

# TÉRMINOS DE REFERENCIA CONSULTORIA

Diseño, Desarrollo e Implementación de un Sistema Informático de Gestión Integral de Incidentes de Desprotección



**Aldeas Infantiles SOS Bolivia**

La Paz, abril de 2025

## 1.- ANTECEDENTES

Aldeas Infantiles SOS Bolivia es una Organización oficialmente reconocida por el Estado y la sociedad boliviana, brinda servicios a más de 23.000 niñas, niños y adolescentes bolivianos. Aldeas Infantiles SOS actúa primordialmente por la defensa y restitución de los derechos de niños, niñas y adolescentes desde un modelo basado en la familia y la comunidad. Su labor está orientada a fortalecer familias que se encuentran en riesgo de desintegrarse para prevenir el abandono infantil. Asimismo, construye familias para niños, niñas y adolescentes que perdieron la protección de su entorno familiar primario, brindándoles un entorno familiar protector y adecuado para su desarrollo. Este accionar tiene una perspectiva de desarrollo y sostenibilidad, en tanto trabaja en alianza con las comunidades y el Estado.

**Visión:** “Cada niña y cada niño pertenece a una familia y crece con amor, respeto y seguridad”

**Misión:** “Creamos familias para niños y niñas necesitados, los apoyamos a formar su propio futuro y participamos en el desarrollo de sus comunidades”.

Con la apuesta a la tecnología, Aldeas Infantiles SOS está generando importantes innovaciones: Acceso a educación escolar formal y complementaria de niñas y niños, incluida la primera infancia, desarrollo de habilidades de padres y madres de familia, en cuanto a protección infantil, desarrollo laboral y liderazgo; Contención emocional y desarrollo personal de miembros de la familia y acceso a tecnología para salud, educación y economía.

## 2.- JUSTIFICACIÓN

Aldeas Infantiles SOS se compromete a garantizar que, en todo lo que hacemos, los niños y los jóvenes están seguros, sus derechos están protegidos y son tratados con dignidad y respeto. El propósito del trabajo de Aldeas Infantiles SOS es garantizar un entorno seguro y enriquecedor para niños y jóvenes sin el cuidado de los padres o en riesgo de perderlo, donde puedan entablar relaciones de confianza y ser apoyados para volverse fuerte y resistente.

La salvaguarda de niños y jóvenes es la responsabilidad que tiene Aldeas Infantiles SOS de tomar todas las medidas posibles pasos para asegurarse de que su personal y representantes, sus operaciones y sus programas no perjudiquen a los niños y jóvenes o exponerlos a cualquier riesgo de daño, incluido el daño causado por otros niños y jóvenes, personas a cargo de Aldeas Infantiles SOS, y responder adecuadamente cuando se produce un daño.

La reciente sistematización de la Ruta de Gestión Integral de Casos de Desprotección, aprobada por la Dirección Nacional en abril de 2025, ha planteado la necesidad de una solución tecnológica que permita registrar, monitorear, analizar y gestionar estos casos de manera oportuna, segura y eficiente.

En este marco, se requiere el diseño e implementación de un sistema informático especializado que integre las diferentes fases de intervención, promueva la efectiva gestión de los procesos de restauración de derechos, asegure la confidencialidad y permita la trazabilidad de cada caso.

### 3.- OBJETIVOS

#### OBJETIVO GENERAL

- Diseñar, desarrollar e implementar un sistema informático para la gestión integral de casos de desprotección que permita operativizar la ruta institucional, garantizando seguridad, restauración y protección de derechos de los participantes

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Sistematizar los procesos definidos en la Ruta de Gestión de Incidentes de Desprotección.
- Implementar un sistema con acceso diferenciado por roles, con integración a cuentas corporativas.
- Generar reportes automatizados y dinámicos para monitoreo, análisis y toma de decisiones.
- Asegurar mecanismos de seguridad informática, backup y auditoría.
- Capacitar a los usuarios y entregar manuales de uso y administración del sistema.

### 4.- ALCANCE DEL SERVICIO

A continuación, se describe el alcance del servicio de manera enunciativa pero no limitativa:

- Desarrollar el sistema completo para ser implementado en la nube definido por la organización.
- Diseñar interfaces amigables para usuarios de distintos niveles técnicos.

- Implementar formularios para registro de reportes, clasificación de riesgo, seguimiento y cierre de casos.
- Integrar módulos para generación de actas, almacenamiento de documentación, alertas automáticas y cronogramas de intervención.
- Realizar pruebas funcionales y validaciones con usuarios clave.
- Brindar soporte técnico post implementación por 3 meses.

## 5.- IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO O PRODUCTO

La presente consultoría tendrá los siguientes productos:

- Análisis y Clasificación de casos
- Derivación de casos
- Valoración Integral y Estratégica
- Plan de intervención
- Cierre y Evaluación
- Seguridad, bitácoras y backups
- Reportes dinámicos

## 6.- RESULTADOS ESPERADOS, FUENTES DE VERIFICACIÓN Y PLAZOS DE ENTREGA

Producto	Descripción	Plazo Máximo
1	Sistema funcional y operativo, implementado en nube, con manual técnico y manual de usuario.	90 días
2	Capacitaciones ejecutadas y sistematizadas (mínimo 3 sesiones por perfil de usuario).	100 días
3	Informes de instalación, validación técnica, incidencias y acciones correctivas.	120 días
4	Soporte técnico adicional post implementación.	6 meses posteriores al cierre técnico

## 7.- MODULOS DEL SISTEMA

Se deben desarrollar los siguientes módulos:

### Módulo 1: Registro, Análisis y Clasificación

- Herramientas específicas según tipo de incidente (clasificador, matrices, protocolos).
- Registro de entrevistas, revisión documental, generación de alertas.

### Módulo 2: Derivación

- Enrutamiento a equipos estratégicos según categoría del caso (riesgo, incidente, delito).
- Historial de seguimiento y responsables.

### Módulo 3: Valoración Integral y Estratégica

- Formulario estructurado por dimensiones (individual, familiar, comunitaria).
- Informes.

### Módulo 5: Plan de Intervención

- Diseño colaborativo del plan con cronograma y seguimiento.
- Registro de acciones restaurativas, asignación de responsables, indicadores.

### Módulo 6: Cierre y Evaluación

- Validación del cierre técnico y legal.
- Registro de actas, percepción de restablecimiento, lecciones aprendidas.

### Módulo 7: Seguridad, Bitácoras y Backups

- Autenticación 2FA.
- Logs de usuario y actividad por IP.
- Backups automáticos y manuales con restauración por módulo.
- Creación de usuarios, niveles, derivaciones
- Integración con cuentas institucionales (O365).

### Módulo 8: Reportes Dinámicos

- Exportación en WORD, EXCEL, PDF/XLS.
- Filtros por fechas, tipos de caso, unidades, resultados, responsables

## 9.- METODOLOGÍA

Se empleará la metodología **SCRUM**, con entregas iterativas (sprints) y validaciones por fase:

1. Relevamiento funcional.

2. Prototipado.
3. Desarrollo por módulos.
4. Pruebas y ajustes.
5. Capacitación.
6. Implementación.

## 10.- PERFIL DEL CONSULTOR

- Profesional en Ingeniería de Sistemas, Informática o ramas afines.
- Mínimo 5 años de experiencia en desarrollo web y bases de datos.
- Experiencia comprobada en sistemas con enfoque en protección, salud, educación o social.
- Conocimiento de legislación en protección de datos y violencia contra la niñez.
- Deseable experiencia en proyectos con ONGs o sector social.

## 11.- PLATAFORMAS DE DESARROLLO

Se recomienda para el desarrollo del sistema el uso de las siguientes tecnologías

### Lenguaje de programación Back End

- Python, Falsk

### Librerías Front End

- HTML5, CSS3, Bootstrap, librerías/frameworks Java Script (VUE, REACT o ANGULAR)

### Base de Datos

- SQL Server Encriptada

## 12.- INFORMES ESPERADOS

El/la consultor/a deberá presentar los siguientes informes con los productos esperados:

### PRIMER INFORME: Que contenga: **PLAN DE TRABAJO**

- El plan de trabajo metodológico.

- Cronograma para el cumplimiento de los objetivos de la consultoría
- Las probables dificultades que se están presentando para el cumplimiento de la consultoría.

**SEGUNDO INFORME:** Que contenga: **INFORME DE IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA**

- Avance de monitoreo en la implementación del plan de trabajo.
- Reporte de implementación del sistema.
- Base de datos cuenta con el registro de los datos requeridos.
- Las causas y soluciones que se están dando para el cumplimiento de la consultoría considerando factores externos.

**TERCER INFORME:** Que contenga **MANUALES SOLICITADOS DEL SISTEMA**

- Manuales solicitados para la instalación y operación del sistema.
- Resultados del cumplimiento del plan de trabajo.

**CUARTO INFORME:** Que contenga **INFORME DE CAPACITACION DEL SISTEMA**

- Avances de las capacitaciones impartidas.
- Listas y medios de verificación de las capacitaciones in situ al personal requerido de Aldeas Infantiles.
- Resultados del cumplimiento del plan de trabajo.

**QUINTO Y ULTIMO INFORME:** Que contenga: **INFORME DE SOPORTE TECNICO**

- Avance de monitoreo en el uso del sistema y base de datos.
- Reporte de solicitudes de soporte y soluciones implementadas para corregir los errores encontrados.

### **13.- PERIODO DE LA CONSULTORIA**

La consultoría tiene un plazo de **120 días (4 meses)** para la entrega de los productos requeridos, a partir de la firma del contrato.

**Fecha de inicio estimada:**

**Fecha de finalización estimada:**

Adicionalmente el consultor deberá brindar asistencia y soporte técnico adicional por 3 meses para la corrección de errores o problemas de funcionamiento del sistema.

#### **14.- FORMA DE PAGO**

Se firmará un contrato siguiendo los procedimientos administrativos que marcan las normas institucionales.

La forma de pago será a la siguiente:

- 20% a la entrega del primer prototipo funcional.
- 30% con la entrega y validación del sistema completo.
- 40% con manuales, capacitaciones y cierre técnico.
- 10% al finalizar el período de soporte post implementación.

#### **15.- PERFIL DEL CONSULTOR/A REQUERIDO**

El proponente individual o asociación accidental deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Profesional en Ingeniería de Sistemas, Informática o ramas afines.
- Mínimo 5 años de experiencia en desarrollo web y bases de datos.
- Experiencia comprobada en sistemas con enfoque en protección, salud, educación o social.
- Conocimiento de legislación en protección de datos y violencia contra la niñez.
- Deseable experiencia en proyectos con ONGs o sector social.

#### **16.- RELACIÓN DEL CONSULTOR/A CON LA ORGANIZACIÓN CONTRATANTE**

- El/la profesional seleccionado/a, administrativa y operativamente desarrollará sus actividades bajo la modalidad de Consultor(a), en coordinación con el siguiente personal:

- Asesor Nacional de Salvaguarda
  - Subdirección Nacional
  - Asesor Nacional de Tecnología Información Comunicación y Sistemas de GBR.
- 
- El/la profesional seleccionado/a trabajará de acuerdo a la dinámica y demanda de la organización, mientras dure el contrato, no siendo limitante el horario de trabajo o distancia para la entrega de los productos requeridos en tiempo y plazo establecidos.
  - El/la profesional seleccionado/a debe tener confidencialidad con la información recibida, solicitada o requerida, es por esto que firmara un acuerdo de confidencialidad.

## 17.- RESPONSABILIDAD DEL CONSULTOR/A

La/el consultor/a contratado/a es el/la responsable directa y absoluta del trabajo encomendado y los resultados emergentes del mismo, por lo tanto, a partir de la aceptación del **Informe Final** y durante los siguientes meses, a requerimiento de la entidad contratante deberá efectuar las aclaraciones o consultas pertinentes, no pudiendo negar su apoyo, y deberá presentarse en el lapso no mayor a seis días de la solicitud para poder subsanar cualquier observación.

## 18.- PROPIEDAD INTELECTUAL

El material producido bajo los Términos de Referencia que formarán parte del Contrato será propiedad de Aldeas Infantiles SOS, que tendrán los derechos exclusivos para utilizar, modificar, publicar y difundir los productos que se originen en dicho trabajo. Este derecho continuará vigente aún concluida la relación contractual de las partes.

## 19.- CONDICIONES DE TRABAJO

Los recursos requeridos para el pago de este servicio de Consultoría corresponden en un 100 % a recursos de Aldeas Infantiles SOS, por lo que se seguirán con rigurosidad y transparencia de los procesos de desembolsos que marcan las leyes vigentes.

## 20.- FORMA Y FECHA DE POSTULACION

Las personas y/o empresas interesadas en hacer llegar su propuesta deben hacerlo hasta el 30 de mayo del 2025 al siguiente correo electrónico:

[sos@aldeasinfantiles.org.bo](mailto:sos@aldeasinfantiles.org.bo)

La propuesta debe incluir los siguientes documentos:

- a) Carta de presentación.
- b) Curriculum Vitae, experiencia general y específica del proponente o de la asociación accidental.
- c) Propuesta Técnica y Económica para el desarrollo de consultoría (incluye cronograma),

## **21.- CALIFICACIÓN DE LAS PROPUESTAS**

Una vez haya finalizado el plazo para la presentación de propuestas, se realizará la revisión y calificación de propuestas. Posterior a la calificación se notificará la adjudicación al consultor o empresa consultora.

La calificación de las propuestas estará a cargo del Comité Evaluador.

## **22.- MOTIVOS PARA DECLARACIÓN DE CONVOCATORIA DESIERTA**

En el caso de que las postulaciones no cumplan con los requisitos exigidos, el Comité Evaluador se reserva el derecho de declarar desierta la presente convocatoria, cuando no existan por lo menos dos postulantes habilitados, o cuando los curriculums no cubran las expectativas de los requerimientos de los convocantes.

## **23.- DOCUMENTOS PARA PRESENTAR PARA LA FIRMA DE CONTRATO**

En un plazo no mayor a 5 días posterior a la adjudicación de la consultoría, el/la proponente deberá presentar en original los siguientes documentos:

- a. Fotocopia de C.I.
- b. Acta de calificación.
- c. Fotocopia de NUA.

Nota:

ESTOS TERMINOS DE REFERENCIA, SON ENUNCIATIVOS Y DE ORIENTACION, NO SON LIMITATIVOS, POR LO QUE EL/LA PROPONENTE SI ASI LO DESEA Y A OBJETO DE DEMOSTRAR SU HABILIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO PUEDE AMPLIAR LOS CONTENIDOS Y ALCANCE.

NO SE REALIZARÁ NINGÚN PAGO A LOS PROPONENTES POR HABER PRESENTADO SUS PROPUESTAS. SOLAMENTE SE CANCELARÁN LOS HONORARIOS CORRESPONDIENTES AL/LOS CONSULTORES SELECCIONADOS.

ALDEAS INFANTILES SOS BOLIVIA NO TOLERA NINGÚN TIPO DE MALTRATO EN CONTRA DE NIÑOS, NIÑAS NI ADOLESCENTES.