TÉRMINOS DE REFERENCIA

(SC-CP-06/2026)

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 que han permitido consolidar una línea de trabajo.
A partir de la planificación estratégica y asumidos los compromisos de gestión, el Instituto define el cumplimiento de estudios de satisfacción de usuarios para todas las modalidades de ejecución como parte del cumplimiento de sus acciones.

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

Tel. (+598) 2917 0425 | www.inefop.org.uy | Misiones 1352, Montevideo – Uruguay

IV. ACTIVIDADES A REALIZAR POR LA EMPRESA CONTRATADA

i. Validar 7 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) Formación en idiomas
   5) Capacitaciones en cursos de formación profesional regular
   6) Proyecto específico "Coursera"
   7) 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 promedio 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 entre otros aspectos específicos.
   Las consultas por realizar serán en base a las acciones desarrolladas en el período 01/01/2026 y hasta el 31/12/2026.

iii. Analizar los resultados y realizar un informe final a entregar en febrero 2027 a fin de dar cumplimiento del compromiso de gestión en tiempo y forma ante los organismos de contralor. De ser necesario se podrían aplicar ponderadores. 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	250	152
Habilidades digitales	3.500	347
Competencias transversales	800	260
Idiomas	5.000	357
Formación profesional	19.000	377
Coursera	9.000	369
Empresas	4.000	351
TOTAL	41.550	2.213

El muestreo de cada encuesta se calcula a partir de un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

Del cuadro anterior, se desprende que el muestro a realizar por el que se solicita cotización base es de 2.213 participantes.

[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.

Tel. (+598) 2917 0425 | www.inefop.org.uy | Misiones 1352, Montevideo – Uruguay

iv. Entrega de informe que resuma los resultados obtenidos en formato documento de trabajo (deben incluir gráficos de las principales variables solicitadas) y además las bases de las encuestas realizadas, en formatos csv
Si así fuera solicitado por el Consejo Directivo, realizar una presentación final de resultados.

V. PRODUCTOS QUE BRINDA EL INSTITUTO

1. Marco muestral considerando características básicas de los participantes, incluyendo en todos los casos al menos un número telefónico de contacto.
2. Cuestionarios básicos diferenciados por tipo de herramienta

Se estima entregar las bases en los primeros días de diciembre 2026, con el objetivo de permitir 2 meses a la empresa contratada para realizar el trabajo de campo y el informe a entregar.

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 por la empresa contratada.

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	Mencionar si la empresa suscribe algún código de ética y/o es miembro de cámara u organización que regule la labor de opinión pública Abordaje y tratamiento de datos personales	10
	Total	100

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 60 puntos.

2) Económica:

Tel. (+598) 2917 0425 | www.inefop.org.uy | Misiones 1352, Montevideo – Uruguay

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).

3) Posteriormente, se calculará el puntaje final de las propuestas, ponderando con un 70% la propuesta técnica y un 30% 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.

INEFOP con el objetivo de garantizar la calidad del servicio, se reserva el derecho de seleccionar una propuesta distinta a la que resulte en primer lugar, priorizando la evaluación técnica ante la económica con la justificación correspondiente. También podrá renegociar las propuestas con los oferentes, así como declarar desierto el llamado.

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.

VII. FORMA Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

Las propuestas: técnica y económica deberán presentarse en archivos separados.

La propuesta técnica deberá incluir:

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

4) **Declaración de Implicancias e Independencia**, detallando a todos los miembros del equipo propuesto y firmado por representante legal de la empresa.

La propuesta económica deberá incluir el costo total de los servicios (incluyendo impuestos) y deberá ser presentada en moneda nacional (pesos uruguayos) **considerando los siguientes aspectos**:

a) Para la propuesta económica deberá considerarse la realización de encuestas en base a los 2.213 casos definidos.

Tel. (+598) 2917 0425 | www.inefop.org.uy | Misiones 1352, Montevideo – Uruguay

b) Incluir la cotización por el **valor unitario de una encuesta** telefónica, -adicional a la muestra definida-en el caso que se requiera ajustar la misma. Esto es a los efectos de ajustar la muestra en caso de ser necesario, no implica pago adicional por encuestas mayores a 5 minutos de duración

Notas:

1) en caso de que la propuesta no especifique, el costo total que se haya incluido en la propuesta económica será considerado como valor final para INEFOP.
2) a efectos de garantizar la comparabilidad de las propuestas, la evaluación económica se realizará sobre el valor final, por tanto, no se contemplarán condiciones o desgloses no solicitados expresamente por INEFOP.

Con carácter previo al plazo de postulación se establece para la gestión de consultas:

a) Las consultas se atenderán hasta 48 horas hábiles previos al cierre de la convocatoria, a través del correo servicios@inefop.org.uy.
b) Se realizará una sistematización de las consultas que puedan surgir en el marco de este proceso con sus correspondientes respuestas, para conocimiento de las empresas que participen en este proceso competitivo.

Plazo de postulación: Las ofertas serán recibidas en el correo electrónico servicios@inefop.org.uy hasta el **miércoles 25 de noviembre de 2026 a las 23:59 horas.**

Al momento de postular:

a) En el asunto del mail se deberá indicar "Consultoría Satisfacción Usuarios 2026". Se enviará acuse de recibo por todas las propuestas recibidas que cumplan con los requisitos formales establecidos en este mismo apartado.
b) De acuerdo con lo dispuesto en la Ley N° 18.381, será responsabilidad de la organización postulante establecer que la información entregada a INEFOP en el marco de la presente convocatoria, reviste el carácter de confidencial. En caso contrario, dicha información podrá ser compartida, en caso de ser solicitada siempre que esta no incumpla lo establecido en la normativa vigente.

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:

- 40% contra cuestionarios acordados y cronograma de trabajo
- 60% contra entrega y aprobación de informe y bases asociadas

IX. INCOMPATIBILIDADES, IMPLICANCIAS E INDEPENDENCIA

Son aplicables al presente llamado las disposiciones establecidas en los artículos 27 a 33 de la Ley N° 19.823 ("Código de Ética en la Función Pública").

INEFOP se reserva el derecho de desestimar una propuesta en caso de identificar la existencia de un conflicto de interés evidente, sobre los representes de la empresa postulantes y/o las personas que integren el equipo de trabajo propuesto.

Todas las postulaciones deberán contener la "Declaración de Implicancias 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.

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 implicancias e independencia

Tel. (+598) 2917 0425 | www.inefop.org.uy | Misiones 1352, Montevideo – Uruguay