

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Servicios Profesionales

OPORTUNIDAD DE CONSULTORÍA:

Elaboración de una propuesta para el desarrollo de una Ventanilla única multicanal para mejorar el acceso de las personas usuarias a los servicios brindados por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social por medios telemáticos.

Extensión de plazo para recepción de ofertas: 25 de febrero

Costa Rica

Febrero, 2025

1. NOMBRE DE LA CONTRATACIÓN

Elaboración de una propuesta para el desarrollo de una Ventanilla única multicanal para mejorar el acceso de las personas usuarias a los servicios brindados por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social por medios telemáticos.

2. JUSTIFICACIÓN

La Fundación para la Paz y la Democracia (FUNPADEM) es una organización no gubernamental, sin fines de lucro y no partidista; cuya misión es realizar acciones protagónicas en la construcción conjunta de sociedades más libres, justas y solidarias, sustentadas sólidamente en la paz y la democracia. Tiene como visión fortalecer la paz, la democracia, y el desarrollo con equidad; siendo un referente necesario en el análisis y discusión de estos temas.

La Fundación cuenta con más de 35 años de trayectoria ininterrumpida en la realización de acciones estratégicas para la promoción del desarrollo humano sostenible, todas basadas en los valores de la ética, la calidad y la solidaridad. Desde su creación, ha trabajado diversos proyectos de cooperación para el desarrollo tales como: derechos humanos, comunicación para el desarrollo, gobernanza democrática, adaptación y mitigación al cambio climático, gobernabilidad ambiental, seguridad y prevención de las violencias y el delito, resolución de conflictos, descentralización y desarrollo local, partidos políticos, migración y derechos laborales.

FUNPADEM es considerada una de las ONG más sólidas, prestigiosas y destacadas a nivel centroamericano en materia laboral, paz y democracia, siendo, además reconocida internacionalmente por su capacidad de convocar a diversos interlocutores, tomadores de decisión y sectores, con el objetivo de crear e implementar, de manera colectiva, nuevas e innovadoras estrategias para el abordaje de los diferentes retos que enfrentan nuestras sociedades.

Todas las acciones estratégicas se enmarcan en seis áreas programáticas:

- Justicia y Cumplimiento Laboral.
- Gobernanza Democrática.
- Gobernanza Ambiental.
- Seguridad y Prevención del delito y las violencias.
- Programa de Formación y Educación para el Desarrollo.

Además de ser una organización de la sociedad civil, FUNPADEM es el Centro de Pensamiento No.1 del ranking de Transparencia y Buen Gobierno de Centroamérica según el ÍNDICE GLOBAL GO TO THINK TANK 2022, elaborado por el Programa “Think Tanks y Sociedades Civiles” de la Universidad de Pennsylvania.

El Centro de Pensamiento de FUNPADEM, fue calificado como: ▪ El 2º en América Latina, el 1º en Centroamérica, y el 54º del mundo en Transparencia y Buen Gobierno. ▪ Entre los mejores diez centros de pensamiento de Centroamérica, en la categoría “Mejores Centros de Pensamiento en Centroamérica y Sudamérica”. ▪ 2º Centro de Pensamiento en Centroamérica en "Mejores Centros de Pensamiento en Política Social".

3. ANTECEDENTES

El proyecto *Implementando una Cultura de Cumplimiento Laboral en el Sector Agroexportador de Costa Rica* tiene el propósito de fortalecer las instituciones nacionales para la correcta ejecución de sus funciones y garantizar el respeto a la legislación laboral en todos los centros de trabajo del país con énfasis en aquellos dedicados a la exportación de los productos de café, piña, banano y caña de azúcar. Desde el año 2019, el proyecto ha ejecutado una serie de actividades enfocadas en aumentar la capacidad de las personas funcionarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para identificar y atender infracciones laborales en particular en las materias de Jornada Laboral, Salario Mínimo y Salud Ocupacional.

Como parte del proyecto, se realizó un diagnóstico sobre la Dirección Nacional de Inspección del Trabajo y el área de Relaciones de Trabajo del Ministerio, con tal de determinar una solución tecnológica para la aumentar la capacidad institucional de atender denuncias laborales en el Sector Agroexportador y otros sectores, gestionar los casos laborales para la efectiva corrección de violaciones a la ley y entregar un beneficio directo a los trabajadores agrícolas entre otros.

Por lo tanto, para fortalecer la infraestructura tecnológica de esta Dirección, el proyecto se encuentra desarrollando un nuevo sistema electrónico de manejo de casos con tal de convertir los procesos más unos más eficientes y mejorar la gestión solicitudes que realiza el público tanta parte trabajadora como parte patronal. Este proyecto apoya a la Dirección Nacional de Inspección de Trabajo en sus procesos de modernización y digitalización, cuyo fin último es garantizar el cumplimiento de las leyes laborales y asegurar así correctas condiciones laborales para las personas trabajadoras.

En el marco de este proyecto, se ha adquirido el compromiso con el Ministerio de Trabajo de realizar un diagnóstico integral y comprensivo de sus diferentes Direcciones y Departamentos, incluyendo a la Dirección Nacional de Inspección del Trabajo, así como otras áreas del Ministerio, que brindan servicios de atención al público en procura de mejorar la eficiencia y capacidad institucional para atender a trabajadores y patronos en tiempo y calidad.

Para ello, desde el Despacho Ministerial se ha identificado como posible solución a los rezagos y extensas colas de espera a nivel presencial y virtual, la implementación de una **ventanilla única multicanal (VUM)**, que atienda todas las necesidades de los usuarios sin importar el medio por que ellos accedan a estos.

Para la elaboración de esta VUM, se ha identificado la siguiente ruta de trabajo:

Paso 1: Levantamiento de los servicios esenciales brindados al público en general por las diversas Direcciones del MTSS a saber: Dirección Nacional de Pensiones, Dirección Nacional de Inspección, Dirección de Asuntos Jurídicos, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Economía Social Solidaria, Consejo de Salud Ocupacional, Departamento de Salarios Mínimos, Unidad Asesora de Prensa, Dirección de Asuntos Laborales, Dirección Nacional de Empleo, Dirección General de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, Dirección de Seguridad Social.

Paso 2. Determinar la modalidad en que se ofrecen estos servicios esenciales al público: (virtual, presencial o bimodal). Así como que otros servicios, pueden virtualizar su atención.

Paso 3. Valorar, en un diagnóstico, la usabilidad, facilidad de acceso, interacción, coherencia-vigencia de contenido y satisfacción del usuario¹ de los servicios esenciales al público ofrecido por medios virtuales (- y telemáticos)

Paso 4. Identificar las capacidades institucionales necesarias (herramientas/ instrumentos, talento humano, etc.) para ofrecer un servicio eficiente al público por medio virtuales.

Paso 5. Elaborar una propuesta desarrollo de una Ventanilla única multicanal para mejorar el acceso de las personas usuarias a los servicios brindados por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social por medios telemáticos, a partir de los hallazgos anteriores incluyendo una hoja de ruta para su adecuada implementación en el MTSS.

En el marco del proyecto, se ha logrado ejecutar el Paso 1 y . Es por esta razón, que se realiza esta contratación para desarrollar los pasos del 3 al 5 y de esta manera, contar con una propuesta de desarrollo de una Ventanilla única multicanal que permita aumentar el acceso de las personas usuarias a los servicios brindados por el MTSS a nivel nacional a como aumentar la eficiencia de la institución (optimización del uso de los recursos disponibles).

4. OBJETIVO DEL CONTRATO

Elaborar una propuesta para el desarrollo de una Ventanilla única multicanal para mejorar el acceso de las personas usuarias a los servicios brindados por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social por medios telemáticos.

5. ACTIVIDADES A REALIZAR

El contratista deberá ejecutar, al menos, las siguientes actividades:

1. Analizar el estado de los servicios esenciales brindados de manera remota, virtual y/o no-presencial, sus limitaciones, sus rezagos, sus cuellos de botella y oportunidades de mejora. Así como la actual capacidad del talento humano del MTSS para atender a estas demandas. Esto incluye considerar los medios telemáticos disponibles y los perfiles de usuarios externos.
2. Valorar los servicios actuales ofrecidos por medios remotos (no presenciales) basados en los siguientes criterios: accesibilidad, tiempo de respuesta, usabilidad, interacción, satisfacción del cliente y vigencia, con el objetivo de aumentar el acceso de las personas usuarias a los servicios del MTSS (incluyendo el sitio web)
3. Proponer una solución integral para que el Ministerio de Trabajo pueda ofrecer servicios remotos al público más oportunos y de mejor calidad. Incluye, valorar el uso de un canal de WhatsApp institucional, chatboot, sitio web y sus requerimientos técnicos para instalar un correcto servicio al público.
4. Presentar los resultados del diagnóstico a la Comisión Técnica para su validación.
5. Asistir a reuniones con las contrapartes para levantar información y validar el avance de la consultoría.
6. Cualquier otra relacionada con el objeto de esta consultoría.

¹ Se pueden agregar otras variables de valoración según lo demandando por la contraparte del MTSS o a recomendación del criterio de experto del consultor(a) contratado.

6. DURACIÓN DE LA CONSULTORÍA

El periodo de consultoría será de 4 meses, iniciando a partir del 25 de enero del 2024 al 26 de mayo del 2025.

7. PERFIL DE LA PERSONA O EMPRESA OFERENTE

El oferente (físico o jurídico) debe contar con al menos:

- a. Grado mínimo de licenciatura en Ingeniería Industrial, Ingeniería informática, Administración Pública o carrera afín.
- b. Certificaciones y/o estudios relacionados a transformación digital.
- c. Al menos dos experiencias en el diseño y desarrollo de diagnósticos con enfoque a procesos o de carácter organizacional.
- d. Al menos dos experiencias en proyectos o programas del sector público.
- e. Al menos dos experiencias en la mejora de servicios al público.
- f. Al menos dos experiencias en diseño o rediseño de páginas web de uso público.

Es preferible que la persona o empresa cuente con una trayectoria en la gestión o implementación de soluciones tecnológicas para la prestación de servicios al público. Es preferible que la persona o empresa oferente tenga experiencia con instancias públicas que atienden temas de la legislación laboral, pero no es obligatorio.

8. HONORARIOS Y ENTREGABLES

Cada producto por entregar deberá ser revisado en un lapso máximo de 10 días hábiles por el equipo designado por parte de FUNPADEM. La persona consultora está en la obligación de integrar todas las observaciones realizadas por el equipo y presentar una nueva versión del documento.

El monto total de la contratación es hasta US\$6,500 más IVA, que serán pagados contra la entrega de cada producto según lo desglosado a continuación. En caso de exceder los cuatro meses de tiempo estipulado, no se aplicará una tarifa adicional.

TIEMPO	PRODUCTO	HONORARIOS	ENTREGABLE
Dos semanas transcurridas la firma de contrato.	Plan de Trabajo que identifique acciones por realizar en cada dirección o departamento.	\$650 I.V.A incluido 10%	Informe inicial que incluye el Plan de trabajo discutido con la comisión técnica institucional.
Seis semanas transcurridas la aprobación del informe inicial.	Requerimientos técnicos de cada servicio esencial, con su respectivo mapeo de cuellos de botella, retos por	\$2.600 I.V.A incluido 40%	Informe intermedio 1 con los elementos identificados por servicio y por dirección o departamento.

	mejorar y estadísticas de la prestación del servicio.		
Seis semanas transcurridas la aprobación del informe intermedio 1.	Análisis de la capacidad institucional para atender la demanda de servicios, análisis de los sitios web institucionales y análisis de los canales telemáticos incluido WhatsApp.	\$1.950 I.V.A incluido 30%	Informe intermedio 2 con los elementos identificados por servicio y validados por la comisión técnica institucional.
Dos semanas transcurridas la aprobación del informe intermedio 2.	Valoración de soluciones para mejorar la prestación de servicios por medios telemáticos y presentación del diagnóstico final.	\$1.300 I.V.A incluido 20%	Informe final de diagnóstico, su presentación y validación ante la comisión técnica institucional.
Total:		\$6,500 I.V.A incluido	

Nota: Cada uno de los pagos se realizará contra la presentación del informe/producto respectivo y su correspondiente factura electrónica.

Todos los montos de esta Consultoría incluyen los impuestos correspondientes. FUNPADEM no está exenta del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), corresponde a la parte contratada asumir el I.V.A. de manera tal que la factura electrónica emitida debe de cerrar en el monto indicado en la tabla anterior. Por ejemplo, el subtotal de la factura para el informe inicial debe ser por USD \$ 565.50, para que, a la hora de sumar el 13% correspondiente al I.V.A. que corresponde a USD \$84.50, la factura cierre en USD \$ 650.00. exactos.

9. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DE OFERTAS

Serán admisibles a concurso únicamente las ofertas que cumplan con las condiciones generales, específicas, legales y técnicas solicitadas en este cartel. A efectos de considerarse una oferta válida, el o la oferente debe de presentar:

- Presentar una **oferta técnica y financiera**, que incluya una breve descripción de las acciones a realizar para atender el objetivo de la consultoría, con el planteamiento de un cronograma y herramientas a utilizar.

- Presentar un **listado de proyectos, programas o intervenciones anteriores asociados al diseño o rediseño de sitios web**, debe contar con al menos dos experiencias e incluir una breve descripción de los servicios prestados, los resultados obtenidos, y la duración de los contratos, preferible incluir estadísticas del sitio web tal y como número de visitas, etc. Se valorará la experiencia en diseño de experiencia de usuario y también en la presentación de la información a personas visitantes de baja escolaridad.
- Proporcionar los **currículums de los profesionales clave** oferentes, en caso de equipos de trabajo debe indicar la persona líder del equipo. Los documentos deberán incluir:
 - Formación académica y técnica.
 - Experiencia laboral relevante.
 - Se valorará positivamente si cuenta con **certificaciones técnicas** reconocidas.
 - Se valorará positivamente **experiencia con instituciones públicas**.
 - Conocimiento previo en materia de derecho laboral es preferible pero no obligatorio.

10. CONDICIONES DE LA CONTRATACIÓN

A. Aprobación de informes y productos: Todos los informes y cualquier producto intermedio o final generado como parte de la consultoría serán sometidos a la revisión y aprobación de FUNPADEM y el socio implementador del proyecto. Las personas designadas por ambas entidades supervisarán el cumplimiento de los requerimientos y la calidad de los productos entregados.

B. Modificaciones solicitadas: La empresa o persona física contratada está obligada a realizar las modificaciones que sean requeridas por FUNPADEM o el socio implementador. Cualquier ajuste deberá realizarse dentro de los tiempos establecidos en el plan de trabajo, respetando el alcance de la consultoría.

C. Formato de presentación: Cuando corresponda, toda la documentación técnica y los reportes entregados deberán ajustarse al formato y lineamientos establecidos por el proyecto, garantizando uniformidad y claridad en la presentación de los resultados.

D. Reuniones de seguimiento: Se realizarán reuniones técnicas entre las partes responsables de FUNPADEM, el socio implementador y la empresa contratada para revisar el avance del trabajo, estudios específicos, análisis estadístico, planes de mejora, cronogramas y estado de los productos. Estas reuniones podrán convocarse de manera mensual o según se considere necesario para asegurar el correcto desarrollo de las actividades y la solución de cualquier problema técnico.

E. Cumplimiento de normativa: La persona física o empresa contratada deberá cumplir con las normativas éticas, laborales y administrativas de FUNPADEM, así como asegurarse de hacer un uso adecuado de cualquier equipo, material o recurso proporcionado para el desempeño de sus funciones.

F. Formalización del contrato y pagos: La contratación se formalizará mediante un **Contrato de Prestación de Servicios** con FUNPADEM. Los pagos se realizarán una vez que se hayan entregado y aprobado los productos estipulados, incluyendo las correcciones a informes y

productos. Para recibir el pago, la empresa contratada deberá presentar la correspondiente factura electrónica conforme a las disposiciones del Ministerio de Hacienda de Costa Rica.

11. PLAZO DE RECEPCIÓN DE OFERTAS

La presentación de ofertas deberá realizarse mediante el formulario en línea disponible en el enlace <https://forms.gle/3x1g21w1XEFq6JYD8> con plazo al día 25 de febrero 2025 a las 5:00 p.m. (hora de Centroamérica), por lo que las entradas al formulario realizadas luego de este plazo no serán tomadas en consideración.

12. CUADRO DE EVALUACIÓN

A continuación, se presenta los criterios y puntajes de evaluación que serán utilizados para evaluar cada oferta recibida:

REQUERIMIENTOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PUNTAJE
Carrera afín de la persona consultora o líder designado del equipo consultor.	Al menos el grado de Licenciatura en Ingeniería Industrial, Ingeniería Informática / telemática Administración Pública, o carreras afines.	Bachillerato 5pts Licenciatura 7pts Maestría 9pts Certificaciones o diplomados afines a los objetivos de la consultoría (+1pts por cada/u hasta 6) Máximo puntaje: 15 pts.
Experiencias en el diseño y desarrollo de diagnósticos de procesos u organizacionales.	Al menos dos experiencias previas.	Dos experiencias: 2pts. Tres a cuatro experiencias: 5pts. Cinco a Seis experiencias: 8 pts. Más de seis experiencias: 10 pts. Máximo puntaje: 10pts.
Experiencias en transformación digital en organizaciones sociales	Al menos una experiencia previa	Una experiencia: 2pts. De dos a cuatro experiencias: 5pts. Cinco a Seis experiencias: 8 pts. Más de seis experiencias: 10 pts. Máximo puntaje: 10pts.
Experiencias en proyectos y/o programas del sector público.	Al menos una experiencia previa.	Una experiencia: 2pts. Dos experiencias: 5pts. Tres experiencias: 8pts. Cuatro experiencias: 10pts. Más de cuatro experiencias: 10pts. Máximo puntaje: 10pts.
Experiencias en mejora de	Al menos una	Una experiencia: 5pts.

servicios al público.	experiencia previa.	Dos experiencias: 10pts. Tres experiencias: 15pts. Cuatro experiencias: 20pts. Más de cuatro experiencias: 25pts. Máximo puntaje: 25pts.
Experiencias en el diseño, mejora y/o rediseño de sitios web.	Al menos dos experiencias previas.	Dos experiencias: 10pts. Tres a cuatro experiencias: 15pts. Cinco a Seis experiencias: 10 pts. Más de seis experiencias: 25 pts. Máximo puntaje: 25pts.
Oferta Financiera		Oferta financiera menor: 15pts Segunda oferta menor: 10pts Las demás ofertas (menores a \$6.500): 5pts
Puntaje Total		100 puntos