



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

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

**BANCO MUNDIAL PRÉSTAMO N° 8778/UY**

### **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

#### **CONSULTOR ANÁLISIS Y EVOLUCIÓN DE ESTRATEGIA PRESENCIAL DE ATENCIÓN**

##### **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 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).

## 2. BREVE DESCRIPCIÓN DEL COMPONENTE

Componente 1. Mejora de la Prestación de los Servicios de Gobierno Electrónico a Ciudadanos, Subcomponente 1.1. Fortalecimiento de la prestación de servicios de gobierno electrónico de AGESIC. Este subcomponente apunta a:

- a) el desarrollo e implementación de una arquitectura nacional de datos de gobierno alineada con el plan digital de gobierno del Uruguay,
- b) (i) el diseño de nuevos servicios inteligentes para posibilitar un involucramiento proactivo de los ciudadanos y (ii) el diseño y desarrollo conceptual de una plataforma de análisis de datos e inteligencia de empresas,
- c) (i) el desarrollo de un marco para la participación del ciudadano, transparencia y supervisión de mecanismos para promover el involucramiento efectivo del ciudadano a través de medios electrónicos; (ii) la adquisición e implementación de herramientas de e-participación; y (iii) el desarrollo de una evaluación de impacto de las herramientas implementadas,
- d) el suministro de soporte para la implementación del plan de gobierno digital del Uruguay, y
- e) la facilitación del acceso a los servicios de gobierno e información y la priorización del acceso en áreas remotas:

Una de las líneas de trabajo de este subcomponente es la Estrategia Multicanal de Atención a la Ciudadanía que se desarrolla en Uruguay desde finales de 2013, y que actualmente brinda información y apoyo sobre los trámites y servicios del Estado a la ciudadanía, a través de los canales presencial, telefónico, correo electrónico, chat y Facebook.

Se pretende evolucionar la estrategia actual, transformando el canal presencial estático actual de 1º nivel de atención a la ciudadanía, por un servicio dinámico y flexible de atención presencial que utilice las nuevas facilidades de la tecnología y las buenas prácticas en la materia para continuar acercando los trámites y servicios del Estado a las poblaciones alejadas del territorio nacional.

## 3. OBJETO DE LA CONTRATACION

En el marco del Proyecto se requiere la contratación de un (1) Consultor con el objeto de:

- a. **Analizar y comparar la estrategia de atención presencial** que se está desarrollando en Uruguay por parte de AGESIC, con experiencias internacionales de atención presencial, enmarcadas en estrategias multicanales de atención.

El estudio se realizará en 6 (seis) países (además de Uruguay) que cuenten con Estrategias Multicanales de Atención a la Ciudadanía y desarrollen el Canal Presencial como parte de la misma. Los países seleccionados para el estudio, deberán pertenecer al grupo D7 (Canadá, Corea del Sur, Estonia, Israel, Nueva Zelanda, Reino Unido y Uruguay), a América Latina y el Caribe, y/o a Europa.

- b. **Proponer la evolución de la estrategia de atención presencial de Uruguay**, con el fin de reforzar el uso de los servicios digitales disponibles a la ciudadanía y continuar acercando el Estado a las poblaciones alejadas del territorio nacional, recomendando **un set de productos y/o servicios** que permitan captar un mayor número de personas con menor costo operativo y generar nuevas experiencias de interacción de la población con el Estado.



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

#### 4. CARACTERISTICAS DE LA CONSULTORIA

##### a. Tipo de Contratación

La contratación del consultor se hará mediante un contrato de Consultoría por suma global con entrega de productos (Arrendamiento de Obra) enmarcado en lo establecido en las Regulaciones de Adquisiciones para Prestatarios en Proyectos de Inversión del Banco Mundial, de Julio 2016.

##### b. Plazo de contratación

La duración del contrato será de 6 (seis) meses contados a partir de su suscripción o hasta la culminación de la tarea objeto de la presente consultoría.

##### c. Sede de la consultoría

El consultor podrá desarrollar sus tareas en forma remota y/o de manera presencial en las oficinas de AGESIC y coordinará las mismas con la división de Atención a la Ciudadanía, perteneciente al área Servicios Digitales de la agencia. Para el caso de un Consultor No Residente en Uruguay se prevé que las tareas puedan desarrollarse totalmente en forma remota.

##### d. Supervisión

El consultor reportará al Gerente de la División Atención a la Ciudadanía, o de quien esta determine.

#### 5. ACTIVIDADES

Al comienzo de la consultoría AGESIC entregará la documentación correspondiente a la Estrategia Multicanal de Atención vigente en Uruguay y realizará una presentación de la misma para poner en contexto al consultor.

A lo largo de la consultoría se realizarán actividades mensuales de seguimiento de avances, las que podrán llevarse a cabo en forma presencial y/o remota, mediante herramientas de video conferencia.

Se describen, a continuación, las actividades a llevar adelante por el Consultor, así como los plazos y productos a entregar para cumplir con el objeto del llamado.

##### a. Relevar

El consultor deberá realizar un relevamiento de los países que se detallan en el objeto de la consultoría, elaborando un informe que permita identificar los 10 países mejor posicionados en el impulso de la Estrategia Multicanal de Atención Ciudadana y el desarrollo del Canal Presencial.

- Entrega de *Informe inicial*. (Consultor)
- Selección de 6 los países sobre los que se realizará el estudio comparativo (AGESIC-Consultor)

##### b. Analizar

El consultor deberá realizar un estudio detallado y comparativo entre los 6 países seleccionados a partir del informe inicial y Uruguay, con la finalidad de analizar las estrategias de atención presencial que llevan adelante estos países.

- Entrega de Informe comparativo de estrategias de atención presencial. (Consultor)

**c. Proponer**

A partir del análisis y los resultados obtenidos en los informes anteriores, el consultor deberá proponer la evolución de la Estrategia de Atención Presencial para Uruguay, incluyendo un set de productos y/o servicios a impulsar por Agesic en el marco de los objetivos perseguidos para desarrollar el Gobierno Digital.

- Entrega de Propuesta evolución de estrategias de atención presencial. (Consultor)

## 6. PRODUCTOS

El consultor deberá presentar los siguientes productos:

- **Entregable 1:** Informe Inicial

Este documento debe contener el cuadro comparativo de 10 (diez) países, pertenecientes al D7, América Latina y el Caribe o Europa, que resuma las estrategias multicanales de atención desarrolladas por cada uno, qué canales las componen y, en particular, cuál es la estrategia de atención presencial que llevan adelante.

Entrega a los 15 (quince) días de la firma del contrato.

- **Entregable 2:** Informe Comparativo de Estrategias de Atención Presencial

Este documento deberá ampliar el análisis de las estrategias de atención presencial impulsadas en los 6 países definidos y su comparación con Uruguay. Se incluirá el nivel de desarrollo alcanzado en los últimos 10 años, el impacto y la evolución del canal presencial.

Entrega a los 90 (noventa) días de la firma del contrato.

- **Entregable 3:** Propuesta Evolución de Estrategias de Atención Presencial

Informe final conteniendo la propuesta de evolución de la estrategia de atención presencial de Uruguay, incluyendo el set de productos y/o servicios que permitan ofrecer un servicio dinámico y flexible de atención presencial que utilice las nuevas facilidades de la tecnología y las buenas prácticas en la materia para continuar acercando los trámites y servicios del Estado a las poblaciones alejadas del territorio nacional.

Entrega a los 120 (ciento veinte) días de la firma del contrato.

Todos los informes deberán estar escritos en idioma español y deberán ser entregados en formato digital (pdf editable).

Los entregables deberán ser aprobados por el Gerente de la División Atención a la Ciudadanía o por quien éste designe.

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)).

## 7. PRESUPUESTO Y FORMA DE PAGO

El monto total de honorarios de la consultoría por todo concepto es de USD 12.300.- (dólares de los Estados Unidos de América doce mil trescientos).

En caso de ser un consultor residente en Uruguay, al monto de los honorarios se le deberá adicionar el Impuesto al Valor Agregado (IVA). El Ministerio de Economía y Finanzas retendrá el porcentaje correspondiente al Impuesto a la Renta de las Personas Físicas (IRPF) de acuerdo a lo dispuesto por la Ley N° 18.083 de



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

27/12/06 y su Decreto Reglamentario N° 148/07, Artículos 73 y 74 y al Impuesto al Valor Agregado (IVA), entregándose los resguardos correspondientes.

En caso de ser un consultor no residente en Uruguay, al monto de los honorarios no se le deberá adicionar el Impuesto al Valor Agregado (IVA) por los servicios efectivamente prestados en el territorio nacional, ya que se prevé que realice sus actividades en forma remota.

Los pagos al consultor los realizará la Unidad Coordinadora de Proyectos mediante transferencia bancaria, dentro de los 30 días de recibida la conformidad por parte del Gerente de la División Atención a la Ciudadanía de AGESIC y del Coordinador del Proyecto, de acuerdo al siguiente detalle:

- **20%** una vez aprobado el **entregable 1**.
- **40%** una vez aprobado el **entregable 2**.
- **40%** una vez aprobado el **entregable 3**.

## 8. PERFIL

### A. Requisitos

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

Formación:

- Título Profesional Universitario.

Experiencia:

- Experiencia mínima de 2 años desarrollando consultorías similares a la solicitada para Estados u Organismos internacionales.

Idioma:

- Dominio del idioma español.

#### b) Otros requisitos a ser valorados:

Formación Específica:

- Posgrados, maestrías y/o cursos relacionados al objeto del llamado.

Experiencia Laboral Específica:

- En consultorías relacionadas al desarrollo de políticas focalizadas en las necesidades del ciudadano.
- Relacionada con desarrollo de estrategias de atención gubernamentales.

#### c) Competencias Claves:

Se valorarán entre otros aspectos:

- Fluida y adecuada comunicación oral y escrita.

- Interés y motivación para el desarrollo de tareas de investigación.
- Sensibilidad hacia las necesidades y derechos de la ciudadanía.

## B. 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 y certificados vigentes.(NO APLICA PARA NO RESIDENTES)
2. No ser funcionario público en Uruguay, excepto docentes y personal médico siempre que no superen en conjunto las 60 horas semanales, ni haya superposición en los horarios.(NO APLICA PARA NO RESIDENTES)
3. Si no es funcionario público en Uruguay y posee un vínculo con el Estado uruguayo, podrá celebrar contratos de arrendamiento de servicios o de obra, siempre que no superen en conjunto las 60 horas semanales, ni haya superposición en los horarios. La persona contratada no podrá trabajar en el mismo Inciso del proyecto y su contratación no podrá generar conflicto de intereses.
4. 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.

## C. 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, de forma presencial o remota, 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 (Excluyentes):

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

### Otros requisitos a ser valorados:

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



República Oriental del Uruguay  
Ministerio de Economía y Finanzas

## 9. 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.

## 10. FORMA DE POSTULACION

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

Los interesados deberán enviar su CV en el formato que se detalla más adelante, **hasta el 21 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.: **“CONSULTOR PARA ANÁLISIS Y EVOLUCIÓN DE ESTRATEGIA PRESENCIAL DE ATENCIÓN”**.

### **ATENCIÓN**

*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 (indicando país, institución y año en que se obtuvo o certificación de grado de avance según corresponda).
4. Antecedentes Laborales
  - Actividad Laboral Específica (específicos en el objeto del llamado indicando: país, organismo o institución, cargo/posición ocupado, período de desempeño, breve descripción de las actividades desarrolladas y datos de contacto).

- Actividad Laboral General (indicando país, organismo o institución, cargo/posición ocupado, período de desempeño, breve descripción de las actividades desarrolladas y datos de contacto).

5. Formación específica

- Posgrados, maestrías y/o cursos relacionados al objeto del llamado (indicando país, institución, año y duración)

6. Otros Antecedentes

- Actividad Docente y de investigación (indicando país, institución, grado, período de desempeño y asignatura).
- Publicaciones, ponencias, etc.

## **11. COMUNICACIONES**

Todas las comunicaciones se realizarán a la dirección de correo electrónico que el Consultor 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.

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.