

# Apoyo al Financiamiento de las Instituciones de Asistencia Médica Colectiva del Uruguay

---

## CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALISTA

<b>País:</b>	Uruguay
<b>Nombre Del Proyecto:</b>	Servicio de apoyo para el Departamento de Atención al Usuario.
<b>Nombre de la Consultoría:</b>	Contact Center para respuesta a consultas de usuarios vía correo/formulario.

### I. ANTECEDENTES

El MSP se encuentra fortaleciendo su sistema de Monitoreo y Gestión del Sistema Nacional Integrado de Salud, que tiene como objetivo principal el contralor asistencial y económico financiero de los prestadores integrales de salud, así como el diseño de la información requerida a dichos prestadores, contenidas en soportes lógicos que apliquen las tecnologías de la información, de conformidad con las políticas establecidas por el Ministerio de Salud Pública. En este sentido, el Ministerio de Salud Pública ha resuelto constituir un Fideicomiso de Administración para realizar la Administración Financiera de los recursos para la implementación del Sistema de Información y Gestión del Sistema Nacional Integrado de Salud, solicitando la administración fiduciaria a la CND, fundamentado en la experiencia de dicha Institución en la Administración de Fondos de Terceros y Fideicomisos.

Para el logro de los objetivos planteados, se han contratado consultores en diferentes áreas técnicas para el apoyo a las divisiones de la Dirección General del Sistema Nacional de Salud (DIGESINASA), a saber, Economía de la Salud, División Evaluación y Monitoreo del Personal de la Salud, Unidad de Monitoreo y Atención al Usuario.

En particular, el Departamento de Atención al Usuario dependiente de la DIGESINASA gestiona denuncias vinculadas a los prestadores integrantes del FONASA y los sistemas de información que derivan de este proceso, aspectos estos que pueden ser útiles para el análisis de la calidad de los servicios que se brindan.

El Departamento de Atención al Usuario del Ministerio de Salud Pública fue creado como parte de la implementación del **Decreto 395/002**, que estableció la obligatoriedad de contar con oficinas destinadas a recepcionar, orientar y canalizar las inquietudes de los usuarios del sistema de salud. Esta normativa fue complementada por el **Decreto 15/006**, que introdujo la obligación de informar periódicamente al MSP sobre los trámites ingresados, mediante herramientas de reporte institucional.

Posteriormente, el **Decreto 192/019** consolidó y actualizó estos marcos normativos (Derogándose los anteriores), estableciendo un **procedimiento único y obligatorio** para todos los prestadores de salud (públicos, privados y profesionales en libre ejercicio), así como para el MSP, para la gestión de denuncias, insatisfacciones, sugerencias y agradecimientos. Esta norma introdujo plazos normativos, tipologías definidas, mecanismos de segunda instancia ante el MSP y el uso del sistema digital **“Es por Aquí”** como canal principal de ingreso de trámites.

# **Apoyo al Financiamiento de las Instituciones de Asistencia Médica Colectiva del Uruguay**

---

En este contexto, y considerando el incremento sostenido en la cantidad de planteos ciudadanos, se vuelve necesario fortalecer la capacidad de respuesta del Departamento mediante la contratación de un servicio especializado de **Contact Center**. Esta instancia de atención se constituye como un soporte operativo que permita responder de forma ágil y eficiente a las consultas que no requieran intervención técnica del Departamento, derivando aquellas que sí lo ameriten mediante el sistema de gestión Redmine.

## **II. OBJETIVO GENERAL DE LA CONTRATACIÓN**

Dar respuesta oportuna al ciudadano a sus planteamientos

## **III. OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA CONTRATACIÓN**

- Apoyar al departamento de atención al usuario en la respuesta a los ciudadanos.
- Garantizar una primera respuesta ágil y clara a las consultas ingresadas a través del correo electrónico y formulario, respetando los principios de buena atención, calidad y oportunidad.
- Clasificar y derivar adecuadamente las consultas y denuncias según su complejidad, pertinencia y canal correspondiente, conforme a los procedimientos definidos por el Departamento.
- Colaborar en la descongestión del volumen de correos electrónicos pendientes, mediante la revisión, registro y tramitación de los mensajes existentes en la casilla institucional.
- Proporcionar trazabilidad y registro sistemático de todas las interacciones mediante el uso del sistema Redmine y la emisión periódica de reportes de gestión.

## **IV. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA**

- Dar respuesta a las consultas recibidas por correo electrónico
- Dar respuesta a las consultas recibidas vía formulario
- Analizar y clasificar las consultas recibidas
- Derivar al departamento aquellas consultas que requieran más información o la intervención directa del MSP.
- Derivar las denuncias recibidas al Departamento de Atención al Usuario para su ingreso formal a los sistemas institucionales correspondientes ("Es por Aquí" o expediente electrónico).
- Registrar en Redmine todas las incidencias.

## **V. CARACTERÍSTICAS DE LA CONTRATACIÓN.**

Ver Anexo

## **VI. REQUERIMIENTOS DE LA EMPRESA**

- Certificado Único de DGI
- Certificado Único de BPS
- Certificado de BSE
- Formulario de datos registrales BPS ("sábana")
- DGI: formulario 6351 (RUT) y formulario 6906 (datos registrales)
- Certificado notarial de existencia, vigencia y representación de la Persona Jurídica (con una vigencia no mayor a 30 días de la expedición, tomando como referencia la fecha de

## **Apoyo al Financiamiento de las Instituciones de Asistencia Médica Colectiva del Uruguay**

---

- ingreso de la documentación). Si se envía en la solicitud de contratación el escaneo del mismo, al momento de la firma del contrato, se deberá exhibir el original.
- Fotocopia del documento de identidad de los representantes.
  - Nota con información de la cuenta bancaria: Para proveedores y/o contratados, En caso de sociedades, los respectivos formularios deberán ser acompañados de certificado de firmas y de existencia, vigencia y representación de esta, con validez no mayor a 30 días.
  - Al momento de la facturación (antes de procesarse el pago), deberá también enviarse nómina BPS, planilla de trabajo unificada, boleto BPS por aportes con la leyenda de “pago”, y certificado positivo del BSE.

### **ANEXO 1 – Características de la contratación**

#### **CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS PRODUCTOS A CONTRATAR**

- La contratada brindará el servicio desde sus instalaciones, las que deberán ser dentro del territorio nacional, preferentemente en Montevideo. Las mismas deberán contar con las condiciones acústicas requeridas para un servicio de este tipo, conectividad total, hardware y tecnología de gestión de Contact Center que permita administrar el tráfico de llamadas.
- El servicio será dar respuesta a correos electrónicos y formulario web que será respondido vía REDMINE (correo electrónico) a ciudadanos a los que se les dará respuesta y brindará ayuda sobre:
  - Consultas ingresadas a través del correo electrónico oficial del Departamento de Atención al Usuario y en el futuro mediante formulario web.
  - Analizar y clasificar las consultas recibidas.
  - Responder directamente aquellas que cuenten con la información suficiente, cerrando el caso en Redmine.
  - Elevar, a través del mismo sistema, aquellas consultas que requieran más información o la intervención directa del MSP.
  - Derivar las denuncias recibidas al Departamento de Atención al Usuario para su ingreso formal a los sistemas institucionales correspondientes (“Es por Aquí” o expediente electrónico). Ver Anexo 1. – Proceso Operativo
- La empresa será responsable de la gestión del personal asignado al servicio. El adjudicatario deberá: a) poseer personal idóneo para la ejecución de los trabajos; b) permitir a la contratante el libre acceso a las instalaciones del Contact Center a fin de verificar los métodos, procedimientos y tecnologías empleados; c) mantener personal entrenado para las suplencias; d) en caso de rotación del personal, garantizar el nivel del servicio, ya que de lo contrario, será motivo de penalización por parte de la contratante; e) en caso de verificarse paros de trabajadores en la empresa contratada, la misma deberá garantizar el servicio a través de guardias gremiales f) las personas con acceso a los sistemas antes mencionados deberán firmar clausula de confidencialidad y porteccion de datos personales dado el manejo de datos sensibles.
- El personal, tanto agentes como supervisores, deberá tener formación acreditada en Atención de clientes y marcado perfil proactivo para la recepción, gestión y resolución de consultas y/o reclamos. En los casos de los agentes cuyas tareas específicas sean las

## **Apoyo al Financiamiento de las Instituciones de Asistencia Médica Colectiva del Uruguay**

---

comunicaciones por escrito, deberán tener habilidades para estas interacciones: capacidad para expresar las ideas, manejo del vocabulario, buena redacción y ortografía. Los cargos de supervisión deberán acreditar experiencia en la gestión de equipo de Contact Center, capacidad de liderazgo y habilidad para el manejo de situaciones conflictivas.

- La selección del personal estará a cargo de la contratada, reservándose la contratante el derecho de solicitar el cambio inmediato de cualquier empleado cuando entienda que no se adecua a las tareas para las que fue asignado, o por otros motivos que la contratante entienda debidamente justificados. Dicho cambio se deberá efectivizar como máximo a las 72 horas luego de notificada la solicitud.
- El servicio de respuesta de consultas ingresadas por formulario se realizará de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas, excepto los feriados no laborables. El horario y los días de trabajo podrán verse eventualmente modificados de acuerdo a las necesidades de servicio de la contratante.
- En caso que se registre un incremento en la actividad, el adjudicatario deberá garantizar los niveles de servicio, según los Indicadores de Gestión que se detallan en el presente pliego, adecuando el plantel de funcionarios en caso que sea necesario.
- Se espera que todas las tareas del servicio, se realicen dentro del horario de atención establecido, salvo temas puntuales y excepcionales que puedan excederse de ese horario.
- La empresa deberá asegurar que los servicios no se vean resentidos en ningún momento y bajo ninguna circunstancia.
- Para facilitar la gestión de manera integrada y llevar registro de las interacciones de las personas con los mismos, se debe poder generar reportes de gestión del servicio por diferentes criterios, y evolucionar de manera flexible y controlada cuando sea necesario integrar nuevos canales.
- La empresa deberá presentar en su oferta la descripción del sistema propuesto incluyendo funcionalidades, muestras de pantallas u otro material que permita conocer el mismo.
- Se deberá dejar trazas de todas las interacciones de cada persona con los distintos canales de atención a través de Redmine.
- Al inicio del proyecto se coordinará y capacitará al proveedor en el uso de Redmine.

Los datos mínimos a registrar serán:

- Cédula de la persona
- Fecha y hora de la atención
- Pregunta
- Respuesta
- Celular y/o teléfono y correo electrónico para contacto.

### **PRODUCTO 1. GESTIÓN Y RESPUESTAS A TRÁMITE EN LINEA.**

- Se implementará un trámite en línea donde los ciudadanos podrán realizar consultas diversas. De cada trámite se generará un ticket de Redmine con algunos datos obligatorios.

## **Apoyo al Financiamiento de las Instituciones de Asistencia Médica Colectiva del Uruguay**

---

- Se le dará respuesta a través del proyecto de Redmine. Para facilitar la tarea la contratante brindará una serie de respuestas estándar a modo de facilitar las mismas.
- Cuando el equipo no pueda dar respuesta, la consulta será derivada a la contratante o quien ésta designe para que se elabore la respuesta que en una segunda instancia el personal del Contact center transmitirá al trabajador.
- La comunicación entre el Contact center y la contratante se realizará de forma electrónica a través de Redmine.
- Las respuestas a las consultas deben de ser dadas dentro de las 24 horas hábiles de su recepción.
- Se proporciona un detalle de correos recibidos en los últimos 3 meses.

### **PRODUCTO 2. respuesta a correos atrasados**

A la fecha el departamento tiene un Stock de correos 600 correos sin responder a la ciudadanía. En función del stock al momento de firma del contrato, se prevé el plazo de un mes para dar respuesta a este stock.

- La oficina cuenta con un atraso de 600 correos sin responder a la fecha. Se solicita como producto único dar respuesta a este stock, en un plazo no mayor de 1 mes.
- De cada trámite se generará un ticket de Redmine. En cada ticket se deberá completar los siguientes datos.
  - Cédula de la persona
  - Fecha y hora de la atención
  - Pregunta
  - Respuesta
  - Celular y/o teléfono y correo electrónico para contacto.

### **LICENCIAMIENTO**

La contratante no se hará cargo de pagar licencias de software de ningún tipo. En caso de que la herramienta utilizada implique licenciamiento, el proveedor deberá asumir sus costos dentro del servicio ofrecido.

### **DISPONIBILIDAD DE LA SOLUCIÓN**

- El sistema deberá estar disponible en el horario de lunes a viernes de 8:00 a 18:00.
- En caso de indisponibilidad del sistema en dicho horario, el mismo deberá recuperarse en un máximo de 2 horas.
- En todos los casos de indisponibilidad deberá brindar en formulario web una pantalla de notificación que indique que el sistema no está disponible.

### **GESTIÓN DE SOLICITUDES**

Una vez que la contratante realice solicitudes de alta de noticias o instructivos, deberán ser comunicadas a sus agentes y quedar disponibles en el sistema de la contratada en un plazo máximo de 2 horas.

Las solicitudes del tipo alta de trámites o usuarios deberán ser resueltas en un máximo de 24

## **Apoyo al Financiamiento de las Instituciones de Asistencia Médica Colectiva del Uruguay**

---

horas.

Durante la etapa inicial del proyecto (dentro de los 10 días calendario de la firma del contrato), se definirán en conjunto los procedimientos de control para los niveles de servicio establecidos.

### **TIEMPO DE RESPUESTA Y SOLUCIÓN DE INCIDENTES NO CRÍTICOS**

Frente a la ocurrencia de errores de funcionamiento del sistema que no impliquen su indisponibilidad total, se establecerá en conjunto al inicio del proyecto el procedimiento de comunicación, clasificación y resolución de estos, así como los niveles de servicio necesarios para cada tipo de incidente. El tiempo máximo de respuesta ante un error detectado en la solución no podrá exceder las 48 horas hábiles.

### **INTERFAZ FORMULARIO WEB**

El formulario Web será diseñado por el MSP a la brevedad, a través de un trámite en línea y derivado a Redmine para su respuesta.

### **REQUISITOS DE SEGURIDAD**

En caso de que el proveedor utilice algún sistema propio se deberá cumplir con los requisitos generales de seguridad los cuales se muestran a continuación:

- Contar con un sistema de backup con frecuencia al menos semanal, también se deberá contar con algún mecanismo con el cual la contratante pueda acceder a los mismos.
- Utilización de canales de comunicación seguros entre módulos y/o componentes externos e internos (HTTPS).
- Contar con las herramientas de seguridad para garantizar la confidencialidad, integridad y autenticidad de los datos.
- El proveedor deberá indicar cuál es la seguridad implementada a nivel de logs de auditoría.
- Se debe cumplir con las buenas prácticas estipuladas en el top 10 de OWASP.
- El proveedor debe contar con una contraparte especialista para consultas técnicas y de seguridad.
- Manejo de información sensible propia del sistema: Se debe garantizar que el software desarrollado no divulgue información sensible en respuestas de error, incluyendo detalles del sistema, identificadores de sesión o información de las cuentas de los usuarios; así mismo, deben implementar mensajes de error genéricos. No se debe mostrar información innecesaria, como por ejemplo, en los encabezados de respuesta que se refieran a los sistemas operativos y versiones del software utilizado.
- Seguridad a nivel de ambiente: El software desarrollado no debe poder ejecutar comandos directamente en el sistema operativo.

### **ALERTA DE ERRORES**

Cuando el Contact Center detecte que en un período de un día se repite frecuentemente la misma consulta, se deberá contactar de forma urgente a la contratante o a quien esta designe, por el medio que se haya pactado.

### **REPORTES E INFORMES**

Mensualmente, la empresa deberá remitir a la contratante un completo reporte de gestión del servicio y además deberá contar con la posibilidad de realizar informes a pedido, en cualquier

## Apoyo al Financiamiento de las Instituciones de Asistencia Médica Colectiva del Uruguay

---

momento del mes, con cruzamiento de datos y por diferentes períodos.

A continuación, se presenta la información que se busca relevar, la que podrá modificarse de acuerdo a los requerimientos que la contratante solicite:

- Cantidad de correos en stock, respondidos.
- Cantidad de correos por tipo de consultas (se brindará una lista de agrupamiento)
- Cantidad de correos resueltos en línea
- Cantidad de incidencias derivadas al back office, según registro de incidencia
- Promedio de correos nuevos recibidos diariamente y mensuales

Estos indicadores podrán modificarse de acuerdo a los requerimientos que el MSP solicite. Los reportes detallados deben poder ser exportables en formato de planilla electrónica (Archivo csv o xls)

### CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO A CONTRATAR

#### PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

##### Propuesta Económica

La propuesta económica a presentar deberá incluir el desarrollo los productos planteados, además de los servicios legales y administrativos que contempla la propuesta y la etapa de implementación de los formularios en el campus.

La contratante podrá adjudicar total o parcialmente los productos.

Las partes de común acuerdo podrán efectuar transposiciones de fondos de ítems, mientras no se supere el monto total establecido.

En el caso de que el cumplimiento de la propuesta genere sobrecostos que no están contemplados en el precio serán de cargo exclusivo de la contratada.

Se deberá presentar una propuesta que contemple el valor de todos los productos.

La propuesta económica se deberá presentar de acuerdo con la siguiente tabla en moneda nacional e impuestos incluidos.

En el caso del ITEM 1, se deberá especificar si existe una base mínima mensual de horas a contratar.

N° de ítem	Tipo	Cantidad	Precio unitario total en \$U (sin impuestos)	Impuestos en \$U	Precio total en \$U impuestos incluidos
1	<b>Servicio de formulario web</b>	Servicio global mensual			
2	<b>Resolución al Stock</b>	Servicio global mensual			

## **Apoyo al Financiamiento de las Instituciones de Asistencia Médica Colectiva del Uruguay**

---

3	<b>Capacitación de los agentes</b>	Hasta 20 horas de capacitación			
---	------------------------------------	--------------------------------	--	--	--

### **Propuesta Técnica**

El análisis y puntuación de las ofertas se realizará para cada ítem por separado en la evaluación técnica, de acuerdo con la distribución detallada a continuación:

<b>Factores para evaluar</b>	<b>Indicador</b>	<b>Puntaje máximo</b>
Experiencia en servicio de Contact Center canal de formulario web (Producto 2)	Al menos 2 cartas	15
Experiencia en servicio de Contact Center de en otros canales (Producto 3)	Al menos 2 cartas	15
Experiencia en prestación de servicios de atención al usuario	Al menos 1 carta	10
Experiencia en prestación de servicio para el sector Salud	Al menos 1 carta	15
Experiencia en prestación de servicios para organismos públicos	Al menos 2 cartas	5
Descripción del sistema de gestión integrada - omnicanal	Documento descriptivo	15
Metodología de soporte técnico (tiempo de respuesta)	Documento descriptivo	15
Plan de desborde de llamadas y automatización	Documento descriptivo	10
Total		100

### **FACTORES DE COMPARACIÓN DE LAS OFERTAS Y ADJUDICACIÓN**

La admisión inicial de una propuesta no será obstáculo a su rechazo si se constatan luego defectos que violen los requisitos legales o aquellos sustanciales contenidos en el pliego.

No se tendrán en cuenta aquellas ofertas que no contemplen las exigencias indicadas en el presente pliego de condiciones o presenten cotizaciones parciales.

Se considerarán apartamientos sustanciales aquellos que no puedan subsanarse sin alterar

## **Apoyo al Financiamiento de las Instituciones de Asistencia Médica Colectiva del Uruguay**

---

materialmente la igualdad de los oferentes.

Sobre la base de la respuesta de los oferentes, verificará el cumplimiento de la totalidad de los numerales

El puntaje final de la propuesta, considerando tanto la evaluación técnica como la evaluación económica, estará dado por la siguiente fórmula:

$$PF= (POME/PO)*100*0,30+ (PTO)*0,70$$

Dónde:

**PF:** Puntaje final

**POME:** Precio de la oferta más económica

**PO:** Precio de la oferta que está siendo evaluada

**PTO:** Puntaje técnico de la oferta que está siendo evaluada, el cual surge de la suma del puntaje obtenido en la evaluación técnica.

### **Negociaciones**

En caso de presentarse dos o más ofertas similares que reciban calificación similar (que la evaluación de cada una de ellas no supere el 10% de la oferta menor), se podrá invitar a los oferentes respectivos a mejorar sus ofertas, otorgándoles un plazo no menor a veinticuatro horas para presentarlas.

La adjudicación reservándose la facultad de:

- Declarar desierto el llamado.
- Rechazar las ofertas que no cumplan con los requerimientos exigidos en este pliego.
- Adjudicar parcialmente el llamado.

### **VIGENCIA DEL CONTRATO**

El contrato por los Servicios de Contact Center, regirá desde el momento de firma del contrato por un período de hasta 3 meses, prorrogable mensualmente por hasta 3 meses por solicitud de la contratante.

### **CONDICIONES DE PAGO**

El pago se efectuará contra factura, mensualmente, a 45 días mes vencido, previa aprobación del informe mensual de gestión y siempre que la empresa se encuentre al día en el pago de todas sus obligaciones (entre ellas, las tributarias, legales, etc).

En forma previa a la emisión de la factura, la empresa deberá contar con la aprobación del MSP quien analizará la entrega de productos según etapa y, de aprobarse, autorizará la emisión de la factura y la liberación de la suma correspondiente.

### **MORA Y SANCIONES PECUNIARIAS (MULTAS)**

El adjudicatario caerá en mora de pleno derecho por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas, por el solo hecho de hacer o no hacer algo contrario a lo estipulado, sin necesidad de interposición judicial o extrajudicial alguna.

## Apoyo al Financiamiento de las Instituciones de Asistencia Médica Colectiva del Uruguay

---

Las multas definidas en la presente cláusula no se aplicarán en aquellos casos en que ocurra desborde de consultas por causas ajenas a la contratada.

En caso de registrarse incumplimientos, la contratante se reserva la facultad de aplicar multas, las cuales serán acumulativas y serán descontadas de la facturación mensual, según el siguiente detalle:

Nº indicador	Nombre indicador	Descripción	Valor exigido	Multa por no cumplimiento
1	Calidad de respuesta en correos electrónicos	Cantidad de respuestas con error crítico sobre el total de consultas por formulario web auditadas	hasta 10%	2% de la facturación mensual en una primera instancia. 5% de la facturación mensual en caso de reincidencia
2	Cantidad de registros de correos en Redmine	Cantidad de correos registrados en Redmine sobre la cantidad de llamadas recibidas	hasta 5%	2% de la facturación mensual en una primera instancia. 5% de la facturación mensual en caso de reincidencia

Los indicadores miden la calidad de las respuestas y la atención por los diferentes canales, serán controlados por parte de la contratante en forma mensual de la siguiente manera:

- Se tomará una muestra del 5% de las comunicaciones por cada canal hasta un máximo de 100 por cada uno.
- La contratante realizará una selección aleatoria para la valoración de estas comunicaciones, las cuales serán realizadas durante el mes siguiente de efectuadas, categorizando como comunicación con error y sin error, emitiendo un informe para trabajar acciones de mejora junto al proveedor.
- Por cada comunicación auditada se analizan las siguientes variables:
  - Información brindada a las personas. Se computa error en esta variable cuando el agente brinda información errónea o incompleta que afecte a las personas y la información solicitada está disponible.
  - Procesos. Se computa error en este punto cuando el agente no cumple los procedimientos establecidos por la contratante para esa comunicación. Algunos ejemplos de este caso son:
    - Registrar incorrectamente una consulta en el sistema de Información.
    - No buscar correctamente la información solicitada.

## **Apoyo al Financiamiento de las Instituciones de Asistencia Médica Colectiva del Uruguay**

---

Error en la derivación de la consulta.

- Vocación de servicio. Esta variable mide la clara vocación de servicio que el agente siempre debe poner de manifiesto al momento de atender a las personas.

Mensualmente, dentro de los primeros 5 días hábiles, el adjudicatario enviará los informes que se establecen en el pliego.

En cada informe mensual se evaluará el grado de cumplimiento de los niveles de servicio acordados.

La contratante al recibir el informe de gestión mensual, analizará los resultados y comunicará a la empresa su aprobación o sus observaciones, comentarios y sugerencias dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción. La empresa contará con el mismo plazo para realizar sus descargos y ponerlos en conocimiento fehaciente de la contratante. Cumplida la notificación, si la contratante entendiera que las observaciones fueron justificadas o subsanadas, lo pondrá en conocimiento de la contratada, a los efectos de la emisión de las facturas correspondientes. En caso contrario, la contratante podrá sancionar a la contratada, debitando el importe de la multa de la facturación correspondiente.

Previo a la aplicación de cualquier multa por incumplimiento, se notificará de ello al adjudicatario, otorgándole vista de las actuaciones correspondientes a los efectos de que la misma pueda articular su defensa.

Además, cualquier situación que interrumpa el correcto desarrollo del servicio, y que sea ajena a la voluntad de la contratante, podrá penalizarse con una multa del 5% de la facturación mensual.

### **RESCISIÓN**

Serán causales de rescisión del contrato:

- El incumplimiento de las obligaciones y condiciones descritas en el presente pliego, por parte de la empresa, su personal, sus procedimientos o métodos de trabajo.
- La contratante podrá rescindir el contrato unilateralmente, en caso de que hubiera correspondido la aplicación de tres o más multas en un período de 2 meses de la contratación.

### **CONFIDENCIALIDAD**

El adjudicatario se obliga a sí mismo, sus empleados y demás empresas subcontratadas, a mantener la confidencialidad de los datos, siendo el MSP dueños de la información que reside y emana de sus sistemas de gestión y de todos los datos y vínculos que de ella se deriven. No se podrá revelar ni trasladar esta información a terceros, ni utilizarla con otros fines que no sean los exclusivamente establecidos en el presente pliego.

En relación a la información obtenida por la empresa contratada y el personal que ésta suministre, estará estrictamente prohibida su divulgación, y utilización en beneficio propio o de terceros. Esta obligación se mantendrá vigente aún después de la expiración o rescisión del contrato.

## **Apoyo al Financiamiento de las Instituciones de Asistencia Médica Colectiva del Uruguay**

---

Al inicio del contrato, cada integrante del equipo de trabajo, deberá suscribir un compromiso de confidencialidad en los términos señalados a continuación: Texto del compromiso: "De conformidad con lo establecido en el art. 302 del Código Penal ("El que sin justa causa, revelare secretos que hubieran llegado a su conocimiento, en virtud de su profesión, empleo o comisión, será castigado, cuando el hecho causare perjuicio, con 100 UR a 600 UR de multa), me comprometo a guardar estricto secreto y absoluta reserva sobre todos los asuntos que lleguen a mi conocimiento en función de la prestación de servicios contratados por la contratante y siendo consciente que se me prohíbe utilizar, sin previa autorización, informes, documentos, y otros datos de la contratante. En prueba de conformidad, y como constancia de notificación, firman por la empresa las autoridades y técnicos prestadores de los servicios de referencia, entregando copia a la empresa."

La empresa contratada será responsable de hacer firmar al personal asignado a los servicios objeto de la presente licitación, el compromiso de confidencialidad citado ut supra. Una vez recabado el consentimiento, se deberá remitir a la contratante.

### **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Las herramientas utilizadas por la empresa deben contemplar aspectos de protección de datos personales.

El tratamiento de los datos debe realizarse de acuerdo con la normativa de Protección de Datos Personales vigente en Uruguay (Ley Nº 18.331 de 11 de agosto de 2008 y Decreto Nº 414/2009 de 31 de agosto de 2009).

Se considera dato personal la información de cualquier tipo referida a personas físicas o jurídicas determinadas o determinables, a modo enunciativo, cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo que refiera a ellas directa o indirectamente, conforme con lo dispuesto en la normativa mencionada.

El sistema debe asegurar el cumplimiento de las normas en materia de protección de datos personales:

- Posibilidad de controlar el acceso a los datos, incluyendo las integraciones a sistemas y servicios.
- Permitir el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, actualización, inclusión y supresión de datos personales de las personas.
- Permitir el bloqueo de los datos de una persona, entendiendo por bloqueo la indisponibilización de los datos para su uso por parte de aplicaciones sin eliminarla de la base de datos.

Las aplicaciones y las nuevas bases de datos creadas como producto del desarrollo del sistema informático solicitado en este pliego deben estar construidas de forma tal que la ejecución del ejercicio de los derechos mencionados no interfiera con el funcionamiento normal del sistema.

Los mecanismos previstos para el ejercicio total de los derechos de acceso, rectificación, actualización y supresión, así como el mecanismo de bloqueo, serán utilizados en situaciones excepcionales y podrán ser utilizados exclusivamente por administradores del sistema.

## **Apoyo al Financiamiento de las Instituciones de Asistencia Médica Colectiva del Uruguay**

---

El proveedor se obliga a tratar los datos personales a los que tuviere acceso en virtud de este procedimiento 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 de la contratante

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.

Cuando alguna de las partes conozca de la ocurrencia de vulneraciones de seguridad en cualquier fase del tratamiento que realice, que sean susceptibles de afectar en forma significativa los derechos de los interesados deberá informar de tal extremo a la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales (URCDP).

Los datos personales deberán estar alojados en territorio nacional. No se autorizan alojamientos temporales ni definitivos en servidores situados fuera del país.

Una vez cumplida la prestación contractual los datos personales tratados deberán ser destruidos, salvo que medie autorización expresa de aquel por cuenta de quien se prestan tales servicios cuando razonablemente se presuma la posibilidad de ulteriores encargos, en cuyo caso se podrá almacenar con las debidas condiciones de seguridad por hasta un período de hasta dos años.

### **CUMPLIMIENTO DE NORMAS. OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES**

La contratada será responsable por las obligaciones laborales, previsionales e impositivas que correspondieren en relación al personal por ella asignado para el cumplimiento del objeto del presente llamado.

La empresa deberá cumplir con las disposiciones legales vigentes referentes a: laudos salariales establecidos por los Consejos de Salarios, horas de trabajo y demás condiciones laborales que correspondan y aportes y contribuciones de seguridad social. Asimismo, deberá cumplir con la normativa específica aplicable a este rubro, como ser el Decreto N° 147/012 y normativa asociada.

El incumplimiento por parte de la empresa contratada en el pago de las retribuciones mencionadas anteriormente, será causal de rescisión del contrato por responsabilidad imputable a esta.

Queda pactado que cualquier adeudo de la firma contratada, incluidos los rubros de carácter salarial, previsional, así como los correspondientes al seguro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales a los que tuvieran derecho los trabajadores de la empresa contratada, podrá retenerse de los pagos o créditos que le correspondan a la misma, ya sea, provenientes del contrato incumplido por su parte con la contratante, o de otros que pueda tener con el organismo, o de cualquier otro crédito, imputándose esa retención para el pago de tales adeudos. Todo ello, sin perjuicio de hacerlo efectivo en su caso contra el depósito de

## **Apoyo al Financiamiento de las Instituciones de Asistencia Médica Colectiva del Uruguay**

---

garantía de cumplimiento de contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, la contratada deberá mantener indemne a la contratante ante cualquier reclamo ya sea por obligaciones laborales, previsionales, impositivas e incluso, por cualquier tipo de responsabilidad que se pretenda imputar a consecuencia del objeto del presente llamado.

De considerarse que la contratada ha incurrido en infracción a las normas, laudos o convenios colectivos vigentes, la contratante podrá dar cuenta de dicha infracción a la Inspección General del Trabajo y de la Seguridad Social, a los efectos previstos en el artículo 4º del Decreto 475/005.

La contratante podrá solicitar al adjudicatario, en cualquier momento durante la ejecución de las prestaciones, la contratación de un seguro de fianza del Banco de Seguros del Estado, en cuya póliza se designe a la contratante como beneficiaria; dicho seguro se solicitará a los efectos de precaver posibles reclamos por incumplimiento de obligaciones laborales, previsionales, así como contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (Ley Nº 18.099).

En caso de que la contratante hiciera uso de la facultad antes referida, lo pondrá en conocimiento de la contratada, notificándola por telegrama colacionado o carta certificada con aviso de retorno, y otorgándole un plazo de 10 días hábiles a contar a partir del día siguiente a la notificación para que la misma presente ante la misma, copia que acredite la solicitud o inicio de dicho trámite ante el BSE. Asimismo, la contratante podrá requerir información en cualquier momento acerca del estado de dicho trámite, debiendo presentar la póliza definitiva en un plazo máximo de 20 días hábiles; en caso contrario, la contratante podrá dar por rescindido el contrato sin derecho a ningún tipo de indemnización o reclamación de ninguna clase.

### **Presentación de las ofertas y Aclaraciones**

Se recibirán en sobre cerrado conteniendo la propuesta y los requisitos solicitados en el Anexo II hasta el día 11 de agosto de 2025 a las 16 horas en la Oficina 109 (Secretaría de la Junta Nacional de Salud del Ministerio de Salud Pública).

Las solicitudes de aclaración podrán ser formuladas por los adquirentes del Pliego mediante comunicación escrita dentro del plazo de 3 días antes del acto de presentación de oferta, vía mail a : [cariztegui@msp.gub.uy](mailto:cariztegui@msp.gub.uy).

Las consultas deberán ser específicas y deberán ser evacuadas por MSP dentro del plazo de 24 horas después de su recepción, comunicado las mismas vía mail a quien realizó la consulta.

### **ANEXO I – Proceso Operativo**

- Si la consulta cuenta con la información necesaria y existe respuesta institucional predefinida, el operador dará respuesta al usuario desde el correo institucional, cerrando el caso en Redmine.
- Si falta información o la consulta excede el conocimiento disponible, se registrará como caso pendiente en Redmine, solicitando al MSP la respuesta.

## Apoyo al Financiamiento de las Instituciones de Asistencia Médica Colectiva del Uruguay

- En caso de denuncias, el Contact Center no responderá al usuario, sino que derivará el caso completo al Departamento, quien decidirá su ingreso a los sistemas formales (“Es por Aquí” o expediente electrónico).
- Asimismo, el proveedor se hará cargo de forma retroactiva de los correos electrónicos pendientes de respuesta que se encuentren actualmente en la casilla atencionalusuario@msp.gub.uy, a efectos de su revisión, registro y procesamiento conforme a los criterios mencionados.

### ANEXO I – Mails recibidos últimos 3 meses 2025

Flujo mensual de correos recibidos por día					
martes, 1 de Abril de 2025	25	jueves, 1 de Mayo de 2025	12	domingo, 1 de Junio de 2025	5
miércoles, 2 de Abril de 2025	29	viernes, 2 de Mayo de 2025	135	lunes, 2 de Junio de 2025	63
jueves, 3 de Abril de 2025	61	sábado, 3 de Mayo de 2025	4	martes, 3 de Junio de 2025	64
viernes, 4 de Abril de 2025	83	domingo, 4 de Mayo de 2025	5	miércoles, 4 de Junio de 2025	60
sábado, 5 de Abril de 2025	7	lunes, 5 de Mayo de 2025	90	jueves, 5 de Junio de 2025	64
domingo, 6 de Abril de 2025	7	martes, 6 de Mayo de 2025	64	viernes, 6 de Junio de 2025	61
lunes, 7 de Abril de 2025	74	miércoles, 7 de Mayo de 2025	75	sábado, 7 de Junio de 2025	5
martes, 8 de Abril de 2025	128	jueves, 8 de Mayo de 2025	84	domingo, 8 de Junio de 2025	9
miércoles, 9 de Abril de 2025	81	viernes, 9 de Mayo de 2025	62	lunes, 9 de Junio de 2025	55
jueves, 10 de Abril de 2025	93	sábado, 10 de Mayo de 2025	4	martes, 10 de Junio de 2025	102
viernes, 11 de Abril de 2025	65	domingo, 11 de Mayo de 2025	7	miércoles, 11 de Junio de 2025	55
sábado, 12 de Abril de 2025	7	lunes, 12 de Mayo de 2025	92	jueves, 12 de Junio de 2025	41
domingo, 13 de Abril de 2025	0	martes, 13 de Mayo de 2025	96	viernes, 13 de Junio de 2025	62
lunes, 14 de Abril de 2025	66	miércoles, 14 de Mayo de 2025	86	sábado, 14 de Junio de 2025	8
martes, 15 de Abril de 2025	32	jueves, 15 de Mayo de 2025	43	domingo, 15 de Junio de 2025	4
miércoles, 16 de Abril de 2025	20	viernes, 16 de Mayo de 2025	72	lunes, 16 de Junio de 2025	73
jueves, 17 de Abril de 2025	13	sábado, 17 de Mayo de 2025	6	martes, 17 de Junio de 2025	62
viernes, 18 de Abril de 2025	7	domingo, 18 de Mayo de 2025	6	miércoles, 18 de Junio de 2025	42
sábado, 19 de Abril de 2025	3	lunes, 19 de Mayo de 2025	86	jueves, 19 de Junio de 2025	8
domingo, 20 de Abril de 2025	3	martes, 20 de Mayo de 2025	65	viernes, 20 de Junio de 2025	65
lunes, 21 de Abril de 2025	64	miércoles, 21 de Mayo de 2025	63	sábado, 21 de Junio de 2025	5
martes, 22 de Abril de 2025	51	jueves, 22 de Mayo de 2025	46	domingo, 22 de Junio de 2025	9
miércoles, 23 de Abril de 2025	64	viernes, 23 de Mayo de 2025	60	lunes, 23 de Junio de 2025	69
jueves, 24 de Abril de 2025	73	sábado, 24 de Mayo de 2025	13	martes, 24 de Junio de 2025	48
viernes, 25 de Abril de 2025	74	domingo, 25 de Mayo de 2025	8	miércoles, 25 de Junio de 2025	50
sábado, 26 de Abril de 2025	16	lunes, 26 de Mayo de 2025	229	jueves, 26 de Junio de 2025	39
domingo, 27 de Abril de 2025	5	martes, 27 de Mayo de 2025	79	viernes, 27 de Junio de 2025	39
lunes, 28 de Abril de 2025	95	miércoles, 28 de Mayo de 2025	70	sábado, 28 de Junio de 2025	6
martes, 29 de Abril de 2025	109	jueves, 29 de Mayo de 2025	72	domingo, 29 de Junio de 2025	10
miércoles, 30 de Abril de 2025	60	viernes, 30 de Mayo de 2025	62	lunes, 30 de Junio de 2025	55
		sábado, 31 de Mayo de 2025	5		
<b>Total Correos Recibidos</b>	<b>1415</b>		<b>1801</b>		<b>1238</b>

### ANEXO II Presentación de la propuesta.

En sobre cerrado, se deberá presentar.

- Copia de Tarjeta de RUT DGI formulario 6906.
- Certificados al día BPS, DGI, BSE
- Cuadro de cotización de productos
- Pendrive conteniendo los documentos solicitados para la evaluación
- Notas solicitadas para la evaluación