

## **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

### **ANALISTA DE EXPERIENCIA DE USUARIO (USER EXPERIENCE - UX) PARA LOS PROYECTOS VINCULADOS AL DESARROLLO DE LA NUEVA PLATAFORMA PARA LA CONTRATACIÓN PÚBLICA**

#### **1. ANTECEDENTES**

El 21 de mayo de 2018 el Gobierno de la República del Perú firmó el contrato de préstamo 4428/OC-PE con el Banco Interamericano de Desarrollo para financiar el Proyecto “Mejoramiento de la Capacidad para la Generación del Conocimiento y Mejora Continua en la Gestión de la Contratación Pública” (en adelante el Proyecto), el cual tiene como objetivo fortalecer la gestión de la inversión y las contrataciones públicas para contribuir con la reducción de las brechas de inversión en sectores clave de la economía y por áreas geográficas del Perú.

Los objetivos específicos del Proyecto son: (i) mejoramiento de la gestión de la inversión pública para la efectiva prestación de servicios y la provisión de la infraestructura prioritaria; (ii) mejoramiento para la capacidad para la generación del conocimiento y mejora continua en la gestión de la contratación pública, dentro del ciclo de inversión pública.

El Proyecto está organizado en tres componentes:

- Componente 1: Capacidad del marco institucional.
- Componente 2: Desarrollo e implementación de una plataforma de soporte al proceso de contratación orientado a la gestión por resultados y maximización del valor por el dinero.
- Componente 3: Capacidad del capital humano.

Asimismo, el Componente 2 considera la siguiente acción:

- ✓ Acción 2.4: Adquisición de la infraestructura tecnológica (hardware y software) para el funcionamiento de la plataforma de soporte al proceso de contratación pública.

Para la construcción del escenario “TO BE” de la plataforma que fue aprobado es necesario generar una nueva capacidad para el desarrollo de software que debe tener un modelo de gobernanza y marco de trabajo propio para gestionar las tareas de construcción de los componentes en las diferentes fases del ciclo de vida del software: análisis de requerimientos, diseño, desarrollo, pruebas, despliegue, salida en vivo y mantenimiento. Esta nueva capacidad, que permitan trabajar con rapidez, flexibilidad y gestionar el alcance y los cambios a las aplicaciones de forma eficiente y oportuna al tiempo que se mantiene actualizada la documentación técnica. Además, debe incorporar prácticas y herramientas que permitan que los equipos de desarrollo y operaciones trabajen de manera coordinada y fluida al automatizar tareas y mejorar la eficiencia en el proceso de mantenimiento de las plataformas.

En el nuevo paradigma de una compra menos procedimental, y más asociada al resultado, es necesario tener perfiles con capacidades en los diferentes actores de las compras públicas que lleven a mayor Valor por Dinero. En este sentido, el equipo de tecnología del OSCE no cuenta con suficiente personal que pueda proporcionar para la ejecución del proyecto a dedicación completa, por eso debe de ser reforzado con perfiles necesarios para el cumplimiento de los objetivos del proyecto que lleven a la construcción de la nueva plataforma de la compra pública.

En el marco del componente 2, está prevista el reforzamiento de perfiles de gestión y tecnología: gestor de proyectos, arquitecto, analista de calidad (QA), líder de desarrollo, especialista DBA, UX, documentador, toda vez que la OSCE no cuenta con suficiente personal

En ese contexto, y dada la importancia del adecuado desarrollo de las actividades relacionadas al proyecto, se hace necesaria la contratación del servicio de un especialista de experiencia de usuario (UX/UI) en el análisis, prototipado y evaluación de interfaces de los componentes de software con el fin de optimizar la experiencia de los usuarios finales.

## 2. OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA

El objetivo de la presente consultoría es garantizar que los productos digitales sean fáciles de usar, accesibles para todos los usuarios y que satisfagan las necesidades y expectativas en el marco del proyecto de inversión “Mejoramiento de la Capacidad para la Generación del Conocimiento y Mejora Continua en la Gestión de la Contratación Pública”.

## 3. ALCANCE DEL SERVICIO

El consultor deberá realizar las actividades de desarrollo de la arquitectura web, conceptualización, diseño de prototipos y maquetación web de los componentes de software en el marco del proyecto de inversión “Mejoramiento de la Capacidad para la Generación del Conocimiento y Mejora Continua en la Gestión de la Contratación Pública”.

## 4. ACTIVIDADES DEL CONSULTOR

El presente servicio requiere la ejecución de las siguientes actividades:

- a) Realizar investigación del comportamiento de los usuarios, objetivos, motivaciones y necesidades respecto al sistema informático que van a utilizar.
- b) Colaborar con los interesados y el equipo de desarrollo para identificar y definir los requisitos del sistema desde la perspectiva del usuario
- c) Determinar la arquitectura de información de productos digitales, desarrollar la estructura y organización del contenido dentro del producto para garantizar que los usuarios puedan encontrar fácilmente la información que necesitan
- d) Colaborar con los desarrolladores para crear interfaces de usuario visualmente atractivas y funcionales.
- e) Crear prototipos de baja y alta fidelidad para visualizar y probar conceptos de diseño e iterar en el diseño en función de los comentarios de los usuarios y las pruebas de usabilidad para mejorar continuamente la experiencia del usuario.
- f) Planificar y ejecutar pruebas de usabilidad para evaluar la facilidad de uso y la efectividad del diseño del producto. Analizar los resultados de las pruebas y proporcionar recomendaciones para mejorar la experiencia del usuario
- g) Crear documentación y materiales de capacitación para ayudar a los usuarios a comprender y utilizar el producto de manera efectiva. Esto puede incluir manuales de usuario, tutoriales y materiales de soporte en línea.
- h) Realizar otras actividades relacionadas a la consultoría que le asigne el supervisor del servicio.

## 5. PRODUCTOS

El Consultor deberá presentar los siguientes entregables:

- Informe mensual <sup>1</sup> del avance de las actividades mencionadas en el numeral 4 describiendo las actividades, resultados y productos alcanzados en el mes, que incluye sus comentarios, observaciones y recomendaciones.
- Informe final al término de la consultoría, que comprende un informe en el que se dé cuenta de las actividades realizadas y resultados obtenidos durante todo su periodo, debiendo señalar el avance de la ejecución, así como, cualquier otra información que considere relevante para la continuidad del Proyecto.
- Informe por demanda de necesidades específicas que son solicitados por el supervisor del servicio.

Los productos principales de esta consultoría son:

---

<sup>1</sup> Se precisa que los informes mensuales podrán ser presentados dentro del mes.

- Estudio cualitativo y cuantitativo que permitan entender las necesidades, comportamientos y preferencias de los usuarios de los productos digitales
- Creación de perfiles de usuarios representativos y sus características basadas en la investigación
- Mapas de empatía que ilustren las emociones, pensamientos y experiencias de los usuarios durante su interacción con el producto digital.
- Mapas de viaje de usuario
- Esquemas visuales que representen la estructura y el flujo de la interfaz de usuario
- Desarrollar prototipos interactivos
- Documentar el diseño
- Pruebas de usabilidad

## 6. PERFIL PROFESIONAL

- Bachiller universitario o Técnico Profesional de Diseño Gráfico, Diseño Web, Diseño Multimedia, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería de Software, Computación e Informática, Marketing o carreras afines.
- Experiencia laboral mínima de cinco (05) años en el Sector Público y/o Privado.
- Experiencia específica mínima de tres cinco (03) años en el Sector Público y/o Privado el análisis, diseño o construcción de componentes de software en actividades relacionadas a investigación de usuarios, diseño de la experiencia de usuario, pruebas de usabilidad, accesibilidad, análisis de datos aplicado al diseño de productos digitales web, móvil o afines.
- Conocimiento de herramientas del diseño y prototipado, diseño visual y gráfico de interfaces, design system y style guides (*acreditar con declaración jurada simple*).

El Consultor será elegido según el método de Consultores Individuales, establecidos en las Políticas para la selección de consultores que están recogidas en el documento GN-2350-15 (mayo 2019).

La comparación de Currículos Vitae, se realizará tomando en cuenta la experiencia relacionada con las funciones que realizará y que están indicadas en el numeral 4.

La experiencia debe estar sustentada con los certificados, contratos, órdenes de servicio, o recibos de honorarios con su respectiva conformidad, los mismos que deben coincidir con la información proporcionada en la hoja de vida. Estos documentos serán solicitados al candidato elegido de forma previa a la suscripción del contrato. En caso de que éste no las presente, o las mismas no coincidan con lo establecido en la Hoja de Vida, se escogerá al candidato que le sigue en el orden de mérito y así sucesivamente hasta agotar la lista de elegibles.

## 7. PLAZO Y CRONOGRAMA DE PRESENTACIÓN DE PRODUCTOS

El contrato tendrá una duración de 12 meses, contados a partir del día siguiente de la firma del contrato.

Cabe señalar que el primer contrato será realizado por un plazo de 03 meses y podrá ser ampliado previa evaluación de desempeño. Las renovaciones de contrato estarán sujetas a la disponibilidad presupuestal del Proyecto.

Los productos serán entregados en forma mensual.

## 8. COSTO DE LA CONSULTORÍA Y FORMA DE PAGO

El costo del servicio es de S/. 96,000.00 (noventa y seis mil y 00/100 Soles), incluido los impuestos de ley, el cual será pagado en 12 armadas cada una de S/ 8,000 (Ocho Mil y 00/100 Soles), previa presentación del Informe mensual y conformidad del supervisor del

servicio a los productos detallados en el numeral 5.

## **9. MODALIDAD Y LUGAR DE PRESTACION DE LOS SERVICIOS**

### **9.1 El lugar de prestación del servicio:**

El consultor podrá prestar indistintamente sus servicios en las oficinas del OSCE o en un espacio externo a ella. Esta definición la realizará en coordinación con el supervisor del servicio.

### **9.2 Equipos:**

El consultor deberá contar con su propio equipo de cómputo, el mismo que puede ser proporcionado por el OSCE, de acuerdo con la disponibilidad, cuando realice actividades en su sede.

## **10. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El consultor se compromete a guardar reserva de la información privilegiada que conociera en el ejercicio de sus funciones, tareas y demás actividades como parte de la ejecución de la prestación, no revelando en forma oral, escrita, ni por cualquier otro medio, hechos, datos, procedimientos, documentación e información de acceso restringido (confidencial), a la que tuviera acceso a partir del inicio de las prestaciones relacionadas con el referido servicio, manteniendo la confidencialidad de la misma de manera permanente. Esto incluye el cumplimiento de las obligaciones establecidas por la Ley 29733 de Protección de Datos Personales y su reglamento.

De igual manera se compromete a cumplir con: la Política Integrada de la Gestión de la Calidad ISO 9001, Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001 y Gestión Antisoborno ISO 37001 del OSCE, las Políticas de Seguridad de la Información del OSCE, y demás normas y Leyes correspondientes a seguridad de la información, vigentes.

En caso que incumpliera con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, el OSCE está autorizado a iniciar todas las acciones judiciales o extrajudiciales necesarias para resarcir del perjuicio y la obligación de confidencialidad perdurará mientras la información conserve las características para considerarse Confidencial.

## **11. SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO**

La supervisión y conformidad del servicio estará a cargo del Coordinador Técnico del Proyecto, previa aceptación por parte de la Coordinadora del Componente 2.

## **12. PROPIEDAD INTELECTUAL**

Todos los documentos, especificaciones, diseños, informes y programas de computación preparados por el consultor para el contratante en virtud de este contrato pasarán a ser de propiedad del contratante.

## **13. CLÁUSULA ANTISOBORN**

- El consultor declara conocer los compromisos antisoborno del OSCE, el cual se establece en su Política del Sistema Integrado de Gestión y se encuentra disponible en el portal web del OSCE:

(<https://www.gob.pe/institucion/osce/campa%C3%B1as/1861-politica-del-sistemaintegrado-de-gestion-del-osce>)

- El consultor declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo ilegal con relación al servicio a prestarse o bien a proporcionarse. En línea con ello, se compromete a actuar en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo Directivo, funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación de las características técnicas y/o valor referencial o valor estimado,

elaboración de documentos del procedimiento de selección, calificación y evaluación de oferta, y la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento.

- El consultor se compromete a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través del canal de denuncias de soborno ubicado en el portal web del OSCE:  
(<https://apps.osce.gob.pe/anticorrupcion-denuncia/>).

#### **14. DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN**

En atención al numeral 8.1 referido a Disposiciones Complementarias de la Directiva N° 004- 2022-OSCE/SGE – “Directiva para la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción, otorgamiento de medidas de protección al denunciante y gestión de las denuncias de mala fe” se anexa el material de orientación para denunciar actos de corrupción.

#### **MATERIAL DE ORIENTACIÓN PARA DENUNCIAR ACTOS DE CORRUPCIÓN EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN (ANEXO N° 4 DE LA DIRECTIVA N° 004-2022- OSCE/SGE)**

En el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado promovemos la ética e integridad de la función pública, por lo que, si conoces de algún acto de corrupción ejercido por un/a servidor/a del OSCE, comunícanos tu denuncia ingresando de manera virtual a la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano (<https://denuncias.servicios.gob.pe/>).

Ejemplos:

1. Adecuación o manipulación de las especificaciones técnicas, expediente técnico o términos de referencia para favorecer a un proveedor específico.
2. Generación de falsas necesidades con la finalidad de contratar obras, bienes o servicios.
3. Otorgamiento de la buena pro obviando deliberadamente el procedimiento requerido conforme a ley.
4. Permisividad indebida frente a la presentación de documentación incompleta de parte del ganador de la buena pro.
5. Otorgamiento de la buena pro a postores de quienes se sabe han presentado documentación falsa o no vigente.
6. Otorgamiento de la buena pro de (o ejercicio de influencia para el mismo fin) a empresas ligadas a exfuncionarios, de quienes se sabe están incurso en algunos de los impedimentos para contratar con el Estado que prevé la ley.
7. Admisibilidad de postor (o ejercicio de influencia para el mismo fin) ligado a una misma empresa, grupo empresarial, familia o allegado/a, de quien está incurso en alguno de los impedimentos para contratar con el Estado que prevé la ley.
8. Pago indebido por obras, bienes o servicios no entregados o no prestados en su totalidad.
9. Sobrevaloración deliberada de obras, bienes o servicios y su consecuente pago en exceso a los proveedores que las entregan o brindan.
10. Negligencia en el manejo y/o mantenimiento de equipos y/o tecnología que impliquen la afectación de los servicios que brinda la institución.

¿Conoces de alguno de estos actos de corrupción, o de otros que pueden haberse cometido?,  
**COMUNÍCANOS.**

Notas:

- (1) La denuncia puede ser anónima.

- (2) Si el denunciante decide identificarse, se garantiza la reserva de su identidad y/o de los testigos que quieran corroborar la denuncia, y puede otorgar una garantía institucional de no perjudicar su posición en la relación contractual establecida con la Entidad o su posición como postor en el proceso de contratación en el que participa o en los que participe en el futuro.
- (3) Es importante documentar la denuncia, pero si no es posible, se recomienda proporcionar información valiosa acerca de donde obtenerla o prestar colaboración con la entidad para dicho fin.
- (4) La interposición de una denuncia no constituye impedimento para gestionar por otras vías que la ley prevé para cuestionar decisiones de la administración o sus agentes (OSCE, Contraloría General de la República, Ministerio Público, etc.).
- (5) La interposición de una denuncia no servirá en ningún caso para paralizar un proceso de contratación del Estado

# CARTILLA ANTISOBORNO

## Sistema de Gestión Antisoborno

Con la finalidad de fortalecer las buenas prácticas y la cultura de integridad, así como mejorar el desempeño de la administración y minimizar los riesgos de soborno, el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) ha decidido implementar un **Sistema de Gestión Antisoborno** bajo la norma internacional ISO 37001. Dicho sistema forma parte del Sistema Integrado de Gestión (SIG), que pretende fomentar políticas que prohíban el soborno y combatan cualquier práctica relacionada con éste al interior de los procesos y actividades propias de su quehacer institucional, promoviendo así los principios y valores éticos definidos en su Código de Ética y su Código de Conducta.

### Compromiso Antisoborno, según la Política Integrada del OSCE

Prohibir cualquier intento o acto de soborno en todas sus formas.  
Promover que se planteen inquietudes de buena fe, mediante los canales de denuncias sobre hechos o conductas sospechosas; garantizando su confidencialidad y la protección del denunciante ante cualquier tipo de amenaza.  
Aplicar las medidas disciplinarias correspondientes a quienes incumplan con las disposiciones establecidas.  
Garantizar la autoridad e independencia del Comité de Cumplimiento del Sistema de Gestión Antisoborno.

### Compromisos aplicables a las/los proveedoras/es

Con la finalidad de cumplir con los compromisos establecidos en la Política Integrada del OSCE, se establece lo siguiente:



#### Compromiso:

Todo/a proveedor/a se compromete a cumplir con nuestra política integrada, que incluye compromisos Antisoborno; así como a actuar en todo momento -y en especial, durante la ejecución del servicio- con honestidad, probidad, veracidad e integridad.

#### Sobre los regalos y similares:

Las y los servidores del OSCE:

1. No recibimos ningún tipo de regalos, atenciones, donaciones ni beneficios o atenciones similares.
2. No aceptamos pagos para facilitar las operaciones institucionales.
3. No realizamos actividades de proselitismo político.

#### Reportar todo conflicto de interés:

Todo/a proveedor/a que se encuentre en un conflicto de intereses con el OSCE está impedido/a de participar en un proceso de contratación convocado por esta entidad, independientemente del régimen legal aplicable.

En el caso de ser testigo de cualquier presunto acto de soborno, utilice el siguiente canal de denuncia:

Ingresa a la web: [denuncias.servicios.gob.pe](https://denuncias.servicios.gob.pe)

PLATAFORMA ÚNICA DE DENUNCIAS DEL GOBIERNO

ACABAR CON  
LA CORRUPCIÓN  
ESTÁ EN NUESTRAS MANOS



Versión 01