

**CONVOCATORIA A PRESTADORES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA
MANIFESTACIÓN DE INTERES Nº 6456**

I. Objeto del llamado

En el marco del Decreto 428/016 de fecha 27 de diciembre de 2016, la Secretaría Nacional de Cuidados convoca a las empresas interesadas en formar parte del Registro Nacional de Cuidados (RNC) del Sistema Nacional Integrado de Cuidados para prestar el servicio de Teleasistencia Domiciliaria bajo las condiciones que a continuación se detallan.

La Teleasistencia Domiciliaria es un servicio que, a través de tecnologías de la información y comunicación, permite a las personas en situación de dependencia leve o moderada que residen en hogares particulares, asegurar la derivación inmediata y oportuna frente a necesidades que pueda experimentar una persona en su domicilio, que demanden la intervención de terceros.

La persona usuaria dispondrá de un terminal en su domicilio con conexión a un Centro de Atención, que se active por pulsación de un dispositivo portátil (por ejemplo en forma de colgante o pulsera). Esta conexión permite el contacto verbal “*manos libres*” con el Centro de Atención. En caso de necesidad, pulsa un botón portátil que produce una alerta en la Central de Atención acompañada de los datos del usuario/a y demás información relevante, en régimen de 24 horas durante los 7 días de la semana, 365 días al año. El centro de atención intentará comunicarse con la persona para obtener información sobre la situación que está experimentando y procederá, según la situación, de acuerdo a protocolos establecidos.

La Secretaría Nacional de Cuidados facilitará el acceso al registro de prestadores a los usuarios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria con la finalidad de que seleccionen una empresa habilitada.

La inscripción en la convocatoria implica la aceptación de todas las condiciones que se expresan en las Bases de la presente Convocatoria y en el Decreto ut supra referido.

II. FASE (1): Postulación – Inscripción del proveedor al Registro Nacional de Cuidados.

REQUISITOS PARA LA POSTULACIÓN- INSCRIPCIÓN

A) PRESENTACIÓN -

La Postulación-Inscripción del proveedor al Registro Nacional de Cuidados, deberá presentarse en forma impresa **personalmente** ante la División Gestión Financiera Internacional del Ministerio de Desarrollo Social, sito en Av. 18 de Julio 1453 esq. Barrios Amorín, piso 2 oficina 237 y serán recibidos **hasta el 25 abril de 2017**, en el horario de 9:00 a 17:00 horas.

La presentación se hará en sobre cerrado, dirigido a Gestión Financiera Internacional –Ministerio de Desarrollo Social, el que contendrá una leyenda visible donde conste el nombre, domicilio constituido, teléfono de contacto y correo electrónico, con clara referencia al Llamado para manifestación de interés Nº 6456 “Registro de Prestadores de Servicios de Teleasistencia del Sistema Nacional de Cuidados”.

- a) El sobre deberá contener la propuesta original, debidamente firmada por el titular de la empresa o

¹ Ver Memoria Descriptiva en ANEXO I

quien lo represente con la correspondiente aclaración de firma, una copia en papel y la documentación que de acuerdo a las presentes bases debe obligatoriamente acompañar las propuestas.

- b) La propuesta y documentos agregados a ésta deberán presentarse debidamente numerados.
- c) Se entenderá que todos los datos suministrados tendrán el carácter de compromiso.
- d) Serán de cargo exclusivo del postulante todos los gastos relacionados con la preparación y presentación de su propuesta.
- e) La presentación de la propuesta se interpreta como el pleno conocimiento y aceptación de las disposiciones contenidas en las Bases y sus Anexos.
- f) La propuesta deberá adecuarse a los objetivos de la convocatoria, según lo establecido en la Memoria descriptiva (adjunto en Anexo I).
- g) La empresas interesadas podrán solicitar aclaraciones o realizar consultas específicas referidas a la convocatoria, mediante comunicación escrita al correo electrónico gestion@mides.gub.uy . Las aclaraciones o respuestas a consultas serán publicadas por el Organismo en el mismo medio utilizado para la difusión del llamado .La Administración no se responsabiliza por consultas evacuadas en otras dependencias ministeriales , las cuales se tendrán por no presentadas.

B) DOCUMENTACIÓN:

La postulación al registro deberá acompañarse **obligatoriamente** de los siguientes documentos

1. Formulario de identificación del postulante (adjunto en el Anexo II)
2. Declaración jurada de conocimiento y aceptación de la convocatoria (adjunto en Anexo III)
3. Descripción del servicio a prestar según detalle de contenido previsto en el Formulario de Descripción de Servicio (adjunto en Anexo IV).

Una vez presentada y controlada toda la documentación requerida para la postulación y verificados los estándares requeridos en la memoria descriptiva y en el formulario de descripción de Servicio (que se adjuntan en ANEXOS I y IV respectivamente), la Secretaría Nacional de Cuidados notificará en un plazo de 10 días hábiles, prorrogables, al interesado la resolución. En caso de que la misma sea favorable se dará inicio a la fase de habilitación (ver detalle en Fase 2 de la presente convocatoria), la que culminará con la habilitación del proveedor en el Registro Nacional de Cuidados, previa firma de Contrato de afiliación al Registro Nacional de Cuidados.

III. FASE (2): Habilitación del Proveedor en el Registro Nacional de Cuidados.

REQUISITOS PARA LA HABILITACIÓN

1. Certificado notarial de objeto y vigencia de la persona jurídica en el que se establezca taxativamente la prestación de servicios de cuidados en el marco del Sistema Nacional Integrado de Cuidados. En caso de no tenerlo, la empresas tendrán plazo hasta el 27 de diciembre de 2017 para presentar la constancia de inicio de trámite de cambio de objeto so pena de dar de baja a la persona jurídica del registro, de acuerdo a lo establecido por el art. 33 del Decreto 428/016 de 27 de diciembre de 2016.

2. Constancia de homologación de los dispositivos por URSEC.
3. Declaración Jurada de que los dispositivos utilizan frecuencias de telefonía fija (Antel) (adjunto en Anexo V).
4. Declaración jurada del ámbito geográfico de actuación (adjunto en Anexo V).
5. Declaración jurada de stock de dispositivos y de capacidad de cobertura (adjunto en Anexo V).
6. Declaración jurada de que la empresa cuenta con call center en el territorio nacional (Uruguay). (adjunto en Anexo V).
7. Certificado de inscripción de AGESIC de que la empresa cumple con la ley 18.331 de protección de datos personales y aloja los datos correspondientes al servicio de Teleasistencia del Sistema Nacional Integrado de Cuidados en una base de datos inscrita en la Agesic.
8. Planilla de trabajo correspondiente al Centro de Atención emitida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
9. Modelo de contrato con usuario según art. 22 del Decreto 428/016 de 27 de diciembre de 2016.
10. Demostración práctica de funcionalidades del sistema ante la Secretaría Nacional de Cuidados: simulación del funcionamiento de los dispositivos instalados en domicilio (pulseras, parlantes, bases, etc), del procedimiento general de actuación y del sistema de derivaciones oportunas.
11. La fase 2 culmina con la firma del contrato de afiliación al Registro Nacional de Cuidados para prestar el Servicio de Teleasistencia (Anexo VI).

ANEXO I

Llamado a Manifestación de Interés N° 6456

Memoria descriptiva del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

1. Suministro, instalación y realización del soporte técnico de los equipos

1.1. La empresa será responsable de suministrar el servicio de acuerdo al alcance geográfico declarado, sin ningún tipo de restricción.

1.2. La única restricción admitida será el haber alcanzado la cobertura máxima declarada por la empresa.

1.3. La empresa será responsable del suministro e instalación del equipamiento tecnológico en el domicilio de las personas usuarias.

1.4. La instalación se realizará, previa coordinación con el usuario, de forma presencial y en un plazo máximo de 30 días corridos contados desde la solicitud a la empresa de parte de la persona. Dicho plazo no podrá exceder los plazos establecidos en el art. 17 del decreto 428/016 de 27 de diciembre de 2016, en cuyo caso la empresa cumplirá con este último o notificará al usuario de la causal que imposibilita la instalación.

1.5. En el momento de la instalación la empresa será responsable de familiarizar a las personas usuarias sobre el alcance del servicio, el funcionamiento del dispositivo y su mantenimiento para el uso correcto del mismo. Asimismo será responsable de facilitar una guía/instructivo en formato papel y dejar establecido el contacto de la empresa para la atención de dudas del usuario.

1.6. Contará con un sistema de soporte técnico de todo el equipamiento suministrado a la persona usuaria, de carácter preventivo y correctivo, para asegurar el funcionamiento del servicio en todo momento.

1.7. La empresa deberá contar con protocolos estandarizados de organización del servicio, de comunicación con las personas usuarias y de actuación, el que deberá ser entregado y explicado al usuario.

2. Instalación, puesta en funcionamiento y mantenimiento del Centro de Atención a los usuarios:

2.1. El Centro de Atención debe estar provisto de tecnología suficiente para cumplir con la provisión del servicio, asegurando su funcionamiento las 24 horas del día, los 365 días del año.

2.2. El Centro de Atención debe contar con personal suficiente que permita cubrir adecuadamente el servicio establecido en el numeral anterior. Además, el personal deberá estar debidamente capacitado y responder a perfiles adecuados para brindar atención oportuna a todos los usuarios del servicio.

2.3. La empresa es responsable de generar y mantener un registro (auditivo y electrónico) de todas las comunicaciones mantenidas con las personas usuarias y las actuaciones realizadas por la empresa.

2.4. El Centro de Atención al Usuario (*call center*) debe funcionar en el territorio nacional.

3. Red de contacto de las personas usuarias del Servicio.

3.1. La empresa es responsable del relevamiento inicial y posterior actualización de la red de contactos de las personas usuarias.

3.2. Dicha red estará conformada por los contactos personales del usuario, los servicios sanitarios a los que el mismo accede, entre otros.

3.3. La empresa es responsable de generar y actualizar toda información que entienda sea necesaria para el correcto funcionamiento del servicio.

4. Atención de las personas usuarias desde el Centro de Atención.

4.1. Ante llamadas/alarmas realizadas por personas usuarias desde los dispositivos ubicados en el domicilio, la empresa es responsable de la atención inmediata y adecuada de las mismas desde el Centro Atención a través de personal debidamente capacitado.

4.2. Las personas usuarias del servicio pueden establecer comunicación con el centro de atención siempre y cuantas veces lo entiendan oportuno.

4.3. La respuesta brindada desde el Centro de Atención tras una llamada/alarma realizada por los dispositivos ubicados en el domicilio de las personas no podrá tardar más de 15 segundos.

4.4. Las demandas que debe atender pueden catalogarse en los siguientes tipos, sin que esto constituya una lista exhaustiva:

- a. Riesgo por agentes externos (gas, electricidad, intrusos, riesgo edilicio, intrusos, otros)
- b. Caídas, heridas, otros accidentes, afecciones vinculadas a la salud u estado emocional de las personas.
- c. Información sobre el servicio, funcionamiento y uso de los dispositivos.

5. El procedimiento general de actuación.

5.1. A continuación se presenta el procedimiento general de actuación con sus variantes en función del proceso de trabajo y de las circunstancias de cada usuario, será el siguiente:

Nivel 1 (respuesta verbal). A partir de la valoración inicial de la demanda, se debe determinar si finaliza la atención desde el Centro de Atención o si se considera necesaria la intervención de terceros.

Nivel 2 (movilización de recursos). Dicha actuación se accionará:

- Cuando desde el Centro de Atención no se ha podido mantener diálogo con la persona que ha emitido la señal de llamada.
- Cuando se ha podido mantener diálogo con la persona que ha emitido la señal de llamada, pero se considera necesaria la intervención de terceros.

5.2. Derivación oportuna (con movilización de recursos, correspondientes a situaciones del Nivel 2 de respuesta).

- a. Se realizará de acuerdo a protocolos preestablecidos de atención, en base al procedimiento general de actuación.
- b. Durante el proceso de derivación, el Centro de Atención permanecerá en contacto y/o realizando seguimiento al usuario hasta finalizada la actuación.
- c. 24 horas después de recibida una llamada con demanda de movilización de recursos, la empresa deberá establecer comunicación con la persona usuaria (y/o sus referentes) para conocer las consecuencias del incidente.

6. Otros aspectos vinculados al Servicio.

6.1. La empresa es responsable de realizar todas las comunicaciones informativas necesarias en relación al alcance del servicio y buenas prácticas de uso.

6.2. La empresa es responsable de la gestión administrativa y documental de las comunicaciones y actuaciones del servicio.



6.3. La SNC solicitará a la empresa la información de seguimiento del servicio que se detallará en el convenio, su periodicidad y formato será acordado por las partes.

6.4. La empresa deberá contar con un referente, que opere de interlocutor frente a la Secretaría Nacional de Cuidados.

6.5. La empresa deberá contar con un sistema de gestión de cobro adecuado, siendo totalmente responsable del cobro de la prestación del servicio en los casos donde el subsidio no alcanza al 100%.

Cabe recordar que las personas usuarias podrán acceder a un subsidio total o parcial (equivalente al 66% o 33% del total) el cual podrán destinar de forma exclusiva a la contratación de este servicio.

6.6. El monto total del subsidio proporcionado por la SNC asciende a 0,26 BPC más IVA y cubrirá el servicio por todo concepto.



ANEXO II

Llamado a Manifestación de Interés N° 6456

FORMULARIO DE IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE

Razón Social de la Empresa:

Nombre Comercial de la Empresa:

R.U.T.

Dirección:

Número:

Localidad:

País:

Correo electrónico:

Código Postal:

Teléfonos:

Fax:

Declaro estar en condiciones legales de contratar con el Estado

Firmas:

Aclaración:

Sello de la Empresa:

ANEXO III

Llamado a Manifestación de Interés N° 6456

FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTA

El abajo firmante, Sr./a en carácter de representante legal o apoderado de la firma domiciliada en inscrita en el BPS con el N° y en la D.G.I. con el número de R.U.T. se compromete a cumplir con las condiciones especificadas en las Bases que rigen la presente Convocatoria.

Asimismo, manifiesta conocer y aceptar todas las cláusulas de las presentes Bases y se compromete a someterse a las leyes y tribunales de la República Oriental del Uruguay con exclusión de todo otro recurso, para el caso de litigio o de cualquier otra cuestión a que pudiera dar lugar este llamado y que no fuera posible dilucidarla por las disposiciones que lo rigen.

Firma

Aclaración de Firma

Sello de la empresa



ANEXO IV

Llamado a Manifestación de Interés N° 6456

FORMULARIO DE DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR

Formulario de descripción de la propuesta	
CAPITULO 1: Descripción de Cobertura y Alcance	
1.1. Alcance geográfico: marcar el o los Departamentos a abarcar por la empresa.	
Artigas	
Canelones	
Cerro Largo	
Colonia	
Durazno	
Flores	
Florida	
Lavalleja	
Maldonado	
Montevideo	
Paysandú	
Río Negro	
Rivera	
Rocha	
Salto	
San José	
Soriano	
Tacuarembó	
Treinta y Tres	
1.2. Cobertura de usuarios: indicar la capacidad máxima de atención de usuarios.	
Al momento de que la empresa quede habilitada	
Al cierre del año 2017	
1.3. Stock de dispositivos: indicar la cantidad de dispositivos con que cuenta la empresa.	
Al momento de que la empresa quede habilitada	
Al cierre del año 2017	



Formulario de descripción de la propuesta	
CAPÍTULO 2: Descripción de la operativa general del servicio	
2.1. Instalación y mantenimiento de los dispositivos en el domicilio del usuario	
Cantidad de recursos humanos con los que cuenta para la instalación y mantenimiento	
Plazo previsto de instalación	
Respuesta frente a mal funcionamiento de los dispositivos (descripción de la actuación)	
Periodicidad y modalidad del mantenimiento	
Otros (mencionar algún otro elemento que considere relevante mencionar)	
2.2. Terminal de Teleasistencia Domiciliaria: características tecnológicas del dispositivo	
Detalle del software y hardware utilizado	
Radio de acción o de alcance del dispositivo	
Vida aproximada en años o en cantidad de llamadas realizadas	
Modo de carga y durabilidad de la carga	
Especificar resistencia al agua y/o golpes	
Especificar alertas de funcionamiento sobre fallas del sistema	
Especificar que sucede en caso de daños y/o roturas	
Otros (mencionar algún otro elemento que considere relevante mencionar)	
2.3. Unidad de control remoto o dispositivo portátil: características tecnológicas del dispositivo	
Detalle del software y hardware utilizado	
Radio de acción o de alcance del dispositivo	
Vida aproximada en años o en cantidad de llamadas realizadas	
Modo de carga y durabilidad de la carga	
Especificar resistencia al agua y/o golpes	
Especificar alertas de funcionamiento sobre fallas del sistema	
Especificar que sucede en caso de daños y/o roturas	
Otros (mencionar algún otro elemento que considere relevante mencionar)	
2.4. Centro de Atención a los Usuarios (call center): detalle de la estructura y funcionamiento	
Locación	
Estructura de funcionamiento del servicio (organización, cargos, funciones y roles)	
Descripción del funcionamiento de los turnos para cumplimiento de horario 24 hs. x 7 días	
Otros (mencionar algún otro elemento que considere relevante mencionar)	
2.5. Afiliación de usuarios y de efectivización del servicio: descripción del proceso de la empresa	
Modalidad de afiliación (presencial, telefónico en domicilio del usuario)	
Plazos de afiliación y de efectivización del servicio	
Modalidad y contenido de información a brindar al usuario sobre el servicio	
Procedimiento para el relevamiento inicial y actualización de la Red de Contactos del Usuario	
Descripción del Sistema de gestión de cobro	
Otros (mencionar algún otro elemento que considere relevante mencionar)	
CAPÍTULO 3: Gestión de la información generada	
3.1. Sistematización y accesibilidad de la información	
Descripción de los dispositivos utilizados para el almacenamiento de la información	
Lenguaje del sistema de almacenamiento de datos	
Descripción de los campos de datos registrados en cada tipo de actuación	
Otros (mencionar algún otro elemento que considere relevante mencionar)	
<p>Se valorará especialmente la presentación de folletos explicativos, muestras de los dispositivos, y todo otro material, que, a juicio del postulante, facilite la comprensión del funcionamiento del servicio y la solución que ofrece.</p>	

ANEXO V

Llamado a Manifestación de Interés Nº 6456

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA LA HABILITACIÓN

El abajo firmante, Sr./a en carácter de representante legal o apoderado de la empresa.....domiciliada en.....inscrita en el BPS con el Nº.....y en la D.G.I. con el número de R.U.T.declara bajo juramento en conocimiento del Artículo 239 del Código Penal que cumple con los siguientes requisitos (marcar con una cruz):

- La empresa posee un stock de dispositivos que le permiten cumplir con una cobertura de _____ usuarios, encontrándose en condiciones de empezar a funcionar.
- La empresa utiliza dispositivos que hacen uso de frecuencias de telefonía fija (Antel).
- La empresa tiene el siguiente ámbito de actuación: _____
- La empresa cuenta con un call center en el territorio nacional (Uruguay).

Firma:

Aclaración:

Documento de Identidad:

Sello de la empresa:

ANEXO VI

Llamado a Manifestación de Interés N° 6456

CONTRATO DE AFILIACION DE EMPRESAS AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

Razón Social:

RUT:

Tipo de contribuyente:

Nombre fantasía:

Dirección:

Barrio:

Localidad:

Departamento:

Teléfono:

Mail:

Ramo o giro:

Días y horario de atención:

En la ciudad de _____, a los ___ días del mes de _____ del año _____, entre, por una parte: La Secretaría Nacional de Cuidados del Ministerio de Desarrollo Social (en lo sucesivo, "MIDES"), domiciliado en Avenida 18 de Julio N° 1453 de la ciudad de Montevideo, representado en este acto por _____; y, por otra parte: _____ (en lo sucesivo, la "Empresa"), domiciliado en _____, representado en este acto por el/la/los/las Sr./Sra./Sres./Sras. _____, titular/es de la/las cédula/s de identidad N° _____, acuerdan la celebración del presente Contrato de Afiliación de la Empresa al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Sistema Nacional Integrado de Cuidados, el que se regirá por las estipulaciones siguientes, sin perjuicio de lo establecido por decreto 428/016 de 27 de diciembre de 2016:

PRIMERO: Antecedentes.

a) El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria se encuentra regulado por el decreto 428/016 de 27 de diciembre de 2016 en el que se establece la habilitación, el registro y/o el otorgamiento de un subsidio para los usuarios del mismo y consiste en el servicio de apoyo, basado en tecnologías de información y comunicación, que busca asegurar la recepción-derivación inmediata y oportuna frente a necesidades que pueda experimentar una persona en su domicilio, que requiera una intervención de terceros y no pueda comunicarla eficazmente por otro medio.

b) **Definiciones:** Centro de Atención: El Centro de Atención es el lugar desde el que personal debidamente capacitado brinda cobertura al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, mediante la recepción de las comunicaciones y alarmas realizadas por los usuarios, las 24 horas, los 365 días del año. Debe estar provisto de tecnología suficiente y contar con la capacidad para procesar dichas comunicaciones de forma inmediata y oportuna, proporcionando a los/las operadores información sobre el dispositivo que las ha generado y el usuario/a que demanda la atención.

Terminal de Teleasistencia Domiciliaria: Es un dispositivo con funcionalidad de manos libres, instalado en el domicilio de la persona usuaria que posibilita la emisión-recepción de llamadas entre el usuario/a y el centro de atención de forma clara. Debe permitir función de auto chequeo para verificar su funcionamiento.

Unidad de control remoto o dispositivo portátil: Es el dispositivo que transmite la señal al Terminal desde cualquier parte del domicilio de la persona. Debe ser portátil (en forma de collar o pulsera) para ser transportado sin molestias. Debe disponer de un botón de pulsión, de accionamiento sencillo, cuya activación permite que la persona usuaria entre en contacto con el centro de atención, en modo conversación manos libres.

c) Las empresas interesadas en integrar el Servicio, deben manifestar su voluntad de inscribirse en el Registro Nacional de Cuidados a efectos de estar habilitados por la Secretaría Nacional de Cuidados.

d) A los efectos de efectivizar las cobranzas las empresas deberán cumplir con los requisitos para la inscripción en el Registro de Proveedores del Banco de Previsión Social.

SEGUNDO: La empresa consiente de manera libre y voluntaria, suscribir el presente Contrato de Afiliación, inscribiéndose en el Registro Nacional de Cuidados y obligándose a cumplir con toda la normativa y procedimientos establecidos por el MIDES a través de la Secretaría Nacional de Cuidados, como entidad pública responsable del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria establecido en el decreto 428/016 de 27 de diciembre de 2017.

TERCERO: El servicio básico que la empresa se compromete a brindar, incluye el suministro, la instalación y el soporte técnico del equipamiento tecnológico ubicado en el domicilio de las personas; la instalación, la puesta en funcionamiento y el mantenimiento del Centro de Atención a Usuarios/as, con capacidad las 24 horas del día, los 365 días del año; la atención inmediata y adecuada, prestada exclusivamente mediante el Centro de Atención a Usuarios, ante alarmas disparadas por los dispositivos ubicado en el domicilio de las personas usuarias; la derivación oportuna a los contactos brindados por el usuario o servicios públicos pertinentes, en función de su alcance y las características de la situación, frente a las diferentes necesidades que puedan sufrir en el domicilio de los usuarios.

CUARTO: La empresa se compromete a suministrar e instalar el equipamiento tecnológico ubicado en el domicilio de las personas usuarias, previa coordinación con el usuario, de forma presencial y en un plazo máximo de 30 días corridos tras ser solicitado por la persona. Dicho plazo no podrá exceder los plazos establecidos en el art. 17 del decreto 428/016, en cuyo caso la empresa cumplirá con este último o notificará al usuario de la imposibilidad de cumplir con el mismo.

QUINTO: La empresa se compromete a familiarizar a las personas usuarias sobre el alcance del servicio, el funcionamiento del dispositivo y su mantenimiento a fin de que puedan hacer un uso correcto del mismo, facilitando un instructivo/guía en formato papel con información clara y precisa; a contar con un sistema de soporte técnico del equipamiento instalado en el domicilio de las personas, de carácter preventivo y correctivo, que asegure su funcionamiento en todo momento; contar con protocolos estandarizados de organización del servicio, de comunicación con las personas usuarias y de actuación.

SEXTO: La empresa se compromete a instalar, poner en funcionamiento y mantener el Centro de Atención a Usuarios/as, con capacidad para atender a distancia a través de personal debidamente capacitado y con perfiles ajustados para brindar atención oportuna a la cantidad de usuarios del servicio, las 24 horas del día, los 365 días del año. Debe generar un registro (auditivo y electrónico) de las comunicaciones mantenidas con las personas usuarias y las actuaciones generadas; relevar y mantener actualizada la red de recursos propios del usuario y toda la información que sea necesaria para el correcto funcionamiento del servicio;

SÉPTIMO: La empresa se compromete a proporcionar atención inmediata y adecuada, exclusivamente desde el Centro de Atención, ante llamadas/alarmas realizadas por los dispositivos ubicados en el domicilio de las personas usuarias a través de personal debidamente capacitado en un tiempo máximo de 15 segundos, desde que ingresa la llamada al Centro de Atención. Las personas usuarias del servicio pueden establecer comunicación con el centro de atención siempre y cuantas veces lo entiendan oportuno.

OCTAVO: Las demandas que debe atender la empresa pueden catalogarse en los siguientes tipos, sin que esto constituya una lista exhaustiva: a. Riesgo por agentes externos (gas, electricidad, intrusos, riesgo edilicio, violencia, otros), b. Caídas, heridas, otros accidentes, afecciones vinculadas a la salud u estado emocional de las personas, c. Información sobre el servicio, funcionamiento y uso de los dispositivos.

NOVENO: La empresa se compromete a que el procedimiento general de actuación, con sus variantes en función del proceso de trabajo y de las circunstancias de cada usuario, será el siguiente:

Nivel 1 (respuesta verbal): A partir de la valoración inicial de la demanda, se debe determinar si finaliza la atención desde el Centro de Atención o si es necesario la intervención de terceros.

Nivel 2 (movilización de recursos): i. Cuando desde el Centro de Atención no se ha podido mantener diálogo con la persona que ha emitido la señal de llamada; ii. Cuando se ha podido mantener diálogo con la persona que ha emitido la señal de llamada, pero se considera necesaria la intervención de terceros.

DÉCIMO: La empresa se compromete a desarrollar acciones para mitigar el riesgo de no respuesta por parte de la red de recursos propios del usuario/a y para evitar derivaciones improcedentes en caso de servicios públicos.

DÉCIMO PRIMERO: La empresa se compromete a realizar derivaciones oportunas con movilización de recursos (Nivel 2 de respuesta). La que se realizará de acuerdo a protocolos preestablecidos de atención, en base al procedimiento general de actuación. Durante el proceso de derivación, el Centro de Atención permanecerá en contacto y/o realizando seguimiento al usuario hasta finalizada la actuación; 24 horas

después de recibida una llamada con demanda de movilización de recursos, la empresa deberá establecer comunicación con la persona usuaria (y/o sus referentes) para conocer las consecuencias del incidente.

DÉCIMO SEGUNDO: La empresa se compromete a realizar comunicaciones informativas a los usuarios del Servicio sobre el alcance del mismo y buenas prácticas de uso desde el Centro de Atención al domicilio de los usuarios de acuerdo a frecuencia establecida con el usuario/a. A falta de acuerdo, deberán realizarse cada 45 días.

DÉCIMO TERCERO: La empresa se compromete a registrar todas las comunicaciones mantenidas con las personas usuarias y las actuaciones del servicio y a contar con un sistema de gestión de cobro adecuado a la prestación del servicio.

DÉCIMO CUARTO: La empresa asume total y exclusiva responsabilidad frente a los usuarios del Servicio por cualquier vicio o deficiencia de los dispositivos tecnológicos o del servicio. En consecuencia el MIDES queda exonerado de cualquier clase de responsabilidad por la calidad, cantidad, marca, devoluciones y cualesquiera otro asunto o reclamo referido a los dispositivos y al servicio, sin perjuicio de los controles que el mismo realizará a fin de asegurar la calidad del Servicio.

DÉCIMO QUINTO: La empresa se compromete a que en caso de avería que impida la comunicación mediante la activación del sistema con el Centro de Atención sin que haya existido uso inadecuado, la empresa se obliga a llevar a cabo las gestiones para la reparación o sustitución del mismo en un plazo inferior a 48 horas.

DÉCIMO SEXTO: La empresa no podrá retener por ninguna causa el subsidio correspondiente a un usuario sin brindar el Servicio como contrapartida, aun cuando contare con el consentimiento del mismo.

DECIMO SÉPTIMO: En caso de problemas referidos a cobranzas, pagos, etc., del subsidio la empresa deberá referirse directamente al BPS eximiendo desde ya de toda responsabilidad al MIDES.

En caso de problemas referidos a cobranzas, pagos, etc., de la cuota parte a cargo de los usuarios, la empresa deberá notificar a la Secretaría Nacional de Cuidados del MIDES a fin de que éste tome conocimiento eximiendo desde ya de toda responsabilidad de pago al MIDES.

DÉCIMO OCTAVO: La empresa acepta que las comunicaciones asociadas al servicio (llamadas) no implicarán una carga adicional al usuario por parte de la empresa, el valor mensual del servicio básico de teleasistencia domiciliaria no puede ser superior al del subsidio del 100% que recibirán los usuarios; el pago a las empresas adoptará diversas modalidades en función del tipo de subsidio que posea el usuario las que podrán variar a lo largo del contrato. En este último caso la Secretaría Nacional de Cuidados notificará a la empresa y al usuario.

DÉCIMO NOVENO: En caso de existir un segundo usuario que pertenezca al mismo hogar y cumpla con los requisitos establecidos en el Capítulo II del decreto 428/016 se abonará un 20% del subsidio asignado al



primer usuario lo que cubrirá el servicio por todo concepto; en caso de existir tercer usuario o más que pertenezcan al mismo hogar y cumplan con los requisitos establecidos en el Capítulo II del mismo decreto, el servicio será cubierto sin costo adicional por parte de la empresa. La conformación del hogar podrá variar a lo largo del período de contratación, lo que se podrá modificar las condiciones del subsidio.

VIGÉSIMO: La empresa se compromete a que los costos de renovación de tecnología estarán a cargo de la empresa prestadora del servicio, previo notificación a la Secretaría Nacional de Cuidados.

VIGÉSIMO PRIMERO: La empresa acepta que su nombre y dirección sean incluidos por el MIDES en el Registro Nacional de Cuidados a fin de que los usuarios accedan al mismo y escojan una empresa; asimismo, la empresa acepta que su nombre, dirección y ramo sean incluidos por el MIDES en guías o publicidad que pueda editar o autorizar referida al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, sin que ello le confiera derecho alguno.

VIGÉSIMO SEGUNDO: La empresa se obliga a brindar a la Secretaría Nacional de Cuidados la información que se detalla en el ANEXO I del presente contrato para realizar controles, monitoreo y seguimiento así como obtener estadísticas e informes acerca del Servicio y verificar el correcto uso del mismo todo en el marco de lo que establecen las leyes 18.331 y 18.381. La periodicidad y los soportes de la misma serán determinados por acuerdo de las partes, pudiendo la Secretaría Nacional de Cuidados incorporar nuevas solicitudes que serán notificadas por escrito a la empresa.

VIGÉSIMO TERCERO: La empresa, a efectos de brindar el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria que se rige por el decreto 428/016 de 27 de diciembre de 2016 acepta que sólo podrá firmar con los usuarios los contratos que hayan sido aprobados por la Secretaría Nacional de Cuidados, el que se agrega al presente contrato como ANEXO II y forma parte del mismo.

VIGÉSIMO CUARTO: La empresa acepta que los contratos que firme con el usuario a efectos de brindar el Servicio tendrán una duración máxima de un año, con renovaciones sucesivas cada tres meses, salvo razones de fuerza mayor, institucionalización de los usuarios o incremento del nivel de la dependencia determinado por la Secretaría Nacional de Cuidados.

VIGÉSIMO QUINTO: La empresa declara que ingresará al domicilio del usuario únicamente en ocasión de la realización de actividades necesarias para el funcionamiento del servicio. A esos efectos deberá contar con la autorización correspondiente del usuario.

VIGÉSIMO SEXTO: La empresa se compromete a designar un referente, que opere de interlocutor frente a la Secretaría Nacional de Cuidados.

VIGÉSIMO SÉPTIMO: La empresa se compromete a participar de las actividades relacionadas al Servicio que presta convocadas por el Sistema Nacional Integrado de Cuidados.



VIGÉSIMO OCTAVO: La empresa se compromete a comunicarse con la Secretaría Nacional de Cuidados a efectos de informarse acerca de la calidad de usuarios del Sistema de quienes soliciten sus servicios y de la tasa de subsidio que poseen, así como a notificar a la Secretaría Nacional de Cuidados tanto las altas como las bajas de usuarios al momento de las mismas.

VIGÉSIMO NOVENO: La empresa declara cumplir con las normas técnicas que habilitan el uso de los dispositivos y que refieren al Servicio en general.

TRIGÉSIMO: La afiliación de la empresa, tendrá una duración de un año a partir de la firma del presente contrato, prorrogándose automáticamente por periodos iguales y consecutivos como máximo hasta el 31 de diciembre de 2019, salvo manifestación expresa en contrario de cualquiera de los contratantes, la que deberá formularse con no menos de 90 (noventa) días de anticipación a la fecha de vencimiento.

TRIGÉSIMO PRIMERO: Se acepta y reconoce que el MIDES, es responsable de garantizar el funcionamiento del Servicio que se estipula en el decreto 428/016 de 27 de diciembre de 2016, teniendo a su cargo las tareas de supervisión, monitoreo y control de cada una de las empresas adheridas al Servicio, las que a tales efectos le permitirán acceder a sus instalaciones y a la documentación relacionada con la presente afiliación.

TRIGÉSIMO SEGUNDO: La empresa está obligada a informar al MIDES, en forma inmediata, de todo cambio que se produzca en sus aspectos societarios, propiedad de la razón social, nombre del comercio, domicilio o cualquier otro aspecto que altere la información declarada oportunamente al momento de la adhesión al Sistema. La omisión de notificar estos cambios será considerada como falta grave y puede ser causa de suspensión o de rescisión definitiva.

TRIGÉSIMO TERCERO: La empresa acepta y reconoce que en los casos de inobservancia de la Reglamentación vigente para el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, así como de incumplimiento de las estipulaciones establecidas en el presente contrato, será pasible de sanciones, que se graduarán desde una simple observación hasta la suspensión, que podrá ser transitoria o definitiva, dependiendo de la naturaleza de la falta cometida.

La única autoridad con derecho a controlar, sancionar o suspender definitivamente a la empresa adherida es el MIDES el que está facultado a disponer las medidas adicionales que considere oportunas para garantizar la calidad de las prestaciones a los usuarios.

El MIDES, por razones justificadas de cobertura podrá rehabilitar a las empresas que hayan sido desafiliadas, cumplido dos años de suspensión definitiva. En tal caso, en el nuevo contrato de afiliación se incluirán cláusulas que suponen un seguimiento más riguroso de la empresa.

TRIGÉSIMO CUARTO: La empresa se compromete a mantener estricta y absoluta confidencialidad y reserva respecto de toda información o conocimiento obtenido en el marco del presente contrato. Debe adoptar las medidas de seguridad que sean razonables y prudentes para proteger la información referida y, en particular, aquella que se califique como sensible, reservada o confidencial. Asimismo, se obliga a utilizar la información confidencial solamente para el fin establecido, no pudiendo retenerla, guardarla o archivarla en



beneficio propio o de terceros. Todo incumplimiento del presente Compromiso de Confidencialidad será considerado falta grave, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que puedan corresponder.

TRIGÉSIMO QUINTO: A todos los efectos derivados del presente contrato, la empresa y el MIDES constituyen domicilio en los indicados en la comparecencia, donde se tendrán por válidas y vinculantes todas las comunicaciones y/o citaciones y/o intimaciones y/o reclamos, que deban cursarse. Las partes aceptan la validez del telegrama colacionado como medio hábil de comunicación y notificación entre ellas.

Y PARA CONSTANCIA SE FIRMA EL PRESENTE EN DOS EJEMPLARES DE UN MISMO TENOR, EN EL LUGAR Y FECHA ARRIBA INDICADOS

Por la **Empresa:**

Firma/s:

Aclaración:

C.I.:

Por el **MIDES:**

Firma:

ANEXO 1: Información del Servicio.

ANEXO 2: Modelo de contrato del/ la usuario/a-empresa acordado con la Secretaría Nacional de Cuidados de acuerdo al Artículo 22 del Decreto 428/016

**CONTRATO DE AFILIACIÓN DE EMPRESAS AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA
ANEXO 1
INFORMACIÓN SERVICIO**

INDICADORES INCLUIDOS EN REPORTE²	
Indicadores	Definición general
Cantidad de usuarios activos por mes	Número absoluto de personas que tienen contratado el servicio.
Cantidad de usuarios dados de alta por mes	Número absoluto de personas que contrataron el servicio en el mes.
Cantidad de usuarios dados de baja por mes	Número absoluto de personas que se dan de baja en el mes.
Cantidad de usuarios con servicio interrumpido por mes	Número absoluto de personas que no puedan acceder al servicio (al menos una hora del mes) por motivos individuales, tecnológicos o de la empresa.
Promedio de días con servicio interrumpido per cápita	Sumatoria de días sin servicio sobre total de usuarios del servicio.
Cantidad de llamadas de los usuarios por mes	
Contactos realizados por mes	Cantidad de contactos realizados

² La apertura y codificación de categorías de cada variable será definida por la SNC.

BASE DE DATOS ACTIVOS³	
	Nombre de la Variable
Datos del usuario	Número de documento del usuario
	Fecha de nacimiento
	Sexo
	Departamento
	Localidad
	Calle
	Identificador de Puerta
	KM
	Esquina_1
	Letra
	Piso/Planta
	Fecha de relevamiento de la dirección
Datos del referente de contacto del usuario	Identificador único de los miembros de la RDC
	Sexo del RDC
	Fecha de Nacimiento del RDC
	Tipo de vínculo del RDC con el usuario
	Tipo de residencia del RDC
Datos de los servicios referentes del usuario	Tenencia de Red de Emergencia Móvil
	Nombre de la Red de Emergencia Móvil
	Red de servicios
Datos del servicio de teleasistencia	Fecha de primer alta del servicio
	Cantidad de días en las que se interrumpe el servicio
	Cantidad de horas al mes sin servicio
	Motivos de la falta de disponibilidad del servicio
	Fecha de baja
	Motivo de baja
	Contratación de servicios adicionales

³ Contiene las variables necesarias para reflejar la situación de las personas que estuvieron “activas” al menos un día en el mes. La apertura y codificación de categorías será definida por la SNC.



BASE DE DATOS DE LAS LLAMADAS⁴	
Número de documento del usuario	Número de documento del usuario
Datos del contacto	Origen del contacto
	Día de ingreso de la comunicación a central
	Hora de ingreso de la comunicación a la central
	Día del contacto
	Hora de finalización del contacto
	Motivo de la llamada
Tipo de actuación	Verificación de error en el inicio de la comunicación
	Asesoramiento para uso adecuado del dispositivo
	Asesoramiento sobre el alcance del servicio
	Contacto con RDC
	Contacto de red de servicios

BASE DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO⁵	
Nombre de la Variable	Definición
Número de documento del usuario	Documento de identidad del usuario del servicio de Telesistencia
Fecha de interrupción	Día mes y año de la interrupción del servicio
Hora de Interrupción	Hora de la interrupción del servicio
Fecha de restablecimiento	Día mes y año del restablecimiento
Hora de restablecimiento	Hora del restablecimiento
Motivos de la falta de disponibilidad del servicio	Descripción del motivo principal por el que se interrumpe el servicio de telesistencia.

⁴ Esta base contiene las variables necesarias para las llamadas realizadas mes a mes por el usuario o la empresa. La apertura y codificación de categorías será definida por la SNC.

⁵ Esta base contiene las variables necesarias para reflejar la situación de los servicios que estuvieron interrumpidos. Cada línea de esta base refleja el periodo de interrupción del servicio. La apertura y codificación de categorías será definida por la SNC.