



**Ministerio
de Economía
y Finanzas**

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

BANCO MUNDIAL PRÉSTAMO N° 8778/UY

BASES DEL LLAMADO

**CONSULTOR PARA EL ANALISIS DE LA ESTRATEGIA MULTICANAL INTEGRADA DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA**

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 la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (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.

3. OBJETO DE LA CONTRATACION

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

- a. Analizar, evaluar y documentar la evolución de la estrategia multicanal integrada de atención a la ciudadanía
- b. Recopilar, evaluar y documentar el impacto de dicha estrategia considerando el cumplimiento de los indicadores de gestión (cuantitativos y cualitativos)
- c. Conclusiones respecto al cumplimiento del Indicador del Objetivo de Desarrollo del Proyecto en base a la estrategia desarrollada

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 revisada Noviembre 2017 y Agosto 2018.

b. Plazo de contratación

La duración del contrato será de tres (3) 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 a la Ciudadanía



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 Coordinador de la División Atención a la Ciudadanía de Agesic, o a quien esta determine.

5. ACTIVIDADES

El consultor será responsable de:

1. Llevar a cabo la revisión y el análisis completo de los documentos de la Estrategia Multicanal de Atención a la Ciudadanía, así como los informes de sus resultados.
2. Realizar entrevistas y encuestas con los actores involucrados.
3. Participar de la reunión inicial, de presentación de informes de avance y de aprobación final.
4. Preparar los documentos de avance preliminar y el documento final.

6. PRODUCTOS

El consultor deberá presentar los siguientes productos:

- **Entregable 1:** Plan de trabajo con las actividades a realizar, cronograma de trabajo y fechas estimadas de entrega de los documentos solicitados, tomando en cuenta que el mismo debe desarrollarse en los 3 meses de duración del contrato. Plazo de la actividad: 15 días a partir de la firma del contrato.
- **Entregable 2:** Documento de informe de avance preliminar del análisis de la información recopilada de la estrategia multicanal integrada de atención a la ciudadanía y de los indicadores de gestión. Plazo de la actividad: de acuerdo al cronograma de trabajo.
- **Entregable 3:** Documento final que incluya el análisis de la información recopilada y la evaluación de la estrategia multicanal integrada de atención a la ciudadanía, el impacto de dicha estrategia considerando el cumplimiento cuantitativo y cualitativo de los indicadores de gestión y las conclusiones respecto al cumplimiento del Indicador del Objetivo de Desarrollo del Proyecto en base a la estrategia desarrollada. Plazo de la actividad: de acuerdo al cronograma de trabajo.

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 Coordinador de la División Atención a la Ciudadanía o por quien éste designe y estarán sujetos a ajustes de acuerdo con los comentarios realizados por el área de Servicios a la Ciudadanía de AGESIC.

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).

7. HONORARIOS – IMPUESTOS – RETENCIONES

El monto total de honorarios de la consultoría es de USD 5.000 (dólares de los Estados Unidos de América cinco mil) más impuestos.

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 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 para Estados u Organismos internacionales sobre evaluación de políticas públicas focalizadas en las necesidades del ciudadano

Idioma:

- Dominio del idioma español.

b) Otros requisitos a ser valorados:

Formación Específica:

- Posgrados, maestrías y/o cursos relacionados a las ciencias sociales.

Experiencia Laboral Específica:

- En consultorías relacionadas a la evaluación de políticas y estrategias de atención a la ciudadanía.

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 activa: 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

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 Currículum Vitae

Los interesados deberán enviar su CV en el formato que se detalla más adelante, **hasta el 8 de diciembre de 2022 inclusive**, a la dirección de correo electrónico: ucp.llamados@mef.gub.uy indicando en el Asunto: Ref.: “**CONSULTOR INFORME DE CIERRE - AGESIC**”.

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 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)



**Ministerio
de Economía
y Finanzas**

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.