



UNIVERSIDAD
DE LA REPÚBLICA
URUGUAY

UNIVERSIDAD DE LA REPUBLICA - FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y BANCO DE PREVISION SOCIAL

En la ciudad de Montevideo, el día catorce de marzo del año dos mil dieciocho, entre **POR UNA PARTE** el Banco de Previsión Social - *Instituto de Seguridad Social* (en adelante BPS), representado por el Sr. Heber Galli y el Dr. Eduardo Giorgi en su calidad de Presidente y Secretario General 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 registrá por las siguientes cláusulas:

PRIMERA: Antecedentes

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

1.1 Con fecha 11 de agosto de 2004, por RD N°26-12/2004 se aprobó entre el BPS 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.

1.2 El Departamento de Sociología de la FCS en acuerdo con el BPS ha realizado estudios de imagen pública de la institución y de satisfacción de usuarios de los diferentes servicios del BPS en los años 2004 y 2005 y 2007 y 2012.

1.3 El Departamento de Sociología de la Facultad de Ciencias Sociales en 2016/2017 ajustó las dimensiones e indicadores del formulario de encuesta para la medición de la satisfacción de los usuarios y beneficiarios de los distintos servicios brindados por el BPS a las transformaciones institucionales del último quinquenio.

1.4 El BPS considera necesario la cooperación del DS de la FCS para la ejecución del siguiente proyecto



SEGUNDA: Objeto y Actividades

2.1 Objeto del convenio Ambas instituciones FCS . DS y el BPS se comprometen a realizar en conjunto actividades relacionadas con los estudios de opinión que forman parte del sistema de monitoreo del BPS y que versan sobre:

- Imagen del BPS en la población
- Satisfacción de los contribuyentes y usuarios-beneficiarios de los servicios que el BPS brinda a la población.

2.2 Actividades a realizar

- Una encuesta nacional de hogares para evaluar la imagen pública del BPS.
- Una encuesta a nivel nacional a los distintos usuarios de los servicios brindados por el BPS, activos, pasivos y contribuyentes a través de diferentes modalidades.

Relevar la información y trabajos realizados en este campo, para mejorar la calidad de las mediciones y el análisis de la información.

Comparar los resultados con otras experiencias internacionales e intercambiar con otros centros académicos sobre este campo de estudio.

- Diseño y ejecución de sistemas de procesamiento y análisis de la información.

Los detalles de diseño muestral, cuestionario, tabulaciones, plazos, seguimiento y productos esperados serán los definidos en las condiciones técnicas especificadas en el Anexo que se consideran integrantes del presente convenio.

A fin de dar cumplimiento a las actividades detalladas anteriormente se conformará un equipo técnico integrado por quienes las instituciones firmantes dispongan.

TERCERA: Objeto Final

El Departamento de Sociología de la Facultad de Ciencias Sociales se compromete a presentar los productos que se detallan en el Anexo.

CUARTA: Designaciones

Como grupo de Contacto la UDELAR-FCS designará un coordinador académico del Convenio, comprometiéndose el BPS 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 de la Asesoría General de la Seguridad Social por parte del BPS 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.

SEXTO: Precio y Condiciones De Pago

El BPS depositará en la cuenta que proporcione la Facultad de Ciencias Sociales la suma de \$ 2. 371.400 (dos millones trescientos setenta y un mil cuatrocientos 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, 40% contra entrega y aprobación del primer informe, 30% contra entrega y aprobación del informe final.

SEPTIMO: Plazo de Entrega del Producto del Convenio

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

OCTAVO: Vigencia del Convenio

El plazo de este Convenio será por el término de un año, pudiendo renovarse automáticamente por hasta dos períodos de igual duración al original, salvo que cualquiera de las partes comunique a la otra su voluntad contraria con treinta (30) días de anticipación a cada vencimiento.

NOVENO: Confidencialidad

La Universidad de la República, Facultad de Ciencias Sociales y el BPS se obligan 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.



UNIVERSIDAD
DE LA REPÚBLICA
URUGUAY

DECIMO: Responsabilidades

La Universidad de la República, será la única responsable 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.

UNDÉCIMO: Publicidad

Las resultancias de las actividades que se desarrollen en el marco de este convenio no podrán ser publicitadas, sin autorización previa del BPS.

DUODÉCIMO: Comunicaciones Del BPS

El BPS podrá realizar todas las comunicaciones, notificaciones e intimaciones que estime conveniente vía correo fax o correo electrónico, configurando esta comunicación un medio de notificación personal y auténtica.- El comprobante que emite el fax o correo electrónico, 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).

DECIMOTERCERO: 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



ANEXO

1. CONDICIONES TÉCNICAS

1.1 Estudio de Imagen BPS

1.1.1 Objetivo

El objetivo de este estudio es relevar la opinión pública con respecto a conocimiento y evaluación de los servicios que presta el BPS a través de una encuesta a nivel nacional.

1.1.2 Diseño muestral

El diseño muestral será estratificado y polietápico. El universo de interés del estudio son todas las personas mayores de 18 años. La encuesta es cara a cara y el tamaño muestral de 1.000 casos. Se incluirá en esta oportunidad 450 casos correspondientes al modulo de Cobro .Pasivos.

Dicho diseño debe cumplir con el standard fijado por el Organismo: margen de error menor de 3,5% en un nivel de confianza de 95,0%.

1.1.3 Cuestionario

Se proporcionará un original del cuestionario, quedando su reproducción por cuenta de la Universidad de la República . Facultad de Ciencias Sociales. El mismo está compuesto por aproximadamente preguntas, la mayoría cerradas. El formulario proporcionado será de uso exclusivo del encuestador, por ningún concepto debe quedar en poder del encuestado.

1.1.4 Tabulaciones

Con la información relevada se deberán elaborar índices generales sobre el objeto de estudio. Realizar cruces con: la situación laboral del encuestado (ocupado, desocupado, ama de casa, estudiante, jubilado y pensionista) datos básicos (edad, sexo, lugar de residencia, tipo de ocupación, etc.).

1.2 Satisfacción de usuarios B.P.S.

1.2.1 Objetivo

El objetivo de este estudio es relevar la opinión sobre la satisfacción de contribuyentes, usuarios de activos, pasivos y centros de atención en salud respecto a los distintos servicios brindados por el B.P.S.

Para alcanzar este objetivo se realizarán encuestas a nivel nacional con dos modalidades:

- telefónica para Contribuyentes y usuarios Activos y Pasivos.
- en punto de atención para usuarios de Servicios de Salud.



1.2.2 Diseño muestral:

El BPS proporcionará listado de personas a encuestar de acuerdo a un procedimiento estadístico respetando los estándares fijados por el BPS respecto a margen de error y nivel de confianza.

GRUPO Sub grupo

Tipo de

Encuesta

Cantidad de casos

PASIVOS Trámite Telefónica 750

ACTIVOS Activos Telefónica 780

CENTROS DE

SALUD

CRENADECER Punto 350

Evaluación de la

Discapacidad

Punto 200

EMPRESAS

Atención

Personalizada

Telefónica 380

Cobranza

Descentralizada

Telefónica 380

Atención Remota Telefónica 340

1.2.3 Cuestionario:

Se proporcionará original del cuestionario correspondiente a cada subgrupo a encuestar, quedando su reproducción por cuenta de la Universidad de la República . Facultad de Ciencias Sociales. El mismo está compuesto por aproximadamente 50 preguntas, la mayoría cerradas. El formulario proporcionado será de uso exclusivo del encuestador, por ningún concepto debe quedar en poder del encuestado.

1.2.4 Tabulaciones:

Con la información relevada se deberán elaborar índices generales sobre el objeto de estudio. Realizar cruces con: datos básicos (edad, sexo, lugar de residencia, etc.)

2. Productos esperados

Base de datos en soporte informático SPSS.



Codiguera de preguntas abiertas.

Codificación de las variables de la base de datos.

Información procesada de acuerdo a las tabulaciones que se solicitan.

Formularios completados.

Informe final en formato word (impreso y electrónico) y formato pdf.

Previo a la aprobación del estudio

Documento con análisis de datos preliminar¹ (impreso y en formato electrónico)

¹ Informe preliminar: se considera como tal al informe final completo. Este informe será considerado borrador hasta su aprobación por la parte contratante.

Posterior a la aprobación del estudio

Documento con análisis de datos final original (en formato electrónico Word y pdf) y 3 copias impresas.

Presentaciones de resultados a jerarcas de la institución a determinar por BPS.

3. Seguimiento de actividades

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 el 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 convenidos.

4. Fecha de inicio de la investigación

La investigación deberá iniciarse una vez firmado el convenio correspondiente.

5. Plazo de ejecución

La totalidad de la ejecución de la tarea deberá realizarse en un máximo de doscientos cuarenta días corridos.

6. Fecha de entrega

A los 90 días de finalizadas las tareas de campo.