de los trámites

c. La duración de los trámites

d. El tiempo de espera en ser atendido

e. La amabilidad del personal

f. La eficiencia del personal

g. El estado de los locales

h. la tecnología que tiene el BPS

Trámite jubilatorio

4. Respecto al trámite de su jubilación/pensión en el BPS, ¿cuándo lo tramitó? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Está tramitando
2. Finalizó en los últimos 2 años
3. Finalizó hace más de 2 años
9. Ns/Nc

5. (SI P3=3) ¿Cuánto hace que cobra su jubilación/pensión?

1. Más de 2 años, hasta 5
2. 6 a 10 años
3. Más de 10 años
9. Ns/Nc

6. ¿En cuál departamento realizó el trámite?

1. Montevideo
2. Artigas
3. Canelones
4. Cerro Largo
5. Colonia
6. Durazno
7. Flores
8. Florida
9. Lavalleja
10. Maldonado
11. Paysandú
12. Río Negro
13. Rivera
14. Rocha
15. Salto
16. San José
17. Soriano
18. Tacuarembó
19. Treinta y Tres

SOLO SI RESPONDIÓ 1 O 2 EN P3

7. Pensando en la información que le brindaron en el BPS cuando empezó a gestionar su jubilación/pensión, usando una escala donde de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a...

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

a. La información sobre cómo hacer los trámites?

b. La información sobre los documentos y requisitos para poder iniciar los trámites?

c. la claridad de los formularios a completar

SOLO SI RESPONDIÓ 1 O 2 EN P3

8. Refiriéndose a los trámites que realizó para su jubilación/pensión, le pido que me diga si está de

acuerdo o en desacuerdo con las siguientes frases. (PREGUNTAR MATIZ)

a. Los documentos solicitados son fáciles de obtener

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo
9. No sabe, no contesta

b. Hay que contactarse/ir pocas veces al BPS para culminar el trámite de la jubilación/pensión

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo
9. No sabe, no contesta

9. SOLO SI RESPONDIÓ 2 EN P3 ¿Cuánto tiempo transcurrió desde que comenzó a gestionar su jubilación hasta que culminó el trámite?

1. Menos de 60 días (menos de 2 meses)
2. Más de 2 meses, hasta 4
3. Más de 4 meses hasta 6
4. Más de 6 meses hasta 12
5. Más de un año
9. Ns/Nc

10. (SOLO SI RESPONDIÓ 1 EN P3) ¿Cuánto tiempo hace que está realizando el trámite para obtener su jubilación/pensión?

1. Menos de 60 días (menos de 2 meses)
2. Más de 2 meses, hasta 4
3. Más de 4 meses hasta 6
4. Más de 6 meses hasta 12
5. Más de un año
9. Ns/Nc

11. SOLO SI RESPONDIÓ 1 o 2 EN P3

¿Está satisfecho o insatisfecho con la duración del trámite? (PREGUNTAR MATIZ)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

Atención presencial

12. (PARA TODOS) La última vez que concurrió por una gestión de su jubilación/pensión, ¿Se agendó antes de concurrir? (SI SE AGENDO) ¿Cómo se agendó?

1. Se agendó antes en la web

2. Se agendó antes por teléfono
3. Se agendó en el mostrador de la oficina
4. No se agendó, fue y lo atendieron
9. Ns/Nc

13. (SI SE AGENDO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el funcionamiento de la agenda? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

14. (SI SE AGENDO) ¿Por qué está satisfecho/insatisfecho con el funcionamiento de la agenda?

Pregunta abierta

(SE CAMBIA DE LUGAR)

15. Ahora le voy a leer algunas afirmaciones, y le pido que me diga si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una. (PREGUNTAR MATIZ)

CODIGO

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo
9. No sabe, no contesta

a. Diferentes empleados dicen cosas distintas

b. El personal trata de resolver mis problemas

c. El personal trata a todos los usuarios por igual

Página web

16. En el último año ¿consultó alguna vez la página web del BPS?

1. Sí, consultó en el último año
2. No consultó, Ns/Nc

17. (SI CONSULTÓ) ¿Para qué la usó, para consultar información o para hacer un trámite?

1. Realizar trámites
2. Consultar información
3. Ambas
9. No sabe, no contesta

18. (SI CONSULTÓ) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la página web del BPS? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho

- 5. Muy satisfecho
- 9. No sabe, no contesta

19. (SI CONSULTÓ) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos sobre la información general de la página Web. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a...?

CODIGO

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Insatisfecho
- 3. Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4. Satisfecho
- 5. Muy satisfecho
- 9. No sabe, no contesta

- a. La presentación y apariencia del sitio web del BPS
- b. La facilidad en el uso del sitio
- c. La cantidad de información que tiene
- d. La claridad de la información que tiene el sitio del BPS
- e. La facilidad para consultar fechas de cobro/pago

Servicios en línea

20. ¿Sabe que puede tener un usuario personal para realizar trámites y gestiones en línea a través de la página web del BPS? (SI SABE) ¿Usted tiene un usuario personal en el BPS?

- 1. No sabe que puede tener usuario
- 2. Sabe, no tiene
- 3. Tiene usuario personal BPS

21. (SI TIENE USUARIO) ¿Trató de realizar alguna gestión o trámite utilizando ese usuario personal a través de la web del BPS en el último año?

- 1. Sí
- 2. No, Ns/Nc

22. (SI TRATO) ¿Y logró realizar la gestión que quería por su cuenta, tuvo que llamar al BPS o pedir ayuda para hacerla, o al fin no pudo hacerla?

- 1. Logró por su cuenta
- 2. Logró después de llamar al BPS
- 3. Logró después de pedir ayuda a otro (del hogar/del trabajo)
- 4. No pudo hacerla
- 9. Ns/Nc

23. (SI REALIZO/COMENZO TRAMITE) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos sobre los servicios en línea, a los que se accede a través del usuario personal del BPS. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a...?

CODIGO

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Insatisfecho
- 3. Ni satisfecho ni insatisfecho

- 4. Satisfecho
- 5. Muy satisfecho
- 9. No sabe, no contesta

- a. La facilidad en el uso de las pantallas (amigabilidad)
- b. La claridad de las ayudas para realizar el trámite en línea
- c. La posibilidad de realizar distintos trámites en línea

Atención telefónica

24. ¿Utilizó el servicio telefónico del BPS en el último año?

- 1. Si
- 2. No, Ns/Nc

23. (SI USO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el servicio de atención telefónica? (LEER ALTERNATIVAS)

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Insatisfecho
- 3. Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4. Satisfecho
- 5. Muy satisfecho
- 9. No sabe, no contesta

25. (SI USO) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos del servicio de atención telefónica. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a...?

CODIGO

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Insatisfecho
- 3. Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4. Satisfecho
- 5. Muy satisfecho
- 9. No sabe, no contesta

- a. La amabilidad en el trato de los operadores telefónicos
- b. La calidad de la información brindada por teléfono
- c. La capacidad para resolver la consulta por teléfono

Quejas

26. En el último año, ¿pensó en realizar un reclamo o queja al BPS? (SI PENSO) ¿Y al fin presentó una queja?

- 1. Pensó en reclamar, pero al fin no lo hizo
- 2. Hizo un reclamo
- 3. No pensó en reclamar

27. (SI PENSO O HIZO) ¿Cuál era la principal razón de su reclamo o queja? (NO SUGERIR)

- 1. Demora en atenderlo
- 2. Trato del personal

3. Claridad de la información obtenida
 4. Calidad en la información obtenida (INFORMACION ERRONEA, CONTRADICTORIA, ETC.)
 5. Dificultad/imposibilidad de realizar una gestión
 6. Demora/atraso en la resolución del problema, la autorización del trámite
- Otro (ANOTAR)

28. (SI RECLAMO) ¿Cuál de los siguientes medios utilizó para presentar el reclamo/queja? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Presencial a BPS
 2. Por teléfono
 3. Por escrito (mail, carta, redes, CONSULTENOS, CONTACTENOS)
 9. Ns/Nc
- Otro (ANOTAR)

29. (SI RECLAMO) ¿Obtuvo respuesta a su reclamo/queja?

1. Sí
2. No
9. Ns/Nc

30. (SI OBTUVO RESPUESTA) ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la respuesta obtenida? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

31. Pensando en su última ocupación antes de tramitar su jubilación/ pensión, ¿Era empleado, trabajaba por cuenta propia, era patrón? SI TRABAJABA EN VARIOS, EN EL QUE GANABA MÁS

1. Empleado público
2. Empleado privado
3. Cuenta propia con local
4. Cuenta propia sin local
5. Patrón con empleados
6. Miembro de cooperativa
7. Trabajador no remunerado
8. No trabajó, ama de casa, otro
9. Ns/Nc

32. (SI TRABAJABA) ¿Qué tareas realizaba en ese trabajo?

1. Director/gerente
2. Profesional universitario
3. Técnico
4. Empleado de oficina
5. Trabajador de servicios, comercio
6. Obrero calificado/operador de máquinas

7. Obrero no calificado
8. Fuerzas Armadas
9. Ns/Nc

33. La última pregunta, sólo para clasificar las respuestas, ¿cuál es el último año de educación que ha completado?

1. Sin educación formal
2. Primaria
3. Ciclo básico incompleto o completo (hasta 3°)
4. Bachillerato incompleto o completo (4° o más)
5. Terciaria no universitaria
6. Terciaria universitaria
9. Ns/Nc

Cuestionario de activos

Evaluación general

1. Para comenzar, utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cuál es su evaluación general del BPS?

1. Muy mala
2. Mala
3. Ni buena ni mala
4. Buena
5. Muy buena
9. No sabe, no contesta

2. ¿Diría que ha mejorado o empeorado en los últimos 10 años? (PREGUNTAR MATIZ)

1. Mejoró mucho
2. Mejoró
3. Permanece igual
4. Empeoró
5. Empeoró mucho
9. No sabe, no contesta

3. En el último año, ¿alguna vez se contactó con el BPS o concurre para pedir información o realizar algún trámite? (SI SE CONTACTÓ) ¿Con qué frecuencia se contactó en el último año?

1. Varias veces por mes
2. Una vez por mes
3. Algunas veces en el año
4. Una vez en el año
5. No se contactó en el último año
9. Ns/Nc

Trámites e información

4. Pensando en las gestiones que ha realizado en el BPS VINCULADAS A SU EMPLEO y utilizando una escala de 1 muy insatisfecho a 5 muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría al... (LEER FRASES DE A UNA Y MARCAR)

CODIGO DE RESPUESTAS:

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

a. Servicio que recibió

b. La facilidad de los trámites

c. La duración de los trámites

d. El tiempo de espera en ser atendido

e. La amabilidad del personal

f. La eficiencia del personal

g. El estado de los locales

h. la tecnología que tiene el BPS

5. ¿Cuál de las siguientes fue la ULTIMA GESTION que realizó en el BPS VINCULADA CON SU EMPLEO?

1. Subsidio por desempleo/seguro de paro
2. Subsidio por enfermedad
3. Subsidio por maternidad/paternidad
4. Subsidio de medio horario para cuidados parentales
5. Asignación familiar
6. Lentes, prótesis, otro
- Otra (ANOTAR)
9. Ns/Nc

Atención presencial

6. Para realizar esa gestión, ¿Ud. tuvo que concurrir PERSONALMENTE a las oficinas del BPS?

1. Si
2. No

7. (SI CONCURRIO) ¿Se agendó previamente para concurrir? (SI SE AGENDO) ¿Cómo se agendó?

1. Se agendó antes en la web
2. Se agendó antes por teléfono
3. Se agendó en el mostrador de la oficina
4. No se agendó, fue y lo atendieron
9. Ns/Nc

8. (SI SE AGENDO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el funcionamiento de la agenda? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

9. (SI SE AGENDO) ¿Por qué está satisfecho/insatisfecho?

Pregunta abierta

10. (SI CONCURRIO) Pensando en el sector al que concurre, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el personal que lo atendió? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

11. (SI CONCURRIO) Ahora le voy a leer algunas afirmaciones, y le pido que me diga si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una. (PREGUNTAR MATIZ) CODIGO

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo
9. No sabe, no contesta

- c. **Diferentes empleados dicen cosas distintas**
- d. **El personal trata de resolver mis problemas**
- c. **El personal trata a todos los usuarios por igual**

Página Web

12. En el último año ¿consultó alguna vez la página web del BPS?

1. Sí, consultó en el último año
2. No consultó

13. (SI CONSULTO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la página web del BPS? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

14. (SI CONSULTO) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos sobre la información general de la página Web. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿cuál es su nivel de satisfacción con...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

- a. **La presentación y apariencia del sitio web del BPS**
- b. **La facilidad en el uso del sitio**
- c. **La cantidad de información que tiene**
- d. **La claridad de la información que tiene el sitio del BPS**

Servicios en línea

15. ¿Sabe que puede tener un usuario personal para realizar trámites y gestiones en línea a través de la página web del BPS? (SI SABE) ¿Usted tiene un usuario personal en el BPS?

1. No sabe que puede tener usuario
2. Sabe, no tiene
3. Tiene usuario personal BPS

16. (SI TIENE USUARIO) ¿Trató de realizar alguna gestión o trámite utilizando ese usuario personal a través de la web del BPS en el último año?

1. Sí
2. No

(SI TRATO) ¿Y logró realizar la gestión que quería por su cuenta, tuvo que llamar al BPS o pedir ayuda para hacerla, o al fin no pudo hacerla?

1. Logró por su cuenta
2. Logró después de llamar al BPS
3. Logró después de pedir ayuda a otro (del hogar/del trabajo)
4. No pudo hacerla
9. Ns/Nc

17. (SI REALIZO/COMENZO TRAMITE) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos sobre los servicios en línea, a los que se accede a través de la cuenta de usuario personal del BPS. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿cuál es su nivel de satisfacción con...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

- a. **La facilidad en el uso de las pantallas (amigabilidad)**
- b. **La claridad de las ayudas para realizar el trámite en línea**
- c. **La posibilidad de realizar distintos trámites en línea**

18. (SI CONSULTO WEB-P12=1) ¿Usted ha utilizado el "CONSULTENOS", de Servicios en línea del BPS, para informarse o realizar trámites en el último año?

1. Si
2. No

19. (SI USO CONSULTENOS) ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las respuestas obtenidas? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

20. (SI USO CONSULTENOS) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos sobre la respuesta que recibió en el CONSULTENOS, de servicios en línea del BPS. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿cuál es su nivel de satisfacción con...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

- a. La claridad en la forma de transmitir la información
- b. La calidad de la información
- c. La capacidad para resolver la consulta
- d. el tiempo transcurrido hasta obtener respuesta

21. ¿Sabe que puede descargar aplicaciones móviles para realizar trámites y/o consultar información en el BPS? (SI SABE) ¿Utilizó alguna de las apps del BPS en el último año?

1. No sabe que puede descargar app BPS
2. Sabe, no usó
2. Usó alguna app del BPS en último año

22. (SI USO APP) ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la app que utilizó/a? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

Atención telefónica

23. ¿Utilizó el servicio telefónico DEL BPS en el último año?

1. Si
2. No

24. (SI USO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el servicio de atención telefónica? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

25. (SI USO) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos del servicio de atención telefónica. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿cuál es su nivel de satisfacción con...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

- a. La amabilidad en el trato de los operadores telefónicos
- b. La calidad de la información brindada por teléfono
- c. La capacidad para resolver la consulta por teléfono

Quejas

26. En el último año, ¿pensó en realizar un reclamo o queja al BPS? (SI PENSO) ¿Y al fin presentó una queja?

1. Pensó en reclamar, pero al fin no lo hizo
2. Hizo un reclamo
2. No pensó en reclamar

27. (SI PENSO O HIZO) ¿Cuál era la principal razón de su queja?

1. Demora en atenderlo
2. Trato del personal
3. Claridad de la información obtenida
4. Calidad en la información obtenida (INFORMACION ERRONEA, CONTRADICTORIA, ETC.)
5. Dificultad/imposibilidad de realizar una gestión
6. Demora/atraso en la resolución del problema, la autorización del trámite
- Otro (ANOTAR)

28. (SI RECLAMO) ¿Cuál de los siguientes medios utilizó para presentar el reclamo?

1. Presencial a BPS
2. Por teléfono
3. Por escrito (mail, carta, redes, CONSULTENOS, CONTACTENOS)
- Otro (ANOTAR)

29. (SI RECLAMO) ¿Obtuvo respuesta a su reclamo/queja?

1. Si
2. No

30. (SI OBTUVO RESPUESTA) ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la respuesta obtenida? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho

- 5. Muy satisfecho
- 9. No sabe, no contesta

Datos del encuestado/a

31. ¿Cuál es el último año de educación que ha completado?

- 1. Sin educación formal
- 2. Primaria
- 3. Ciclo básico incompleto o completo (hasta 3°)
- 4. Bachillerato incompleto o completo (4° o más)
- 4. Terciaria no universitaria
- 5. Terciaria universitaria

32. ¿Podría decirme su año de nacimiento?

Pregunta abierta

33. Sexo (ANOTAR O PREGUNTAR)

- 1. Masculino
- 2. Femenino
- 3. Otro

34. ¿En qué departamento vive?

- 1. Montevideo
- 2. Artigas
- 3. Canelones
- 4. Cerro Largo
- 5. Colonia
- 6. Durazno
- 7. Flores
- 8. Florida
- 9. Lavalleja
- 10. Maldonado
- 11. Paysandú
- 12. Río Negro
- 13. Rivera
- 14. Rocha
- 15. Salto
- 16. San José
- 17. Soriano
- 18. Tacuarembó
- 19. Treinta y Tres

Cuestionario de ATYR

1. Buenas tardes, mi nombre es _____ y estoy llamando desde CIFRA, una empresa que hace estudios de mercado y de opinión pública. En esta ocasión, estamos haciendo un estudio para el BPS, que quiere evaluar los servicios que presta. Sus respuestas son **TOTALMENTE** anónimas.

Necesitaría hablar con la persona que se ocupa de los trámites con el BPS de la empresa (MENCIONAR NOMBRE). (CUANDO SE CONTACTA) ¿Cuál es su vínculo con la empresa?

2. Titular, dueño

1. Otro empleado de la empresa
2. Estudio contable/gestoría contratada por la empresa/apoderado/familiar/otro no empleado

Evaluación general

3. Para comenzar, utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cuál es su evaluación general del BPS?

1. Muy mala
2. Mala
3. Ni buena ni mala
4. Buena
5. Muy buena
9. No sabe, no contesta

4. ¿Diría que el BPS ha mejorado o empeorado en los últimos 10 años? (PREGUNTAR MATIZ)

1. Mejoró mucho
2. Mejoró
3. Permanece igual
4. Empeoró
5. Empeoró mucho
9. No sabe, no contesta

5. En el último año, ¿alguna vez se contactó con el BPS o concurre para pedir información o realizar algún trámite relacionado con la empresa que tiene/que gestiona? (SI SE CONTACTÓ) ¿Con qué frecuencia se contactó en el último año?

1. Varias veces por mes
2. Una vez por mes
3. Algunas veces en el año
4. Una vez en el año
5. No se contactó en el último año
9. Ns/Nc

Trámites e información

5. Pensando en las gestiones que realizó en el BPS VINCULADAS A SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA, y utilizando una escala de 1 muy insatisfecho a 5 muy satisfecho, ¿qué puntaje le

pondría al... (LEER FRASES DE A UNA Y MARCAR)

CODIGO DE RESPUESTAS:

1. Muy insatisfecho
 2. Insatisfecho
 3. Ni satisfecho ni insatisfecho
 4. Satisfecho
 5. Muy satisfecho
 9. Ns/Nc
- a. Servicio que recibió
 - b. La facilidad de los trámites
 - c. La duración de los trámites
 - d. El tiempo de espera en ser atendido
 - e. La amabilidad del personal
 - f. La eficiencia del personal
 - g. El estado de los locales
 - h. la tecnología que tiene el BPS

1. Refiriéndose a los trámites que realiza por SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA en el BPS, ¿está de acuerdo o en desacuerdo con que...? (PREGUNTAR MATIZ)

- a. Los documentos solicitados son fáciles de obtener
1. Muy en desacuerdo
 2. En desacuerdo
 3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
 4. De acuerdo
 5. Muy de acuerdo
 9. No sabe, no contesta
- b. Hay que contactarse/ir pocas veces al BPS para cumplir con los requisitos de los trámites
1. Muy en desacuerdo
 2. En desacuerdo
 3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
 4. De acuerdo
 5. Muy de acuerdo
 9. No sabe, no contesta

2. Hablemos ahora de la información que brinda Atyr, el área de atención a las empresas del BPS, y utilizando una escala de 1 muy insatisfecho a 5 muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a... (LEER FRASES DE A UNA Y MARCAR)

CODIGO DE RESPUESTAS:

CODIGO DE RESPUESTAS:

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. Ns/Nc

a. La información sobre la operativa de los trámites

- b. Los documentos y requisitos para poder iniciar los trámites
- c. La claridad de los formularios a completar

3. **Pensando en el proceso de facturación, para pagar los aportes de SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA al BPS, y utilizando una escala de 1 muy insatisfecho a 5 muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a... (LEER FRASES DE A UNA Y MARCAR)**

CODIGO DE RESPUESTAS:

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Insatisfecho
- 3. Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4. Satisfecho
- 5. Muy satisfecho
- 7. No sabe, no contesta

- a. el proceso de facturación de los aportes
- b. La exactitud en el importe total a pagar
- c. La claridad en la información de la factura

Atención presencial

9. **En el último año, ¿tuvo que concurrir presencialmente a ATYR, el área del BPS de atención a las empresas, a realizar un trámite o solicitar información?**

- 1. Sí
- 2. No

10. **(SI CONCURRIO) ¿En qué departamento realizó el trámite? (LISTADO DEPTOS)**

11. **(SI CONCURRIO) ¿Qué gestión realizó/ quería realizar?**

- 1. Abrir/cerrar empresa
- 2. Altas/bajas de personal
- 3. Cambios en constitución/giro de empresa
- 4. Subsidio de actividad (enfermedad, desempleo, maternidad)
- 5. Reclamo por factura (con errores, otros)
- 6. Reclamo por multa
- 7. Solicitud de certificado
- 99. Ns/Nc
- Otro (ANOTAR)_____

12. **(SI CONCURRIO) ¿Se agendó previamente para concurrir? (SI SE AGENDO) ¿Cómo se agendó?**

- 1. Se agendó antes en la web
- 2. Se agendó antes por teléfono
- 3. Se agendó en el mostrador de la oficina
- 4. No se agendó, fue y lo atendieron
- 9. Ns/Nc

13. **(SI SE AGENDO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el funcionamiento de la agenda? (LEER**

ALTERNATIVAS)

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Insatisfecho
- 3. Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4. Satisfecho
- 5. Muy satisfecho
- 9. No sabe, no contesta

14. **(SI SE AGENDO) ¿Por qué está satisfecho/insatisfecho?**

- 1. Práctico, rápido
- 2. Dan hora y cumplen, no hay que hacer cola
- 3. Dan hora para pocos días después
- 4. Dan hora para mucho después
- 5. Trámite engorroso (no sabía para qué trámite anotarse, dónde, etc.)
- 6. No cumplieron con hora agendada
- 7. No consiguió día/hora/lugar que quería
- 8. Atendieron bien, solucionaron problema
- 9. Ns/Nc
- Otro (ANOTAR)

15. **(SI CONCURRIO) Pensando en el sector al que concurrió, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el personal que lo atendió? (LEER ALTERNATIVAS)**

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Insatisfecho
- 3. Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4. Satisfecho
- 5. Muy satisfecho
- 9. Ns/Nc

16. **(SI CONCURRIO) Ahora le voy a leer algunas afirmaciones, y le pido que me diga si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una. (PREGUNTAR MATIZ) CODIGO**

- 1. Muy en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Muy de acuerdo
- 9. Ns/Nc

- a. Diferentes empleados dicen cosas distintas
- b. El personal trata de resolver mis problemas
- c. El personal trata a todos los usuarios por igual

Página web

17. **En el último año ¿consultó alguna vez la página web del BPS?**

- 1. Sí, consultó en el último año
- 2. No consultó

18. **(SI CONSULTO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la página web del BPS? (LEER ALTERNATIVAS)**

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho 9. Ns/Nc

19. **(SI CONSULTO) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos sobre la información general de la página Web. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a...?**

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho 9. Ns/Nc

- a. La presentación y apariencia del sitio web del BPS
- b. La facilidad en el uso del sitio
- c. La cantidad de información que tiene
- d. La claridad de la información que tiene el sitio del BPS

Servicios en línea

20. **¿Trató de realizar alguna gestión o trámite PARA SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA utilizando los servicios en línea del BPS en el último año?**

1. Sí
2. No

21. **(SI TRATO) ¿Y logró realizarla por su cuenta, tuvo que llamar al BPS o pedir ayuda para hacerla, o al fin pudo hacerla?**

1. Logró por su cuenta
2. Logró después de llamar al BPS
3. Logró después de pedir ayuda a otro (del hogar/del trabajo)
4. No pudo hacerla 9. Ns/Nc

22. **(SI REALIZO/COMENZO TRAMITE) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos sobre los servicios en línea. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a...?**

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho 9. Ns/Nc

- a. La facilidad en el uso de las pantallas (amigabilidad)
- b. La claridad de las ayudas para realizar el trámite en línea
- c. La posibilidad de realizar distintos trámites en línea

23. **¿Usted ha tramitado, a través de los servicios en**

línea, subsidios de actividad para usted o los empleados DE SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA, como subsidio por enfermedad, desempleo, maternidad, licencia parental?

1. No
2. Trató pero no pudo
3. Tramitó uno
4. Tramitó más de uno

24. **(SI TRATO O GESTIONO SUBSIDIOS) ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el trámite de subsidios en línea? (LEER ALTERNATIVAS)**

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

25. **¿Por qué se encuentra satisfecho/insatisfecho?**

1. Sencillo
 2. Rápido, eficiente
 3. Funciona bien, sin problema
 4. Responden/solucionan dudas
 5. Difícil, engorroso
 6. Piden datos que no tengo
 7. Se tranca
 8. Demora el trámite/la respuesta
 99. Ns/Nc
- Otro (ANOTAR)

26. **(SI CONSULTO WEB) ¿Usted ha utilizado el "CONSÚLTENOS", de Servicios en línea del BPS, para informarse o realizar trámites de SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA en el último año?**

1. Si
2. No

27. **(SI USO CONSULTENOS) ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las respuestas obtenidas? (LEER ALTERNATIVAS)**

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

28. **(SI USO CONSULTENOS) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos sobre la respuesta que recibió en el CONSULTENOS, de servicios en línea del BPS. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a...?**

CODIGO

1. Muy insatisfecho

- 2. Insatisfecho
- 3. Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4. Satisfecho
- 5. Muy satisfecho
- 9. No sabe, no contesta

- a. La claridad en la forma de transmitir la información
- b. La calidad de la información
- c. La capacidad para resolver la consulta
- d. el tiempo transcurrido hasta obtener respuesta

Aplicaciones móviles

29. **¿Sabe que puede descargar aplicaciones móviles para realizar trámites y/o consultar información en el BPS? (SI SABE) ¿Utilizó alguna de las apps del BPS en el último año?**

- 1. No sabe que puede descargar app BPS
- 2. Sabe, no usó
- 2. Usó alguna app del BPS en último año

30. **(SI USO APP) ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la app que utilizó/a? (LEER ALTERNATIVAS)**

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Insatisfecho
- 3. Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4. Satisfecho
- 5. Muy satisfecho
- 9. Ns/Nc

Atención telefónica

31. **En el último año, ¿Utilizó el servicio telefónico DE ATYR, el área del BPS que brinda atención a las empresas?**

- 1. Si
- 2. No

32. **(SI USO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el servicio de atención telefónica a empresas? (LEER ALTERNATIVAS)**

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Insatisfecho
- 3. Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4. Satisfecho
- 5. Muy satisfecho
- 9. Ns/Nc

33. **(SI USO) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos del servicio de atención telefónica a empresas. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a con...?**

CODIGO

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Insatisfecho
- 3. Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4. Satisfecho
- 5. Muy satisfecho
- 99. No sabe, no contesta

- a. La amabilidad en el trato de los operadores telefónicos
- b. La calidad de la información brindada por teléfono
- c. La capacidad para resolver la consulta por teléfono

Quejas

34. **En el último año, ¿pensó en realizar un reclamo o queja al BPS vinculado a SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA? (SI PENSO) ¿Y al fin presentó el reclamo/queja?**

- 1. Pensó en reclamar, pero al fin no lo hizo
- 2. Hizo un reclamo
- 2. No pensó en reclamar

35. **(SI PENSO O HIZO) ¿Cuál era la principal razón de su reclamo/queja?**

- 1. Demora en atenderlo
- 2. Trato del personal
- 3. Claridad de la información obtenida
- 4. Calidad en la información obtenida (INFORMACION ERRONEA, CONTRADICTORIA, ETC.)
- 5. Dificultad/imposibilidad de realizar una gestión
- 6. Demora/atraso en la resolución del problema, la autorización del trámite Otro (ANOTAR)

36. **(SI RECLAMO) ¿Cuál de los siguientes medios utilizó para presentar el reclamo/queja?**

- 1. Presencial a BPS
- 2. Por teléfono
- 3. Por escrito (mail, carta, redes, CONSULTENOS, CONTACTENOS) Otro (ANOTAR)

37. **(SI RECLAMO) ¿Obtuvo respuesta a su reclamo/queja?**

- 1. Si
- 2. No

38. **(SI OBTUVO RESPUESTA) ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la respuesta obtenida? (LEER ALTERNATIVAS)**

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Insatisfecho
- 3. Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4. Satisfecho
- 5. Muy satisfecho
- 9. Ns/Nc

39. **PARA TERMINAR, UNOS DATOS SOBRE SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA. ¿Aproximadamente cuántos empleados tuvo registrados en SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA en el último mes?**

- 1. No tiene empleados
- 2.1 o 2 empleados
- 3. Entre 3 y 5 empleados
- 4. Entre 6 y 20 empleados

5. Más de 20 empleados 9. Ns/Nc

40. ¿Cuál es el tipo de aportación de la empresa? (LEER ALTERNATIVAS)

- 1. Industria y Comercio
- 2. Rural
- 3. Construcción
- 4. Servicio doméstico

9. Ns/Nc

41. ¿Cuál es el último año de educación que ha completado?

- 1. Sin educación formal

2. Primaria

3. Ciclo básico incompleto o completo (hasta 3º)

4. Bachillerato incompleto o completo (4º o más)

4. Terciaria no universitaria

5. Terciaria universitaria

42. ¿Podría decirme su año de nacimiento? Pregunta abierta

43. Sexo

1. Varón

2. Mujer

Plan Estratégico 2021 -2024



Tabla de contenido

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
SITUACIÓN ACTUAL DEL BPS	5
CONTEXTO	11
PILARES Y LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS.....	18
OBJETIVOS, INDICADORES Y METAS ESTRATÉGICAS.....	22
RIESGOS ESTRATÉGICOS	30
ANÁLISIS ECONÓMICO – FINANCIERO.....	33

Resumen Ejecutivo

El Banco de Previsión Social es un ente autónomo creado en el artículo 195 de la Constitución de la República Oriental del Uruguay del año 1967. Nuestro cometido central es coordinar los servicios estatales de previsión social y organizar la seguridad social.

Uruguay se destaca en la comparación regional por los altos valores alcanzados en cuanto a la cobertura de la población en edad activa. Es un desafío mantenerla y aumentarla en el nuevo contexto del mercado de trabajo, impactado por el cambio tecnológico y la crisis económica derivada de la pandemia. En comparación con los países desarrollados, se observa que Uruguay aún tiene espacio para mejorar su desempeño, aspecto altamente asociado a la factibilidad de mayor formalización del mercado de trabajo.

Para el período 2021-2024, BPS ha definido Lineamientos Estratégicos para enmarcar su rumbo agrupándolos en cinco grandes pilares: Ciudadanía, Posicionamiento, Evolución Digital, Excelencia en Procesos y Nuestra Gente.

Se plantea en primer lugar la focalización en nuestros beneficiarios y contribuyentes, atendiendo sus necesidades, impulsando servicios de calidad, simplificando y facilitando la interacción con la organización; en segundo término, posicionar al organismo como servidor público, fomentando la sinergia con otros organismos y la transparencia de la información, en tercer lugar la eficiencia en los procesos y la gestión y explotación de la información son elementos esenciales para brindar servicios de excelencia, el cuarto eje será contar con una infraestructura moderna con una visión integral y por último como sustento de las anteriores será fomentar la gestión humana fortaleciendo las capacidades internas de forma que los funcionarios acompañen la evolución de las necesidades organizacionales.

Los Lineamientos Estratégicos se tradujeron en objetivos estratégicos específicos y medibles definiendo para cada uno metas o en su defecto proyectos que apalancan el cumplimiento de los objetivos planteados.

En cuanto a objetivos vinculados al pilar de Ciudadanía se fijó como meta 2024 que el 75% de la opinión pública y de usuarios tengan una opinión favorable (bien y muy bien), esperando también lograr que el 90% (empresas) y 60% (personas) realicen las gestiones en forma no presencial al finalizar el período.

Se espera reducir los tiempos de otorgamiento de diversas prestaciones así como aumentar la satisfacción con los servicios de asignación de viviendas a jubilados y pensionistas.

Se fijaron metas para optimizar la gestión tributaria y fortalecer la gestión interna con foco en el fortalecimiento del control interno y la gestión de riesgos. Prevenir vulnerabilidades en la gestión de beneficios y recaudación de tributos, adoptando las acciones de mitigación necesarias. Se procura la modernización de los sistemas de TI mediante la actualización tecnológica así como también el cumplimiento de estándares de ciberseguridad.

Es de especial interés el seguimiento de los riesgos estratégicos priorizados de forma de tomar acciones preventivas y disminuir su impacto.

En el marco del proceso estratégico recorrido, surge la necesidad y el compromiso por parte de Directorio de la generación de un proceso de rendición de cuentas institucional hacia la ciudadanía.

El presente documento contiene los principales elementos de la estrategia y es el resultado de un proceso colaborativo entre los referentes del Organismo. Si bien existen algunas metas en proceso de definición que serán propuestas a la brevedad, se considera fundamental la aprobación por parte de Directorio de dicho documento, que será la base para continuar trabajando en el logro de los objetivos estratégicos.

Situación actual del BPS

El Banco de Previsión Social es un ente autónomo creado en el artículo 195 de la Constitución de la República Oriental del Uruguay del año 1967. Nuestro cometido central es coordinar los servicios estatales de previsión social y organizar la seguridad social.

Buscamos anticiparnos a las necesidades del ciudadano, para responder proactivamente y en forma oportuna, mejorando la experiencia del usuario y fomentando la transparencia de la información, trabajando en forma coordinada y buscando sinergias con otros organismos dentro del Estado y en el sistema de seguridad social.

Con foco en el ciudadano, continuamos fortaleciendo los procesos operativos y nuestras capacidades internas, acompañando las necesidades de la organización y la evolución tecnológica, fomentando la cooperación, flexibilidad y orientación a resultados de nuestros colaboradores.

Para consolidar un modelo de cercanía y transparencia con la ciudadanía debemos brindar un servicio de excelencia de cobertura universal y prestaciones suficientes, apuntando a una gestión integral de nuestros recursos.

Nuestra **misión** es brindar servicios para asegurar a la ciudadanía la cobertura de las contingencias sociales y la óptima gestión de los recursos, garantizando la eficiencia, eficacia y equidad del sistema de seguridad social en el marco de las responsabilidades constitucionales asignadas a la institución.

Nuestra **visión** es consolidar un modelo de cercanía y transparencia con la ciudadanía, brindando un servicio de excelencia de cobertura universal y prestaciones suficientes, apuntando a una gestión integral de nuestros recursos.

Nuestros **valores** son:



- **Transparencia:** actuamos dentro de un marco con reglas claras, conocidas y asegurando un eficiente control de los recursos.

- **Compromiso con la ciudadanía:** compromiso fiel responsable para con la ciudadanía, beneficiarios y contribuyentes.

- **Eficiencia, eficacia y equidad:** optimizamos la asignación de recursos para el cumplimiento de nuestros objetivos establecidos haciendo un uso eficaz de los mismos. Fomentamos una cultura donde nuestra ciudadanía y colaboradores reciben un trato justo e igualitario.

- **Excelencia en el servicio:** promovemos una calidad superior en nuestros servicios que sea valorada por nuestros beneficiarios y contribuyentes.

- **Confianza y cercanía:** articulamos la gestión de la organización mediante mejores prácticas que garanticen la integridad y respaldo de los servicios confiados por nuestros ciudadanos. Nos comprometemos con la gestión de calidad y la mejora continua en la atención a los beneficiarios y contribuyentes, alcanzando niveles de satisfacción de sus necesidades y expectativas.

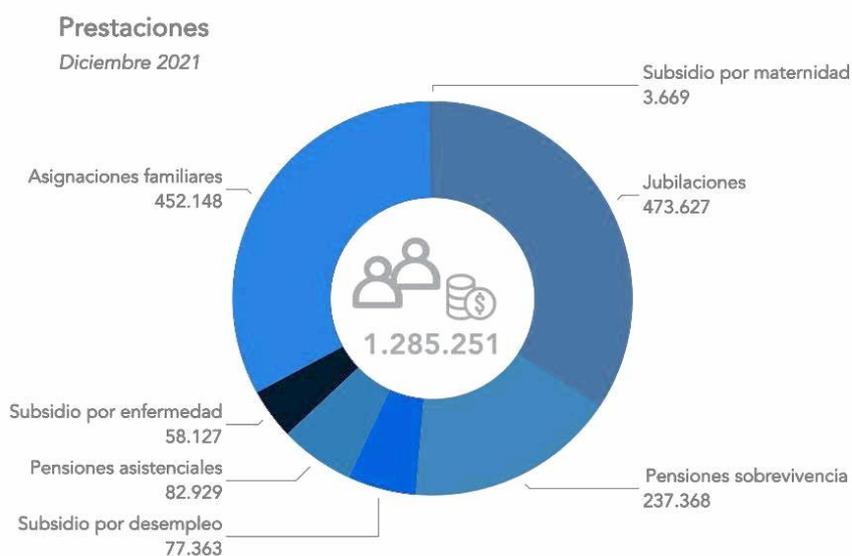
Datos relevantes sobre BPS:

BPS posee un rol redistribuidor de ingresos como Organismo de Seguridad Social. Las prestaciones que otorga la institución admiten distintos criterios de clasificación.



Por un lado, se puede considerar el horizonte temporal durante el cual se brindan, con lo cual estaríamos frente a prestaciones de corto y de largo plazo. También se puede atender al tipo de colectivo al cual están dirigidas y en ese caso nos referimos a prestaciones a activos y prestaciones a pasivos. Por otro lado, se puede clasificar según el tipo de prestación y en este caso nos estamos refiriendo a prestaciones técnicas o monetarias. Otra forma de clasificación se deriva del cumplimiento de una de las condiciones necesarias para acceder a las mismas que es la cotización previa. En este caso estaríamos frente a prestaciones contributivas y no contributivas.

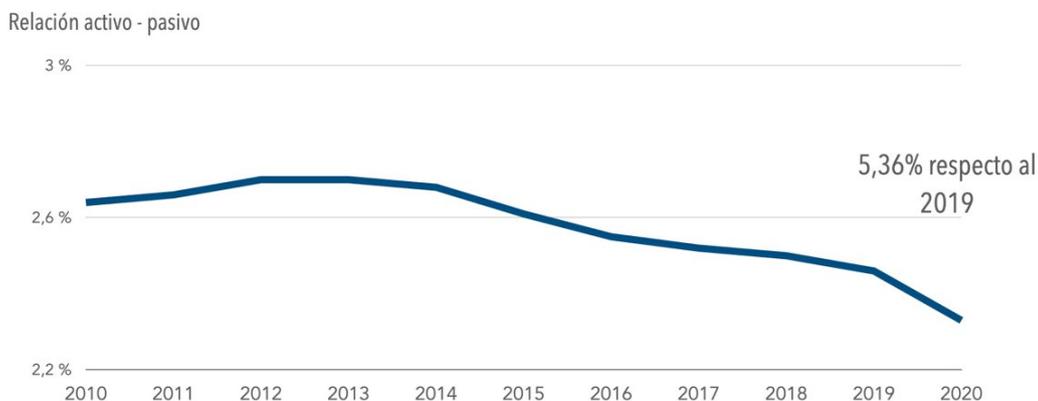
Las prestaciones al mes de diciembre 2020 comprenden un total de 1.385.251, a continuación, se presenta el desglose por tipo de prestación y cantidad:



Fuente: BPS en Cifras

Uruguay es un país que atraviesa un proceso de envejecimiento demográfico desde hace ya varias décadas. Uno de los factores que inciden negativamente sobre la relación demográfica del sistema de seguridad social es el envejecimiento de la población. Existe un descenso de la tasa de natalidad concomitantemente con un descenso de la tasa de mortalidad, lo que hace que la esperanza de vida aumente y en consecuencia se incremente la relación de dependencia de los mayores de edad.

El comportamiento de estas variables llevará en el largo plazo, a que el crecimiento de la población sea nulo. En el largo plazo la relación activo-pasivo se reducirá, dado el distinto ritmo de crecimiento de los factores demográficos, la incidencia de la transformación de los puestos de trabajo, las corrientes migratorias, y la necesaria formalización del empleo, lo que implicará desde el punto de vista previsional, que la proporción de potenciales pasivos cuyas prestaciones deban ser financiadas por los activos, sea persistentemente creciente.



Fuente: BPS en Cifras

Consecuentemente la relación demográfica del sistema será cada vez más reducida, lo que hará que la tasa de equilibrio del sistema sea creciente. En el corto plazo la relación activo-pasivo está condicionada a otros factores como las condiciones del mercado de trabajo, la captación de informales y a las condiciones de acceso a la jubilación. Debido a la especificidad que presenta nuestro sistema previsional, una persona puede cotizar por más de un trabajo o cobrar más de una prestación, por lo cual, el coeficiente definido en el presente análisis considera el cociente entre puestos cotizantes y prestaciones equivalentes.

BPS realizó una Reflexión Estratégica entrevistando a sus principales referentes cuyas conclusiones se muestran a continuación:

¿Cuál debiera ser la estrategia del BPS?	¿En qué se debería poner foco?	El BPS en 5 años...
<ul style="list-style-type: none">- Mayor agilidad- Fortalecer los procesos horizontales- Controlar de forma eficiente- Cobertura, suficiencia y sustentabilidad- Mejorar el uso de la tecnología- Detectar fraudes- Mayor eficiencia- Trabajar con el sistema educativo- Transparentar las cuentas	<ul style="list-style-type: none">- Un BPS con más controles- Revisión de los procesos de prestaciones- Más transversalidad- Potenciar canales digitales- La imagen de la institución- Cruzar la información con otros organismos	<ul style="list-style-type: none">- Gestionar de forma ágil- Minimizar el trabajo informal- Mejorar en los tiempos de respuestas- Concepto de cercanía a los usuarios- Procedimientos digitales simplificados- Aplicando en herramientas informáticas (Bigdata, Plataformas)

Conclusiones del Análisis FODA

FORTALEZAS

Capacidad de respuesta y de gestión. En situaciones críticas siempre ha habido muy buena respuesta, nunca le fallamos a nuestros beneficiarios. Tenemos capacidad de manejar grandes volúmenes.

Credibilidad. Solidez y confianza de toda la ciudadanía, es una de las instituciones que la gente ve que está sirviendo al país.

Capital humano. RRHH capacitados, especializados y comprometidos.

Expertise en asesoría actuarial. Apoyo técnico a la Comisión de Expertos en Seguridad Social (CESS).

Incorporación de tecnología. Rápido aprendizaje en el uso de nuevas tecnologías acorde a las demandas.

Representantes sociales. Elección por parte de la población les otorga un representante directo en el Directorio que integran.

DEBILIDADES

Forma de trabajo particionada. Necesidad de unificar criterios, debería haber una integración más formal de la información a la interna, falta una forma de trabajo corporativa.

Comunicación externa. Falta que la gente conozca lo que hacemos, es necesario un plan que lo lleve adelante. Desconocimiento generalizado, desinformación sobre la realidad y el impacto de las medidas.

Sistema de prestaciones (salud). Es necesario revisar las prestaciones en materia de salud.

Dificultad para mover funcionarios. Resistencia a los cambios, no se valora a quienes quieren realizar carrera funcional en el banco.

Falta de controles. Faltan herramientas de control, se eliminaron algunos y los que hay no son eficientes.

Resistencia a los cambios.

Falta transversalidad y horizontalidad. Faltan espacios de trabajo compartido e instancias que fomenten el trabajo trasversal y horizontal.

Evaluación. Faltan evaluaciones por parte de los usuarios, satisfacción y gestión de los reclamos.

Dependencia de proveedores tecnológicos IBM, Atos, Genexus Consulting, Quanam, SISINFO.

Faltan reuniones gerenciales periódicas. Debería haber instancias periódicas (talleres / jornadas) para trabajar temas puntuales y tener una visión horizontal en las acciones.

OPORTUNIDADES

Coordinación con políticas sociales. Integración y coordinación con otros organismos estatales para favorecer la gestión interna y las políticas sociales.

Clima favorable para generar acuerdos con otras instituciones.

Cambiar el rumbo de la gestión. Convertirse en asesor en sentido amplio, más cerca de los usuarios, apalancado en la información que brindan las herramientas tecnológicas (Big Data, plataformas, entre otras), respecto a los usuarios y sus necesidades.

La Reforma de Seguridad Social.

AMENAZAS

Plazos a cumplir derivados de la Reforma de Seguridad Social.

Cambios en el contexto económico del país que pueda afectar los recursos presupuestales y las prioridades.

Cambios en la forma de trabajo, la "nueva normalidad". Impacto de la informalidad en la protección social.

Contexto

Uruguay se destaca en la comparación regional por los altos valores alcanzados en cuanto a la cobertura de la población en edad activa. Es un desafío mantenerla y aumentarla en el nuevo contexto del mercado de trabajo, impactado por el cambio tecnológico y la crisis económica derivada de la pandemia.

En comparación con los países desarrollados, se observa que Uruguay aún tiene espacio para mejorar su desempeño, aspecto altamente asociado a la factibilidad de mayor formalización del mercado de trabajo.

El COVID-19 (SARS-CoV-2) ha tenido un fuerte impacto en el nivel de actividad económica. Como resultado, el número de trabajadores amparados en los beneficios por desempleo y enfermedad ha registrado máximos históricos, poniendo en evidencia la importancia de la formalización en el mercado de trabajo para dar cobertura a los riesgos de desempleo y enfermedad. La recuperación económica mantiene incertidumbres en cuanto a su velocidad y alcance, lo cual tendrá repercusiones en materia de empleo y de cobertura.

Un informe del BPS que analiza la evasión en puestos de trabajo para el 2018 (16,14%) (sin considerar el sector rural), concluye que del total de trabajadores informales el 35,5% se puede calificar como de difícil formalización. Aunque todavía es muy pronto para evaluar sus impactos, seguramente la pandemia causada por el COVID-19, no solo dificultará aún más la incorporación al sector formal de quienes hoy son informales, sino que tendrá como consecuencia un aumento en los niveles de informalidad laboral. El desafío será particularmente grande en el caso de aquellos trabajadores pertenecientes a sectores que están más expuestos a la pérdida de puestos de trabajo durante la crisis, estimados en 36,8% del total y un 46% de los trabajadores independientes según la OIT.¹

El mercado laboral está siendo objeto de cambios cuyos impactos aún son difíciles de evaluar. Las relaciones de empleo tradicionales, en relación de dependencia y de duración indefinida, base de los sistemas previsionales contributivos que predominaron en el siglo XX, estarían en un proceso de continua disminución de su participación en el empleo total. Aunado a ello se verifica una alta fragmentación de las historias laborales de un número relevante de trabajadores, fundamentalmente del sector privado y de bajos ingresos, con predominio femenino, lo que podría derivar en un problema de cobertura a atender. El impacto de la pandemia en el mercado laboral está acelerando procesos de cambio estructural asociados a la incorporación tecnológica con innegables consecuencias en la seguridad social.

Es importante analizar las características del mercado de trabajo, su evolución reciente, y proyecciones futuras, como determinante fundamental de las características de los cotizantes a la seguridad social y de los futuros jubilados.

En 2006, la tasa de actividad para ambos sexos era de 60,7% (50,8% para las mujeres y 72,2% para los hombres). Los datos de los últimos 15 años muestran un contexto laboral favorable hasta comienzos de la década pasada, con caídas significativas en la tasa de desempleo y mejoras en la tasa de actividad, tanto para hombres como mujeres y un cierre de la brecha de género en lo que refiere a las tasas de actividad. A partir de 2011 y hasta 2014 se entra en una fase de relativo estancamiento, con tasas de desempleo que rondan el 6,5% y tasas de actividad de alrededor de 65%, para el promedio de ambos sexos. A partir de entonces, se observa un deterioro sostenido en las variables del mercado laboral. Al finalizar el 2019, la tasa de desempleo masculina era de 7,3%, mientras que la femenina alcanzaba el 10,7%, promediando 8,9% para el total del país. La tasa de actividad, por su parte, era de 54,9% entre las mujeres y 70,1% entre los hombres, con un promedio nacional de 62,2%.

¹ 2021 – CESS (Comisión de Expertos en Seguridad Social) - Diagnóstico del Sistema Previsional Uruguayo.

Las estimaciones realizadas por la Secretaría Técnica de la CESS proyectan que la población económicamente activa seguirá aumentando hasta 2050, para luego comenzar a disminuir como consecuencia del envejecimiento de la población, aun cuando se espera que la brecha de género en las tasas de actividad continúe reduciéndose durante todo el período proyectado (hasta 2100).

Los últimos datos de 2020 muestran un fuerte impacto generado por la crisis sanitaria: la tasa de desempleo a noviembre de 2020 fue de 10,9% (8,1% para los hombres y 14,1% para las mujeres), mientras que la tasa de actividad se ubicó en 61,7% (68,9% en el caso de los hombres y 55,1% en el caso de las mujeres). De todas formas, todavía es temprano para evaluar cuáles serán los efectos finales de la pandemia en el mercado laboral y qué tan persistentes serán.

En parte, esto depende de ciertas características estructurales del mercado laboral. En este sentido, se destaca la importancia de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en la generación de empleo, así como la de los trabajadores por cuenta propia, ya que ambos grupos pueden ser más vulnerables a los vaivenes del mercado. Según la Encuesta Nacional de Mipymes, en 2017, en los sectores Industria y Comercio, las PYMES daban empleo aproximadamente al 70% de los ocupados. Los cuentapropistas (con o sin local), por su parte, representan casi una cuarta parte de la población ocupada en 2019.

A esto deben sumarse las transformaciones en el mercado de trabajo en el sentido de un aumento del llamado “empleo no estándar” y el proceso de automatización de tareas que significará desafíos para muchos trabajadores, particularmente aquellos que se dedican a tareas rutinarias. Si bien el impacto de estas tendencias en Uruguay ha sido magro hasta el momento, es probable que las mismas se aceleren como consecuencia de la crisis sanitaria actual.

Agenda Digital 2024:

El desarrollo de la sociedad digital ha experimentado una aceleración sin precedentes durante 2020 y muchas dimensiones de la vida de las personas se sostuvieron en base a soluciones digitales. Estos cambios también presentan desafíos sociales impostergables para la integración y el desarrollo pleno de ciudadanía.

BPS se encuentra comprometido en gran medida con estos desafíos, formando parte de determinados objetivos planteados dentro de la Agenda Digital 2024, siendo algunos de ellos los siguientes:

Objetivo: Un Estado más simple de interactuar

Disponer de un Estado colaborativo y facilitador del desarrollo económico, con servicios integrados que simplifiquen la interacción de las empresas con los organismos públicos.

- Responder a las necesidades de sectores estratégicos transformando servicios con una visión integrada del Estado, orientada a trabajadores, emprendedores, migrantes, pequeñas empresas e inversores, entre otros.
- Gestionar coordinadamente las fronteras a través de la integración de sistemas de información del Estado y habilitar declaraciones electrónicas, permitiendo a las actividades de comercio exterior, turismo y aduanas, la optimización de costos y tiempos.
- Incorporar Internet de las cosas en la prestación y la gestión de servicios públicos como energía, agua, comunicaciones y transporte, con la instalación de medidores y sensores para mejorar el confort de clientes y la competitividad para el sector productivo.

Objetivo: Integración a la comunidad

Aprovechar las tecnologías digitales como herramienta para la integración social, promoviendo acciones de acceso al conocimiento y servicios por parte de los diferentes segmentos de la población, principalmente los más desconectados.

- Implementar modalidades pedagógicas combinadas en todos los ciclos de la educación formal, que, con la mediación de la tecnología, aseguren aprendizajes de calidad y contribuyan a la integración de los centros, las familias, y la comunidad.
- Desarrollar una estrategia digital para adultos mayores, que fortalezca la integración sociocultural de los mismos, a través del acceso y apropiación de contenidos y recursos digitales. Alcanzar la accesibilidad digital de los servicios e información que brinda el Estado y sectores prioritarios de la actividad privada, e impulsar acciones para monitorear su cumplimiento.
- Profundizar la adopción digital de los servicios de salud, desarrollando prescripciones ambulatorias con receta digital, integrando el resumen de paciente a la historia clínica electrónica y modernizando los procesos de comunicación de la autoridad sanitaria con los profesionales de la salud.
- Diseñar una estrategia de inclusión digital para la población rural, con énfasis en mujeres rurales.
- Facilitar el acceso a becas educativas a través de la integración en línea de toda la oferta nacional e internacional, disponible en el país. Mejorar la equidad en la asignación de prestaciones sociales, optimizando la calidad e integración de la información, e implementando procesos de reconocimiento y localización de las personas beneficiarias y los servicios.

Reforma de Seguridad Social

La reforma previsional y los desafíos por delante en el sistema de seguridad social uruguayo: En primer lugar, si bien Uruguay tiene niveles de protección social en la vejez buenos en comparación con otros países de la región, tiene algunas deficiencias y, sobre todo, enfrenta algunos riesgos derivados de los cambios que se están produciendo en la población, la tecnología y el mundo del trabajo. A través de la suma de distintos programas se ha logrado que los sectores más vulnerables tengan hoy una protección razonable, pero el país carece

todavía de un programa universal e integral de protección social que se adecue en forma flexible a las condiciones cada vez más cambiantes de la sociedad y el mundo del trabajo.

En segundo lugar, el país tiene varios programas de seguridad social insuficientemente integrados y, algunos de ellos, pobremente regulados y supervisados. Uruguay tiene capacidades políticas más que suficientes para encarar una reforma que fortalezca decididamente la institucionalidad de la seguridad social del país, de tal manera de robustecer su sistema de protección social.

En tercer lugar, los diagnósticos y las propuestas de reforma de los regímenes previsionales no pueden perder de vista el panorama más global de la protección social. Existen elementos fundamentales que el sistema de protección debe atender:

- las nuevas exigencias asociadas a necesidades crecientes de cuidados
- los procesos de envejecimiento
- la redefinición de las familias
- la incorporación creciente de las mujeres al mercado de trabajo
- la redefinición de los roles domésticos tradicionales que hace aconsejable seguir avanzando en la agenda de cuidados
- la incidencia de la pobreza que es hoy diez veces mayor entre los niños que entre los adultos mayores

Éstas y otras áreas centrales de las políticas sociales demandarán decisiones políticas difíciles y recursos financieros. El desafío es usar eficazmente esos recursos, para articular propuestas equilibradas, que permitan al país seguir avanzando en un proceso de desarrollo sostenible e integrador.

Por último, el adecuado balance entre los objetivos de un sistema de seguridad social es un elemento de fundamental importancia a la hora de evaluar el diseño del sistema. Una cobertura tendiente a la universalidad, niveles de beneficios adecuados y la sostenibilidad del sistema, constituyen objetivos que deben atenderse en forma conjunta.

Una síntesis de los principales elementos:

- El sistema presenta tasas relativamente altas de cobertura:
 - a. La cobertura en la etapa pasiva es prácticamente universal.
 - b. La cobertura de la población activa se ubica en el orden del 80% y la informalidad es la más baja de América Latina.
 - c. Se ha avanzado en la protección social de las mujeres.
- En cuanto a la adecuación o suficiencia de los beneficios, los valores están alineados con los observados en países de similar contexto demográfico y tradición de protección social:
 - a. La tasa de reemplazo se ubica en el entorno de 60% del salario de referencia, con valores que superan el 120% entre los quintiles más pobres.
 - b. La incidencia de la pobreza entre los mayores de 65 años fue de 1,8% en 2019, diez veces menor que la pobreza infantil.
- La dinámica demográfica del país genera presiones tanto en los sistemas de beneficio definido como en los de cotización definida. En los primeros genera problemas de sostenibilidad y justicia entre generaciones, y en los segundos genera problemas de suficiencia, ya que el ahorro acumulado deberá financiar más años de retiro.

- El mercado laboral está siendo objeto de cambios cuyos impactos aún son difíciles de evaluar. El impacto de la pandemia en el mercado laboral está acelerando procesos de cambio estructural asociados a la incorporación tecnológica con innegables consecuencias en la seguridad social.
- Los cambios demográficos y laborales mencionados más arriba hacen aconsejable repensar los mecanismos de protección social en la tercera edad, particularmente para los sectores más vulnerables.
- La maduración del componente de ahorro individual incorporado en 1996 permitirá una mejor distribución intergeneracional del financiamiento de los beneficios, una parte autofinanciada mediante ahorro personal y otra mediante transferencias de los trabajadores activos hacia los beneficiarios.
- La heterogeneidad de derechos y obligaciones entre los diferentes regímenes, incluso al interior del BPS, significa que cada peso aportado genera beneficios de diferentes cuantías y características, según el sector de que se trate.
- Todos los regímenes previsionales vigentes en el país, incluso los recientemente reformados presentan debilidades, tales como desequilibrios actuariales, rendimientos desiguales y problemas de sustentabilidad de diferente entidad.
- El gasto público previsional alcanzó a 11,1% del PIB en 2019 (9,2% corresponden al BPS, 1,2% al servicio de retiros militares, y 0,7% a retiros policiales). Sin un cambio en los parámetros, se proyecta que esta cifra llegue a 13,5% en 2070 (11,6%, 1,0%, y 0,9%, para BPS, militares y policial respectivamente). Son valores altos en la comparación internacional.
- La edad mínima de acceso a las jubilaciones no ha acompañado las ganancias en esperanza de vida y se ha mantenido estable en las últimas décadas. Actualmente supone una sobrevivencia de 22,5 años y se estima que hacia el 2070 esta cifra llegue a 27,1 años. En algunos colectivos, ya sea por las propias reglas del sistema que permiten retirarse a edades más tempranas (como militares, policías, docentes), o por la existencia de mayores esperanzas de vida (como en cajas paraestatales), este período puede ser aún mayor.
- El análisis del desempeño en materia distributiva muestra que el sistema tiene aspectos a corregir. Buena parte de los subsidios explícitos e implícitos existentes no se encuentran bien focalizados.
- La mayor parte de las jubilaciones y pensiones contributivas del país tiene hoy un financiamiento híbrido. En muchos casos, esto es intencional y responde a definiciones de política, como es el caso de las jubilaciones mínimas. En otros casos, responde a la necesidad de cubrir desequilibrios que se produjeron entre los aportes y los beneficios.
- Los regímenes de bonificaciones de servicios no se han revisado con la periodicidad prevista.
- Las exoneraciones de aporte patronal jubilatorio reducen las aportaciones patronales que percibe el BPS en cerca de 26% de su recaudación potencial.
- Persisten desafíos para dotar a los registros de la historia laboral de plena eficacia para el cómputo de años de servicios.
- El diseño de las pensiones de sobrevivencia podría no estar acompañando los cambios en el rol de la mujer en la sociedad. Se vuelven permanentes a edades relativamente

tempranas; además, los requisitos de acceso difieren entre hombres y mujeres, con un tope de ingreso marcadamente elevado y rígido en el caso de estas últimas.

- El régimen general del BPS que surge de la Ley 16.713 de 1995 tiene aspectos de difícil comprensión para el público no especializado. En particular, resulta compleja la evaluación de la opción de afiliación al régimen de ahorro individual, prevista en el artículo 8 de la ley. Esta complejidad puede haber generado opciones inadecuadas en algunos casos y ha elevado los costos del sistema por requerir intervención de la fuerza de venta de las administradoras.
- La experiencia de 25 años de funcionamiento del régimen de ahorro individual obligatorio evidencia que la regulación debe fijar un máximo a las comisiones cobradas por las administradoras. Éstas se redujeron siguiendo el cronograma legal y se ubican actualmente en el valor máximo permitido con relación a la de menor costo.
- En cuanto a las inversiones, el elenco actual de activos elegibles previsto en el marco legal implica una concentración en el riesgo doméstico y títulos de renta fija. Además, la existencia de solamente dos subfondos se evidencia como una limitación para lograr mejores rentabilidades, especialmente para los afiliados de menor edad. Las perspectivas en materia de tasas de interés internacional implicarán una tensión adicional para el logro de buenas rentabilidades.
- La forma en que se ha regulado la rentabilidad mínima de los fondos ha reducido los incentivos de las administradoras para diferenciar sus portafolios ("efecto manada"), limitando la competencia.
- Los seguros previsionales constituyen un desafío para las aseguradoras, debido a la existencia de importantes riesgos sistémicos. Entre los principales cabe destacar los riesgos de longevidad, los derivados de la indexación de las rentas vitalicias al índice medio de salarios, reconfiguración de los núcleos familiares y regulatorio, entre otros. Las emisiones en Unidades Previsionales para mitigar el riesgo de moneda podrían enfrentar límites derivados del tamaño que alcanzará la cartera previsional cuando madure el sistema.
- El mercado de seguros previsionales evolucionó hacia un monopolio de hecho del Banco de Seguros del Estado, dado que las aseguradoras privadas dejaron de ofrecer los dos productos previstos en la ley, el seguro colectivo obligatorio de invalidez y fallecimiento en actividad, que obligatoriamente deben contratar las AFAP, y las rentas vitalicias que deben contratarse al momento de jubilarse.
- Existen diversas instituciones estatales que tienen competencias de contralor de las instituciones de seguridad social. Sin embargo, no existe una entidad que tenga a su cargo la supervisión y regulación del sistema, teniendo como consecuencia una rendición de cuentas débil en amplios segmentos del sistema.

Pilares y Lineamientos Estratégicos

Los Lineamientos Estratégicos definidos para enmarcar el rumbo del Organismo están agrupados en cinco grandes Pilares:

- Ciudadanía
- Posicionamiento
- Evolución Digital
- Excelencia en Procesos
- Nuestra Gente



<p>Ciudadanía</p> <p><i>Implementar y consolidar un modelo de cercanía y transparencia en el vínculo con nuestros beneficiarios y contribuyentes</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Anticiparse a las necesidades del ciudadano, para responder proactivamente y en forma oportuna. <p><i>Brindar un servicio personalizado, capaz de comprender las situaciones particulares, mejorando la relación y la confianza con el Organismo.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Adecuar el diseño de los servicios conforme a la evolución de los hábitos de las personas y a las nuevas formas de relacionamiento e integración social. <p><i>Evaluar en forma permanente los cambios en las conductas de los beneficiarios y contribuyentes, como insumo que permita identificar objetivamente la oportunidad y diseño de servicios de calidad.</i></p> <p><i>Considerar como factor de acercamiento a los usuarios la facilidad con la que las personas obtienen el servicio esperado, minimizando traslados y costos asociados a la gestión presencial, sin que ello condicione la percepción de respaldo al ciudadano que debe transmitir la institución.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la experiencia del usuario: simplicidad, atención, información y accesibilidad. <p><i>Consolidar procesos de mejora continua con foco en la simplificación para los usuarios con el objetivo de concretar una atención personalizada. Fomentar el</i></p>
---	--

<p>Ciudadanía</p> <p>Implementar y consolidar un modelo de cercanía y transparencia en el vínculo con nuestros beneficiarios y contribuyentes</p>	<p><i>desarrollo de estrategias multicanal para modernizar y mejorar la accesibilidad a los servicios tanto presenciales como virtuales.</i></p> <p><i>Generar alternativas para dar seguimiento a la atención e información brindada de modo de disponer de mediciones de evaluación y satisfacción del usuario.</i></p> <p><i>Promover una cultura en los miembros de la organización, que reconozca en todas las personas el mismo valor, por su sola condición de ser humano.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Contemplar el impacto de las corrientes migratorias en los programas a cargo del Organismo. <p><i>Dimensionar y colaborar en la definición y evaluación de políticas públicas que consideren la situación de la población de inmigrantes en lo que refiere al acceso a los derechos de seguridad social.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Promover una cultura de seguridad social con base a una fuerte interacción con el sistema educativo además de campañas de comunicación localizadas. <p><i>Ser proactivos en los esfuerzos de lograr un mayor y mejor conocimiento de la Seguridad Social por parte de la ciudadanía, permeando en el sistema educativo, así como también en otros ámbitos de relacionamiento con los contribuyentes y beneficiarios del sistema.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Promover la interacción con el ciudadano que le permita comprender los efectos del sistema sobre su situación particular presente y futura. <p><i>Acercar el Organismo a la gente y transformar al usuario en conocedor de sus derechos y obligaciones, generando instrumentos que le permitan demandar servicios de calidad, brindando información actualizada y prospectiva, optimizando el resultado obtenido conforme al canal de servicio elegido.</i></p> <p><i>Promover en los usuarios del sistema de seguridad social la evaluación de la calidad de los servicios brindados como insumo imprescindible para la mejora de la gestión.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementar un proceso de rendición de cuentas institucional.
<p>Posicionamiento</p> <p>Posicionar al Organismo como servidor público, buscando sinergias con otros organismos, atentos a los cambios del entorno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar y buscar sinergias con otros organismos dentro del Estado y en el sistema de seguridad social fomentando el intercambio de información. No solicitar al ciudadano información o documentación que esté en poder del Organismo o de otros organismos del Estado. <p><i>Fomentar la interacción con diferentes organizaciones e instituciones nacionales ya sea sociales, públicas y privadas.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Impulsar la investigación cuantitativa como cualitativa en la definición de políticas sociales y programas de cobertura orientados a colectivos específicos. - Implementar acciones de mejora de los programas administrados por el BPS, mediante el uso de la información

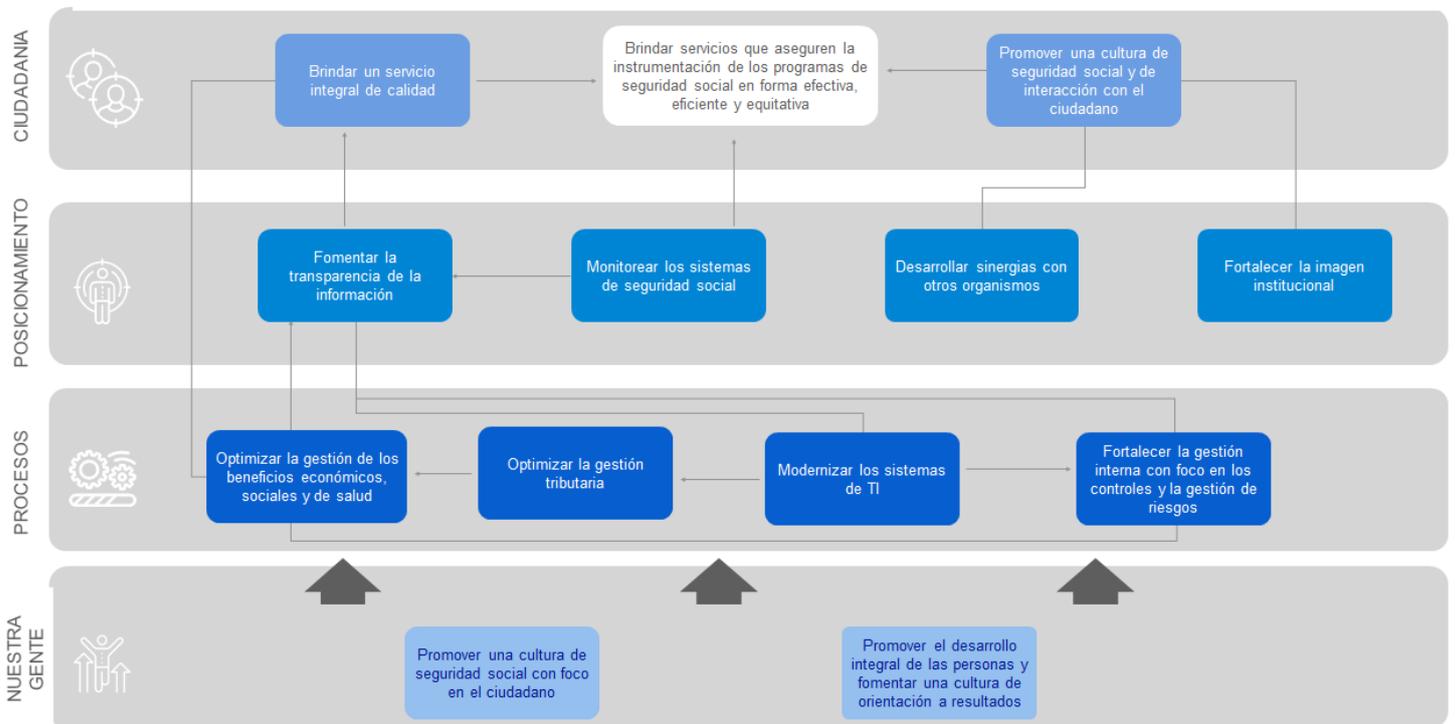
<p>Posicionamiento</p> <p>Posicionar al Organismo como servidor público, buscando sinergias con otros organismos, atentos a los cambios del entorno.</p>	<p>disponible y el desarrollo de metodologías específicas de análisis.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fomentar la transparencia de la información brindada en sentido holístico. <p><i>Generar una cultura de rendición de cuentas respecto a la gestión y resultados generados en la organización. Poner a disposición de los usuarios toda la información personal y general disponible, a través de multiplicidad de canales de acceso, sin perder de vista la oportunidad, confiabilidad y utilidad de la misma.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprovechar las capacidades en el manejo de transacciones financieras propias y de terceros, aportando economías de escala y conciliando los costos asociados en forma transparente y acorde al origen o destino de las operaciones.
<p>Evolución Digital</p> <p>Modernizar las tecnologías utilizadas con una visión integral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar, analizar y eventualmente, incorporar nuevas formas de trabajo basadas en Tecnologías de la Información (TI). <p><i>Concientizar dentro del Organismo el valor de la gestión administrativa que se debe apoyar en herramientas informáticas y no en sentido contrario.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Evolucionar los sistemas de TI hacia el estado del arte del desarrollo tecnológico y a las posibilidades que éste facilita (Big Data, análisis predictivo, entre otras). - Enfocar el uso de las TI para favorecer la automatización de procesos de forma de potenciar el conocimiento en áreas que agreguen valor. - Adherir a los estándares de seguridad de AGESIC. - Priorizar la interoperabilidad de los sistemas internos y externos.
<p>Excelencia en Procesos</p> <p><i>Ser eficientes en la gestión de beneficios y la gestión tributaria, trabajando en forma transversal en la toma de decisiones, acciones y controles.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Optimizar la gestión de los beneficios económicos, sociales y de salud, procurando amplia cobertura, sustentabilidad y suficiencia de los derechos de seguridad social. <p><i>Realizar una gestión oportuna, transparente, eficaz y eficiente en el otorgamiento de la totalidad de las prestaciones, las cuales deberán ser de calidad, implementando controles que aseguren el cumplimiento de los requisitos para el acceso y mantenimiento de las mismas.</i></p> <p><i>Fortalecer los servicios sociales: procurar amplia cobertura, sin descuidar la sustentabilidad de los programas. Enfocarnos en aquellos que no accedieron a una prestación económica o que el nivel de la misma resulta insuficiente. Optimizar la utilización de las Soluciones Habitacionales administradas.</i></p> <p><i>Integrar y armonizar las prestaciones de salud que competen al Organismo, con las coberturas que otorga el Sistema Nacional Integrado de Salud, asegurando la continuidad del proceso asistencial y una correcta distribución y financiamiento de los costos asociados.</i></p>

<p>Excelencia en Procesos</p> <p><i>Ser eficientes en la gestión de beneficios y la gestión tributaria, trabajando en forma transversal en la toma de decisiones, acciones y controles.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Optimizar la gestión tributaria fomentando la incorporación y atracción al sistema de los nuevos emprendimientos siendo proactivos contemplando las nuevas formas de trabajo. <p><i>Optimizar los procesos de la administración tributaria, mejorando así la recaudación y promoviendo la inclusión y formalización en el sistema de seguridad social.</i></p> <p><i>Analizar el impacto económico y social de las nuevas formas de trabajo, promoviendo planes concretos orientados a conciliar el desarrollo de nuevos sectores de actividad y formas de emprendimientos productivos, con los principios rectores que sustentan el sistema de seguridad social.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer la gestión interna para aumentar su eficiencia y eficacia (para todos los procesos: sustantivos y de apoyo). <p><i>Aumentar la eficiencia y eficacia de los servicios que se brindan a través de la implantación de sistemas de gestión integrados que contemplen la generación de información de valor para la toma de decisiones y la gestión de riesgos.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar y mejorar procesos operativos transversalmente entre las áreas, instaurando controles eficientes, fomentando y adecuando los canales digitales que propicien la adopción de las nuevas herramientas tecnológicas. - Instrumentar y mantener actualizadas, medidas preventivas y de respuesta inmediata ante amenazas, destinadas a resguardar y proteger la información del Organismo. - Prevenir vulnerabilidades en la gestión de beneficios y recaudación de tributos, adoptando las acciones de mitigación necesarias.
<p>Nuestra gente</p> <p>Fortalecer las capacidades internas preparando a nuestros funcionarios para acompañar la evolución de las necesidades organizacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Promover una cultura de seguridad social a la interna de la organización, apoyada en planes de formación. <p><i>Propiciar programas de capacitación que promuevan la cultura de seguridad social puertas adentro de la institución, transitando desde el enfoque del deber ser del desempeño funcional, al desarrollo de nuevas formas de relacionamiento y compromiso personal con la organización y con los ciudadanos.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Incorporar a los planes de carrera funcional el reconocimiento del compromiso de los funcionarios buscando mecanismos que premien compartir conocimiento y el compromiso de cada uno con la organización. <p><i>Buscar mecanismos que premien la acreditación de saberes, el compromiso y el compartir conocimiento.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Fomentar la cooperación, flexibilidad, orientación a resultados y foco en el ciudadano. <p><i>Promover una cultura que fomente la confianza, cooperación, flexibilidad y empoderamiento, mediante una estrategia de comunicación interna.</i></p>

<p>Nuestra gente</p> <p>Fortalecer las capacidades internas preparando a nuestros funcionarios para acompañar la evolución de las necesidades organizacionales.</p>	<p><i>Focalizar esfuerzos del personal en el cumplimiento de los resultados a través de la concientización y la alineación de sus intereses.</i></p> <p><i>Foco en el ciudadano y en sus necesidades.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Propiciar el desarrollo integral y profesional de las personas. <p><i>Dentro de un ambiente humano, motivador y participativo, preservando la salud y la seguridad y con un sistema de remuneraciones justo y adecuado, orientar las acciones para cubrir en forma oportuna los requerimientos de personal en cuanto a dotación, conocimiento, habilidades y valores.</i></p> <p><i>Asegurar que el personal cuente con las competencias necesarias para sustentar el cumplimiento de la estrategia.</i></p> <p><i>Anticiparse a las necesidades de sucesión de la fuerza laboral así como también a los cambios en herramientas, equipos y procesos de la organización.</i></p> <p><i>Emprender acciones tendientes a lograr eficiencias que permitan gestionar el Organismo con menos funcionarios.</i></p>
--	--

Objetivos, Indicadores y Metas Estratégicas

Los Lineamientos Estratégicos definidos, se traducen en objetivos concretos de forma tal que permitan orientar a la organización en sus acciones, y se representan en un Mapa Estratégico.



Descripción de objetivos

Para cada uno de los objetivos, hemos definido una breve descripción explicativa.

CIUDANANÍA	Brindar servicios que aseguren la instrumentación de los programas de seguridad social en forma efectiva, eficiente y equitativa	Los programas de seguridad social deben ser instrumentados de forma efectiva, eficiente y equitativa para dar satisfacción a los afiliados activos, pasivos y contribuyentes.
	Brindar un servicio integral de calidad	Mejorar la experiencia del usuario (simplicidad, atención personalizada, información oportuna, accesibilidad, proactividad), adecuando los servicios conforme a la evolución de los hábitos de beneficiarios y contribuyentes, así como a las nuevas formas de relacionamiento e integración social. Generar alternativas para dar seguimiento a la atención e información brindada de modo de disponer de mediciones de evaluación y satisfacción del usuario, promoviendo la evaluación de la calidad de los servicios brindados.
	Promover una cultura de seguridad social y de interacción con el ciudadano	Lograr un mayor y mejor conocimiento de la Seguridad Social por parte de la ciudadanía, permeando en el sistema educativo, así como también en otros ámbitos de relacionamiento con los contribuyentes y beneficiarios del sistema. Además promover la interacción con el ciudadano que le permita comprender los efectos del sistema sobre su situación particular presente y futura.
POSICIONAMIENTO	Fomentar la transparencia de la información	Disponer de información confiable, oportuna, actualizada y prospectiva de forma de acercar el Organismo a la gente y transformar al usuario en conocedor de sus derechos y obligaciones.
	Monitorear los sistemas de seguridad social	Monitorear de forma continua los resultados del sistema de seguridad social a través de modelos matemáticos – actuariales y un sistema de información que brinde transparencia a la ciudadanía en su conjunto.
	Desarrollar sinergias con otros organismos	Fomentar la integración y coordinación con diferentes organizaciones e instituciones nacionales ya sean sociales, públicas y privadas, para favorecer la gestión interna y las políticas sociales.
	Fortalecer la imagen institucional	Posicionarse en el imaginario de toda la población como un Organismo eficiente y que actúa de forma justa y con apego a la ley basado en la filosofía y el valor del derecho a entender.
PROCESOS	Optimizar la gestión de los beneficios económicos, sociales y de salud	Realizar una gestión eficaz y eficiente en el otorgamiento de la totalidad de las prestaciones, las cuales deberán ser de calidad, implementando controles que aseguren el cumplimiento de los requisitos para el acceso y mantenimiento de las mismas. Optimizar la utilización de las Soluciones Habitacionales administradas. Integrar y armonizar las prestaciones de salud con las coberturas que otorga el Sistema Nacional Integrado de Salud.

PROCESOS	Optimizar la gestión tributaria	Optimizar la gestión tributaria mejorando la recaudación, desestimulando el incumplimiento, recuperando oportunamente los adeudos y promoviendo la inclusión y formalización en el sistema de Seguridad Social. Adecuar y evolucionar la gestión de los tributos contemplando las nuevas formas de trabajo.
	Modernizar los sistemas de TI	Enfocar el uso de las TI para favorecer la automatización de procesos de forma de potenciar el conocimiento en áreas que agreguen valor, escalando a nuevos desarrollos tecnológicos y contemplando las situaciones generadas por las nuevas formas de trabajo basadas en las tecnologías de la información. Disminuir la dependencia con proveedores tecnológicos. Cumplir estándares informáticos de seguridad (AGESIC) y tecnología requeridos en los aplicativos.
	Fortalecer la gestión interna con foco en los controles y la gestión de riesgos	Fortalecer la gestión interna para aumentar su eficiencia y eficacia, revisando y mejorando los procesos, sus controles y resultados, integrando la metodología de identificación y evaluación de riesgos a más procesos de negocios, fomentando y adecuando los canales digitales que propicien la adopción de las nuevas herramientas tecnológicas que contemplen la generación de información de valor para la toma de decisiones y la gestión de riesgos. Gestionar la información del Organismo con integridad, implementando sistemas de control, monitoreo y protección de los datos.
NUESTRA GENTE	Promover una cultura de seguridad social a la interna con foco en el ciudadano	<p>Propiciar programas que promuevan la cultura de Seguridad Social puertas adentro del Organismo, basados en el enfoque del "deber ser" del desempeño funcional como servidores públicos, para el desarrollo de adecuadas formas de relacionamiento y compromiso personal con la organización y con los ciudadanos.</p> <p>Promover una cultura que fomente la confianza, cooperación, flexibilidad, no discriminación y empoderamiento, mediante una estrategia de comunicación interna.</p>
	Promover el desarrollo integral de las personas y fomentar una cultura de orientación a resultados	<p>Fortalecer el desarrollo personal y profesional incorporando a los planes de carrera funcional el reconocimiento del compromiso de los funcionarios buscando mecanismos que premien compartir conocimiento, asegurando las competencias necesarias para sustentar el cumplimiento de la estrategia. Promover el bienestar de los funcionarios a través de acciones que mejoren el clima laboral, la salud y seguridad en su lugar de trabajo.</p> <p>Focalizar esfuerzos del personal en el cumplimiento de los resultados a través de la concientización y la alineación de sus intereses. Generar una cultura de rendición de cuentas respecto a la gestión y resultados generados en la organización.</p>

Las Metas Estratégicas responden a los Lineamientos Estratégicos, traducidos en Objetivos Estratégicos. A su vez, cada Objetivo cuenta con una meta o en su defecto una iniciativa que apalanca el cumplimiento del mismo.

Pilar	Objetivo Estratégico	Indicador Estratégico	Valor Base 2019	Valor Esperado 2021	Valor Esperado 2022	Valor Esperado 2023	Valor Esperado 2024
CIUDADANÍA	Brindar un servicio integral de calidad	Percepción adecuada de opinión pública y de usuarios (Bien y Muy bien)	63,74% (2018)	67%	71%	73%	75%
		Gestiones realizadas en forma no presencial	En construcción				90% Empresas 60% Personas
POSICIONAMIENTO	Fomentar la transparencia de la información	Incorporación de niveles de detalles y temáticas en BPS en Cifras	N/A	<ul style="list-style-type: none"> • 25 % • Definición de niveles y temáticas a incorporar 	50%	75%	100%
	Monitorear los sistemas de seguridad social	Proyecciones actuariales de IVS realizadas de acuerdo a las mejores prácticas	N/A	N/A	Proyección realizada	N/A	Proyección realizada
	Fortalecer la imagen institucional	Encuesta *					

Pilar	Objetivo Estratégico	Indicador Estratégico	Valor Base 2019	Valor Esperado 2021	Valor Esperado 2022	Valor Esperado 2023	Valor Esperado 2024
EVOLUCIÓN DIGITAL	Modernizar los sistemas de TI	Cumplimiento estándares de ciberseguridad (niveles de 0 a 4)	N/A	1,5	2	2,5	3
		Actualización tecnológica de aplicaciones	50% (2021)	50%	60%	70%	80%
		Grado de actualización tecnológica del entorno del usuario (puesto de trabajo + ambiente operativo)	50% (2021)	50%	60%	75%	90%
		Grado de dependencia tecnológica de proveedores en el mantenimiento de aplicaciones críticas (Liquidación de beneficios, pagos, préstamos, facturación, cobro, distribución AFAP, registros corporativos, liquidación de recursos humanos)	80% (2021)	80%	65%	55%	45%

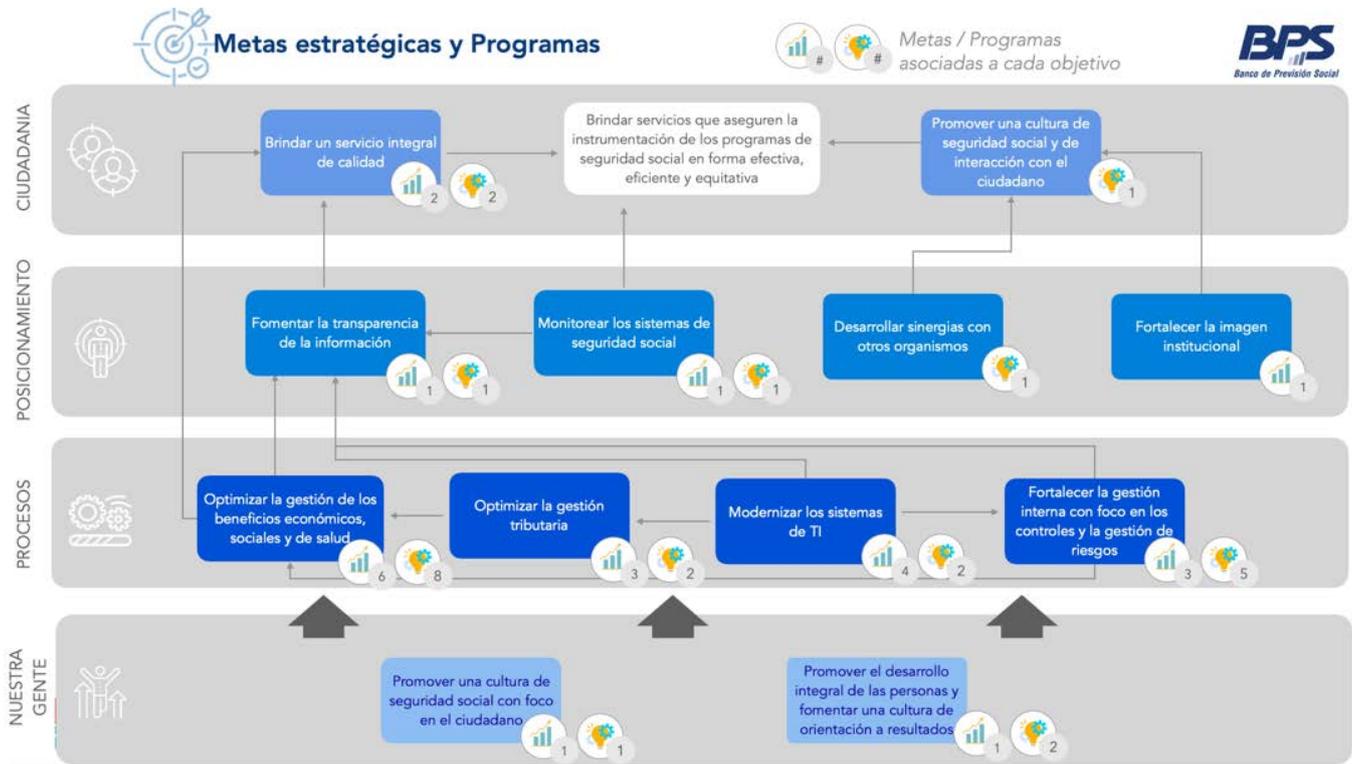
Pilar	Objetivo Estratégico	Indicador Estratégico	Valor Base 2019	Valor Esperado 2021	Valor Esperado 2022	Valor Esperado 2023	Valor Esperado 2024
EXCELENCIA EN PROCESOS	Optimizar la gestión de los beneficios económicos, sociales y de salud	Tiempo de otorgamiento en las jubilaciones por causal común	57 días	60 días	55 días	43 días	30 días
		Tiempo de otorgamiento en las pensiones por sobrevivencia	51 días	48 días	43 días	35 días	30 días
		Tiempo de otorgamiento en las soluciones habitacionales	51 meses	48 meses	45 meses	42 meses	39 meses
		Tiempo de re adjudicación de viviendas	137 días	121 días	110 días	100 días	90 días
		Satisfacción con los servicios de asignación de viviendas a jubilados y pensionistas	64,8% (2018)	68%	71%	74%	77%
		CRENADECER designado como Centro de Referencia Nacional		Definición consultoría	Plan de trabajo definido y financiamiento	Articulación de los prestadores y Normativa MSP	Hito
	Optimizar la gestión tributaria	Variación de puestos cotizantes	-0,32%vs-1,06%	≥TE	≥TE	≥TE	≥TE
		Porcentaje de títulos regularizados	10%	10,5%	11%	11,5%	12%
		Porcentaje de actuaciones irregulares detectadas por Fiscalización	65%	60%	67%	68%	69%

Pilar	Objetivo Estratégico	Indicador Estratégico	Valor Base 2019	Valor Esperado 2021	Valor Esperado 2022	Valor Esperado 2023	Valor Esperado 2024
EXCELENCIA EN PROCESOS	Fortalecer la gestión interna con foco en los controles y la gestión de riesgos	Acciones implementadas de las recomendaciones de Auditoría aceptadas	22% (2020)	22%	45%	60%	75%
		Acciones implementadas para tratamiento de riesgos estratégicos	N/A	N/A	30%	70%	100%
		Pagos en demasía	Prestaciones de activos 1,6% (ene-ago/2021)	≤1%	≤0,8%	≤0,5%	0%
NUESTRA GENTE	Promover una cultura de seguridad social a la interna con foco en el ciudadano	Encuesta*					
	Promover el desarrollo integral de las personas y fomentar cultura de orientación a resultados	Encuesta satisfacción funcionarios*					

* En proceso de definición

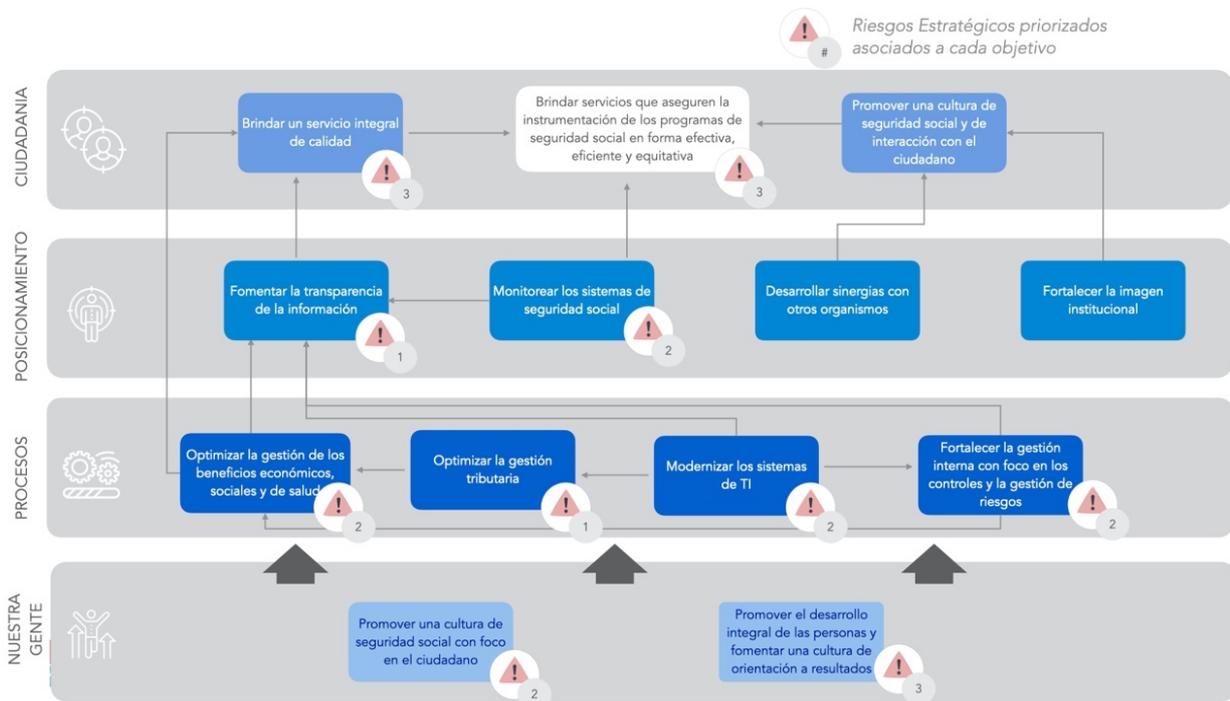
Cobertura de Metas y Programas Estratégicos

En el siguiente mapa se muestra la cobertura de los objetivos estratégicos con las metas estratégicas y principales programas.



Riesgos Estratégicos

A continuación se presenta un resumen de los Riesgos Estratégicos priorizados para cada Objetivo Estratégico definido:



Pilar	Objetivos Estratégicos	Riesgos Estratégicos
CIUDADANÍA	Brindar servicios que aseguren la instrumentación de los programas de seguridad social en forma efectiva, eficiente y equitativa.	<ul style="list-style-type: none"> Afectación de la continuidad de la gestión sustantiva. Servicios no efectivos, no oportunos y sin criterios de equidad. Servicios no actualizados en forma eficiente y oportuna.
	Brindar un servicio integral de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> Insuficiente seguimiento y evaluación de los servicios e información. Ocurrencia de prácticas fraudulentas. Desconocimiento de las expectativas del ciudadano.
POSICIONAMIENTO	Fomentar la transparencia de la información.	<ul style="list-style-type: none"> Presentar información inadecuada e inoportuna para la ciudadanía.
	Monitorear los sistemas de seguridad social.	<ul style="list-style-type: none"> Información inadecuada que no da certeza de una gestión transparente. Carencias en el monitoreo que adviertan la necesidad de nuevas políticas o la actualización de las existentes.

Pilar	Objetivos Estratégicos	Riesgos Estratégicos
EVOLUCIÓN DIGITAL	Modernizar los sistemas de TI.	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso indebido a la información del Organismo. • Obsolescencia tecnológica.
EXCELENCIA EN PROCESOS	Optimizar la gestión de los beneficios económicos, sociales y de salud.	<ul style="list-style-type: none"> • Otorgar prestaciones sin cumplimiento de criterios de calidad y eficiencia. • Superposición de coberturas.
	Optimizar la gestión tributaria.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión insuficiente para el recupero de deuda y la detección de informalidades.
	Fortalecer la gestión interna con foco en los controles y la gestión de riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> • Debilidades en el proceso de control interno vinculado al ambiente de control, a actividades de control y de supervisión considerando un enfoque de procesos. • Deficiencias en la rendición de resultados y en las comunicaciones.
NUESTRA GENTE	Promover una cultura de seguridad social con foco en el ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> • Baja percepción de los funcionarios de la contribución de su desempeño a los fines del Organismo. • Pérdida de adhesión a los valores institucionales.
	Promover el desarrollo integral de las personas y fomentar la cultura de orientación a resultados.	<ul style="list-style-type: none"> • Débiles políticas de gestión y promoción del capital humano. • Afectación al compromiso ante un clima laboral adverso. • Falta de concientización de la importancia de rendir resultados que impidan brindar servicios de excelencia.

Los elementos de la Estrategia anteriormente presentados serán revisados, de forma anual, en el marco del Proceso de Gestión Estratégica vigente y en la medida que surjan cambios en el contexto del Organismo.

Proceso Estratégico BPS

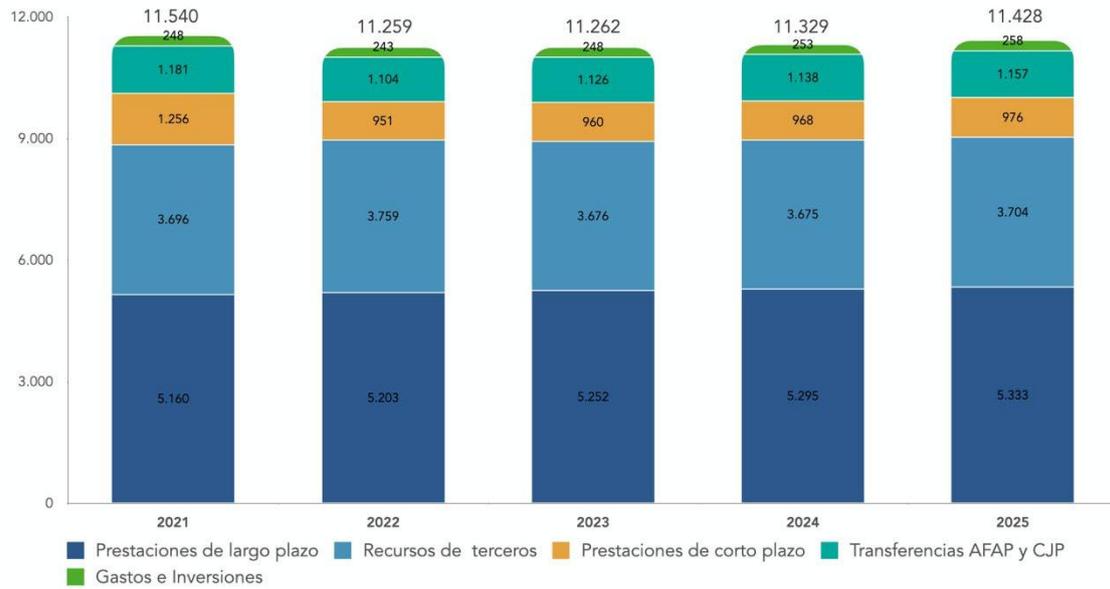


Análisis Económico – Financiero

A continuación se presenta un resumen de la proyección financiera quinquenal:

Proyección Financiera Egresos (Gráfico)

En valores constantes (base salarios enero – junio 2021) en millones de dólares



Fuente: Asesoría General en Seguridad Social

Proyección Financiera Egresos (Tabla)

En valores constantes (base salarios enero – junio 2021) en millones de dólares (1)

	2021	2022	2023	2024	2025
Prestaciones de largo plazo	5.160	5.203	5.252	5.295	5.333
<i>Jubilaciones (2)</i>	3.675	3.763	3.810	3.851	3.888
<i>Pensiones de sobrevivencia</i>	996	988	989	989	988
<i>Pensión Vejez</i>	290	289	289	290	290
<i>Otras Prestaciones (3)</i>	41	32	33	33	33
<i>Prestaciones de terceros (4)</i>	157	130	131	132	133
Prestaciones de corto plazo	1.256	951	960	968	976
<i>Enfermedad (5)</i>	304	205	208	210	213
<i>Maternidad</i>	62	62	63	64	64
<i>Asignaciones familiares</i>	319	189	188	187	186
<i>Prestaciones de Salud</i>	23	23	23	23	23
<i>Prestaciones Sociales</i>	8	8	8	8	8
<i>Desempleo</i>	330	250	256	261	266
<i>Cargas Salariales Construc. y Trab. a Domicilio</i>	149	153	154	155	155
<i>Otros (6)</i>	62	61	61	61	61
Gastos e Inversiones	248	243	248	253	258
<i>Remuneraciones</i>	176	172	175	179	182
<i>Gastos de funcionamiento</i>	57	55	57	59	61
<i>Inversiones</i>	14	16	15	14	14
Transferencias AFAP y CJP	1.181	1.104	1.126	1.138	1.157
Recursos de terceros	3.696	3.759	3.676	3.675	3.704
Total de Egresos	11.540	11.259	11.262	11.329	11.428

(1) Tipo de cambio \$ 43,8 por dólar. Pauta OPP - TC promedio 2021

(2) Incluye Subsidios transitorios por incapacidad parcial. No se deducen las contribuciones de jubilados para cuota mutual.

(3) Incluye: SIC Ley 18395, Canasta Fin de año, Ind. Frigorífica Ley 18310, Pens. Víctimas delitos violentos Ley 19.039, sub. Fallecimiento, Rentas permanente.

(4) Incluye Pensiones Graciables, PER, Asistencia a la Vejez, trabajo protegido, Viviendas, Asistentes personales.

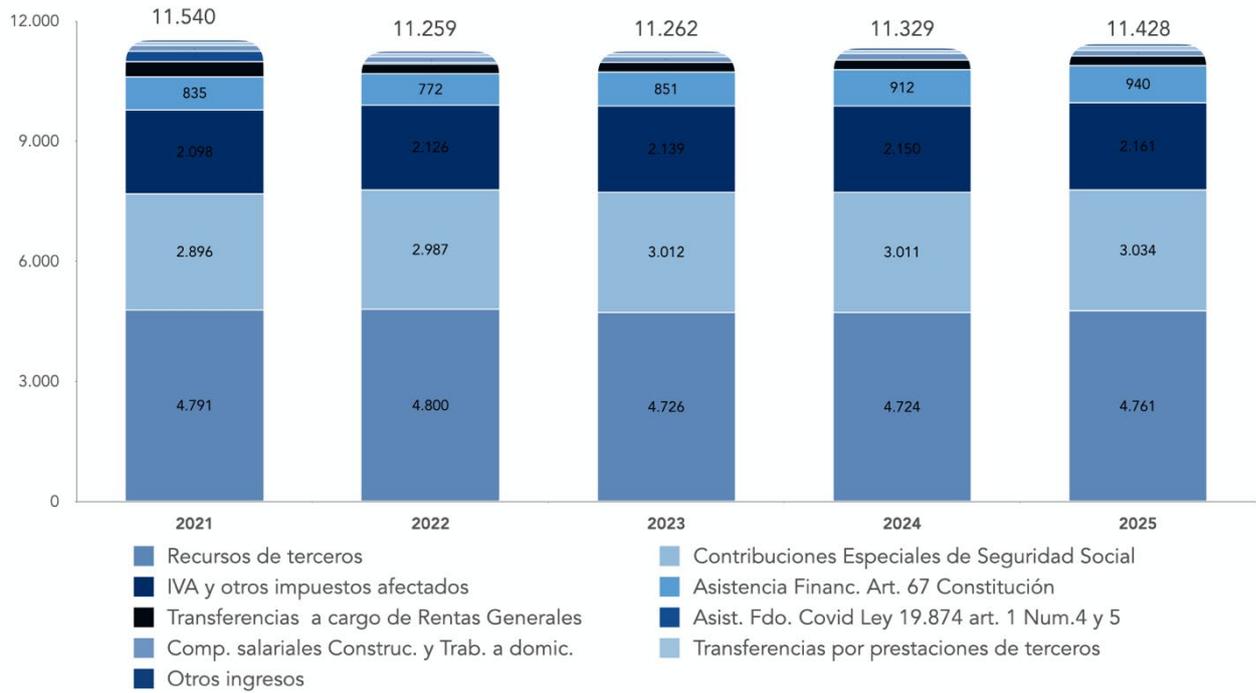
(5) Incluye solamente Subsidio por Enfermedad.

(6) Incluye lentes, prótesis y psiquiátrico, Fondo Garantía Créditos laborales y Subsidio por desempleo notariales.

Fuente: Asesoría General en Seguridad Social

Proyección Financiera Ingresos (Gráfico)

En valores constantes (base salarios enero – junio 2021); en millones de dólares (1)



Fuente: Asesoría General en Seguridad Social

Proyección Financiera Ingresos (Tabla)

En valores constantes (base salarios enero – junio 2021); en millones de dólares (1)

	2021	2022	2023	2024	2025
Contribuciones Especiales de Seguridad Social	2.896	2.987	3.012	3.011	3.034
<i>Aporte patronal y personal</i>	2.675	2.797	2.820	2.819	2.841
<i>Convenios de Pagos y avalúos</i>	34	35	35	35	36
<i>Multas y recargos</i>	23	24	24	24	24
<i>Otras contribuciones (7)</i>	163	131	132	132	133
Comp. salariales Construc. y Trab. a domic.	143	148	149	149	150
Otros ingresos	59	59	59	59	60
IVA y otros impuestos afectados	2.098	2.126	2.139	2.150	2.161
Transferencias a cargo de Rentas Generales	368	244	242	240	238
Transferencias por prestaciones de terceros	91	84	84	84	84
Recursos de terceros	4.791	4.800	4.726	4.724	4.761
Asistencia Financ. Art. 67 Constitución	835	772	851	912	940
Asist. Fdo. Covid Ley 19.874 art. 1 Num.4 y 5	259	41	-	-	-
Total Ingresos	11.540	11.259	11.262	11.329	11.428

(1) Tipo de cambio \$ 43,8 por dólar. Pauta OPP - TC promedio 2021

(7) Incluye en 2021 y 2022 el incremento por aportes patronales de los subsidios por actividad asociados al COVID-19

Fuente: Asesoría General en Seguridad Social

Memoria Anual 2021



CONTENIDO

LA INSTITUCIÓN.....	2
DIRECTORIO.....	4
BPS EN CIFRAS	5
PRESTACIONES DE PASIVIDAD	9
PRESTACIONES DE ACTIVIDAD	17
SALUD Y DISCAPACIDAD.....	21
MEJORAS PARA LOS USUARIOS.....	25
FINANCIAMIENTO	27
RECURSOS HUMANOS.....	31
DIFUSIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES EN SEGURIDAD SOCIAL.....	33
OTROS HECHOS.....	35

LA INSTITUCIÓN

El Banco de Previsión Social es una persona jurídica de derecho público, organizado bajo la forma de Ente Autónomo según lo establece el artículo 195 de la Constitución de la República Oriental del Uruguay y lo dispuesto por la Ley Nro. 15.800. Es la institución pública encargada por mandato constitucional de coordinar los servicios estatales de previsión social y organizar la seguridad social.

Misión

Brindar servicios para asegurar a la ciudadanía la cobertura de las contingencias sociales y la óptima gestión de los recursos, garantizando la eficiencia, eficacia y equidad del sistema de seguridad social en el marco de las responsabilidades constitucionales asignadas a la institución.

Visión

Consolidar un modelo de cercanía y transparencia con la ciudadanía, brindando un servicio de excelencia de cobertura universal y prestaciones suficientes, apuntando a una gestión integral de nuestros recursos.

Valores

Transparencia: actuamos dentro de un marco con reglas claras, conocidas y asegurando un eficiente control de los recursos.

Compromiso con la ciudadanía: compromiso fiel responsable para con la ciudadanía, beneficiarios y contribuyentes.

Eficiencia, eficacia y equidad: optimizamos la asignación de recursos para el cumplimiento de nuestros objetivos establecidos haciendo un uso eficaz de los mismos.

Fomentamos una cultura donde nuestra ciudadanía y colaboradores reciben un trato justo e igualitario.

Excelencia en el servicio: promovemos una calidad superior en nuestros servicios que sea valorada por nuestros beneficiarios y contribuyentes.

Confianza y cercanía: articulamos la gestión de la organización mediante mejores prácticas que garanticen la integridad y respaldo de los servicios confiados por nuestros ciudadanos. Nos comprometemos con la gestión de calidad y la mejora continua en la atención a los beneficiarios y contribuyentes, alcanzando niveles de satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Plan Estratégico 2021-2024

Alineado con su misión y visión institucional el Banco de Previsión Social ha definido lineamientos estratégicos para enmarcar su rumbo agrupándolos en cinco grandes pilares:

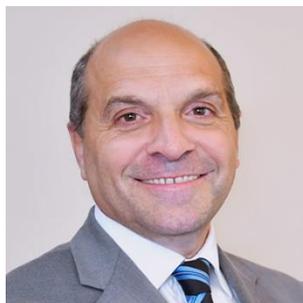
- 1. Ciudadanía:** implementar y consolidar un modelo de cercanía y transparencia en el vínculo con nuestros beneficiarios y contribuyentes.
- 2. Posicionamiento:** posicionar al Organismo como servidor público, buscando sinergias con otros organismos, atentos a los cambios del entorno.
- 3. Evolución digital:** modernizar las tecnologías utilizadas con una visión integral.
- 4. Excelencia en los procesos:** ser eficientes en la gestión de beneficios y la gestión tributaria, trabajando en forma transversal en la toma de decisiones, acciones y controles.
- 5. Nuestra gente:** fortalecer las capacidades internas preparando a nuestros funcionarios para acompañar la evolución de las necesidades organizacionales.



DIRECTORIO



Dr. Alfredo Cabrera
Presidente



Lic. Daniel Graffigna
Vicepresidente



Cra. Daniela Barindelli
Directora



Sra. Araceli Desiderio
Directora



Sr. Eduardo Ramón Ruiz
Director Rep. Sector Trabajadores



Sr. José Pereyra
Director Rep. de las Empresas



Sr. Sixto Amaro
Director Rep. Sector Pasivos

BPS EN CIFRAS

INGRESOS Y EGRESOS FINANCIEROS GLOBALES				
En miles de dólares a precios constantes (*)				
CONCEPTO	ACUMULADO		VARIACIONES	
	Ene – Dic 2020	Ene – Dic 2021	En U\$S	En %
I. TOTAL DE EGRESOS	11.217.191	11.308.780	91.589	0,8
Prestaciones IVS	4.949.201	4.974.653	25.452	0,5
Prestaciones a Activos (**)	1.046.588	1.011.697	-34.891	(3,3)
Prestaciones de terceros (***)	2.778.419	2.893.956	115.537	4,2
Transferencia AFAP	1.034.636	1.035.265	629	0,1
Otras Transferencias y Dev. Pendientes	1.170.548	1.170.471	-77	(0,0)
Gastos de Gestión	237.799	222.738	-15.061	(6,3)
II. TOTAL DE INGRESOS	9.957.285	10.437.367	480.082	4,8
Contribuciones IVS	3.846.203	3.840.232	-5.971	(0,2)
Contribuciones de Activos	2.195,00	2.281,00	86,0	3,9
Multas y Recargos	21.023	18.760	-2.263	(10,8)
Varios(****)	4.280	8.589	4.309	100,7
Impuestos afectados	2.039.472	2.180.836	141.364	6,9
Ingresos de Terceros	4.044.112	4.386.669	342.557	8,5
III. RESULTADO FINANCIERO	1.259.906	871.413	-388.493	(30,8)
Movimiento de Fondos Varios	-109.502	-300.445	-190.943	174,4
Contribuciones Fondo Covid	435.815	258.123	-177.692	(40,8)
Contribuciones de Rentas Generales Necesarias	933.593	913.735	-19.858	(2,1)

FUENTE: Elaborado en base a datos de Consolidados de Recaudación ATYR, Informes del Área de Recaudación e Informes de "Ingresos y Egresos" - Repartición FINANZAS

(*) Base IPC dic/21

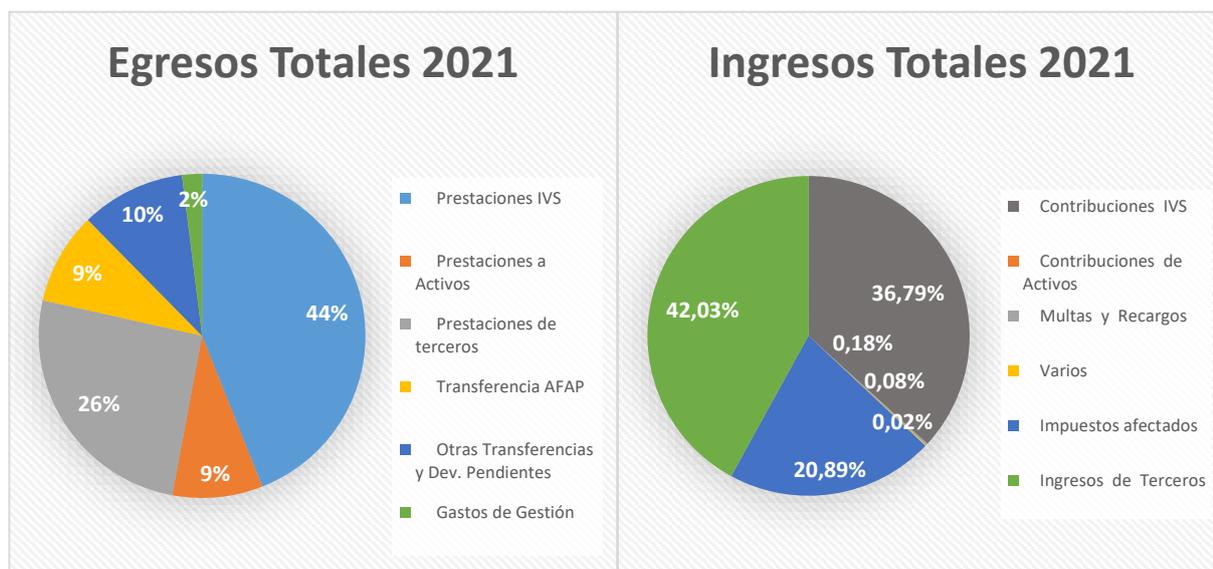
(**) No se incluye egresos por concepto de AFAM PE

(***) Incluye egresos por concepto de AFAM PE

(****) A partir del año 2021, incluye ingresos por concepto de Plan Ibirapitá, Ley N° 19.924 art. 762

Se expresaron en dólares usando el tipo de cambio interbancario vendedor promedio de dic/21: \$44,33

Cifras preliminares



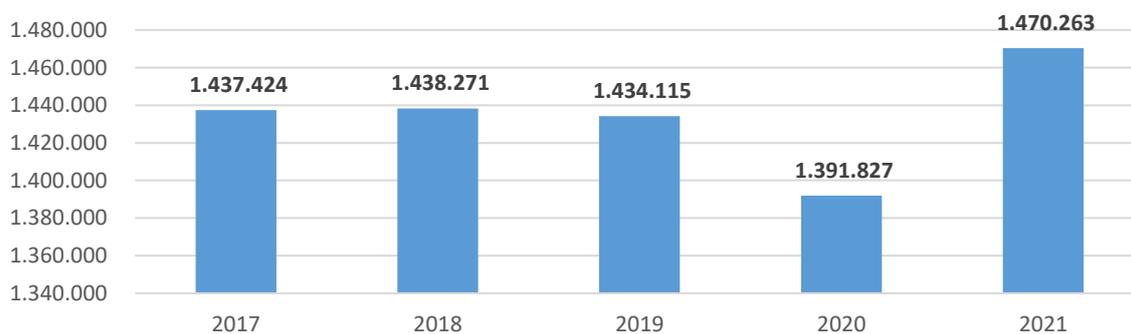
Fuente: Asesoría General en Seguridad Social

PUESTOS COTIZANTES	2017	2018	2019	2020	2021
Puestos cotizantes del sector privado	1.202.667	1.200.830	1.196.623	1.154.656	1.233.855
Puestos cotizantes del sector público	234.757	237.441	237.492	237.171	236.408
TOTAL	1.437.424	1.438.271	1.434.115	1.391.827	1.470.263

Fuente: Asesoría General en Seguridad Social – Valores a Diciembre de cada año.

Cantidad de puestos de trabajo cotizantes IVS según nómina

Evolución de Puestos Cotizantes (Total)



Fuente: Asesoría General en Seguridad Social – Valores a Diciembre de cada año.

PRESTACIONES DE PASIVIDAD	2017	2018	2019	2020	2021
Jubilaciones	447.001	453.836	463.062	470.603	474.299
Pensiones por Supervivencia	248.326	246.169	243.554	240.633	237.117
Subs. Trans. por Incapacidad Parcial	5.234	4.722	4.839	4.647	3.517
Pensión por Vejez	19.587	18.825	18.766	19.002	19.068
Pensiones por Invalidez	63.574	64.465	64.972	64.414	62.333
Otras Contingencias (*)	7.642	7.719	8.249	8.720	7.977
TOTAL	791.364	795.736	803.442	808.019	804.311

Fuente: Asesoría General en Seguridad Social – Valores promedio de cada año.

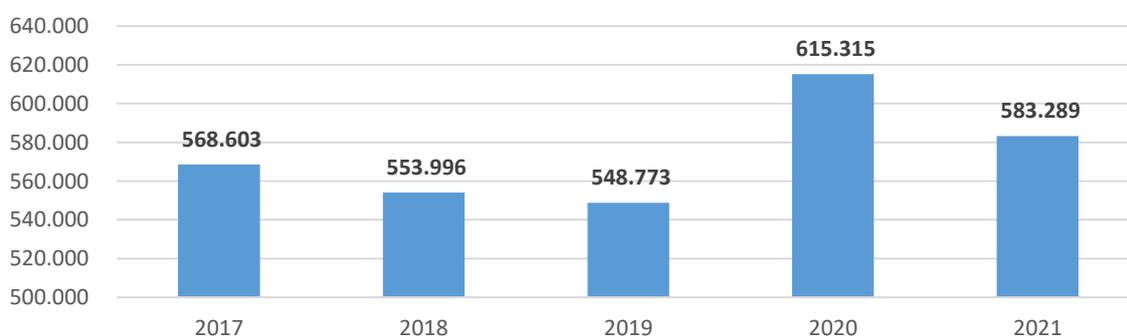
(*) Incluye: Pensión especial reparatoria, Pensión de PER, Pensiones graciables, Rentas permanentes, Subsidio especial por inactividad compensada, Subsidio de asistencia a la vejez, Pensiones por violencia doméstica y por delitos violentos.

BENEFICIARIOS DE PRESTACIONES DE ACTIVIDAD	2017	2018	2019	2020	2021
Subsidio por Enfermedad	34.615	34.093	34.219	44.068	68.551
Subsidio por Maternidad, Paternidad y Cuidados parentales	4.802	4.473	4.366	3.876	4.093
Subsidio por Desempleo	42.486	43.840	45.364	111.010	66.311
Asignaciones Familiares	486.700	471.560	464.824	456.361	444.334
TOTAL	568.603	553.966	548.773	615.315	583.289

Fuente: Asesoría General en Seguridad Social – Valores promedio de cada año.

Nota: se modificaron los valores correspondientes al año 2019 y 2020 de asignaciones familiares por ajustes realizados en meses posteriores relativos a la liquidación de la prestación. También se modificaron los valores de Subsidio por Enfermedad y Desempleo (se exponen con reliquidación).

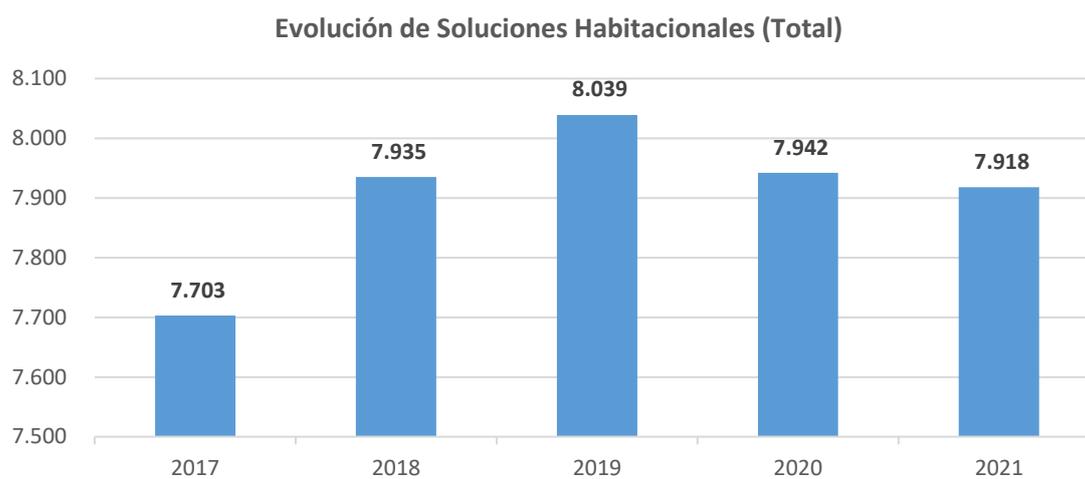
Evolución de Beneficiarios de Prestaciones de Actividad (Total)



Fuente: Asesoría General en Seguridad Social – Valores promedio de cada año.

SOLUCIONES HABITACIONALES PARA PASIVOS	2017	2018	2019	2020	2021
Viviendas Adjudicadas	6.069	6.175	6.232	6.167	6.200
Subsidios de Arrendamiento	1.022	1.089	1.095	1.067	1.031
Cupo – Cama en Hogares de Ancianos	612	671	712	708	687
TOTAL	7.703	7.935	8.039	7.942	7.918

Fuente: Gerencia de Prestaciones Sociales – Valores a Diciembre de cada año.

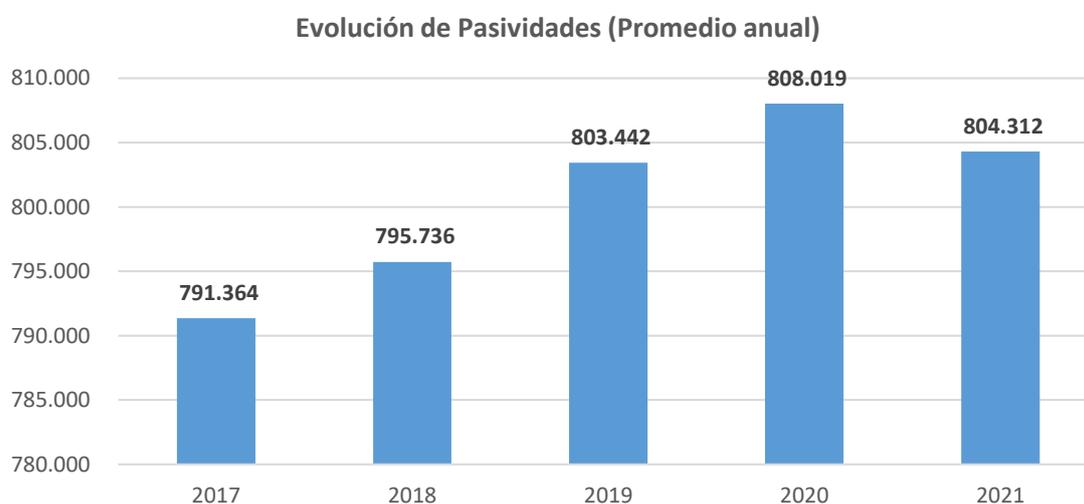


Fuente: Gerencia de Prestaciones Sociales – Valores a Diciembre de cada año.

PRESTACIONES DE PASIVIDAD

Evolución de las Pasividades

Durante el año 2021, BPS abonó en promedio un total de 804.312 pasividades: jubilaciones, pensiones por sobrevivencia, subsidios transitorios por incapacidad parcial, pensiones a la vejez, pensiones por invalidez y otras contingencias (que incluye Pensión especial Reparatoria, Pensiones graciables, Rentas permanentes, Subsidio especial por inactividad compensada, Subsidio de asistencia a la vejez, Pensiones por violencia doméstica y por delitos violentos). En promedio, se produjo un leve aumento en las jubilaciones (0,79%) y en pensión vejez (0,35%) mientras que para el resto de las prestaciones se observó un descenso de 2,35% en su conjunto. En promedio, las pasividades presentaron una variación de 0,46% respecto del año anterior.

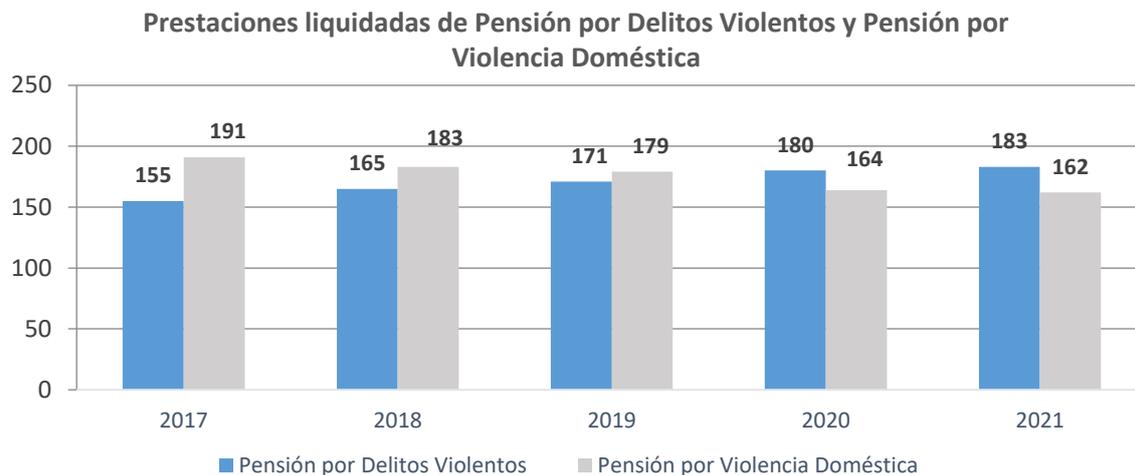


Fuente: Asesoría General en Seguridad Social – Valores promedios de cada año

En cuanto a Jubilación Parcial (Ley 19.160), en el período enero – diciembre de 2021 se otorgaron 154 solicitudes.

Pensión por Delitos Violentos y Pensión por Violencia Doméstica.

Al 31 de diciembre de 2021, 183 personas cobran pensiones para víctimas de delitos violentos (Ley 19.039), representando una erogación de \$60 millones. Respecto a la pensión para hijos de fallecidos por violencia doméstica (Ley 18.850), son 162 personas quienes reciben esta prestación económica, representando una erogación de \$22 millones.



Fuente: Dirección Técnica de Prestaciones.

Prima por Edad

En el año 2021, 78.746 beneficiarios gozaron de este beneficio, con una erogación anual total de \$ 3.001 millones de pesos.

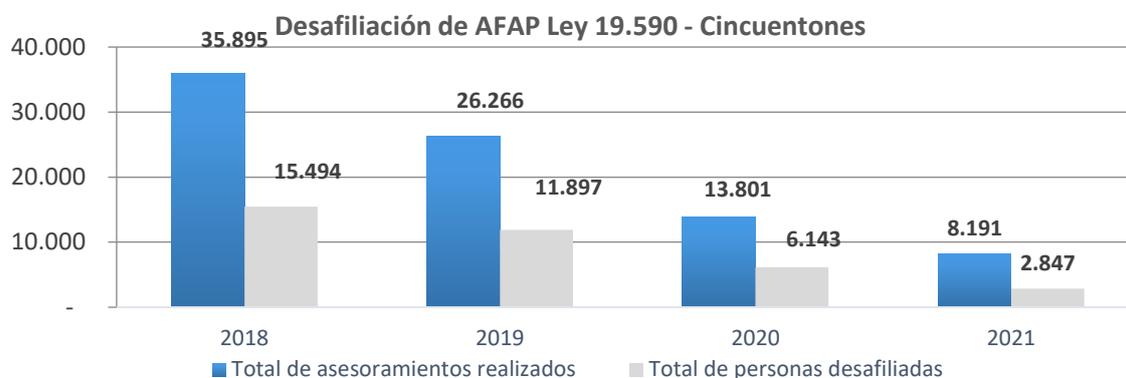
Canasta de Fin de Año

Se dispuso por parte del Poder Ejecutivo el pago de la llamada “Canasta de Fin de Año”, partida en dinero que se otorga a jubilados y pensionistas de menores recursos. La prestación ascendió este año a \$2.520, esto significó 5,88% más que en el 2020. Este beneficio fue recibido por unos 160 mil jubilados y pensionistas de todo el país.

Desafiliación AFAP

En este período, el organismo asesoró a un total de 8.191 personas en todo el país, 8.103 fueron trabajadores activos y 88 jubilados, de los cuales 2.847 optaron por la desafiliación (2.835 trabajadores y 12 jubilados).

El siguiente gráfico ilustra la evolución del total de asesoramientos brindados por el personal del organismo y el resultado en cuanto a la opción que significó para los usuarios:



Fuente: Dirección Técnica de Prestaciones.

Convenios Internacionales

A diciembre, Uruguay tiene 27 convenios vigentes con diferentes países de todo el mundo.

En 2021, la cantidad de personas que al jubilarse han computado servicios prestados en el exterior asciende a 574.

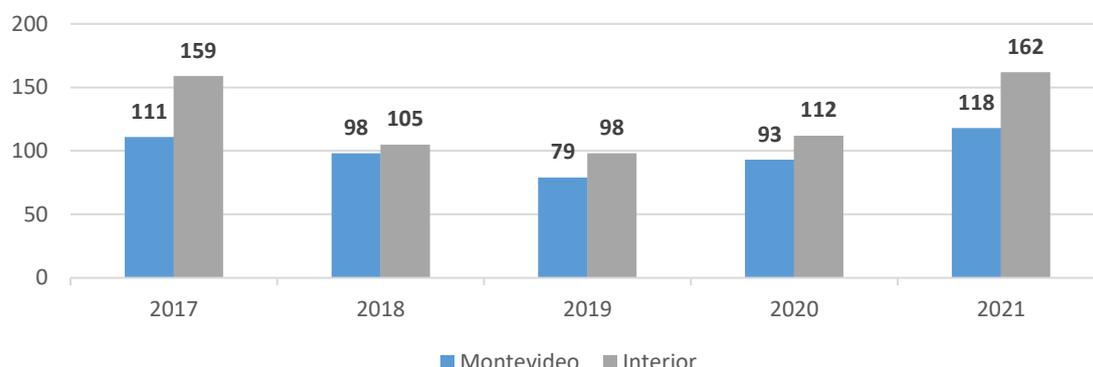
Soluciones Habitacionales

Este programa está orientado a solucionar los problemas de vivienda de los jubilados y pensionistas del BPS en todo el país. Actualmente se brindan tres modalidades de solución que consideran la situación particular de cada beneficiario: adjudicación de una vivienda ubicada en los complejos habitacionales para jubilados, subsidio de alquiler (con tope) y subsidio de cupo cama para atención en hogares de adultos mayores.

Viviendas

En la actualidad el programa de soluciones habitacionales administra 6.623 viviendas distribuidas en todo el país. Con el fin de destinarlas a su utilización por parte de jubilados y pensionistas de menores ingresos, durante el año 2021 se inauguraron 160 viviendas (85 en Montevideo y 75 en el interior) alcanzando de esta manera un total de 250 complejos habitacionales (65 en Montevideo y 185 en el interior). Asimismo, la dinámica del programa ha permitido re-adjudicar 586 viviendas durante el período enero-diciembre de 2021. En el siguiente gráfico se observa que del total de viviendas readjudicadas, el 80% se otorgaron en 118 días o menos en Montevideo y 162 días o menos en el interior del país:

Percentil 80 del tiempo de readjudicaciones de viviendas (cantidad de días)

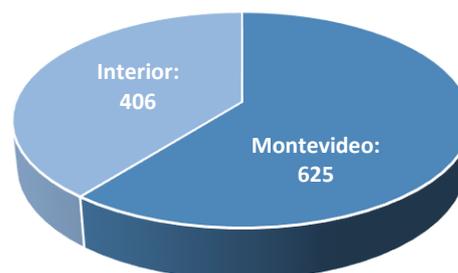


Fuente: Gerencia de Soluciones Habitacionales – Valores a diciembre de cada año.

Dentro de las actividades que se desarrollan para el mantenimiento de las viviendas comprendidas, se han realizado diferentes obras y reparaciones aprobándose en el transcurso del ejercicio 4.044 presupuestos, con una erogación total de \$ 194.783.777.

Subsidio Alquiler

En este ejercicio se han concretado 29 contratos de subsidio de arrendamiento, resultando un total acumulado de 1.031 subsidios de arrendamientos vigentes desde que esta solución habitacional se puso en práctica.



Cupo Cama en Hogares de Ancianos

Al 31 de diciembre de 2021, son 687 los beneficiarios con esta solución habitacional, lo que representó una disminución menor a 3% respecto de igual periodo en el año anterior.

Promoción y Calidad de Vida de los Adultos Mayores

Son actividades agrupadas en forma de talleres, jornadas o instancias de formación, que se orientan hacia la promoción y discusión colectiva de temas que son motivo de preocupación de los adultos mayores adjudicatarios de viviendas, institucionalizados en hogares y otras organizaciones de la sociedad civil. Se llevan a cabo por los equipos técnicos de prestaciones sociales en coordinación con otras instituciones.

En el año 2021 se efectuaron un total de 48.436 intervenciones, representando un 131% más que en igual periodo del año anterior. Se detalla las acciones realizadas durante todo el año:

Tipo de actividad	Cantidad
Intervenciones Psicológicas (Talleres y Jornadas de Integración, recreación, promoción y prevención en salud, identidad, cupo cama y guardias)	3.944
Talleres Preparación para ocupación Soluciones Habitacionales	6 talleres/188 entrevistas
Intervenciones técnicas en el Programa de Soluciones Habitacionales	30.807
Entrevistas psicológicas previas a ocupación viviendas	116
Capacitación en Hogares de Ancianos (Funcionarios y Dirigentes)	30
Actividades coordinadas con Facultad de Enfermería	13
Entrevistas para Cupo Cama	1.620
Entrevista técnicas – PI	1.099
Capacitación ingreso Pasantes	4
Intervenciones técnicas de asesoramiento a Organizaciones	4.044
Coordinaciones interinstitucionales con intervención territorial	4.182
Reuniones técnicas del Interior – coordinación, planificación, supervisión	2.389

Elaborado por Gerencia de Prestaciones Sociales.

Actividades Culturales

La Universidad del Adulto Mayor (UNI 3) mantiene un convenio con BPS para brindar cursos a los jubilados y pensionistas de bajos recursos, con la finalidad de promover una mejor calidad de vida. En el año 2021 no se realizaron nuevas inscripciones al programa, resolviéndose prorrogar las becas otorgadas en noviembre 2019 y febrero 2020 que por motivos de la Emergencia Sanitaria no fueron usufructuadas. En total se concedieron 665 becas.

Programa Atención Integral a Personas Mayores en Situación de Calle

Este programa se ocupa de identificar adultos mayores en situación de calle, implementando acciones destinadas a la reinserción social, familiar y/o laboral de dicho colectivo a través de centros de estadía transitoria, centros diurnos o soluciones definitivas de vivienda. Además brinda una respuesta de emergencia a través de los albergues nocturnos. Este año el programa ha logrado la reinserción familiar y/o laboral de 1 persona mayor y 9 egresos del programa con una solución habitacional permanente. En el año 2021 se atendió a un promedio mensual de 102 adultos mayores en inminente situación de calle que pasaron la noche en un refugio con convenio.

Fortalecimiento de la Sociedad Civil Organizada

El Registro Nacional de Instituciones sin fines de lucro totaliza 743 instituciones registradas y activas, de las cuales 518 han firmado el Convenio correspondiente con BPS y se encuentran adheridas a los Programas Sociales. En el año 2021 se han otorgado 35 apoyos económicos según solicitudes presentadas por un total de \$106.907.447. A continuación se detallan las instituciones a las cuales fueron dirigidos los apoyos y las cantidades otorgadas:

Instituciones	Cantidad de apoyos
Hogares de ancianos	8
Asociaciones de jubilados y pensionistas	2
Clubes de adultos mayores	2
Servicios externos	0
Instituciones para personas con discapacidad	5
Proyectos Especiales *	18
Total	35

Elaborado por Gerencia de Prestaciones Sociales. * Incluye: Refugio Servicios Nocturnos, Viajes Quinceañeras, Convenio BPS-TARARÁ PRADO, Operación Milagro, Capacitación Dirigentes Voluntarios, Actividades Técnicas en CH, Conmemoración Semana de la Seguridad Social, Día del Abuelo, Día Internacional del Adulto Mayor, Plan Capacitación Ibirapitá, Ayuda económica para Hogares de Ancianos y de Discapacidad por emergencia sanitaria. Compra de Insumos sanitarios para Hogares de Abuelos

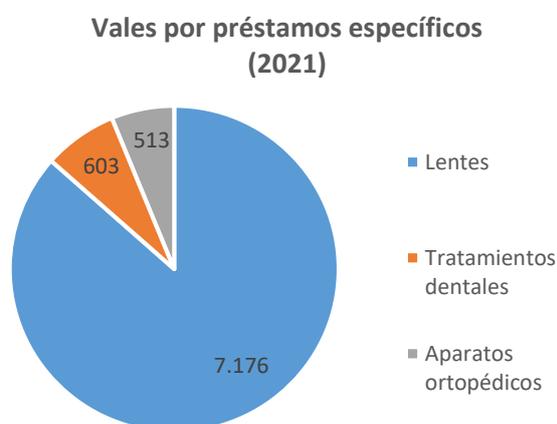
Turismo Social

El programa de turismo social de BPS tiene entre sus objetivos promover la recreación en un espacio físico apropiado, dentro de un ambiente de esparcimiento. Abarca estadías vacacionales, cultura, recreación y paseos por el día en todo el país. Son beneficiarios los jubilados y pensionistas, personas con discapacidad, niños escolares en convenio con primaria, estudiantes de secundaria y UTU en convenio con dichos organismos, así como niños y jóvenes de determinados barrios en convenio con el PIAI (Programa de integración de asentamientos irregulares), entre otros. Por motivo de la Emergencia Sanitaria, fueron suspendidas las estadías en Raigón y en los Centros Vacacionales del Programa.

Préstamos Sociales

La institución otorga dos tipos de préstamos sociales a jubilados y pensionistas a bajas tasas de interés: préstamos genéricos en efectivo, que pueden ser destinados a cualquier uso y los préstamos específicos que tienen como destino el acceso a tratamiento dental, audífonos, lentes y prótesis en general.

En el año 2021 se otorgaron 367.092 préstamos genéricos y 8.292 vales específicos para la adquisición de lentes, prótesis o tratamientos.



Inspecciones de prestaciones de pasivos

Durante el período enero-diciembre de 2021, se realizaron 681 actuaciones. El resultado de las actuaciones es el siguiente: 354 resultaron regulares y 327 irregulares, representando un 48% de irregularidad.

Control Fiscalización	Prestaciones	Regulares	Irregulares	Total Actuaciones
Pensiones por Fallecimiento	Pensiones por Fallecimiento Verificación de Uniones Concubinarias Derecho Condicionado	183	57	240
Jubilaciones	Jubilaciones Control de derecho	118	252	370
Jubilaciones / Pensiones por Fallecimiento /PV-PI	Jubilaciones / Pensiones por Fallecimiento/PV-PI – Control de Edad	8	3	11
Expensas Funerarias	Expensas Funerarias - Control del beneficio	13	1	14
PV-PI	PV-PI – Verificación condiciones socio- económicas para otorgamiento (post-pago)	31	8	39
	SOLICITUDES DE OTRAS AREAS	1	6	7
	Total Pasivos	354	327	681

Fuente: Gerencia de Prestaciones Económicas.

Plan Ibirapitá

El Plan Ibirapitá tiene como misión mejorar la integración social y cultural de las personas mayores, a través de la promoción de la inclusión digital

El objetivo de inclusión digital tiene cuatro dimensiones: Equidad Digital, Habilidades digitales, Participación digital y Empoderamiento digital. A continuación se enumeran los resultados alcanzados en 2021 respecto a cada una de las dimensiones mencionadas:

Equidad Digital - Disminuir la brecha de acceso a la tecnología de las personas mayores.

- En diciembre de 2021 se firmó un acuerdo marco con ANTEL para proveer o subsidiar dispositivos o canales de transmisión de información disponibles, promoviendo el desarrollo y difusión de contenidos audiovisuales que permitan favorecer el Programa y su sustentabilidad, entre otros.

Habilidades digitales - Promover y desarrollar conocimientos y habilidades digitales de las personas mayores.

- La situación sanitaria impidió la atención presencial en gran parte del año, llevando a la suspensión de talleres en dicha modalidad. No obstante se mantuvo un acompañamiento virtual por parte del equipo en territorio, retomándose tareas presenciales en sucursales del BPS en el mes de setiembre.
- En el período setiembre 2021¹-diciembre 2021 se registraron 3.253 interacciones con usuarios, la mayoría de las cuales se gestionan mediante *WhatsApp*, llamadas y videollamadas.
- Durante 2021 se atendieron 35.655 consultas (llamadas y mails) de personas usuarias del Programa.
- Se generaron 8 videos tutoriales de uso de Zoom con LSU incluido.

Participación digital – Brindar y promover servicios y contenidos digitales que permitan a las personas mayores transitar los espacios digitales de forma segura, responsable, crítica, reflexiva, creativa y participativa.

- La coyuntura de pandemia y restricciones sanitarias llevaron a un repliegue de la actividad presencial en el territorio. Ante la situación, se realizó una reestructura de la organización interna del equipo técnico redireccionando esfuerzos hacia la conformación de grupos de trabajo virtuales, para el desarrollo de contenido pedagógico y actividades.
- De mayo a diciembre se realizaron 48 actividades virtuales con una participación variable (el mínimo registrado fue de 10 y el máximo 1976), habiendo talleres con cupo limitado y otros abiertos.

Empoderamiento digital – Desarrollar las competencias que permiten utilizar creativamente las tecnologías y aprovecharlas para la participación.

- En lo referente a talleres, la promoción de una participación activa de las personas mayores, no solo como asistentes sino como parte del equipo permite un empoderamiento de los mismos y estimula el intercambio de experiencias. A su vez, los proyectos territoriales buscan concebirse desde las inquietudes de las personas mayores y desarrollarse en conjunto con ellos como actores claves (ejemplo: club de lectores).

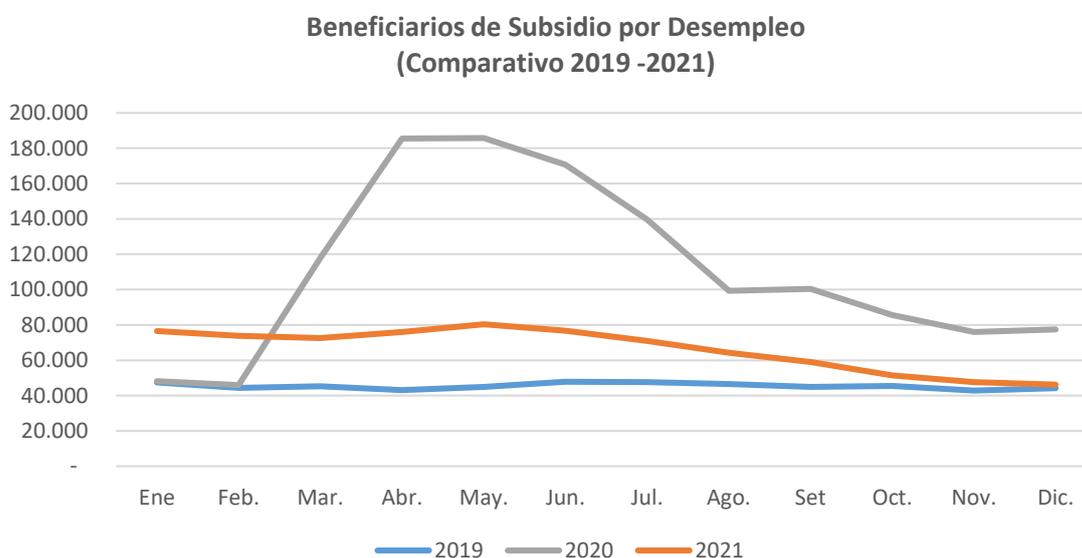
¹ Las interacciones detalladas se comenzaron a registrar a nivel nacional a partir de setiembre.

PRESTACIONES DE ACTIVIDAD

Subsidio por Desempleo

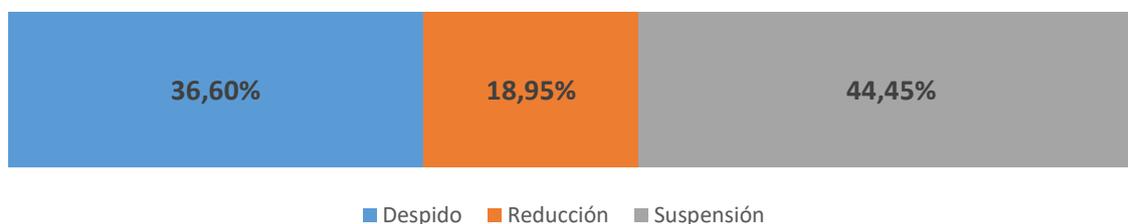
Ante la situación de emergencia sanitaria por la pandemia de Coronavirus Covid-19, se creó en 2020 un régimen especial de subsidio por desempleo para trabajadores de la actividad privada determinando la flexibilización en el acceso al mismo para trabajadores dependientes que cuenten con suspensión total de actividades para determinados grupos.

En 2021, la cantidad promedio de beneficiarios de este subsidio en todas sus modalidades presentó una disminución del 40% respecto a 2020. En la siguiente gráfica se expone la evolución mensual de la cantidad de beneficiarios en el año:



Fuente: Asesoría General en Seguridad Social. Los valores por mes incluyen la totalidad de beneficiarios por Subsidio por Desempleo, Subsidio por Desempleo Especial y Flexibilización en el acceso al Subsidio por Desempleo.

La cantidad de beneficiarios del Subsidio por Desempleo según su causal, presentó para este año la siguiente distribución:

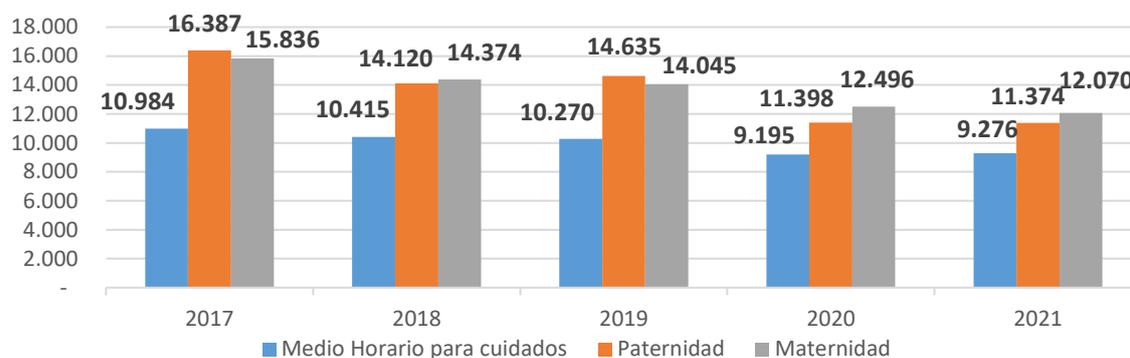


Fuente: Asesoría General en Seguridad Social. Promedio anual.

Subsidio por Maternidad, Paternidad y Medio Horario para Cuidados

En el año 2021 fueron 32.720 las madres y padres que se vieron beneficiados por la Ley 19.161 y recibieron los subsidios por maternidad, paternidad y medio horario para cuidados.

Beneficiarios del Medio Horario para cuidados, subsidio por paternidad y maternidad (a diciembre)



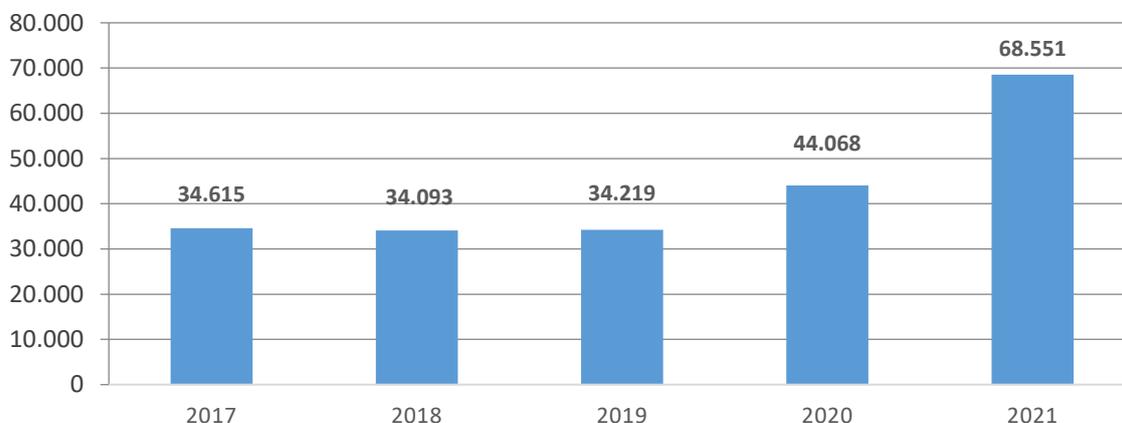
Fuente: Dirección Técnica de Prestaciones.

Subsidio por Enfermedad

La cifra promedio mensual de beneficiarios de este subsidio fue de 68.551 para este periodo. Adicionándose a los beneficios implementados por motivos de la emergencia sanitaria en 2020, para este año se destaca:

- Subsidio de enfermedad para mayores de 65 años y extensiones – Decreto N° 268/021.
- Régimen aplicable a trabajadoras con certificación médica de embarazo – Decreto N° 203/021.
- Subsidio de enfermedad para trabajadores zafrales de la cosecha de caña de azúcar en las zonas de Bella Unión y Belén – Ley N° 19.959.

Beneficiarios del Subsidio por Enfermedad (Valores promedio mensual para cada año)



Fuente: Asesoría General en Seguridad Social.

Devolución FONASA

En 2021 se realizó el cálculo y pago de los excedentes FONASA correspondientes al ejercicio 2020. Resultaron beneficiadas 125.368 personas lo que equivale a un importe total de pagos efectuados de \$ 4.902.182.980.

Asignaciones Familiares

- Ley 15.084 - prestación económica bimestral que BPS brinda a los hijos o menores a cargo de los trabajadores. Se otorga desde el momento de comprobado el embarazo y varía según los ingresos del hogar. Los beneficiarios por esta ley a diciembre de 2021 fueron 65.217.
- Ley 18.227 - prestación mensual en dinero que se otorga a familias en situación de vulnerabilidad socioeconómica en coordinación con MIDES. A diciembre de 2021 son 367.234 los beneficiarios.
- En 2021 no se suspendieron pagos por motivo del contexto de emergencia sanitaria.

Lentes, Prótesis y Órtesis

Este beneficio fue utilizado por un total de 102.541 trabajadores de la actividad pública y privada, de los cuales 87.386 fueron beneficiarios de lentes y 15.155 los de prótesis, lo que representó un aumento del 9,3% en la totalidad de beneficiarios respecto al año anterior.

Se presenta la evolución de los beneficiarios de lentes y prótesis desde las nuevas incorporaciones de trabajadores, siendo el caso de los funcionarios de la UDELAR quienes ingresaron mediante convenio en el 2021.

	2017	2018	2019	2020	2021
Cantidad de beneficiarios de lentes	96.766	93.123	103.525	78.080	87.386
Cantidad de beneficiarios de prótesis	22.725	22.908	23.894	15.736	15.155
Total de beneficiarios	119.491	116.031	127.419	93.816	102.541

Fuente: Gerencia de Prestaciones Económicas.

Inspecciones de prestaciones de activos

Se realizaron durante el período enero-diciembre de 2021, un total de 13.945 actuaciones. El resultado fue el siguiente: 11.190 resultaron regulares y 2.755 irregulares, representando un 20% de irregularidad.

Control Fiscalización	Prestaciones	Regulares	Irregulares	Total Actuaciones
AYEX – Control de derecho	Ayudas extraordinarias	9.097	1.990	11087
AFMU – Control de afiliaciones y vínculos	AFMU – Control de afiliaciones; Vínculos y usuarios en los prestadores de salud	1.515	243	1758
Prótesis-Lentes	Prótesis y Lentes - Control del beneficio otorgado	162	87	249
Actividades mayor riesgo de fraude	Auditoria de actividad	311	330	641
SDES	Subsidio por desempleo – Control de actividad de trabajadores amparados a SDES, denuncias y bajas inhabilitantes	48	80	128
Asistentes Personales	Asistentes Personales - Control de derecho	25	14	39
Vínculos- Control de usuarios externos	Vínculos – Control de documentación respaldante	0	1	1
SENF	Subsidio por enfermedad – Control de actividad SENF e internaciones psiquiátricas	28	4	32
SMAT	Subsidio por maternidad – Control de actividad	4	6	10
	Total Activos	11.190	2.755	13.945

Fuente: Gerencia de Prestaciones Económicas.

SALUD Y DISCAPACIDAD

Los programas de salud que presta el BPS, se orientan a los servicios asistenciales relacionados con el Centro de Referencia Nacional en Defectos Congénitos y Enfermedades Raras (CRENADECER), la evaluación de la incapacidad y el apoyo a la discapacidad.

CRENADECER

Este centro se encuentra integrado por tres unidades: Unidad de Medicina Embrio Fetal y Perinatal (Umefepe), Unidad de Laboratorio de Pesquisa neonatal y Unidad de Diagnóstico y Tratamiento (Demequi), encargado de la atención ambulatoria especializada.

Dentro de sus tareas se encuentran:

- Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas con defectos congénitos y enfermedades raras, a través de un sistema de referencia nacional para su prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación integral.
- Disminuir la mortalidad infantil causada por defectos congénitos y enfermedades raras mediante el diagnóstico precoz y tratamiento de la mujer embarazada.
- Diagnóstico precoz y oportuno a través del *screening* del Sistema de Pesquisa Neonatal.
- Mejorar la calidad de vida del paciente portador de un defecto congénito o enfermedad rara, a través de la atención integral con equipos multidisciplinares.

A partir de abril por iniciativa de la Presidencia del organismo y en coordinación con ASSE, se comenzó a apoyar a dicho prestador a través del ingreso en la Unidad de Internación de usuarios adultos, afectados de patologías médicas crónicas, portadores de situaciones sociales críticas. Ingresaron en total 18 pacientes, con serias dificultades de reinserción social, careciendo de acompañantes o familiares que apoyaran socialmente la asistencia. Se lograron otorgar 11 altas, 3 de ellas retornaron a ASSE por patologías de base no resueltas, 9 pasaron a domicilio y 1 ingresó al Hospital Piñeyro del Campo. Permanecen aún internados 2 pacientes dependientes severos.

CONSULTAS EN CENTROS DE PROMOCIÓN SOCIAL Y DE SALUD	2017	2018	2019	2020	2021
Ginecoobstetricia	14.900	6.375	1.193	124	22
Odontología y Ortodoncia	48.422	38.111	45.636	18.090	15.376
TOTAL	63.322	44.486	46.829	18.214	15.398

Fuente: Gerencia de Salud – Totales de cada año. Obs. A partir de junio 2018 solamente el Centro Cordón trabaja con el nuevo sistema informático. El resto de los Centros trabaja junto con la RAP (Red de Atención del Primer Nivel) utilizando el sistema informático de ASSE.

CONSULTAS EN UNIDAD DE ATENCIÓN AMBULATORIA CRENADECER	2017	2018	2019	2020	2021
Medicina General	-	-	1.617	1.161	1.842
Cirugía General	-	-	81	3	10
Pediatría	958	1.107	2.030	1.195	731
Especialidades Médicas	37.274	34.455	25.269	16.673	20.408
Especialidades Quirúrgicas	22.342	21.612	8.178	3.865	5.252
Telemedicina	-	-	-	7.482	4.685
TOTAL	60.574	57.174	37.175	30.379	32.928

Fuente: Gerencia de Salud – Totales de cada año. Obs. A partir del año 2019 y frente a la obligación legal de informar a SINADI la actividad asistencial, se mapearon en forma diferente las especialidades, siguiendo lo pautado por SINADI (debido a ello se verán diferencias entre lo que se consideraba como especialidad médica y quirúrgica a partir del 2019 en relación a lo que se informaba en años anteriores).

CONSULTAS EN LA UNIDAD DE INTERNACIÓN CRENADECER	2017	2018	2019	2020	2021
Consultas urgentes Adultos	-	-	932	709	597
Consultas urgentes Pediátricas	-	-	989	681	717
Actividad quirúrgica en sanatorio propio	-	212	309	205	210
TOTAL	-	212	2.230	1.595	1.524

Fuente: Gerencia de Salud – Totales de cada año.

SERVICIOS DE APOYO AL CRENADECER	2017	2018	2019	2020	2021
Servicio de apoyo de Laboratorio	-	9.287	22.549	14.906	17.551
Servicio de apoyo de Imagenología	3.436	4.328	5.775	3.072	2.893
Otros servicios de apoyo	21.777	18.160	20.060	13.029	12.082
TOTAL	25.213	31.775	48.384	31.007	32.526

Fuente: Gerencia de Salud – Totales de cada año. Obs. Los otros Servicios de Apoyo no son informadas a SINADI por no ser eventos médicos (por ejemplo se contabilizan los pacientes atendidos en los siguientes servicios: Enfermería, Equipo CATA, Servicios Sociales, Coordinación de Estudios, Fisioterapia, etc)

OTROS CENTROS DE SALUD	2017	2018	2019	2020	2021
Consultas UMEFEPE	-	-	13.746	15.772	18.259
Cantidad de muestras Pesquisa neonatal	-	-	-	55.664	55.174
Cantidad de pacientes Pesquisa neonatal	44.12	42.83	37.544	40.680	34.928
TOTAL	44.12	42.83	51.290	112.116	94.776

Fuente: Gerencia de Salud – Totales de cada año.

Evaluación Incapacidad y Certificaciones Médicas

Se procesaron 60.864 citas de agendas para el periodo desde enero a octubre, dentro de los cuales se detalla:

- Juntas médicas a trabajadores con certificaciones prolongadas: 9.444
- Valoraciones de certificaciones médicas emitidas por el prestador con posterioridad al alta dictaminada por Junta Médica de BPS: 3.010
- Peritajes: 15307 (evaluaciones presenciales y no presenciales).
- Pericias por Especialistas: 5.579
- Comisiones Técnicas: Pensión Invalidez, AFAP y no AFAP: 20.825 actuaciones.
- Piloto de Telemedicina: 86 casos
- Agendas SAE: 15.390

Se completó el desarrollo del proyecto piloto de Telemedicina, abarcando las siguientes etapas:

- Implementación y desarrollo de tecnologías para telemedicina, colocación de equipamientos.
- Generación de habilidades técnicas para afianzar la práctica médica con el instrumento, curvas de aprendizaje y manejo de las herramientas informáticas.
- Adecuación de sistemas acordes a los usuarios de Evaluación de Incapacidad
- Distribución de instructivos para telemedicina.
- Curvas de aprendizaje y manejo de las herramientas informáticas.

Discapacidad y Rehabilitación

Se implementó una funcionalidad dentro del Portal de Servicios en Línea que permite al usuario descargar el resultado de su Evaluación Técnica.

Respecto a los servicios de Equinoterapia, en diciembre del 2021 fueron 1.224 los beneficiarios atendidos en todo el país. Asimismo, se encuentra en producción el procedimiento de automatización de solicitudes de Equinoterapia mejorando la gestión.

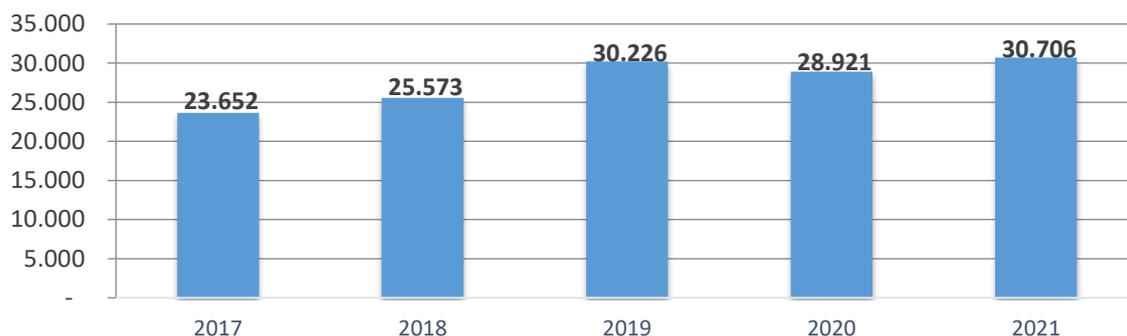
BPS continúa realizando el apoyo, seguimiento y control técnico del programa FUNDAPPAS: Perros de Asistencia y perros guías. En 2021 se continuó pagando por 1 perro entregado en el 2020 mas no se efectuaron nuevas entregas de perros en el año.

Ayudas Extraordinarias

A diciembre 2021 se brindó un total de 30.706 ayudas bajo este concepto, distribuyéndose de la siguiente forma:

- 30.155 para Institutos.
- 430 para Transporte.
- 121 para Boletos.

**Evolución de la cantidad total de AYEX
(A diciembre de cada año)**

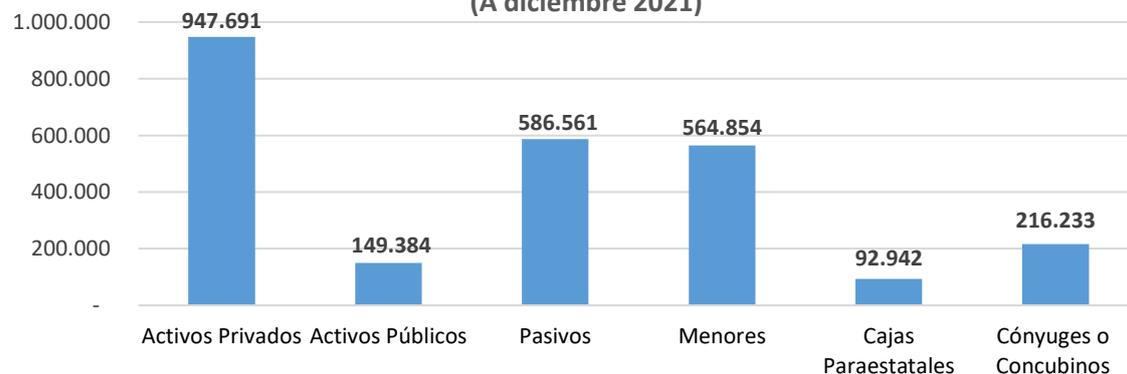


Fuente: Gerencias de Prestaciones Económicas.

Sistema Nacional Integrado de Salud

A diciembre de 2021 son 2.557.665 los beneficiarios del sistema, lo que representa un aumento del 3,24% respecto a los valores a diciembre 2020. Según el tipo de afiliación, el total de beneficiarios se distribuye de la siguiente manera:

**Afiliados con cuota mutual según afiliación
(A diciembre 2021)**



Fuente: Asesoría General en Seguridad Social.

MEJORAS PARA LOS USUARIOS

Gestión de Contrato Persona

En 2021, se procesaron un total de 232.130 contratos de Usuario Persona, alcanzando una cifra acumulada de 1.148.456 contratos firmados desde el inicio hasta el 31/12/2021.

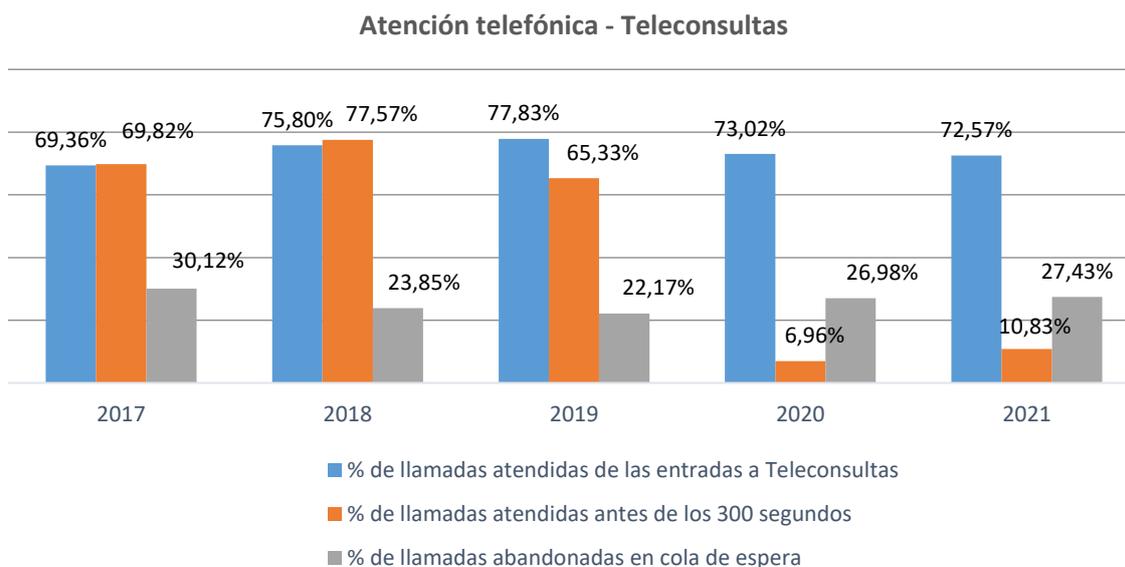


Fuente: Proyecto Cercanía. Valores totales de cada año.

Atención Telefónica

Durante el 2021 el porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de los 5 minutos ascendió a 10,83%, las llamadas que fueron abandonadas por los usuarios se ubicaron en 27,43% y las llamadas efectivamente atendidas 72,57%.

En la siguiente gráfica, se muestra la evolución de estos indicadores:



Nota: Se modificó el porcentaje de llamadas atendidas antes de los 300 segundos para todo el periodo expuesto por corrección en la forma de cálculo del indicador.

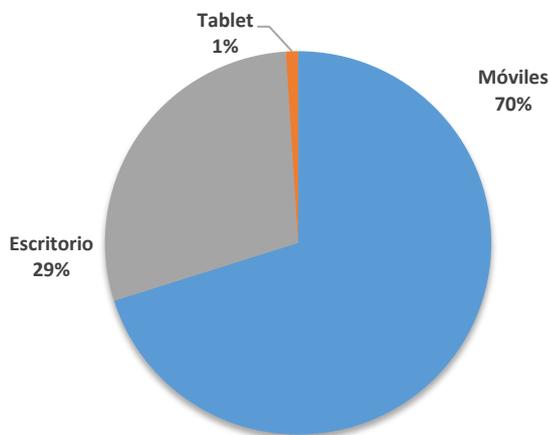
Fuente: Gerencia de Administración.

Sitio Web

BPS continúa realizando acciones tendientes a mejorar el acceso a la información de trámites, gestiones en línea y agendas, con foco en la usabilidad y accesibilidad de su sitio web mejorando la experiencia de cada usuario.

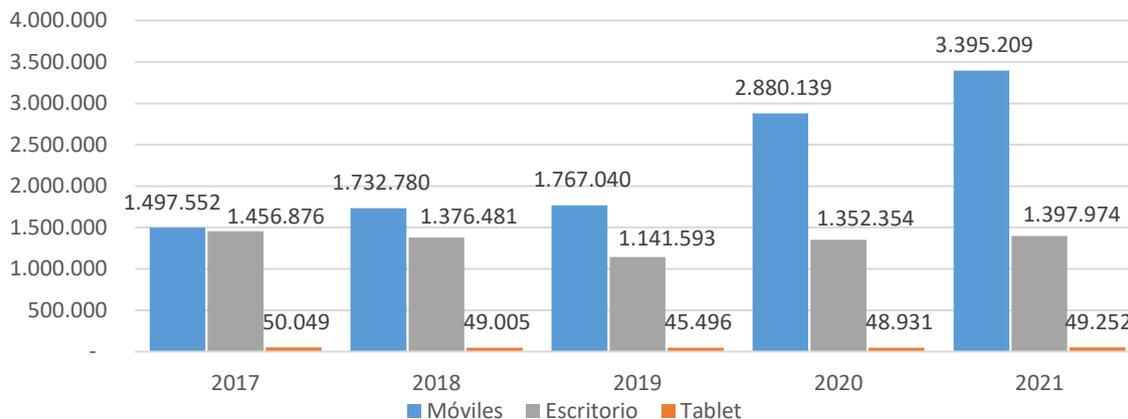
En 2021, un 70% de los usuarios que ingresaron al sitio, lo hicieron mediante dispositivos móviles, el 29% desde ordenadores de escritorio, mientras que un 1% ingresó a través de *tablets*.

Acceso por múltiples dispositivos (Año 2021)



Fuente: Gerencia de Administración.

Evolución de Acceso por múltiples dispositivos

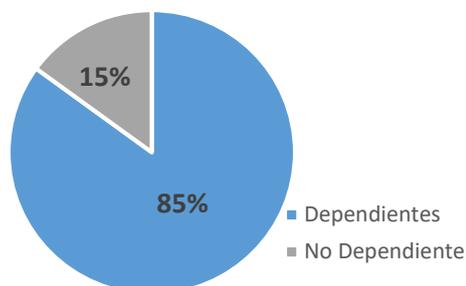


Fuente: Gerencia de Administración.

FINANCIAMIENTO

Puestos Cotizantes

En 2021 se produjo un aumento en los puestos cotizantes de 5,64% con respecto al año anterior. A diciembre, los puestos cotizantes totales ascendieron a 1.470.263, desglosándose en 1.250.181 dependientes y 220.082 no dependientes.



Analizando las aportaciones por separado, en el periodo se observa una recuperación de puestos cotizantes en tres de las cinco aportaciones. Los aumentos se produjeron en las aportaciones Rural (2,45%), Industria y Comercio (7,89%) y Construcción (13,97%), siendo esta última la de mayor variación respecto del año 2020.

Por su parte, las aportaciones con variaciones negativas a diciembre de 2021 fueron Servicio Doméstico y Civil, representando un descenso de 1,22% y 0,32% respectivamente.



Fuente: Asesoría General en Seguridad Social.

Recaudación

Siguiendo con el estímulo al pago voluntario y en fecha por parte de las empresas se otorgó el beneficio de buen pagador, correspondiente a una bonificación del 10% de los aportes patronales del mes de diciembre, a un total de 131.847 contribuyentes que representan un 45% del universo de empresas activas a diciembre 2021 e implica un total aproximado de \$125 millones.

Registro y Certificados

En cuanto a las inscripciones procesadas en 2021, se dieron de alta un total de 49.338 empresas, de las cuales 41.941 corresponden al departamento de Montevideo y 7.397 al interior del país. Continúa creciendo el alta de empresas en régimen de monotributo, siendo el alta de estas empresas en el período de 18.176. Por otro lado al 31 de diciembre las empresas monotributistas activas en todo el país son 45.172, mostrando una caída del 11,6% en el número de empresas respecto a diciembre de 2020. Esto se explica mayormente por el proceso de inactivación de oficio realizado.

	2017	2018	2019	2020	2021
Altas de empresas - Montevideo	21.812	22.265	15.776	9.931	41.941
Altas de empresas - Interior	23.318	25.722	33.609	33.177	7.397
Altas de empresas (monotributo)	11.762	14.287	16.635	15.501	18.176

Fuente: Dirección Técnica de ATYR.

Fiscalización

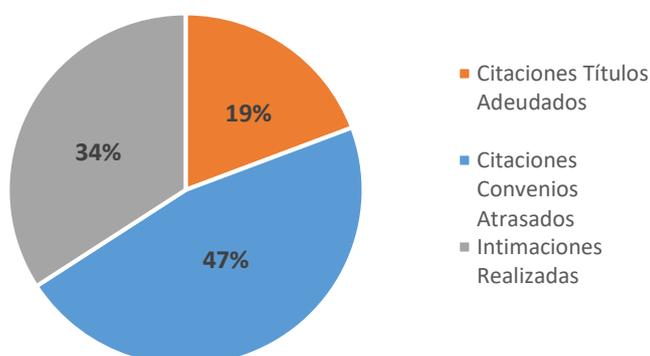
A diciembre 2021 se realizaron 10.510 actuaciones detectando un 62,45% de casos irregulares. Las determinaciones tributarias ascienden a una cifra total de \$1.065 millones en el período enero-diciembre 2021 (total de obligaciones + multas + recargos). En el siguiente cuadro se expresa el porcentaje de irregularidades detectadas según la clasificación correspondiente a cada actuación:

Origen	Total actuaciones	Actuaciones irregulares	% Irregularidad
Selección mayor porte	286	137	47,90%
Selección menor porte	2.584	1.544	59,75%
Preventivo/Masivo	6.021	3.880	64,44%
Denuncias	1.619	1.003	61,95%
Total	10.510	6.564	62,45%

Elaborado en base a datos de Dirección Técnica de ATYR.

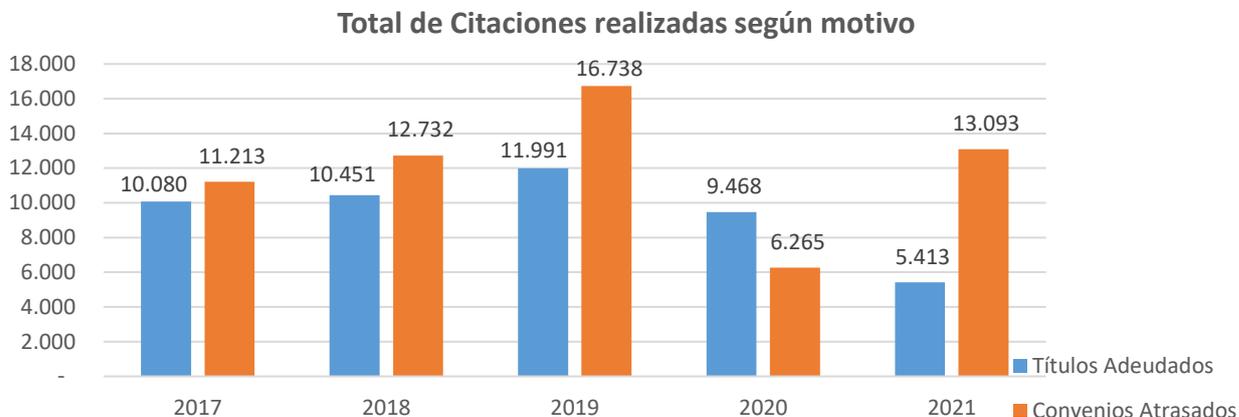
Gestión de Cobro

Al 31 de diciembre del 2021, se realizaron 28.113 acciones administrativas de intimación o citación por distintas causas en todo el país. En el mismo período, en la vía judicial se llevaron a cabo 1.706 acciones de distinto tipo.



Gestión de Cobro en Vía Administrativa

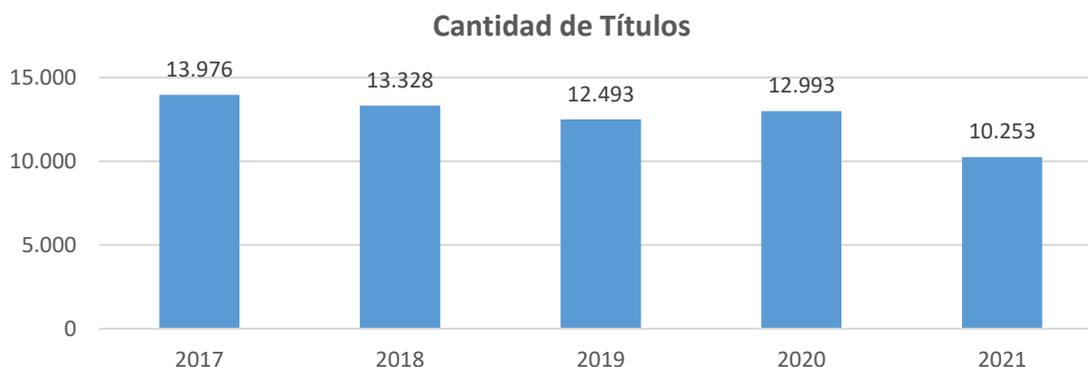
Respecto al año anterior, se realizaron un 109% más de citaciones por Convenios Atrasados. Por su parte, las citaciones realizadas por Títulos Adeudados disminuyeron un 43%.



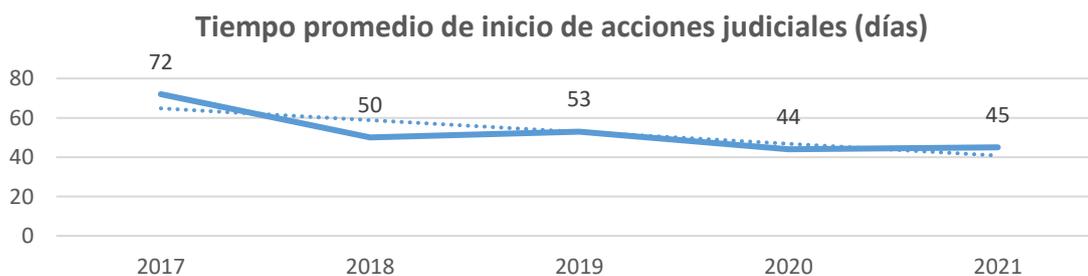
Fuente: Dirección Técnica de ATYR.

Gestión de Cobro Vía Judicial

Tal como se presenta en los gráficos a continuación, se observa una tendencia decreciente en los tiempos promedio de demora de inicio de acciones judiciales. La cantidad de títulos gestionados decreció un 21% respecto del año anterior.



Fuente: Dirección Técnica de ATYR.



Fuente: Dirección Técnica de ATYR.

Facilidades de pago total

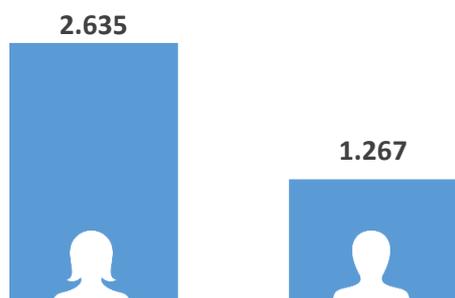
En todo el país son 28.134 las facilidades de pago convenidas, correspondientes a 13.321 empresas por un monto de \$3.719 millones (importe a las cotizaciones vigentes a las firma de las facilidades). En materia de trabajadores dependientes y no dependientes esto ha significado la regularización de 89.131 personas (cotizantes) a diciembre del 2021, representando un aumento de más de seis veces la cifra del año anterior.

Respecto del 2020, los convenios firmados aumentaron un 36,35%, los importes convenidos un 17,97% y las empresas con convenio un 2,92%. Por su parte, los Importes recaudados por convenios de facilidades de pago presentaron una variación negativa de 6,97%.

Gestión de Cobro	2020	2021
Convenios Firmados	20.634	28.134
Empresas con convenios	12.943	13.321
Cantidad de personas involucradas (cotizantes)	14.082	89.131
Importes recaudados por convenios de facilidades de pago	\$ 789.532.286	\$ 734.526.947
Importes convenidos	\$ 3.152.573.438	\$ 3.719.170.319

Fuente: Dirección Técnica de ATYR.

RECURSOS HUMANOS



Al 31 de diciembre de 2021 BPS cuenta con un total de 3.902 personas en plantilla distribuidos en todo el país (considerando los pasantes y becarios, suplentes, funcionarios en comisión).

Como muestra el gráfico, la distribución por sexo es de 2.635 mujeres y 1.267 hombres.

Durante el año 2021 ingresaron al organismo 235 personas, de las cuales 8 corresponden a ingresos por la Ley 19.122 y 133 en calidad de becarios y pasantes.

Selección y Ascensos

En materia de concursos, se han realizado un total de 28 concursos internos y 2 externos.

El siguiente cuadro muestra los diferentes ascensos producidos en el 2021 que han significado una mejora para el personal:

Ascensos 2021	Cantidad
Por concurso con cambio de grado	143
Cambio de escalafón con cambio de grado	42
De funcionarios presupuestados al cumplir 3 años desde su ingreso	157
A cargos de supervisión (jefes)	12
A cargos gerenciales	2
Por carrera horizontal	570
TOTAL	926

Elaborado por Gerencia de RRHH.

Capacitación y Desarrollo

La formación en el ámbito laboral tiene la finalidad de fomentar y potenciar el desarrollo individual y colectivo de los funcionarios del BPS. La capacitación permite preparar a los funcionarios para los cambios y desafíos que la seguridad social conlleva debido a las nuevas realidades del país, además de posibilitar el desarrollo individual en el lugar de trabajo.

En este período se sumó un nuevo curso al trayecto formativo sobre seguridad social: Protección Social IV, Convenios Internacionales.

Los resultados del plan de formación institucional integrado por tres programas: capacitación regular, carrera horizontal y carrera vertical, para 2021 fueron los siguientes:

Programa	Cupos	Horas de interacción didáctica (*)
Capacitación regular	5205	56.562
Carrera horizontal	2335	46.700
Carrera vertical	74	1.110

Elaborado por Centro de Estudios en Seguridad Social, Salud y Administración.

() Refiere a la cantidad de horas de cursos multiplicado por la cantidad de participantes que asistieron.*

Otros hitos

Con la implementación de GRP² en RRHH en el transcurso del 2021 se produjeron una serie de mejoras que contaron con buena aceptación por parte de los usuarios. En el marco de este proyecto, fue necesario readecuar la portada de RRHH en la intranet a los efectos de mejorar la experiencia de autogestión del funcionario. Se produjeron mejoras en el proceso de liquidación de haberes a funcionarios y control de personal.

Por su parte, se realizaron mejoras atinentes a cargos y estructura, efectuando una revisión de procedimientos y partidas, así como la simplificación del proceso de selección interna.

Durante el 2021, se trabajó en el nuevo proceso de selección de personal en colaboración con consultores externos.

Se destaca la utilización de la plataforma *Evide* para la realización de las pruebas de concurso y la utilización de la formación curricular declarada por el funcionario en la herramienta GRP.

Conjuntamente con Salud Ocupacional y Arquitectura se procedió a la evaluación de las condiciones y medio ambiente de los locales durante la emergencia sanitaria, estableciéndose aforos según las recomendaciones establecidas por el MSP. Se realizó el registro de todas las situaciones enviándose diaria, semanal y mensualmente los reportes con los casos positivos de Covid, sus contactos y evolución.

² Un GRP es un sistema de gestión integrado de procesos de negocio.

DIFUSIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES EN SEGURIDAD SOCIAL

Actividades del Centro de Estudios

En 2021 la cantidad de funcionarios capacitados de BPS fue de 2.877, un 90% más que en 2020. El siguiente cuadro muestra la cantidad de participantes, horas y horas de interacción didáctica en las diferentes actividades realizadas por el Centro de Estudios:

Año 2021	Participantes	Horas	Horas Interacción Didáctica
Videoconferencias*	12.366	3.092	143.450
Instancias De Concurso	230	163	819
Presentación	216	61	976
Conferencias - Congresos	176	25	724
Talleres	756	305	2.509
Curso Taller	1.602	961	6.560
Cursos Virtuales	4.308	3.553	63.140
Cursos	3.306	2.389	41.232
Total	22.960	10.549	259.410

*A partir del año 2021 se agrega en la categoría videoconferencias las reuniones por Zoom.

Elaborado en base a datos de Centro de Estudios en Seguridad Social, Salud y Administración.

Relacionamiento con personas usuarias

Durante 2020 y 2021, junto con un equipo multidisciplinario, se realizó un proceso de trabajo conjunto con el fin de brindar un espacio de formación y reflexión sobre modalidades y estrategias de relacionamiento con personas usuarias.

El objetivo de esta formación es promover la profesionalización de la orientación a la ciudadanía a través de la reflexión y análisis de los componentes que intervienen en el relacionamiento entre el personal de BPS y las personas usuarias de los servicios, partiendo del derecho a una buena atención en la seguridad social.

Experiencias educativas en modalidad virtual

Acompañando el crecimiento de la formación a distancia, desde el equipo docente se generaron diversas instancias de planificación, diseño e implementación de espacios de formación para los equipos de tutores y tutoras dedicados a acompañar las capacitaciones virtuales del organismo. Es así como se incorporó a la propuesta de cursos del CESS el Taller de Experiencias Educativas Virtuales, pensado como un espacio para analizar y reflexionar sobre diversas metodologías y recursos a implementar en la educación con personas adultas en espacios virtuales.

A partir de un espacio de trabajo práctico en la virtualidad, en este taller se abordan temas esenciales en el desempeño de la actividad de tutorías: la comunicación, las evaluaciones, los recursos y la accesibilidad, junto con el manejo del espacio virtual como lugar específico de las capacitaciones.

Fortalecimiento de los equipos de trabajo

En 2021 el Centro realizó dos llamados abiertos a interesados en sumarse a sus equipos de trabajo con el fin de colaborar en el desarrollo de proyectos estratégicos vinculados a:

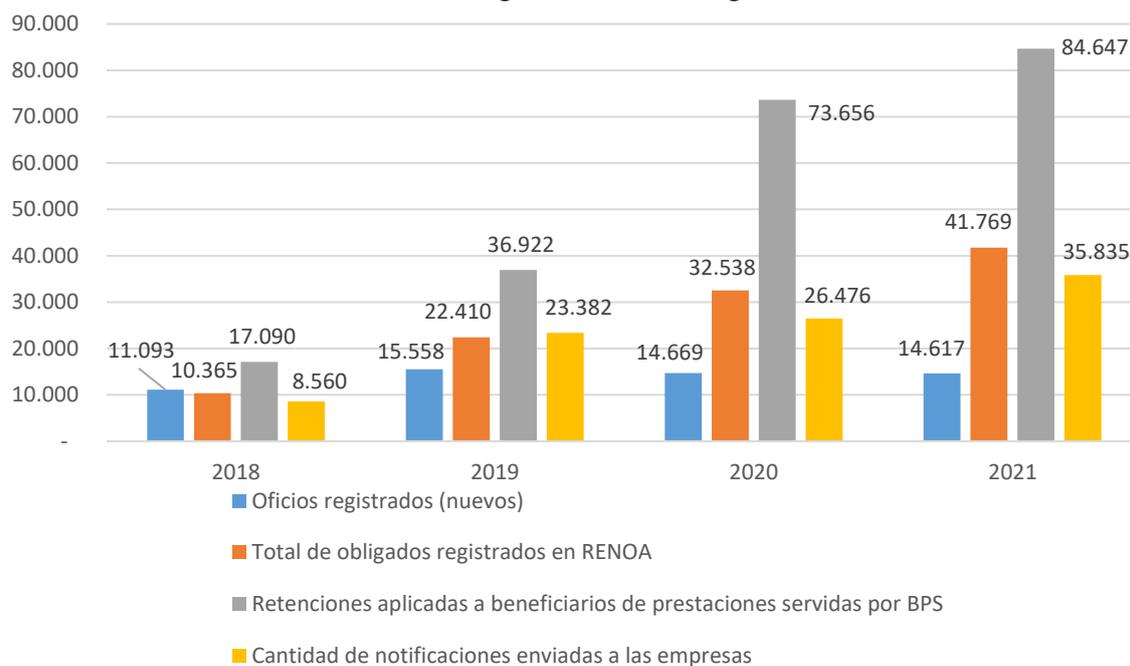
- la elaboración y gestión de los recursos multimedia y el soporte tecnológico de la formación,
- la implementación de sistemas de acreditación de saberes y calificaciones profesionales de las y los funcionarios del organismo.

Estos avances buscan continuar fortaleciendo la formación profesional y la gestión del conocimiento organizacional.

OTROS HECHOS

Obligados Alimentarios

El objetivo del Registro Nacional de Obligados Alimentarios (RENOA) es apoyar la continuidad en las pensiones por alimentación que reciben niños, niñas y adolescentes para sustento, habitación, vestimenta, salud, educación, cultura y recreación. En el siguiente gráfico se muestran los resultados alcanzados en la gestión de dicho registro:



Fuente: Gerencia de Finanzas

Asistentes Personales

En 2021 los beneficiarios que contrataron esta prestación fueron 4.022, lo que representó una disminución del 22,43% respecto de igual periodo de 2020. Por su parte, la cantidad de asistentes personales habilitados por la Secretaría Nacional de Cuidados que se encuentran registrados, presentó un aumento de 3,29 % respecto al año anterior.

Asistentes Personales	2017	2018	2019	2020	2021
Beneficiarios que contrataron asistentes personales	3.641	4.573	5.543	5.185	4.022
Cantidad de asistentes personales registrados	12.681	14.133	8.836	9.531	9.845

Fuente: Gerencia de Prestaciones Económicas.

Teleasistencia

Es una prestación económica destinada a la contratación de un servicio de teleasistencia en casa, a través de un dispositivo que permite al usuario recibir ayuda en situaciones de emergencia. Los beneficiarios de esta prestación son las personas de 70 años o más con dependencia leve o moderada. El monto del subsidio total asciende a 0,26 BPC y cubre el servicio mensual de teleasistencia. El BPS se encarga de llevar los registros de este beneficio y de pagar las prestaciones. En 2021 se incrementó un 4,11% la cantidad de beneficiarios respecto al año anterior.

Teleasistencia	2017	2018	2019	2020	2021
Monto liquidado	176.326	6.017.211	12.260.155	18.610.827	21.215.429
Cantidad de beneficiarios	206	864	1.369	1.510	1.572

Fuente: Gerencia de Prestaciones Económicas

Nota: El valor de Monto liquidado de 2017 corresponde únicamente a diciembre 2017.

Lanzamiento BPS en cifras

El Banco de Previsión Social lanzó BPS en cifras, un panel de datos sobre las principales prestaciones que brinda la institución a trabajadores, jubilados y pensionistas, así como los ingresos relacionados con las empresas y los cotizantes, a nivel país y departamental.

Este panel de datos presenta la información más relevante de la institución en forma consolidada y amigable para el usuario y cuenta con 116 indicadores relacionados con las principales prestaciones que otorga el organismo. Para ello, se seleccionó una serie de variables a nivel nacional y departamental, y un panel específico enfocado en el régimen previsional administrado por el BPS.



Imagen capturada de <https://observatorio.bps.gub.uy/> (4/2022).

Apoyo al Plan de Alimentación Escolar

El Banco de Previsión Social instrumentó el pago de una partida especial por alimentación a titulares de Asignaciones Familiares cuyos hijos almuerzan habitualmente en las escuelas públicas del país para garantizar la continuidad del Plan de Alimentación Escolar del CEIP.

Exoneración de aportes jubilatorios patronales para pequeñas y medianas empresas

Las empresas de Industria y Comercio que cumplieran ciertos requisitos obtuvieron una exoneración del 50 % en los aportes jubilatorios patronales por el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021, según lo establecido por el art. 1 de la Ley 19.942.

Nuevo régimen de aportación para monotributistas

Con el objetivo de mitigar el impacto económico de la emergencia sanitaria, el BPS implantó un aporte gradual para las empresas comprendidas en el régimen de monotributo que hayan iniciado actividades a partir del 1º de enero del 2021, según lo dispuesto en la Ley 19.942

Subsidio por enfermedad para trabajadoras embarazadas

Las mujeres embarazadas, beneficiarias del Subsidio por enfermedad, pudieron acceder a este nuevo subsidio con el fin de permanecer en sus hogares para resguardar su salud, sin concurrir a sus lugares de trabajo.

La medida fue definida con el objetivo de proteger la salud de las mujeres embarazadas, quienes en el contexto de emergencia sanitaria presentan riesgo de desarrollar complicaciones severas por consecuencia del coronavirus.

Este beneficio estuvo vigente desde el 25 de junio hasta el 24 de setiembre con iguales condiciones de acceso, características y montos que el subsidio por enfermedad habitual.

Préstamos web BPS

Los jubilados y pensionistas del BPS pueden simular y solicitar su préstamo desde la web y cobrarlo directamente en su cuenta de banco o en locales de pago descentralizado.

Los jubilados y pensionistas que cuenten con Usuario personal BPS pueden simular y solicitar su préstamo de manera sencilla y segura desde cualquier celular, tablet o computadora, ingresando al servicio en línea Gestionar mis préstamos.

Reapertura del Programa de Turismo Social del BPS

El Programa de Turismo Social regresó a su actividad turística con estadías vacacionales para jubilados y pensionistas mayores de 55 años de edad, siguiendo el protocolo elaborado por el Ministerio de Turismo. Las reservas pueden solicitarse a través de agenda web o por correo electrónico.

Elecciones de Directores Sociales

El domingo 28 de noviembre de 2021 se llevaron a cabo las elecciones de los directores sociales representantes de los Trabajadores, de los Empresarios, y de los Jubilados y Pensionistas; electos para integrar el directorio del BPS por el período 2021-2025.

Celebraciones

Conmemoración Día Mundial de las Enfermedades Raras

El 1º de marzo el Banco de Previsión Social y la Asociación Todos Unidos Enfermedades Raras Uruguay – ATUERU, realizaron un acto con motivo de la conmemoración del Día Mundial de las Enfermedades Raras el 28 de febrero, este año bajo el lema “Somos muchos, somos fuertes, estamos orgullosos”.

En el acto se destacó la importancia de la atención integral a los pacientes portadores de enfermedades raras en el Uruguay y la evolución del trabajo del Centro de Referencia Nacional en Defectos Congénitos y Enfermedades Raras - Crenadecer, haciendo énfasis en la adaptación del servicio en contexto COVID, recordando el derecho a la asistencia gratuita, a los estudios, controles y a la facilidad en el acceso de los usuarios.

8M - Día Internacional de las Mujeres

Se realizó el acto oficial en conmemoración del Día Internacional de las Mujeres, convocado por el Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres) este año bajo la consigna “Reconocer el trabajo no remunerado construye igualdad”, con el fin de visibilizar el aporte fundamental que realizan las mujeres a través de la carga de trabajo no remunerado.

El acto contó con la presencia del Presidente de la República, Luis Lacalle Pou y de la Vicepresidenta, Beatriz Argimón, entre otras autoridades de gobierno.

Día Mundial de Concienciación sobre el Autismo

El organismo se adhirió al Día Mundial de Concienciación sobre el Autismo, con el objetivo de sensibilizar a las personas sobre una condición que afecta a un porcentaje significativo de la población adulta e infantil, y contribuir a visibilizar esta problemática social.

Día Mundial de Concientización sobre el Abuso y Maltrato a las Personas Mayores

El BPS se adhiere al Día Mundial de Concientización sobre el Abuso y Maltrato a las Personas Mayores, designado el 15 de junio por la Asamblea General de las Naciones Unidas, e invita a comprometernos con el buen trato, para que todos seamos tratados con dignidad y respeto sin importar nuestra edad.

Día Internacional de la Mujer Afrodescendiente

El Grupo de Género del BPS realizó un acto de presentación de su campaña interna de sensibilización por el Mes de la Afrodescendencia el que fue transmitido por zoom a funcionarios e integrantes de las mesas interinstitucionales en todo el país, de las cuales el BPS es parte.

29.º aniversario de las representaciones sociales en el Directorio del BPS

El 7 de octubre se celebraron los 29 años de las representaciones sociales en el Directorio del Banco de Previsión Social.

El evento se realizó en el Centro de Estudios del organismo. En el acto hicieron uso de la palabra el presidente del BPS, Ing. Hugo Odizzio; el director suplente en representación de los trabajadores, Carlos Clavijo; la directora suplente en representación de las empresas, Alejandra Fernández; el director representante de los jubilados y pensionistas, Sixto Amaro; y el director nacional de seguridad social del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Esc. Daniel García Zeballos.



Anexo III - Compromiso de no Divulgación

En la ciudad de [REDACTED], a los [REDACTED] días del mes de [REDACTED] de dos mil [REDACTED], el Sr./Sra. [REDACTED], titular de la cédula de identidad N° [REDACTED], en representación de la empresa [REDACTED], R.U.T./ N° de Identificación fiscal [REDACTED], constituyendo domicilio para todos sus efectos en esta ciudad en la calle [REDACTED],

DECLARA QUE:

PRIMERO. Obligaciones inherentes a la vinculación con el Banco de Previsión Social.

La empresa abajo firmante se compromete:

1.- a no divulgar, y mantener estricta reserva en observancia con lo dispuesto en la normativa legal vigente, de la información, documentos, contratos, propuestas y material de BPS, sus entidades desconcentradas y/o dependientes, que se confieran por escrito o se reciban verbalmente en virtud de su vinculación con BPS en el marco del Procedimiento Especial N° 174/2022

2.- a adoptar medidas de seguridad, razonables y prudentes para proteger la información que sea secreta, reservada o confidencial, de conformidad al régimen legal en la materia, incluyendo sin limitarse a ello, las disposiciones de seguridad que el BPS determine.

SEGUNDO. Alcance de la obligación del presente acuerdo:

La obligación de no divulgación comprenderá la información de carácter deliberativo, comercial, financiera, contractual, técnica o de cualquier otra naturaleza reservada o privilegiada de la que la empresa firmante tenga conocimiento en virtud de su vinculación con BPS alcanzando las ideas y desarrollos comprendidos en los proyectos que se elaboren, incluyendo los elementos de análisis, evaluación y comparación, estrategias, planes futuros, documentación (cualquiera sea su forma de registro), así como toda otra información que por el hecho de ser divulgada pueda provocar cualquier tipo de daño, perjuicio o desventaja para BPS. Asimismo, la empresa firmante se compromete a advertir a su personal –ya sea dependiente o contratado- y a toda persona a la que se revele la información comprendida en el presente Compromiso, con

la debida autorización, de la obligación de no divulgación asumida y de los términos de este documento.

TERCERO. Vigencia. Las obligaciones de no divulgación asumidas en el presente Compromiso se mantendrán mientras dure el vínculo de la empresa firmante con BPS y persistirán aún después de terminado el mismo, por un período de dos años contados a partir de la fecha cierta de tal desvinculación, sin perjuicio de la información secreta, reservada o confidencial, que mantendrá su respectiva naturaleza conforme a lo dispuesto en la Ley N° 18.381 de 17 de octubre de 2008 de Acceso a la Información Pública.

CUARTO. Sanción por incumplimiento

En caso de incumplimiento de las obligaciones que se asumen por este documento, BPS queda plenamente facultada para adoptar las medidas que por derecho correspondan.

QUINTO. Régimen legal

Todo lo no previsto en el presente Compromiso, se regulará por lo dispuesto en las Leyes Nos. 17.060, de 23 de diciembre de 1998 y 18.381, de 17 de octubre de 2008 y los Decretos reglamentarios Nos. 30/003 de 23 de enero de 2003, 452/009 de 28 de setiembre de 2009, y 232/010 de 2 de agosto de 2010 respectivamente, y demás normas concordantes y complementarias. En señal de conformidad se suscribe el presente Compromiso, en el lugar y fecha antes señalados, recibiendo el firmante una copia del mismo.

Firma.....

Aclaración.....

C.I. N°.....

Anexo IV - Planilla de Plazos

* Llenar las celdas en amarillo

LÍNEA 3: SERVICIOS DE LA AGENCIA <i>(Debe indicar plazo en absolutamente todos los ítems de lo contrario la oferta sera desestimada)</i>	Cantidad estimada anual (sólo a los efectos de evaluación de ofertas)	Plazo de realización en días hábiles	Producto de la Cantidad por el Plazo
MEDIOS TRADICIONALES			
Idea creativa de campaña, 1 mes	4		
Guión de tv	4		
Guión de radio	4		
Jornada de rodaje en Capital (y hasta 50 km)	3		
Jornada de rodaje en Interior incluyendo viáticos (superando los 50 km de la capital)	2		
Reducción/adaptación de videos hasta 60"	3		
Video de banco, costo unitario.	6		
Diseño original aviso gráfica	6		
Adaptación aviso gráfico prensa	25		
Adaptación back 3m x 2m	2		
Adaptación roll up	3		
Adaptación refugio (vía pública)	2		
Adaptación paleta (vía pública)	2		
Adaptación lateral bus (vía pública)	2		
Adaptación trasera bus (vía pública)	2		
Adaptación cartel carretero (vía pública)	2		
Diseño invitación evento (digital e impresa)	10		
Diseño roll up	6		
Cobertura fotográfica (conferencia de prensa)	10		
Cobertura fotográfica (evento hasta 1 hora)	5		
Cobertura fotográfica, edificios interior y exterior Montevideo e Interior (más de 100 kilómetros)	2		
Cobertura fotográfica (edificios incluyendo imágenes de dron)	2		
Sesión fotográfica en locación (hasta 2 horas)	2		
Foto de banco (costo unitario)	20		
Cobertura audiovisual (conferencia de prensa)	10		
Corte audiovisual (imágenes para prensa)	10		
Cobertura audiovisual (evento hasta 1 hora)	5		
Cobertura audiovisual con dron (evento hasta 1 hora)	5		
Streaming con smartphone (media jornada)	4		
Streaming con equipos profesionales (media jornada)	4		
Diseño adhesivo piso (0,3m x 0.3 m)	2		
Diseño adhesivo piso (1 m x 1 m)	2		
Diseño afiches	10		
Diseño carpeta institucional	1		
Diseño de gigantografía	6		
Diseño de fachada de edificio u otros locales	4		
Redacción de noticia para web	20		
Redacción comunicado de prensa	5		
Redacción y diseño gacetilla de prensa	5		
Redacción dossier de prensa	5		
Gestión de prensa para una conferencia de prensa o actividad que requiera cobertura de medios	5		
Clipping de prensa evento puntual	5		
Guionado para contestador telefónico: 10 mensajes	6		
Hora de isla de grabación de audio	6		
Diseño volante	4		
Diseño díptico	6		
Diseño tríptico	4		
Diseño cuadríptico	2		
Diseño librito hasta 20 páginas	1		
Diseño de infografía	2		
Diseño de publicación digital interna 20 páginas	3		
Diseño y maquetado Memoria y Balance hasta 40 páginas	1		
Placa animada 2D	4		
Diseño y maquetación de mailing	2		
Diseño de stand (6m2)	2		
Diseño de stand (10m2)	2		
Diseño de stand (más de 20m2)	2		
Modelado 3D de stand	1		
REDES SOCIALES / DIGITAL			
Contenido JPG	15		
Avatar y Portada	3		
Contenido GIF	5		
Canva	2		
Animación video corto - menos 30"	5		
Animación video guionado - de 30" a 60"	2		
Posteo	20		
Social Media Plan. Planteo de estrategia de marketing y comunicación en redes sociales.	2		
Moderación de comunidad. Costo mensual por cuenta. Calendario de publicaciones, contestación, derivación de consultas, resumen estadístico, reporte.	1		

Creación de perfil, fanpage, cuenta, canal, etc. Incluye avatar, portada, carga de datos y configuración de la cuenta.	1		
Diseño de campaña de Google Ads	6		
Diseño de campaña de Facebook	6		
Banner JPG/GIF	4		
Banner animado HTML5	2		
Banner Rich Media	2		
Banner Rich Media - Expandible Video Banner	2		
Banner Rich Media - Expandible Top y Box	2		
Banner programática	2		
Display Banners - top y box	2		
OTROS			
Armado de newsletter interno	6		
Capacitación o asesoría en comunicación de 3 hs.	4		
Corrección de estilo de documento (por hoja)	10		
Desarrollo de manual de buenas prácticas en Comunicación, Atención al Cliente, etc.	1		
Traducción de lengua de señas (por hora)	4		
Armado de encuestas de clima interno	2		
Diseño preguntas focus group	2		
Gestión de focus group (hasta 20 personas)	2		
Organización de desayuno de presentación de nuevos planes y unidades de negocio	2		
TOTAL (sumatoria de los plazos de cada ítem multiplicado por la cantidad estimada)			

DOCUMENTOS



Los documentos publicados en esta edición, fueron recibidos los días 23 y 26 de mayo y publicados tal como fueron redactados por el órgano emisor.

**PODER EJECUTIVO
CONSEJO DE MINISTROS**

Decreto 131/014

Apruébase el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para los Contratos de Suministros y Servicios No Personales.

(763*R)

MINISTERIO DEL INTERIOR
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS
MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINERÍA
MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
MINISTERIO DE GANADERÍA, AGRICULTURA Y PESCA
MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTE
MINISTERIO DE VIVIENDA, ORDENAMIENTO
TERRITORIAL Y MEDIO AMBIENTE
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

Montevideo, 19 de Mayo de 2014

VISTO: lo establecido por el artículo 47 del Texto Ordenado de Contabilidad y Administración Financiera del Estado (TOCAF) aprobado por Decreto N° 150/012 de 11 de mayo de 2012;

RESULTANDO: I) que el mismo establece que el Poder Ejecutivo, previo informe de la Agencia de Compras y Contrataciones del Estado y con la conformidad del Tribunal de Cuentas de la República, podrá formular reglamentos o pliegos únicos de bases y condiciones generales, entre otros, para los contratos de suministros y servicios no personales, entre otros;

II) que dichos reglamentos o pliegos serán de uso obligatorio para todas las administraciones públicas estatales, en las contrataciones que deban dar cumplimiento a lo dispuesto por el inciso final del referido artículo, salvo en lo que no fuere conciliable con sus fines específicos establecidos por la Constitución de la República o la ley;

CONSIDERANDO: I) que la Agencia de Compras y Contrataciones del Estado ha informado acerca de la presente propuesta de Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para los Contratos de Suministros y Servicios No Personales, destacando su utilidad para la Administración Pública y los proveedores del Estado por la simplificación y uniformización de procedimientos de adquisiciones;

II) que el Tribunal de Cuentas de la República ha otorgado su conformidad al mismo según resolución de fecha 3 de diciembre de 2013;

ATENCIÓN: a lo dispuesto por el artículo 47 del Texto Ordenado de Contabilidad y Administración Financiera del Estado (TOCAF), a lo informado por la Agencia de Compras y Contrataciones del Estado, con la conformidad del Tribunal de Cuentas de la República y a lo expuesto precedentemente;

**EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
- actuando en Consejo de Ministros -**

DECRETA:

Artículo 1.- Apruébase el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para los Contratos de Suministros y Servicios No Personales, cuyo texto luce adjunto y forma parte del presente Decreto.

Artículo 2.- El mismo regirá para los contratos de suministros y servicios no personales, en todas las administraciones públicas estatales, en los casos de las contrataciones cuyos montos superen el límite establecido en el inciso final del artículo 47 del Texto Ordenado de Contabilidad y Administración Financiera del Estado (TOCAF), salvo los procedimientos que requieran reglamentación especial.

Artículo 3.- En el caso previsto en dicho inciso, si una Administración Pública Estatal considera que el Pliego que se aprueba por el artículo 1° de este Decreto, no es conciliable con sus fines específicos establecidos por la Constitución de la República o la ley, podrá aprobar uno diferente, comunicándolo a la Asamblea General, al Poder Ejecutivo, a la Agencia de Compras y Contrataciones del Estado y al Tribunal de Cuentas de la República.

Artículo 4.- El presente Decreto comenzará a regir para los procedimientos que se inicien a partir de los 20 días corridos de la última publicación.

Artículo 5.- Cométese a la Agencia de Compras y Contrataciones del Estado, la adecuada divulgación de la presente norma entre los agentes de compra del sector público y los proveedores estatales.

Artículo 6.- Derógase el Decreto N° 53/993 de 28 de enero de 1993.

Artículo 7.- Comuníquese y publíquese.

JOSÉ MUJICA, Presidente de la República; EDUARDO BONOMI; LUIS PORTO; MARIO BERGARA; ELEUTERIO FERNÁNDEZ HUIDOBRO; RICARDO EHRLICH; ENRIQUE PINTADO; EDGARDO ORTUÑO; JOSÉ BAYARDI; SUSANA MUÑIZ; ENZO BENECH; LILIAM KEKICHIAN; FRANCISCO BELTRAME; DANIEL OLESKER.

Contenido

1 Disposiciones Generales.....	4
1.1 Ámbito de Aplicación	4
1.2 Jerarquía de las Normas	4
1.3 Cómputo de Plazos	4
1.4 Notificaciones	4
1.5 Comunicaciones.....	4
1.6 Jurisdicción competente	4
2 Publicación del llamado	5
3 Aclaraciones de los Pliegos	5
4 Modificación del Pliego Particular	5
5 Solicitud de prórroga de apertura de ofertas.....	5
6 Reserva de la Administración.....	6
7 Normalización de artículos.....	6
8 Requisitos Formales de las Ofertas.....	6
8.1 Redacción	6
8.2 Domicilio	6
8.3 Identificación	7
8.4 Cumplimiento de requisitos formales.....	7
9 Requisitos para la presentación de las ofertas.....	7
9.1 Documentos integrantes de la oferta.....	7

9.2 Requisitos previos a la presentación de la oferta.....	7
10 Validez de las ofertas	8
10.1 Consideraciones generales.....	8
10.2 Objeto	8
10.3 Precio y cotización.....	9
10.3.1 Discrepancias	9
10.3.2 Actualización de precios.....	9
10.4 Tributos	10
10.5 Regímenes de Preferencia	11
10.5.1 Régimen general.....	11
10.5.2 Regímenes especiales incluidos en el Programa de Contratación Pública para el Desarrollo	13
11 Garantía de mantenimiento de oferta.....	16
11.1 Ejecución	16
11.2 Aplicación de multa	16
12 Presentación, Confidencialidad y Apertura de ofertas	16
12.1 Presentación	16
12.2 Confidencialidad	17
12.3 Apertura.....	17
13 Defectos, carencias o errores en las ofertas	18
13.1 Comisión Asesora de Adjudicaciones.....	18
13.2 Admisibilidad de las ofertas.....	19
13.3 Evaluación	19
13.4 Mejora de ofertas	19
13.5 Negociaciones	20
13.6 Precio Manifiestamente Inconveniente.....	20
13.7 Vista de las actuaciones	20
14 Adjudicación	21
14.1 Dictado del acto	21
14.2 Requisitos formales.....	21
15 Aumento o disminución de contrato	21
16 Notificación	22
17 Devolución de las garantías de mantenimiento de oferta.....	22
18 Perfeccionamiento del contrato.....	22
19 Garantía de fiel cumplimiento del contrato.....	22
19.1 Constitución	22
19.2 Opción de no presentación de la garantía.....	23
19.3 Falta de constitución de la garantía.....	23
19.4 Ejecución de garantía.....	23
20 Control de calidad.....	23
21 Cumplimiento personal de las obligaciones.....	23
22 Mora	24
23 Penalidades.....	24
24 Importación.....	24
25 Recepción.....	24
26 Rescisión	25
27 Devolución de la garantía de fiel cumplimiento de contrato.....	25
28 Pagos.....	25
ANEXO I - Modelo de Declaración para BIENES que califican como nacionales.....	27
ANEXO II - Modelo de Declaración para SERVICIOS (CON Suministro de bienes) que califican como nacionales (Decreto N° 13/009)	28
ANEXO III - Pliego De Condiciones Particulares: Cláusulas Necesarias	29
ANEXO IV - Pliego de Condiciones Particulares: Cláusulas Opcionales.....	31

Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para Contratos de Suministros y Servicios No Personales

1 Disposiciones Generales

1.1 Ámbito de Aplicación

Las normas contenidas en el presente reglamento constituyen el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales (en adelante, Pliego Único) para los Contratos de Suministros y Servicios No Personales, en los casos de las contrataciones cuyos montos superen el límite

establecido en el Artículo 47 del TOCAF, salvo los procedimientos que requieran reglamentación especial.

1.2 Jerarquía de las Normas

El Pliego de Bases y Condiciones Particulares (en adelante, Pliego Particular) sólo podrá modificar las disposiciones del presente Pliego que éste expresamente autorice.

1.3 Cómputo de Plazos

Los términos fijados en el presente reglamento se computarán en días hábiles, y no se computará el día de la notificación, citación o emplazamiento.

1.4 Notificaciones

Toda notificación que realice la Administración se hará en forma personal, telegrama colacionado, fax, correo electrónico, u otro medio hábil de comunicación de acuerdo a los datos proporcionados en el Registro Único de Proveedores del Estado.

1.5 Comunicaciones

Todas las comunicaciones se efectuarán en el domicilio o a través de los medios que se indicaren en el Pliego Particular.

1.6 Jurisdicción competente

Por el sólo hecho de presentarse, se entenderá que el oferente hace expreso reconocimiento y manifiesta su voluntad de someterse a las Leyes y Tribunales de la República Oriental del Uruguay.

2 Publicación del llamado

Es obligatoria la publicación de la convocatoria a procedimientos competitivos y el Pliego Particular en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales, cumpliendo con la antelación suficiente en casos de corresponder, sin perjuicio de otros medios que la Administración Pública estime conveniente.

En los casos de licitaciones públicas, se deberá dar cumplimiento a la normativa específica en la materia, efectuando asimismo la publicación de la convocatoria en el Diario Oficial.

3 Aclaraciones de los Pliegos

Las solicitudes de aclaración podrán ser formuladas por los adquirentes del Pliego Particular mediante comunicación escrita dentro del plazo que fije el mismo y por los medios que establezca. Vencido dicho término no será obligatorio proporcionar más datos aclaratorios.

Las consultas deberán ser específicas y deberán ser evacuadas por la Administración dentro del plazo que establezca el Pliego Particular, comunicando las mismas a todos los interesados a través de su publicación en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales. En los casos que el Pliego Particular hubiera sido adquirido, la evacuación de la consulta se comunicará asimismo en forma personal tanto al eventual oferente que la realice, como a todos aquellos que hayan adquirido dicho recaudo.

4 Modificación del Pliego Particular

La Administración podrá, antes que venza el plazo para la presentación de ofertas, modificar el Pliego Particular ya sea por iniciativa propia o en atención a una consulta u observación formulada por un particular. Todos los interesados serán notificados de las modificaciones introducidas, en un plazo no menor a 2 días antes del término límite para la recepción de las ofertas, personalmente al interesado que formuló la observación como a los que hayan adquirido pliegos y comunicado a los demás interesados a través del sitio web de Compras y Contrataciones Estatales.

La Administración tendrá la facultad discrecional de prorrogar la fecha u hora de apertura del procedimiento de contratación, a fin de

dar a los posibles oferentes tiempo adicional para la preparación de sus ofertas, debiendo comunicarse en la forma señalada en el párrafo anterior.

5 Solicitud de prórroga de apertura de ofertas

Cualquier proveedor podrá solicitar prórroga de la Apertura de Ofertas. La misma se presentará a través de los medios que se indicaren en el Pliego Particular y dentro del plazo que fije el mismo.

La prórroga será resuelta por la Administración según su exclusivo criterio, y deberá notificarse personalmente al interesado. En caso de disponerse la prórroga de la Apertura, además deberá comunicarse personalmente a los que hayan adquiridos pliegos y publicarse la nueva fecha para conocimiento de los demás interesados en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales.

6 Reserva de la Administración

La Administración podrá prorrogar la Apertura, o dejar sin efecto el llamado en cualquier momento.

En los casos de prórroga de la Apertura, la Administración procederá a publicar la nueva fecha en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales, y en su caso, se comunicará personalmente a quienes hayan adquirido Pliegos; asimismo deberá devolver las garantías de mantenimiento de ofertas y el importe de los Pliegos a solicitud de los interesados que, ante dicha prórroga, desistan de presentar propuestas.

En caso de dejar sin efecto el Llamado, se procederá a publicar inmediatamente lo resuelto en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales, y en su caso, se comunicará personalmente a quienes hayan adquirido Pliegos. Consecuentemente, la Administración procederá a devolver de oficio el importe de los Pliegos y las garantías depositadas, si correspondiere.

7 Normalización de artículos

Cuando un bien o servicio se encuentre normalizado, la referencia a las normas estandarizadas de calidad que apliquen, incluidas en el Pliego Particular, hará obligatorio el cumplimiento de las mismas por parte de los oferentes y su control de calidad se efectuará en la forma prevista en ellas y en dicho Pliego.

8 Requisitos Formales de las Ofertas

8.1 Redacción

Las ofertas deberán ser redactadas en forma clara y precisa, en idioma castellano y conforme lo dispuesto por el artículo 63 del TOCAF.

El Pliego Particular podrá autorizar la presentación de folletos, catálogos, etc. en idioma extranjero. La Administración se reserva el derecho de exigir en cualquier momento su traducción al castellano.

8.2 Domicilio

Las firmas proponentes deberán constituir domicilio a los efectos del procedimiento y actos posteriores al mismo.

Cuando se presenten empresas extranjeras, las firmas que no se encuentren instaladas en el país, podrán actuar por medio de representante, en cuyo caso el mismo deberá estar inscripto en el Registro Nacional de Representantes de Firmas Extranjeras, creado por la Ley N° 16.497 de 15 de junio de 1994 y, en caso de ser adjudicatarias, deberán constituir domicilio en el mismo.

8.3 Identificación

Las firmas proponentes deberán indicar los nombres de los titulares que la componen en caso de ser sociedades personales o de sus representantes autorizados, en caso de ser sociedades anónimas.

En los casos de aplicación del presente Pliego Único, las sociedades anónimas deberán agregar la nómina de los integrantes de los directorios.

8.4 Cumplimiento de requisitos formales

Para la valoración del cumplimiento de los requisitos formales se aplicarán los principios establecidos en el art. 149 del TOCAF.

9 Requisitos para la presentación de las ofertas

El Pliego Particular no podrá imponer al oferente ningún requisito que no esté directamente vinculado a la Consideración del objeto de la contratación y a la evaluación de la oferta, reservándose sólo al oferente que resulte adjudicatario la carga administrativa de la demostración de estar en condiciones formales de contratar, sin perjuicio de las responsabilidades penales, civiles o administrativas que pudieran corresponder.

El Pliego Particular no podrá exigir documentación a la que se pueda acceder a través del RUPE o cualquier sistema de información de libre acceso.

9.1 Documentos integrantes de la oferta

La oferta constará de los siguientes documentos:

- Antecedentes del oferente, de acuerdo con lo que establezca el Pliego Particular, tanto respecto de la empresa como del objeto licitado.
- La propuesta en todo lo que corresponda al objeto del procedimiento de contratación, incluyendo la declaración exigida en el punto 10.5.
- Documentos requeridos en el Pliego Particular.

9.2 Requisitos previos a la presentación de la oferta

Cuando corresponda el oferente deberá:

- Depositar la garantía de mantenimiento de oferta cuando la Administración declare la obligatoriedad de la misma de acuerdo a lo establecido por el art. 64 del TOCAF.
- Adquirir el Pliego, cuando el mismo tenga costo.

10 Validez de las ofertas

10.1 Consideraciones generales

Los oferentes deberán presentar sus propuestas de acuerdo con lo establecido en el presente reglamento y en las condiciones y forma que se establezcan en el Pliego Particular, pudiendo agregar cualquier otra información complementaria, pero sin omitir ninguna de las exigencias esenciales requeridas.

A estos efectos se consideran esenciales sólo aquellos aspectos cuya omisión pueda alterar o impedir la debida igualdad de los oferentes o la consideración de las propuestas, de acuerdo con los principios establecidos en el art. 149 del TOCAF.

La admisión inicial de una propuesta no será obstáculo para su invalidación posterior si se constataren luego, defectos que violen los requisitos legales o aquellos esenciales contenidos en el Pliego respectivo.

Las ofertas que contengan apartamientos sustanciales a dichas exigencias no podrán ser consideradas.

Salvo indicación en contrario formulada en la oferta, se entiende que ésta se ajusta a las condiciones contenidas en los Pliegos, y que el proponente queda comprometido a su total cumplimiento, sin perjuicio de la facultad de la Administración de establecer en las bases del llamado exigencias de manifestación expresa por parte de los oferentes, en cuyo caso los mismos deberán cumplir con dicho requisito.

10.2 Objeto

Las ofertas deberán ajustarse razonablemente a la descripción del objeto requerido, teniendo en cuenta la complejidad técnica del mismo. Se considerará que las condiciones técnicas establecidas en los Pliegos tienen un carácter indicativo para la consecución del objeto del llamado.

Si el Pliego Particular lo autoriza, podrán presentarse modificaciones, soluciones alternativas así como variantes, inclusive sin presentarse la propuesta básica.

Se considerará que una oferta es:

- a) **Una modificación** cuando, manteniendo la identidad del objeto licitado y presentando apartamientos no sustanciales, igualmente permite satisfacer los requerimientos que originaron el llamado.
- b) **Una solución alternativa** cuando, tratándose de una opción, permite igualmente satisfacer los requerimientos que originaron el llamado, siempre que no menoscabe los principios imperantes en materia de contratación pública.
- c) **Una variante** cuando, la misma presente variedad o diferencia pero manteniendo la identidad del objeto licitado.

10.3 Precio y cotización

El Pliego Particular establecerá las condiciones de compra en plaza, en el exterior o indistintamente, rigiendo las cláusulas INCOTERMS -Cámara de Comercio Internacional (CCI)- aplicables en la versión vigente a la fecha de la convocatoria en lo que corresponda.

El oferente indicará los precios de los bienes y servicios que propone suministrar en las condiciones comerciales establecidas en el Pliego Particular.

Dichos precios no podrán estar sujetos a confirmación ni condicionados en forma alguna. En el caso en que el Pliego Particular no determine precisamente la cantidad a comprar, los oferentes podrán proponer precios distintos por cantidades diferentes de unidades que se adjudiquen.

El oferente indicará los precios de los bienes y servicios que propone suministrar en las condiciones comerciales establecidas en el Pliego Particular, el que establecerá el o los tipos de moneda en que deberá cotizarse y los instrumentos de pago que pueden utilizarse.

10.3.1 Discrepancias

Si en la oferta hubiera discrepancia entre los precios unitarios y los totales, valdrá lo establecido en los precios unitarios.

Cuando exista diferencia entre la cantidad escrita en números y en letras, valdrá la escrita en letras. Todo ello sin perjuicio de la facultad de la Administración de otorgar un plazo máximo de dos días hábiles en los casos en que se producen discrepancias que se deben a errores evidentes o de escasa importancia, la que operará siempre que no se altere la igualdad de los oferentes, conforme lo preceptuado por el artículo 65 inciso 7 del T.O.C.A.F.

10.3.2 Actualización de precios

La obligación de cotizar precio firme sin ajustes, o de fórmulas paramétricas de actualización de precios, será incluida en las cláusulas del Pliego Particular.

A falta de especificación en el Pliego Particular los oferentes que coticen precios reajustables, deberán establecer una fórmula paramétrica que refleje la estructura de costos del producto o del servicio ofrecido, del tipo siguiente:

$$P_1 = P_0 (aA_1/A_0 + bB_1/B_0 + \dots + mM_1/M_0 + n)$$

donde:

P_0 = monto de la propuesta

P_1 = monto actualizado de la propuesta

a, b,...m, n = coeficientes de incidencia de los parámetros.

La suma de dichos coeficientes deberá ser igual a 1.

n = coeficiente que representa el componente de la oferta cuyo precio no está sujeto a ajuste.

A, B,...M = parámetros o índices de los principales componentes de los costos del oferente.

Los parámetros con subíndice 0 toman el valor vigente al último día hábil o mes anterior a la fecha de apertura de la oferta, y los parámetros con subíndice 1 toman, para suministros, el valor vigente al día o mes anterior a la fecha de la entrega total o parcial de los bienes y, para la prestación de servicios, el promedio ponderado del valor del parámetro en el período de facturación.

Cuando la entrega se realice dentro del plazo contractual, el ajuste del precio se calculará a entrega real. Si la referida entrega se realizara fuera de dicho plazo por razones imputables al proveedor o a sus subcontratistas, el ajuste de precio se calculará tomando como fecha de entrega la contractualmente convenida. Sin embargo, si esto implica una erogación mayor para la Administración, se ajustará a entrega real.

Podrá aplicarse la misma fórmula paramétrica para el caso de demora en el pago.

Los valores de todos los parámetros contenidos en la fórmula de ajuste deberán estar documentados por publicaciones oficiales o que merezcan la confianza de la Administración. Dichas publicaciones deberán estar claramente definidas en la oferta y, en caso de ser extranjeras, se incluirá una copia de las mismas.

En el caso de suministros tarifados oficialmente en el País, la Administración no pagará precios o aumentos mayores a los decretados por la autoridad competente, aún cuando la fórmula paramétrica eleve éstos a un valor superior.

Asimismo cuando existan disposiciones conteniendo cláusulas que limiten el traslado de los aumentos a los precios, las mismas serán tenidas en cuenta.

10.4 Tributos

Todos los tributos que legalmente corresponden al contratista por el cumplimiento del contrato se considerarán incluidos en los precios cotizados.

El oferente, cuando corresponda, desglosará el importe de aquellos tributos en los que la administración sea agente de retención (Impuesto al Valor Agregado, IRNR u otro tributo vigente) del precio global de la oferta. Cuando el oferente no deje constancia expresa al respecto, se considerará dichos tributos incluidos en el monto de la oferta.

Las creaciones, supresiones o modificaciones de los tributos que graven la última etapa de la comercialización de los bienes o prestación de servicios serán reconocidos en todos los casos a favor del adjudicatario o de la Administración según corresponda.

10.5 Regímenes de Preferencia

10.5.1 Régimen general

El margen de preferencia a los productos que califican como nacionales frente a los que no califican, establecido en el art. 58 del TOCAF, modificativas y concordantes, tendrá el alcance, naturaleza y procedimientos de cálculo siguientes:

i) Será aplicable en los casos de licitaciones públicas y licitaciones abreviadas así como en los casos de compras por excepción en las que dicha preferencia resulte procedente, cuando el monto supere el establecido para la obligatoriedad del presente Pliego Único. Dicho monto es el estimado por la Administración al aprobar la convocatoria.

ii) Será aplicable siempre que exista paridad de calidad o de aptitud. Se considera que existe paridad de calidad o aptitud entre

ofertas cuando las mismas cumplan los requisitos técnicos exigidos en el Pliego Particular.

No será aplicable en las contrataciones y adquisiciones de bienes o servicios, realizadas por los Entes Autónomos y Servicios Descentralizados del dominio industrial, comercial y financiero del Estado, destinadas a servicios que se encuentren de hecho o de derecho en regímenes de libre competencia.

BIENES

El margen de preferencia a los bienes que califiquen como nacionales será del 8% en el precio respecto de los que no califiquen como nacionales, de acuerdo con los criterios de evaluación que se determinan en el Pliego Particular.

Los oferentes que deseen acogerse al presente beneficio deberán formular una declaración jurada detallando los bienes a proveer que califican como nacionales (Anexo I), debiendo quien resulte adjudicatario, en aplicación del citado beneficio, presentar el certificado de origen respectivo emitido por las Entidades Certificadoras, en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución de adjudicación.

En ausencia de declaración a los efectos del presente régimen los bienes serán considerados como no nacionales.

En caso de que el certificado no fuera presentado en el plazo previsto o fuera denegado, se dejará sin efecto la adjudicación la cual recaerá en la siguiente mejor oferta.

SERVICIOS

El margen de preferencia a los servicios que califiquen como nacionales será del 8% en el precio respecto de los que no califiquen como nacionales de acuerdo con los criterios de evaluación que se determinan en el Pliego Particular. Cuando el servicio incluya el suministro de bienes, el monto sobre el que se aplicará el margen de preferencia no considerará el precio de aquellos bienes que no califiquen como nacionales. A estos efectos, el oferente deberá declarar el porcentaje del precio del servicio correspondiente a bienes que no califican como nacionales (Anexo II).

En caso de ausencia de declaración del mencionado porcentaje no será aplicable el presente beneficio.

Fórmulas de cálculo

Los precios comparativos de los productos y servicios que califiquen como nacionales y los que no califiquen como tales se evaluarán de acuerdo con las fórmulas siguientes, sin perjuicio de la consideración de los demás criterios de evaluación de ofertas:

A) Bienes y servicios que no incluyan bienes

$$\begin{aligned} \text{PCN} &= \text{PN} - (\text{PN} \times 0,08) \\ \text{PCNN} &= \text{PNN} \end{aligned}$$

B) Servicios que incluyan bienes

$$\text{PCN} = \text{PN} - \text{PN} \times (1 - \% \text{BNN}) \times 0,08$$

Donde:

PCN = precio comparativo del producto nacional con la aplicación de la preferencia a la industria nacional

PCNN = precio comparativo del producto que no califica como nacional

PN = precio del producto nacional puesto en almacenes del comprador

PNN = precio del producto que no califica como nacional puesto en almacenes del comprador

%BNN = porcentaje del precio del servicio que representan los bienes que no califican como nacionales (declarado por el oferente)

Cuando los demás criterios de evaluación, establecidos en el Pliego

Particular, tengan asignada una cuantificación monetaria, la misma se sumará al precio comparativo.

En el caso de los bienes, la comparación de precios entre los productos que califiquen como nacionales y los que no califiquen, sean éstos cotizados en plaza o a importar, se efectuará considerando, sea en forma real o ficta, todos los gastos requeridos para colocar los productos en almacenes del comprador y en igualdad de condiciones.

Se considerarán almacenes del comprador a todos los recintos habituales de recepción de mercaderías de acuerdo con las características de éstas, inclusive los obradores.

En esta comparación se deberán incluir todos los tributos que correspondan (aranceles generales, aranceles de acuerdos de integración, etc.), aún aquellos de los cuales la Administración se encuentre exonerada.

No se incluirán en los precios comparativos los importes correspondientes al Impuesto al Valor Agregado.

10.5.2 Regímenes especiales incluidos en el Programa de Contratación Pública para el Desarrollo

10.5.2.1 Subprograma de Contratación Pública para el Desarrollo de las MIPYME

La promoción a los productos que califican como nacionales frente a los que no califican, establecida en los arts. 59 y 60 lit. A del TOCAF, modificativas y concordantes, tendrá el alcance, naturaleza y procedimientos de cálculo siguientes:

b1) Preferencia en el precio

i) Será aplicable cuando intervengan micro, pequeñas y medianas empresas (en adelante MIPYME) con bienes de su producción así como con servicios prestados o ejecutados directamente por ellas, que califiquen como nacionales. A los efectos de ampararse en el referido subprograma, las empresas deberán estar incluidas en alguna de las categorías previstas en el Dec. N° 504/007 de 20 de diciembre de 2007 y ajustarse a lo dispuesto en el Dec. N° 371/010 de 14 de diciembre de 2010.

ii) Será aplicable siempre que exista paridad de calidad o de aptitud. Se considera que existe paridad de calidad o aptitud entre ofertas cuando las mismas cumplan los requisitos técnicos exigidos en el Pliego Particular. No será aplicable en las contrataciones y adquisiciones de bienes o servicios, realizadas por los Entes Autónomos y Servicios Descentralizados del dominio industrial, comercial y financiero del Estado, destinadas a servicios que se encuentren de hecho o de derecho en regímenes de libre competencia.

iii) El margen de preferencia a los productos y servicios que califiquen como nacionales de micro y pequeñas empresas será del 8% y para medianas empresas del 4% cuando compitan entre sí o bien cualquiera de las categorías o todas ellas frente a productos o servicios nacionales que no califiquen como MIPYME, y siempre que no existan ofertas de productos o servicios que no califiquen como nacionales.

iv) El margen de preferencia a los productos y servicios que califiquen como nacionales de micro y pequeñas empresas será del 16% y para medianas empresas del 12% en cualquier circunstancia en que participe un producto o servicio que no califique como nacional y su oferta sea válida.

v) El monto sobre el que se aplicará el margen de preferencia a los servicios de micro, pequeñas y medianas empresas que califiquen como nacionales y que incluya el suministro de bienes, no considerará el precio de aquellos bienes que no califiquen como nacionales. A estos efectos, la Administración tendrá en cuenta los porcentajes establecidos en el certificado de participación en el programa de contratación pública para el desarrollo de las MIPYME emitido por la DINAPYME.

vi) En el caso de los bienes, la comparación de precios entre los productos ofrecidos por empresas que califiquen como MIPYME y

los que no califiquen, sean éstos cotizados en plaza o a importar, se efectuará considerando, sea en forma real o ficta, todos los gastos requeridos para colocar los productos en almacenes del comprador y en igualdad de condiciones.

Se considerarán almacenes del comprador a todos los recintos habituales de recepción de mercaderías de acuerdo con las características de éstas, inclusive los obradores.

En esta comparación se deberán incluir todos los tributos que correspondan (aranceles generales, aranceles de acuerdos de integración, etc.), aún aquellos de los cuales la Administración se encuentre exonerada.

No se incluirán en los precios comparativos los importes correspondientes al Impuesto al Valor Agregado.

vii) Los precios comparativos de los productos y servicios ofrecidos por empresas que califiquen como MIPYME y los que no califiquen como tales se evaluarán de acuerdo con las fórmulas siguientes, sin perjuicio de la consideración de los demás criterios de evaluación de ofertas:

A) Bienes y servicios que no incluyan bienes, proporcionados por MIPYME

$$PCM = PM - (PM \times B)$$

B) Servicios que incluyan bienes, proporcionados por MIPYME

$$PCM = PM - PM \times (1 - \% BNN) \times B$$

Donde:

PCM = precio comparativo del producto MIPYME con la aplicación de la preferencia.

PM = precio del producto MIPYME puesto en almacenes del comprador.

%BNN = porcentaje del precio del servicio que representan los bienes que no califican como nacionales de acuerdo con el certificado del art. 5 del Dec. N° 371/010.

B = preferencia de acuerdo con los numerales iii) y iv) precedentes.

Cuando los demás criterios de evaluación, establecidos en el Pliego, tengan establecida una cuantificación monetaria, la misma se sumará al precio comparativo.

En caso de ausencia de declaración del mencionado porcentaje no será aplicable el presente beneficio.

b2) Reserva de mercado para MIPYME

i) Las empresas que cumplan los requisitos previstos en los numerales i) y ii), del precedente b1) podrán presentarse a la contratación o adquisición invocando explícitamente el mecanismo de Reserva de Mercado.

ii) Mediante este mecanismo la empresa deberá ofertar una cantidad igual al 10% del total del quantum previsto por la contratación o adquisición.

iii) La empresa que invoque este mecanismo no podrá presentar, dentro de la misma licitación, otra oferta o propuesta.

iv) Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral siguiente, se deberá adjudicar a la mejor de las ofertas que invoque el mecanismo de Reserva de Mercado, el 10% del quantum total del objeto licitado. La parte restante se asignará a la mejor oferta.

v) Este mecanismo no aplica en los siguientes casos:

a) cuando resulte ganadora una empresa por aplicación del régimen previsto en el precedente b1.

b) cuando la mejor oferta que se ampara en el mecanismo de Reserva de Mercado supera en 16% o más a la mejor de las

ofertas que se presentan por el total del monto licitado. Se entiende por mejor de las ofertas la de menor precio o la que obtenga la mejor calificación según corresponda, sin perjuicio de que por aplicación de la Preferencia a la Industria Nacional (PIN) pueda resultar ganadora otra oferta.

c) en aquellas excepciones en que el ordenador del gasto correspondiente considere impracticable o inconveniente la aplicación del mecanismo de Reserva de Mercado, en cuyo caso deberá:

1) Establecer esta excepción en el Pliego Particular, y

2) Fundamentar su decisión en todos los casos, quedando dicha fundamentación a disposición de cualquier interesado a partir de la fecha de publicación del Pliego.

d) cuando se trate de una compra realizada al amparo del literal B y literal C, numerales 1, 3 y siguientes del art. 33 del TOCAF.

vi) No serán de aplicación a las ofertas que se amparen al mecanismo de Reserva de Mercado las demás preferencias en precio previstas en el presente numeral 10.5.1 y 10.5.2.1.

11 Garantía de mantenimiento de oferta

El oferente podrá constituir la garantía mediante depósito efectivo o en valores públicos, fianza o aval bancario, o póliza de seguro de fianza, por un valor fijo en moneda nacional o extranjera que se determinará en el Pliego Particular.

El mismo Pliego podrá establecer la obligatoriedad de su constitución. En caso contrario el oferente podrá optar por constituirlo o no.

En ningún caso podrán exigirse garantías por ofertas cuyos montos sean inferiores al tope de la licitación abreviada.

El Pliego Particular podrá establecer garantías diferentes o exonerar al oferente de su constitución cuando ello resulte conveniente a la Administración.

11.1 Ejecución

La garantía podrá ser ejecutada:

a) Cuando el oferente desista de su oferta durante su período de mantenimiento.

b) Cuando el adjudicatario no constituya en tiempo y forma la garantía de fiel cumplimiento del contrato, cuando corresponda.

c) Cuando el adjudicatario se niegue o no concurra a firmar el contrato, habiendo sido notificado para ello.

11.2 Aplicación de multa

En el caso en que el oferente opte por no constituir la garantía de mantenimiento de oferta, en las mismas hipótesis del numeral anterior, se aplicará una multa del 5% del monto máximo de su oferta. El acto administrativo o resolución que imponga la multa será título ejecutivo, sin perjuicio del resarcimiento de los eventuales daños y perjuicios que dicho incumplimiento pueda haber causado a la Administración, y la comunicación del hecho al RUPE.

12 Presentación, Confidencialidad y Apertura de ofertas

12.1 Presentación

La presentación de las ofertas podrá realizarse personalmente contra recibo, o por correo, fax, en línea a través de los sitios web de Compras y Contrataciones Estatales u otros medios remotos de comunicación electrónica según lo disponga el llamado, no siendo

de recibo las que llegaren fuera de las condiciones establecidas en el Pliego Particular.

El resguardo de las ofertas, en todos los casos, será responsabilidad de la Administración contratante, asegurando su confidencialidad e inviolabilidad hasta el momento de la apertura.

12.2 Confidencialidad

El oferente podrá declarar con carácter confidencial, especificándolo debidamente, la siguiente información:

- * la relativa a sus clientes;
- * la que puede ser objeto de propiedad intelectual;
- * la que refiera al patrimonio del oferente;
- * la que comprenda hechos o actos de carácter económico, contable, jurídico o administrativo, relativos al oferente, que pudiera ser útil para un competidor;
- * la que esté amparada en una cláusula contractual de confidencialidad;
- * y aquella de naturaleza similar de acuerdo con lo que establezca el Pliego Particular.

La información declarada en tal carácter deberá presentarse en forma separada del resto de la oferta, en sobre o en archivo digital. En todos los casos deberá identificarse como "Información Confidencial".

El oferente que presente información confidencial deberá presentar en la oferta un "resumen no confidencial" de dicha información, que sea breve y conciso (Decreto N° 232/010 de 2 de agosto de 2010).

No se considerarán confidenciales los precios, las descripciones de bienes y servicios ofertados, ni las condiciones generales de la oferta.

12.3 Apertura

La apertura de las ofertas se hará en forma pública en el lugar, día y hora fijados en las publicaciones, en presencia de los funcionarios que designe al efecto la Administración Pública licitante y de los oferentes o sus representantes que deseen asistir. En caso de apertura electrónica, ésta se efectuará en forma automática y el acta se remitirá a la dirección electrónica de los oferentes.

En dicho acto no se podrá rechazar la presentación de ninguna propuesta sin perjuicio de su invalidación posterior y se controlará si se ha constituido la garantía, cuando ello correspondiera.

La admisión inicial de una propuesta no será obstáculo a su rechazo si se constataren luego defectos que violen los requisitos legales o aquellos sustanciales contenidos en el respectivo Pliego.

Se considerarán apartamientos sustanciales aquellos que no pueden subsanarse sin alterar materialmente la igualdad de los oferentes.

Los oferentes podrán requerir a la Administración que le facilite copia o archivo electrónico de las ofertas presentadas para su análisis. El costo será de cargo del solicitante.

Abierto el acto no podrá introducirse modificación alguna en las propuestas, pudiendo no obstante, los oferentes o sus representantes formular las manifestaciones, aclaraciones o salvedades que deseen.

Finalizado el acto se labrará acta circunstanciada que será firmada por los funcionarios actuantes y los oferentes que hubieren consignado constancias en la misma, así como por los demás oferentes que lo deseen hacer.

13 Defectos, carencias o errores en las ofertas

La Administración podrá otorgar a los proponentes un plazo máximo de dos días para salvar los defectos, carencias formales o errores

evidentes o de escasa importancia; este plazo podrá ampliarse para proveedores del exterior y en ese caso se aplicará a todos los oferentes.

El plazo antes mencionado no se otorgará cuando a juicio de la Administración se altere materialmente la igualdad de los oferentes, o cuando se presuma la existencia de alguna maniobra destinada a obtener una ventaja indebida.

13.1 Comisión Asesora de Adjudicaciones

Las ofertas serán estudiadas por una Comisión Asesora de Adjudicaciones, a la que le compete informar fundadamente acerca de la admisibilidad y conveniencia de las ofertas.

A los efectos de producir su informe la Comisión Asesora de Adjudicaciones podrá:

1. Solicitar a cualquier oferente las aclaraciones necesarias, no pudiendo pedir ni permitir que se modifique el contenido de la oferta.
2. Recabar otros asesoramientos dejando expresa constancia que aquellos que intervengan en tal calidad deberán excusarse cuando medie cualquier circunstancia comprobable que pueda afectar su imparcialidad.

Finalmente la Comisión Asesora de Adjudicaciones emitirá su informe que deberá contener los fundamentos que respalden su juicio de admisibilidad y su opción por la oferta más conveniente, exponiendo las razones de la misma.

El pronunciamiento deberá recaer sobre cada ítem, salvo que en el Pliego Particular se establezca un criterio diferente.

El dictamen de la Comisión Asesora de Adjudicaciones no genera ningún derecho a favor de los oferentes.

13.2 Admisibilidad de las ofertas

La Administración actuante efectuará el análisis de admisibilidad de las propuestas, lo que implica determinar si las ofertas presentadas cumplen con la normativa vigente en la materia, lo que comprende, entre otras, las disposiciones del Texto Ordenado de Contabilidad y Administración Financiera del Estado vigentes, así como las contenidas en el Pliego Único aplicable y en los Pliegos de Condiciones Particulares que rijan en el procedimiento de que se trate.

13.3 Evaluación

En el Pliego de Condiciones Particulares se deberán establecer los criterios de evaluación, conforme a uno de los siguientes sistemas:

a) Determinación del o los principales factores (cuantitativos y/o cualitativo) que se tendrán en cuenta para evaluar las ofertas, así como la ponderación de cada uno a efectos de determinar la calificación asignada a cada oferta, en su caso (Arts. 48 Lit. C y 65 final del T.O.C.A.F.).

b) Utilización del factor precio en forma exclusiva, u otro elemento cuantitativo, el que será aplicado únicamente respecto de quienes cumplan con los requisitos mínimos previstos en las bases del llamado (Art. 68 inciso 3° del T.O.C.A.F.).

13.4 Mejora de ofertas

Si en la comparación efectuada se encuentran dos o más ofertas que reciban calificación similar o que tengan precio similar, según sea el criterio de evaluación aplicado, la Comisión Asesora de Adjudicaciones, o el ordenador, en su caso, podrá invitar a los oferentes respectivos a mejorar sus ofertas, otorgándoles un plazo no menor a dos días para presentarlas.

Se considerarán ofertas con calificación similar aquellas que no difieran en más de un 5% (cinco por ciento) de la mejor calificada

conforme a los criterios cuantificados definidos en los Pliegos de Condiciones.

Se considerarán ofertas con precio similar a aquellas que no difieran en más del 5% (cinco por ciento) del precio de la menor.

En caso de que, como resultado de la mejora de ofertas, dos ofertas o más resultaran iguales en valor, se podrá promover una puja a la baja de precios entre ellas, dividir la adjudicación entre dos o más oferentes o efectuar un sorteo.

13.5 Negociaciones

El Pliego Particular podrá establecer que en caso de existir ofertas similares en los términos definidos por el art. 66 del TOCAF, se podrán entablar negociaciones con los respectivos oferentes, a fin de obtener mejores condiciones técnicas, de calidad o de precio.

Se considerará similares las ofertas cuando su calificación es similar o su precio es similar, según los criterios de evaluación previstos en las bases del llamado.

13.6 Precio Manifiestamente Inconveniente

Si los precios de la o las ofertas recibidas son considerados manifiestamente inconvenientes, el ordenador o en su caso la Comisión Asesora de Adjudicaciones debidamente autorizada por este, podrá solicitar directamente mejoras en sus condiciones técnicas, de precio, plazo o calidad.

13.7 Vista de las actuaciones

En todo procedimiento competitivo de contratación cuyo valor supere el cuádruple del monto máximo para la licitación abreviada correspondiente al organismo, una vez obtenido el pronunciamiento de la Comisión Asesora de Adjudicaciones y antes de la adjudicación o rechazo de las ofertas por apartamiento de las normas o condiciones preestablecidas, la Administración deberá dar vista del expediente a los oferentes, excepto de aquella información de carácter confidencial contenida en las ofertas respecto de la cual se haya dado cumplimiento a la normativa vigente en la materia para ser considerada como tal (Ley N° 18.381 y Arts. 28 a 32 del Decreto N° 232/010) debiendo haber sido presentadas en ese carácter (Art. 10 Ley N° 18.381).

A tales efectos, se pondrá el expediente de manifiesto por el término de cinco días, notificándose a los interesados dentro de las veinticuatro horas de dispuesto el trámite aludido.

Los oferentes podrán formular por escrito, dentro del plazo establecido en el inciso precedente, las consideraciones que les merezca el proceso cumplido hasta el momento y el dictamen o informe de la Comisión Asesora de Adjudicaciones. No será necesario esperar el transcurso de este plazo si los interesados expresaran que no tienen consideraciones que formular.

Los escritos o impugnaciones que se formulen en esta etapa por los interesados serán considerados por la Administración como una petición, de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 30 y 318 de la Constitución de la República a tener en cuenta al momento de dictar la resolución de adjudicación, y respecto de cuya petición debe existir informe fundado.

El interesado remitirá copia del escrito o impugnación presentada al Tribunal de Cuentas, disponiendo de un plazo de cuarenta y ocho horas a tales efectos.

14 Adjudicación

14.1 Dictado del acto

Recibido el informe de la Comisión Asesora de Adjudicaciones y cumplida la vista, en su caso, el ordenador competente dispondrá

del plazo tentativo establecido en los procedimientos de contratación del organismo dentro del cual deberá adjudicar, declarar desierto o rechazar todas las ofertas, lo que deberá publicarse en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales, así como solicitar ampliación de información o seguir otros cursos de acción por razones de buena administración.

El ordenador efectuará la adjudicación a la oferta más conveniente a los intereses de la Administración Pública y las necesidades del servicio, apreciando el dictamen de la Comisión Asesora de Adjudicaciones. En caso de apartarse del mismo, deberá dejarse expresa constancia de los fundamentos por los cuales se adopta resolución divergente.

14.2 Requisitos formales

Una vez dictado el acto de adjudicación y previo a su notificación se le solicitará al adjudicatario, en el plazo en que la administración disponga, la presentación de todos los requisitos formales que corresponda para acreditar que se encuentra en condiciones de contratar con el Estado.

En ningún caso se podrá solicitar aquella documentación a la que se pueda acceder a través del RUPE o cualquier sistema de información de libre acceso.

15 Aumento o disminución de contrato

La Administración se reserva el derecho de aumentar o disminuir unilateralmente las prestaciones objeto de la contratación hasta un máximo de 20% y 10%, respectivamente, respetando las condiciones y modalidades originales.

También podrán aumentarse o disminuirse en mayores proporciones a las indicadas, previo consentimiento del adjudicatario, respetando las condiciones que rigen la contratación.

En ningún caso los aumentos podrán exceder el 100% del objeto del contrato.

Los porcentajes referidos precedentemente se aplican sobre cada una de las prestaciones objeto del contrato.

Las resoluciones de ampliación de contrato deberán publicarse en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales.

16 Notificación

El acto administrativo que disponga la adjudicación o el rechazo de ofertas será notificado a todos los oferentes.

17 Devolución de las garantías de mantenimiento de oferta

Cuando se hayan rechazado todas las ofertas, se procederá a la devolución de las garantías de mantenimiento de oferta constituidas.

Adjudicada una propuesta y perfeccionado el contrato en los términos del art. 69 del TOCAF, se procederá a la devolución de las garantías de mantenimiento de oferta constituidas a los restantes oferentes.

Al adjudicatario se le devolverá su garantía de mantenimiento de oferta una vez que se haya perfeccionado el contrato y se hubiere constituido la garantía de fiel cumplimiento del contrato, de corresponder su constitución.

18 Perfeccionamiento del contrato

El contrato se perfeccionará con la notificación al oferente del acto que disponga su adjudicación dictado por el ordenador competente, previa intervención del Tribunal de Cuentas de la República.

La administración podrá establecer en los Pliegos Particulares o en la resolución de adjudicación, la forma escrita o requisitos de solemnidad a cumplir con posterioridad al dictado del mencionado

acto o existan otras condiciones suspensivas que obsten para el perfeccionamiento del contrato.

19 Garantía de fiel cumplimiento del contrato

19.1 Constitución

Cuando el monto total adjudicado supere el 40% del tope de la licitación abreviada establecida en el art. 33 del TOCAF, el adjudicatario constituirá una garantía equivalente al 5% del monto de la adjudicación. Esta garantía se podrá acrecer con una retención de los sucesivos pagos, lo que deberá estar establecido en el Pliego Particular.

El adjudicatario constituirá la garantía mediante depósito en efectivo o en valores públicos, fianza o aval bancario, o póliza de seguro de fianza.

La Administración podrá establecer en el Pliego Particular, garantías o montos diferentes a lo expresado precedentemente, determinar que sean obligatorias cuando la contratación lo justifique o exonerar de la presentación cuando ello le resulte conveniente.

A efectos de determinar el monto de la garantía los valores públicos serán considerados por su valor nominal, excepto que la Administración considere que éste es sustancialmente superior a su valor de mercado.

Cuando la garantía se constituya en moneda extranjera, se tomará el tipo de cambio interbancario vendedor y arbitraje, vigente al cierre de la Mesa de Cambios del Banco Central del Uruguay del día anterior al de la constitución de la garantía.

19.2 Opción de no presentación de la garantía

El Pliego Particular podrá establecer el derecho de los adjudicatarios a optar por no presentar garantía. En caso de hacer uso de este derecho, el incumplimiento del contrato se sancionará con una multa equivalente al 10% (diez por ciento) de la adjudicación.

19.3 Falta de constitución de la garantía

La falta de constitución de la garantía de fiel cumplimiento del contrato en tiempo y forma, en los casos que sea exigible, hará caducar los derechos del adjudicatario, pudiendo la Administración hacer uso de la facultad establecida en el inciso final del art. 70 del TOCAF.

19.4 Ejecución de garantía

La garantía de fiel cumplimiento del contrato podrá ser ejecutada en caso que el adjudicatario no de cumplimiento a las obligaciones contractuales.

20 Control de calidad

La Administración Pública podrá efectuar, directamente o a través de organismos de normalización y certificación, controles de calidad de los productos ofertados o contratados.

En los casos en que la Agencia de Compras y Contrataciones del Estado desarrolle normas de calidad de productos y servicios, las mismas deberán ser consideradas.

21 Cumplimiento personal de las obligaciones

El contratista deberá cumplir por sí las obligaciones asumidas. Sólo podrá verificarse la cesión del contrato a solicitud fundada del contratista y con el consentimiento por escrito del organismo contratante, previa demostración de que el cesionario brinda las mismas seguridades de cumplimiento, registrándose el hecho en el RUPE.

En todos los casos el cesionario deberá probar que tiene capacidad para contratar con el Estado y que reúne los requisitos exigidos para contratar con el mismo.

También se requerirá la autorización del organismo contratante para subcontratar total o parcialmente.

22 Mora

La mora se configura por el incumplimiento de las obligaciones contractuales y se producirá de pleno derecho por el solo vencimiento de los términos establecidos, sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial alguna.

23 Penalidades

Las penalidades por mora podrán ser:

A) un porcentaje del monto total del contrato, o de la cuota parte correspondiente, por el incumplimiento.

B) un porcentaje de dicho monto o cuota parte, proporcional al período de incumplimiento.

El Pliego Particular determinará dichos porcentajes y su límite máximo.

C) suma fija.

Las penalidades por mora se aplicarán con independencia de la indemnización que por daños y perjuicios pudiera corresponder.

En caso que la Administración establezca en el Pliego Particular el derecho de los adjudicatarios a optar por no presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato, y se incumpliera el contrato, el acto administrativo que imponga la multa será título ejecutivo, sin perjuicio del resarcimiento de los eventuales daños y perjuicios que dicho incumplimiento pueda haber causado a la Administración y la comunicación del hecho al RUPE.

24 Importación

En caso de bienes a ser importados por la Administración, se establecerá en el Pliego Particular las condiciones y requisitos a cumplir por los oferentes y adjudicatarios.

25 Recepción

El adjudicatario deberá efectuar la entrega de bienes o la prestación de servicios en las condiciones y plazos previstos en la contratación.

La Administración efectuará los controles de calidad que sean pertinentes. En caso de que algún elemento no cumpla con lo solicitado, el proveedor, a su costo y dentro del plazo que fije el Pliego Particular deberá sustituirlo por el adecuado, no dándose trámite a la recepción hasta que no haya cumplido la exigencia precedente, sin perjuicio de la aplicación de las multas correspondientes.

Si vencido dicho plazo el proveedor no hubiese hecho la sustitución, ni justificado a satisfacción de la Administración la demora originada, se podrá ejecutar la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato o si el adjudicatario hubiera optado por no presentar garantía, conforme lo dispuesto en el art. 64 inciso 4° del TOCAF, aplicar la multa prevista en el citado artículo, comunicándose al RUPE.

26 Rescisión

La Administración podrá rescindir unilateralmente el contrato por incumplimiento grave del adjudicatario, debiendo notificarlo de ello.

No obstante, la misma se producirá de pleno derecho por la inhabilitación superviniente por cualquiera de las causales previstas en la ley.

La rescisión por incumplimiento del contratista, aparejará su responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados a la Administración y la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento del contrato o la aplicación de la multa dispuesta en el art. 64 inciso 4° del TOCAF, en caso en que el oferente hubiera optado por no presentar garantía, sin perjuicio del pago de las demás multas que corresponda, efectuándose la comunicación al RUPE.

En caso de rescisión del contrato antes de iniciarse su ejecución material, el ordenador podrá efectuar la adjudicación al siguiente mejor oferente de ese procedimiento de compra, previa aceptación de éste. En caso de no aceptación se podrá continuar con el orden de prelación resultante de la evaluación de las ofertas.

27 Devolución de la garantía de fiel cumplimiento de contrato

La garantía de fiel cumplimiento de contrato será devuelta de oficio por la Administración, una vez verificado el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales.

28 Pagos

El Pliego Particular establecerá las condiciones y formas de pago. En todos los pagos la Administración podrá deducir del monto a pagar, la suma correspondiente a cualquier deuda que el contratista mantenga con el organismo contratante, relativa al contrato.

ANEXO I - Modelo de Declaración para BIENES que califican como nacionales

El que suscribe (NOMBRE DE QUIEN FIRME Y TENGA PODERES SUFICIENTES PARA REPRESENTAR A LA EMPRESA OFERENTE) en representación de (NOMBRE DE LA EMPRESA OFERENTE) declara que los bienes integrantes de la oferta que se detallan a continuación califican como nacionales de acuerdo a la normativa vigente.

Por lo tanto, solicita la aplicación del beneficio que consagra el art. 58 del TOCAF.

Firma autorizada

ANEXO II - Modelo de Declaración para SERVICIOS (CON Suministro de bienes) que califican como nacionales (Decreto N° 13/009)

El que suscribe (NOMBRE DE QUIEN FIRME Y TENGA PODERES SUFICIENTES PARA REPRESENTAR A LA EMPRESA OFERENTE) en representación de (NOMBRE DE LA EMPRESA OFERENTE) declara que su oferta califica como nacional de acuerdo a lo dispuesto en el art. 8 del Decreto N° 13/009.

Declara, asimismo, que el/los servicio/s que ofrece incluye/n el suministro de bienes y los que NO CALIFICAN COMO NACIONALES representan el XX % del precio ofrecido (si se trata de varios servicios ofrecidos se deberá detallar el porcentaje en cada caso).

Por lo tanto, solicita la aplicación del beneficio que consagra el art. 58 del TOCAF.

Firma autorizada

ANEXO III - Pliego De Condiciones Particulares: Cláusulas Necesarias

El Pliego de Bases y Condiciones Generales, deberá ser complementado por un Pliego de Bases y Condiciones Particulares, el que contendrá necesariamente las cláusulas siguientes:

1. El objeto del contrato y las condiciones especiales o técnicas requeridas.
2. Cotización:
 - a) Modalidad (plaza, exterior, o ambas, aclarando en caso de ser exterior los Incoterms -Cámara de Comercio Internacional (CCI)- aplicables en la versión vigente).
 - b) Forma (precios unitarios o totales, parciales o globales, escalonados por cantidad, etc.).
 - c) Tipo (precios firmes, precios escalonados en el tiempo, precios ajustables, etc.).
 - d) Aceptación de cotizaciones parciales.
 - e) Moneda/s aceptada/s.

- f) Para el caso de aceptarse cotizaciones del exterior a importar por el organismo, se deberán indicar las condiciones que deberá cumplir el oferente y adjudicatario a tal fin.
- g) Mantenimiento de oferta:
 - Indicación de plazo mínimo.
 - Posibilidad de prórroga automática.
3. Evaluación de las ofertas:
 - a) Principales factores que se tomarán en cuenta para evaluar las ofertas (calidad, plazo de entrega, precio, financiamiento, servicio de mantenimiento y de asistencia técnica, garantías, antecedentes comerciales y de proveedor estatal del oferente, antecedentes del producto ofertado, disponibilidad de repuestos, etc.).
 - b) Ponderación de cada factor a efectos de determinar la calificación asignada a cada oferta, en su caso.
4. Procedimiento de conversión en una sola moneda para la comparación de las ofertas, y momento en que se efectuará la conversión.

(Por ejemplo: La conversión a moneda nacional se hará de acuerdo al arbitraje y tipo de cambio interbancario vigente al cierre de la Mesa de Cambios del Banco Central del Uruguay el día anterior a la fecha de apertura).
5. Plazos y modo de pago.
6. Monto, clase, lugar y plazo para la presentación de las garantías, cuando corresponda, o su exoneración.
7. Lugar y plazo para solicitar aclaraciones a los pliegos y plazo para evacuar las consultas.
8. Lugar, plazo y medio/s para solicitar prórroga de la apertura de ofertas.
9. Lugar, plazo y medio/s para la presentación de ofertas.
10. Dirección, número de fax, correo electrónico y otros medios a los efectos de formular consultas, comunicaciones, etc..
11. Fecha y hora para la apertura de ofertas, modalidad presencial o electrónica y su respectivo lugar o sitio web.
12. Modo de provisión del objeto de la contratación. Plazo de entrega y su cómputo.

(Por ejemplo: el plazo de entrega se computará a partir del día siguiente de la notificación de adjudicación definitiva o de la apertura de la carta de crédito, o de la emisión de la orden de compra, o de la firma del contrato o que se haga efectivo el pago adelantado en su caso o se haya cumplido la condición estipulada al efecto).
13. Multas y sanciones a aplicarse en caso de verificarse incumplimientos.
14. Si se otorgan o no beneficios fiscales o de otra naturaleza y la determinación de los mismos.
15. Toda otra especificación que contribuya a asegurar la claridad necesaria para los posibles oferentes.

ANEXO IV- Pliego de Condiciones Particulares: Cláusulas Opcionales

Cuando la naturaleza de la contratación o las necesidades del servicio así lo requieran, podrán establecerse en el Pliego Particular, entre otras que se consideren convenientes, las siguientes cláusulas que complementen el Pliego Único:

1. Si se admiten ofertas alternativas, o modificaciones o variantes, además de la básica.
2. Si se admiten ofertas alternativas, o modificaciones o variantes, sin necesidad de incluir una oferta básica.
3. Si se obliga a las firmas extranjeras a tener representación comercial o constituir domicilio en el país.
4. Agrupamiento de los ítems que deberán ser necesariamente adjudicados a un mismo oferente o la potestad de la Administración de fraccionar la adjudicación entre más de un oferente.
5. Previsiones para la adjudicación de materiales de difícil fraccionamiento.
6. Admisión de fórmulas paramétricas para ajustes de precios.
7. Admisibilidad de ofertas en idioma extranjero.