



Programa de Adopción de Tecnologías Digitales en el Sector Agropecuario Uruguayo

Términos de Referencia

Consultoría para el diagnóstico, análisis y diseño de la Mesa de servicios digitales internos y externos

Antecedentes

El Ministerio de Ganadería Agricultura y Pesca viene trabajando en mejorar la competitividad del sector agropecuario, a través de la profundización de la transformación digital de los servicios y actividades que brinda, así como el impulso a la adopción de Tecnologías Digitales (AgTech), con énfasis en productores familiares y mujeres rurales.

Los objetivos son: aumentar el acceso a servicios digitales y la satisfacción de los ciudadanos y entidades agropecuarias en cuanto a estos servicios, e incrementar las competencias digitales y la adopción de soluciones tecnológicas emergentes, que contribuyan a medidas de mitigación y adaptación al Cambio Climático (CC) por parte de los productores agropecuarios.

En este sentido, se vienen realizando varias acciones; entre ellas mejorar los servicios que se brindan a la ciudadanía y hacia las áreas internas del MGAP

Para continuar con la concreción de estos objetivos, es necesario contar con un modelo de atención adecuado, tanto a nivel ciudadano, como a la interna del MGAP, el cual se pueda implementar a través de una Mesa de Servicios Digitales, que brinde sostenibilidad a las iniciativas que se vienen realizando, pudiendo contar con procesos definidos e integrados para los diferentes canales (presencial, web, redes sociales, telefónico), evaluar la dotación del personal actual, en cuanto a cantidad y perfil y diseñar un plan de capacitación adecuado .

Asimismo, la Mesa de Servicios Digitales deberá contar con información centralizada y sistemas integrados para poder brindar información y trazabilidad del estado de los diferentes trámites y servicios digitales que ofrezca el MGAP, de acuerdo al Catálogo de servicios que se diseñe.

Objetivo de la consultoría

El objeto del llamado es la contratación de un Servicio de Consultoría (en adelante “Servicio”) para el diseño de la Mesa de Servicios Digitales del MGAP, tanto para la atención a la ciudadanía (mesa de servicios externa) como para sus funcionarios (mesa de servicios interna).



Alcance

Las actividades que se deberán de realizar serán las siguientes:

- Definir modelo de atención tanto hacia la ciudadanía como hacia la interna del MGAP (establecer gobernanza, herramientas, canales, indicadores, dimensionamiento entre otras que se consideren necesarias destacar) así como un plan de transición entre la situación actual y el modelo definido. Considerar diferentes tipos de escenarios de funcionamiento realizando un FODA para los escenarios considerados, sugerir un escenario de implementación (por ejemplo, modelos centralizados, descentralizados, federados u otros que se consideren para la mesa de servicio).
- Dotación de personal y perfiles necesarios para cumplir con la demanda exigida para la mesa de servicio, se deberá de considerar la dotación para atender la demanda a los ciudadanos, así como a la interna del MGAP.
- Elaborar un plan de capacitación para mejorar las habilidades del personal que actualmente se desempeña en el área de mesa de servicios, de acuerdo al nuevo modelo de servicios a instaurar.
- Se deberá determinar el equipamiento de periféricos, mobiliario y un diseño a nivel de arquitectura y obra, de forma de poder realizar reformas en la infraestructura edilicia actual para implementar la mencionada mesa de servicios.
- Los procesos a diseñar a nivel de mesa de servicio deberán de basarse en las buenas prácticas para la gestión de servicios de TI como ITIL, ISO/IEC 20000 o CMMI.SVC (podrán sugerirse otras como ser ISO 9001, que se acordaran con la contraparte del MGAP designada) que incluirá un modelo de referencia para los siguientes procesos:
 - Gestión de Catálogo de Servicios
 - Gestión de Peticiones de Servicio
 - Diseño de servicio
 - Gestión de Nivel de Servicio
 - Gestión de la capacidad
 - Gestión de Incidentes
 - Gestión de Problemas
 - Gestión de Cambios
 - Gestión de la Configuración y activos de Servicios y



- De acuerdo a lo anterior, el modelo a adoptar debe permitir la mejora continua de los procesos y servicios, de modo que se garantice la evolución constante identificando siempre oportunidades de mejora.
- Se deberá, en función de los procesos establecidos, confeccionar un TDR para la realización de un llamado para adquirir una o varias soluciones informáticas para dar soporte a los procesos definidos, los canales de comunicación existentes y potenciales según el Catálogo de servicios identificado. Ejemplos: soluciones omnicanal, soluciones para mesa de servicio, soluciones como ser CRM o las que se estimen pertinentes. Adicionalmente, se solicita un análisis comparativo de un mínimo de 3 y hasta un máximo de 5 posibles soluciones que se encuentren en el mercado y que cumplan los requisitos definidos. En el posible caso que las soluciones que se presenten como alternativas, no cubran la totalidad de los requisitos establecidos, el proveedor deberá proponer un diseño conceptual de la solución, estableciendo los requerimientos mínimos para esta.

El proyecto deberá de tener en cuenta las siguientes características:

- Este proyecto deberá de ser entregado a los 150 días calendarios de comenzado el mismo.
- Se solicita proveer el trabajo conjunto con la contraparte designada, el trabajo prevé el relevamiento, entrevistas y análisis con personal de la Dirección de Promoción de Información Agropecuaria, el Coordinador de Gobierno Electrónico y la Unidad de mejora continua del MGAP.

Entregables

Los entregables siguientes pautan los hitos formales del desarrollo:

Entregable 1: Plan de trabajo:

Plan de proyecto con Estructura de Desglose de Trabajo, diccionario de la Estructura de Desglose de Trabajo, organización del equipo de trabajo con roles y responsabilidades, cronograma detallado con actividades, hitos, responsables y duración, Listado de supuestos, exclusiones y restricciones detectadas, Plan de control de cambios, Plan de gestión de Riesgos, Plan de gestión de comunicaciones y de involucrados, incluyendo la agenda de reuniones pautadas y el personal necesario a involucrar.

Entregable 2: Informe de Relevamiento y análisis de la situación actual

Se deberán realizar reuniones con los diferentes interlocutores del área de modo de entender la realidad actual de las actividades desarrolladas en cuanto a los servicios hacia la ciudadanía



(trámites, servicios, quejas, denuncias, consultas, información, entre otras), canales de atención, estructura organizativa, perfiles actuales y soporte que hoy se brindan en las áreas de TI, a fin de obtener un relevamiento que permita determinar oportunidades de mejoras en términos de brecha respecto al deseable o esperado.

Se deberá de trabajar en la revisión y definición de los procesos, actividades, flujo de trabajos e información, a realizar en cada actividad para luego poder ser incorporados en un sistema. Se deberá de relevar y analizar el funcionamiento a nivel de las diferentes unidades ejecutoras y nivel país con los diferentes modelos de atención, así como el uso de la información que se realice y la integración con otros organismos del estado.

Para esto se espera que el proveedor recopile la información relativa a los procesos bajo análisis, entre la cual podrá incluirse, documentación de procedimientos existente, políticas internas de utilización de documentación, uso de soluciones, repositorio de información utilizados y toda otra información de utilidad a efectos de comprender cabalmente el funcionamiento de dichos procesos.

Se deberá de revelar el catálogo de servicios actual (información, trámites, sistemas tales como GRP, expediente, notificaciones electrónicas u otro que se consideren, servicios, hacia la ciudadanía y hacia la interna del MGAP).

Se deberá de revisar y analizar los esquemas de gobernanza actuales tanto para la atención hacia la ciudadanía como hacia la interna del MGAP, a través del área de mejora continua, y en las áreas propiamente de TI, analizar el estado actual los perfiles existentes y la dotación que se cuenta para brindar el soporte tanto para la ciudadanía como a la interna del MGAP.

Se deberá de relevar y analizar los espacios físicos actuales el mobiliario, las soluciones y los dispositivos que se cuentan a los efectos de poder diseñar un plan de obra para las mesas de servicio (por ejemplo: callcenter para la atención multicanal)

Se espera que se realicen reuniones con personal clave experto en la operativa y casuística vigente para los procesos identificados.

Se espera que el proveedor explicita los procesos, Políticas y prácticas generales de la organización en relación a los procesos de alto nivel, informe sobre las características generales y principales casuísticas presentes en la operativa actual, entienda la interacción y las coordinaciones requeridas con otras áreas y entre los distintos procesos y realice una revisión de los principales problemas o aspectos a mejorar ya identificados y planes de acción desarrollados al respecto.

A partir de la información recabada en el relevamiento de procesos se solicita informar y analizar las debilidades y/u oportunidades de mejora detectadas.

El Informe de relevamiento y análisis, deberá contener la información referida anteriormente, además de los siguientes ítems:

- Esquemas de gobernanza para la mesa de servicio del MGAP
- Mapa de Procesos validados e Identificación de políticas y procesos clave/específicos a profundizar



- Canales de atención, herramientas, soluciones y repositorios de información utilizados.
- Relevamiento del Catálogo de servicios digitales (información, sistemas y servicios que brindan a la ciudadanía y nivel interno del MGAP) y los procesos asociados.
- Relevamiento de perfiles y la dotación actual del personal.
- Informe con el relevamiento y análisis de espacio físico actual, así como su mobiliario, herramientas y soluciones utilizadas
- Informe conteniendo los puntos referenciados anteriormente y las oportunidades de mejoras para los procesos relevados y para el organigrama actual de la organización.

a. Entregable 3: Diseño de la mesa de servicio del MGAP

En función del relevamiento y el análisis realizado, se deberá de establecer, en forma conjunta con las contrapartes designadas por el MGAP, la visión a futuro de la mesa de servicio, además se deberá analizar y presentar diferentes tipos de escenarios de funcionamiento, realizando un FODA para los escenarios considerados y sugerir un escenario de implementación (por ejemplo, modelos centralizado, descentralizado, federado u otros que se consideren para la mesa de servicio del MGAP). Dado el estado actual y la visión futura se deberá de proponer un modelo de transición entre ambos estadios, proponiendo estados de funcionamientos intermedios.

- Para el modelo de procesos se espera que se detalle, cuando corresponda, lineamientos bajo la forma de políticas, descripción de procesos, mismo que deben contener los objetivos, las entradas, las salidas, las actividades a realizar en cada proceso, los registros, los roles que participan y sus responsabilidades, los indicadores para poder medir la calidad de los procesos incluyendo: frecuencia, responsable, origen de datos entre otros; y las formas de seguimiento y evaluación de estos procesos, así como los estándares de los formatos de los productos de trabajo necesarios para la ejecución de los procesos. Se deberán tener en cuenta estos procesos para el diseño; dicho diseño podrá ser modificado por el MGAP en forma conjunta con la contraparte. Gestión de Catálogo de Servicios

- Gestión de Peticiones de Servicio
- Diseño de servicio
- Gestión de Nivel de Servicio
- Gestión de la capacidad
- Gestión de Incidentes
- Gestión de Problemas
- Gestión de Cambios
- Gestión de la Configuración y Activos de Servicio
- Gestión de Proveedores

Se deberá dimensionar la dotación ideal de personal necesaria para su funcionamiento, así como los perfiles con los que se deberían de contar, estableciendo los canales de atención necesarios



(correo, web, redes, telefónico entre otras), las soluciones a adquirir (soluciones de omnicanalidad, mesa de servicio, chat bots, IVR, CRM entre los que se consideren). Se deberá de establecer un plan de capacitación a realizar por los funcionarios actuales.

Con el fin de garantizar la integración adecuada de la o las soluciones planteadas a lo que actualmente existe en el MGAP, se recomienda que el proveedor diseñe un plan de interoperabilidad, en la misma línea de acción se debe incorporar un plan de seguridad de la información y de ciberseguridad para la nueva infraestructura de servicios, todo enmarcado dentro del modelo de arquitectura empresarial del MGAP.

Para la implementación de la mesa de servicio se estima que se deben realizar ciertas adecuaciones edilicias para su correcto funcionamiento. Para esto se deberá de diseñar el espacio físico de trabajo considerando la cantidad de metros necesarios, la ubicación geográfica, accesibilidad, tamaño y distribución del espacio, servicios disponibles (electricidad, acústicos, conectividad, climatización, etc.), condiciones de seguridad, capacidad de expansión y cualquier otro factor relevante que se considere. Se deberá de tener en cuenta la colocación de las estaciones de trabajo, la ubicación de áreas comunes si así se requiriera (sala de descanso, sala de reuniones, etc.).

Como parte del diseño se deberá entregar los planos de obra necesarios para que se pueda realizar el llamado correspondiente, agregando el mobiliario necesario, el equipamiento a nivel de estaciones de trabajo y los planos con la conexión de redes telefónicas, de comunicación y planos eléctricos teniendo en cuenta la infraestructura edilicia del MGAP.

El informe del presente entregable deberá contener:

- Definición la visión de la mesa de servicio futura para el MGAP, así como el modelo de transición estableciendo los diferentes tipos de escenarios de funcionamiento
- Definición de modelo de gobernanza, estructura, forma de funcionamiento, uso de herramientas, canales, indicadores y procesos,
- Diseño detallado para los procesos descritos anteriormente
- Dotación de personal necesario para cumplir con la demanda exigida, así como la estructura organizacional necesaria con los respectivos perfiles.
- Diseño de espacio físico de trabajo, incluyendo accesibilidad, tamaño y distribución del espacio.

b. Entregable 4: Informe de soluciones a adquirir y Especificación de requerimientos funcionales Capacitación, transferencia e Informe final

Se le solicitará al proveedor la confección de los requerimientos funcionales necesarios para la incorporación de la/s soluciones tanto para la mesa de servicio del MGAP así como también un informe con las herramientas, equipamiento y soluciones necesarias para el funcionamiento de la mesa de servicio.



Con los TDR elaborados se solicitará un análisis del mercado local para identificar un mínimo de 3 y un máximo de 6 posibles proveedores para cada uno de las soluciones elaboradas (solución para mesa de servicio). En base a esta identificación se solicitará un análisis de las herramientas identificando la cobertura funcional y un posible monto de adquisición, así como la evaluación acerca de costos de mantenimiento periódico.

Elaborar informe final con las actividades realizadas, realizar talleres de transferencia para los procesos definidos.

Este Informe final, deberá contener:

- Informe con herramientas, equipamiento y soluciones necesarias para el funcionamiento de la mesa de servicio del MGAP
- TDR de herramientas y soluciones para la mesa de servicios
- Informe con Análisis de posibles soluciones a adquirir y/o desarrollar (mínimo de 3, máximo de 6), análisis de grado cobertura contra los TDR elaborados y estimación del monto de adquisición.
- Informe y taller final con los trabajos realizados y el material en estado editable.

Criterios de Aceptación de los Entregables

- El Plan de Trabajo (a), deberá ser entregado y acordado con la Contraparte que el MGAP designe, teniendo esta la potestad de aceptar, rechazar o solicitar las modificaciones que considere al entregable.
- El Relevamiento y análisis de la situación actual (b) deberá incluir el contenido descrito, en las actividades a realizar entregando en el documento con los siguientes ítems:
 - Esquemas de gobernanza para la mesa de servicios del MGAP
 - Mapa de Procesos validados e Identificación de procesos clave/específicos a profundizar
 - Mapeo de las soluciones existentes y su posible relación con los servicios y procesos claves que tenemos actualmente en el MGAP, todo con la finalidad de determinar su grado de adecuación al modelo de arquitectura empresarial del MGAP
 - Documento de Visión de los procesos
 - Canales de atención, herramientas, soluciones y repositorios de información utilizados.
 - Relevamiento del catálogo de servicios (información, sistemas y servicios que brindan a la ciudadanía y nivel interno del MGAP) y los procesos asociados.
 - Relevamiento de perfiles y la dotación actual del personal, así como análisis de perfiles actuales y plan de capacitación resultante.
 - Informe con el relevamiento y análisis de espacio físico actual, así como su mobiliario, herramientas y soluciones utilizadas.



- Informe conteniendo los puntos referenciados anteriormente y las oportunidades de mejoras para los procesos relevados y para el organigrama actual de la organización.

El Diseño de la mesa de servicio (c) deberá incluir, además de las actividades especificadas anteriormente, los siguientes ítems:

- Definición la visión de la mesa de servicio futura para el MGAP, así como el modelo de transición estableciendo los diferentes tipos de escenarios de funcionamiento realizando un FODA para los escenarios considerados y sugerir un escenario de implementación (por ejemplo: modelos centralizados, descentralizados, federados u otros que se consideren para la mesa de servicio).

- Definición de modelo de gobernanza, estructura, forma de funcionamiento, uso de herramientas, canales, políticas, procesos, estándares e indicadores; se tiene que contemplar la forma de funcionamiento entre las unidades ejecutoras y la interconexión con la mesa de servicio de TI.

- Diseño de los procesos a nivel de macroprocesos y a nivel detallado para los siguientes procesos:

- Gestión de Catálogo de Servicios
- Gestión de Peticiones de Servicio
- Diseño de servicio
- Gestión de Nivel de Servicio
- Gestión de la capacidad
- Gestión de Incidentes
- Gestión de Problemas
- Gestión de Cambios
- Gestión de la Configuración y Activos de Servicio
- Gestión de Proveedores
- Dotación de personal necesario para cumplir con la demanda exigida por los distintos canales, así como la estructura organizacional necesaria



- Diseño del espacio físico de trabajo, incluyendo accesibilidad, tamaño y distribución del espacio, servicios disponibles (electricidad, acústicos, conectividad, climatización, etc.), mobiliario y equipamiento a nivel de estaciones de trabajo.

En el Informe de soluciones a adquirir y Especificación de requerimientos funcionales Capacitación, transferencia e Informe final (d) se revisarán los trabajos elaborados anteriormente además de los siguientes ítems

- Informe con herramientas, equipamiento y soluciones necesarias para el funcionamiento de la mesa de servicio del MGAP; todo lo anterior debe integrarse en un diseño arquitectónico de infraestructura IT adecuado.
- TDR de herramientas y soluciones para la mesa de servicio
- Informe con Análisis de posibles soluciones a adquirir (mínimo de 3, máximo de 6), análisis de grado cobertura contra los TDR elaborados y estimación del monto de adquisición.
- Informe y taller final con los trabajos realizados y el material en estado editable.

La Contraparte que el MGAP designe, dispondrá de 15 (quince) días calendario a partir de la fecha de presentación de los informes correspondientes para comunicar su conformidad o no con los mismos. En los casos de no conformidad, deberá emitir un reporte con las objeciones correspondientes, que serán levantadas por el proveedor en un plazo no mayor a 20 (veinte) días calendario.

Plazos de entrega

El plazo del contrato será de 150 (ciento cincuenta) días calendario a partir del inicio de las actividades.

El plazo máximo para el desarrollo del presente proyecto es de 120 (ciento veinte) días calendario con entregas parciales.

- Entregable 1: Plan de Trabajo (a), a los 15 (quince) días calendario luego de suscrito el contrato.
- Entregable 2: Relevamiento y análisis de la situación actual (b), a los 60 (sesenta) días calendario luego de suscrito el contrato
- Entregable 3: Diseño de la mesa de servicio del MGAP c) , a los 120 (ciento veinte) días calendario luego de suscrito el contrato.
- Entregable 4: Informe de soluciones a adquirir y Especificación de requerimientos funcionales Capacitación, transferencia e Informe final (d) , a los 150 (ciento cincuenta) días calendario luego de suscrito el contrato.



Forma de Pago

Se pagará contra aceptación de los entregables correspondientes, y el control de los niveles de servicio acordados, de acuerdo al siguiente esquema:

- Contra la aprobación del Entregable 1: Plan de Trabajo, el 10% (diez por ciento) del monto total del contrato.
- Contra la aprobación del Entregable 2: El Relevamiento y análisis de la situación actual, el 30% (treinta por ciento) del monto total del contrato.
- Contra la aprobación del Entregable 3: Diseño de la mesa de servicio del MGAP, el 40% (cuarenta por ciento) del monto total del contrato.
- Contra la aprobación del Entregable 4: Informe de soluciones a adquirir y Especificación de requerimientos funcionales Capacitación, transferencia e Informe final Informe final de cierre, el 20% (veinte por ciento) del monto total del contrato.

Niveles de Servicio

Reuniones de Seguimiento

Semanalmente se realizarán las reuniones de seguimiento y evaluación del servicio, sin perjuicio de lo anterior, el MGAP podrá solicitar reuniones adicionales si el proyecto lo requiere. Previo a la misma, el proveedor deberá entregar el informe de actividades cumplidas durante el mes en relación a lo planificado, y una propuesta de planificación para el mes siguiente. La reunión podrá servir de ámbito de acuerdo para la priorización de requerimientos.

Plazos

La entrega de los requerimientos acordados no podrá extenderse, por razones atribuibles al proveedor, más allá de un 10 % (diez por ciento) del plazo definido en la planificación de línea base acordada por ambas partes.

Se requiere, antes de culminar el servicio, la transferencia de la información y la documentación generada hacia el MGAP o hacia quien éste determine. Los talleres a dictar por el proveedor serán acordados por ambas partes y se considerará parte del servicio. La transferencia incluirá la entrega de toda la documentación generada y validada por el MGAP.

Personal Clave

El personal clave del equipo de trabajo deberá contar con los siguientes perfiles y con la siguiente distribución de esfuerzo estimada.



Rol: Gerente de proyecto.

Responsabilidad: En todas y cada una de las responsabilidades detalladas a continuación el MGAP podrá disponer de referentes que colaboren cuando así lo considere.

- Responsable de la planificación general del servicio y de la gestión de los encargos particulares durante la prestación del servicio
- Planifica, monitorea, coordina y controla las actividades
- Coordina la estrategia con el resto del equipo
- Escribe y revisa la estrategia definida en conjunto con el/los referentes del MGAP
- Estima el esfuerzo y costo de las actividades
- Introduce métricas viables para medir el progreso de las actividades
- Evalúa la calidad del trabajo realizado por el grupo bajo su responsabilidad
- Gestiona los riesgos
- Escribe los reportes basado en la información obtenida de las actividades
- Realiza las recomendaciones de mejora
- Verifica que se haya realizado la documentación necesaria y acordada con el cliente
- Vela para que el código que se entrega al cliente sea correcto y eficiente

Esfuerzo estimado: Se estima que este esfuerzo será del orden del 10% del total estimado para el proyecto.

Formación: Profesional informático, con formación en gestión de proyectos y/o capacitación con certificación PMP o similar (todos Excluyentes).

Experiencia: Se deberá contar con experiencia en al menos 3 proyectos vinculados a proyectos similares en los que haya participado en calidad de gerente de proyecto en los últimos 5 (cinco) años al momento de la apertura de las ofertas. (Excluyente)

Rol: Especialista en atención ciudadana.

Responsabilidad:

- Realizar reuniones con los diferentes interlocutores del área
- Releva la situación del modelo de atención ciudadana actual en cuanto a esquemas de gobernanza y catálogo de servicios
- Releva los procesos, canales, soluciones y personal destinado a la atención ciudadana
- Realizar el diagnóstico de la situación actual
- Elaborar y validar la visión a futuro del modelo de atención ciudadana
- Establecer y validar la transición del modelo actual a futuro

Esfuerzo estimado: Se estima que este esfuerzo será del orden del 20% del total del proyecto.

Formación: Se deberá contar con al menos uno de los siguientes requisitos (Excluyente):



- Egresado de cualquier carrera universitaria, o especialista en gestión del cambio organizacional, calidad, o modelos de atención.

Experiencia: Experiencia en al menos 3 proyectos vinculados a establecer modelos de atención tanto a nivel público o privado los que ha participado en calidad de especialista de gestión del cambio, calidad, o modelo de atención, en los últimos 4 (cuatro) años al momento de la apertura de las ofertas. (Excluyente).

Rol: Especialista en Experiencia de Usuario (UX).

Responsabilidad:

- Realizar reuniones con los diferentes interlocutores del área
- Construir, definir y optimizar como se organiza la información y como se presenta a los usuarios
- Construir el prototipo interactivo con el cual se debe probar la solución con los usuarios
- Evaluar el diseño de las soluciones en conjunto con el usuario
- Aportar, en conjunto con los analistas, las posibles soluciones y su interfaz

Esfuerzo estimado: Se estima que este esfuerzo será del orden del 10% del total del proyecto.

Formación: Se deberá contar con al menos uno de los siguientes requisitos (Excluyente):

- Egresado de cualquier carrera universitaria, en áreas de diseño, programación web, o estudios especializados en UX

Experiencia: Experiencia en al menos 3 proyectos vinculados a diseñar modelos de experiencia de usuario a nivel público o privado los que ha participado en calidad de especialista de experiencia de usuario (UX), en los últimos 4 (cuatro) años, al momento de la apertura de las ofertas. (Excluyente).

Rol: Especialista en gestión de servicios de TI

Responsabilidad:

- Realizar reuniones con los diferentes interlocutores del área
- Diseñar, documentar y validar los procesos de la mesa de servicio del MGAP, estableciendo objetivos, entradas, salidas, actividades para cada proceso.
- Diseñar los indicadores para cada uno de los procesos implementados.
- Establecer las herramientas de soportes necesarias para implementar los procesos diseñados.
- Elaborar los TDR de herramientas y soluciones para la mesa de servicios.
- Realizar el análisis con las posibles soluciones a adquirir por el MGAP



Esfuerzo estimado: Se estima que este esfuerzo será del orden del 30% del total del proyecto.

Formación: Egresado de carrera universitaria o terciaria, con formación en gestión de servicios de TI (ITIL, COBIT, ISO 20000 o ISO 22000) excluyente.

Experiencia: En al menos 3 proyectos vinculados a la implementación de mesa de servicios en los que haya participado en calidad de especialista de gestión de servicios en los últimos 4 (cuatro) años al momento de la apertura de las ofertas, experiencia de al menos 1 proyecto vinculado a la implementación de mesa de servicio en el sector público al momento de la apertura de las ofertas. (Excluyente)

Rol: Arquitecto

Responsabilidad:

- Relevar el espacio físico actual y realizar un diagnóstico del mismo.
- Diseñar el espacio físico de trabajo considerando la cantidad de metros necesarios, la ubicación geográfica, accesibilidad, tamaño y distribución del espacio, servicios disponibles (electricidad, acústicos, conectividad, climatización, etc.), condiciones de seguridad, capacidad de expansión y cualquier otro factor relevante que se considere.
- Diseñar las estaciones de trabajo, la ubicación de áreas comunes si así se requiriera (sala de descanso, sala de reuniones, etc.).
- Entregar los planos de obra necesarios para que se pueda realizar el llamado correspondiente, agregando el mobiliario necesario, el equipamiento a nivel de estaciones de trabajo y los planos con la conexión de redes telefónicas, de comunicación y planos eléctricos teniendo en cuenta la infraestructura edilicia del MGAP.
- Validar los planos con personal designado por el MGAP

Esfuerzo estimado: Se estima que este esfuerzo será del orden del 10% del total del proyecto.

Formación: Egresado de carrera de Arquitectura

Experiencia: En al menos 1 proyectos vinculados a la implementación de mesas de atención a call center o mesas de ayuda en los que haya participado en calidad de arquitecto en los últimos 4 (cuatro) años al momento de la apertura de las ofertas, (Excluyente)

Lugar de Trabajo

La consultoría desempeñará su actividad donde lo requieran las actividades objeto del referido contrato, siendo el lugar de referencia el MGAP

Confidencialidad

La Consultora se compromete a mantener la confidencialidad y reserva sobre toda información y documentación perteneciente al MGAP, a la cual tengan acceso para cumplir con el servicio contratado, así como no utilizarla con otros fines que no sean los exclusivos al mismo.



Ministerio
**de Ganadería,
Agricultura y Pesca**

En el marco de la consultoría se deberá firmar un acuerdo de confidencialidad.
La Consultora reconoce que todos los entregables y demás productos resultantes del servicio contratado, serán de exclusiva propiedad del MGAP.