

TÉRMINOS DE REFERENCIA 2018

AREA DE EMPLEO

PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS DE  
CAPACITACIÓN EN INGLÉS

UNIDAD GRUPAL: MIN. 18– MAX. 20

Modalidad online (excluyente)

Cantidad de grupos: hasta 7

Las propuestas se recibirán en formato digital a través del enlace <https://gestion.inefop.org.uy>

Fecha límite para presentar propuesta: 25 de noviembre

Expediente Nro. 04524-19

Las consultas respecto a términos de referencia deberán realizarse exclusivamente a:

[malegre@inefop.org.uy](mailto:malegre@inefop.org.uy)

Las consultas referentes a la plataforma deberán realizarse a [ofertas@inefop.org.uy](mailto:ofertas@inefop.org.uy)

## **1 – ANTECEDENTES**

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.

El presente llamado incorpora e integra aspectos generales necesarios para atender a la población objetivo del Área Empleo de INEFOP, de acuerdo a lo establecido por su ley de creación.

## **2 - INFORMACION GENERAL DEL LLAMADO**

En los presentes Términos de Referencia se hace alusión a aquellos aspectos que no son contemplados en las “Bases Generales 2017”

## **3 - OBJETO DEL LLAMADO**

Se solicita a Entidades de capacitación y/o consultores/as, registrados en INEFOP, a presentar propuestas para el dictado de cursos en distintos niveles de idioma inglés: inicial, medio y avanzado, destinado a trabajadores/as de nivel operativo dentro de una empresa de contact center que actualmente se desarrollan en el área de call center.

Se debe presentar 1 sola propuesta que detalle en los contenidos específicos los 3 niveles (básico, intermedio y avanzado), sin triplicar la carga horaria.

### **3.1 - Población objetivo**

Trabajadores/as de nivel operativo dentro de una empresa de contact center que actualmente se desarrollan en el área de call center, ubicado en Montevideo y en localidades de los departamentos de Paysandú, Rocha y Artigas.

### **3.2 - Objetivo general de la solicitud**

Capacitar a trabajadores/as que se desempeñan en empresa de contact center, específicamente desarrollando tareas operativas, con el fin de brindar herramientas para su reconversión laboral, tanto dentro como fuera de la empresa.

### **3.3 - Objetivos específicos.**

- Lograr el desarrollo y la integración de las cuatro destrezas lingüísticas (lectura, escritura, producción oral y comprensión oral auditiva), adquiriendo el vocabulario y las estructuras gramaticales básicas, intermedias y/ o avanzadas (dependiendo del diagnóstico inicial).
- Sensibilizar en los siguientes enfoques transversales: igualdad de género y diversidad sexual, étnico racial, discapacidad, derecho laboral y seguridad en el trabajo.

### **3.4- Modalidad**

Se solicita que se presente una propuesta 100% online con instancias sincrónicas (quincenales y con una duración máxima de dos horas) y asincrónicas.

La carga horaria total del curso será de 83 hs con una duración de 17 semanas y una dedicación esperada por parte del/ de la estudiante de 5 horas semanales.

### **3.5 –Contenidos**

#### **- Componente específico**

En este componente se debe brindar las herramientas para lograr el desarrollo y la integración de las cuatro destrezas lingüísticas (lectura, escritura, producción oral y comprensión oral auditiva), adquiriendo el vocabulario y las estructuras gramaticales básicas, intermedias y/ o avanzadas (dependiendo del diagnóstico inicial). El oferente deberá incorporar una estrategia para cada nivel (inicial, medio y avanzado), que se incorporará a este componente.

Deberá incluirse en este componente una propuesta de nivelación de los participantes, a partir del diagnóstico realizado por la ECA.

#### **- Componente transversal**

El objetivo principal de este componente es sensibilizar respecto a los enfoques transversales que INEFOP ha incorporado a todas sus propuestas formativas: igualdad de género y diversidad sexual, étnico racial, discapacidad y diversidad sexual, derechos y obligaciones de los trabajadores/as y salud ocupacional.

TRANSVERSALES	13 horas
ESPECÍFICAS	70 horas

- Cantidad de horas totales del curso: 83 horas.
- Redacción acorde a la solicitud de 1 propuesta, con 3 niveles. Es decir, se espera que se presente 1 sola propuesta con 3 niveles.
- Unidad grupal mínima 18 participantes, unidad máxima 20 (se ejecutarán hasta 7 grupos).
- Los días y horarios de la/s instancia/s sincrónica se determinará en coordinación con el Técnico de INEFOP.

### **3.6- Metodología**

La oferta deberá contener explícitamente la metodología de trabajo que propone para abordar la propuesta técnico-pedagógica. Se tomará en cuenta la adecuación de la metodología propuesta con relación a los contenidos del curso y fundamentalmente en relación con la población destinataria.

Para ello deberá incorporarse una estrategia de diagnóstico inicial (por concepto de “reclutamiento” que contemple el contexto, los conocimientos previos y las características de los/as alumnos/as en cada grupo).

Asimismo, se debe prever un proceso de nivelación del grupo y/o algunos/as participantes al nivel requerido (dentro del componente específico).

Para el componente transversal se deberá presentar la propuesta metodológica en relación con los contenidos mencionados. Asimismo, se solicita contemplar las particularidades de la población objetivo.

Se espera que la capacitación se dicte en una plataforma e- learning que deberá proveer la ECA.

Por otra parte, se solicita incorporar instancias de intercambio/ asincrónicas, integrando el conocimiento de los/as usuarios/as con los contenidos.

Se considera la importancia de la carga horaria de práctica, con acompañamiento docente a distancia y la metodología de evaluación de los participantes del curso. Se espera que al menos el 40% de la carga horaria prevista para el componente específico se destine a ejercicios prácticos.

Se considera la importancia del acompañamiento docente a distancia y la metodología de evaluación de los participantes del curso.

Con el fin de promover la permanencia de los/as estudiantes a lo largo del curso, se deberá diagramar el mismo en módulos, estableciendo claramente los subproductos alcanzables en cada etapa.

Se solicita que el oferente realice una propuesta en este sentido.

#### **4- PRODUCTOS ESPERADOS**

##### **Aspectos a incluir en la propuesta**

-Coordinador/a administrativo/a pedagógico. Se espera que en cada grupo cumpla con las siguientes funciones: tener una mirada integral de los contenidos trabajados a lo largo del curso en los diferentes componentes, buscando la coherencia y consistencia de lo trabajado, garantizar el envío a INEFOP de los informes y productos solicitados.

-Tutores del curso. Se espera que en cada grupo el tutor cumpla con las siguientes funciones: evacuar dudas y consultas de los/as participantes, seguimiento del avance de las tareas propuestas, evaluación de los productos solicitados a lo largo de la formación, seguimiento de la participación de los/as estudiantes y retroalimentación de las actividades, dudas, sugerencias de parte de los/as estudiantes. Se espera que haya un tutor por componente el cual oficie de facilitador de la metodología e- learning y sea especialista en su respectivo componente.

- En Anexos se deberá presentar el montaje de plataforma de un módulo del curso que permita ver su diseño, las prestaciones de la plataforma, su funcionalidad y accesibilidad, así como una referencia clara del tutor, el grupo, los medios de comunicación a utilizar, los plazos y modelos de evaluación.

Para ello se solicita:

- Entorno virtual
- Nombre de usuario
- Contraseña

##### **Productos a presentar durante la ejecución**

- Maquetación de contenido en plataforma: la ECA seleccionada deberá realizar la todos los contenidos, generando insumos teóricos y prácticos para los/as participantes.

- Soporte técnico a usuarios que garantice que los plazos de respuesta no pueden superar las 24 hs hábiles.

- Planificación y ajuste del cronograma acordado entre todas las partes involucradas en el proceso.
- Se deberá brindar un instructivo de acceso a la plataforma para los/as estudiantes, así como un cronograma de plazos y entregas por componente.
- El diseño web debe ser responsive, de modo de tener una correcta visualización de la plataforma desde distintos dispositivos: celular, tablet, computadora.
- Registro de los/as participantes en la plataforma Vía Trabajo al inicio del curso.
- Informe de creación de usuarios/as en plataforma.
- Presentación de la autorización firmada por los participantes para el tratamiento de datos personales (ley 18.331)

### **Productos para seguimiento**

- Un usuario administrador para INEFOP que permita monitorear el seguimiento del curso.
- Referente/interlocutor para INEFOP.
- Informe periódico (mensual) que contenga: registro de actividades y sesiones, tiempo promedio de entrega de retroalimentación del tutor, tiempo promedio de ingreso en plataforma por estudiante.
- Informe final conteniendo los principales hitos de proceso de capacitación, valoración sobre el proceso de -aprendizaje individual y colectivo, así como un compilado de los informes periódicos entregados.
- Propuestas de mejora del curso: rediseño.

## **5– REQUISITOS FORMALES**

### **5.1- Forma de presentación y plazo**

Las propuestas deberán ingresarse en formato online a través del enlace <https://gestion.inefop.org.uy> La ECA deberá utilizar el usuario y contraseña proporcionado por INEFOP (en caso no tener acceso deberán solicitar usuario y clave a soporte@inefop.org.uy). No se recibirán ofertas por otros medios.

Las condiciones no especificadas en estos términos de referencia se rigen por las “Bases Generales 2017”.

## 5.2- COTIZACIÓN DE LA OFERTA

El presupuesto base por hora y participante para cada grupo es de \$U 97. El cálculo se realiza a partir del valor hora docente establecido por INEFOP (\$U 875). El presupuesto incluye:

- 83 horas de docentes (Tutorías, creación de contenidos)
- 25% sobre las horas totales de curso destinadas a tareas de **coordinación**
- 20% sobre las horas totales de curso destinadas a **reuniones** de equipo técnico
- 10% sobre las horas totales de curso para tareas de **administración**
- 12% sobre las horas totales de curso por concepto de gastos de funcionamiento (dicho rubro complementa los gastos de maquetación por ser una capacitación a distancia)
- 10% sobre el presupuesto de gastos de funcionamiento por **amortización** del uso de infraestructura y/o equipos
- 5% sobre las horas totales de curso para tareas de **reclutamiento y difusión**. Dicho componente se utilizará para la conformación del grupo de acuerdo con los perfiles, a partir de un diagnóstico inicial de los participantes.
- Partida de \$U500 por participante para insumos de oficina básica necesarios para el desarrollo del curso incluidos manuales

Sobre el presupuesto base se podrá cotizar insumos de consumo necesarios para el correcto desarrollo de los procesos de aprendizaje esperados (materiales, equipos, etc.). Estos rubros se podrán incluir siempre que correspondan y estén debidamente justificados.

## 6. FORMA DE CONTRATACIÓN Y PAGOS

- El pago de la capacitación se realizará según criterios establecidos en las “Bases generales 2017” (Capítulo 9), para cursos regulares.
- El Informe Final deberá describir lo realizado, los contenidos abordados, la asistencia de las participantes y una evaluación individual y grupal de acuerdo con los objetivos del curso.
- Se deberá además garantizar que los participantes completen el formulario correspondiente en la plataforma Vía Trabajo en el plazo de 15 días desde el inicio del

curso. El incumplimiento de esta obligación se sancionará con una multa equivalente al 10% del total del precio que se descontará del pago final.

- Se reportará al Técnico referente de INEFOP.

## **7. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS**

Se asignará un orden de prelación entre las Instituciones y/o Equipos Multidisciplinarios de Consultores que presenten propuestas y alcancen o superen el puntaje mínimo en la instancia de Evaluación.

Se regirán por los criterios de evaluación según las “Bases generales 2017”, [http://www.inefop.org.uy/uc\\_20\\_1.html](http://www.inefop.org.uy/uc_20_1.html)