



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas  
Dirección General de Secretaría

## **PROYECTO MEJORA DE SERVICIOS DE GOBIERNO ELECTRONICO A CIUDADANOS Y EMPRESAS (PROMESeG)**

**PRÉSTAMO N° 8778/UY BANCO MUNDIAL**

### **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

## **CONSULTOR ANALISTA DE LA EXPERIENCIA DE USUARIO PARA CENTRO CEIBAL**

### **1. ANTECEDENTES**

Con fecha 7 de noviembre de 2017 se suscribió el Convenio de Préstamo N° 8778-UY, destinado a financiar el “Proyecto de Mejora de Servicios de Gobierno Electrónico a Ciudadanos y Empresas” (PROMESeG), entre la República Oriental del Uruguay y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (Banco Mundial).

El objetivo general del Proyecto consiste en la mejora de la calidad de servicios de gobierno electrónico para los ciudadanos, empresas y los organismos públicos del Prestatario, para lo cual se debe alcanzar un acceso a estos servicios más equitativo y eficiente y construir el entorno propicio para un Uruguay más competitivo e innovador.

El Proyecto se articula en torno a 4 componentes:

Componente 1. Mejora de la Prestación de los Servicios de Gobierno Electrónico a los Ciudadanos con dos subcomponentes. Este componente apunta a mejorar la calidad de servicios seleccionados de gobierno electrónico a ciudadanos y facilitar su acceso a través de actividades enfocadas principalmente en el soporte de las mejoras a los sistemas de prestaciones de los organismos, gestión de proveedores y compromiso del usuario dirigido por AGESIC y el Centro Ceibal.

Componente 2. Mejora de la Prestación de Servicios de Gobierno Electrónico a las Empresas. Este componente apunta a la mejora de la calidad de servicios seleccionados de gobierno electrónico y a facilitar el acceso a través de actividades que den soporte a las mejoras de los sistemas de prestaciones (incluyendo el alcance de los servicios), gestión de proveedores y colaboración entre entidades dentro de VUCE, DGI, y ANII.

Componente 3. Mejora de la Prestación de los Servicios de Gobierno Electrónico a Organismos del Estado. Este componente apunta a la mejora de la calidad de determinados servicios de gobierno electrónico a organismos públicos y facilitar su acceso a través de actividades de que apoyen mejoras



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas  
Dirección General de Secretaría

para el monitoreo de los pagos a proveedores y gestión de proveedores, sistema de entrega del Estado y colaboración entre los organismos con CGN, MEF, y otros organismos con una vinculación directa a las prioridades del MEF.

Componente 4. Diagnósticos Estratégicos, Actividades Compartidas e Intercambio de conocimientos, y Coordinación del Proyecto. Este componente apunta a fortalecer la capacidad del Estado para dar apoyo a reformas estratégicas en áreas que son críticas para el logro del Objetivo de Desarrollo del Proyecto (ODP).

El Gobierno de la República Oriental del Uruguay prevé utilizar parte de los fondos del préstamo para la contratación de servicios de consultoría.

## **2. DESCRIPCION BREVE DEL COMPONENTE DEL PROYECTO**

El Componente 1.- Mejora de la Prestación de Servicios de Gobierno Electrónico a los Ciudadanos a través del Subcomponente 1.2.1 Mejora de las herramientas para gestionar la experiencia de los usuarios del servicio de atención al cliente incluyendo (i) el desarrollo de una propuesta para un nuevo modelo de servicio de atención al cliente; (ii) el desarrollo de un sistema de registro de lecciones de instructores y personalización de las ofertas de los cursos; (iii) el desarrollo de un sistema para proveer una supervisión integrada de los centros educativos; (iv) el diseño e implementación de un sistema de autogestión del usuario; y (v) la automatización multicanal de los servicios de atención al cliente

## **3. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

**Centro Ceibal para el Apoyo a la Educación de la Niñez y la Adolescencia (Centro Ceibal)** se institucionaliza mediante la Ley 18.640 como una persona jurídica de derecho público no estatal que responde directamente a la Presidencia de la República Oriental del Uruguay. En la Ley queda reglamentado que el Centro Ceibal se encargará de gestionar el Programa para la Conectividad Educativa de Informática Básica para el Aprendizaje en Línea (Plan Ceibal), tendiente a promover la inclusión digital para un mayor y mejor acceso a la educación y a la cultura.

Plan Ceibal se creó en 2007 como un plan de inclusión e igualdad de oportunidades con el objetivo de apoyar con tecnología las políticas educativas uruguayas. Desde su implementación, cada niño que ingresa al sistema educativo público en todo el país accede a una computadora para su uso personal con conexión a Internet gratuita desde el centro educativo. Además, Plan Ceibal provee un conjunto de programas, recursos educativos y capacitación docente que transforma las maneras de enseñar y aprender.

Entre los productos y servicios que brinda se encuentran la instalación y soporte de infraestructura de conectividad y videoconferencia en locales educativos, la entrega y mantenimiento de dispositivos individuales, la enseñanza de inglés por videoconferencia, la puesta en producción y soporte de contenidos y plataformas educativas, los proyectos de abordaje y planes de acompañamiento para docentes, estudiantes y las familias.



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas  
Dirección General de Secretaría

En el marco del Proyecto se requiere la contratación de un (1) Analista de la experiencia de usuario para realizar el diseño e implementación de la sistematización de la gestión de la experiencia del usuario con los productos y servicios de Plan Ceibal.

#### **4. CARACTERÍSTICAS DE LA CONSULTORIA**

##### **a. Tipo de Contratación**

La contratación del consultor se hará mediante un contrato por suma global de Servicios de Consultoría (Arrendamiento de Servicios) enmarcado en lo establecido en las Regulaciones de Adquisiciones del Banco Mundial de Julio 2016.

##### **b. Plazo de contratación y dedicación horaria**

El plazo previsto de la consultoría es de 12 meses a partir de la suscripción, pudiendo prorrogarse hasta el 28 de febrero de 2020, siempre y cuando no medie objeción por las autoridades competentes.

El contrato suscrito no superará el año calendario, gestionándose luego las prórrogas correspondientes que darán cumplimiento a los plazos previstos.

La dedicación horaria requerida será de 40 horas semanales.

##### **c. Sede de la Consultoría**

El Consultor desempeñará sus funciones en las oficinas de Centro Ceibal y realizando tareas de campo fundamentalmente en Centros Educativos en todo el territorio nacional.

##### **d. Supervisión**

El consultor reportará a la Jefatura de Calidad y Atención al Usuario del Centro Ceibal o de quien ésta determine.

#### **5. ACTIVIDADES**

- 5.1 Relevar y analizar de la experiencia de los usuarios con los productos y servicios de Plan Ceibal a través de los canales de comunicación con el usuario y el relevamiento en campo.
- 5.2 Analizar datos e indicadores y generar reportes que faciliten el análisis de situaciones detectadas.
- 5.3 Coordinar diagnósticos en interacción con los referentes técnicos y responsable de producto de los procesos de Plan Ceibal.
- 5.4 Participar en la propuesta y coordinación de acciones para la mejora de la experiencia de usuario con referentes internos de la Organización.
- 5.5 Realizar otras tareas afines que sean solicitadas por la autoridad competente.



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas  
Dirección General de Secretaría

## **6. INFORMES**

El consultor deberá presentar un informe al finalizar el período de trabajo, conteniendo el desarrollo de las actividades realizadas y los logros obtenidos, el cual deberá ser aprobado por la Jefatura de Calidad y Atención al Usuario del Centro Ceibal.

Las actividades y productos a cargo del consultor contendrán, cuando sea relevante, el análisis y recomendaciones de sus potenciales implicaciones ambientales y sociales, según lo establecido en las Políticas de Protección Ambiental y Social del Banco Mundial ([www.WorldBank.org/opmanual](http://www.WorldBank.org/opmanual)).

El referido informe deberá ser entregado en formato papel y digital (en un solo archivo), el cual podrá ser presentado en los siguientes formatos: PDF, MS Office, JPG y TIFF.

## **7. HONORARIOS-IMPUESTOS Y RETENCIONES**

El monto mensual de honorarios de la consultoría es de \$ 61.500 (pesos uruguayos sesenta y un mil quinientos) más IVA. El mismo será ajustado de acuerdo al incremento general otorgado a los funcionarios de la Administración Central que corresponda en cada año, sin incluir el porcentaje de recuperación, una vez que el mismo haya sido determinado.

Los honorarios serán pagados por la Unidad Coordinadora de Proyectos (UCP) de la Dirección General de Secretaría del Ministerio de Economía y Finanzas a los 20 días de recibida la conformidad por parte del Coordinador del Proyecto.

En caso de que el consultor deba realizar viajes relacionados con la Consultoría recibirá una partida de gastos a rendir que previamente se determinará en cada caso.

El Ministerio de Economía y Finanzas retendrá el porcentaje correspondiente al Impuesto a la Renta de las Personas Físicas de acuerdo a lo dispuesto por la Ley N° 18.083 de 27/12/06 y su Decreto Reglamentario N° 148/07, Artículos 73 y 74 y demás modificaciones introducidas por la legislación nacional y realizará la retención del 60% del Impuesto al Valor Agregado (IVA), de acuerdo con lo establecido en el Decreto N° 319/06 del 11/09/06 y Resolución de DGI N° 1178/06 del 21/09/06.

Se le entregará al consultor los respectivos resguardos correspondientes a las retenciones realizadas.



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas  
Dirección General de Secretaría

## 8. PERFIL DEL CONSULTOR

### A. Requisitos para la selección

#### **Requisitos mínimos para ser considerado (excluyentes):**

##### Formación:

- Formación terciaria en carreras afines a las Tecnologías de la Información, ó Ingeniería eléctrica ó carreras del área Social afines a la evaluación y análisis de servicios ó productos, ó en tecnicaturas en las mismas disciplinas antes mencionadas. En caso de ser estudiante, a la fecha de cierre de esta convocatoria deberá contar con el 60% de las materias de la carrera aprobadas.

**NOTA:** Los estudiantes deberán adjuntar en su postulación la escolaridad actualizada y el programa/sistema de créditos de la carrera que están cursando.

##### Experiencia:

- Experiencia mínima de 6 meses en el desarrollo o despliegue o evaluación de productos o servicios en el campo de la tecnología aplicada a la educación.

#### **Otros requisitos a ser valorados:**

##### Formación:

- Operador Excel avanzado y herramientas de reporte.
- Cursos relacionados con la gestión de proyectos.
- Diseño de experimentos y herramientas estadísticas
- Inglés nivel First Certificate

##### Experiencia:

- Experiencia de más de 2 años en el desarrollo, despliegue o evaluación de productos ó servicios tecnológicos aplicados a la educación.
- Experiencia en proyectos con un fuerte componente de trabajo en equipo y habilidades de relacionamiento.
- Experiencia en trabajo con modelos analíticos o predictivos.
- Diseño o aplicación de instrumentos para relevamiento de datos y procesamiento de los mismos.
- Trabajo en coordinación de grupos, interacción en grupos multidisciplinarios.
- Experiencia en docencia en asignaturas tecnológicas.



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas  
Dirección General de Secretaría

Competencias Claves:

- Capacidad de comunicación y trabajo en equipo.
- Analítico y metódico
- Flexible (adaptable a entornos cambiantes y dinámicos)
- Empático

**B. Procedimiento de selección y calificación**

El consultor será seleccionado de entre los candidatos mejor calificados de quienes se haya recibido la expresión de interés directamente, en respuesta a una invitación o en respuesta a las publicaciones realizadas.

Para la selección del consultor se tendrán en cuenta la formación, la experiencia laboral y las competencias clave.

Serán considerados solamente aquellos postulantes que cumplan con los requerimientos mínimos solicitados.

Se podrá convocar a entrevista a los postulantes mejores calificados hasta el momento, instancia en la que deberán presentar los documentos probatorios de lo declarado en el CV, a efectos de su verificación y se evaluarán las competencias claves.

El peso relativo de cada criterio será el siguiente:

Requisitos mínimos

|                |    |
|----------------|----|
| a) Formación   | 20 |
| b) Experiencia | 30 |

Otros requisitos a ser valorados:

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| a) Formación Específica             | 10 |
| b) Experiencia Específica           | 30 |
| c) Competencias claves (Entrevista) | 10 |

**C. Requisitos para la contratación:**

El consultor seleccionado deberá cumplir con los siguientes requisitos, previo a la suscripción del contrato:

1. Contar con empresa unipersonal de servicios personales: deberá presentar constancia de estar inscripto en DGI, BPS o CJPPU.
2. No ser funcionario público, excepto docentes y personal médico siempre que no superen en conjunto las 60 horas semanales, ni haya superposición en los horarios. Si es funcionario público,



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas  
Dirección General de Secretaría

por lo dispuesto en el Art. 10 de la Ley N° 18.834, en caso de ser seleccionado, deberá renunciar previamente a la firma del contrato.

3. En ningún caso la persona seleccionada podrá poseer vínculos familiares con el Coordinador del Proyecto o con otra persona que tenga un contrato vigente dentro del mismo proyecto con una función superior o subordinada en la vía jerárquica a la del contrato a suscribir. Se entiende por tal, ser cónyuge, concubino o concubina o tener un vínculo de parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad.

## **9. FORMA DE POSTULACIÓN**

### **a. Forma, plazo y lugar para la presentación del Currículum Vitae**

Los interesados deberán enviar su CV en el formato que se detalla más adelante, hasta el 14 de octubre de 2018 inclusive, a la dirección de correo electrónico: [ucp.llamados@mef.gub.uy](mailto:ucp.llamados@mef.gub.uy) indicando en el Asunto: Ref.: "ANALISTA DE LA EXPERIENCIA DE USUARIO para CENTRO CEIBAL"

### **ATENCION:**

Para la correcta recepción de los e-mails con dirección [ucp.llamados@mef.gub.uy](mailto:ucp.llamados@mef.gub.uy), los proveedores de servicios de correo (Gmail, Hotmail y eventualmente otros) requieren que nuestra dirección esté ingresada en la lista de contactos de su correo electrónico, de lo contrario nuestras comunicaciones le podrían llegar como SPAM o no ser le entregadas.

### **b. Formato CV**

La presentación del CV deberá hacerse en el siguiente orden:

1. Referencia del Llamado
2. Datos de identificación personal
  - Cédula de Identidad
  - Nombres y apellidos
  - Fecha de nacimiento
  - Dirección
  - Teléfonos de contacto
  - Correo electrónico
3. Estudios Cursados
  - Títulos de grado y postgrado  
(indicando institución y año en que se obtuvo)
4. Antecedentes laborales
  - Actividad Laboral Específica (específicos en el objeto del llamado indicando: institución, cargo/posición ocupado, período de desempeño y una breve descripción de las actividades desarrolladas).
  - Actividad Laboral General (indicando institución, cargo/posición ocupado, período de desempeño y una breve descripción de las actividades desarrolladas).



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas  
Dirección General de Secretaría

- Actividad Docente (indicando institución, grado, período de desempeño, asignatura)
- 5. Otros cursos y seminarios
  - Cursos con Aprobación (institución, año en que se obtuvo y carga horaria)
  - Cursos o Seminarios con solo asistencia
  - Otros antecedentes (publicaciones, etc.) primera instancia.

#### **10. CONFIDENCIALIDAD**

El consultor deberá mantener estricta confidencialidad sobre la información que reciba en el marco de la consultoría y a su vez deberá mantener estricta confidencialidad sobre el resultado de los productos que alcance.

#### **11. COMUNICACIONES**

Todas las comunicaciones se realizarán a la dirección de correo electrónico que el Postulante declare en el CV. Transcurridos cinco días hábiles desde el envío de la comunicación o los que determine la comunicación misma, se tendrá por notificado a todos los efectos.