TÉRMINOS DE REFERENCIA

(SC-CP-19/2023)

# Consultoría para la evaluación de la satisfacción de usuarios

## I. MARCO INSTITUCIONAL

El Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional (en adelante INEFOP) ha sido creado por la Ley N° 18.406 de 24 de octubre de 2008 como persona pública no estatal de carácter tripartito. El conjunto de todas sus acciones tiende a generar políticas activas de empleo y formación profesional en el marco de una estrategia inclusiva, que aseguren la formación inicial, continua y eficiente de la fuerza de trabajo, y contribuyan a lograr un equilibrio productivo entre los intereses de las empresas y de los trabajadores, facilitando la modernización de la vida laboral del país.

INEFOP tiene el cometido de desarrollar acciones integradas de formación para el empleo, con el objetivo de ensayar modalidades de intervención que se orienten a fortalecer los procesos de desarrollo local y sectorial, así como contribuir a mejorar la calidad de sus intervenciones en términos de equidad y pertinencia.

## II. ANTECEDENTES

El Instituto ha desarrollado estudios de satisfacción de sus usuarios desde el año 2017, los mismos han permitido consolidar una línea de trabajo.
A partir de la nueva planificación estratégica y los compromisos de gestión asumidos por el Instituto se define el cumplimiento de estudios de satisfacción de usuarios para todas las modalidades de ejecución. En 2021 y 2022 se han realizado encuestas con una nueva metodología y han resultado exitosas por lo que se mantendrá el formato de llamado definido.

Link: Plan Estratégico 2021- 2024

## III. OBJETIVO DE LA CONVOCATORIA

Contratación de una empresa con probada experiencia y competencia en la realización de estudios de opinión pública para evaluar, a partir de un muestreo de casos, el nivel de conformidad de los participantes con la herramienta recibida por parte del Instituto.

Estas herramientas comprenden tres niveles de formación:

a) Habilidades digitales y entrenamiento de competencias transversales.
b) Formación profesional en general para trabajadores desempleados, poblaciones vulnerables y trabajadores en actividad, así como acuerdos de ejecución interinstitucionales.
c) Apoyo a empresas.

www.inefop.org.uy

## IV. ACTIVIDADES A REALIZAR POR LA EMPRESA CONTRATADA

i. Validar 6 cuestionarios[1] de encuesta telefónica, previamente diseñado por INEFOP, cada uno adecuado a las características de las siguientes herramientas:
   1) Certificación de competencias
   2) Habilidades digitales
   3) Competencias transversales
   4) Capacitaciones en cursos de formación profesional regular
   5) Proyecto específico "Coursera"
   6) Consulta a referente de empresas

Los cuestionarios deberán contemplar las modalidades: presencial, semipresencial y/o virtual según corresponda a cada acción.

ii. Realizar las encuestas, a partir del marco muestral definido, aplicando los cuestionarios previamente validados
   Cada encuesta tendrá una duración de 5 minutos, estableciendo como requisitos la definición de una satisfacción global de la entrevista para cada usuario[2], así como la evaluación de empleabilidad antes y después de la formación recibida.
   Se realizarán 2 cortes durante el año, uno correspondiente a los primeros 8 meses de 2023 y el segundo completando los meses restantes.

iii. Analizar los resultados y realizar un informe inicial y otro final acompañando cada uno de los cortes. También se solicitará un resumen ejecutivo del resultado final.

El universo de participantes y el muestreo (sugerido) es el siguiente:

| Cuestionario | Universo | Muestra a realizar |
|---|---|---|
| Certificación de competencias | 500 | 80 |
| Habilidades digitales | 5.000 | 200 |
| Competencias transversales | 1.000 | 100 |
| Formación profesional | 20.000 | 870 |
| Coursera | 15.000 | 500 |
| Empresas | 1.000 | 150 |
| Casos de ajuste | | 100 |
| TOTAL | 42.700 | 2.000 |

Del cuadro anterior, se desprende que el muestro a realizar por el que se solicita cotización base es de 2.000 participantes.
La empresa podrá sugerir modificaciones que considere relevantes a la propuesta realizada, para el mejor cumplimiento de los productos definidos.

iv. Entregar los informes indicados que resuman los resultados obtenidos en formato a definir por la empresa (deben incluir gráficos de las principales variables solicitadas) y las bases de las encuestas realizadas, en formatos a acordar con INEFOP.
   Si así fuera solicitado por el Consejo Directivo, realizar una presentación final de resultados.

[1] Ya existen cuestionarios probados en encuestas previas, el proceso es de revisión y acuerdo para adaptación a la metodología de la empresa seleccionada en el proceso.

[2] La definición de satisfacción global será definida en acuerdo con INEFOP en el proceso de validación de los cuestionarios.



www.inefop.org.uy

## V. PRODUCTOS QUE BRINDA EL INSTITUTO

a) Listado de usuarios con características básicas a definir con la empresa contratada, incluyendo en todos los casos el número telefónico de contacto.

b) El Instituto realizará cierres parciales para el desarrollo del trabajo. En el siguiente calendario (tentativo) se detallan las fechas de cierre, el período considerado para cada muestra y la fecha en que se requiere la entrega de informes y sus correspondientes bases, por parte de la empresa.

| Cierre y entrega de información del Instituto | Muestra definida | Fecha de entrega de informe y bases |
|---|---|---|
| Octubre 2023 | Enero- agosto 2023 | Noviembre/Diciembre 2023 |
| Diciembre 2023 | Setiembre- diciembre 2023 | Febrero 2024 |

El no cumplimiento por parte del Instituto de los plazos definidos generará un corrimiento en la misma proporción de días, para la entrega de los informes solicitados.

## VI. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Para la evaluación de las postulaciones se aplicará el método de selección basado en Calidad y Costo (SBCC).

Para la evaluación de calidad de las propuestas aplicarán los siguientes criterios:

| Criterio | Detalle ítem a evaluar | Puntaje máximo |
|---|---|---|
| **Antecedentes de la empresa** | Experiencia de la organización en el objeto del TDR, en organizaciones del ámbito público y privado | 45 |
| **Formación y experiencia del equipo de trabajo** | Formación del equipo técnico presentado, así como su experiencia en la realización de este tipo particular de estudios de opinión pública. | 45 |
| **Código de ética y seguridad de la información** | Abordaje y tratamiento de datos | 10 |
| | Total | 100 |

Nota: En este llamado no se solicita una propuesta de trabajo a realizar, ya que las condiciones generales del mismo son definidas en los presentes TdR.

Etapas de la evaluación:

1) Calidad:
   Se procederá en primer lugar a evaluar los antecedentes, equipo de trabajo y ética y seguridad de la información, descartándose aquellas que no alcancen los 70 puntos.

2) Económica:
   Se asignarán 100 puntos a la propuesta de menor costo, y a las demás se les asignará el puntaje inversamente proporcional (que resulta de dividir el costo de la propuesta de menor costo, entre el costo de las demás propuestas y multiplicarlo por 100).



www.inefop.org.uy

3) Posteriormente, se calculará el puntaje final de las propuestas, ponderando con un 80% la propuesta técnica y un 20% la económica.

En caso de surgir un empate en el resultado final, la propuesta con mejor puntaje técnico será la recomendada por el tribunal de selección.

Del resultado de las evaluaciones, surgirá una lista de prelación que tendrá una vigencia de 6 meses y podrá ser utilizada en caso de que el proveedor que resulte en primer lugar no pueda desarrollar los servicios previstos.

INEFOP se reserva el derecho de renegociar las propuestas con los oferentes, así como declararlo desierto.

## VII. FORMA Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

Para la evaluación de calidad la empresa deberá incluir, en un 1° archivo:

1) **Para evaluar los antecedentes de la organización:**
Presentación de la empresa postulante, detallándose naturaleza jurídica, representante legal y antecedentes en trabajos previos vinculados al objeto del presente llamado (especificando nombre de la organización, fecha del trabajo y referencia para contacto: nombre, mail y teléfono).

2) **Para evaluar al equipo de trabajo:**
Se debe explicitar: CV que detalle la formación y experiencia vinculada al objeto del llamado. (Importante: En el momento que desde INEFOP se considere pertinente se podrá solicitar documentación probatoria de lo indicado en cada CV. Su presentación será requisito excluyente para avanzar en el proceso).
También debe incluirse la responsabilidad y dedicación de cada uno de los miembros del equipo en el proyecto así como su formación y experiencias relacionadas dentro y fuera de la empresa, y aquellos desafíos que el equipo indicado haya desarrollado como grupo de trabajo. Nota: Incluir en el equipo solo personas directamente vinculadas al proyecto.

3) **Código de ética y seguridad de la información**
Debe explicitarse el abordaje y el tratamiento que se dará a los datos en términos de seguridad informática. Si la empresa adhiere a algún código de ética o integra gremio u organización al cual se adhiere

Para la evaluación económica deberá presentarse como un 2° archivo, la cotización desagregándose con el siguiente formato:

| Actividades a realizar | Cantidad de Productos | Costo total ($) impuestos incluidos |
|---|---|---|
| i. Validación de cuestionarios brindados por INEFOP | 6 | |
| ii. Realización de encuestas | 2 | |
| iii. Presentación de informes (resultados y bases) | 2 | |
| Costo total de la propuesta | | |

La realización de encuestas debe cotizarse en base a los 2.000 casos definidos.
La empresa debe cotizar el valor unitario de la encuesta telefónica,-adicional a la muestra definida-, en el caso que se requiera ajustar la misma.



www.inefop.org.uy

Las propuestas serán recibidas en el correo electrónico servicios@inefop.org.uy hasta el **domingo 1° de octubre a las 23:59 hs.**

En el asunto del mail se deberá indicar "Consultoría Satisfacción usuarios". Se enviará acuse de recibo por todas las propuestas recibidas que cumplan con los requisitos formales establecidos en este mismo apartado.

Las consultas se atenderán hasta 2 días hábiles previos al cierre de la convocatoria al correo: servicios@inefop.org.uy

Importante: se publicará en la web de INEFOP la sistematización de consultas recibidas con sus correspondientes respuestas (que puedan surgir en el marco de este proceso).

## VIII. CONDICIONES DE LA CONTRATACIÓN, PLAZO Y FORMA DE PAGO

La contratación se realizará bajo la modalidad de contrato de arrendamiento de obra, por un plazo máximo de 12 meses desde la fecha de firma de contrato.
El pago se realizará contra factura y presentación de certificado único de DGI y de BPS y/o Caja Profesional al día. Se deberá tener en cuenta que el pago se realizará únicamente mediante transferencia bancaria.

Los pagos se harán a partir del siguiente esquema:

- 20% contra cuestionarios acordados
- 40% contra entrega y aprobación de primer informe y bases asociadas
- 40% contra entrega y aprobación de segundo informe y bases asociadas

## IX. INCOMPATIBILIDADES

No podrán participar del proceso competitivo en calidad de Proveedores quienes estén incluidos en las siguientes categorías:

a) Funcionarios de INEFOP y servicios personales con contrato vigente con el Instituto
b) Asesores de Directores de INEFOP con contrato vigente
c) Personas que se vinculen por lazos de parentesco dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad, matrimonio o unión concubinaria con b y con funcionarios de INEFOP siempre que los mismos formen parte del proceso de compra/contratación.
d) Ex integrantes de cualquiera de las categorías antedichas, siempre que exista conflicto de interés evidente

En todos los casos las propuestas que se presenten deberán contener la Declaración de Integridad e Independencia explícita en este sentido y ante su ausencia la propuesta no será considerada.

## X. DERECHO DE PROPIEDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Los derechos de Propiedad Intelectual derivados de los datos, informes y todos los documentos producidos en ocasión de este llamado serán de propiedad de INEFOP quedando comprendidos entre otros, la titularidad de los derechos sobre cuestionarios, registro de la base de datos, y toda información generada en el marco de esta consultoría. No se podrá compartir ni difundir la información producida de este trabajo con otros organismos o personas sin la expresa autorización de INEFOP.



www.inefop.org.uy

## XI. EQUIPO DE SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN

El equipo consultor seleccionado reportará su trabajo a la Unidad de Evaluación y Monitoreo del Instituto.

## XII. COMUNICACIONES

Las comunicaciones se realizarán a la dirección de correo electrónico que declaren al momento de la presentación de la propuesta. Si ante la notificación correspondiente el equipo consultor interesado/a no se presenta transcurridos (5) cinco días hábiles, se tendrá por desistido de la gestión a todos los efectos. Los interesados podrán solicitar aclaraciones o consultas específicas derivadas de la interpretación de los TDR al correo electrónico: servicios@inefop.org.uy

## XIII. ANEXOS

Anexo 1: Declaración de integridad e independencia

(CD-A.18/23)

www.inefop.org.uy