

## UNIVERSIDAD DE LA REPUBLICA - FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES y EL BANCO DE PREVISION SOCIAL

En la ciudad de Montevideo, el día nueve de setiembre del año dos mil dieciséis, entre **POR UNA PARTE:** el Banco de Previsión Social (en adelante BPS), *Instituto de Seguridad Social* representado por el Sr. Heber Galli y el Dr. Eduardo Giorgi en sus calidades de Presidente y Secretario General del Directorio respectivamente, constituyendo domicilio en Avenida Fernández Crespo N° 1621 de ésta ciudad y **POR OTRA PARTE:** la Universidad de la República-Facultad de Ciencias Sociales, representada por su Rector Dr. Roberto Markarian, y por el Decano Dr. Diego Piñeiro, con domicilio en Av. 18 de julio 1824 acuerdan celebrar el presente convenio específico que se regirá por las siguientes cláusulas:

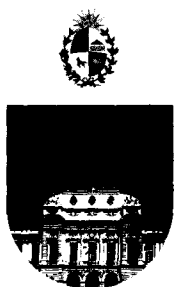
### **PRIMERA: Antecedentes**

1.1. Con fecha 4 de mayo 1998 se firmó un convenio entre la Universidad de la República - Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Sociología, con el fin de desarrollar estudios en conjunto para Organismos e Instituciones Públicas.

1.2 Con fecha 11 de agosto de 2004, por RD N°26-12/2004 se aprobó entre el BPS *Instituto de Seguridad Social* y la UDELAR un convenio marco de Cooperación Científica y Técnica. En el marco del referido convenio las partes se comprometieron a elaborar y ejecutar de común acuerdo, programas y proyectos de cooperación científica y técnica, los que serán objeto de acuerdos complementarios con especificación de los objetivos correspondientes a cada programa o proyecto.

1.3 El Departamento de Sociología (DS) de la Facultad de Ciencias Sociales en acuerdo con el Banco de Previsión Social, ha realizado estudios de satisfacción de usuarios de los diferentes servicios del BPS y de imagen pública de la institución en los años 2004, 2005, 2007 y 2012

1.4 Asimismo, el Departamento de Sociología de la Facultad de Ciencias Sociales ha realizado para el Banco de Previsión Social bajo la modalidad de Convenio en el año 2012 el Relevamiento a Organizaciones de Personas Mayores y de Personas con Discapacidad del Registro Nacional de Instituciones del BPS y en 2014 un Diagnóstico de la situación de las Mujeres trabajadoras en el medio rural respecto a su acceso a la Seguridad Social.



UNIVERSIDAD  
DE LA REPUBLICA  
URUGUAY



1.5 Que es necesario al Banco de Previsión Social, la cooperación del Departamento de Sociología de la Facultad de Ciencias Sociales para la ejecución del siguiente proyecto:

**SEGUNDA: Objeto y Actividades**

2.1 Objeto del convenio

Ambas instituciones – Facultad de Ciencias Sociales - Departamento de Sociología y el Banco de Previsión Social (BPS) se comprometen a realizar en conjunto actividades relacionadas con la actualización de las dimensiones e indicadores para evaluar la satisfacción de los usuarios-beneficiarios y contribuyentes, de modo que contemplen los cambios implementados en los servicios del BPS.

2.2 Actividades a realizar:

1. Actualizar y adaptar las dimensiones, indicadores e instrumentos de medición del sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios a los cambios organizacionales acontecidos en los últimos años.
2. Actualizar y mejorar la comparabilidad de los indicadores tanto entre los diferentes servicios como en las anteriores mediciones

Los detalles de las actividades, plazos, seguimiento y productos esperados se encuentran definidos en las condiciones técnicas especificadas en el Anexo que forma parte integrante del presente Convenio.

A fin de dar cumplimiento a las actividades que se detallan en el Anexo se conformará un equipo técnico integrado por quienes las instituciones firmantes dispongan.

**TERCERA: Objeto Final**

La Facultad de Ciencias Sociales, a través del Departamento de Sociología se compromete a presentar los productos que se detallan en el Anexo.

**CUARTA: Designaciones**

Como grupo de Contacto la Universidad de la República - Facultad de Ciencias Sociales designará un coordinador académico del Convenio, comprometiéndose el Banco de Previsión Social a designar a una Unidad coordinadora de la institución.

**QUINTA: Seguimiento del Proyecto**

Durante el transcurso del proyecto, con el objeto de coordinar, dirigir y supervisar las actividades previstas en este Convenio, se designan como representantes a la Asesoría en Políticas de Seguridad Social por parte del Banco de Previsión Social y al Departamento de Sociología por parte de la Facultad de Ciencias Sociales.

Las unidades responsables ejercerán la supervisión de las actuaciones, con las más amplias facultades admitidas en este convenio, pudiendo en todo momento, solicitar informes y aclaraciones sobre el desarrollo del objeto del convenio y participar activamente en cada una de las actividades a desarrollar; realizar las gestiones y acciones que se estimen convenientes para cumplir con la correcta ejecución de las actividades.



UNIVERSIDAD  
DE LA REPUBLICA  
URUGUAY



*Instituto de Seguridad Social*

**SEXTA: Precio y Condiciones de Pago**

El BPS pagará y depositará en la cuenta que proporcione la Facultad de Ciencias Sociales, la cantidad de \$ 613.660 (seiscientos trece mil seiscientos sesenta pesos uruguayos) que representa el precio total establecido en el presente convenio al cual se limita la responsabilidad económica del BPS.

El pago se realizará de la siguiente forma:

30% a la firma del convenio, a modo de apoyo para el inicio de las actividades.

40% contra entrega y aprobación de Informe estadístico y de entrevistas a jerarcas y mandos medios de la Institución. (Informe I)

30% contra entrega y aprobación del informe final de acuerdo a lo establecido en el Anexo.

**SEPTIMA: Plazo de Entrega del Producto del Convenio**

Los plazos de entrega de los productos se encuentran especificados en el Anexo del presente Convenio.

**OCTAVA: Vigencia del Convenio**

El plazo de este Convenio será por el término de un año, a partir de la firma, pudiendo renovarse automáticamente, por un período similar en las mismas condiciones expresadas en este texto.

**NOVENA: Confidencialidad**

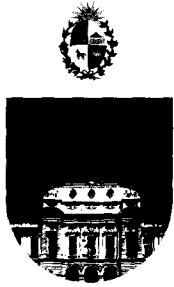
La Universidad de la República - Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Sociología - se obliga a mantener la confidencialidad de la documentación e información suministrada por el BPS o generada como resultado de la aplicación del presente Convenio, no pudiendo por ende los participantes en el mismo, divulgarla ni dar acceso a persona no autorizada, a menos que medie autorización escrita, otorgada por resolución del Directorio del BPS. Esta obligación permanece vigente aún después de culminada la relación contractual emergente del presente Convenio.

**DECIMA: Responsabilidad**

La Universidad de la República y la Facultad de Ciencias Sociales- Departamento de Sociología serán las únicas responsables por las actuaciones del personal que realice las actividades vinculadas al objeto del presente convenio, exonerando al Banco de Previsión Social de responsabilidad sobre todo hecho o actuación de los mismos.

**DECIMA PRIMERA: Publicidad**

Las resultancias de las actividades que se desarrollen en el marco de este Convenio no podrán ser publicadas sin autorización previa del Banco de Previsión Social.



UNIVERSIDAD  
DE LA REPUBLICA  
URUGUAY



### **DECIMA SEGUNDA: Comunicaciones**

El BPS podrá realizar todas las comunicaciones, notificaciones e intimaciones que estime conveniente vía fax, configurando esta comunicación un medio de notificación personal y auténtica. El comprobante que emite el fax de haber sido enviada la comunicación será prueba de la notificación.

El BPS podrá asimismo notificar personalmente de los trámites y actos administrativos por correo electrónico u otros medios informáticos o telemáticos los cuales tendrán plena validez a todos los efectos (Ley 16.736 art. 696). La constancia de lectura de un documento electrónico será prueba suficiente de su recepción (art. 7 del decreto 65/998).-

Las comunicaciones relativas a asuntos relacionados con las disposiciones del presente Convenio, con su interpretación o con cualquier aspecto jurídico conexo, deberán y podrán dirigirse a:

Banco de Previsión Social (BPS):

Contrataciones - Gerencia Administración (GADM): 24000151 interno 2722

Asesoría General en Seguridad Social (AGSS) Secretaría: 24015517 o 24000151 interno 2847.

A prueba de conformidad se firman tres ejemplares de un mismo tenor en el lugar y fecha indicados.

Dr. Roberto Markarian  
Rector  
UdelaR

Heber Galli  
Presidente  
BPS

Dr. Diego Piñeiro  
Decano  
Facultad de Ciencias Sociales

Dr. Eduardo Giorgi  
Secretario General  
BPS



*Instituto de Seguridad Social*

## ANEXO

### Estudio Actualización Dimensiones y Factores Sistema Monitoreo BPS Condiciones Técnicas

El objetivo principal de este estudio es actualizar y adaptar los instrumentos de medición a los posibles cambios en los indicadores y las dimensiones del sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios del BPS.

Para alcanzar este objetivo se desarrollará la estrategia metodológica que se detalla a continuación:

#### 1. Estrategia Metodológica

- 1.1 Análisis estadístico de las bases de datos de las Encuestas de Satisfacción a Usuarios años 2004 - 2007 - 2012 con el fin de encontrar factores y perfiles de satisfacción.
- 1.2 Entrevistas a jefes y gerentes de mandos medios de los diversos servicios de recaudación y prestaciones que otorga el BPS
- 1.3 Observación participante en los diferentes locales y medios donde se realizan los trámites que son objeto del Sistema de Evaluación.
- 1.4 Grupos focales a diversos usuarios y contribuyentes de los distintos servicios de prestaciones que otorga el BPS

#### 2. Actividades

- 2.1 Análisis estadístico de Encuestas de satisfacción 2004-2007-2012
- 2.2 20 Entrevistas en profundidad: jefes y mandos medios por servicio. (Montevideo y tres localidades de Interior)
- 2.3 Diseño de ajuste en las Dimensiones de satisfacción según servicios.
- 2.4 Taller I: identificación y validación de cambios en BPS. Participación del DS/FCS y la contraparte del BPS. (Informe I)
- 2.5 Observación participante en los diferentes servicios
- 2.6 10 Grupos Focales a usuarios de los diferentes servicios (5 grupos en Montevideo - 5 grupos en Interior, en tres lugares a definir)
- 2.7 Diseño y ajuste en las Dimensiones de satisfacción según servicios

- 2.8 Taller II: conocer y discutir dimensiones. Participación DS/FCS-BPS. (Informe II)
- 2.9 Elaboración y Testeo de los nuevos Instrumentos de Medición
- 2.10 Redacción de Informe Final

### 3. Diseño muestral

#### 3.1 Entrevistas en profundidad en Montevideo y tres localidades de Interior

- Directores BPS, Gerencia General, Sub Gerencia General
- Director Técnico de la Asesoría Tributaria y Recaudación
- Director Técnico Prestaciones
  - Gerente Prestaciones de Actividad
  - Gerente Prestaciones Pasividad
  - Gerente Prestaciones Salud
  - Gerente Prestaciones Sociales
- Gerente Unidades Descentralizadas (Interior)

#### 3.2 Observación participante en los servicios donde se realizan trámites y son objeto del Sistema de Evaluación.

- Grupos Focales usuarios distintos servicios (Montevideo e Interior)
- Prestaciones (Pasividad, Actividad, Salud, Sociales) y Contribuyentes.

### 4. Actualización Dimensiones y Factores

Con la información relevada se deberán identificar dimensiones generales, factores e indicadores correspondientes. Posteriormente se deberán ratificar o rectificar actuales, las dimensiones e indicadores del sistema de evaluación

### 5. Fecha de inicio de la investigación

La investigación deberá iniciarse una vez firmado el convenio correspondiente en el corriente año 2016

### 6. Productos esperados

- 6.1 Informe con dimensiones y factores identificados en el análisis estadístico de las bases de datos de las Encuesta de Satisfacción a Usuarios años 2004 - 2007 - 2012
- 6.2 Informe I: dimensiones y factores identificados en las entrevistas
- 6.3 Informe II: dimensiones y factores identificados en los grupos focales
- 6.4 Formularios actualizados según Dimensiones e Indicadores
- 6.5 Informe final.

Para la aprobación del informe final (que incluye los informes parciales) se deberá entregar un *Informe final borrador* en formato electrónico y dos copias impresas. Se considera *Informe final borrador* a la entrega de todos los productos esperados hasta su aprobación por la parte contratante (BPS/APSS).

Posterior a la aprobación se deberá entregar el Informe Final en formato electrónico (Word y PDF) y formato impreso (2 copias).

## 7. Presentaciones de resultados. (a definir)

7.1 Directorio, Gerencia General, Sub Gerencia General, Nivel I, Nivel II, Mandos Medios

7.2 Asesoría en Políticas Sociales (APSS).

## 8. Documentación. Normas de calidad BPS

Toda documentación a presentar deberá cumplir con las normas mínimas de calidad utilizadas por el BPS en lo que refiere a: impresión en A4, carátula identificando la información que contiene, encabezado y pie de páginas (logo, fecha de realización del estudio, numeración de páginas) índice o contenido que facilite la búsqueda de información contenida.

## 9. Planificación del trabajo

La planificación del trabajo deberá ser presentada previo a la iniciación del estudio con detalle de personal afectado.

## 10. Plazo de ejecución

La totalidad de la ejecución de la tarea deberá realizarse en un máximo de ciento ochenta (180) días corridos (6 meses).

## 11. Control de cumplimiento

El BPS ejercerá el control y seguimiento de las actuaciones en los diferentes momentos del proceso y al finalizar el mismo a través de la presentación por parte de la Facultad de Ciencias Sociales de:

- Informes de avances parciales, según el desarrollo del objeto del convenio a fijarse de común acuerdo con BPS.
- La entrega de todos los productos esperados al finalizar el trabajo.
- Ejercer los controles sobre la calidad del trabajo.
- Realizar las gestiones y acciones que se estimen convenientes para cumplir con los controles tendientes a asegurar la correcta ejecución y finalización de los servicios adjudicados.



Dr. Roberto Markarian  
RECTOR



Dr. ROBERTO MARKARIAN  
RECTOR

