



Licitación Pública Internacional  
**Tutorías de Cursos Virtuales**  
Anexo Técnico

## 1. Objeto

Centro Ceibal convoca a proveedores a la presentación de propuestas para brindar el servicio de **Tutorías de Cursos Virtuales**.

La empresa proveedora deberá brindar el servicio de tutoría virtual de cursos a distancia, ofrecidos por Ceibal al día de hoy a través de su Plataforma de Gestión de Contenidos Crea 2 (Schooly).

Los contenidos serán aportados por Centro Ceibal, no obstante podrá requerirse modificaciones y ajustes e incluso algún nivel de elaboración tanto en los contenidos como en el diseño instruccional.

Los cursos estarán orientados a los diversos perfiles del sistema educativo (maestros, profesores, otros educadores, directores, inspectores, secretarios, estudiantes de formación docente, etc.).

## 2. Características del servicio a contratar

- **Tipo de Tutoría:** en función de los tipos de cursos que imparte Ceibal, se requieren dos modalidades de tutoría:
  - Tutoría Integral: el servicio de tutoría deberá contemplar tanto las tareas de administración general de los cursos (a modo de ejemplo: alta, baja y clonación de cursos; alta de usuarios; comunicación a los usuarios previo al inicio del curso, seguimiento de participantes que no ingresen a las aulas, envío de certificados a los participantes; envío de reportes del avance de cursos a Ceibal, etc), como las de seguimiento de alumnos, dinamización del espacio virtual y tutoría a nivel de contenido (tales como responder preguntas sobre el contenido, calificar tareas e intervenciones, etc.).
  - Tutoría Administrativa y de Seguimiento: el servicio incluye todos los componentes de la tutoría integral a excepción de la tutoría a nivel de contenidos (tales como responder preguntas sobre el contenido, calificar tareas e intervenciones, etc.).
- **Reportes requeridos:** Dependiendo de la duración del curso, el proveedor deberá brindar reportes con la periodicidad que Ceibal determine (detallando inscriptos, inactivos y activos) y finales que den cuenta del grado de avance de los participantes. Por ejemplo, para los cursos de al menos un mes de duración los reportes deberán ser quincenales. El Centro Ceibal proporcionará el formato para dichos entregables. Los reportes se ajustarán a las necesidades específicas de cada curso, pero como mínimo serían los siguientes: (i) Informe final de calificaciones: detallando por alumno las tareas y actividades obligatorias cumplidas y la calificación, en los casos que corresponda. (ii) Informe de avance: detallando por aula los inscriptos totales, activos totales, inactivos totales, alumnos que ingresaron

una única vez y cantidad de alumnos que no respondieron a la convocatoria. (iii) Liquidación final: detallando cantidad de horas consumidas según cantidad de alumnos por franja de avance.

- **Tiempos de respuesta:** los tiempos de respuesta deberán respetar los siguientes parámetros:
  - Respuesta de los tutores a los participantes: máximo 24hs.
  - Respuesta a Ceibal ante problemas detectados en los cursos: el proveedor deberá responder en las siguientes 24 horas, con una estrategia de mejora del servicio.
- **Equipo asignado a cada proyecto:** ante cada curso, el proveedor deberá entregar a Ceibal información sobre los perfiles de quienes formarán parte del proyecto (Coordinador y Tutores). Ante cambios en la constitución del staff del proveedor a lo largo del servicio, se deberá presentar al Centro Ceibal los CV de los nuevos integrantes y esperar la aprobación de los mismos para que efectivamente se integren a dicho staff. En todos los casos el sustituto deberá ser idóneo y contar con las capacidades y conocimientos necesarios para el dictado del curso. Asimismo Centro Ceibal podrá solicitar la sustitución de personal por razones fundadas, ejemplo: mal desempeño, inconductas, etc.
- **Manejo de LMS de Ceibal:** el equipo de trabajo que presente el proveedor deberá contar con un buen manejo de la LMS que utilice Ceibal (Crea 2 / Schoology), siendo responsable por la actualización continua en el manejo de dicha herramienta.
- **Límite de alumnos:** las aulas virtuales no podrán exceder los 50 alumnos cada una, salvo que Ceibal solicite aumentar dicho límite para algún curso puntual.
- **Equivalencia duración / carga horaria:** Para cursos que no superen las 20hs, la duración en término de días se establecerá tomando el criterio de 1 hora por día. A modo de ejemplo: si el curso tiene una carga horaria de 20hs, el tiempo durante el cual estará abierto dicho curso será de 20 días. Para cursos que superen las 20hs, la duración en término de días se establecerá tomando el criterio de 5hs semanales. A modo de ejemplo, un curso de 40hs tendrá una duración de 8 semanas (56 días).
- **Contenidos de los cursos:** los contenidos de los cursos así como su duración serán variados. Los mismos podrán ir desde aspectos generales – tanto manejo de aplicativos como integración de tecnología en procesos educativos – a temas más específicos orientados a la integración de un recurso educativo puntual en la planificación docente.

Por su parte Ceibal:

- Brindará todos los insumos al proveedor en tiempo y forma, siendo este último

responsable de su despliegue e implementación dentro de la LMS.

- Se hará cargo de la convocatoria, difusión e inscripción a los distintos cursos, quedando condicionada la diversidad de los mismos y los cupos a la inscripción recibida. A su vez se compromete a comunicar al proveedor del inicio de curso con un mínimo de 5 días hábiles de anticipación, en función de un cronograma que se acordará.
- Designará un equipo de referencia para coordinar las tareas de cada curso con la institución proveedora, así como el monitoreo del trabajo que se realiza. El proveedor asignará la contraparte de este equipo para cada curso.
- Establecerá un cupo máximo para cada curso.
- Validará los reportes enviados por el proveedor.
- Realizará un seguimiento de la calidad del servicio ofrecido por el proveedor.

### 3. Forma de Cotización

La tutoría será cotizada por horas alumno, esto se entiende como las horas predeterminadas para cada curso, por ejemplo:

- el curso de “A” tiene una carga horaria estimada de **10hs**. Por lo tanto, al tener 30 alumnos en el curso el potencial de horas a consumir es de **300hs**.
- El proveedor deberá cotizar el precio de la hora/alumno de tutoría, distinguiendo los dos tipos de tutoría descritos en el punto 2 de este llamado:

#### ❖ Tutorías Integrales

	Precio hora/alumno
Hasta 100.000 hrs	
Entre 100.001 y 300.000 hrs	
Entre 300.001 y 500.000 hrs	
Entre 500.001 y 700.000 hrs	
Más de 700.000 hrs	

❖ Tutorías Administrativas y de Seguimiento

	Precio hora/alumno
Hasta 50.000 hrs	
Entre 50.001 y 100.000 hrs	
Más de 100.000 hrs	

Si las horas no se consumieran en el plazo de vigencia del contrato, se prorrogará el mismo hasta el consumo definitivo de las horas, salvo decisión en contrario de Centro Ceibal

Deberá detallarse dentro de la cotización el monto correspondiente a impuestos. En caso de no desglosarse se considerará que los mismos se encuentran incluidos.

**4. Forma de pago**

Sólo se computarán las horas/alumno como realizadas cuando el alumno cumpla al menos el 30% del curso virtual. Para aquellos casos en que los alumnos no alcancen el 30% del avance del curso, no se pagarán las horas/alumno realizadas.

Si el alumno abandona el curso cuando se encuentra entre un 30% y 60% de avance, se pagará el 50% del costo del curso por alumno.

Si el alumno avanza en el curso más de un 60%, se abonará la totalidad del costo del curso por alumno.

El avance se medirá por el porcentaje de materiales accedidos y tareas aprobadas por parte de los alumnos. Los detalles de la medición de avance quedarán estipulados en la reunión de coordinación entre Ceibal y el proveedor, previo al inicio de cada curso.

En síntesis:

<b>Avance del curso</b>	<b>% del costo del curso a pagar</b>
Menos 30%	0%
Entre 31% y 60 %	50%
Más del 60%	100%

### **Evaluación de las propuestas**

Los criterios que se usarán para evaluar las propuestas recibidas serán los siguientes:

- Antecedentes de la Empresa (20%): Experiencia en la implementación de tutorías y generación de contenidos para cursos virtuales, especificando nivel educativo (Primaria, Secundaria, UTU, Terciaria), países en los que se realizó, público atendido, cantidad de participantes en los cursos y resultados obtenidos, todo debidamente documentado. El proveedor deberá presentar como mínimo 3 antecedentes que considere relevantes. Se deberá presentar la documentación que acredite la implementación de tutorías destinadas a docentes, ejemplo carta de clientes.
- Formación y Experiencia (40%): Conformación del equipo de profesionales que participará en la tutoría, de modo de poder evaluar la idoneidad de las personas en relación a las tareas que se solicitan (evaluación en base a los CV de los integrantes del staff). Los CV deberán presentarse en forma abreviada, con un máximo de 3 carillas cada uno. Se valorará la experiencia del equipo tutor en el sistema educativo Uruguayo.
- Propuesta Económica (40%): Se analizará la conveniencia económica de la cotización de la hora/alumno para las distintas franjas de horas solicitadas.

### **5. Satisfacción con el servicio brindado**

Centro Ceibal evaluará la calidad del servicio brindado por el Proveedor considerando los aspectos enunciados en el punto 9 - Anexo de las presentes Bases, y en caso de detectar no conformidades, podrá aplicar sanciones económicas e incluso rescindir el contrato por incumplimiento.

En este contexto, y a modo de referencia se señala el presente SLA:

- (i) Primer curso con más de 1 no adecuado: advertencia formal escrita al proveedor.
- (ii) Segundo curso con más de 1 no adecuado: aviso formal escrito al proveedor y penalización económica que podrá variar entre un 10% y 30% (según la entidad del incumplimiento) del precio del curso respecto del cual se detectó el incumplimiento.
- (iii) Tercer curso con más de 1 no adecuado: Ceibal podrá optar por aplicar la sanción económica antes prevista o bien rescindir el contrato sin responsabilidad por incumplimiento del mismo por parte del proveedor y reclamar además los daños y perjuicios generados.

En caso de aplicación de sanciones el Centro Ceibal podrá descontar el importe correspondiente a las mismas de los pagos que deba hacer al Proveedor.

## **6. Propiedad intelectual**

Los contenidos de los cursos (los entregados por Ceibal así como los modificados o elaborados por el proveedor) serán propiedad intelectual exclusiva del Ceibal.

Considerando lo anterior, los mismos no podrán ser utilizados, adaptados, difundidos, publicados, puestos a disposición del público por el Proveedor salvo autorización expresa del Centro Ceibal.

## **7. Confidencialidad y Protección de Datos**

El Proveedor que resulte adjudicada, se obliga en forma expresa a conservar en la más estricta confidencialidad toda la información que procese o utilice durante su relación con Centro Ceibal. La Información Confidencial comprende, entre otros y a vía de ejemplo, la siguiente información: toda estrategia, plan y procedimiento comercial, información propietaria, software, herramienta, proceso, imágenes, datos personales, metodología, información y secreto comercial, y demás información y material de Ceibal, así como de los alumnos, beneficiarios, docentes, centros de estudios, que pudiera ser obtenida por el Proveedor de cualquier fuente, o que pudiera ser desarrollada como consecuencia del presente contrato. El Proveedor se obliga a tratar los datos personales a los que tuviere acceso en virtud de este contrato, de conformidad con la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008 y Decreto N° 414/2009, de 31 de agosto de 2009, únicamente para la prestación y en el marco del servicio contratado, no pudiendo utilizarlos para otra finalidad, ni en beneficio propio ya sea gratuito u oneroso, ni cederlos, comunicarlos, transferirlos a terceros, salvo previa autorización de Centro Ceibal. Centro Ceibal será el responsable de la base de datos y del tratamiento, siendo el Proveedor adjudicado y sus empresas contratadas, encargados de tratamiento, de acuerdo con lo dispuesto en los literales H) y K) del artículo 4 de la Ley N° 18.331. Por tanto, en ningún caso el acceso a datos personales podrá entenderse como cesión, comunicación ni permiso para su libre utilización por parte del Proveedor, sus empleados y empresas subcontratadas. El Proveedor se obliga a adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales y evitar su adulteración, pérdida, consulta o tratamiento no autorizado, así como detectar desviaciones de información. En caso de que se alojen datos personales el Proveedor deberá informar en la propuesta el territorio donde alojará dichos datos, y los subcontratos a los que adhiera para el tratamiento de los

mismos. En caso que los datos personales se alojen, aun temporalmente, fuera del territorio nacional, la Empresa se obliga a que el importador se encuentre en países considerados con niveles adecuados a los estándares europeos de protección de datos, de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, modificativas, concordantes y complementarias. Al término del contrato, el Proveedor se obliga a devolver o suprimir de todos sus sistemas y archivos físicos y lógicos, sean propios o contratados a terceros, los datos personales accedidos, obtenidos o tratados en virtud de este contrato, así como los metadatos asociados, en caso de corresponder y sin perjuicio de las particularidades de cada servicio las que serán consideradas por Centro Ceibal en el caso concreto para dar por cumplida esta obligación. A los efectos de este acuerdo, se considera dato personal la información de cualquier tipo referida a personas físicas o jurídicas determinadas o determinables, a modo enunciativo, cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, registro de voz e imagen, acústica o de cualquier otro tipo que refiera a ellas directa o indirectamente, conforme con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley Nº 18.331 y artículos 1 y 4 del Decreto Nº 414/009.

### 8. Presentación de propuestas

Ver Pliego General punto 2.3

### 9. Rúbrica general de evaluación del servicio de tutoría para cada curso

Al finalizar cada curso, Plan Ceibal evaluará el servicio de tutoría, apoyándose en la siguiente rúbrica:

Dimensiones	Descripción	No Adecuado	Adecuado
Tiempos de respuesta	Cumplimiento del requisito establecido en el apartado 2 (Características del servicio a contratar) de este documento. Para este ítem, sólo se considerarán los niveles no aceptable y adecuado		
Cumplimiento de los procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Envío de los reportes acordados para el curso</li> <li>- Cumplimiento de los procedimientos de administración de los cursos.</li> </ul>		



Calidad técnica de la tutoría	<ul style="list-style-type: none"><li>- Planifica y ejecuta las actividades de acuerdo al contenido y objetivos establecidos.</li><li>- Asesora y orienta oportunamente al estudiante sobre las dudas e inconvenientes que éste pueda presentar.</li></ul>		
-------------------------------	--	--	--