

## **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 (BID) para financiar el Proyecto, para la Mejora de la Eficiencia en la Gestión de la Inversión y las Contrataciones Públicas (PE-L1231) compuesto por los proyectos de inversión; y “Mejoramiento de la gestión de la inversión pública”, a cargo del Ministerio de Economía y Finanzas; y “Mejoramiento de la Capacidad para la Generación del Conocimiento y Mejora Continua en la Gestión de la Contratación Pública”, a cargo del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado.

El proyecto a cargo del OSCE (en adelante el Proyecto), tiene como objeto el 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 2.2: Implementación de la plataforma de soporte al proceso de contratación orientada a la Gestión por Resultados y maximización del valor por el dinero – ETAPA 7.

En el marco del Componente 2, está prevista la contratación de analistas con perfiles específicos para el reforzamiento de la gestión tecnológica en la construcción de la nueva Plataforma de Compra Pública. Uno de los perfiles requeridos es el especialista en experiencia de usuario (User Experience – UX), con la finalidad de contar con un profesional que forme parte del equipo y que realice actividades de análisis, diseño, evaluación y mejora continua de la experiencia de usuario en los productos digitales que conforman dicha plataforma.

El equipo del Componente 2 requiere el apoyo de un especialista en UX para asegurar que las soluciones desarrolladas respondan a las necesidades reales de los usuarios, promoviendo una interacción eficiente, accesible, intuitiva y centrada en el ciudadano.

Con esta finalidad, se ha identificado la necesidad de contratar a un profesional con experiencia en investigación con usuarios, pruebas de usabilidad, diseño de interfaces, arquitectura de información y otras prácticas relacionadas con la experiencia de usuario, que proporcione el soporte adecuado durante todas las fases del ciclo de desarrollo de la nueva Plataforma de Contratación Pública y sus proyectos complementarios.

## **2. OBJETO 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**

- 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) 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 (wireframes) o 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) Realizar otras actividades relacionadas a la consultoría que le asigne el supervisor del servicio.

## **5. PRODUCTO**

El Consultor deberá presentar al Coordinador Técnico del Proyecto los siguientes entregables:

- Informe mensual 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:

- 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 representan la estructura y el flujo de la interfaz de usuario
- Desarrollar prototipos interactivos.
- Documentar el diseño.
- Pruebas de usabilidad.

En caso de terminación anticipada del contrato, es prerequisite para el pago además del producto para el periodo respectivo, la entrega de un informe final al Supervisor del servicio, acompañado de ser necesario de las tareas pendientes y archivos.

## **6. PERFIL PROFESIONAL**

- Profesional técnico o universitario, con grado de Egresado o Bachiller o Titulado en las carreras de: Diseño Gráfico o Diseño Web o Diseño Multimedia o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Software o Computación e Informática o 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 y/o diseño de la experiencia de usuario y/o pruebas de usabilidad y/o accesibilidad y/o análisis de datos aplicado al diseño de productos digitales web, móvil o afines.
- Conocimiento de herramientas del diseño y/o prototipado, diseño visual y/o gráfico de interfaces, design system y/o style guides (acreditar con declaración jurada simple).

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

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

La experiencia y los conocimientos deben estar sustentados con los certificados, contratos, órdenes de servicio o recibo 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 este no lo 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 PROCESO**

El plazo de vigencia del contrato rige desde el día siguiente de la suscripción del documento que lo contiene, hasta el otorgamiento de la conformidad final de las prestaciones a cargo del consultor y el pago correspondiente; o hasta la resolución del contrato, según sea el caso.

El plazo de ejecución contractual, del consultor, será hasta 03 meses, contados a partir del día siguiente de la firma del contrato o la fecha que se indique en este.

Los productos serán entregados de forma mensual. Al finalizar el servicio, el consultor deberá presentar un informe final en el que detalle las actividades ejecutadas durante el plazo de ejecución contractual; las actividades, expedientes y/o documentos pendientes de atención; los objetivos alcanzados y/o metas logradas; entre otros aspectos requeridos expresamente por el Coordinador a cargo de la supervisión.

El contrato podrá ser ampliado previa evaluación de desempeño. Las renovaciones de contrato estarán sujetas a la disponibilidad presupuestal del Proyecto.

En caso de terminación anticipada por mutuo acuerdo, se podrá otorgar conformidad parcial a la ejecución de las prestaciones, siempre que el consultor haya brindado efectivamente el servicio a satisfacción de la Entidad y presente el informe final.

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

El costo de servicio es de S/ 24,000.00 (Veinte y cuatro mil y 00/100 Soles), incluidos los impuestos de ley, el cual será pagado en 03 armadas cada uno de S/ 8,000.00 (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 PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

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

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

### **9.2 Equipo:**

El consultor deberá contar con su propio equipo de cómputo.

## **10. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO**

La supervisión y conformidad del servicio estará a cargo del Coordinador Técnico del Proyecto, previa aprobación del Coordinador del Componente 2.

En caso el producto sea observado, la Coordinación General del Proyecto notificará al consultor el pliego de observaciones, otorgándole un plazo para la subsanación no menor de tres (3) días calendario ni mayor de diez (10) días calendario, de acuerdo a la

complejidad. La subsanación de observaciones podrá ser requerida en más de una ocasión.

La persistencia de las observaciones constituye un incumplimiento esencial del contrato y faculta al OSCE a resolver el contrato unilateralmente, conforme a la cláusula de terminación anticipada.

#### **11. CLÁUSULA ANTISOBORNO**

- 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 de la web del OSCE:

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

- El contratista declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en 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 del OSCE:

(<https://apps.osce.gob.pe/mesa-partes-digital/>)

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

En atención al numeral 8.1 referido a Disposiciones Complementarias a 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 DIGITAL ÚNICA DE DENUNCIAS DEL CIUDADANO

ACABAR CON  
— LA CORRUPCIÓN —  
ESTÁ EN NUESTRAS MANOS



Versión 01