



**Ministerio
de Economía
y Finanzas**

PROGRAMA DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y FINANCIERA PRESTAMO BID No. 4705/OC-UR

BASES DEL LLAMADO

TÉCNICO INTEGRANTE DE MESA DE SERVICIOS

1. ANTECEDENTES

Con fecha 31 de enero de 2019 se firmó el Contrato de Préstamo N° 4705/OC-UR entre la República Oriental del Uruguay y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), destinado al Programa de Gestión Presupuestaria y Financiera, cuyo organismo ejecutor es el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

El objetivo del Programa es contribuir a aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión presupuestaria y financiera, a través de: (i) una mayor generación y uso de información para el manejo de los recursos en los organismos estatales; y (ii) la modernización de los procedimientos y herramientas de gestión financiera pública en distintas unidades del Ministerio de Economía y Finanzas.

El programa se estructura en dos componentes: (i) Componente 1 “Gestión de la información en organismos estatales”, cuyo objetivo del programa es contribuir a mejorar la eficacia en la asignación y uso de los recursos en los organismos estatales, por medio de una mayor disponibilidad de información para los mandos medios y altos de los organismos y (ii) Componente 2 “Fortalecimiento de la gestión financiera”, cuyo objetivo es contribuir a una mayor eficiencia en el manejo de los recursos por medio del mejoramiento de capacidades técnicas y humanas, procesos de trabajo y sistemas informáticos que intervienen tanto en los mecanismos de financiamiento no tributario, como en la aplicación de recursos, incluyendo entre otros, procesos de pago, contabilidad y auditoría.

2. CARGO

Componente 1: Gestión de la información en organismos estatales.

CONSULTOR: Técnico integrante de Mesa de Servicios

IP 1.2 Proyectos de gestión de información en organismos estatales implementados (no GRP)”



3. OBJETIVOS y ALCANCE DE LA CONSULTORÍA

En el marco del Programa se requiere la contratación de hasta 5 (cinco) técnicos para integrar una mesa de servicios basada en estándar ITIL. Apoyar y gestionar en forma adecuada y proactiva, el incremento de solicitudes o consultas que se reporten durante, y por el tiempo que transcurra, el proceso de testeo e implantación de aplicaciones en el marco del proyecto GRP.uy vertical Gestión Humana.

4. CARACTERISTICA DE LA CONSULTORÍA

a) Tipo de Contratación

La contratación del consultor se hará mediante un contrato de servicio de Consultoría, enmarcado en lo establecido en el Documento GN-2350-15 "Políticas para la selección y contratación de consultores financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo".

<https://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=EZSHARE-1132444900-23304>

b) Perfil

Para el desarrollo de dicha consultoría se requerirá que el postulante cumpla los siguientes requisitos para su contratación:

Requisitos excluyentes:

- Contar con nacionalidad de un país miembro del BID.
- Contar con al menos 30% de los créditos o cursos totales aprobados de carrera técnica o universitaria.
- Experiencia de al menos 1 año en tareas de atención a usuarios y/o gestión de reclamos.

Otros requisitos a ser valorados:

Formación:

- Estudios terciarios o técnicos vinculados a Comunicación y/o Informática con un avance superior al 30% del total de créditos o cursos aprobados.
- Cursos, talleres o acreditaciones en materia de manejo de herramientas informáticas, servicio al cliente, gestión de incidentes y/o soporte a sistemas informáticos, gestión del cambio, testing de sistemas informáticos.

Experiencia:

- Capacitación a usuarios y/o soporte a sistemas o herramientas informáticas.



- Atención al cliente.
- Gestión del cambio.
- Testing funcional.

Competencias Claves:

- Excelente capacidad de comunicación oral y escrita.
- Muy buen relacionamiento interpersonal.
- Orientación al cliente.
- Orientación a resultados.
- Trabajo en equipo.
- Proactividad.

c) Plazo de la contratación y dedicación

El plazo previsto de la contratación es de 12 meses, desde la suscripción del contrato, pudiendo prorrogarse hasta la finalización del Programa, siempre y cuando no medie objeción por parte del Director de la Oficina Nacional del Servicio Civil (ONSC) y del Coordinador del Programa o quién éste determine.

El plazo del contrato a suscribirse no superará el año calendario, gestionándose luego las prórrogas correspondientes que darán cumplimiento al plazo total previsto de la contratación.

La dedicación requerida será de 40 horas semanales.

d) Sede de la Consultoría

El consultor desarrollará sus tareas en la sede de la Oficina Nacional del Servicio Civil (ONSC).

e) Supervisión

La Coordinación de las actividades con el consultor estará a cargo del Director de la Oficina Nacional del Servicio Civil o en quién éste delegue dicha responsabilidad. Quien ejerza la supervisión actuará de contraparte de la consultoría, garantizando el acceso, en los tiempos que serán acordados a toda información y recursos que sean necesarios para que el Consultor realice su actividad.

5. ACTIVIDADES DE LA CONSULTORÍA

Deberá realizar las siguientes actividades sin perjuicio de otras que se estimen convenientes para el logro de los objetivos de la consultoría:

- Atender las solicitudes y consultas que se reporten sobre los servicios informáticos ofrecidos por ONSC.



- Realizar el registro de las solicitudes y de sus soluciones.
- Gestionar los incidentes y solicitudes hasta que se consideren completadas.
- Gestionar las comunicaciones:
 - Realizar la actualización de clientes e información de servicios.
 - Realizar las comunicaciones masivas a los organismos que la organización considere necesarias, vinculadas a los servicios sobre los que se brinda soporte.
- Gestionar y dictar las capacitaciones sobre servicios ofrecidos por el organismo.
- Realizar, actualizar y mantener los procedimientos, instructivos y flujos de trabajo de los servicios y materiales de apoyo
- Realizar la gestión de clientes, contraparte de clientes del área, realizar seguimiento de pendientes gestionando.
- Contribuir en tareas de testing funcional de las nuevas soluciones y sus desarrollos correctivos o evolutivos.
- Asistir a la gestión de la satisfacción de clientes.

6. INFORMES

El consultor deberá presentar un informe al finalizar la consultoría, conteniendo el desarrollo de las actividades descritas y los logros obtenidos, el cual deberá ser aprobado por el Director de la Oficina Nacional de Servicio Civil o por en quien éste delegue dicha responsabilidad.

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

7. HONORARIOS, IMPUESTOS Y RETENCIONES.

El monto mensual de honorarios de la consultoría es de \$ 52.883.- (pesos uruguayos cincuenta y dos mil ochocientos ochenta y tres) más el Impuesto al Valor Agregado (IVA), expresado a valores del ejercicio 2022. 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.

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, su Decreto reglamentario N° 148/07 y demás legislación modificativa, 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, entregándose los resguardos correspondientes.



8. CONFIDENCIALIDAD

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

9. ELEGIBILIDAD Y CONFLICTO DE INTERESES

El Consultor que se seleccione, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- 9.1. Ser de nacionalidad de un país miembro del BID;
- 9.2. No ser funcionario público, excepto los docentes y el personal médico, quienes podrán ser contratados siempre que no superen en conjunto las sesenta horas semanales, ni haya superposición en los horarios.
 - i. Estar con licencia sin goce de sueldo (**NO APLICA Art. 10, Ley N° 18.834**);
 - ii. No haber trabajado con el contratante durante el período inmediato anterior al comienzo de su licencia; y
 - iii. Su contratación no genere un conflicto de intereses.
- 9.3. No tener relación de trabajo o de familia con miembro alguno del personal del contratante (o de la Unidad Ejecutora) que estén directa o indirectamente involucrados con cualquier parte de:
 - i. La preparación de estos TdR;
 - ii. El proceso de selección; y/o
 - iii. Con la supervisión de los trabajos.
- 9.4. No tener otro contrato a tiempo completo en proyecto alguno.
- 9.5. En caso de ser pariente (hasta tercer grado de consanguinidad o adopción y/o hasta el segundo grado por matrimonio, o convivencia) de algún funcionario del Banco, el consultor lo pondrá en conocimiento del Contratante y éste deberá consultar al Banco previa la formalización de la contratación.

Contar con empresa unipersonal de servicios personales activa: deberá presentar constancia de estar inscripto en DGI, BPS o CJPPU, previo a la suscripción del contrato.

10. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CALIFICACIÓN

El consultor será seleccionado de una lista corta de proponentes confeccionada a partir de las expresiones de interés recibidas en virtud del llamado público realizado.

- a) Para la confección de la lista corta, se evaluará la formación y la experiencia laboral, presentada por cada postulante en su curriculum vitae.
- b) Dentro de aquellos postulantes que habiendo cumplido con los requisitos mínimos solicitados, obtengan como mínimo 45 puntos en la totalidad de los criterios de formación y experiencia de "otros requisitos a valorar", se confeccionará una lista corta con los postulantes mejor calificados.
- c) Aquellos postulantes que integren la lista corta pasarán a la entrevista personal, instancia en la que deberán presentar los documentos probatorios de lo declarado en el CV y que



**Ministerio
de Economía
y Finanzas**

no fueron requeridos al momento de la postulación, a efectos de su verificación y se evaluarán las competencias claves.

El peso relativo de cada criterio será el siguiente:

Requisitos con criterios Pasa/No Pasa: Requisitos mínimos para ser considerados (Excluyentes).

- Contar con al menos 30% de los créditos o cursos totales aprobados de carrera técnica o universitaria.
- Experiencia de al menos 1 año en tareas de atención a usuarios y/o gestión de reclamos.

Requisitos con criterios de evaluación: Otros requisitos a valorar:

- | | |
|------------------------------------|-----------|
| - Formación | 35 puntos |
| - Experiencia | 55 puntos |
| - Competencias Claves (Entrevista) | 10 puntos |

11. FORMA DE POSTULACIÓN

a. FORMA, PLAZO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN:

Se seleccionará entre los interesados que envíen su CV (en el formato que se detalla más adelante), hasta las 24:00 horas del día 11 de mayo de 2022 a la dirección de correo electrónico ucp.llamados@mef.gub.uy, indicando en el Asunto: "Ref: Técnico integrante Mesa de Servicio"

b. FORMATO CV:

La presentación del CV deberá hacerse en el siguiente orden:

1. Referencia del Llamado
2. Datos de identificación personal
 - Nombre y apellidos
 - Cédula de Identidad
 - Credencial Cívica
 - Fecha de nacimiento
 - Dirección
 - Teléfonos de contacto
 - Correo electrónico
3. Estudios Cursados
4. Títulos de grado y postgrado (indicando institución, año en que se obtuvo).
5. Antecedentes laborales



Ministerio
de Economía
y Finanzas

- Actividad Específica en el objeto del llamado (indicando institución/empresa, cargo/posición ocupado, rol en los proyectos, tareas específicas en los proyectos y período de desempeño)
- Actividad General (indicando institución/empresa, cargo/posición ocupado y período de desempeño)
- Actividad Docente (indicando institución, grado, período de desempeño, asignatura).

6. Otros cursos y seminarios

- Cursos con Aprobación (institución, año en que se obtuvo y carga horaria)
- Cursos o Seminarios con solo asistencia

7. Otros antecedentes (publicaciones, etc.)

ATENCIÓN

Para la correcta recepción de los e-mails con dirección 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 serle entregadas.

12. COMUNICACIONES

Todas las comunicaciones se realizarán a la dirección de correo electrónico que el postulante declare al momento de la postulación. 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.

Si ante la notificación de haber sido seleccionado, el interesado no se presentare en el plazo establecido, se entenderá que ha desistido de la postulación lo que habilitará al Contratante a llamar al siguiente en la lista de prelación de así determinarlo el proceso.