

## FONDOS NACIONALES

### TÉRMINOS DE REFERENCIA

#### **CONSULTORÍA INDIVIDUAL NACIONAL PARA LA ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE DENUNCIA ELECTRÓNICO Y MODIFICACIÓN DE LA PLATAFORMA EN USO**

##### **I. ANTECEDENTES**

El Gobierno de Honduras se ha comprometido con resultados concretos para combatir la corrupción y promover la transparencia y la rendición de cuentas (Plan de Gobierno 2014-2018), en línea con ello, en febrero de 2014 se creó la Dirección de Transparencia, Modernización y Reforma del Estado (DPTMRE) ahora Dirección Presidencial de Transparencia Modernización y Gobierno Digital (DPTMGD) como ente coordinador de todas las acciones del Gobierno encaminadas a ese efecto y en octubre del mismo año se suscribió un Convenio de Colaboración y de Buena Fe para la Promoción de la Transparencia, Combate a la Corrupción y Fortalecimiento de Sistemas de Integridad con Transparencia International (IT) y la Asociación para una Sociedad más Justa (ASJ - Capítulo Hondureño de TI)<sup>1</sup>, el cual contiene compromisos, acciones y plazos específicos en cinco sectores de intervención; y como compromisos en ese programa se establecen los siguientes: (i) Generar confianza de los ciudadanos en los servidores públicos, (ii) Fomentar la transparencia y la agilización de los trámites en las dependencias del sector público, (iii) Promover la activa participación del ciudadano para ejercer vigilancia sobre la conducta de los servidores públicos, (iv) Impulsar la atención pronta y correcta de la parte de los servidores públicos, (v) Fomentar el cumplimiento del Código de Conducta Ética de Servidor Público.

El 19 de febrero de 2015 el Presidente de la República de Honduras, abogado Juan Orlando Hernández, lanzó el Programa Presidencial “Tu Voz Sí Cuenta...Para la Transparencia”, cuyo objetivo general es lograr que en las instituciones del Estado se proceda en cada una de sus actuaciones con integridad, honestidad, transparencia, responsabilidad y respeto a las personas y el Estado de Derecho, para mejorar la calidad de los servicios que brindan las instituciones públicas y propiciar la transparencia y la rendición de cuentas.

---

<sup>1</sup> Convenio: <http://asjhonduras.com/ti-asj/2015/06/23/convenio-de-transparencia-no-es-un-premio-al-gobierno-ni-aval-de-todo-lo-que-hace-asj/>

La DPTMGD tiene a su cargo la coordinación de la agenda de transparencia de probidad del Gobierno de Honduras, incluyendo, entre otras funciones, la de “Generar confianza de los ciudadanos en los servidores públicos.” En el marco de esta función, le compete la Ejecución del Programa “Tu Voz Si Cuenta...para la Transparencia, en ese sentido y con la finalidad de recibir denuncias, quejas, reclamos y sugerencias las que son enviadas a los enlaces de cada una de las entidades que están adheridas a este programa presidencial para ello se habilitó la línea 130, para realizar llamadas desde teléfonos fijos y celular de forma gratuita y su sitio web [www.tuvozsicuenta.gob.hn](http://www.tuvozsicuenta.gob.hn), actualmente se reciben llamadas de todas las redes incluyendo las de telefonía móvil (CLARO y TIGO) totalmente gratuitas para el ciudadano. Hasta diciembre de 2018 se habían recibido 120 quejas y 26 denuncias.

En el año 2017 la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) de Republica Dominicana, dono al Programa una plataforma la cual se utiliza para la recepción de las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, además cuenta con varios módulos dependiendo de los permisos que tenga cada usuario (administrador, supervisor, enlace, operador y demás) cada enlace institucional puede ingresar a dicha plataforma para ver los casos creados para su entidad gubernamental. Se realizaron diversas capacitaciones al personal que trabaja en este programa presidencial contando con el apoyo del Sistema Nacional de Emergencia 911. Hasta el mes de diciembre 2018 se capacitaron a 80 entidades de Gobierno, no solamente del Poder Ejecutivo sino también entidades tales como el Congreso Nacional de la Republica, el Poder Judicial, El Ministerio Publico, La Procuraduría General de la Republica, El Tribunal Superior de Cuentas y el Tribunal Supremo Electoral entre otros, en el uso de la plataforma.

Con ese fin, se vuelve necesario contratar el apoyo técnico de una consultoría para la elaboración de herramientas tecnológicas que sirvan para mejorar y facilitar la creación de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por parte de la población, así como también mejorar la plataforma en cuanto a la recepción de denuncias, carga de evidencias y otros detalles que no fueron implementados en un 100% para el uso correcto según las necesidades del Programa Presidencial TVSC.

## **II. OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA**

### **II.1 OBJETIVO GENERAL**

El objetivo de la Consultoría es la creación de una APP para dispositivos móviles y un portal web donde los ciudadanos puedan ingresar para elaborar sus Quejas, Reclamos, Sugerencias y

Denuncias, adjuntando toda la evidencia que ellos posean de los casos, tales como videos, audios, fotografías y documentos. Además, la modificación de la plataforma donada por el Gobierno de Republica Dominicana la cual cuenta con un desarrollo abierto para hacer más sencilla su modificación. Esto con el fin de generar denuncias por parte de los ciudadanos sobre los actos de corrupción, irregularidades, servicios ineficientes, etc... en las instituciones públicas, fomentando la transparencia y la agilización de los trámites en las denuncias del sector público; a través del cumplimiento del Código de Conducta Ética del Servidor Público.

Toda la información del Programa Presidencial “Tu Voz Si Cuenta... Para La Transparencia” es estrictamente confidencial ya que se protege la identidad del denunciante y del denunciado, solamente será conocida por las partes que estén involucradas según sea el caso.

## II.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar una aplicación para dispositivos móviles compatible con las últimas versiones de Android y IOS para la creación de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, con la opción de adjuntar evidencia (imágenes, videos, documentos, audios y otros).
- Elaborar un portal web para que los ciudadanos puedan interponer sus quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, adjuntando evidencia si es que la poseen.
- Agregar una función en el portal web para que los ciudadanos puedan monitorear sus casos.
- Elaboración de un portal web amigable para el usuario.
- Modificaciones en la plataforma web para el mejor desempeño de esta.

## III. ACTIVIDADES

Las responsabilidades del Consultor estarán orientadas a realizar un diseño y a implementar una aplicación para sistemas operativos IOS Y Android, que permita a los usuarios crear denuncias en el sistema de denuncias electrónico, según las necesidades del Programa Presidencial Tu Voz Si Cuenta... Para la Transparencia. Esta se dividirá en 5 fases y en cada una de ella se entregará un producto.

En estas fases las tareas a realizar serán:

- III.1 Creación de una app multiplataforma para que el ciudadano pueda crear denuncias.
- III.2 Permitir guardar la información en una base de datos MySQL o su equivalente, usando tecnología de Webservice para las respectivas conexiones.
- III.3 Crear y diseñar prototipos iniciales de la app para estudiar las opciones desde el lado de experiencia de usuario.
- III.4 Utilizar herramientas que puedan mejorar la experiencia de usuario en la app.

- III.5 Crear cuentas de AppStore y PlayStore para publicar las apps cuya suscripción será de al menos 1 año, dichas cuentas serán creadas para este programa presidencial entregando las credenciales para ingresar a ellas y con el correo de TVSC.
- III.6 Instalar código de analíticas tipo Google Analytics o similar para estudiar datos de usuario.
- III.7 Optimización de código y librerías de imágenes para lograr reducir el tamaño/peso de la app para facilitar su descarga.
- III.8 Modificar código de plataforma de seguimiento para incluir mejoras en el Backend y FrontEnd
- III.9 Elaboración de un acceso web que permita realizar las mismas funciones de la app.
- III.10 Elaborar una consola de administración para poder ver los casos abiertos a través de la APP.
- III.11 Elaborar una opción para enviar los casos abiertos por medio de la app y el portal web, hacia la plataforma oficial que se utiliza por los operadores.
- III.12 Establecer seguridad para las plataformas a utilizar colocándoles 3 tipos de autenticación.
- III.13 Elaboración de un portal web amigable para el usuario.
- III.14 Capacitación para el uso de las aplicaciones, las consolas de administración de las mismas, modificaciones al portal web para poder agregar y realizar cambios, además la entrega de manuales de uso, códigos, imágenes, bases de datos y código fuente
- III.15 Soporte Técnico por 6 meses

#### IV. PRODUCTOS

Estos serán entregados según el calendario de pagos mensualmente, a partir de la firma del contrato.

- IV.1 **Producto 1:** Plan de trabajo (Cronograma de actividades que incluya un marco metodológico para la ejecución de la Consultoría).  
**Duración:** 1 Semana
- IV.2 **Producto 2:** Diseños/Prototipos UX JPG de la app basado en el listado de requerimientos brindados y recogiendo los respectivos datos especificados en el formulario.  
El Diseño será aplicado para IOS y Android. \*Solamente diseño, en esta etapa no se incluye la codificación o programación de la app.  
Se finaliza esta etapa hasta que se acuerde diseño final de la app aprobado.  
**Duración:** 1 mes
- IV.3 **Producto 3:** Desarrollo y Programación de app para Sistema Operativo iOS (iphone y iPad) que permita guardar la información del formulario por medio de Webservices a una base de datos MySQL o su equivalente.  
**Duración:** 1.5 meses

- IV.4 **Producto 4:** Desarrollo y Programación de app para Sistema Operativo Android que permita guardar la información del formulario por medio de Webservices a una base de datos MySQL o su equivalente.  
**Duración:** 1.5 meses
- IV.5 **Producto 5:** Desarrollo y Programación de Website que permita guardar la información del formulario por medio de Webservices a una base de datos MySQL o su equivalente.  
**Duración:** 0.5 mes
- IV.6 **Producto 6:** Cambios en Programación en el sistema que se maneja actualmente para gestionar las denuncias. Estableciendo primeramente un ambiente de Desarrollo/Test para aplicar dichos cambios, y posteriormente cuando se aprueben los cambios migrar el proyecto a ambiente de producción.  
**Duración:** 1 mes
- IV.7 **Producto 7:** modificación del portal web [www.tuvozsicuenta.gob.hn](http://www.tuvozsicuenta.gob.hn), para crear un portal amigable para el usuario.  
**Duración:** 0.5 mes
- IV.8 **Producto 8:** Jornada de Capacitación de una semana, cuatro horas diarias para el personal técnico del programa y para el personal del departamento de informática de la SCGG que se designe, en el uso de las aplicaciones, las consolas de administración de las mismas, modificaciones al portal web para poder agregar y realizar cambios, además la entrega de manuales de uso, códigos, imágenes, bases de datos y código fuente, adicionalmente, compromiso de soporte técnico por 6 meses.

## V. SUPERVISIÓN

La supervisión directa del trabajo de la Consultoría será efectuada bajo las normas dictadas del Programa “Tu Voz Si Cuenta...para la Transparencia”. El éxito del Proyecto se basará en gran medida en los beneficios sinérgicos del trabajo en equipo, que permita alcanzar los objetivos, facilitar los cambios y generar un efecto multiplicador en el resto de la administración pública.

## VI. CONTRAPARTE DE LA CONSULTORÍA.

La conducción de esta consultoría estará a cargo de la Secretaría de Coordinación General de Gobierno (SCGG)/ Dirección Presidencial de Transparencia, Modernización y Gobierno Digital (DPTMGD) y por medio de Programa “Tu Voz Si Cuenta...para la Transparencia”, enlace y responsable de la coordinación general y aprobación técnica de productos con el Visto Bueno del Director Presidencial.

De conformidad con los procedimientos de contratación de la SCGG, 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 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 al Director Presidencial del área responsable.

Asimismo, para los aspectos concernientes a la gestión administrativa, se coordinará en la Gerencia Administrativa de la SCGG.

#### **VII. DURACIÓN DE LA CONSULTORIA**

La consultoría objeto de los presentes términos de referencia, tendrá una duración de cinco (5) meses calendario, a partir del 13 de junio del 2019 hasta el 13 de noviembre del 2019.

#### **VIII. SEDE DEL TRABAJO**

El consultor podrá realizar el trabajo desde la sede que para él sea más viable, sin embargo, deberá sostener reuniones de trabajo de acuerdo con los requerimientos del Programa “Tu Voz Si Cuenta... Para la Transparencia”.

#### **IX. PERFIL DEL CONSULTOR**

El consultor debe reunir los siguientes requisitos:

9.1 Profesional con grado de Licenciatura o Ingeniería en el área de Informática, Telecomunicaciones, Tecnologías de la información, Programación o relacionados.

9.2 Experiencia general mínima de (5) años en el ejercicio de su profesión.

9.3 Experiencia de al menos tres (3) años en diseño y desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles para iOS y Android.

9.4 Experiencia en Instalación y configuración de Servidores LAMP, Linux

9.5 Experiencia de al menos cinco (5) años en desarrollo y programación de plataformas web con Lenguajes PHP, Javascript

9.6 Conocimiento básico en Frameworks de programación como Laravel, CodeIgniter, Angular, React

9.7 Conocimiento en temas y procedimientos de Experiencia de Usuario (UX) aplicado a plataformas web y apps.

9.8 Conocimiento en Diseño, conceptualización y creación de Mockups/Prototipos para Apps

10.0 Experiencia En Diseño FrontEnd; CSS, HTML, Javascript

#### **X. MÉTODO DE SELECCIÓN DEL CONSULTOR**

El proceso de selección se realizará sobre la base de la comparación de las calificaciones de por lo menos tres (3) candidatos que hubiesen manifestado su interés en el trabajo, de conformidad con la Ley de Contratación del Estado y su Reglamento.

#### **XI. MONTO Y MODALIDAD DE PAGO**

La Consultoría será financiada con fondos nacionales del presupuesto asignado a la SCGG y los pagos se efectuarán contra la entrega de los productos aprobados y con el visto bueno por parte de autoridad superior. El monto total de la consultoría incluye todos los gastos que el Consultor/a realice para el desarrollo de esta. Dicho monto se pagará de la siguiente forma:

- (i). 20% del monto total del contrato contra entrega de los **Productos 1 y 2.**
- (ii). 20% del monto total del contrato contra entrega del **Producto 3.**
- (iii). 20% del monto total del contrato contra entrega del **Producto 4.**
- (iv). 20% del monto total del contrato contra entrega del **Producto 5.**
- (v). 20% del monto total del contrato contra entrega de los **Productos 6, 7 y 8.**

#### **Retenciones y Financiamiento**

- a) De cada pago se retendrá el 12.5% en concepto de Impuesto sobre la Renta por servicios de Consultoría, a excepción aquellos que presenten su respectiva constancia de pagos a cuenta.
- b) 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.
- c) Financiamiento: La contratación se realizará afectando la Estructura Presupuestaria. Siguiendo: Institución 0280, Secretaría de Coordinación General de Gobierno (SCGG); Gerencia Administrativa 001, Unidad Ejecutora 06, Actividad y Obra 006.

#### **XII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

- a) Todos los productos generados bajo la Consultoría serán propiedad de la SCGG y deberán ser entregados en forma impresa y electrónica editable, a satisfacción de la Dirección Presidencial de Transparencia, Modernización y Reforma del Estado y deberán ser

considerados confidenciales por lo que el Consultor/a, se obliga a no entregar información alguna a terceros sin previa autorización escrita del Contratante.

- b) Toda la información que existe en la plataforma del Programa Presidencial Tu Voz Si Cuenta... Para La Transparencia es estrictamente confidencial, no se podrá extraer ningún tipo de información o capturas de pantalla de los casos o bases de datos del programa.