L.A. No.1/330/2017

SELECCIÓN SERVICIOS DE CONSULTORIA

*APERTURA : JUEVES 7/12/17 – 14 HS*

*“Implantación de Expediente Electrónico en la Corte Electoral”*

***Uruguay***

# PARTE I

#  Términos de Referencia

## Introducción

La Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento (en adelante, AGESIC) se propone implantar sistemas de Expediente Electrónico en la Administración Central, en consonancia con los objetivos y metas establecidos en la Agenda Digital Uruguay 2016-2020.

La implantación de este tipo de solución presenta complejidades que requieren la contratación de un servicio de consultoría funcional y de implantación.

En el año 2017, la Corte Electoral (en adelante, CE), ha establecido como uno de sus objetivos institucionales, el fortalecimiento de la gestión interna de la CE con énfasis en la sistematización y mejora de los procesos de apoyo. Alineado con dicho objetivo ha decidido realizar la implantación de la herramienta APIA y APIA DOCUMENTUM, a efectos del establecimiento de un expediente electrónico.

La CE es un organismo cuya estructura básica se representa en el siguiente organigrama:

|  |
| --- |
| **CORTE ELECTORAL****(Integrada por 9 Ministros- artículo 324 Constitución-Quórum artículo 326 Constitución)** |

|  |
| --- |
| **SECRETARÍA LETRADA.**(2)Cargos de Confianza Política |

|  |
| --- |
| **OFICINA NACIONAL ELECTORAL.****Dirección y Subdirección**Cargos de Confianza Política |

|  |
| --- |
| **ASESORIA LETRADA**Abogado Asesor Jefe |

|  |
| --- |
| **DEPARTAMENTOS**Departamento de SecretaríaDepartamento de ContaduríaDepartamento de Servicios GeneralesDepartamento de TesoreríaDepartamento de Personal |

|  |
| --- |
| **19 OFICINAS ELECTORALES DEPARTAMENTALES**  **19 JUNTAS ELECTORALES** |

* Considerando los datos de los últimos 5 (cinco) años, la CE tiene un promedio de 3000 (tres mil) expedientes por año. Esta cantidad se incrementa en años electorales en un 70% aproximadamente.
* La cantidad máxima de usuarios operativos a capacitar será de 850 (ochocientos cincuenta) funcionarios.
* La cantidad de usuarios que deberán recibir capacitación directa dictada por la consultora se ubica en el entorno de los 300 (trescientos) funcionarios (grupo de trabajo, capacitadores, mesa de ayuda y administradores).
* La CE cuenta con la capacidad locativa para ejecutar la capacitación que es requerida.
* Se define alfabetización digital como el manejo básico de procesador de texto, correo electrónico e Internet. En base a esto, la CE posee un nivel de alfabetización digital superior al 60% (sesenta por ciento) en los funcionarios no obreros.

## Objetivo

La contratación de servicios de consultoría funcional para la Implantación de APIA y APIA Documentum (en adelante Implantación), para la gestión de procedimientos administrativos, en particular Expediente Electrónico (en adelante, EE), en la Corte Electoral, generando las capacidades para gestionar y operar todo tipo de expedientes en formato digital.

Será objetivo en esta consultoría, implantar los tipos de Expedientes en APIA y Apia Documentum, en modalidad Ruta Libre.

La Corte Electoral proporcionará personal para trabajar en conjunto con la consultora en el proceso de implantación. Las responsabilidades de la firma contratada se detallan en los ítems siguientes.

## Alcance

El alcance del servicio de Gestión y Gerenciamiento del Proyecto de Implantación y de Consultoría funcional para la Implantación, comprende:

1. Gestionar el proyecto de implantación, debiendo actuar de común acuerdo con Corte Electoral.
2. Diseñar y gestionar la estrategia de cambio organizacional. Esto incluye:
	1. **Elaboración Visión del Cambio:** Determinar la visión futura en conjunto con las contrapartes de CE, caracterizando la realidad del mismo cuando se haya implementado el sistema de EE y los beneficios específicos previstos para la institución.
	2. **Diagnóstico del Cambio:** Relevar la información necesaria y analizar la situación actual del organismo, así como determinar los impactos organizacionales que se generarán por la actual implantación de APIA y APIA DOCUMENTUM desde el punto de vista de **procesos, cultura y personas**. Analizar estos impactos en términos de fortalezas y debilidades respecto a la situación futura e identificar los distintos grados de incidencia y disposición que tendrán grupos o individuos en el proceso de cambio, con el fin de mitigar riesgos y aprovechar fortalezas y oportunidades.

El diagnóstico deberá incluir la información de la situación actual y los impactos sustantivos que vendrán aparejados como consecuencia de la implementación del Expediente Electrónico en el organismo, en cuanto:

1. Procesos de trabajo
2. Asignación de responsabilidades y estructura organizativa
3. Habilidades requeridas por los funcionarios
4. Aspectos culturales, liderazgo y relaciones de poder
5. Análisis de grupos de interés
	1. **Plan de Gestión del Cambio:** Diseñar un Plan para gestionar los impactos identificados en el Diagnóstico del Cambio y para movilizar a los actores hacia el cambio, que incluya actividades específicas para cada uno de los grupos de interés en cada una de las diferentes etapas del proyecto y determine las responsabilidades y plazos para realizar las diferentes actividades, previo acuerdo con los encargados del proyecto de CE para su validación.

El plan de Gestión del cambio deberá incluir las principales actividades de comunicación, capacitación, participación, soporte post-productivo, entre otras.

Por su parte las actividades específicas de comunicación y capacitación deberán ser desarrolladas en detalle en sub-planes de:

* + 1. **Plan de Comunicación:** deberá incluir:
			- Diseño del Plan de Comunicación Interna que incluya las estrategias de comunicación, la segmentación de los públicos objetivos, mensajes, medios, responsables de generación de contenidos y emisión, cronograma de comunicaciones, así como el cronograma de su ejecución.
			- Ejecución del Plan de Comunicación Interna. La ejecución comprende la elaboración de los mensajes y su puesta en producción en los canales de comunicación (afiche, blog, artículo llamador, etc.) propuestos y aceptados por el Organismo. En los casos de papelería, la empresa debe elaborarlos e imprimirlos para luego difundirlos en CE.
			- Informe de los resultados obtenidos de la ejecución del Plan de Comunicación Interna.
		2. **Plan de Capacitación del sistema:** dirigido a los usuarios de distintos perfiles (usuarios finales con perfil operativo, administrador y Mesa de Ayuda), para lograr que los mismos se capaciten en el momento adecuado y puedan incorporar las competencias necesarias para operar la aplicación al momento de su puesta en marcha y contribuir a la sostenibilidad de su uso a partir de ese momento.

Dentro de la ejecución del Plan de Capacitación, dictar los cursos de capacitación a:

* + - * Los funcionarios que desempeñarán los roles de Administradores y Mesa de Ayuda,
			* Los Capacitadores de la CE, con el objetivo de que éstos dicten los cursos de capacitación a los usuarios operativos en condiciones adecuadas de calidad y efectividad.

Por más detalle ver anexo del alcance del Plan de Capacitación en el presente documento.

* 1. **Organizar y conformar Mesa de Ayuda:** organizar y capacitar a los integrantes de la Mesa de Ayuda funcional interna de la Corte Electoral que le dará soporte a los usuarios finales del sistema.
	2. **Conformar un equipo de gestión del cambio** con la contraparte designada por CE, quién deberá ser capacitado por parte de la consultora en los conceptos básicos sobre Gestión del Cambio para poder desarrollar su tarea en un curso sobre la temática como mínimo de 6 (seis) horas.

Todas las actividades para el diagnóstico, diseño y ejecución de los respectivos planes de acción deberán ser coordinadas con la contraparte de Gestión del Cambio.

* 1. **Ejecución de actividades:** el trabajo incluye la ejecución de los respectivos planes de Gestión del Cambio, incluidos los sub planes de comunicación interna y capacitación.
1. Trabajar activamente con el equipo que oficie de contraparte designado por CE en dar respuesta a los requerimientos que surjan como consecuencia de la implantación de APIA y APIA DOCUMENTUM y obtener toda la información necesaria para su personalización.
2. Realizar el proceso de Personalización y Configuración de APIA y APIA DOCUMENTUM.
3. Apoyar y ejecutar el proceso de ensayo de software una vez que la aplicación se haya personalizado.
4. Apoyar la puesta en marcha de la aplicación APIA y APIA DOCUMENTUM, brindando apoyo funcional para la estabilización de la misma.
5. Formular una guía de implantación y/o sistematización de la implantación, conteniendo las buenas prácticas y las lecciones aprendidas, para la futura extensión del uso del Expediente Electrónico en el Estado Uruguayo, y en particular en la CE.
6. Transferir conocimiento y experiencia al equipo que a tales efectos se designe, quedando debidamente documentado.
7. **Opcional**. Es obligatoria la cotización de 6 meses de servicio de apoyo funcional post-implantación. La adjudicación será opcional.

El servicio podrá iniciarse luego de la finalización del servicio de consultoría funcional para la implantación.

Todas las actividades se realizarán en el Departamento de Montevideo.

## Productos entregables y Plazos

La duración del contrato será de 365 (trescientos sesenta y cinco) días calendario contados a partir de la firma del mismo.

A continuación se indican los entregables esperados y el plazo límite de entrega de los mismos. Cada uno de los plazos se contabilizará a partir de la suscripción del contrato, entendiéndose por tal el Inicio formal del proyecto.

**I. Entregables del Servicio de Consultoría Funcional para la implantación**

1. **Entregable 1: Plazo 5 (cinco) días hábiles desde el inicio del proyecto**

**Plan de trabajo ajustado**, debiendo incluir documento de alcance, metodología de trabajo, cronograma detallando los entregables y sus actividades y tareas, plazos, responsables, interesados, identificación de riesgos, plan de gestión de riesgos y plan de seguimiento.

1. **Entregable 2: Plazo 10 (diez) días hábiles desde el inicio del proyecto**

**Capacitación en Gestión del Cambio a contrapartes de CE**, a través de la realización de un curso no menor a 6 (seis) horas a los funcionarios asignados por el organismo para trabajar en el equipo de Gestión del Cambio.

1. **Entregable 3: Plazo 15 (quince) días hábiles desde el inicio del proyecto**

 **Ingeniería básica**, documento donde debe detallar la situación de partida en el organismo, identificando la cultura informática, diagnóstico de las habilidades informáticas de los funcionarios del organismo, estado y disponibilidad de la infraestructura informática, estado de la comunicación y/o difusión de la iniciativa, entre otras actividades. Presentar el análisis de situación actual del organismo respecto a la visión del futuro (matriz FODA) y la identificación de los grupos según incidencia y disposición al cambio. Presentar recomendación de integración de Equipo de Gestión del Cambio determinando los roles, responsabilidades y mecanismos de coordinación y seguimiento**.**

1. **Entregable 4: Plazo 15 (quince) días hábiles desde el inicio del proyecto**

**Visión del Cambio**, a través de la realización de entrevistas individuales con los principales responsables del proyecto y la ejecución de un taller, elaborar la visión del cambio (¿qué?, ¿por qué?, ¿para qué?).Las actas de dichas entrevistas deberán ser incluidas como documentos del proyecto.

1. **Entregable 5: Plazo 30 (treinta) días hábiles desde el inicio del proyecto**

**Diagnóstico del Cambio**, deberá contener el Diagnóstico de la Organización en términos de preparación, interés, aptitudes, actitudes, formación e inclinación hacia la implantación del expediente electrónico, caracterizando, en suma, la cultura imperante y la deseada para el éxito de la implantación.

1. **Entregable 6: Plazo 40 (cuarenta) días hábiles desde el inicio del proyecto**

**Plan de Gestión de Cambio**, se deberá entregar el Plan detallado de la Estrategia de Gestión del Cambio que incluya el detalle de las actividades que se planean realizar con el Equipo de Gestión del Cambio durante todo el desarrollo del Proyecto, incluyendo y vinculando los Planes de Comunicación Interna y de Capacitación. Este plan deberá plantear actividades teniendo en cuenta la estrategia de implantación de la herramienta de tramitación electrónica definida por la Corte Electoral.

**Plan de Comunicación Interna**, en la que se defina los lineamientos estratégicos, el mensaje central (core message) que utilizarán los diferentes actores del proyecto, las preguntas frecuentes y las actividades de comunicación para cada etapa del proyecto.

**Plan de Capacitación,** se deberá presentar un Plan de Capacitación que abarque al total de funcionarios (300 personas) a capacitar para la puesta en funcionamiento de la aplicación. Dentro del mismo, se deberá dictar capacitación presencial para un grupo de Capacitadores del Organismo y los funcionarios que ejercerán roles de administrador y mesa de ayuda (50 personas). La capacitación a los Capacitadores deberá asegurarse que los participantes sean capaces de dictar el curso de capacitación a usuarios operativos en condiciones de calidad y efectividad.

Se deberá incluir el Procedimiento Administrativo Electrónico (Dec. 276/013), Normativa vigente y conceptos sobre el Programa de Gestión Documental que proveerá la Corte Electoral.

1. **Entregable 7: Plazo 40 (cuarenta) días hábiles (\*) desde el inicio del proyecto**

**Informe sobre el resultado de la actividad de capacitación inicial** (funcional y de administración del sistema) ejecutada por la empresa proveedora de APIA/APIA DOCUMENTUM. La firma contratada para la consultoría funcional de implantación deberá al final de la misma entregar un informe con la evaluación de la capacitación recibida por CE.

Esta capacitación se refiere a un curso especialmente diseñado y presencial para el equipo contraparte del organismo y será dictado por la empresa proveedora de la aplicación. Es requisito para la realización de este curso, tener realizados los cursos de Apia on-line (básico, intermedio y avanzado) con la certificación correspondiente para TODOS los integrantes del equipo contraparte de CE.

**(\*) Se acordará con la empresa proveedora de Apia o del producto.**

1. **Entregable 8: Plazo 50 (cincuenta) días hábiles desde el inicio del proyecto**

**Ingeniería de detalle**: Documento que refleje el diseño detallado, necesario para la personalización y configuración de APIA y APIA DOCUMENTUM.

1. **Entregable 9: Plazo máximo 60 (sesenta)días hábiles desde el inicio del proyecto**

**Sistema personalizado y configurado aprobado**: Personalización y configuración de APIA y APIA DOCUMENTUM en base a los datos recabados.

1. **Entregable 10: Plazo 60 (sesenta)días hábiles desde el inicio del proyecto**

**Casos de Prueba para pruebas del software personalizado:** Planificación y realización de casos de prueba que permitan al Organismo hacer una validación exhaustiva de la personalización y configuración de la herramienta, incluyendo el resultado de las pruebas y seguimiento de acciones correctivas correspondientes. Esta información deberá estar debidamente documentada. Se deberá además gestionar las actividades de ensayo del producto, participando en las mismas junto al equipo del organismo, y entregando el informe final de resultados correspondiente, en el plazo establecido.

Las pruebas se realizarán con datos reales del organismo, y comprenderán un universo aceptable de temas para asegurar el funcionamiento del Organismo, con el nuevo sistema.

1. **Entregable 11: Plazo 60 (sesenta)días hábiles desde el inicio del proyecto**

**Propuesta de conformación de Mesa de Ayuda funcional**, que contemple la forma de funcionamiento, responsables, modalidad de registro e indicadores de funcionamiento. La cuál deberá ser debidamente aprobada por parte de CE.

1. **Entregable 12: Plazo 75 (setenta y cinco) días hábiles desde el inicio del proyecto**

**Sistema personalizado y configurado en producción,** asegurando que las actividades del Organismo mantengan su funcionamiento en forma aceptable.

1. **Entregable 13: Plazo 90 (noventa)días hábiles desde el inicio del proyecto**

**Informe de puesta en marcha**, posterior a la puesta en producción de la aplicación, reflejando la evaluación de la misma y las acciones generadas para la estabilización del aplicativo.

**Taller de difusión de los resultados del proyecto**, con participación de personal de la Administración Pública, con el objetivo de difundir experiencia y resultados del proyecto. Debe incluir los Entregables de Gestión del Cambio Organizacional que correspondan.

**Documento de sistematización de la experiencia**, el mismo debe reflejar las buenas y malas prácticas del proceso de implantación, así como también reunir experiencia y conocimiento de otros servicios de implantación que se ejecuten en la fase piloto del proyecto.

**Talleres para compartir experiencia y conocimiento**, dirigidos al equipo de capacitadores, en caso de que se constituya dicho equipo con personal designado por AGESIC.

1. **Entregable 14 a partir de los 100(cien) días hábiles desde el inicio del proyecto**

**Ejecución de actividades Gestión del Cambio**. Una vez presentados y aprobados los diferentes Planes para gestionar el cambio organizacional producto de la implementación de APIA y APIA DOCUMENTUM, la consultora deberá hacerse cargo en coordinación con la contraparte de Gestión del Cambio de CE de la ejecución de las diferentes actividades propuestas en el Plan de Gestión del Cambio y los sub planes de Comunicación Interna y Capacitación.

A tales efectos la consultora deberá presentar un plan de avance de los respectivos planes de forma mensual durante la duración del proyecto. El Entregable final será un resumen de los avances antes mencionados, con la conformidad del Organismo.

**II. Entregables del Opcional: Servicio de apoyo funcional post-implantación**.

Ejecución de actividades de apoyo funcional post-implantación, como por ejemplo, modificaciones en rutas de trámites, incorporación de nuevos trámites, modificación de requisitos de inicio de un trámite, modificaciones en la información incorporada al sistema sobre estructura organizacional, apoyo a la mesa de ayuda del Organismo. El apoyo funcional deberá complementar las actividades del equipo funcional y de la mesa de ayuda del organismo. Deberá entregarse un Informe mensual del servicio especificando las actividades realizadas y el resultado de cada una de ellas, los riesgos, incidentes y problemas detectados y que puedan poner en riesgo la sostenibilidad de la herramienta de Expediente Electrónico. Se estima un esfuerzo equivalente a 2 personas a tiempo parcial.

## Forma de pago

El pago se efectuará a través del SIIF y conforme al marco normativo vigente sobre Compras Estatales, una vez cumplidos los servicios solicitados y previa aprobación por parte de CE.

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

**Servicio de Gestión y Gerenciamiento del Proyecto de Implantación y de Consultoría funcional para la Implantación:**

* Entregables 1 y 2: 10% (diez por ciento) del precio del servicio contra aceptación del entregable por parte de CE
* Entregables 3 y 4: 20% (veinte por ciento) del precio del servicio contra aceptación del entregable por parte de CE
* Entregables 5, 6 y 7: 20% (veinte por ciento) del precio del servicio contra aceptación del entregable por parte de CE
* Entregables 8, 9, 10 y 11: 25% (veinticinco por ciento) del precio del servicio contra aceptación del entregable por parte de CE
* Entregables 12 y 13: 20% (veinte por ciento) del precio del servicio contra aceptación del entregable por parte de CE
* Entregable 14: 5% (cinco por ciento) del precio del servicio contra aceptación del entregable por parte de CE

**Opcional: Servicio de apoyo funcional post-implantación:**

* Ejecución de actividades de apoyo funcional: 100% (cien por ciento) contra aceptación por parte de CE, del servicio mensual. Este ítem es de cotización obligatoria (1 mes) y adjudicación opcional (3 o 6 meses).

**Datos para emitir facturas:**

Organización: CE

RUT: 214754240013

Procedimiento de compra: Licitación abreviada

La entrega de facturas en formato papel se debe realizar en el Departamento de Contaduría

La única vía válida de presentación de e-facturas es a través de la casilla ventanillaunica@corteelectoral.gub.uy

Por consultas al respecto, remitirlas a ventanillaunica@corteelectoral.gub.uy

## Incumplimientos

En caso que el adjudicatario, no cumpla con los plazos de entrega estipulados en el presente documento, CE podrá aplicar una multa equivalente al 1 % (uno por ciento) diario del total estimado en la definición de costo del servicio correspondiente.

 La no aceptación por parte de la Dirección del Proyecto de los entregables presentados por el Proveedor, en 3 (tres) o más oportunidades consecutivas respecto del mismo entregable, se podrá considerar incumplimiento grave, sin perjuicio de la facultad de rescindir la contratación.

El incumplimiento grave, así como la falta de cumplimiento por causas no previstas expresamente e imputables al adjudicatario, facultará a CE a apercibir y/o aplicar una multa máxima del 30 % (treinta por ciento) del monto total adjudicado IVA incluido, según la gravedad del incumplimiento, sin perjuicio de otras acciones que puedan corresponder al comprador.

Las multas podrán ser descontadas del monto de las facturas pendientes de pago. En caso contrario, CE podrá iniciar los trámites administrativos, judiciales y/o extrajudiciales para hacer efectivo el cobro.

En todo caso, el Adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios que deriven del incumplimiento de sus obligaciones.

## Niveles de Servicio

1. **Equipo de Trabajo**

En caso que el oferente deba realizar, por razones de fuerza mayor, la sustitución de uno o más integrantes del equipo deberá:

* 1. Solicitar formalmente a la contraparte correspondiente la autorización para realizar la sustitución justificando el motivo de la misma.
	2. Presentar los antecedentes y méritos correspondiente al/los sustituto/s que en cualquier caso deberán ser iguales o superiores al/los sustituido/s.
	3. Recibir la aprobación formal de la sustitución por parte de la contraparte correspondiente.
1. **Gerente de Proyecto**
	1. Informes de avance semanal que documenten las actividades realizadas y el resultado de cada una de ellas.
	2. Informes de avance quincenal que incluyan el cronograma de ejecución de las actividades del próximo período, los riesgos, incidentes, puntos críticos y problemas a resolver.
	3. Participación presencial en las reuniones en la que la CE lo solicite
	4. Disponibilidad de respuesta ante requerimientos de CE en un plazo no mayor a 8 horas hábiles comprendidas en el rango de 8 a 18 hs.
2. **Especialista en Gestión del Cambio**
	1. Informe de avance quincenal que documente las actividades realizadas y el resultado de cada una de ellas, tanto de Gestión del Cambio como de Comunicación y Capacitación cuando en ese periodo se hayan realizado actividades relativas a esos temas. El informe deberá contener además el cronograma de ejecución de las actividades del próximo período, los riesgos, incidentes y problemas a resolver en cada una de las áreas señaladas.
	2. Disponibilidad de respuesta ante requerimientos de CE en un plazo no mayor a 8 horas hábiles comprendidas en el rango de 8 a 18 hs.

## Anexo: Detalle del Alcance del Plan de Capacitación

Se deberá presentar un Plan de Capacitación que abarque al total de funcionarios a capacitar para la puesta en funcionamiento de la aplicación. Dentro del mismo, se deberá dictar capacitación presencial para un grupo de Capacitadores del Organismo y los funcionarios que ejercerán roles de administrador y mesa de ayuda. La capacitación a los Capacitadores deberá asegurarse que los participantes sean capaces de dictar el curso de capacitación a usuarios operativos en condiciones de calidad y efectividad. La capacitación presencial se llevará adelante en el departamento de Montevideo.

Se deberá además proveer del Plan y la gestión de la capacitación que los Capacitadores del Organismo dictarán a los restantes usuarios operativos, desarrollando los programas, cronogramas de capacitación, apoyo y seguimiento a capacitadores así como la evaluación de conocimientos adquiridos por los participantes en dichos cursos.

* 1. Estrategia de Capacitación a los Funcionarios de los distintos perfiles (Funcional, administrador y mesa de ayuda) indicando:
		1. Programa detallado del curso con cronograma para cada perfil
		2. Carga horaria no menor a 16 horas para el curso Funcional dirigido a los Capacitadores, no menor a 12 horas para el curso Funcional a usuarios operativos y no menor a 8 horas para los cursos de perfil administrador y mesa de ayuda.
		3. Infraestructura locativa e informática necesaria para el dictado de los cursos a Capacitadores, administradores y mesa de ayuda (mínimo 1 terminal cada 2 participantes). La infraestructura locativa para el dictado de capacitación a los restantes usuarios operativos estará a cargo de la Consultora. La infraestructura informática para los cursos de los usuarios finales se acordará con el Organismo.
		4. Docentes asignados a cada curso.
		5. Cantidad máxima de asistentes por grupos (16 máximo)
		6. En todo el Plan de Capacitación deberá existir una segmentación de los grupos a capacitar por nivel de competencias en manejo de herramientas informáticas de acuerdo al Entregable 3) Ingeniería Básica.
		7. Metodología de evaluación de aprendizaje y satisfacción de participantes, actividades de reentrenamiento y apoyo. En el caso del curso Funcional dirigido a Capacitadores, el diseño de la evaluación final deberá estar orientado a determinar si los participantes serán capaces de reproducir el curso recibido a otros usuarios de perfil operativo en condiciones mínimas de efectividad.
	2. Diseño detallado del Plan de Capacitación. Elaborar el material técnico y didáctico que corresponda utilizar, para la ejecución del plan de capacitación, dentro del cual se deberá encontrar:
		1. Manual y/o guía de operación, diseñado pedagógicamente para usuarios no-técnicos. Deberá contar con ejemplos fáciles de comprender y ajustados a la práctica cotidiana. Debe ajustarse tanto a metodología de capacitación presencial y/o a distancia.
		2. Presentación para cada tema, para uso de los Capacitadores que permita disponer del material estandarizado para la ejecución de la capacitación en etapas subsiguientes. Previo al comienzo del dictado de cursos (en un plazo no menor a 15 días hábiles) CE evaluará al proveedor a través de un ensayo de la capacitación.

Todo el material técnico y pedagógico deberá ser desarrollado en un lenguaje accesible, de fácil comprensión, exhaustivo en el nivel de detalle, con glosario de términos, organizado por unidades temáticas que faciliten su comprensión y evaluación, con ejemplos y ejercicios de auto evaluación.

En el material que sea proporcionado debe estar incorporado únicamente el logo de CE y no debe incluir el nombre de ningún tipo de empresa. El mismo deberá ser entregado en soporte papel y formato digital.

Durante la capacitación, el Adjudicatario deberá responder a cualquier ajuste o cambio, en el material y/o plan de capacitación, que pueda surgir.

El material diseñado quedará a disposición de CE, pudiendo ésta realizar la distribución, difusión, reproducciones en diferentes medios y/o modificaciones que considere necesarias.

* 1. Ejecución del Plan de Capacitación.

El plan de ejecución (calendario, horario, participantes, etc.) de la capacitación será determinado de mutuo acuerdo entre CE y el Oferente.

Previo al comienzo de la ejecución del Plan de Capacitación, con una antelación no menor a 5 días hábiles, el Adjudicatario deberá haber dispuesto la aplicación en un ambiente de capacitación debidamente testeado para asegurar su correcto funcionamiento durante los cursos.

A su vez se realizará un ensayo o grupo piloto de capacitación a cargo de los docentes asignados bajo la supervisión de las contrapartes de CE con el fin de realizar los ajustes necesarios al programa, materiales o ambiente de capacitación si es necesario, para asegurar una adecuada calidad de la misma.

El Adjudicatario deberá entregar un informe final, con toda la información del desarrollo de la capacitación e informe de resultados obtenidos (Registro de asistencia, Evaluación de Satisfacción de Participantes con la capacitación presencial, Evaluación de pruebas finales de capacitación presencial), tanto para los cursos que el Adjudicatario deberá dictar como para aquellos que estarán a cargo de los Capacitadores de CE. El Informe deberá incluir las recomendaciones para la conformación del equipo de apoyo funcional y el equipo de formadores en el organismo, identificando las personas que cumplen los perfiles necesarios.

La cantidad de usuarios que recibirán la capacitación dictada por el Oferente (capacitadores, mesa de ayuda y administradores) estará en el orden de 300.