

**SOLICITUD DE EXPRESIONES DE INTERÉS**  
**SERVICIOS DE CONSULTORÍA**

Selección #: AR-T1228-P001

Método de selección: Simplified competitive

País: Argentina

Sector: IFD/ICS

Financiación - TC #: ATN/OC-17583-AR

Proyecto #: AR-T1228

Nombre del TC: Transformación Digital

Descripción de los Servicios: Relevamiento federal sobre usos y habilidades de tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

Enlace al documento TC: <https://www.iadb.org/projects/document/EZSHARE-2004343571-41?project=AR-T1228>

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) está ejecutando la operación antes mencionada. Para esta operación, el BID tiene la intención de contratar los servicios de consultoría descritos en esta Solicitud de Expresiones de Interés. Las expresiones de interés deberán ser recibidas usando el Portal del BID para las Operaciones Ejecutadas por el Banco <http://beo-procurement.iadb.org/home> antes del 14 de marzo del 2022 5:00 P.M. (Hora de Washington DC).

Los servicios de consultoría ("los Servicios") incluyen *las actividades destacadas en los términos de referencias adjuntos*.

Las firmas consultoras elegibles serán seleccionados de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Banco Interamericano de Desarrollo: [Política para la Selección y Contratación de Firms Consultoras para el Trabajo Operativo ejecutado por el Banco - GN-2765-4](#). Todas las firmas consultoras elegibles, según se define en la política, pueden manifestar su interés. Si la Firma consultora se presentara en Consorcio, designará a una de ellas como representante, y ésta será responsable de las comunicaciones, del registro en el portal y del envío de los documentos correspondientes.

El BID invita ahora a las firmas consultoras elegibles a expresar su interés en prestar los servicios descritos arriba donde se presenta un [borrador del resumen de los Términos de Referencia](#) de esta asignación. Las firmas consultoras interesadas deberán proporcionar información que indique que están calificadas para suministrar los servicios (folletos, descripción de trabajos similares, experiencia en condiciones similares, disponibilidad de personal que tenga los conocimientos pertinentes, etc.). Las firmas consultoras elegibles se pueden asociar como un emprendimiento conjunto o en un acuerdo de sub-consultoría para mejorar sus calificaciones. Dicha asociación o emprendimiento conjunto nombrará a una de las firmas como representante.

Las firmas consultoras elegibles que estén interesadas podrán obtener información adicional en horario de oficina, 09:00 a.m. - 5:00 PM (Hora de Washington DC), mediante el envío de un correo electrónico a Mauricio Garcia Mejia ([mauriciogar@iadb.org](mailto:mauriciogar@iadb.org)) con copia a Micaela Doussett Farjat ([micaelad@iadb.org](mailto:micaelad@iadb.org)).

Atención: *Mauricio Garcia Mejia*  
Banco Interamericano de Desarrollo  
División: IFD/ICS

Tel: (5411) 4320-1898

Email: [mauriciogar@iadb.org](mailto:mauriciogar@iadb.org)

Sitio Web: [www.iadb.org](http://www.iadb.org)

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

“Relevamiento federal sobre usos y habilidades de tecnologías de la información y la comunicación (TIC)”

**Argentina**

**“Transformación Digital”**

**ATN/OC-17583-AR**

AR-T1228

<https://www.iadb.org/projects/document/EZSHARE-2004343571-41?project=AR-T1228>

### 1. Antecedentes y Justificación

La comprensión sobre la importancia estratégica de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la organización de la vida es uno de los saldos de la pandemia COVID\_19. Las TIC son vectores de bienestar, nos permiten sostener y complementar la atención de la salud, los procesos educativos y de capacitación continua de las distintas generaciones, desarrollar la economía y el comercio, comunicarnos con nuestros afectos y mejorar la inserción laboral.

En un país con la extensión territorial de la Argentina, además, las tecnologías colaboran con la cohesión y la articulación de realidades muy diversas. Pero, al mismo tiempo, la experiencia y los indicadores muestran brechas de acceso, usos y habilidades por razones socioeconómicas, geográficas, etarias y de género, entre otras significativas. Una sociedad más inclusiva requiere de inclusión digital.

A su vez, como señala la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT), la inclusión digital no sólo comprende mejoras en el acceso para que éste sea equitativo, sino que también abarca las habilidades y competencias que la ciudadanía necesita para aprovechar los beneficios propios de los avances e innovaciones de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

El Estado argentino viene desplegando políticas sostenidas que atienden a la dimensión del acceso material a las TIC y a la conectividad<sup>1</sup> y necesita complementar la información de indicadores de acceso a dispositivos y conexiones de red, que ya posee, con la producción del “Primer Relevamiento Federal sobre Usos y Habilidades TIC”.

El relevamiento a nivel nacional sobre accesos y habilidades de tecnologías de la información y la

---

<sup>1</sup> Se citan aquí tres ejemplos de políticas al respecto: por un lado, a partir de 2020 se crearon nuevos programas en el marco de la administración del Fondo de Servicio Universal (FSU) para conectividad en barrios populares, para construir infraestructuras allí donde no las hay, lo que el ENaCom ha venido complementando con subsidios a la demanda a través de la entrega de tarjetas con crédito en comunicaciones móviles para los sectores más vulnerables; en segundo lugar, se retomaron políticas inclusivas que habían sido abandonadas entre 2015 y 2019, como el Programa Conectar Igualdad, cuya continuidad es el Plan Federal Juana Manso, o como el plan satelital, que ya está nuevamente en plena actividad; y en tercer lugar, se encuentra en pleno desarrollo el Plan Conectar, coordinado por la Secretaría de Innovación Pública con una inversión de \$37.900 millones, que permite ampliar la Red Federal de Fibra Óptica (REFEFO) de ArSat, cuya gestión es articulada entre el gobierno nacional y las provincias. El Plan Conectar también apoya la puesta en valor del Centro Nacional de Datos para crear la Nube Híbrida del Estado; retoma la inversión en la TV Digital Abierta; e incluye la construcción y lanzamiento del primer satélite de la segunda generación de la flota nacional, el ARSAT-SG1.

comunicación permitirá contar con información robusta y representativa sobre el desafío urgente de inclusión en TIC.

Este trabajo será el primero de una serie de estudios sobre hábitos, experiencias y habilidades en el uso de TIC por parte de la población argentina con el fin de poder elaborar políticas públicas acordes a las necesidades de la población objetivo.

El presente estudio permitirá, entonces, complementar el registro de información estadística sobre accesos a las TIC que realizan el INDEC y el ENaCom, además de las encuestas sobre consumos culturales que realiza el Ministerio de Cultura.

Mientras que el INDEC genera información sobre acceso a TIC en hogares en las encuestas periódicas que administra, el ENaCom recopila las declaraciones de acceso por hogar y por persona que, según el servicio, informan operadores de conectividad y redes de servicios minoristas de comunicaciones móviles, fijas y tv paga. En tanto, el Ministerio de Cultura genera información a través de la encuesta de consumos culturales, dirigida a otro objetivo, como es el uso y consumo de contenidos en todo el país.

La necesidad de sistematizar los usos y habilidades sociales con las TIC permite a otros países diseñar mejor las políticas públicas para atender a las necesidades sociales, mientras que para los operadores del sector esa información es también un insumo para optimizar sus prestaciones y servicios<sup>2</sup>.

Los datos de las tres fuentes oficiales mencionadas son de gran importancia, pero no son suficientes para comprender las experiencias de las/os usuarias/os de los servicios TIC, sus habilidades, competencias y necesidades, las que son variables en función de su nivel socioeconómico, su género, edad y lugar de residencia.

El foco del presente proyecto se centra en las habilidades digitales de la población argentina entendidas como las competencias, saberes, disposiciones, posibilidades y probabilidades de buscar, obtener, procesar y utilizar información de los servicios TIC a través de distintos dispositivos fijos y móviles.

## 2. **Objetivos**

### **Generales:**

- Relevar información sobre accesos, habilidades y experiencias en el uso de TIC en el país en función de variables socioeconómica, geográfica, de género, etaria y de capacidades/discapacidades.

---

### <sup>2</sup> Ejemplos y antecedentes:

- Encuestas nacionales de consumos culturales realizadas por el SINCA (2013 y 2017).
- Relevamientos "Media Nations" y otros sobre usos y habilidades digitales y experiencias de usuarios móviles y de conectividad fija de OfCom (Reino Unido):

[https://www.ofcom.org.uk/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0027/222894/annex-1-methodologies.pdf](https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0027/222894/annex-1-methodologies.pdf)

[https://www.ofcom.org.uk/\\_data/assets/pdf\\_file/0014/113036/consumer-mobile-experience-2018-technical-methodology.pdf](https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0014/113036/consumer-mobile-experience-2018-technical-methodology.pdf)

- Relevamientos sobre usos, actitudes y prácticas de la ciudadanía uruguaya realizados por la Presidencia de Uruguay:  
<https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/tematica/eutic>  
<https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/tematica/encuestas-conocimientos-actitudes-practicas-ciudadania-digital-cap>

- Identificar problemáticas concretas y áreas de oportunidad en términos de inclusión TIC y gestión de gobierno digital.

### **Específicos:**

- Relevar información, con criterio federal, en las distintas regiones que conforman la Argentina, con especial atención a la situación de entornos urbanos (tanto densamente como poco densamente poblados) en el uso de TIC y habilidades TIC en el país.
- Examinar los datos sobre accesos, consumos, habilidades y experiencias de grupos vulnerables en el uso de TIC en el país.
- Analizar la incidencia de las variables socioeconómicas, etaria, de género y de capacidades/discapacidades sobre el uso de TIC en las distintas regiones del país con las habilidades, usos, experiencias y accesos relevados.
- Indagar en profundidad las razones de la no conectividad, así como las causas que explicarían las dificultades, falencias e inconvenientes para los usos de TIC.
- Describir el impacto de la pandemia COVID\_19 en el uso de TIC y en las dificultades que pudo ocasionar.
- Generar una base de datos abierta y de formato compatible para ser cruzada con los radios censales del INDEC a los fines poder realizar análisis georreferenciados, brindar acceso público a la información obtenida en el Relevamiento, y además permitir el seguimiento a largo plazo.
- Explorar los niveles de conocimiento, uso y satisfacción con los servicios y trámites electrónicos de los gobiernos nacional, provinciales y locales por parte de la ciudadanía.

### **3. Alcance de los Servicios**

El Relevamiento Federal sobre Usos y Habilidades TIC es una iniciativa de la Secretaría de Innovación Pública, que tiene como objetivo producir información relevante para el Estado y que permita el desarrollo de políticas públicas en dicha materia.

Los datos obtenidos a partir de este relevamiento permitirán conocer en profundidad las experiencias de las/os usuarias/os de los servicios TIC, sus habilidades, competencias y necesidades, las que son variables en función de su nivel socioeconómico, su género, edad y lugar de residencia.

Asimismo, el relevamiento es un insumo fundamental para generar estrategias adecuadas a las necesidades sociales de los distintos grupos socioeconómicos, de género, geográficos y etarios que conviven en la Argentina.

#### **Para realizar el relevamiento es esperable que la firma cuente con:**

- Experiencia general en el diseño y administración de investigaciones cualitativas en hogares.
- Experiencia específica de al menos cinco años en el diseño, muestreo, realización y análisis de encuestas representativas de hogares argentinos como el estudio que aquí se proyecta.

La ponderación de la experiencia previa en estudios de características similares al presente relevamiento es fundamental en la selección de la consultora. Se valorará especialmente experiencia previa en investigaciones con alcance nacional.

#### **El equipo sugerido para el Proyecto es:**

- **Jefe/a de proyecto:** se requiere un profesional universitario en ciencias sociales o económicas, con formación de posgrado en políticas públicas, específicamente en la gestión de Proyectos.

Experiencia de al menos 5 años en gerencia de investigaciones de hogares y realización de encuestas de alcance nacional, así como en manejos de equipos. Se valorará la acreditación de sólidas competencias estadísticas, de conocimiento sobre el uso de las TIC, así como de experiencia en construcción de técnicas e instrumentos cuantitativos y cualitativos de investigación, así como conocimiento de sistemas de carga y procesamiento de datos e información de campo. Fuertes habilidades de organización.

- **Analistas:** Al menos 5 profesionales con estudios superiores en ciencias sociales o económicas (tres para el trabajo de análisis cuantitativo y dos para el trabajo cualitativo). Se valorará la acreditación de competencias estadísticas y de conocimiento en sistemas de carga y procesamiento de datos e información de campo. Experiencia de al menos 3 años en la administración y análisis de datos estadísticos.
- **Investigadores especialistas en opinión pública.** Al menos 3 profesionales para el procesamiento de la información de los trabajos de campo cuantitativos y cualitativos y su producción como insumo de política pública, preferentemente, con los siguientes perfiles: uno con estudios de sociología y experticia en estadística aplicada a Ciencias Sociales, experiencia comprobada en investigación social en distintos mercados y/o consumos y en opinión pública, con desempeño profesional en consultoras y experiencia en investigación en organismos estatales; uno con experiencia de la investigación cualitativa de las audiencias y los consumos sociales desde una perspectiva cultural y antropológica; y uno con antecedentes académicos y profesionales en el análisis de marcos regulatorios comparados, ofertas de servicios audiovisuales y TIC y su impacto en los usuarios, así como experiencia en el análisis de los mapas de servicios ofrecidos, prácticas de consumo y usos a escala nacional y territorializados.
- **Supervisoras/es:** Al menos 4 supervisoras/es preferentemente con formación superior en ciencias sociales o afines (dos para el trabajo de campo cuantitativo y dos para el trabajo cualitativo). Experiencia de al menos 2 años en trabajo de campo en investigaciones sobre hogares en todo el país. Se valorará la experiencia previa en coordinación y supervisión de equipo. Fuertes habilidades de organización y seguimiento del trabajo en territorio. Sólidas habilidades de comunicación y buen trato.
- **Encuestadoras/es:** personal preferentemente con formación en ciencias sociales o afines. Se valorará que cuenten con experiencia en trabajo de campo en investigaciones sobre hogares. Se valorará la acreditación de experiencia y conocimiento en sistemas de relevamiento y procesamiento de datos. Habilidades de comunicación excepcionales, versatilidad para poder gestionar las encuestas en el terreno y buen trato.

#### 4. Actividades Clave<sup>3</sup>

##### 4.1. Realización del trabajo de campo de una encuesta nacional y de un relevamiento cualitativo, en ambos casos a nivel nacional:

Los objetivos enunciados del Relevamiento se desagregarán en las siguientes variables y dimensiones:

- General
- Sectores populares (temas de inclusión financiera, habilidades)

---

<sup>3</sup>La Política del Banco GN-2765-1 no permite la adquisición de bienes y servicios relacionados, excepto cuando dichos bienes y servicios relacionados son necesarios para alcanzar los objetivos del Trabajo Operativo ejecutado por el Banco y se incluyen en el contrato de servicios de consultoría y representan menos del diez por ciento (10%) del valor del contrato de servicios de consultoría.) Si se determina que la adquisición de bienes por la firma de consultora es necesaria, por favor, agregue una especificación técnica muy detallada de los requisitos mínimos de dichos bienes

- Mujeres/Géneros
- Niñez y adolescencia
- Adultos mayores
- Discapacidades
- Pueblos originarios/Inmigrantes
- Diferencia grandes ciudades con medianas/chicas

A su vez, el Relevamiento indagará acerca de:

- accesos (a dispositivos por hogar e individuo y a conexiones de red);
- usos (servicios, programas, aplicaciones, plataformas)
- "finalidad" de los usos (comunicación personal, laboral, educativo, acceso a servicios, informativo, entretenimiento -definir c/u);
- percepciones de beneficios/costos/problemas económicos, sociales, afectivos, productivos, laborales del uso de las TIC;
- percepciones de las oportunidades de uso (por ejemplo, madres de niños pequeños); horarios y hábitos; tendencias, preferencias y cambios de hábitos según el uso/destino; actividades principales que realiza con las TIC, dificultades operativas y emocionales en el uso de TIC; niñez y adolescencia (definir) y usos TIC; mujeres y usos TIC; adultos mayores y usos TIC;
- percepciones sobre riesgos de uso de TIC (ciberseguridad y ciberdelito);
- niveles de conocimiento, uso y satisfacción con los servicios y trámites electrónicos de los gobiernos nacional, provinciales y locales por parte de la ciudadanía;
- Experiencias durante la pandemia.

#### **4.1.1. Módulo Cuantitativo:**

- Encuesta presencial en hogares.
- Cobertura geográfica: seis regiones geográficas (NOA, NEA, Centro, AMBA, Cuyo y Patagonia)
- Aperturas: por región, y dentro de ésta, según sexo (dni), género (varones, mujeres, transgénero, no binario, sin género), edad, nse, educación.
- Aperturas a niveles de representatividad (grandes regiones, grandes aglomerados)
- Duración de la entrevista: 40 minutos
- La información es proporcionada por una persona dentro del hogar (+16años), seleccionado aleatoriamente entre quienes estén presentes en el hogar al momento de la encuesta, y que responde un cuestionario con:
  - un módulo sobre su propia experiencia en el uso de TIC, y
  - otro módulo con información del hogar y los demás miembros (mayores +5años).

La encuesta debe ser representativa de la población nacional y regional, con cuotas por región, sexo (dni), edad, nivel educativo.

En todos los casos el diseño debe estar alineado a las muestras de INDEC, considerando radios censales, y siguiendo la estructura de EPH que considera 31 conglomerados urbanos agrupados en regiones.

Tamaño muestra sugerido: referencia 4000 hogares en todo el país (a confirmar con firma encuestadora para garantizar representatividad de cada región en base a información censal e INDEC).

Se evaluará en las propuestas la posibilidad de un módulo complementario con encuesta telefónica para garantizar que el muestreo sea lo más abarcativo posible de localidades medianas y pequeñas.

#### **4.1.2. Módulo Cualitativo:**

- Entrevistas etnográficas en Hogares, con guía de pautas y conducción de la entrevista a cargo de un moderador.
- Registro fotográfico y filmico del ambiente en que se desarrollan las situaciones de uso de TIC, buscando lograr una comprensión profunda de la realidad de los hogares.

Entrevistas etnográficas: 180 totales, incluyendo además del target general, entrevistas a grupos específicos (adultos mayores, con perspectiva de género, discapacidad, infancias, pueblos originarios, inmigrantes).

#### **4.1.3. Colecta y procesamiento de la información (trabajo de campo):**

Se requiere colecta digital, reportes de avance de campo y tabulaciones preliminares en tiempo real a través de plataforma, que pueda ser monitoreado por el contratante.

#### **4.1.4. Entregables y análisis de la información:**

Piloto de cuestionario y cuestionario definitivo.

Base de datos y archivo con tabulados básicos.

Protocolo de transferencia de datos en campo.

Reporte en Word/ppt con aperturas por región, variables demográficas y socioeconómicas.

Construcción de 3-7 indicadores que den cuenta de brecha digital/digitalización partiendo de las principales variables del estudio.

Mapa de barreras digitales y oportunidades para cerrar la brecha digital.

Mapa de usabilidad de dispositivos, conectividad y apps por región y variables demográficas.

Efectividad y desafíos en la inclusión de e-educación, e-gobierno, e-salud, e-finanzas.

Desarrollo de Glosario, alineado a variables y conceptos involucrados en este estudio.

#### **4.2. Desarrollo del Marco teórico, análisis de políticas públicas y prospectiva de acuerdo con los resultados del relevamiento**

El objetivo de esta actividad es el de proyectar los objetivos del trabajo de campo de acuerdo con estándares de estudios similares realizados en otros países, adaptarlos a las necesidades y posibilidades del relevamiento a realizar en la Argentina, y enmarcar los resultados a posteriori de la realización del trabajo de campo para trazar una prospectiva de políticas públicas encaminadas al objetivo de lograr la inclusión digital y la disminución de las brechas de accesos, usos y habilidades TIC.

### **5. Resultados y Productos Esperados**

- **Entregable I:** Armado del módulo cuantitativo y del módulo cualitativo del Relevamiento con el modelo de selección de municipios y hogares para garantizar su representatividad. Modelo de entrenamiento a encuestadoras/es para trabajo de campo con su respectivo manual. *A ser presentado hasta los 30 días, contados desde la firma del contrato.*



- **Entregable II:** Piloto del cuestionario e informe sobre su realización (características del piloto, método de validación, etc.). *A ser presentado hasta los 60 días, contados desde la firma del contrato.*
- **Entregable III:** Colecta y procesamiento de la información (trabajo de campo) con informe sobre los procedimientos para el almacenamiento de la información, las guías para la selección del hogar, las guías para la selección de reemplazo de hogares, y las guías para abordar los problemas que se presentaron en campo. *A ser presentado hasta los 120 días, contados desde la firma del contrato.*
- **Entregable IV:** Base de datos, archivo con tabulados básicos y análisis de los resultados del estudio. Protocolo de transferencia de datos en campo. *A ser presentado hasta los 150 días, contados desde la firma del contrato.*
- **Entregable V:** Presentación e informe para publicación de los resultados del estudio, incluyendo los resultados de la actividad de desarrollo del marco teórico, análisis y prospectiva de políticas públicas. *A ser presentado hasta los 180 días, contados desde la firma del contrato.*

## 6. Calendario del Proyecto e Hitos:

Entregables	Mes 1		Mes 2		Mes 3		Mes 4		Mes 5		Mes 6	
	1Q	2Q	1Q	1Q	1Q	1Q	2Q	2Q	2Q	2Q	1Q	2Q
Entregable I												
Entregable II												
Entregable III												
Entregable IV												
Entregable V												

*El presente cronograma es tentativo, resultando posible adecuar los tiempos de entrega propuestos de acuerdo con el plan de trabajo presentado por la FC, siempre que ello sea aprobado por el Banco.*

## 7. Requisitos de los Informes

Los informes serán entregados conforme los plazos establecidos en el punto 6, los cuales contendrán la información referenciada en el punto 4. Asimismo, los informes deberán ser presentados de forma sistematizada y ordenada en soporte digital y estarán sujetos a la aprobación del Banco para ser considerados aceptados.

## 8. Criterios de aceptación

Los productos no se considerarán aceptados hasta que el Banco, en coordinación con la Secretaría de Innovación Pública, no lo exprese de forma electrónica.

## 9. Supervisión e Informes

Los informes parciales serán supervisados por la Secretaría de Innovación Pública en coordinación con el Banco Interamericano de Desarrollo.

## 10. Calendario de Pagos

La duración del servicio será de 180 días desde la firma del contrato.

Plan de Pagos	
Entregables	%
1.	30

2.	15
3.	15
4.	15
5.	25
<b>TOTAL</b>	100%