

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA
CONTRATACIÓN CONSULTORÍA INDIVIDUAL NACIONAL

Diseño de la Herramienta Tecnológica para Evaluar los Niveles de Servicio de las Entidades Públicas en el Marco del Modelo “HoySiConfío”

I.- ANTECEDENTES

El Modelo de Calidad de Servicios para las Instituciones del sector público de Honduras: “HoySiConfío” (HSC), es una iniciativa de la Dirección de Gobierno Digital, de la Secretaría de Transparencia a través de la Unidad de Simplificación, Modernización y Gobierno Digital; el mismo permite evaluar los niveles de calidad del servicio de las instituciones del gobierno de Honduras y promueve acciones y planes de mejora que habiliten una administración pública más eficiente bajo un nuevo enfoque centrado en el ciudadano.

En este sentido, la Unidad de Simplificación, Modernización y Gobierno Digital; ha venido sumando esfuerzos, a través de diferentes consultorías, para consolidar dicho modelo y a la fecha se han definido los conceptos asociados al modelo: ejes de desempeño y las variables, diseñado un instrumento único de autoevaluación de las variables definidas para el modelo y validaciones con las instituciones que harán uso del instrumento. Todo esto ha permitido obtener una visión cercana y real de las expectativas de los futuros usuarios del modelo y la aplicabilidad de este en las instituciones del país.

Asimismo, se vinculó al modelo “HoySiConfío” con estándares internacionales como ser el Modelo Internacional CAF (Marco Común de Evaluación) a nivel de conceptos y componentes y se homologó con el reconocido Modelo Gestión por Resultados (GpR) e incorporado elementos locales que han sido probados e integrados como estándares en la gestión pública hondureña. Como resultado de estos trabajos de consultoría se logró simplificar el Modelo HSC de 43 a 28 variables y ampliada su medición de 5 a 9 ejes de desempeño, generando de esta forma un análisis integral del desempeño en la prestación de los servicios institucionales.

De esta forma, el Modelo HoySiConfío no sólo se fortalece a través del análisis y mejora de cada uno de sus componentes y las relaciones entre ellos, sino que además adquiere un carácter más robusto e internacional al incorporar elementos de CAF y GPR, permitiendo integrar un modelo exitoso y generar una mayor estandarización en el uso de prácticas de evaluación, medición y mejora del sector público.

II.- JUSTIFICACIÓN

El Modelo de Calidad de Servicios HSC, fue diseñado para medir, apoyar y mejorar la calidad de servicio en las instituciones del sector público hondureño; desde distintas perspectivas: Gobernabilidad, Estrategia y Planificación, Servidor Público, Alianzas y Recursos, Gestión de Procesos y Resultados, generando de esta forma un análisis integral del desempeño en la prestación de los servicios institucionales.

Para cumplir con el propósito para el que fue diseñado el modelo y facilitar su implementación, es preciso automatizarlo mediante el desarrollo de un sistema computarizado que facilite el proceso de:

- Registro de entidades,
- Llenado del cuestionario de autoevaluación conformado por un total de ciento treinta (130) preguntas, las cuales se encuentran a su vez asociadas a cada una de las 28 variables y los nueve (9) ejes de desempeño,
- Inventario de las evidencias que soportan los resultados,
- Determinación de las áreas de mejoras en función a los resultados obtenidos,
- Elaboración y seguimiento del plan de acción, mismo que una vez establecido con sus respectivas áreas prioritarias se le dará el seguimiento correspondiente y;
- Generación del certificado del nivel de calidad y excelencia alcanzado en la aplicación del modelo.

Por lo antes expuesto es indispensable que el modelo HSC, se apalanque en las herramientas de tecnologías de la información, para automatizar el proceso de autoevaluación, generación de resultados y seguimiento a planes de acción, que permita el análisis de información de manera rápida para la toma de decisiones generando un ecosistema virtuoso escalable a nivel nacional.

III.- OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA

OBJETIVO GENERAL

Diseñar y desarrollar la herramienta tecnológica que permitirá evaluar los niveles de servicio de las instituciones del gobierno de Honduras, en el marco del Modelo HSC.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar la estructura del aplicativo web con base al cuestionario de autoevaluación del Modelo HSC.
- Desarrollar la funcionalidad correspondiente al flujo de información asociadas a cada una de las 28 variables y los nueve (9) ejes de desempeño del Modelo HSC.
- Capacitar al personal operativo en el uso del sistema, transferencia de tecnología al personal asignado de la Secretaría de Transparencia (SDT), desarrollo de la documentación y video tutoriales.
- Poner en producción el producto, a manera de piloto, en los servidores que la Secretaría de Transparencia (SDT) designe.

IV.- ALCANCE DE LA CONSULTORÍA

El alcance de esta Consultoría es incluir y desarrollar las funcionalidades de la herramienta tecnológica a utilizarse para la administración del Modelo HSC y facilitar con ello, la evaluación de los niveles de servicio de las instituciones públicas y el seguimiento de los planes de mejora que habiliten una administración pública más eficiente bajo un enfoque centrado en el ciudadano.

La herramienta tecnológica por desarrollar es una aplicación de tipo web, a instalarse en los servidores que la Secretaría de Transparencia (SDT) determine, la cual automatiza los flujos de información previamente definidos para la evaluación de los 9 ejes de desempeño, asociadas a cada una de las 28 variables del Modelo HSC, presentando los resultados en un módulo de análisis estadístico (Dashboard) que transforme los datos en información y está en conocimiento para los encargados de la toma de decisiones.

Entre los requerimientos más relevantes se enumeran los siguientes:

- Automatizar el cuestionario de autoevaluación del modelo HSC conformado por un total de ciento treinta (130) preguntas, las cuales se encuentran a su vez asociadas a cada una de las 28 variables y los nueve (9) ejes de desempeño.
- Implementar una solución que permita ser parametrizable, configurable con todos sus componentes.
- Documentación de la herramienta tecnológica utilizada.
- Desarrollo de módulo de análisis estadístico (Dashboard).

V.- DESCRIPCION DE PRODUCTOS

Producto 1: Documento de Inicio

- Cronograma de Actividades
- Metodología de Trabajo

El consultor deberá de presentar el cronograma de actividades y establecer la metodología de trabajo, para ello se deberá de establecer relación de trabajo con el personal de la Unidad de Simplificación, Modernización y Gobierno Digital.

Producto 2: Documento de Levantamiento de Requerimientos

Este documento incluye lo siguiente:

- Detalle de requerimientos funcionales del sistema que incluyan las necesidades de automatización identificadas.
- Detalle de requerimientos no funcionales, todas aquellas funciones que no son parte del flujo de información pero que son necesarios para el funcionamiento del sistema, tales como seguridad, estándares de diseño, acceso al sistema, facilidad de utilizarlo.
- Diseño del prototipo de la herramienta (Mock-up).

Producto 3: Diseño y Desarrollo de Módulos para la funcionalidad del Modelo HSC

- Funcionalidad del sistema correspondiente al registro y administración de la información.
- Funcionalidad del sistema correspondiente a la validación de la información.

- Funcionalidad del sistema correspondiente al cuestionario de autoevaluación con sus diferentes variables y ejes de desempeño identificadas en el Modelo HSC.
- Informe de requerimiento de hardware y software.

Producto 4: Diseño y Desarrollo del Módulo de Análisis estadísticos e Instrucciones por video

- Módulo de análisis estadístico (Dashboard) y resultado de evaluaciones en diferentes variables y ejes de desempeño identificadas en el Modelo HSC.
- Video tutoriales de administración, usuarios y análisis estadístico.

Producto 5: Capacitación de Usuarios

- Capacitación a un mínimo de 8 personas para los diferentes usuarios relacionados con los módulos elaborados en los productos 3 y 4.
- Informe de la capacitación realizada.
- Actas del sistema en operación.
- DVD conteniendo código fuente debidamente documentado y los manuales de usuario final, usuario administrador y super administrador.

VI.- COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN

La conducción de la consultoría estará a cargo de la Dirección de Gobierno Digital, de la Secretaría de Transparencia (SDT), la coordinación técnica del desarrollo de la consultoría está a cargo de la Unidad de Simplificación, Modernización y Gobierno Digital.

El consultor deberá mantener organizada y en forma electrónica o escrita la documentación de trabajo de los productos esperados.

De conformidad con los procedimientos de contratación de la SDT, el consultor deberá enviar vía electrónica y con al menos tres (3) días hábiles de anticipación los productos e informes a nivel de borrador para una evaluación preliminar y posteriormente recibir la retroalimentación de la coordinación técnica de la consultoría; a fin de que realice correcciones o ampliaciones y solo hasta que haya sido pre aprobado el producto, el consultor procederá a entregar formalmente en físico mediante una nota dirigida Director de Gobierno Digital.

VII.- SEDE DE LA CONSULTORÍA

La Sede del trabajo del consultor será la Ciudad de Tegucigalpa, debiendo desplazarse, en coordinación con la Unidad de Simplificación, Modernización y Gobierno Digital de la SDT, a cualquier lugar de trabajo dentro de la ciudad, según las necesidades de recolección de información primaria o de socialización de resultados preliminares o finales con los actores participantes.

VIII.- METODO DE SELECCIÓN DEL CONSULTOR

El proceso de selección se realizará sobre la base de la comparación de las calificaciones de los candidatos que reúnan el perfil profesional requerido de conformidad con lo establecido en la Ley de Contratación del Estado, su Reglamento y el presente TDR. Una vez recibidas las manifestaciones de interés por parte de los candidatos se procederá a la evaluación de los candidatos por una comisión evaluadora nombrada por la Institución para este efecto, la cual considerará los criterios de evaluación establecidos según los términos de referencia en la consultoría en mención y asignará el puntaje a cada candidato; por lo menos 2 participantes obtengan la calificación mínima según los criterios de evaluación técnica la cual establece el 70% como mínimo para calificar.

IX.- PLAZO DE EJECUCIÓN

La consultoría objeto de los presentes términos de referencia, tendrá una duración de cuatro (4) meses calendario, a partir de un día después de la firma del contrato.

X.- PERFIL DEL CONSULTOR

El consultor o la firma consultora debe reunir los siguientes requisitos:

- ✓ Profesional graduado en Ingeniería en Sistemas, Licenciatura en Informática, pasante o técnico de las carreras universitarias de Ingeniería en Sistemas y/o Licenciatura en Informática.
- ✓ Experiencia general de al menos cinco (5) años laborables en el área de Tecnología de la Información y Comunicación.
- ✓ Experiencia específica en el diseño y desarrollo de Software de al menos tres (3) años o más.
- ✓ Experiencia específica en desarrollo de aplicaciones Web de al menos tres (3) años o más.
- ✓ Experiencia específica en desarrollo con bases de datos SQL Server 2012 o superior, de al menos tres (3) años o más.

Nota: En el caso de postularse una firma consultora esta deberá acreditar que alguno de sus miembros cuenta con los requisitos antes descritos en este perfil; y de quedar seleccionada se demanda que esta persona participe en todo el proceso de

desarrollo de la herramienta (análisis, diseño, desarrollo, prueba y documentación).

XI.- MONTO Y MODALIDAD DE PAGO

- a. El Monto total de la consultoría es de L. 194,000.00 en honorarios profesionales, que incluye todos los gastos que el consultor/a realice para el desarrollo de esta. Dicho monto se pagará de la siguiente forma:
 - **Primer pago:** 25% del monto total del contrato contra entrega de los productos 1 y 2. *(30 días después de la firma del contrato).*
 - **Segundo pago:** 30% del monto total del contrato contra entrega del producto 3. *(80 días después de la firma del contrato).*
 - **Tercer pago:** 35% del monto total del contrato contra entrega del producto 4. *(100 días después de la firma del contrato).*
 - **Cuarto pago:** 10% del monto total del contrato contra entrega del Producto 5. *(120 días después de la firma del contrato).*
- b. De cada pago se retendrá el 12.5% en concepto de Impuesto sobre la Renta por servicios de consultoría, en caso de no estar adscrito al régimen de pagos a cuenta.
- c. Adicionalmente se retendrá el 10% de cada pago parcial de honorarios profesionales en concepto de garantía de cumplimiento de contrato. Art. 106 de la Ley de Contratación del Estado.
- d. Financiamiento: la contratación será pagada con fondos nacionales afectando la estructura presupuestaria siguiente: Institución 403, Secretaría de Transparencia; Gerencia Administrativa 002, Programa 12, Unidad Ejecutora 004, Actividad y Obra 001.

XII.- PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS Y CONFIDENCIALIDAD

Todos los datos, información, informes u otros productos generados por la consultoría serán propiedad exclusiva de la Secretaría de Transparencia, y deberán ser entregados en tres (tres) copias impresas, y en tres (3) compact disk (CD), en el formato original de creación y en formato PDF o JPG según el detalle de los productos, a satisfacción de la Dirección de Gobierno Digital.

El Consultor se compromete a no divulgar en forma alguna, y por ningún medio, ningún dato o información relacionada con la consultoría, antes, durante y después de cumplido el término de esta, sin el correspondiente permiso por escrito de la SDT.

XIII.- TECNOLOGÍA PARA UTILIZAR

El consultor/ firma consultora para la ejecución de este proyecto se deberá apegar al uso de esta tecnología y no utilizar componentes de terceros que implique licenciamiento. La elaboración del sistema deberá realizarse utilizando la tecnología descrita a continuación:

No.	Características Técnicas	
1	Aplicación	Tipo Web, considerando la habilidad de ser Responsive
2	Lenguaje	ASP.Net/ PHP / Javascript / Bootstrap /
3	Herramienta de Desarrollo	Visual Studio 2019/Visual Studio Code
4	Base de Datos	Sql Server 2012 o superior/MySql
5	Servidor Web	IIS 7.0/ Apache 2.0/Tomcat
6	Sistema Operativo	Servidor: Windows Server 2012 o superior/Linux

XIV.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Para calificar los méritos de los consultores se evaluaron los siguientes factores en base a la ponderación que se detalla:

CRITERIOS	PUNTAJE
Formación Académica	3
Profesional graduado en ingeniería en sistemas, licenciatura en informática, pasante o técnico de las carreras universitarias de Ingeniería en Sistemas y/o Licenciatura en Informática.	3
Respaldo de Firma Consultora	7
De preferencia que cuente con el respaldo de una firma consultora.	7
Experiencia General	20
Experiencia general de al menos cinco (5) años laborables en el área de Tecnología de la Información y Comunicación.	20
a) De 5 a 6 años	10
b) Más de 6 a 7 años	15
c) Más de 7 años	20
Experiencia Profesional Especifica	70
Experiencia específica en el diseño y desarrollo de Software de al menos tres (3) años o más	25
a) De 3 a 4 años	15
b) Más de 4 a 5 años	20
c) Más de 5 años	25

Experiencia específica en desarrollo de aplicaciones Web de al menos tres (3) años o más.	25
a) De 3 a 4 años	15
b) Más de 4 a 5 años	20
c) Más de 5 años	25
Experiencia específica en desarrollo con bases de datos SQL Server 2012 o superior, de al menos tres (3) años o más.	20
a) De 3 a 4 años	10
b) Más de 4 a 5 años	15
c) Más de 5 años	20

Declaro que los presentes TDR cumplen con la normativa legal vigente y promueven un proceso amplio, transparente y competitivo.