

## LLAMADO A EMPRESA EXPERTA EN USABILIDAD PARA LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR

### 1 ANTECEDENTES

La Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) es un mecanismo de facilitación del comercio exterior que permite optimizar y unificar, a través de medios electrónicos, la información y documentación en un solo punto de entrada para cumplir con todos los trámites de importación, exportación y tránsito. El proyecto se inicia en 2011 y la plataforma entra en funcionamiento en el 2013, año en el cual se hace disponible el primer trámite electrónico a través de la plataforma. Desde ese momento, la plataforma y el proyecto en general han ido creciendo en términos de usuarios, cobertura de trámites y servicios ofrecidos a la comunidad de comercio exterior.

Actualmente continúa con importantes avances, ha definido sus objetivos bajo cinco perspectivas: Facilitación, Control, Articulación, Gobierno electrónico y Aspectos internos. Estos objetivos fueron los que le permiten comprender las expectativas de las partes involucradas, pudiendo afianzar el propósito principal de su trabajo, facilitar las operaciones de comercio exterior, desarrollando capacidades en el Estado Uruguayo para que las instituciones puedan realizar intervenciones eficientes y eficaces en el cumplimiento de sus cometidos. Potenciar el uso de las tecnologías de la información, velando por la optimización de los procesos y la cooperación de los actores involucrados.

### 2 OBJETIVO

VUCE tiene un gran componente de tecnología, por lo cual debe estar alineada con la estrategia nacional de gobierno electrónico, ofreciendo alta disponibilidad, accesibilidad y usabilidad. Es una plataforma electrónica que permite a los usuarios realizar las distintas operaciones de comercio exterior en un único lugar, para esto, debe interconectarse con múltiples actores (públicos y privados). Con el crecimiento de los trámites y de los actores integrados al sistema, fue aumentando la complejidad de los casos de uso y las funcionalidades que se ofrecen a los usuarios. En este contexto se hace necesaria una revisión completa de la plataforma con el objetivo de mejorar su usabilidad, haciéndola más amigable e intuitiva para todos los usuarios.

### 3 ACTIVIDADES

#### 1. Diagnóstico de la Plataforma:

Se solicita a la empresa un diagnóstico de usabilidad de la plataforma VUCE. Para esto se solicita realice una revisión completa de la plataforma y se mantengan instancias con usuarios para conocer de primera mano su experiencia de uso.

Es fundamental que el diagnóstico considere las recomendaciones de la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información (AGESIC) sobre su Guía para el Diseño e implementación de Portales Estatales.

A efectos de que la empresa pueda dimensionar el trabajo a realizar y para acotar el caso de estudio se seleccionarán 12 casos de uso claves para ser estudiados en profundidad (esta lista podrá sufrir alguna modificación si se considera necesario en conjunto con la empresa):

1. Login
2. Pantalla Principal (usuarios organismo y empresa)
3. Bandeja de Salida
4. Iniciar Operación de Comercio Exterior
5. Iniciar Trámite
6. Mis trámites / Consulta Operación
7. Gestión de deudas y pagos
8. Consulta de Documentos Emitidos
9. Consulta de Trámites en Proceso
10. Trámites pendientes
11. Registro y Administración de Usuarios
12. Registro y Administración de Empresas

Como resultado del diagnóstico realizado, se espera que la empresa elabore un informe de diagnóstico con los puntos críticos de usabilidad, accesibilidad y performance que deban ser resueltos. La lista de hallazgos, deberá incluir la criticidad y complejidad de cada tema para realizar posteriormente una priorización al momento de implementar.

Cabe destacar que las mejoras deberán basarse en el cambio tecnológico previsto por lo que deberá tenerse en cuenta el mismo para la evaluación.

## 2. Mejoras y Recomendaciones:

A partir del informe de diagnóstico realizado, se espera que la empresa elabore una Guía de Usabilidad, que permita al equipo de VUCE seguir construyendo la plataforma de forma autónoma. Esta guía deberá contener todos los bloques y elementos que permitan construir a futuro pantallas y formularios, contemplando no sólo los elementos gráficos sino la forma en que se comportan y combinan.

Además de la guía anteriormente mencionada, la empresa deberá realizar al menos una sesión de presentación al equipo técnico de VUCE, explicando los detalles incluidos en el entregable. Asimismo, se espera que la empresa aplique la guía y recomendaciones en 15 formularios / pantallas que seleccionará VUCE para contar con ejemplos prácticos sobre la aplicación.

La aplicación de la guía supone realizar los bocetos de las pantallas elegidas y la implementación de los diseños y desarrollos necesarios. En este sentido se solicita que la empresa entregue una versión ajustada de los archivos CSS con las modificaciones requeridas de acuerdo a las recomendaciones, así como todos los desarrollos integrados en la base de conocimiento Genexus que VUCE defina. A su vez, se deberán incluir otros elementos de diseño recomendados (cabezales, fuentes, imágenes, etc.)

Por último, se solicita a la empresa cotice un paquete de horas de mantenimiento posterior a la implementación para realizar ajustes puntuales. Este paquete deberá contener horas de diseñador y/o de técnicos informáticos.

## 4 Evaluación

El método de selección para la firma será en base a la calidad de la propuesta y costo de la misma, con los siguientes criterios de clasificación:

### 1. Calificación con criterios Pasa/No Pasa.

Los oferentes serán evaluados por un tribunal designado para tales efectos. La evaluación se realizará en etapas, siendo la primera de ellas una evaluación previa con criterios de calificación Pasa/No Pasa, los cuales se listan a continuación.

Criterios	Información a Presentar
Antigüedad de la empresa de al menos 3 años en el mercado	Presentar información sobre el inicio de las operaciones.
Experiencia en al menos 5 proyectos de similares características.	Presentar para cada proyecto: Fecha de realización Cliente / Organización Objetivos del Proyecto Datos de Contacto con Referente
Ofrecer un equipo que cuente con los siguientes perfiles y con experiencia en este tipo de proyectos: Desarrollador Diseñador web Diseñador gráfico Experto en usabilidad Jefe de proyecto	Presentar para cada persona: Curriculum Vitae Proyectos similares en los que ha trabajado

El personal clave presentado en la propuesta deberá ser el que efectivamente trabaje en el proyecto. En casos de fuerza mayor y con la aprobación previa de la contraparte, se podrá sustituir un recurso por otro con experiencia y formación igual o superior al presentado en la propuesta.

## 2. Evaluación técnica con criterios puntaje

Los oferentes que cumplan con los criterios de calificación propuestos en 1 serán evaluados técnicamente por el tribunal (tendrán en cuenta la formación, experiencia laboral y competencias del personal clave) según los criterios y rangos de puntajes especificados en la siguiente grilla:

Criterio	Mínimo (#)	Máximo
<b>A. Personal profesional clave y competencia para el trabajo</b>		
A.1 - Desarrollador	5	10
A.2 - Diseñador WEB	5	10
A.3 - Diseñador gráfico	5	10
A.4 - Experto en usabilidad	5	10
A.5 - Jefe de proyecto	5	10
<b>Total A</b>	<b>25</b>	<b>50</b>
<b>B. Metodología y plan de trabajo</b>		
B.1 – Enfoque metodológico	5	10
B.2 – Plan de trabajo	10	20
<b>Total B</b>	<b>15</b>	<b>30</b>
<b>C. Costo de la propuesta</b>		
C.1- Costo	10	20
<b>Total C</b>	<b>10</b>	<b>20</b>
<b>PUNTAJE EVALUACIÓN TÉCNICA (A+B+C)</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

(#) Mínimo: En todos los casos se debe cumplir con el puntaje mínimo establecido para cada criterio a fin de ser considerados como elegibles.

## 5 PRODUCTOS

Los entregables identificados para son:

1. Informe de Diagnóstico: Análisis de las pantallas, recomendaciones de flujos y de diseño.
2. Guía de Usabilidad: Guía de Usabilidad Entregada y Validada. Presentación realizada al equipo técnico de VUCE.
3. Implementación archivos CSS y otros elementos gráficos: En 10 formularios y/o pantallas específicas de acuerdo a recomendaciones.
4. Horas de Apoyo: 200 horas de mantenimiento.

## 6 PLAZOS

Se propone el siguiente cronograma de trabajo tentativo, el cual podrá ser ajustado en conjunto al iniciar el proyecto.

Entregable	Días corridos a partir del inicio de actividades
Informe de Diagnóstico	30 días
Guía de Usabilidad	60 días
Implementación, archivos CSS y otros elementos gráficos	90 días
Horas de Apoyo	120 días

## 7 MONEDA DE LA OFERTA

La moneda de la oferta será Pesos Uruguayos.