



TÉRMINOS DE REFERENCIA

Servicios Profesionales

PROYECTO

Ventanillas de Referencia Local para el Apoyo Migratorio

Proyecto Número 003-0023

Desarrollo e implementación de un sistema informático web para gestión y seguimiento de casos para ventanilla de servicios migratorios en la zona norte de Costa Rica

Agosto, 2019

PLAZO HASTA EL 16 DE SETIEMBRE DE 2019 A LAS 12:00 P.M.

Este proyecto se financia con fondos del Gobierno de los Estados Unidos

CONTENIDO

1	ANTECEDENTES Y CONTEXTO DEL PROYECTO	3
2	OBJETIVO DE LA CONSULTORÍA	3
2.1	General	3
2.2	Específicos.....	3
3	PRINCIPALES ACTIVIDADES A DESARROLLAR	3
4	RESULTADOS ESPERADOS	4
4.1	Análisis y Diseño del Sistema Informático para la Atención de la Ventanilla.	4
4.2	Aprobación del Diseño del Sistema Informático para el Manejo de Casos.	6
4.3	Programación del Sistema Informático Web de las Ventanillas de Referencia.	6
4.4	Hospedaje del sitio web	6
4.5	Solicitudes de Contenido Gráfico a FUNPADEM	7
4.6	Capacitación de los operadores y supervisores del sistema	7
4.7	Pruebas del Sistema Informático	¡Error! Marcador no definido.
4.8	Implementación del Sistema Informático Web desarrollado	7
4.9	Gestión de Cambios	7
4.10	Soporte post-implementación	7
5	PRODUCTOS	8
6	DURACIÓN DE LA CONSULTORÍA.....	8
7	DISPONIBILIDAD DE TIEMPO DEL CONSULTOR.....	8
8	PERFIL DEL OFERENTE	8
9	ADMISIBILIDAD DE LAS OFERTAS.....	9
10	CONDICIONES DE LA CONSULTORÍA.....	9
11	CONTRATACIÓN Y COORDINACIÓN DE LA CONSULTORÍA.....	10
12	PRESUPUESTO DEL PROYECTO.....	10
13	FORMA DE PAGO	10
14	CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL.....	10

1 Antecedentes y contexto del proyecto

La Fundación para la Paz y la Democracia (FUNPADEM), es una organización no gubernamental, sin fines de lucro, no partidista; cuya misión es cumplir acciones protagónicas en la construcción conjunta de sociedades más libres, justas y solidarias, apoyadas sólidamente en la paz y la democracia. Tiene como visión ser una organización de prestigio nacional e internacional promotora de acciones vinculadas con el fortalecimiento de la paz, la democracia, el desarrollo con equidad; finalmente autómatas y un referente necesario en el análisis y discusión de estos temas.

FUNPADEM tiene más de 30 años de experiencia continua en la gestión de proyectos de cooperación para el desarrollo, tales como: seguridad, prevención de la violencia, gobernabilidad democrática, resolución de conflictos, justicia y cumplimiento laboral, y sostenibilidad ambiental. También ha mantenido estrechas relaciones con organizaciones internacionales, instituciones públicas y gobiernos locales en toda la región centroamericana.

El objetivo principal del proyecto es fortalecer el acceso a los servicios para la población migrante en la Región Norte de Costa Rica, particularmente en los cantones de La Cruz en Guanacaste y Upala, y en San Carlos en Alajuela. La iniciativa diagnostica las necesidades actuales y los esfuerzos existentes para atender a la población migrante. Asimismo, fortalece las capacidades locales para mitigar las vulnerabilidades y garantizar los derechos de los migrantes a través de un marco de coordinación interinstitucional entre las diversas entidades convergentes.

Por otra parte, se instaura en cada uno de los cantones una ventanilla local de asesoramiento y referencia hacia los servicios locales disponibles. Finalmente, se desarrolla una campaña de sensibilización e información para las personas migrantes y las comunidades anfitrionas.

En este contexto, FUNPADEM requiere los servicios de una agencia/firma consultora para el desarrollo e implementación de un sistema informático web para el Registro de Información, Manejo de Casos y trazabilidad de la información para las Ventanillas.

2 Objetivo de la Consultoría.

General

Contratar el servicio de desarrollo e implementación de una aplicación web para la captación y gestión de datos de población extranjera en atención a consultas sobre temas migratorios en la Zona Norte del país en quioscos (ventanillas) de Referencia Local para el Apoyo a personas extranjeras en el marco del Proyecto Número 003-0023.

Específicos

- 1) Diseñar, desarrollar e implementar una aplicación web “*responsive*” (compatible con cualquier dispositivo móvil o de escritorio) para ser usada en las Ventanillas de Referencia Local para el Apoyo Migratorio
- 2) Contar con una herramienta de inteligencia de negocios para analizar estadísticamente el movimiento y seguimiento de las consultas que realiza la población extranjera sobre temas migratorios

3 Principales actividades a desarrollar

La agencia o equipo consultor deberá utilizar un enfoque metodológico basado en buenas prácticas internacionales y desarrollar al menos las siguientes actividades:

- Elaboración de plan de trabajo y presentación de cronograma para el desarrollo del proyecto

- Entrevista con el personal responsable del proyecto en FUNPADEM para aspectos a considerar en el marco de ésta contratación
- Listar y presentar un cuadro con todas las necesidades (requisitos funcionales) asociados al desarrollo
- Presentación de entregables con los avances del proyecto al personal asignado para este propósito en FUNPADEM
- Entrega de informes finales para la entrega del proyecto a FUNPADEM

4 Resultados esperados

Análisis y Diseño del Sistema Informático para la Atención de la Ventanilla.

El análisis del sistema para el registro de casos deberá realizarse en conjunto con el personal técnico y gerencial de FUNPADEM, incluyendo todos los aspectos relevantes de la gestión administrativa y legal; el cual deberá estar debidamente documentado y validado previo a proponer el diseño del sistema.

El diseño del Sistema Informático deberá basarse en el flujo de procesos del Proyecto, partiendo de las necesidades de los usuarios, y debe considerar las experiencias aprendidas en sistemas desarrollados previamente.

El sistema propuesto deberá, como mínimo, funcionar como plataforma web con acceso a nivel nacional por los diferentes usuarios, públicos o privados. Además, deberá ser compatible con diferentes dispositivos móviles (web móvil) que se utilicen en modo online.

El sistema deberá contener al menos los siguientes módulos, basado en tres procesos: registro, atención y trazabilidad.

- Módulo de administración/registro del sistema**, el cual debe contener un apartado de seguridad para la creación de perfiles y usuarios.
- Módulo de registro de casos**, incluyendo formatos específicos para número de registro, ventanilla desde donde se atiende (geolocalización), usuario, datos personales del cliente, consulta, servicio brindado.
- Módulo de clasificación de casos y asignación de procesos de referencia**, el cual pueda fijar la consulta del usuario, desarrolle árboles de decisión que determinen el proceso de referencia que corresponde, introduzca observaciones ajustadas a cada caso, oriente tanto al operador del sistema como al usuario sobre el sistema, y genere el instrumento de orientación y documentación de la referencia que le aclaren al usuario la institución donde está siendo referido, los requisitos que debe presentar, y otros datos pertinentes a su consulta.
- Módulo de seguimiento y trazabilidad**, que permita rastrear y actualizar el estado de cada uno de las referencias emitidas por el sistema, genere recordatorios en el sistema y al usuario, contemple canales específicos de seguimiento con otros usuarios del sistema para verificar la progresión de las referencias a lo largo de su mapa de ruta más allá de la atención en la Ventanilla, y permita eventualmente documentar el cierre de cada caso una vez que la gestión referida haya concluido, o emitir recordatorios periódicos para el seguimiento en caso que la conclusión no se haya registrado..
- Módulo de inteligencia de negocios**: que sea capaz de generar información de todas las variables de la base de datos con especial atención en las consultas frecuentes, personas atendidas, instituciones referidas, área geográfica, estatus migratorio, actividad económica, género, edad, entre otros indicadores de desempeño requerido por FUNPADEM.
- Módulo de análisis**, representación amigable y exportación de la información amalgamada sobre los procesos de la ventanilla, ajustado a los requerimientos para el aprovechamiento de la información en el fortalecimiento de los procesos y políticas de atención de personas migrantes.

El sistema deberá considerar al menos los siguientes elementos:

- a. Desarrollo web “*responsive*” (compatible con cualquier tamaño de dispositivo móvil o de escritorio) para el registro de información y casos.
- b. Realizar asignación de procedimientos específicos de referencia de una manera clara y comprensible para los operadores y usuarios del sistema, a partir de los flujos de trabajo que han sido establecidos para la asesoría y referencia de los usuarios meta.
- c. Utilización de controles de calidad estrictos en el registro de la información.
- d. Se utilizará el protocolo HTTPS para garantizar la confidencialidad de los datos personales, de acuerdo a la Ley de Protección de Datos.
- e. Desarrollar herramientas que permitan el seguimiento y la trazabilidad de los procesos de referencia para cada uno de los casos, considerando el contexto específico de las personas usuarias y de las instituciones que atenderán las referencias. Dichas herramientas deberán ser estructuradas en el diseño del sistema de la manera más adecuada para ser compatibles con el flujo de trabajo de la ventanilla y permita mantener una trazabilidad de los casos recibidos y referidos y el tipo de atención brindada.
- f. Crear un módulo de seguridad y registro para la generación de perfiles con permisos específicos predictivos y de múltiples opciones para crear campos y fichas, ingresar, modificar y eliminar.
- g. Que contenga una bitácora para verificar todas y cada una de las acciones realizadas en los registros e ingresos al sistema.
- h. Crear facilidades para la búsqueda de casos con variables al azar para que de estos resultados se generen reportes y se exporten en formatos de archivos comunes como Excel, PDF, CSV, XML.
- i. Incluir facilidades de búsqueda para que los interesados en los casos puedan revisar el estado a través de consultas en línea.
- j. Incluir tablero de comando que permita reflejar el desempeño de los involucrados en el proceso, así como los principales indicadores a definirse por FUNPADEM.
Incorporar módulos de reporte de la información gestionada por el sistema que resguarden la privacidad de los beneficiarios y que provean un análisis general, una representación amigable de las tendencias de los datos, y la capacidad de exportación de información en formatos que sean razonablemente compatibles con los sistemas genéricos de uso más común para su revisión y para el ingreso de datos por las instituciones aliadas.
- k. Capacitar el recurso humano que operará, supervisará e interactuará con el Sistema o Plataforma web.
- l. Generar un “*dashboard*” con los indicadores que serán suministrados por FUNPADEM a fin de que los tomadores de decisiones puedan visualizar en tiempo real la información almacenada en las bases de datos.
- m. Brindar asistencia técnica en las temáticas relacionadas al sistema.
- n. Realizar los ajustes requeridos al sistema durante la etapa de pruebas.
- o. Efectuar pruebas piloto.
- p. Transferencia tecnológica al equipo de FUNPADEM, incluyendo capacitación, códigos fuentes, estructura de bases de datos, diccionario de datos, manuales de usuario y cualquier otro componente relacionado a la implementación y funcionamiento del sistema.
- q. Implementar una herramienta que sirva para obtener información de los usuarios de la web (ubicación, analítica de navegación, i.e. Google Analytics)

Todas las labores descritas deberán ser coordinadas, consultadas y aprobadas por FUNPADEM previo a su desarrollo o publicación.

Aprobación del Diseño del Sistema Informático para el Manejo de Casos.

El Contratante será responsable de presentar el diseño del Sistema Informático Web para las Ventanillas para su aprobación por parte del personal del proyecto, previo al inicio del desarrollo del mismo. El diseño del sistema deberá incluir al menos los siguientes elementos:

- a. Diseño de la base de datos
- b. Estructura de la aplicación
- c. Diseño de herramienta para gestión de perfil de usuarios considerando al menos los siguientes roles:
 - i. Usuario consultante
 - ii. Usuario Agente, para la recepción de casos y atención de personas
 - iii. Usuario Administrador
 - iv. Usuario Súper Administrador
- d. Diseño de pantallas de consulta sobre avance de casos (requiere registro de usuario consultante)
Diseño de pantallas extranet
- e. Diseño de “dashboard” (web y móvil).
- f. Diseño del mapa de proceso de atención y seguimiento, así como descripción general del esquema de cada etapa de este proceso.
- g. Modelos de registro, reporte y plantillas.
- h. Entre otros requeridos a partir del análisis efectuado en esta etapa.

Todos los elementos de la propuesta técnica de diseño deben ser respaldados por una detallada justificación que confirme que dicha solución es la más adecuada, dadas las opciones técnicas viables y las circunstancias para la ejecución del proyecto.

El diseño del sistema deberá presentarse en formato físico y digital. Una vez aprobado en su forma preliminar, el diseño será expuesto en reuniones de exposición y retroalimentación con aliados clave. Se estima que se realizarán de 2 a 3 reuniones de retroalimentación. En el proceso se buscará incorporar al diseño final del sistema la retroalimentación brindada por los aliados clave del proyecto. Una vez aprobado por las partes, se podrá iniciar con el desarrollo.

Programación del Sistema Informático Web de las Ventanillas de Referencia.

El proceso de programación deberá realizarse de manera modular y progresiva, de manera que el oferente esté en la capacidad de presentar a FUNPADEM avances regulares en periodos preestablecidos no mayores a dos semanas para la presentación de prototipos funcionales del sistema.

Al cabo de un plazo no mayor a 45 días naturales del inicio de la consultoría, deberá presentarse un prototipo completo funcional para validación por parte de FUNPADEM y consulta conjunta con sus principales aliados institucionales.

El dominio será registrado por parte de FUNPADEM para garantizar la sostenibilidad a largo plazo. El Sistema Informático Web para las Ventanillas de Referencia debe ser programado en lenguajes que sean manejados en herramientas compatibles con alguna de las dos plataformas siguientes de programación (son excluyentes)

- Microsoft® i.e. Visual Basic .Net, motor base de datos Microsoft® SQL Server o
- PHP con manejador de base de datos MySQL o MariaDB.

Todas las demás especificaciones técnicas del sistema deberán cumplir con la propuesta técnica presentada por el oferente y por los términos pactados en el contrato.

Hospedaje del sitio web

El sitio web será gestionado y hospedado por FUNPADEM y solamente se entregará al contratista las claves FTP requeridas para “subir” la aplicación en ambiente de producción. El contratista podrá hacer uso de un



ambiente de desarrollo y/o pruebas de su preferencia accesible mediante dirección IP o nombre de dominio alternativo, según sea de preferencia del contratista.

Solicitudes de Contenido Gráfico a FUNPADEM

FUNPADEM aportará a través de su propia capacidad instalada el diseño gráfico que sea requerido por el consultor para el desarrollo del sistema. Las solicitudes de contenido gráfico deberán ser presentadas a FUNPADEM como mínimo con 7 días hábiles de antelación.

Capacitación de los operadores y supervisores del sistema

Una vez que se concluya el desarrollo del Sistema Informático y se inicie su implementación, se capacitarán los usuarios del mismo. Esta capacitación deberá incluir teoría, práctica y evaluación, con una duración de al menos 40 horas, en grupos y de acuerdo con las necesidades de capacitación de los usuarios. Se espera capacitar al menos a un superusuario interno durante 12h y a 10 usuarios del Proyecto y se les brindará atención técnica a sus consultas por al menos 6 meses, una vez iniciada la etapa de implementación del proyecto. Además, se desarrollará un manual online al que tendrán acceso los potenciales usuarios de la plataforma web.

Implementación del Sistema Informático Web desarrollado

El contratante será responsable de proporcionar asistencia técnica a los usuarios del Sistema Informático, para aclarar cualquier duda respecto a la utilización del mismo. Además de ajustar cualquier inconsistencia que se identifique en el mismo.

Para la aplicación del proyecto se brindará soporte técnico por lo menos durante once meses durante la etapa de implementación, incluyendo asesoramiento y soporte al proceso de operación del sistema por los usuarios, identificando vacíos y oportunidades de mejora en coordinación con la Fundación y con el personal técnico calificado de la organización que administrará el sistema al concluir el proyecto.

Así mismo, el contratante deberá transferir al equipo técnico del Proyecto los códigos fuentes, estructura de bases de datos, manuales y cualquier otro componente que utilice el sistema. Asegurándose de una efectiva transferencia de capacidades para la administración del sistema, para esto la firma consultora deberá proporcionar al menos 40 horas lectivas para el personal de Ventanilla o IT de la Institución que la administrará, cubriendo los tópicos básicos como: Estructura de Base de Datos, Logica de construcción del Aplicativo, uso de los códigos fuentes, manejo de nuevos requerimientos y/o modificaciones derivadas de cambios en las leyes, procedimientos o personas, entre otros tópicos que los técnicos requieran para hacer un uso y administración efectiva de la herramienta.

Gestión de Cambios

El contratista podrá realizar cambios en la programación, diseño y otras variables del sistema únicamente previa aprobación del equipo designado por FUNPADEM durante la etapa de concepción y construcción del Sistema, mismo que deberá quedar abierto para el desarrollo eventual de extensiones o módulos nuevos por parte de nuevos contratistas.

Si al momento de poner el sistema en ambiente de producción, resultare necesario realizar alguna corrección a la aplicación producto de un error en la programación, que por alguna circunstancia ajena al proceso no fuera detectada oportunamente, deberá ser resuelta por el contratista en un marco de razonabilidad.

Soporte post-implementación

El contratista podrá ofrecer soporte a los productos desarrollados ya sea por medio de visita presencial a los sitios de implementación de la herramienta web o por medio de asistencia remota.

5 Productos

#	Entregables
1	Plan de trabajo detallando la metodología, el alcance, la lista preliminar de módulos y los criterios para su programación, y el calendario para realizar la consultoría y entrega de productos
2	Diseño del Sistema/Plataforma Web, incorporando la retroalimentación de los aliados clave, para la ejecución y aprobación y validación de FUNPADEM.
3	Programa de capacitación de usuarios y personal del Proyecto
4	Prototipo funcional de sistema entregado y aprobado.
5	Informe final de la consultoría, manuales y código fuente entregado y aprobado los cuales serán propiedad del Proyecto según lo determinen las políticas del donante, administrado por FUNPADEM por el plazo del proyecto, y
6	Un certificado de Seguridad con validez de al menos 24 meses después de entregado el sistema, el cual debe ser suscrito con una entidad reconocida.

6 Duración de la consultoría.

La consultoría tendrá un período de ejecución de **trece** meses a partir del segundo trimestre del 2019, periodo que incluye cuatro meses para la implementación original, y nueve meses de soporte técnico. El período de la consultoría, o el alcance de las tareas que deban realizarse, podrá ampliarse si hay acuerdo mutuo y FUNPADEM está satisfecho con la calidad del trabajo. Durante ese período, el consultor debe trabajar en estrecha coordinación con el director del proyecto FUNPADEM y el personal técnico y financiero del proyecto.

7 Disponibilidad de tiempo del consultor

La consultoría no se basa en una carga de trabajo horaria o diaria, sino en la producción de productos de muy alta calidad acordados con el consultor. El consultor deberá asistir a las reuniones periódicas de coordinación y a otras reuniones solicitadas con antelación por FUNPADEM, ya sea en la sede del FUNPADEM o en otros lugares de las actividades del proyecto. La disponibilidad del consultor variará según cada una de las etapas de ejecución.

8 Perfil del oferente

Las partes interesadas deberán enviar una propuesta técnica y financiera, describiendo la experiencia relevante de la empresa y la capacidad técnica para desarrollar el trabajo requerido, presentando evidencias objetivas de otros trabajos desarrollados así como referencias de las empresas o instituciones que han sido beneficiarias de los trabajos previos que certifican los productos y calidad de la empresa proponente, además deberán adjuntar el currículum del equipo de trabajo propuesto, el cual deberá firmar un acuerdo de compromiso de participar permanentemente en el desarrollo del proyecto.

Las empresas interesadas deben presentar una propuesta técnica de lo que sería el Sistema a Desarrollar, FUNPADEM proporcionará información estandarizada que estará disponible para todas las empresas interesadas conforme estas lo soliciten.

Las aclaraciones y dudas que se generen producto de este proceso de aplicación, serán circuladas de manera oficial a todos los oferentes interesados que al momento de cada consulta hayan manifestado por escrito su interés de participar.



El presupuesto y propuesta técnica deberán ser enviados al correo info@funpadem.org, con copia a despinosa@funpadem.org con Asunto: Propuesta Sistema Informático (Empresa) – Proyecto Ventanillas de Referencia Local.

La oferta deberá incluir la siguiente documentación:

- Documentación legal, incluyendo
 - Copia de escritura de constitución (personería jurídica),
 - Cédula de identidad del representante de la compañía,
 - Facturación vigente establecida por el Ministerio de Hacienda.
- Oferta técnica la cual debe incluir al menos:
 - Metodología para gestión de proyecto
 - Metodología para desarrollo de sistemas
 - Currículos del personal clave,
 - Currículo documentado del personal propuesto en la oferta.
 - Referencias de clientes con desarrollos anteriores
 - Cronograma estimado
- Oferta financiera, incluyendo
 - El monto total ofrecido en dólares americanos con la referencia de tasa de cambio oficial utilizada
 - La oferta debe contemplar los impuestos que por ley corresponda ser incluidos en la misma
- Información que el proponente considere pertinente

9 Admisibilidad de las Ofertas

Cualquier oferta que no contenga la información completa solicitada en estos terminos de referencia será descalificada.

10 Criterio de selección del contratista

Se establece el siguiente cuadro para determinar la mejor oferta:

Criterio	Ponderación
Experiencia en desarrollo de sistemas	15%
Personal calificado en la plataforma de desarrollo	15%
Propuesta de desarrollo en PHP	20%
Precio	40%

11 Condiciones de la consultoría.

- a. Todos los instrumentos, propuestas metodológicas, productos intermedios y finales, se someterán a la aprobación de FUNPADEM a través de las personas debidamente designadas por la Fundación.
- b. El consultor está obligado a introducir las modificaciones que le indique FUNPADEM en el tiempo asignado.
- c. Todos los productos deben presentarse en el formato definido por FUNPADEM.
- d. El consultor debe participar en reuniones de coordinación con las personas designadas por FUNPADEM para examinar los progresos de las actividades de consultoría. Estas reuniones periódicas se celebrarán cara-a-cara en la sede de FUNPADEM, a menos que FUNPADEM y el

- consultor acuerden mutuamente un acuerdo no cara-a-cara (como teléfono o skype) para casos específicos.
- e. La oferta económica de la consultoría incluye todos los gastos de viaje internos del consultor (en caso de requerirse), que será responsable de cubrir todos los gastos asociados para completar esta consultoría.
 - f. El monto total presentado en la oferta económica debe incluir ya todos los impuestos correspondientes, incluyendo el impuesto al valor agregado.
 - g. FUNPADEM no está obligada a proporcionar espacio físico al contratista, ni será responsable de cualquier daño o pérdida de bienes del consultor o de terceros.
 - h. La contratación de servicios se formalizará mediante un contrato de servicios profesionales entre el consultor y FUNPADEM. Los honorarios correspondientes se pagarán después de la finalización y aprobación de los productos a satisfacción de FUNPADEM y la presentación de una factura legalmente válida por el consultor.

12 Contratación y coordinación de la consultoría

La coordinación administrativa y técnica del contrato estará a cargo de FUNPADEM a través de su personal financiero, administrativo y técnico designado.

13 Presupuesto del proyecto.

Para el desarrollo de todos los productos y actividades relacionadas para esta consultoría, se dispone de monto máximo de US\$ 10.000 EE.UU. con 00/100).

14 Forma de pago

Porcentaje	Requisito para realizar el pago
10%	Contra la presentación del plan de trabajo
10%	Contra la presentación del diseño del producto
10%	Contra instalación del sistema
20%	Al finalizar la capacitación de los usuarios
50%	Con la recepción de los programas fuente

El contratista deberá de emitir factura por cada segmento respectivo.

15 Confidencialidad y propiedad intelectual

FUNPADEM será la propietaria intelectual del trabajo y resultados producidos por el contratista.

Queda prohibido cualquier tipo de reproducción, publicación, disertación o divulgación pública o con terceros, por cualquier medio verbal, audiovisual y/o escrito del material de la presentación de sus servicios.

16 Relación laboral

Esta contratación se realiza por obra bajo la modalidad de Servicios Profesionales y no constituye forma alguna de subordinación o relación laboral entre FUNPADEM y el personal que realice el desarrollo.