

TÉRMINOS DE REFERENCIA 2019

AREA DE EMPLEO

PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS DE Tester de software

UNIDAD GRUPAL: MIN. 18– MAX. 20

Modalidad: online (excluyente)

Cantidad de grupos: hasta 5

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 04523-19

Las consultas respecto a términos de referencia deberán realizarse exclusivamente a:
malegre@inefop.org.uy

Las consultas referentes a la plataforma deberán realizarse a 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 llevar adelante un proceso de capacitación en el tema “Testing de software”, destinado a trabajadores/as de nivel operativo dentro de una empresa de contact center que actualmente se desarrollan en el área de call center.

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

- Brindar las herramientas de base para la certificación internacional "Certified Tester Foundation Level Certificate in Software Testing", así como seguir el programa "Certified Tester Foundation Level" del International Software Testing Qualifications Board (ISTQB), de modo de habilitar a rendir el examen para quienes deseen continuar con la carrera de certificaciones.
- Comprender y aplicar los principios básicos de las pruebas de software y el proceso de pruebas.
- Introducir conocimiento formal sobre técnicas básicas de pruebas (estáticas, caja blanca, caja negra), y proporcionar experiencias prácticas en las técnicas más utilizadas.
- Acercar a los/as participantes terminología estándar del testing de software.
- Proporcionar una visión completa de las actividades y procesos relacionados a las pruebas, desde el análisis de requerimientos hasta la implementación de un sistema.
- Comprender la gestión de pruebas como un proceso fundamental dentro del ciclo de desarrollo.
- Trabajar desde el enfoque de metodologías ágiles.
- Trabajar en el desarrollo de las siguientes competencias: habilidades de relacionamiento e integración a un equipo de trabajo, orientación a resultados, flexibilidad para el cambio, orientación a la innovación, empatía y perspectiva del cliente, apertura al aprendizaje.
- 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 200 hs con una duración de 24 semanas y una dedicación esperada por parte del/ de la estudiante de 8 horas semanales.

3.5- Contenidos

- **Componente específico**

En este componente se debe brindar las herramientas de base para la certificación internacional "Certified Tester Foundation Level Certificate in Software Testing", así como seguir el programa "Certified Tester Foundation Level" del International Software Testing Qualifications Board (ISTQB).

- **Componente complementario**

En este componente deberá trabajar en el desarrollo de las siguientes competencias:

- **Habilidades de relacionamiento e integración a un equipo de trabajo**

Participar activamente para el logro de los objetivos del equipo, alineados con la estrategia organizacional, en un clima de colaboración, intercambio de información y relacionamiento armónico.

- **Orientación a resultados**

Orientar sus acciones y esfuerzos al logro de los objetivos propuestos de acuerdo a los plazos y niveles de calidad establecidos, organizando los recursos en forma eficiente y visualizando el impacto de los resultados más allá de su ámbito de acción. Contar con la habilidad de desarrollar tareas repetitivas, en un marco de calidad y mejora continua.

- **Flexibilidad para el cambio**

Interpretar la realidad visualizando los cambios como oportunidades, con flexibilidad para modificar oportunamente la práctica laboral ante contextos cambiantes y exigentes.

- **Orientación a la innovación**

Crear soluciones a problemas y/o necesidades a partir de nuevas ideas implementadas que agregan valor, en un marco de desarrollo sostenible. Implica contar con creatividad para la generación de ideas y/o análisis y desarrollo de alternativas; así como para la implementación exitosa en la búsqueda de soluciones, medición y evaluación de los resultados alcanzados.

- **Empatía y perspectiva del cliente**

Mantener una comunicación clara, oportuna, transparente y abierta utilizando los mensajes y canales adecuados para los distintos públicos y de acuerdo al contexto. Ponerse en el lugar del cliente, con el fin de dimensionar sus necesidades y requerimientos.

- **Apertura al aprendizaje**

Adquirir e incorporar saberes, buenas prácticas y competencias en forma permanente, aplicándolas eficazmente a la práctica laboral, investigando y compartiendo los aprendizajes con los miembros del equipo y la organización.

- **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.

COMPLEMENTARIA	20 horas
TRANSVERSALES	20 horas
ESPECÍFICAS	160 horas

- Cantidad de horas totales del curso: 200 horas por grupo.
- Los días y horarios de la/s instancia/s sincrónica se determinará en coordinación con el Técnico de INEFOP.
- Unidad grupal mínima 18, máxima 20 (se ejecutarán hasta 5 grupos).

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 metodológica en relación con el Programa "Certified Tester Foundation Level" del International Software Testing Qualifications Board (ISTQB) para el componente específico. Para los componentes complementario y transversal, deberán 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.

Se deberán utilizar materiales de capacitación en español.

Por otra parte, se solicita incorporar en el 50% de la carga horaria del componente específico, ejercicios virtuales de simulación de prácticas laborales vinculadas a la temática, así como también las instancias de intercambio/ asincrónicas, integrando el conocimiento de los/as usuarios/as con los contenidos.

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.

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 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 maquetación de 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 108. El cálculo se realiza a partir del valor hora docente establecido por INEFOP (\$U 875). El presupuesto incluye:

- 200 horas de docentes (Tutorías, creación de contenidos)
- 50% 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
- 10% 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.

Sobre el presupuesto base se podrán cotizar insumos de consumo necesarios para el correcto desarrollo de los procesos de aprendizaje esperados (materiales, equipos, etc.), así como manuales con los eventuales costos de sus licencias correspondientes. Estos rubros se podrán incluir siempre que 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 y la asistencia de las participantes con una valoración individual y grupal de acuerdo con los objetivos presentados en el presente TDR.
- 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 regirán por los criterios de evaluación según las “Bases generales 2017”, http://www.inefop.org.uy/uc_20_1.html