



IAPSER
SEGUROS

LICITACIÓN PÚBLICA 05/2023
PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

Objeto: Servicios de Gestión de Denuncias a beneficiarios de Seguros de Accidentes Personales.

Fecha de Apertura: 14/03/2023 – 10: 00 hs.

Lugar de Apertura: Salón de los Presidentes – I.A.P.S. – Casa Central, San Martín N° 918, Paraná, Entre Ríos.

Presupuesto Oficial: \$ 33.265.077 + IVA (pesos treinta y tres millones doscientos sesenta y cinco mil setenta y siete).

INSTITUTO AUTÁRQUICO PROVINCIAL DEL SEGURO

LICITACIÓN PÚBLICA 05/2023

PLIEGO de CONDICIONES

Artículo Primero. OBJETO

El objeto del presente llamado es la contratación del Servicio de Gestión de Denuncias a beneficiarios de Seguros de Accidentes Escolares de la Provincia de San Juan, en el marco de la "Licitación Pública Anticipada N° 03/2022 – Expediente N°300-032572-2022-EXP", Provincia de San Juan, Decreto N° 2036 ME, la cual tiene por objeto la Contratación del servicio de seguro para alumnos que asisten a los distintos establecimientos educativos de la provincia (la cual forma parte del presente como anexo I); y póliza N° 000074696 (la cual forma parte del presente como anexo II); todo de acuerdo con las especificaciones técnicas indicadas en la sección correspondiente de este documento y de acuerdo con los términos del Pliego de Bases y Condiciones Generales.

El servicio solicitado tendrá que cumplir con la incorporación de todos los servicios y componentes solicitados y con los demás requerimientos técnicos y funcionales que se describan o se soliciten en las distintas partes y/o Anexos del presente PLIEGO.

Artículo Segundo. DEFINICIONES

IAPS: Instituto autárquico Provincial del Seguro, CUIT 30500055509.

Oferente: Toda persona humana o jurídica que presenta una oferta en el marco del presente procedimiento.

Adjudicatario: Es el oferente al que se le ha comunicado la adjudicación de la contratación a su favor hasta su formalización.

Proveedor/Prestador: Es el adjudicatario, una vez que se ha perfeccionado la contratación.

Beneficiarios: Son beneficiarios del servicio aquellas personas aseguradas por IAPS con el respectivo seguro de accidentes personales.

Artículo Tercero. VIGENCIA

La vigencia de la contratación rige desde la fecha de firma del correspondiente contrato de servicios derivado del presente procedimiento y se extenderá hasta el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones de ambas partes de acuerdo con el presente. La Recepción de la denuncia del siniestro, registración, derivación a prestador y comunicación a IAPS deberá realizarse sobre los siniestros ocurridos hasta el 31/12/2023, no debiendo recepcionar nuevos siniestros ocurridos con posterioridad a dicha fecha.

La Gestión de la prestación médica, seguimiento del caso, monitoreo, auditoría e informe de gasto deberá realizarse hasta la fecha del alta médica y/o alcance de suma Asegurada de la cobertura, dando cierre de cada siniestro ocurrido hasta el 31/12/2023. El contrato se podrá renovar en idénticas condiciones por voluntad expresa de las partes.

Artículo Cuarto. AMPLIACION DEL SERVICIO CONTRATADO

En el caso que el IAPS celebre nuevas pólizas de accidentes personales incrementando de esta forma las capitas aseguradas, donde sea necesario contar con los servicios licitados en el presente procedimiento, las partes podrán ampliar los mismos en cuanto a cantidad de beneficiarios y ámbito/sitio de la prestación del servicio.

Artículo Quinto. FORMA DE COTIZAR

El oferente deberá cotizar los siguientes renglones, detallando las particularidades del servicio en cada caso:

Renglón	Descripción	Precio Unitario
1	Recepción de la denuncia, registración, derivación a prestador y comunicación a IAPSER (casos ingresados hasta el 31/12/2023).	
2	Gestión de la prestación médica, seguimiento del caso, auditoría e informe de gasto hasta el alta médica.	

El renglón 1 deberá cotizarse bajo la modalidad per cápita, pagadero en forma mensual por capitas vigentes al momento del pago.

A modo informativo a los fines de la confección de la cotización/oferta, se informa que a la fecha existe una cápita estimada de Beneficiarios del servicio de 211.000 (doscientos once mil).

El renglón 2 deberá cotizarse considerando un porcentaje aplicable sobre los gastos mensuales incurridos en prestaciones médicas por atención de siniestros. Se liquidará y pagará de forma mensual.

Artículo Sexto. **PRECIO**

Las ofertas deberán ser presentadas en moneda pesos argentinos.

Artículo Séptimo. **FORMA DE PAGOS**

El pago al proveedor se efectuará de forma mensual en pesos argentinos de acuerdo con la modalidad detallada anteriormente.

Artículo Octavo. **CONDICIONES ECONOMICAS**

Las partes se comprometerán a revisar semestralmente el precio del servicio. Se tomará como base de la actualización el índice de precios al consumidor nivel general (IPC nivel general) publicado por INDEC para el período en cuestión. Dicho índice opera como tope a la actualización de precios. Dicha revisión deberá comenzar a negociarse como mínimo 30 días antes del vencimiento de cada semestre, a los efectos de que los nuevos valores sean aplicables al inicio de cada semestre contractual. En caso de no alcanzar un acuerdo al finalizar cada semestre contractual, las partes podrán rescindir el contrato notificando a la contraparte con 180 días de anticipación, sin que ello de origen a indemnización alguna.

Artículo Noveno. **CONTRATO**

Dentro de los veinte (20) días corridos de notificada la adjudicación se procederá a la suscripción del correspondiente contrato por los Servicios adjudicados en un todo de acuerdo con las especificaciones del presente proceso y la propuesta presentada.

Artículo Décimo. NOMINA DE PRESTADORES MEDICOS

Se deberá presentar junto a los requisitos enumerados en este Pliego, un listado con todos los prestadores médicos a nivel provincial de San Juan, detallando: Tipo (especialidad), Razón social, domicilio, localidad, provincia, teléfono, correo electrónico de cada uno de ellos.

Los oferentes deben contar con una red de prestadores que tengan capacidad de atención a nivel Nacional y particularmente en la provincia de San Juan.

Artículo Undécimo. FORMA de ADJUDICACIÓN.

El IAPS se **reserva el derecho** de adjudicar a favor de la/s propuesta/s que considere responde en mejor medida a sus intereses, o rechazar todas sin derecho a reclamo alguno por parte de los oferentes.

La adjudicación se realizará teniendo por el total de la oferta, según lo requerido en el artículo cuarto y como consecuencia de la comparación de las ofertas presentadas al acto respectivo y de conformidad a lo previsto en el Pliego de Condiciones Generales.

La presentación de una sola oferta no invalidará el acto licitatorio y podrá ser adjudicado.

Artículo Duodécimo. GENERALIDADES

El oferente deberá ajustarse a los requisitos exigidos en la Políticas de Seguridad de la Información Proveedores (POL-IAPS-SIST-001) anexada a los pliegos, garantizando en su oferta el cumplimiento de los puntos establecidos en dicha política. La cual deberá ser firmada y presentada junto con la propuesta.

Además, el proveedor deberá suscribir el contrato de cesión de datos por la transferencia de datos personales de las nóminas de Gobierno de San Juan, el cual se adjunta al presente como Anexo III.

**Artículo Decimotercero. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LAS
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR.**

Generales

Servicio de atención, coordinación y clasificación de llamadas por contratos de Accidentes Escolares a través de un Call Center. El servicio consiste en la recepción de denuncias de accidentes escolares de la provincia de San Juan y coordinación a través de red de prestadores médicos, incluyendo servicio de emergencia y traslados.

El ámbito de cobertura para la prestación del servicio requerido es a nivel nacional, particularmente en la provincia de San Juan.

Se entiende por coordinación al conjunto organizado de tareas destinadas a procurar que el asegurado siniestrado, en adelante el "Beneficiario", pueda acceder al Servicio, a través de terceros habilitados y capacitados para el servicio de prestaciones médicas, todo ello por cuenta y orden del IAPS.

El servicio a contratar incluye:

1. sistema de denuncias a través de línea telefónica rotativa y línea alternativa, en caso de que el principal este saturada o fuera de servicio (una de las 2 deberá ser telefonía móvil). Contemplar los horarios de atención telefónica que deberán cubrir las 24 horas del día los 365 días del año.
2. Proporcionar un sistema de Denuncias por WhatsApp.
3. Proporcionar un sistema de denuncias a través de formulario Web.
4. Proporcionar un instructivo de denuncia de Siniestro respecto al sistema que ofrece.

Particulares

- Recepción de denuncias de accidentes y de solicitudes de prestaciones correspondientes por parte de los Beneficiarios.
- Derivación por correo electrónico al IAPS y al profesional/prestador más cercano al domicilio de la institución indicada.
- Seguimiento diario de los casos.
- En caso de prácticas quirúrgicas, tratamientos prolongados, fisioterapia o estudios de alto costo, se solicitará autorización al IAPS con justificación médica, auditada por el oferente.
- Historia clínica actualizada en sistema de gestión de IAPS y carga de estudios digitalizados.
- Recepción de la facturación.

- Auditoria de las prestaciones brindadas.
- Entrega de archivo de gastos médicos visados para el pago al prestador por IAPS.

Procedimiento

1. Deberá contar con un sistema de recepción de Denuncia Mediante los siguientes canales:
 - Línea telefónica rotativa
 - WhatsApp
 - Aplicativo web
2. Deberá comunicar inmediatamente al momento de tomar la denuncia vía correo electrónico al IAPS y al prestador.
3. Deberá comunicar al final de cada día la totalidad de siniestros denunciados vía API con la información requerida que se detalla. En el caso no contar con ese mecanismo/procedimiento, hasta tanto se desarrolle, se deberá enviar al final de cada día un archivo Excel.

Datos de la denuncia:

1. Nro. Póliza
2. Siniestro dato que enviaríamos cuando ingrese a nuestro sistema.
3. Pre-Denuncia
4. Escuela
5. Teléfono
6. Calle – Nro. – Localidad
7. E-mail Escuela
8. Apellido y Nombre del Alumno
9. DNI del Alumno
10. Edad
11. Sexo
12. Apellido y Nombre Padre o Tutor
13. DNI Padre o Tutor
14. Email del Padre o Tutor
15. Teléfono Padre o Tutor
16. Tiene OOSS? Cual - Incorporar en observaciones (campo opcional)
17. Fecha Ocurrencia Accidente

18. Hora Ocurrencia Accidente
19. Lugar donde ocurrió (TABLAS propuestas por IAPS)
20. Tipo de Accidente (TABLAS Propuestas por IAPS)
21. Detalle de la Circunstancia del Accidente
22. Tipo de Lesión (TABLA propuesta por IAPS)
23. Detalle de la lesión
24. Apellido y Nombre del Directivo/Denunciante
25. DNI del Directivo

4. El “archivo de Excel” deberá ingresar masivamente en el sistema operativo del IAPS. Luego de ello, el IAPS compartirá el número de siniestro al proveedor para que este identifique el siniestro y continúe con la gestión del mismo.

5. Derivar al prestador el caso.

Esta derivación se realiza por correo electrónico adjuntando al mismo una copia de la denuncia recibida (de ser posible que sea con formulario de IAPS), dicha derivación se realizara conforme al listado de proveedores que aportará el IAPS y de no existir proveedor en la zona del siniestro, se requerirá al prestador del servicio (0800) la designación de su listado propio de prestadores, y la comunicación al IAPS de dicho caso.

6. Gestión y seguimiento hasta el alta médica,

En esta parte del proceso, el proveedor deberá informar al IAPS todo movimiento/novedad que se produzca en la denuncia vía API, de no contar al principio con ese servicio, enviarlo por correo electrónico a las cuentas que se definirán, hasta que se desarrollen las respectivas API, ya que este procedimiento sería transitorio, la comunicación final siempre debe ser vía API.

7. Auditoría Médica y administrativa:

En esta etapa deberá llevar adelante control de prestaciones y costos de las atenciones brindadas por el prestador, conforme a tabla de valores de prestaciones entregadas por el IAPS, entregando el resultado de dicho informe

conjuntamente con la presentación de las facturas a liquidar, reportes mensuales, y controlar que todo pago o autorización de atención realizada no exceda la suma asegurada de acuerdo a la Póliza.

8. Archivos de Gastos médicos para el pago del prestador.

Deberá adjuntar y derivar física y/o digitalmente toda la documentación presentada por el proveedor en forma conjunta con el informe de auditoría realizado, que respaldan y justifican lo facturado.- (Esta documentación deberá de estar en Formato PDF por "Siniestro" o en su defecto JPG, la cual deberán de enviarnos por mail o compartiendo el link en caso de subirla a un Drive o nube).

El IAPS se reserva el derecho de auditoría de los gastos médicos y podrá rechazar aquellos que no se correspondan a los valores de tabla o aquellos en donde las prestaciones no sean acordes a la lesión del asegurado.

Artículo Decimocuarto. Facultad de auditoría:

El IAPS tendrá derecho y el Proveedor permitirá la supervisión y auditoría del servicio cuando así lo considere conveniente, pudiendo requerir la información y toda documentación relacionada al servicio que crea oportuna, encontrándose facultado para efectuar sugerencias, correcciones o requerimientos.

Artículo Decimoquinto. PENALIDADES y SANCIONES.

Cualquier incumplimiento en uno o más términos de una propuesta y/o contratación por parte de proponente o adjudicatario, lo hará pasible de multas y/o penalidades que se detalla en el presente artículo.

Verificado el incumplimiento por parte del proveedor, el IAPS podrá aplicar las siguientes sanciones:

- A) Apercibimiento (llamado de atención)
- B) Multa
- C) Rescisión contractual.

GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES

A) Infracciones LEVES se sancionarán con:

I) Apercibimiento (llamado de atención)

II) Multa que se graduará en función de la calificación de incumplimientos.

B) Infracciones GRAVES se sancionarán con multa de acuerdo al incumplimiento.

C) Las Infracciones MUY GRAVES se sancionarán con la rescisión contractual.

CALIFICACIÓN DE LAS INFRACCIONES

Serán considerados incumplimientos LEVES

- Demoras no frecuentes en la atención a beneficiarios, esto es retraso en dar respuesta por cualquiera de los canales de comunicación requerido en este pliego;
- Demoras no frecuentes en la derivación de beneficiarios a prestadores en caso de siniestros;
- Envío no frecuente de información imprecisa o errónea al IAPS y al prestador.

Serán considerados incumplimientos GRAVES

- Demoras frecuentes en la atención a beneficiarios, esto es retraso en dar respuesta por cualquiera de los canales de comunicación requerido en este pliego;
- Demoras frecuentes en la derivación de beneficiarios a prestadores en caso de siniestros;
- Envío frecuente de información imprecisa o errónea al IAPS y al prestador.
- Reiteración y/o acumulación de incumplimientos LEVES.

Serán considerados incumplimientos MUY GRAVES

- Falta o inexistencia de atención por causas imputables al oferente
- Falta o inexistencia de derivación a prestadores
- Falta de envío de información
- Falta o inexistencia de seguimiento de casos.
- Reiteración y/o acumulación de incumplimientos GRAVES.

La determinación de la gravedad y la frecuencia de los incumplimientos quedará a criterio de IAPS.

La multa por incumplimientos LEVES será equivalente al 5% del importe TOTAL que resulte del pago mensual establecido el artículo seis, considerando el mes en el cual se produjo el incumplimiento.

La multa por incumplimientos GRAVES será equivalente al 15% del importe TOTAL que resulte del pago mensual establecido el artículo seis, considerando el mes en el cual se produjo el incumplimiento.

Rescisión Contractual culpable.

La Rescisión del contrato con justa causa y pérdida total de la GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE PROPUESTA y/o GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL, operará sin perjuicio de las multas señaladas anteriormente, en caso de incumplimientos MUY GRAVES por parte del Proveedor.

Artículo Decimosexto. Rescisión unilateral.

El IAPS, en cualquier momento de la vigencia del CONVENIO podrá rescindirlo, sin que medie culpa de la otra Parte, debiendo únicamente cumplir con el requisito de notificar fehacientemente a la contraparte su voluntad de rescisión con una anticipación mínima de sesenta (60) días corridos. El ejercicio de esta facultad de rescisión por parte del IAPS no da derecho a la otra Parte a reclamar indemnización alguna, ello sin perjuicio de cancelar las deudas devengadas a la fecha de tal rescisión.

Artículo Decimoséptimo. Sin perjuicio de lo estipulado en los artículos precedentes, el Oferente, Adjudicatario y/o Proveedor/Prestador será responsable sin limitación alguna por todos y cada uno de los daños y perjuicios ocasionados al IAPS y/o a terceros ya sea de forma directa o indirecta que su accionar derivado de incumplimientos de obligaciones emanadas del presente genere.