



Ministerio
**de Desarrollo
Social**

DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN TERRITORIAL

SECRETARÍA TÉCNICA

Llamado para la gestión del servicio de atención telefónica 0800 7263

Licitación Pública N° 22/2021

1. FUNDAMENTACIÓN

La Dirección Nacional de Gestión Territorial (DNGT) tiene como misión implementar el modelo de gestión y atención territorial a través de sus distintos dispositivos desplegados en todo el país. Este modelo comprende la recepción, atención y derivación de demandas de la ciudadanía, así como el apoyo de las acciones de las diversas direcciones, institutos y asesorías en el territorio nacional, promoviendo su articulación interna y externa.

La DNGT cuenta con distintos tipos de dispositivos de atención y articulación, entre los que se encuentra el servicio 0800.

2. OBJETO DEL LLAMADO

El presente llamado tiene por objeto la gestión del servicio de atención telefónica 0800 7263 al que se podrán presentar a través de entidades de cualquier naturaleza jurídica.

3. PLAZO

El plazo contractual será de 12 meses a partir de la firma del convenio o contrato respectivo, pudiéndose prorrogar automáticamente hasta por 2 períodos. En caso de no aceptar la prórroga, **se debe dar aviso por escrito y de forma fehaciente** a la contraparte con una antelación de 60 días de la finalización del contrato.

4. OBJETIVOS

Las políticas públicas deben agudizar su capacidad de respuesta a las demandas sociales, no solo por parte de los actores tradicionales, sino de nuevos actores y sus necesidades. Para eso, es necesaria la flexibilidad y adaptabilidad de las políticas públicas y de quienes las ejecutan.

La atención telefónica debe ser gestionada como un servicio de orientación y atención personalizada. Cada técnico deberá resolver la consulta brindando un asesoramiento integral.

El objetivo de este tipo de atención es alcanzar mayores niveles de descentralización, mediante la transferencia de información respecto de las políticas públicas y recursos disponibles en el territorio, en el marco de una centralidad estratégica que define el rumbo.

Se busca potenciar los dispositivos territoriales y su referencia, en la articulación a nivel nacional, departamental y local; la producción y resignificación de las políticas públicas y la construcción de estrategias y respuestas locales.

El territorio no es un mero espacio de desconcentración de acciones (políticas territoriales) sino que es un espacio privilegiado para la construcción de acciones intersectoriales y de gestión asociativa entre Estado y Sociedad Civil, capaz de apoyar la superación de la fragmentación.

4.1. Objetivo General

Proveer un servicio de atención telefónica de acuerdo al marco conceptual de referencia y bajo los criterios que defina la DNGT-MIDES.

4.2. Objetivos Específicos:

- Recepcionar las demandas que la población plantea telefónicamente y orientar e informar sobre los programas y servicios del MIDES, así como del resto de los organismos del Estado.
- Derivar, en el marco de sus competencias, las situaciones que requieran de un abordaje intra MIDES.
- Apoyar, en caso que se requiera, el trabajo de los equipos técnicos de los demás dispositivos territoriales de la DNGT
- Articular el trabajo con los demás dispositivos territoriales de la DNGT según lo defina esta dirección nacional.
- Mantener actualizada la información disponible para la evacuación de consultas de la ciudadanía.
- Brindar los insumos que le sean solicitados para la elaboración de informes.

5. ENCUADRE DEL TRABAJO

Los oferentes deberán presentar una **propuesta de trabajo** que informe sobre la forma en que se gestionará el servicio de atención telefónica 0800 7263, de conformidad con los siguientes criterios establecidos:

5.1 POBLACIÓN OBJETIVO

Toda la ciudadanía del territorio nacional

5.2 ENFOQUE METODOLÓGICO

Se trabaja a partir de las demandas recibidas con una mirada integral, desde una perspectiva de derechos, en la atención y derivación en las consultas presentadas, ya sean personales, familiares o las que realizan terceras personas para recibir asesoramiento.

En aquellas situaciones en la que no se pueda dar respuesta de manera telefónica se deberá derivar la consulta al dispositivo territorial más cercano al domicilio del consultante y realizar el seguimiento de la misma.

La tarea requiere de una actualización permanente de la información sobre las políticas públicas vigentes y de los recursos disponibles. Por lo que es necesario el desarrollo de estrategias de comunicaciones fluidas y efectivas; como así también la disponibilidad para participar de instancias de capacitación y formación.

5.3 EQUIPO TÉCNICO

Los técnicos/as del servicio 08007263 deben ser capaces de recepcionar la consulta, orientar y, en caso de ser necesario, derivar la misma al dispositivo territorial más cercano al domicilio del consultante.

Se debe abordar la consulta con empatía, considerando que se trata de una situación a resolver de manera integral y **no un mero trámite**. Para ello se requiere del despliegue de habilidades que permitan una escucha y comprensión del problema de manera diferente, la construcción conjunta de la demanda y su solución.

El equipo estará compuesto por 10 personas que cumplirán un rol técnico y desempeñarán su tarea de atención directa a través del servicio de atención telefónica 0800 7263 en el edificio central del MIDES. A su vez, se desempeñará una persona que cumplirá el rol de interlocutor entre el Mides y la adjudicataria (ver Evaluación y Supervisión).

La carga horaria semanal total de cada técnico será de 22 horas semanales, las cuales se distribuyen en 20 horas de atención a la ciudadanía y 2 horas de coordinación de equipo semanal. Las 20 horas de

4

Avda 18 de Julio 1453. CP.11.200 Montevideo. Uruguay.

Teléfono: (598) 2 400 03 02

<https://www.gub.uy/ministerio-desarrollo-social/>

atención se establecen en turnos de 4 horas diarias. La distribución de la misma deberá ser en el horario de 8:30 a 17:30 de lunes a viernes.

Los integrantes del equipo de trabajo presentado por el oferente podrán estar simultáneamente contratados para el desarrollo de otros proyectos en Convenio con el MIDES, hasta un máximo de 44 horas semanales, lo que será objeto de estricto control por parte del Ministerio.

En caso de sustitución o incorporación de nuevos integrantes, la organización deberá comunicar y enviar por escrito antes de su contratación, el currículum del nuevo técnico que deberá ser avalado por DNGT – MIDES.

Las/os integrantes del Equipo podrán ser reasignadas/os en forma temporal o permanente, dentro de los diferentes dispositivos territoriales de atención ciudadana en el departamento de Montevideo, de acuerdo a razones de servicio, por resoluciones operativas relacionadas a la salud ocupacional de las/os operadoras/es y/o técnicos o bien a la calidad esperada del mismo.

Estas últimas deberán ser aprobadas siempre y en toda circunstancia por el responsable del servicio y la dirección de la DNGT.

5.3.1 PERFIL DEL EQUIPO TÉCNICO

Formación y experiencia

“Formación en el área social – Profesionales y/o Estudiantes de carreras de nivel terciario vinculadas al área social, administrativa y de salud (medicina, nutrición, odontología, educación física, licenciados en psicomotricidad y otros afines) (excluyente), con experiencia en Atención al Público (excluyente).

Se valorará la experiencia y/o formación en atención a personas en situación de especial vulnerabilidad; los conocimientos sobre programas y prestaciones que ofrece el Mides y otras instituciones del Estado, como así también la experiencia en atención telefónica. Además, deberán tener dominio de herramientas informáticas.”

Competencias conductuales

Las personas deberán tener las siguientes competencias: capacidad para aprender, tolerancia a la presión, productividad, comunicación, amabilidad, empatía y perseverancia. A valorar en la entrevista.

6-INFRAESTRUCTURA Y LOCAL

Las tareas serán llevadas a cabo en el edificio central del MIDES.

7- EVALUACIÓN Y SUPERVISIÓN

Durante la intervención, la asistencia técnica estará bajo la supervisión de la Dirección Nacional de Gestión Territorial o quien esta considere. La entidad adjudicataria deberá nombrar un interlocutor que permita tomar acciones concretas que contribuyan a lograr la mejora continua de dicho servicio, entre el equipo de la entidad responsable de esta adjudicación y la DNGT. Para dicha tarea, se le asignarán 3 horas semanales contempladas dentro del rubro de gastos de administración.

Las entidades oferentes que se presenten al llamado de referencia aceptan que el Ministerio pueda evaluar el desempeño de su gestión en cualquier momento que considere oportuno, a través de un nuevo sistema de evaluación multidimensional. El puntaje obtenido podrá ser tomado en consideración en el propio convenio o en la evaluación de las ofertas que la entidad presente ante otros llamados del Ministerio.

8. INFORMES TÉCNICOS

Los equipos técnicos presentados por la entidad adjudicataria deberá elaborar informes bimensuales cuando sean solicitados por MIDES e ingresar la información requerida sobre el Programa de acuerdo a los lineamientos y formatos de informes aportados por MIDES.

Lo que debe contener los informes:

- Grado de satisfacción con la tarea que realizan.
- Mayores dificultades encontradas en la tarea diaria.
- Principales motivos de consulta de la ciudadanía.
- Propuestas para el mejoramiento del servicio.
- Necesidades de capacitación.

9. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

La Administración podrá desistir del llamado en cualquier etapa de su realización, o podrá desestimar todas las ofertas. Ninguna de estas decisiones generará derecho alguno de los participantes a reclamar gastos, honorarios o indemnizaciones por daños y perjuicios.

10. PRECIO DEL PLIEGO

El presente pliego no tendrá costo. Podrá ser consultado en las páginas Web: www.comprasestatales.gub.uy; www.mides.gub.uy;

11. CONDICIONES DE LOS OFERENTES

En cuanto a la capacidad para contratar con el Estado, se aplicará íntegramente lo dispuesto en el artículo 46 y 76 del T.O.C.A.F. (Tener en cuenta especialmente el numeral 3 del Art. 46, para poder cotizar se deberá estar inscripto en el Registro único de Proveedores del Estado).

12. REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS

12.1.1 Las propuestas serán recibidas únicamente en línea.

Los oferentes deberán ingresar sus ofertas obligatoriamente (económica y técnicas completas) en el sitio web www.comprasestatales.gub.uy.- No se recibirán ofertas por otra vía. En caso de discrepancias entre la cotización ingresada manualmente por el oferente en la tabla de cotización del sitio web de Compras y Contrataciones Estatales, y la documentación ingresada como archivo adjunto se da valor al primero (web de Compras Estatales).

Se adjunta en **ANEXO VI**, el instructivo con recomendaciones sobre la oferta en línea y accesos a los materiales de ayuda disponibles.

12.1.2 El oferente debe encontrarse inscripto en el RUPE, es estado “EN INGRESO” o en estado “ACTIVO”

12.1.3 El formulario de identificación del oferente debe estar firmado por el titular o representante con facultades suficientes para ese acto. En tal caso, la representación debe estar debidamente respaldada en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE) con los datos de representantes y documentación de poderes ingresados y al menos verificados en el sistema.

12.1.4 Será de cargo del oferente todos los gastos relacionados con la preparación y presentación de su oferta.

12.1.5 El MIDES no será responsable en ningún caso de dichos costos, independientemente de la forma en que se lleve a cabo el proceso licitatorio o su resultado.

12.1.6 La presentación de la oferta se interpreta como el pleno conocimiento y aceptación tácita de las disposiciones contenidas en las Bases y sus Anexos.

12.1.7 Las entidades podrán presentarse individualmente o en consorcio. En este último caso, el consorcio deberá instrumentarse por escrito conteniendo las estipulaciones previstas en los artículos 501 y siguientes de la Ley N° 16.060, designándose quién ejercerá la administración y representación del consorcio. Se deberá pactar expresamente la solidaridad entre las entidades integrantes del Consorcio.

12.1.8 La propuesta deberá adecuarse a los objetivos del Llamado, según lo establecido en el presente Pliego. La oferta en línea garantiza que la misma no será vista hasta el momento de apertura del llamado. La plataforma electrónica recibirá ofertas únicamente hasta el momento fijado para su apertura en la convocatoria respectiva. No podrán conocerse las ofertas ingresadas a la plataforma electrónica, ni siquiera por la Administración contratante, hasta tanto se cumpla la fecha y hora establecida para la apertura de las mismas

12.2 - CONTENIDO DE LAS OFERTAS

Las propuestas tienen que **respetar el formato planteado y proporcionado** en el **Anexo III** del presente pliego (*PAUTA PARA PRESENTAR PROPUESTA*), debiendo incluir:

- A)** Antecedentes del oferente, en especial en el área que se licita, con instituciones del Estado.
- B)** Propuesta de trabajo
- C)** Equipo técnico (Curriculum Vitae y documentación probatoria)
- D)** Propuesta económica

Quita por Antecedentes negativos:

De existir antecedentes negativos que surjan del RUPE o del MIDES y/o si dentro de los antecedentes presentados por la propia empresa se comprobare que existen antecedentes negativos se restarán según la gravedad de la sanción:

Un punto por cada advertencia.

2 puntos por cada Multas por incumplimiento o ejecución de garantía.

3 puntos por suspensión o eliminación del proveedor del registro de algún organismo.

La quita máxima será de hasta 7 puntos.

B) La cotización deberá ingresarse en línea. El precio máximo por Referencia es el establecido en el siguiente cuadro:

CUADRO MÁXIMA COTIZACIÓN

	Precio/Haberes Salariales	Gastos Funcionamiento	Partida por Contingencia	TOTAL CONVENIO Y/O CONTRATO
Servicio 0800 DNGT	6.076.320	232.656	42.144	6.351.120

El oferente deberá:

- **adjuntar una Propuesta Económica con el formato proporcionado.**
- En caso de que el oferente sea contribuyente de IVA los precios precedentes se consideraran IVA INCLUIDO.

Toda información y/o documentación deberá estar redactada en idioma español, al igual que los folletos de productos si correspondiere, debe brindar información clara y fácilmente legible sobre lo ofertado. Los oferentes están obligados a presentar toda la información que sea necesaria para evaluar sus ofertas en cumplimiento de los requerimientos exigidos.

12.3 - DOCUMENTACIÓN

Las **PROPUESTAS** (archivos PDF) deberán acompañarse de los siguientes **documentos** (archivosPDF):

- a) Formulario de identificación del oferente (**ANEXO I**).
- b) Formulario de declaración de conocimiento y aceptación del pliego (**ANEXO II**).

13. REQUISITOS EXIGIDOS AL ADJUDICATARIO

Se verificará en el RUPE que se encuentre inscripto en estado de "Activo", y que en dicho registro se encuentren vigentes los certificados respectivos y que no surjan sanciones ni elementos que inhiban su contratación. La carga de tener actualizado el RUPE, es de las empresas.

14. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y DATOS PERSONALES

Cuando los oferentes incluyan información considerada confidencial, al amparo de lo dispuesto en el artículo 10 literal I) de la Ley N° 18.381 y artículo 12.2 del Decreto N° 131/014, la misma deberá ser ingresada en el sistema en tal carácter y en forma separada a la parte pública de la oferta.

La clasificación de la documentación en carácter de confidencial es de exclusiva responsabilidad del proveedor. La Administración descalificará la oferta si considera que la información ingresada en carácter confidencial, no reúne los requisitos exigidos por la normativa referida.

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

Se considera información confidencial:

- la información relativa a sus clientes, salvo aquella que sea requerida como factor de evaluación -la que pueda 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 conforme a lo dispuesto en la Ley de Acceso a la Información (Ley N° 18.381), y demás normas concordantes y complementarias.

En ningún caso se considera información confidencial:

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

Los documentos que entregue un oferente en carácter confidencial, no serán divulgados a los restantes oferentes.

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). En caso de que las ofertas contengan datos personales, el oferente, si correspondiere, deberá recabar el consentimiento de los titulares de estos, conforme a lo establecido en la Ley N° 18.331, normas concordantes y complementarias. Asimismo, se deberá informar a quienes se incluyen en el presente llamado, en los términos establecidos en el artículo 13 de la mencionada Ley.

10

Avda 18 de Julio 1453. CP.11.200 Montevideo. Uruguay.

Teléfono: (598) 2 400 03 02

<https://www.gub.uy/ministerio-desarrollo-social/>

15. COMUNICACIONES, ACLARACIONES, CONSULTAS, PRÓRROGAS Y PLAZOS

15.1 COMUNICACIONES. Todas las comunicaciones referidas al presente llamado deberán dirigirse al Departamento de Adquisiciones, vía e mail a compras@mides.gub.uy. Quienes remitan comunicaciones o documentos en la forma indicada, en cualquiera de las etapas de la licitación deberán conservar el comprobante de acuse de recibo por parte de ésta, el que podrá ser requerido siempre que la Administración lo considere pertinente. De no acreditarse el mismo se tendrá por no presentado.

15.2 ACLARACIONES, CONSULTAS Y PRÓRROGAS

Cualquier oferente podrá solicitar a la Administración aclaraciones o consultas específicas, así como solicitar prórroga del llamado mediante comunicación escrita dirigida al Departamento de Adquisiciones (compras@mides.gub.uy) hasta 7 días hábiles antes de la fecha establecida para el acto de apertura. Vencido dicho término la Administración no estará obligada a proporcionar información. La Administración, no se responsabiliza por consultas evacuadas en otras dependencias ministeriales, las cuales se tendrán por no presentadas. La Administración, en un plazo máximo de 48 horas, comunicará la prórroga o aclaraciones solicitadas, así como cualquier información ampliatoria que estime necesario realizar, a través de los medios de comunicación que considere conveniente para asegurar la publicidad del acto.

15.3 PLAZOS. Los plazos establecidos en este Pliego se computan en días hábiles, excepto aquellos mayores de quince días, que se computarán en días corridos o calendario. Se entenderá por días hábiles aquellos en que funcionan las oficinas de la Administración Pública. Son horas hábiles las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de dichas oficinas, de 9.00 y 17.00 (art. 24 del Dec.169/2014) Las fechas señaladas para realizar actos o hechos, y las fechas de vencimiento de los plazos, que resultaren inhábiles, se prorrogarán automáticamente hasta el día hábil inmediato siguiente. Los plazos se computan a partir del día siguiente al del acto o hecho que determina el inicio del plazo.

16. CLÁUSULAS ABUSIVAS

16.1- Las ofertas serán desestimadas cuando contengan cláusulas abusivas o cuando no cumplan con las exigencias y requisitos establecidos en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares que rigen el presente llamado.

16.2 -Es abusiva por su contenido o por su forma, toda cláusula que contradiga las exigencias del Pliego y determine obligaciones en perjuicio de la Administración, así como toda aquella que viole la obligación de actuar de buena fe.

16.3 -Son consideradas cláusulas abusivas, sin perjuicio de otras, las siguientes: **a)** Las que exoneren o limiten la responsabilidad de la entidad por vicios de cualquier naturaleza de los servicios prestados. **b)** Las que impliquen la renuncia de los derechos de la Administración. **c)** Las que autoricen a la entidad a modificar los términos de este Pliego. **d)** La cláusula resolutoria pactada exclusivamente a favor de la entidad adjudicataria. **e)** Las que contengan cualquier precepto que imponga la carga de la prueba en perjuicio de la Administración. **f)** Las que establezcan que el silencio de la Administración se tendrá por aceptación de cualquier modificación, restricción o ampliación de lo expresamente pactado en el presente Pliego.

17. MANTENIMIENTO DE LA OFERTA

Las ofertas serán válidas y obligarán al oferente por el término de 120 días a contar desde el día siguiente al de la apertura de las mismas, a menos que, antes de expirar dicho plazo la Administración ya se hubiera expedido respecto a ellas.

El vencimiento del plazo establecido precedentemente no liberará al oferente, salvo que medie notificación escrita a la Administración manifestando su decisión de retirar la oferta y falta de pronunciamiento de esta última en el término de 10 días hábiles perentorios.

No se podrán establecer cláusulas que condicionen el mantenimiento de la oferta en forma alguna o que indiquen otros plazos; caso contrario, la Administración, a su exclusivo juicio, podrá desestimar la oferta presentada.

18. GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA

No se exigirá la constitución de garantía de mantenimiento de oferta.

19. APERTURA ELECTRÓNICA DE OFERTAS

19.1 La apertura de las ofertas se efectuará en forma automática en la fecha y hora indicada.

Apertura electrónica de ofertas
Fecha: 08/12/2021
Hora: 11:00

19.2 El acta será remitida por el SICE a la o las direcciones electrónicas previamente registradas por cada oferente en la sección de “Comunicación” incluida en “Datos Generales” prevista en la aplicación Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE). 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. Asimismo, el acta de apertura será publicada automáticamente en la web de Compras Estatales. En consecuencia, dicha acta permanecerá visible para todos los oferentes en la plataforma electrónica, por lo cual 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. A partir de ese momento, las ofertas quedarán accesibles para la Administración contratante y para el Tribunal de Cuentas, no pudiendo introducirse modificación alguna en las mismas, pudiendo no obstante los oferentes formular en un plazo máximo de 48hs.hábiles, las manifestaciones, aclaraciones o salvedades que deseen.(Art. 65-2do párrafo) al e-mail de compras@mides.gub.uy.- Las ofertas quedarán visibles para todos los oferentes, con excepción de aquella información que sea entregada en carácter confidencial.

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

19.4 Toda solicitud realizada por el Organismo será vista por el oferente en el portal de Compras Estatales, por lo cual una vez realizado el acto de apertura, es responsabilidad de éste verificar si se le ha solicitado salvar algún defecto o carencia de acuerdo al Art. 65 del TOCAF.

19.5 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 presente Pliego.

19.6 La Administración podrá otorgar a los proponentes un plazo máximo de dos días hábiles para salvar los defectos, carencias formales o errores evidentes o de escasa importancia; este plazo podrá ampliarse para el caso de proveedores del exterior y en tal 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, cuando existan defectos o errores habituales en un oferente determinado, o cuando se presuma la existencia de alguna maniobra destinada a obtener una ventaja indebida (Artículo 65 del TOCAF).

20. CRITERIOS PARA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE OFERTA

La Comisión Asesora de Adjudicaciones (CADEA) será la encargada de la evaluación de las propuestas, de acuerdo a los criterios expresados en el **Anexo V** de este pliego.

La Comisión Asesora de Adjudicaciones podrá solicitar aclaraciones por escrito a las entidades oferentes sobre las propuestas presentadas, no permitiendo que las respuestas que a tales efectos se emitan modifiquen el contenido de su oferta. En aquellos casos específicos que las entidades no hayan presentado alguna documentación de la establecida en el presente pliego, y ésta no sea de presentación obligatoria, la Comisión Asesora de Adjudicaciones será la habilitada para solicitarla.

Cuando se den las condiciones previstas legalmente, la Comisión podrá hacer uso del instituto de Mejoras de Ofertas o de la posibilidad de entablar negociaciones paralelas con aquellos oferentes que precalifiquen a tal efecto, cuando existan ofertas similares, en los términos y condiciones establecidos por el artículo 66 del TOCAF.

21. ADJUDICACIÓN

21.1- El Ministerio de Desarrollo Social adjudicará el servicio a la oferta que obtenga mayor puntaje y considere más conveniente/s, previo estudio de las presentadas y el asesoramiento técnico de la Comisión Asesora de Adjudicación (en caso de corresponder), sin perjuicio de la aplicación de **Mejora de Ofertas** y de la posibilidad de entablar **negociaciones** con aquellos oferentes que precalifiquen a tal efecto, cuando existan ofertas similares, en los términos y condiciones establecidos por el artículo 66 el TOCAF.

21.2- La administración se reserva el derecho de aceptar total o parcialmente la o las ofertas que a su juicio sean más convenientes para sus intereses o las necesidades del servicio, (aunque no sea la de menor precio), así como el de rechazarlas todas.

21.3- Una vez culminado el procedimiento licitatorio, se notificará al adjudicatario y demás oferentes, la correspondiente resolución de adjudicación.

21.4- La notificación de la resolución de adjudicación, previo cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 211 literal B de la Constitución de la República, constituirá a todos los efectos legales el perfeccionamiento del contrato, siendo las obligaciones y derechos del contrato, las que surgen de las normas jurídicas aplicables, el presente pliego de bases y condiciones particulares y la oferta del adjudicatario; sin perjuicio que en la Resolución se establezca forma escrita o

requisitos de solemnidad a cumplir con posterioridad al dictado del mencionado acto o existan otras condiciones suspensivas que obsten a dicho perfeccionamiento (artículo 69 TOCAF).

21.5- A efectos de la adjudicación, el oferente que resulte seleccionado, deberá encontrarse **“ACTIVO”** en el RUPE.

21.6- En caso de resultar adjudicataria una Cooperativa Social, u otra clase de Cooperativa de Trabajo, la misma deberá presentar, en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la Notificación, el certificado que acredite el cumplimiento regular de sus obligaciones, emitido por el organismo de contralor respectivo, de conformidad a lo establecido en el artículo 214 de la Ley 18407 de fecha 24 de octubre de 2008, en redacción dada por el artículo 1 de la Ley 19181 (Certificado de Regularidad).

22. OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA

El servicio deberá ser cumplido por la adjudicataria, no admitiéndose en ningún caso la subcontratación de personal a tales efectos. La adjudicataria se hará responsable ante cualquier daño y/o perjuicio que causare en el cumplimiento del objeto de la presente licitación. También será la única responsable por cualquier accidente de su personal, liberando de toda obligación al Mides.

23. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

No se exigirá garantía de fiel cumplimiento del contrato. En caso que el oferente incumpla el contrato, será sancionado con una multa equivalente al 10 % de la adjudicación. El acto administrativo o resolución que la imponga será título ejecutivo a efectos de su cobro, sin perjuicio del resarcimiento de los eventuales daños y perjuicios que dicho incumplimiento pueda haber causado al MIDES y la comunicación del hecho al Registro Único de Proveedores del Estado.

En caso de existir incumplimiento y el Estado incurra en costes y cotas, se podrán repetir contra el adjudicatario.

24. CUMPLIMIENTO DE NORMAS EN MATERIA LABORAL Y DE SEGURIDAD SOCIAL

24.1 Conforme a lo dispuesto por Ley N° 18.098, la retribución de los trabajadores de las entidades adjudicatarias deberán respetar los laudos salariales establecidos en los Consejos de Salarios. El incumplimiento en el pago de las retribuciones antes mencionadas será causal de rescisión del contrato por responsabilidad imputable al adjudicatario.

24.2 Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula anterior, el adjudicatario se obliga a entregar al MIDES, a requerimiento de éste, en los plazos que determine y a los efectos de acreditar las obligaciones laborales y previsionales, los siguientes documentos: a) Copia simple de los Contratos suscritos con los técnicos presentados en la propuesta seleccionada. b) Certificado que acredite situación regular de pago de las contribuciones a la seguridad social a la entidad previsional que corresponda, c) Constancia del Banco de Seguros del Estado que acredite la existencia del seguro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, d) Planilla de Control de Trabajo, recibos de haberes salariales y en su caso, convenio colectivo aplicable, e) Declaración nominada de historia laboral y recibo de pago de cotizaciones al organismo previsional. (Art. 4 Ley N° 18.251).

24.3 En caso de incumplimiento de las cláusulas anteriores, no sólo será causal legal de rescisión del contrato, sino que también la Administración podrá retener las partidas a abonar a la organización y pagar por subrogación los créditos adeudados, conforme lo dispuesto por el Art. 5 de la Ley N° 18.251.

24.4 El ejercicio por parte del MIDES, del derecho a ser informado sobre el estado de las obligaciones y responsabilidades laborales y previsionales, determina que la contratación estará sujeta al régimen de responsabilidad subsidiaria dispuesto por el Art. 6 de la Ley N° 18.251, con la limitación temporal y el alcance establecidos en la mencionada ley. 6024.

25 MORA

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

25.2 La mora del adjudicatario facultará al Organismo a dar por rescindido el contrato sin perjuicio del cobro de las multas y de los daños y perjuicios que el incumplimiento del adjudicatario le causare.

26. MULTAS

La Administración podrá, ante cualquier incumplimiento respecto de la oferta presentada:

- a) reclamar una multa equivalente al 30% (treinta por ciento) del monto total del contrato o de la cuota parte que correspondiere.
- b) reclamar los daños y perjuicios ocasionados por el incumplimiento.

27. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO

La falta de cumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por el adjudicatario, podrá dar mérito a que la Administración resuelva -previa vista del interesado- la aplicación de las siguientes sanciones, no siendo las mismas excluyentes:

- a) advertencia;
- b) suspensión del Registro de Proveedores del Organismo;
- c) eliminación del Registro de Proveedores del Organismo;
- d) ejecución de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, o de la multa que se disponga en su lugar conforme a lo dispuesto por el artículo 64 del TOCAF;
- e) publicaciones en prensa indicando el incumplimiento;
- f) aplicación de las multas establecidas en el presente pliego, o en el contrato en caso de suscribirse;
- g) reclamación de los daños y perjuicios ocasionados por el incumplimiento.

27.2. Las sanciones que resuelva imponer la Administración, una vez que se encuentren firmes, deberán ser comunicadas al Registro Único de Proveedores del Estado, en un plazo máximo de 30 días a partir de alcanzado dicho estado, a efectos de que la información se incorpore a la ficha del proveedor respectivo, la que se considerará como antecedente para futuras contrataciones."

28. CAUSALES DE RESCISIÓN DEL CONVENIO O CONTRATO

El mides podrá rescindir el convenio o contrato en los siguientes casos:

- 1) En caso de valoración negativa de la gestión.
- 2) Cuando la Administración verifique el incumplimiento en una o más de las condiciones estipuladas en el presente Pliego.
- 3) Por cambios de integrantes del equipo técnico sin aviso previo y sin debida autorización.
- 4) Por irregularidades en la gestión económica de la propuesta.
- 5) Mutuo acuerdo entre la Administración y la entidad.
- 6) Si le fuera suspendida la personería jurídica otorgada por el Ministerio de Educación y Cultura.
- 7) Si el adjudicatario incurriera en fraude, grave negligencia o incumplimiento de las obligaciones y condiciones estipuladas en el Pliego, la oferta y el convenio o contrato.

8) Por cualquier otra acción u omisión que la Administración considere de gravedad. Las causales antes mencionadas se enumeran a título enunciativo, pudiendo la Administración evaluar otras causales de rescisión no previstas expresamente.

La rescisión del convenio o contrato se notificará mediante telegrama colacionado dirigido al adjudicatario con una antelación mínima de 5 días hábiles.

29. CESIÓN DE CONVENIOS O CONTRATOS

Se establece expresamente que se aceptará la cesión del contrato en las condiciones establecidas en el artículo 75 del TOCAF. (“Celebrado el contrato o encontrándose en ejecución sólo podrá aceptarse su cesión a otra firma a solicitud fundada del adjudicatario y siempre que la Administración pública contratante lo consienta en forma escrita previa demostración de que el nuevo adjudicatario reúne o da las mismas seguridades de cumplimiento, registrándose el hecho en el Registro Único de Proveedores del Estado...”).

30. CESIÓN DE CRÉDITOS

Cuando se configure una Cesión de Crédito, según los artículos 1757 y siguientes del Código Civil: a) la Administración se reserva el derecho de oponer al cesionario todas las excepciones que se hubieran podido oponer al cedente aún las meramente personales; b) la existencia y cobro de los créditos dependerá y se podrá hacer efectiva, en la forma y en la medida que sean exigibles según el Pliego y por el cumplimiento del suministro.

31. CRITERIOS Y FORMA DE TRANSFERENCIA DE FONDOS

31.1 MONTO Y FRECUENCIA DE LAS PARTIDAS A TRANSFERIR

Una vez adjudicada la oferta, se procederá a la firma de un convenio o contrato entre la entidad adjudicataria y el MIDES, estableciéndose en los mismo las obligaciones y los derechos de las partes.

Se transferirán fondos a las entidades adjudicatarias en 6 cuotas según el siguiente detalle; siendo la primera a los 30 días del comienzo de la ejecución del servicio y las siguientes, previa presentación de Informe Rendición de Cuentas, según cuadro adjunto. La última partida se abonará al finalizar el convenio, contra entrega de rendición final, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 20 del TOCAF.

Partidas	1	2	3	4	5	6
-----------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

Momento	mes 1	mes 3	mes 5	mes 7	mes 9	mes 12
Porcentaje	20%	20%	20%	20%	10%	10%

El presupuesto máximo de la presente licitación se compone del cuadro ya dispuesto y una partida por contingencias, tal como se expone a continuación.

Precio/Haberes Salariales	Gastos Funcionamiento	Partida Contingencia	por	TOTAL CONVENIO Y/O CONTRATO
6.076.320	232.656	42.144		6.351.120

En caso de que el oferente sea contribuyente de IVA los precios precedentes se consideraran IVA INCLUIDO.

31.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS RUBROS INCLUIDOS EN EL PRESENTE PLIEGO:

A) HABERES SALARIALES O PRECIO:

Los haberes salariales incluyen el ajuste dispuesto por Consejo de Salarios de julio 2021.

El rubro dará cobertura a:

- todas las obligaciones y responsabilidades laborales, sociales y previsionales, incluidas las derivadas de accidentes de trabajo, establecidas por las leyes vigentes con relación al personal dependiente. Por lo tanto deberá registrar a los contratados en el Banco de Previsión Social y Banco de Seguros del Estado conforme a la normativa vigente.
- todo tributo vinculado a la contratación tal como: cargas sociales patronales, el Impuesto al Valor Agregado(IVA), entre otros.

PARAMÉTRICA DE AJUSTE

Todas las entidades adjudicatarias ajustarán atendiendo la paramétrica de ajuste salarial y oportunidades de pago establecidas por el Consejo de Salario del Grupo del MTSS al que pertenece y a la actividad por la que presta servicios, a partir de la suscripción del convenio.

B) GASTOS DE FUNCIONAMIENTO:

Los gastos de funcionamiento tienen como objeto dar cobertura a distintos rubros vinculados con la administración y ejecución de los convenios o contratos.

Todos los contratos o convenios firmados en el marco de la presente licitación deberán rendir el 100% de los gastos de funcionamiento.

A continuación, se detalla la nómina de rubros autorizados a ejecutar en el marco de los convenios o contratos firmados:

1. Artículos de papelería

2. Informe de rendición de cuentas (Contador/a)

3. Estudio Contable y/o Administrativo/a

4. Referente Institucional (con autorización previa): haberes salariales

Nota:

- **En ningún caso el valor de un rubro puede ser mayor al 40% del monto total transferido por concepto de Gastos de Funcionamiento y Administración y caso de que el oferente facture con IVA el monto transferido debe considerarse IVA incluido.**

PARAMÉTRICA DE AJUSTE

Los gastos de funcionamiento ajustarán semestralmente por la evolución del Índice de Precios al Consumo (IPC) a partir de la suscripción del contrato.

C) PARTIDA POR CONTINGENCIAS

Esta partida asciende a \$42.144 (Cuarenta y dos mil ciento cuarenta y cuatro) y dará cobertura a situaciones extraordinarias vinculadas al funcionamiento del Servicio y se transferirá siempre que se verifique la situación de contingencia presentada por el adjudicatario y se encuentre debidamente justificada. La supervisión técnica de los Servicios deberá expedirse a estos efectos.

32. RENDICIÓN DE CUENTAS

20

Avda 18 de Julio 1453. CP.11.200 Montevideo. Uruguay.

Teléfono: (598) 2 400 03 02

<https://www.gub.uy/ministerio-desarrollo-social/>

Todos los contratos y los convenios adjudicatarios serán los responsables de la administración de los proyectos y deberá presentar informes de rendición de cuentas de los gastos vinculados a su ejecución, conforme a lo dispuesto por el artículo 132 y siguientes y 159 del Texto Ordenado de Contabilidad y Administración Financiera (Decreto N° 150/012 y la Ordenanza N° 77 del Tribunal de Cuentas de la República del 29/12/1999 y Resolución Modificativa de fecha 28 de agosto de 2013).

Asimismo, a todas las entidades adjudicatarias, el MIDES les exigirá, cuando corresponda, que junto con la facturación de cada cuota se acredite estar al día en el pago de sus obligaciones tributarias, con el BPS y DGI. En caso de que se configure incumplimiento de las obligaciones tributarias citadas, así como aquellas que correspondieren, el MIDES podrá rescindir el convenio o contrato, sin perjuicio de poder accionar por los daños y perjuicios ocasionados por dicho incumplimiento, como también aplicar lo dispuesto en el Decreto N° 475/005 de fecha 14 de noviembre de 2005.

El MIDES se reserva el derecho de realizar dichos controles respecto al adjudicatario, durante la vigencia de la contratación.

Todos los contratos y/o convenios firmados en el marco de la presente licitación deberán rendir el 100% de los gastos salariales y no salariales.

"Las entidades adjudicatarias rendirán cuentas de las partidas recibidas, a través del nuevo sistema de rendiciones de cuentas, para lo cual se atenderán a los instructivos y demás condiciones establecidas por este Ministerio para la presentación de dichas rendiciones".

33. NORMAS GENERALES

La presentación de una oferta implica la aceptación por el oferente de todas sus condiciones, sin reserva de especie alguna.

34. SITUACIONES NO PREVISTAS

En caso de producirse situaciones no previstas, las mismas se resolverán por el MIDES aplicando las disposiciones del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales, el Texto Ordenado de Contabilidad y Administración Financiero (Decreto N° 150/2012) y en las Leyes, Decretos y Resoluciones vigentes en la materia.

ANEXO I

FORMULARIO DE IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE

Licitación Pública Nº 22/2021

Razón Social de la entidad:

--

R.U.T.

--

Dirección:

Número:

--

Localidad:

Departamento

--	--	--

Correo electrónico:

Código Postal:

--

Teléfonos:

Fax:

--	--	--

Corresponde realizar aportes patronales

SI		NO
----	--	----

Declaro estar en condiciones legales de contratar con el Estado

Firma representante legal.

--	--	--

Aclaración:

--	--	--

Sello de la entidad:

ANEXO II

DECLARACIÓN DEL OFERENTE

El/los que suscriben..... (nombre/s de quien/es) firme/n y tenga/n poderes suficientes para representar la empresa oferente acreditados en (RUPE) en representación de (nombre de la empresa oferente) declara/n bajo juramento que la oferta ingresada en línea a través del sitio web www.comprasestatales.gub.uy vincula a la empresa en todos sus términos y que acepta sin condiciones las disposiciones del Pliego de Condiciones Particulares del ***“Llamado para la gestión del servicio de atención telefónica 0800 7263 al que se podrán presentar a través de entidades de cualquier naturaleza jurídica”***, así como las restantes normas que rigen la contratación.

A su vez, la empresa oferente declara contar con capacidad para contratar con el Estado, no encontrándose en ninguna situación que expresamente le impida dicha contratación, conforme lo preceptuado por el artículo 46 del T.O.C.A.F., y restantes normas concordantes y complementarias.

Asimismo, se compromete a someterse a las leyes y tribunales de la República Oriental del Uruguay para el caso de litigio o de cualquier otra instancia a que pudiera dar lugar este llamado y que no fuera posible dilucidarla por las disposiciones que lo rigen.

A su vez, deja constancia que la entidad ESTÁ / NO ESTÁ exonerada de los Aportes Patronales a la Seguridad Social.

Firma/s:

Aclaración de firma/s:

C.I.:

ANEXO III

PAUTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

1. IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE, ANTECEDENTES Y PROPUESTA DE TRABAJO.

Se presentará la información según el siguiente esquema:

Nombre de la Institución
Antigüedad, trayectoria de la institución y objetivos. Domicilio de la institución
Experiencia en servicios de atención telefónica a la ciudadanía
Proyectos gestionados en convenio con Mides y/u Organismos Públicos relacionados al objeto del llamado

Desarrolle brevemente una propuesta de trabajo atendiendo a los criterios establecidos en el pliego:

- Propuesta de articulación entre la entidad oferente y MIDES.
- Instancias de coordinación con el Mides
 - Reuniones de equipo
 - Elaboración de informes
- Monitoreo y seguimiento de las tareas

2. EQUIPO TÉCNICO

Se deberá adjuntar la fotocopia del título (o constancia del trámite) o escolaridad según corresponda y toda la documentación que avale la experiencia.

2.1- Currículum vitae de cada integrante del equipo de acuerdo con el siguiente formato:

CURRICULUM VITAE ABREVIADO

DATOS PERSONALES	
Nombre y Apellido	
Documento de Identidad	
Fecha de nacimiento	
Teléfono	
Domicilio	
Celular	
Correo Electrónico	

ANTECEDENTES EDUCATIVOS	
--------------------------------	--

Máximo nivel Completado	Primario	Secundario/UTU	Terciario
	Institución		Fecha
Carrera o título cursado	Título	Institución	Fecha

ANTECEDENTES LABORALES	Seleccionar solo los pertinentes para el llamado		
Institución	Tarea o Cargo	Fecha de desempeño (Desde-Hasta)	
Disponibilidad horaria actual:			

Quien suscribe certifica que la información proporcionada es fidedigna y asume el compromiso como integrante del equipo técnico estable para el desarrollo de la propuesta presentada

Firma:

Aclaración:

ANEXO IV

PRESENTACIÓN de la PROPUESTA ECONÓMICA

La Propuesta Económica a presentar deberá exponerse en **SOLO UNO** de los siguientes cuadros dependiendo si el oferente es o no contribuyente de IVA.

PROPUESTA ECONÓMICA			
SUELDOS E INCIDENCIAS EQUIPO TECNICO	VALOR HORA Técnico	COSTO TOTAL Haberes Salariales	
TOTAL(1)			
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO		COSTO TOTAL	
Artículos de Papelería			
Informe de rendición de cuentas			
Estudio Contable y/o Administrativo/a			
Referente Institucional			
TOTAL(2)			
TOTAL (1+2)			
PROPUESTA ECONÓMICA			
SUELDOS E INCIDENCIAS /HONORARIOS PROFESIONALES	VALOR HORA Técnico	COSTO TOTAL	
TOTAL(1)			

GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	COSTO TOTAL	
Artículos de Papelería		
Informe de rendición de cuentas		
Estudio Contable y/o Administrativo/a		
Referente Institucional		
TOTAL(2)		
TOTAL sin IVA (1+2)		
COSTO IVA	COSTO TOTAL	
TOTAL(3)		
TOTAL con IVA (1+2+3)		

ANEXO V – Cuadros ponderación

Avda 18 de Julio 1453. CP.11.200 Montevideo. Uruguay.

Teléfono: (598) 2 400 03 02

<https://www.gub.uy/ministerio-desarrollo-social/>

<p><u>1. Antecedentes de la institución.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Antigüedad y trayectoria de la institución, objetivos y pertinencia de las actividades desarrolladas. (7 puntos) de 0 a 1 año – 2 punto de 1 a 3 años – 4 puntos más de 3 años – 7 puntos - Se valorará que la entidad oferente esté radicada en Montevideo (3 puntos) Montevideo – 3 puntos Área metropolitana – 1 punto 	<p>Hasta 10 puntos</p>
<p><u>2. Propuesta de Trabajo.(30 puntos)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Propuesta de articulación entre la entidad oferente y MIDES - Instancias de coordinación con el Mides - Reuniones de equipo - Elaboración de informes - Monitoreo y seguimiento de las tareas <p>Desarrolla en la propuesta todos los criterios – 30 puntos Desarrolla entre 3 y 4 criterios – 20 puntos Desarrolla entre 1 y 2 criterios – 10 puntos</p>	<p>Hasta 30 puntos</p>
<p><u>3. Equipo técnico incorporado en la propuesta.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Formación del equipo técnico en el área social (requisito excluyente). - Experiencia del equipo de trabajo en el área social, especialmente en temáticas vinculadas a las situaciones de especial vulnerabilidad. (15 puntos) – Entre el 90% y 100% del equipo cuenta con experiencia no menor a 6 meses – 15 puntos. – Entre el 60% y el 89% del equipo cuenta con experiencia no menor a 6 meses – 10 puntos. – Entre el 30% y el 59% del equipo cuenta con experiencia no menor a 6 meses – 5 puntos. - Experiencia de atención al público (requisito excluyente) - Experiencia de atención telefónica. (15 puntos) – Entre el 90% y 100% del equipo cuenta con experiencia no menor a 6 meses – 15 puntos. – Entre el 60% y el 89% del equipo cuenta con experiencia no menor a 6 meses – 10 puntos. – Entre el 30% y el 59% del equipo cuenta con experiencia no menor a 6 meses – 5 puntos. - Se valorará que los integrantes del equipo técnico tengan domicilio en Montevideo – 5 puntos Montevideo – 5 puntos Área metropolitana – 2 puntos - Dominio de herramientas informáticas – 5 puntos – Entre el 90% y 100% del equipo cuenta con un curso de operador Windows – 5 puntos. – Entre el 60% y el 89% del equipo cuenta con un curso de operador Windows – 3 puntos. – Entre el 30% y el 59% del equipo cuenta con un curso de operador Windows – 1 punto. 	<p>Hasta 40 puntos</p>
<p><u>4. Propuesta Económica.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Para evaluar la propuesta económica a efectos comparativos se tomará el PRECIO cotizado, correspondiendo 10 puntos a la oferta más económica y en forma proporcional al resto dentro de la misma Referencia como se demuestra a continuación: <p>Precio= 10 x Pb / Pi, donde Pb es el precio más bajo entre las ofertas que califican, y Pi el precio del oferente en consideración.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deberá de incluir la cotización en línea de conformidad con los criterios y formas de pagos establecidos en el pliego. 	<p>Hasta 20 puntos</p>
<p>El puntaje máximo será de 100 puntos y para que una propuesta sea seleccionada deberá reunir un mínimo de 60 puntos.</p> <p>Nota: para la comparación de precios los mismos se considerarán sin tomar en cuenta el porcentaje correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (IVA).</p>	

Avda 18 de Julio 1453. CP.11.200 Montevideo. Uruguay.

Teléfono: (598) 2 400 03 02

<https://www.gub.uy/ministerio-desarrollo-social/>

ANEXO VI

COTIZACIÓN EN LÍNEA WEB COMPRAS ESTATALES

Sr. Proveedor:

A los efectos de poder realizar sus ofertas en línea en tiempo y forma aconsejamos tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

1 - Si usted ya ha cotizado en línea siga la lectura en el punto 4 y siguientes de este instructivo.

2 - Para poder recibir la contraseña para ofertar en línea, el proveedor debe estar inscripto en RUPE y tener a su correo electrónico registrado. Las dificultades que podría tener en esta etapa pueden deberse a:

- Usted no es proveedor inscripto en RUPE, por lo que deberá comenzar el trámite indicado en www.comprasestatales.gub.uy/rupe, luego de esta gestión siga la lectura en el punto 3 y siguientes de este instructivo.

- Usted está inscripto en RUPE pero no tiene acceso a su correo electrónico registrado, por lo que deberá comunicarse con la Agencia Reguladora de Compras Estatales (ARCE), Atención a Usuarios, por el tel. 2604 53 60 en el horario de lunes a domingos de 08:00 a 21:00 horas a efectos de subsanar este tema. Luego de esta gestión siga la lectura en el punto 3 y siguientes de este instructivo.

3 - Obtener contraseña para cotizar en línea: ubique en el sitio www.comprasestatales.gub.uy la entrada correspondiente a la publicación del llamado que le interesa, elija (arriba a la derecha) "Ofertar en línea", ingrese su RUT y luego presione el botón "Olvidé mi contraseña". Al elegir esa opción, el sistema le enviará una contraseña al correo registrado en RUPE para poder cotizar. Cabe indicar que esta contraseña es distinta a la utilizada para ingresar al sistema RUPE.

4 - Analizar los ítems para los que se va a ingresar cotización para tener la certeza de contar con todos los datos disponibles. Si usted va a cotizar una variante o una presentación que no se encuentra disponible en el sistema, deberá comunicarse Atención al Usuario de ARCE (por el tel. 2604 53 60 en el horario de lunes a domingo de 08:00 a 21horas) para solicitar la catalogación de dichos atributos y/o asesorarse acerca de la forma de proceder al respecto.

Este tema habitualmente se resuelve en el correr del día salvo casos excepcionales en los que se deban realizar consultas técnicas muy específicas.

5 - Ingresar su cotización lo antes posible, para tener la seguridad de que todo funcionó correctamente. Hasta la hora señalada para la apertura usted podrá ingresar a modificar e incluso eliminar las ofertas ingresadas ya que sólo están disponibles para utilización por parte suya. A la hora establecida para la apertura queda bloqueado el acceso a las ofertas y sólo quedarán incluidas en el cuadro comparativo de ofertas aquellas que usted ya tenga guardadas.

Avda 18 de Julio 1453. CP.11.200 Montevideo. Uruguay.

Teléfono: (598) 2 400 03 02

<https://www.gub.uy/ministerio-desarrollo-social/>

6 - Al ingresar ofertas a último momento pueden ocurrir otros imprevistos además de los mencionados anteriormente, que le impidan completar el ingreso de su oferta (fallos en la conexión a Internet, caída de servidores, sistemas lentos por la gran cantidad de personas accediendo a lo mismo, etc.) y que no se podrán solucionar instantáneamente.

7 - Es conveniente concurrir a la capacitación que sobre el tema se dicta para los proveedores.

Mensualmente se publican las fechas de capacitación en www.comprasestatales.gub.uy y usted puede manifestar su interés en concurrir enviando un mail a la siguiente dirección: capacitacioncompras@acce.gub.uy

Por cualquier otra duda o consulta acerca del procedimiento para cotizar en línea o para inscribirse al RUPE consulte a Atención al Usuario de lunes a domingo de 08:00 a 20:00 horas por el teléfono 2604 53 60.

Avda 18 de Julio 1453. CP.11.200 Montevideo. Uruguay.

Teléfono: (598) 2 400 03 02

<https://www.gub.uy/ministerio-desarrollo-social/>