



SOLICITUD DE PROPUESTA (SdP)
SDP-43-2018
Sistema de Formulación, Monitoreo y Evaluación de la Planificación V2
(SIFOMEV 2.0)

07 de septiembre 2018

Estimado señor/Estimada señora:

Nos es grato dirigirnos a usted a fin de solicitarle la presentación de una Propuesta para la provisión de un **Sistema de Formulación, Monitoreo y Evaluación de la Planificación V2 (SIFOMEV 2.0)**".

En la preparación de su Propuesta le rogamos utilice y rellene el formulario adjunto en el Anexo 2.

Su Propuesta deberá ser presentada hasta el día **20 de Septiembre 2018 a las 4:00 p.m.** por correo electrónico, a la dirección que se indica a continuación:

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)
Avenida Anacaona #9, Mirador Sur. Santo Domingo
Adquisiciones.do@undp.org

Su Propuesta deberá estar redactada en **español** y será válida por un periodo mínimo de **90 días**.

En el curso de la preparación de la Propuesta, será responsabilidad de usted asegurarse de que llegue a la dirección antes mencionada en la fecha límite o con anterioridad a dicha fecha. Las propuestas recibidas por el PNUD fuera del plazo indicado, por cualquier razón, no serán tomadas en consideración. Si presenta su Propuesta por correo electrónico, le rogamos se asegure de que está debidamente firmada y salvaguardada en formato pdf, libre de cualquier tipo de virus o archivos dañados.

Los servicios propuestos serán revisados y evaluados en base a su integridad y ajuste a la Propuesta, y en su capacidad de respuesta a los requisitos de la SdP y todos los restantes anexos que detallan los requisitos del PNUD.

La Propuesta que cumpla con todos los requisitos, se ajuste a todos los criterios de evaluación y ofrezca una mejor relación calidad-precio será seleccionada y se le adjudicará el Contrato. Toda oferta que no cumpla con los requisitos será rechazada.

Si hubiera una discrepancia entre el precio unitario y el precio total, el PNUD procederá a realizar un nuevo cálculo, en el cual prevalecerá el precio unitario, y corregirá en consecuencia el precio total. Si el

Proveedor de Servicios no acepta el precio final determinado por el PNUD sobre la base de su nuevo cálculo y corrección de errores, su Propuesta será rechazada.

Una vez recibida la Propuesta, el PNUD no aceptará ninguna variación de precios resultante de aumento de precios, inflación, fluctuación de los tipos de cambio o cualquier otro factor de mercado. En el momento de la Adjudicación del Contrato u Orden de Compra, el PNUD se reserva el derecho de modificar (aumentar o disminuir) la cantidad de servicios y/o bienes, hasta un máximo de un veinticinco por ciento (25%) de la oferta total, sin cambios en el precio unitario ni en las restantes condiciones.

Todo Contrato u Orden de Compra emitido como resultado de esta SdP estará sujeto a las Condiciones Generales que se adjuntan al presente documento. El mero acto de presentación de una Propuesta implica que el Proveedor de Servicios acepta sin reparos los Términos y Condiciones Generales del PNUD, que se indican en el Anexo 3 de la presente SdP.

Rogamos tener en cuenta que el PNUD no está obligado a aceptar ninguna propuesta, ni a adjudicar ningún contrato u orden de compra. Tampoco se hace responsable de los costos asociados a la preparación y presentación de las propuestas por parte de los contratistas de servicios, con independencia de los efectos o la manera de llevar a cabo el proceso de selección.

El procedimiento de reclamo para proveedores establecido por el PNUD tiene por objeto ofrecer la oportunidad de apelar a aquellas personas o empresas a las que no se les haya adjudicado una orden de compra o contrato en el marco de un proceso de contratación competitivo. Si usted considera que no ha sido tratado con equidad, puede encontrar información detallada sobre los procedimientos de reclamo en el siguiente enlace:

<http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/procurement/protestandsanctions/>

El PNUD insta a todos los potenciales contratistas de servicios a prevenir y evitar los conflictos de intereses, informando al PNUD si ellos o cualquiera de sus filiales o miembros de su personal han participado en la preparación de los requisitos, el diseño, la estimación de costos o cualquier otra información utilizada en este SdP .

El PNUD practica una política de tolerancia cero ante el fraude y otras prácticas prohibidas, y está resuelto a impedir, identificar y abordar todos los actos y prácticas de este tipo contra el propio PNUD o contra terceros participantes en actividades del PNUD. Asimismo, espera que sus contratistas de servicios se adhieran al Código de Conducta de los Contratistas de las Naciones Unidas, que se puede consultar en este enlace: http://www.un.org/depts/ptd/pdf/conduct_english.pdf

Le agradecemos su atención y quedamos a la espera de sus propuestas.

Atentamente le saluda,
Lorenzo Jimenez De Luis
Representante Residente
20 de Agosto 2018

DESCRIPCIÓN DE REQUISITOS

Contexto de los requisitos	Sistema de Formulación, Monitoreo y Evaluación de la Planificación V2 (SIFOMEV 2.0)”
Organismo asociado del PNUD en la implementación	Seguro Nacional de Salud
Breve descripción de los servicios solicitados ¹	• Se requiere que el sistema actual interactúe con otras plataformas para lo cual hay que adecuarlo. • Algunas funcionalidades del sistema actual no operan de manera eficiente por lo que se requiere un rediseño de esas funcionalidades. • Se dificulta las actividades correspondientes a la Evaluación y Monitoreo, principalmente en el cargue de evidencias. • Se requiere que el sistema sea más abierto para la provisión de reportes. • Existe una cantidad importante de procesos que estaban previstos a ser automatizados y que actualmente se realizan de forma manual debido a las fallas de la herramienta. • El sistema no dispone de un cuadro de mando integral, base del seguimiento estratégico. • No se tiene un espacio adecuado para la planificación de los proyectos. • La pantalla de inicio no brinda informaciones relevantes que lleven a la toma de decisiones. • No se dispone de un módulo de auditoría razón por la cual no se controlan los cambios efectuados en el sistema. • El sistema no permite realizar la programación presupuestaria, por lo que el trabajo se realiza manual dando como resultado errores humanos.
Relación y descripción de los productos esperados	• Producto 1: Diseño de la mejora de la solución tecnológica. • Producto 2: Construcción e implementación de la mejora de la solución tecnológica. • Producto 3 : Pruebas a las mejoras de la solución tecnológica. • Producto 4: Programa de Capacitación y Entrenamientos. • Producto 5: Documentación y entrega de códigos versionados.

¹ Podrán adjuntarse nuevos TdR si la información recogida en este Anexo no describe plenamente la naturaleza del trabajo u otros detalles de los requisitos.

Persona encargada de la supervisión de los trabajos/resultados del proveedor de servicios	Gerencia de Tecnología del SeNaSa																			
Frecuencia de los informes	NA																			
Requisitos de los informes de avance	No aplica																			
Localización de los trabajos	☐ Calle Presidente González no. 19, casi esquina Tiradente, Ensanche Naco, Distrito Nacional.																			
Duración prevista de los trabajos																				
Fecha de inicio prevista																				
Fecha de terminación máxima																				
Viajes previstos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Destino/s</th> <th>Duración estimada</th> <th>Breve descripción de las razones del viaje</th> <th>Fecha/s límite</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Destino/s	Duración estimada	Breve descripción de las razones del viaje	Fecha/s límite															
Destino/s	Duración estimada	Breve descripción de las razones del viaje	Fecha/s límite																	
Requisitos especiales de seguridad	☐ NA																			
Instalaciones que facilitará el PNUD (es decir, no incluidas en la propuesta de precios)	El PNUD no facilitara instalaciones																			
Calendario de ejecución, indicando desglose y calendario de actividades y subactividades	☐ Obligatorio																			
Nombres y currículos de las personas participantes en la prestación de los servicios	☐ Obligatorio																			
Moneda de la propuesta	☐ Moneda local, pesos dominicanos.																			
Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) en la propuesta de precios ²	☐ No deberá incluir el ITBIS y otros impuestos indirectos																			

² La exención del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) varía de país a país. Se ruega verifiquen cuál es el régimen aplicable a la oficina de país del PNUD que solicita el servicio.

Período de validez de la/s propuesta/s (a partir de la fecha límite para la presentación de la propuesta)	☐ 90 días En circunstancias excepcionales el PNUD podrá pedir al Contratista que amplíe el plazo de validez de la Propuesta más allá de lo que se ha iniciado inicialmente en las condiciones de salida de esta SdP. En este caso, el Contratista confirmará la ampliación por escrito, sin ningún tipo de modificación ulterior a la Propuesta.																				
Cotizaciones parciales	☐ No permitidas																				
Condiciones de pago ³	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Resultados</th> <th>Porcentaje</th> <th>Calendario</th> <th>Condiciones para el desembolso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Firma de contrato</td> <td>20%</td> <td>A la firma del contrato.</td> <td rowspan="4"> En siete días (7) a partir de la fecha en que se cumplan las siguientes condiciones: a) aceptación por escrito por parte del SeNaSa de la calidad de los resultados; y b) recibo de la factura del Proveedor de Servicios. </td> </tr> <tr> <td>Cierre de Fase I</td> <td>20%</td> <td>1 semana después de entrega del documento de cierre de Fase I</td> </tr> <tr> <td>Cierre de Fase II</td> <td>20%</td> <td>1 semana después de entrega del documento de cierre de Fase II</td> </tr> <tr> <td>Cierre de Fase III</td> <td>40%</td> <td>3 semanas después de culminar Fase III</td> </tr> </tbody> </table>				Resultados	Porcentaje	Calendario	Condiciones para el desembolso	Firma de contrato	20%	A la firma del contrato.	En siete días (7) a partir de la fecha en que se cumplan las siguientes condiciones: a) aceptación por escrito por parte del SeNaSa de la calidad de los resultados; y b) recibo de la factura del Proveedor de Servicios.	Cierre de Fase I	20%	1 semana después de entrega del documento de cierre de Fase I	Cierre de Fase II	20%	1 semana después de entrega del documento de cierre de Fase II	Cierre de Fase III	40%	3 semanas después de culminar Fase III
Resultados	Porcentaje	Calendario	Condiciones para el desembolso																		
Firma de contrato	20%	A la firma del contrato.	En siete días (7) a partir de la fecha en que se cumplan las siguientes condiciones: a) aceptación por escrito por parte del SeNaSa de la calidad de los resultados; y b) recibo de la factura del Proveedor de Servicios.																		
Cierre de Fase I	20%	1 semana después de entrega del documento de cierre de Fase I																			
Cierre de Fase II	20%	1 semana después de entrega del documento de cierre de Fase II																			
Cierre de Fase III	40%	3 semanas después de culminar Fase III																			
Persona/s autorizadas para revisar/inspeccionar/aprobar los productos/servicios finalizados y autorizar el desembolso de los pagos.	Gerente de Tecnología del Seguro Nacional de Salud																				
Tipo de contrato que deberá firmarse	☐ Contrato de servicios profesionales																				
Criterios de adjudicación de un contrato	☐ Mayor puntuación combinada (con la siguiente distribución: un 70% a la oferta técnica, un 30% al precio) ☐ Plena aceptación de los Términos y Condiciones Generales de Contratación del PNUD (TCG). Se trata de un criterio obligatorio que no puede obviarse en ningún caso, con independencia de la																				

³ De preferencia, el PNUD no realizará desembolso alguno en forma previa a la firma del Contrato. Si el Proveedor de Servicios exige un pago por anticipado, su importe se limitará al 20% del total presupuestado. Para cualquier porcentaje superior o cualquier importe total superior a 30.000 dólares EE.UU., el PNUD exigirá del Proveedor la presentación de una garantía bancaria o de un cheque bancario pagadero al PNUD por el mismo importe del pago adelantado por el PNUD al Proveedor.

	naturaleza de los servicios solicitados. La no aceptación de los TCG será motivo de inadmisión de la Propuesta.
Criterios de evaluación de una propuesta	<u>Propuesta técnica (70%)</u> ☐ Antecedentes de la empresa 40% ☐ Metodología, adecuación a las condiciones y plazos del plan de ejecución 30% ☐ Estructura gerencial y calificación del personal 30% <u>Propuesta financiera (30%)</u> Se calculará como la relación entre precio de la propuesta y el precio más bajo de todas las propuestas que haya recibido el PNUD.
El PNUD adjudicará el Contrato a:	☐ Uno y sólo uno de los proveedores de servicios
Anexos a la presente SdP ⁴	☐ Formulario de presentación de la Propuesta (Anexo 2) ☐ Términos y Condiciones Generales / Condiciones Especiales (Anexo 3)⁵ ☐ TdR detallados
Persona de contacto para todo tipo de información (Demandas por escrito únicamente) ⁶	<i>Adquisiciones.do@undp.org</i> Cualquier retraso en la respuesta del PNUD no podrá ser utilizado como motivo para ampliar el plazo de presentación, a menos que el PNUD decida que considera necesaria dicha ampliación y comunique un nuevo plazo límite a los solicitantes.
Otras informaciones	

⁴ Cuando la información esté disponible en la red, bastará con facilitar el enlace (URL) correspondiente.

⁵ Se previene a los Proveedores de servicios de que la no aceptación del contenido de los Términos y Condiciones Generales (TCG) podrá ser motivo de descalificación de este proceso de adquisición.

⁶ Esta persona de contacto y la dirección de la misma serán designadas oficialmente por el PNUD. En caso de que se dirija una solicitud de información a otra persona o personas, o dirección o direcciones, aún cuando ésta/s forme/n parte del personal del PNUD, el PNUD no tendrá obligación de responder a dicha solicitud ni de confirmar su recepción.

EVALUACION PRELIMINAR	
Requisito	Cumple/No Cumple
Formulario presentación ofertas llenado, firmado y sellado.	
Legalmente constituida como empresa/institución o Asociación Temporal de Profesionales, debidamente documentado mediante copia de documentos constitutivos	
Certificado expedido por la Autoridad de Recaudación Tributaria que pruebe que el Proponente está al corriente de sus obligaciones de pago de impuestos o Certificado de exención de impuestos, si tal es la situación tributaria del Proponente	
Lista de referencias bancarias (nombre del banco, ubicación, persona de contacto y detalles de contacto)	
Copia de CV de Director de Proyecto y personal clave	
Copia de al menos 3 contratos similares o cartas de referencia de trabajos similares realizados en los últimos 5 años.	
Toda la información relativa a cualquier litigio, pasado y presente, durante los últimos cinco (5) años, en el que estuviera involucrado el Proponente, indicando las partes interesadas, el objeto del litigio, los montos involucrados y la resolución final, si el litigio ya concluyó.	
Declaración jurada que consigne no estar afectado en forma directa o indirecta por intereses contrapuestos a los de las AGENCIAS ONU o por incompatibilidades de carácter ético, ni se encuentren alcanzados por las prohibiciones establecidas	

Resumen Evaluación Técnica

Resumen del método de evaluación de las Propuestas técnicas	Porcentaje	Puntuación máxima	
1.	Experiencia de la Firma o Asociación Temporal de Profesionales	40%	400
2.	Metodología, enfoque y plan de ejecución propuestos	30%	300
3.	Equipo propuesto	30%	300
	Total	1.000	

Evaluación de la Propuesta Técnica Formulario nº 1	Puntuación máxima	
Experiencia de la Firma o Asociación de Profesionales		
1.1	Al menos tres (3) contratos relacionados al proceso en asunto	200
1,2	De 4 a 5 contratos relacionados	300
1.2	50 puntos adicionales por cada experiencia específica relacionada al proceso en asunto	400
	400	

Evaluación de la Propuesta Técnica Formulario nº 2	Puntuación máxima
Metodología, enfoque y plan de ejecución propuestos	

2.1	¿En qué medida comprende el Proponente la tarea?	30
2.2	¿Está basada la Propuesta en un estudio del entorno del proyecto? ¿Se han utilizado correctamente en la preparación del proyecto los datos de dicho estudio?	50
2.3	¿Se puede considerar adecuado el marco conceptual adoptado para esta tarea?	60
2.4	¿Se han abordado los aspectos principales de la tarea con suficiente detalle? ¿Se corresponde con los TdR?	100
2.5	¿Está la presentación expresada con claridad? ¿Es la secuencia de actividades y la planificación lógica y realista? ¿Promete una ejecución eficaz del proyecto?	60
		300

Evaluación de la Propuesta Técnica Formulario nº 3	Puntuación máxima		
Coordinador o Director del Proyecto			
La Formación académica Coordinador	Profesional en Sistemas de Información con estudios de especialización en arquitectura y/o desarrollo de software y gerencia de proyectos. (65 puntos).	65	75
	Conocimientos avanzados en por lo menos una metodología de gestión de proyectos y manejo fluido de herramientas especializadas en la planificación y seguimiento de proyectos (5 puntos por	10	

	cada experiencia hasta llegar a la puntuación máxima).		
	Profesional en Sistemas de Información o áreas afines.	50	
Experiencia General Coordinador o Director	Experiencia comprobable de trabajos similares, con un mínimo de 5 años como Director de Proyectos. (Debe incluir referencia de por lo menos 2 proyectos de implementación exitosa de software de escala similar, en los cuales el mismo haya tenido participación estratégica sea como Director, Arquitecto o Líder de Desarrollo).	75	75
Evaluación de la Propuesta Técnica Formulario nº 3			
Equipo La Formación del equipo consultor. (se promediarán hasta un máximo de 3 profesionales)			
	Estudios de especialización en el área de tecnología. (Maestrias, postgrados o certificaciones).	75	75
	Profesional del área Sistemas de Información o áreas afines.	50	

Experiencia General del equipo	Experiencia comprobada mínima de al menos dos (2) proyectos de implementación de sistemas, migración de data, interconexión de redes. (50 puntos)	50	75
	5 puntos por años de experiencia adicional	25	
Total			300

Términos de Referencia

Sistema Formulación, Monitoreo y Evaluación de la Planificación V2 (SIFOMEV 2.0)

1-Antecedentes

El Seguro Nacional de Salud (SeNaSa), surge con la promulgación de la ley 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social. En esta Ley se establece que SeNaSa es la institución pública autónoma y descentralizada responsable de la administración de riesgos de salud de:

- Todos los empleados públicos y las instituciones autónomas o descentralizadas y sus familiares.
- Todos los trabajadores informales de Régimen Contributivo-Subsidiado.
- Los beneficiarios del Régimen Subsidiado.
- Los trabajadores del sector privado que la seleccionen.

El 4 de septiembre del 2002 fue otorgada, mediante Resolución No. 00052-2002 de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), la acreditación a SeNaSa, mediante la cual se le autoriza a ejercer funciones de administración de riesgos de salud en el Sistema de Seguridad Social Dominicano. En el año 2005, con la Resolución No. 012-2005 se le otorga la habilitación definitiva, por cumplir los requerimientos establecidos y evaluados por la Superintendencia. El artículo 159 de la ley 87-01 define las siguientes funciones básicas del Seguro Nacional de Salud:

- Garantizar a los afiliados servicios de calidad, oportunos y satisfactorios;
- Administrar los riesgos de salud con eficiencia, equidad y efectividad;
- Organizar una red nacional de prestadores de servicios de salud con criterios de desconcentración/descentralización;
- Contratar y pagar a los prestadores de servicios de salud en la forma y condiciones prescritas por la presente Ley para las restantes administradoras de riesgos de salud (ARS);
- Rendir informes periódicos al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y a la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales sobre la administración de los recursos para garantizar su uso eficiente y transparente.

La Gerencia de Planificación y Desarrollo (GPLAD), tiene la responsabilidad de la elaboración, revisión y evaluación del marco estratégico del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa). Dando inicio a la formulación de la planificación estratégica que se comprende desde el año 2017 al 2021, donde en el 2016 se ha creado el **Sistema de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planificación (SIFOMEV)** que gestiona de manera combinada un conjunto de normas y procedimiento que regulan el funcionamiento de la planificación estratégica y operativa de la institución.

El SIFOMEV está integrado por los siguientes subsistemas:

- **SIPLA** – Sistema de Planificación.
- **SECC** – Sistema de Seguimiento de Compras y Contrataciones.
- **SIGEPRES** – Sistema de Gestión Presupuestaria.
- **SIPRO** – Sistema de Proyectos.

2-Factores Críticos de éxito de SeNaSa

El plan estratégico de SeNaSa está compuesto por 13 Factores Críticos de Éxito en la actualidad, el sistema debe permitir la parametrización de los mismos ya que varían con cada periodo estratégico.

Los Factores Críticos de Éxito del Plan Estratégico Institucional 2017-2021 son:

1. Gestión Efectiva del Riesgo en Salud.
Potenciar la Promoción y Prevención para lograr una población afiliada más sana, impactando en su calidad de vida y en la reducción de su siniestralidad.
2. Gestión de la Sostenibilidad Financiera.
Garantizar la sostenibilidad financiera de la organización mediante una eficiente gestión presupuestaria y de riesgo.
3. Gestión Efectiva de la Cartera de Afiliados.
Contar con una cartera de afiliados fidelizados que se incrementa sostenidamente, con un perfil SeNaSa, en su interés por modernizar y actualizar sus sistemas tecnológicos, decide mejorar la plataforma tecnológica utilizada para la Formulación, Monitoreo y Evaluación de la Planificación Anual y Estratégica por una solución informática que integre la automatización de todos los procesos institucionales que componen la planificación de manera amigable para los distintos usuarios del sistema.
4. Desarrollo de la Plataforma de TI y Modernización de Infraestructuras Físicas.
Asegurar la disponibilidad de servicios tecnológicos innovadores, eficaces y eficientes que satisfagan y excedan las necesidades de la institución.
Disponer de espacios de trabajo y atención agradables, suficientes, integrados, modernos, seguros y sostenibles.
5. Gestión de las Relaciones y Experiencias de los Grupos de Interés.
Lograr la fidelización de los grupos de interés, a través de una cultura de excelencia en el servicio, con alto impacto social y elevado nivel de compromiso.
6. Gestión del Talento Humano.
Lograr que la organización disponga de colaboradores competentes, motivados y comprometidos, basado en un modelo de desarrollo organizacional en competencias y méritos, ajustado al nivel de excelencia institucional.
7. Alineamiento Estratégico Institucional y Comunicación Interna.
Asegurar el apropiado despliegue estratégico, el cumplimiento de objetivos y una comunicación interna innovadora, involucrando a los actores claves y garantizando la gestión del cambio, en coherencia con la visión institucional.
8. Gestión de la Excelencia.
Desarrollar la gestión de la excelencia a través de un sistema integral, innovación, la mejora de procesos y la incorporación de las mejores prácticas disponibles que garantice la consecución de resultados planificados.
9. Posicionamiento Nacional e Internacional.

Lograr que SeNaSa se coloque en los escenarios nacionales e internacionales como una marca altamente valorada, vanguardista, respetada y confiable, mediante la gestión eficaz de los riesgos reputacionales y estrategias de posicionamiento.

10. Responsabilidad Social Institucional.

Ser reconocido por el entorno social y los colaboradores como una institución referente en la implantación de políticas de Responsabilidad Social que promuevan hábitos de vida saludables, el desarrollo social y protección del medioambiente en la organización, con alto impacto en los sectores vinculantes.

11. Sistema de Gobernanza Institucional.

Ser una institución reconocida a nivel nacional e internacional en la implementación de buenas prácticas de gobernanza (Ética institucional – Transparencia – Liderazgo – Participación de los grupos de interés críticos – Legal y regulatorio).

12. Gestión Integral de la Información Interna y del Entorno para la Toma de Decisiones.

Disponer de información interna y del entorno oportuno, íntegro y fiable para la toma de decisiones.

13. Comunicación Estratégica.

Establecer mensajes y canales efectivos de comunicación y retroalimentación que permitan negociaciones exitosas con los grupos de interés de la organización.

3- Definición Del Problema

Entre los principales problemas que se han identificado dentro del sistema actual se encuentran:

- Se requiere que el sistema actual interactúe con otras plataformas para lo cual hay que adecuarlo.
- Algunas funcionalidades del sistema actual no operan de manera eficiente por lo que se requiere un rediseño de esas funcionalidades.
- Se dificulta las actividades correspondientes a la Evaluación y Monitoreo, principalmente en el cargue de evidencias.
- Se requiere que el sistema sea más abierto para la provisión de reportes.
- Existe una cantidad importante de procesos que estaban previstos a ser automatizados y que actualmente se realizan de forma manual debido a las fallas de la herramienta.
- El sistema no dispone de un cuadro de mando integral, base del seguimiento estratégico.
- No se tiene un espacio adecuado para la planificación de los proyectos.
- La pantalla de inicio no brinda informaciones relevantes que lleven a la toma de decisiones.
- No se dispone de un módulo de auditoría razón por la cual no se controlan los cambios efectuados en el sistema.
- El sistema no permite realizar la programación presupuestaria, por lo que el trabajo se realiza manual dando como resultado errores humanos.

4-Objetivo General

El Proyecto tiene como objetivo general mejorar en el Sistema de Formulación, Monitoreo y Evaluación de la Planificación del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) de manera tal que este cumpla con los requerimientos de la Institución en materia de los Procesos a los que atiende.

1. Costeo inmediato de la planificación operativa una vez es formulada.
2. Gestión de la planificación estratégica y operativa bajo un esquema de proyecto.
3. Reducción de tiempo en la planificación presupuestaria institucional.
4. Eliminación o reducción de matrices en Excel.
5. Respuesta operativa a la mitigación y/o reducción de niveles de riesgos.

5-Alcance

Es requerido como parte de los trabajos de la empresa que resulte adjudicada los siguientes:

1. Diseño de la mejora de la solución tecnológica.
2. Planificación de los trabajos requeridos para la mejora de la solución tecnológica basados en la definición de los Casos de Uso.
3. Construcción de la mejora de la solución tecnológica.
4. Implementación de las mejoras.
5. Pruebas a las mejoras de la solución tecnológica.
6. Entrenamientos.
7. Documentación.
8. Entrega de códigos versionados.

6-Capacitación

Se requiere de la elaboración y ejecución de un Plan de Capacitación Integral enfocado a cada grupo de usuarios internos del SeNaSa para que puedan conocer las nuevas funcionalidades y cambios dentro de la plataforma.

Se requiere de la capacitación directa de los usuarios internos (técnicos y funcionales) del SENASA, que garantice una efectiva transferencia de conocimientos.

La Consultora contratada deberá proponer y elaborar recursos didácticos: guías, manuales, presentaciones multimedia, material teórico, material de e-learning, etc.

La Consultora contratada será responsable del soporte funcional y técnico del sistema de información durante los primeros 12 meses posterior a la implementación. El soporte técnico será cubierto por la garantía, por lo que esta deberá proveer adicionalmente el soporte funcional una vez terminado el período de garantía.

7-Garantía del sistema de información

La empresa Consultora garantizará que todo el software funciona correctamente en forma independiente y conjunta. No se justificará que algún producto funcione incorrectamente por incompatibilidad funcional o de versión con otro software propuesto como parte de la solución integral.

Deberá proporcionar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los distintos componentes de software de la aplicación durante el período de garantía. Durante la vigencia de la misma, será su responsabilidad y sin cargo alguno para SeNaSa, solucionar cualquier falla detectada.

El período de garantía incluirá la asistencia de especialistas en temas de software y/o ante cualquier otra necesidad, dejando expresamente aclarado que los gastos que ello demande correrán por cuenta de la firma consultora contratada.

En relación a los problemas, estos podrán ser de los siguientes tipos:

- **Problema de fondo:** Es aquel que impide que se “use el sistema” y que el usuario pueda realizar su trabajo, o cuando la forma de operación del sistema no concuerda con lo establecido en la normativa vigente.
- **Problema de forma:** Es aquel relacionado con el uso del sistema de información que causa interferencia en el uso del sistema pero que no impide que se realice el trabajo.
 - El primero es el llamado problema crítico de forma, referido a formas de operación que no concuerdan con algún procedimiento reglamentario establecido.
 - El segundo es el problema no crítico de forma, que es aquél que no contradice la ley o reglamento alguno.

La Consultora contratada deberá especificar en la propuesta de la solución integral los siguientes temas:

- **Tiempo de atención:** se define como el intervalo de tiempo que sucede entre la entrega del reporte de error y la atención, donde la empresa se hace cargo de la solución del problema.
- **Tiempo de respuesta:** es el lapso de tiempo máximo que transcurre entre el tiempo de atención y el momento en que la empresa adjudicataria provee la alternativa para resolver el problema en cuestión: una corrección existente, una alternativa de solución que permite dar continuidad al uso de la aplicación, o una notificación de no-problema. Las notificaciones de no-problema deben ser validadas por SENASA previo a su aceptación.
- **Tiempo de solución:** es el lapso de tiempo máximo que transcurre entre la respuesta y el momento en que se produce la corrección final del problema.

8-Soporte funcional del sistema de información

La firma consultora contratada deberá contemplar la provisión de personal para ofrecer soporte funcional a los usuarios del sistema durante la etapa de implementación de las diferentes versiones del sistema por un período de seis (6) meses desde la puesta en marcha.

9- Soporte técnico del sistema de información

La Consultora contratada deberá capacitar a técnicos de SeNaSa en el mantenimiento y soporte técnico de primer nivel de las herramientas suministradas.

El soporte deberá incluir el empleo de herramientas de apoyo tales como la utilización de una base de conocimiento que permita a SeNaSa el registro y uso de las experiencias desarrolladas durante la duración del proyecto.

10-Propiedad intelectual

La firma consultora contratada deberá entregar los códigos fuentes del Sistema al SeNaSa, cuyos derechos de propiedad intelectual son y serán de propiedad exclusiva del SeNaSa. El código entregado debe incluir todos los componentes para generar los programas ejecutables requeridos para el funcionamiento del sistema.

11-requerimientos funcionales de usuario

El sistema debe ser analizado, diseñado, codificado y probado partiendo de una gestión de requerimientos basada en **Casos de Uso**, a partir de los cuales, la Consultora debe entregar el Sistema que cumpla con el flujo básico y sus flujos alternos; y los requerimientos funcionales que se deriven de los mismos.

Estas especificaciones de casos de uso serán provistas por SeNaSa y servirán como base para la Aceptación del Sistema entregado.

A continuación, se presenta el listado de casos de uso identificados en el alcance funcional del sistema con sus respectivos objetivos de negocio.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

1. Crear Plan Estratégico

Trazar los lineamientos y estrategias que los directivos de una organización consideran necesarios para alcanzar las metas a medio plazo identificadas.

2. Crear Periodos Estratégicos

Establecer el periodo de vigencia del Plan Estratégico, en el cual se va a dividir el POA.

3. Crear Estrategias

Establecer las líneas de acción que apliquen para cada año o conjunto de años.

4. Formular Factores Críticos de Éxito

Establecer un número limitado de áreas, aspectos, condiciones o variables en las que, si los resultados son satisfactorios, garantizan un rendimiento competitivo exitoso.

5. Formular Objetivos Estratégicos

Indicar las metas a desarrollar a nivel estratégico que una organización pretende alcanzar a largo plazo.

6. Formular Indicadores Estratégicos

Facilitar la medición del desempeño de los objetivos estratégicos que se derivan de los Factores Críticos de Éxito.

7. Ponderar Indicadores Estratégicos

Asignar a cada indicador un peso particular según su impacto o relevancia en el alcance de las metas trazadas.

8. Dar Seguimiento Indicadores Estratégicos

Enumerar las razones por las que un indicador estratégico ha tenido cierto comportamiento.

9. Monitorear Indicadores Estratégicos

Recolectar, analizar y utilizar información para ver el progreso de los indicadores en busca del alcance de sus objetivos.

10. Evaluar Indicadores Estratégicos

Valorar los resultados de un indicador estratégico, de manera que se puedan hacer proyecciones y correcciones en busca del logro de los resultados esperados.

11. Dar Seguimiento Estrategias

Enumerar las razones por las que una iniciativa estratégica ha tenido cierto comportamiento, en caso de que el resultado no sea el esperado revisar el plan y hacer las correcciones o tomar las decisiones de lugar.

12. Dar Seguimiento a Objetivos Estratégicos

Enumerar las razones por las que un objetivo estratégico ha tenido cierto comportamiento, en caso de que el resultado no sea el esperado se debe revisar el plan y hacer las correcciones o tomar las decisiones de lugar.

13. Evaluar Objetivos Estratégicos

Valorar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de manera que se puedan hacer proyecciones y correcciones en busca del logro de los resultados esperados.

14. Actualizar Cuadro de Mando Institucional

Traducir la estrategia en objetivos relacionados entre sí, medidos a través de indicadores y ligados a unos planes de acción que permiten alinear el comportamiento de los miembros de la organización con la estrategia de la misma.

15. Levantar Riesgos Estratégicos

Identificar los riesgos que pueden impactar a nuestro Plan Estratégico para poder gestionarlos y evitar su ocurrencia (en caso de ser negativos).

16. Clasificar Riesgos Estratégicos

Asignar a cada riesgo estratégico un peso particular según su impacto en caso de ocurrencia.

17. Análisis de Impacto de los Riesgos Estratégicos

Clasificar el tipo de impacto (tecnológico, ambiental, financiero, económico, operativo, reputacionales, técnico).

18. Crear Acciones Preventivas/Contingencia de Riesgos Estratégicos

Elaborar un plan de acción que incluye actividades que tienen como fin el evitar la ocurrencia de los riesgos negativos identificados, y preparar la institución en caso de que los riesgos positivos se presenten.

19. Dar Seguimiento a Acciones Preventivas/Contingencia de Riesgos Estratégicos

Verificar el cumplimiento de las acciones preventivas/contingencia de riesgos estratégicos, en caso de que la ejecución del plan no sea la esperada se debe revisar el plan y hacer las correcciones o tomar las decisiones de lugar.

20. Formular Prioridades Directivas

Identificar los lineamientos directivos, y aquellas actividades identificadas como prioritarias y que deben ser incluidas tanto en el Plan Estratégico Institucional como en los Planes Operativos Anuales.

21. Formular FODA

Hacer un análisis interno de la institución, así como también un análisis del entorno. Este análisis incluye: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Partiendo del FODA se procede con la formulación de actividades e indicadores de la planificación.

22. Dar Seguimiento a FODA

Revisar el FODA para verificar como se han atacado las debilidades y amenazas, si se han aprovecha las oportunidades y si se ha sacado provecho de las fortalezas que fueron identificadas.

23. Formular Estrategia de Valor

Registrar la información básica de la estratégica de valor como título, factor crítico, estrategia en que se enmarca, tipo, acciones, tiempo, impacto, costos, entre otros.

24. Aprobar Estrategia de Valor

Asignar un estado en que la GPLAD evalúa la oportunidad de implementar o no la Estrategia de Valor. Puede ser aprobada, rechaza, pospuesta, o devuelta.

25. Dar Seguimiento a Estrategia de Valor

Revisar de las Estrategias de Valor aprobadas las acciones de la planificación de las mismas, para gestionarlas y velas por su optimo cumplimiento.

GRUPOS DE INTERÉS

26. Formular los Grupos de Interés

Identificar a aquellas personas, grupos y organizaciones que se ven afectadas (tanto negativa como positivamente) de forma directo o indirecta por las actividades o decisiones tomadas.

27. Categorizar los Grupos de Interés

Determinar todas las personas, instituciones y empresas relacionadas directa o indirectamente con el SeNaSa.

28. Crear Objetivos de Grupos de Interés

Definir cómo se relaciona SeNaSa con los Grupos de Interés.

29. Crear Requisitos de los Grupos de Interés

Identificar las necesidades y exigencias de los grupos de interés que SeNaSa debe satisfacer.

30. Crear Expectativas de los Grupos de Interés

Identificar los aspectos que tanto SeNaSa o los Grupos de Interés les interesa satisfacer.

31. Categorizar impacto de los Grupos de Interés

Clasificar el nivel de impacto que tienen los Grupos de Interés con SeNaSa.

32. Categorizar Influencia de los Grupos de Interés

Clasificar el nivel de influencia que tienen los Grupos de Interés con SeNaSa.

- 33. *Categorizar Poder de los Grupos de Interés*
Clasificar el nivel de poder que tienen los Grupos de Interés con SeNaSa.
- 34. *Categorizar Dependencia de los Grupos de Interés*
Clasificar el nivel de dependencia que tienen los Grupos de Interés con SeNaSa.
- 35. *Crear relaciones entre Categorías*
Cruzar las variables categorizadas (impacto, influencia, poder y dependencia).
- 36. *Dar Seguimiento a los Grupos de Interés*
Verificar que los Grupos de Interés cumplen (parcial o totalmente) con requisitos y expectativas.
- 37. *Evaluar los Grupos de Interés*
Analizar el comportamiento de los distintos Grupos de Interés.

PLANIFICACIÓN OPERATIVA

Formulación

- 38. *Crear Planificación Operativa Anual (POA)*
Trazar los lineamientos que los líderes de la organización consideran necesarios para alcanzar las metas a corto plazo identificadas en cada periodo estratégico.
- 39. *Formular Resultados Operativos*
Registrar una meta u objetivo esperado, medible y alcanzable en un plazo no mayor a un año que se concretiza al desarrollar actividades relevantes o proyectos.
- 40. *Crear Indicadores Operativos*
Formalizar los indicadores que facilitan la medición de los resultados definidos en los planes operativos anuales (POA).
- 41. *Configurar Indicadores Operativos*
Definir los aspectos relevantes del indicador operativo, estos aspectos son: fuente de verificación, prioridad directiva, indicador de origen, tipo de medición, fórmula de cálculo y tipo de gráfico.
- 42. *Crear Metas de los Indicadores (Incluye Programación Temporal y Territorial)*
Establecer la meta de cada mes y el tipo de meta del indicador. Los meses en que no apliquen la medición deben quedar en blanco.
- 43. *Llenar las Fichas de Indicadores*
Establecer puntos de relevancia que contribuirán con la medición de los indicadores, estos puntos son: Línea basal, frecuencia de medición, tendencia deseada y el comportamiento del indicador.
- 44. *Relacionar Indicadores Operativos con Estratégicos*
Señalar a que estrategias contribuye cada indicador, es decir, en que aporta o fortalece la estrategia que ha pautado la institución.
- 45. *Crear Actividades Compuestas*
Agrupar todas las actividades que tienen un mismo propósito.

46. Crear Actividades Simples

Actividades puntuales que forman parte de una actividad compuesta o una actividad individual dentro de la planificación.

47. Clasificar Actividades Simples

Identificar el tipo de actividad simple (operativa, recurrente, de mejora, preventivas, de contingencias, de innovación, de control), y que pueda ser parametrizable.

48. Asignar recursos a las actividades simples

Identificar los recursos necesarios para la realización de la actividad en formulación, en caso de que aplique.

49. Crear Planes Sustantivos parametrizables

Poder clasificar los distintos planes de acuerdo a la afinidad de actividades e insumos (por ejemplo, plan de apoyo a la marca, plan de gestión de información, plan de cobertura tecnológica, plan de contratación de personal, plan de infraestructura física).

Seguimiento

50. Cargar Evidencias Actividades

Mostrar la evidencia que sustente que la actividad fue realizada.

51. Dar Seguimiento Cumplimiento Actividades

Velar como líderes del proceso de planificación que las áreas completen sus actividades y caguen las evidencias de lugar.

52. Completar Hoja de Vida de los Indicadores

Plasmar los resultados de la ejecución mental de un indicador.

Monitoreo

53. Analizar Indicadores (Trimestral)

Explicar el comportamiento trimestral de los indicadores en el trimestre, entre los aspectos que se explican están: “descripción del resultado obtenido”, “factores que influyeron en el logro o no de los resultados”, “perspectiva para el logro de meta anual del indicador” y la “comparación entre lo programado y lo ejecutado en el periodo”.

54. Generar Reporte de Indicadores

Crear reportes informativos en los cuales la organización pueda ver el comportamiento de sus indicadores, este reporte contiene una breve explicación cualitativa y gráfica para la toma de decisión.

55. Generar Reporte de Actividades

Crear reportes informativos en los cuales la organización pueda ver el cumplimiento de sus actividades, este reporte contiene una breve explicación cualitativa y gráfica para la toma de decisión.

Evaluación

56. Analizar Indicadores (Semestral)

Explicar el comportamiento semestral de los indicadores en el trimestre, entre los aspectos que se explican están: “descripción del resultado obtenido”, “factores que influyeron en el logro o no de los resultados”, “perspectiva para el logro de meta anual del indicador” y la “comparación entre lo programado y lo ejecutado en el periodo”.

57. Generar Reporte de Indicadores

Crear reportes informativos en los cuales la organización pueda ver el comportamiento de sus indicadores, este reporte contiene una breve explicación cualitativa y gráfica para la toma de decisión.

58. Generar Reporte de Actividades

Crear reportes informativos en los cuales la organización pueda ver el cumplimiento de sus actividades, este reporte contiene una breve explicación cualitativa y gráfica para la toma de decisión.

Memorias Institucionales

59. Crear Memoria Institucional

Construir un histórico de los logros del año de la institución, resaltando las fortalezas institucionales.

PROYECTOS INSTITUCIONALES

Formulación

60. Crear Proyectos

Definir los proyectos aprobados para trabajar durante el año en formulación.

61. Asignar Patrocinador del Proyecto

Identificar la máxima autoridad del proyecto (uno o varios).

62. Asignar Project Manager del Proyecto

Identificar el gestor principal del proyecto.

63. Asignar Líder del proyecto por parte de la PMO

Identificar el líder de proyecto desde la PMO de SeNaSa.

64. Crear hitos del proyecto

Identificar aquellas actividades que por su relevancia dentro del proyecto son consideradas puntos de control, que marcan avances considerables dentro del proyecto.

65. Crear actividades

Actividades puntuales que forman parte de una actividad compuesta o una actividad individual dentro de la planificación.

66. Programar temporal de las actividades

Plasmar la fecha de inicio y fin de las actividades.

67. Asignar recursos actividades del proyecto

Identificar los recursos necesarios para la realización de la actividad en formulación, en caso de que aplique (adquisiciones, insumos y presupuesto).

Seguimiento

68. Cargar Evidencias Seguimiento Actividades

Mostrar la evidencia que sustente que la actividad fue realizada.

69. Completar Hoja de Vida de los Indicadores de los Proyectos

Plasmar los resultados de la ejecución mental de un indicador

70. Generar reporte de seguimiento a proyectos

Obtener un reporte comparativo de ejecución de actividad, y la ejecución de los recursos programados.

Monitoreo

71. Analizar Indicadores (Trimestral)

Explicar el comportamiento trimestral de los indicadores en el trimestre, entre los aspectos que se explican están: “descripción del resultado obtenido”, “factores que influyeron en el logro o no de los resultados”, “perspectiva para el logro de meta anual del indicador” y la “comparación entre lo programado y lo ejecutado en el periodo”.

72. Generar Reporte de Indicadores

Crear reportes informativos en los cuales la organización pueda ver el comportamiento de sus indicadores, este reporte contiene una breve explicación cualitativa y gráfica para la toma de decisión.

73. Generar Reporte de Actividades y Recursos

Crear reportes informativos en los cuales la organización pueda ver el cumplimiento de sus actividades y ejecución de los recursos programados, este reporte contiene una breve explicación cualitativa y gráfica para la toma de decisión.

Evaluación

74. Analizar Indicadores (Semestral)

Explicar el comportamiento semestral de los indicadores en el trimestre, entre los aspectos que se explican están: “descripción del resultado obtenido”, “factores que influyeron en el logro o no de los resultados”, “perspectiva para el logro de meta anual del indicador” y la “comparación entre lo programado y lo ejecutado en el periodo”.

75. Generar Reporte de Indicadores

Crear reportes informativos en los cuales la organización pueda ver el comportamiento de sus indicadores, este reporte contiene una breve explicación cualitativa y gráfica para la toma de decisión.

76. Generar Reporte de Actividades y recursos

Crear reportes informativos en los cuales la organización pueda ver el cumplimiento de sus actividades y ejecución de recursos, este reporte contiene una breve explicación cualitativa y gráfica para la toma de decisión.

SEGUIMIENTO A COMPRAS Y CONTRATACIONES

Formulación

77. Crear Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)

Compilar todas las compras y contrataciones planificadas por las distintas áreas.

Ejecución

78. Crear periodos de programación presupuestaria

Establecer los trimestres en los que se estarán ejecutando las distintas compras y contrataciones institucionales.

79. Aprobación de la programación presupuestaria

Obtener el consentimiento de la máxima autoridad de la institución, indicando con cuales de las compras y contrataciones planificadas podemos proceder. El sistema debe ser capaz de organizar trimestralmente las programaciones presupuestarias trimestrales para la aprobación del usuario con la máxima autoridad en la institución o su representante.

80. Ejecución del PACC

Ejecutar las compras y contrataciones institucionales planificadas.

Seguimiento & Monitoreo

81. Reportes cuantitativos por centro de costo

Informar por centro de costo la cantidad de compras y contrataciones ejecutadas, haciendo comparativos entre programadas y no programadas.

82. Reportes de seguimiento a las compras

Informar sobre la efectividad de los procesos de compras.

Evaluación

83. Reportes cualitativos por centro de costo

Informar por centro de costo la cantidad de compras y contrataciones ejecutadas, haciendo comparativos entre programadas y no programadas.

84. Reportes consolidado de seguimiento a las compras

Informar sobre la efectividad de los procesos de compras.

MÓDULO A PRESUPUESTO

Formulación

85. Crear gastos fijos.

Insertar todos los gastos fijos en los que incurre la institución por centro de costo.

86. Crear Presupuesto de gastos e inversiones.

Unificar los gastos fijos con el PACC, para así tener el consolidado del presupuesto total institucional.

87. Crear Presupuesto de Ingresos

Proyectar ingresos mensuales por fuente de financiamiento (parametrizables).

88. Establecer cápitales

Registrar las cápitales establecidas en el tiempo, así como otras fuentes de financiamiento.

Ejecución

89. Ejecución del Presupuesto (PACC y Gastos Fijos)

Ejecutar el pago de los gastos fijos de la institución, además, ejecutar las compras y contrataciones.

Seguimiento & Monitoreo

90. Reportes cuantitativos por centro de costo

Informar por centro de costo del porcentaje de presupuesto ejecutado y su excedente.

91. Reportes de ejecución

Informar el presupuesto ejecutado a nivel institucional y su excedente.

Evaluación

92. Reportes cualitativos por centro de costo

Informar por centro de costo el porcentaje de presupuesto ejecutado y su excedente, además, de un análisis cualitativo de rendimiento de cuentas.

93. Reportes consolidado de la ejecución presupuestaria

Informar el presupuesto ejecutado a nivel institucional del año.

GESTIÓN DE CAMBIOS

94. Generar solicitudes de cambio

Solicitar cambios dentro de la planificación realizada (cambios de descripción de indicador, cambios en actividades, cambios de metas, programación de actividades, agregar recursos, cualquier otro cambio necesario fuera de las fechas programadas). Esta solicitud es notificada automáticamente por correo al gestor de la solicitud.

95. Dar respuesta a cambio solicitado

Responder dentro del sistema si el cambio solicitado es aprobado, rechazado o pospuesto. Esta decisión es notificada automáticamente por correo al usuario solicitado.

USUARIOS Y ROLES

96. Definir roles (parametrizables)

Identificar los diferentes roles dentro del sistema (según la necesidad presentada).

97. Generar solicitudes de roles

Solicitar cambios dentro de los roles establecidos dentro del sistema.

98. Dar respuesta a cambio solicitado

Responder dentro del sistema si el cambio solicitado es aprobado, rechazado o pospuesto. Esta decisión es notificada automáticamente por correo al usuario solicitado.

12-Requisitos no funcionales básicos

A continuación, se listan los requisitos no funcionales básicos que SeNaSa ha definido como indispensables en la mejora de su solución tecnológica. Esta lista no es restrictiva ni limitativa, pero si constituye el conjunto básico de Operaciones que debe ser cubierto por el Sistema de Información que sea Desarrollo y/o Implementado.

1. Generales:

- 1.1. Cuando existan campos de búsqueda en un formulario, el usuario debe ser capaz de consultar el dato con una de las siguientes opciones, según aplique el caso:
 - a. Lista Desplegable Seleccionable: cuando la lista no exceda los diez registros.
 - b. Lista Desplegable Indexada: cuando la lista exceda los diez registros y la consulta no consuma muchos recursos del sistema.
 - c. Cuadros de Diálogo con Parámetros: cuando la lista exceda los diez registros y la consulta consuma muchos recursos del sistema.
- 1.2. El sistema debe permitir al usuario configurar la paginación en las rejillas de datos, permitiéndole realizar las siguientes acciones:
 - a. Indicar la cantidad de registros que requiere ver por página. (*Ejemplo: 25, 50, 100, Todos*).
 - b. En el caso de que el usuario seleccione Todos, el sistema debe presentar en una sola página todos los registros, los cuales podrá ver utilizando la barra de desplazamiento vertical.
 - c. El usuario debe ser capaz de dirigirse a la primera página o a la última página, sin tener que ir paginando una a una. (*Ejemplo: <<, 3, 4, 5, 6, 7, >>; cuando existan más de 10 páginas, y el usuario puede pasar a la primera o a la última sin tener que ir una a una*).
 - d. Indicar el número de la página actual de la rejilla, las páginas anteriores, las páginas posteriores. (*Ejemplo: 1, 2, 3, 4, n; donde actualmente el sistema presenta la página #3, las anteriores y las posteriores a la #3*).

- 1.3. La configuración regional del sistema debe estar alineada a la configuración regional del servicio de directorio en la red distribuida de la Institución, en términos de formatos de fecha, formato de moneda, números y sistemas de caracteres.
- 1.4. El sistema debe permitir filtrar información por múltiples criterios de búsqueda aplicable a cada pantalla de la herramienta.
- 1.5. El usuario debe ser capaz de tener reportes dinámicos o consultas ad-hoc, donde él mismo pueda seleccionar los campos que requiere visualizar al momento de generar el reporte o realizar la consulta; de manera que pueda ser exportada a Excel sin necesidad de re-trabajar en el mismo luego de la exportación. De igual forma el sistema debe ser capaz de proveer cubos de información actualizables en el tiempo.

2. **Navegación y Usabilidad.**

2.1. **Interface de Inicio:**

El usuario debe ser capaz de visualizar un resumen con las últimas actualizaciones realizadas concernientes a los indicadores y actividades tanto del POA, como de los Proyectos; tanto del usuario autenticado como de los integrantes de su Gerencia dependiendo del rol que el mismo posea. Estos resúmenes deben incluir lo siguiente:

- a. **Actividades actualizadas en los últimos ## días** (este número debe ser un campo configurable). Estos registros deben poseer, como mínimo, los siguientes datos:
 - Fecha de la Actualización
 - Nombre de la Actividad
 - Responsable
 - Tipo de Actualización (Evidencia Cargada, Porcentaje de Avance, Recursos Agregados)
- b. **Actividades próximas a vencer.** Estos registros deben poseer, como mínimo, los siguientes datos:
 - Nombre de la Actividad
 - Responsable
 - Fecha Fin de la Actividad
 - Días Restantes
- c. **Actualizaciones de los Indicadores**, donde se presente un resumen de los últimos Indicadores analizados. El sistema debe permitirle al usuario poder ver, como mínimo, la siguiente información:
 - Visualizar desde el estado actual del indicador al detalle de dicho estado. *(Ejemplo: Porcentaje Afiliados Captados | 40% → El Usuario puede, de una manera rápida, ir al detalle de este estado del indicador)*
 - Poseer alertas visuales concernientes a vencimientos de plazos para el análisis del indicador.

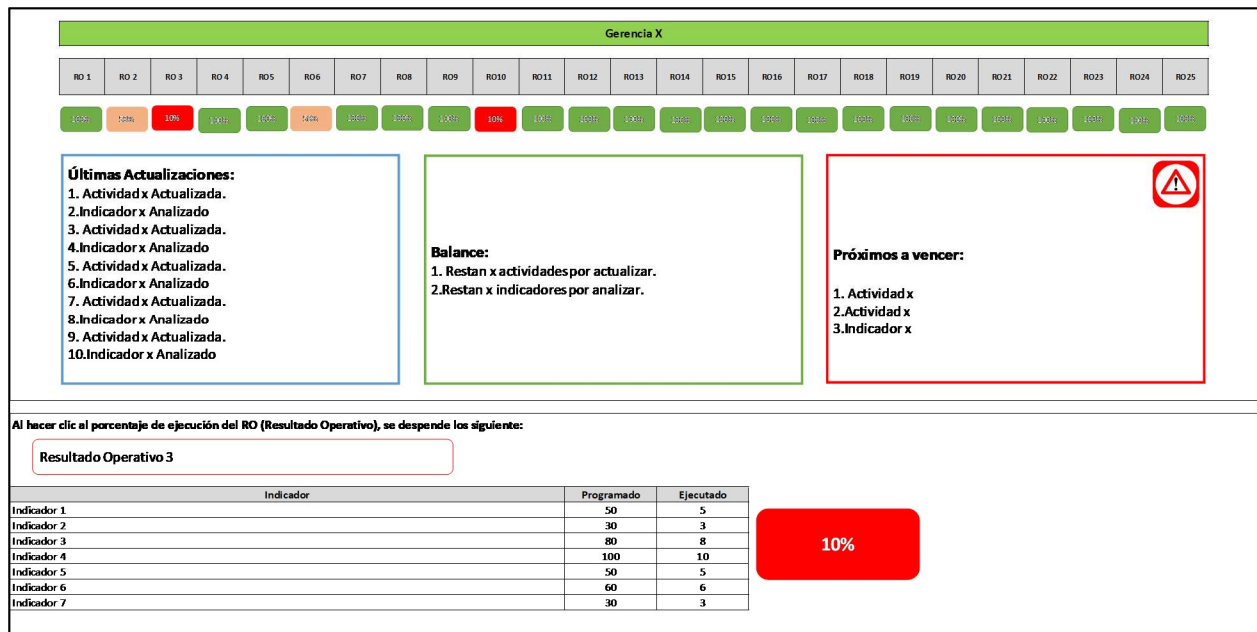


Ilustración 1. Prototipos customizables como referencia para los puntos a, b y c. El diseño podría irse ajustando en el proceso de Diseño.

2.2. Navegación y Jerarquías de los Procesos:

- El usuario debe ser capaz de poder visualizar de manera agrupada los proyectos y las actividades compuestas al entrar al Bloque de Proyectos y Bloque de Actividades respectivamente.
- El usuario debe ser capaz de formular en cascada las Estrategias, Factores Críticos de Éxito, Indicadores Estratégicos, Resultados Operativos y por último los Indicadores Operativos.

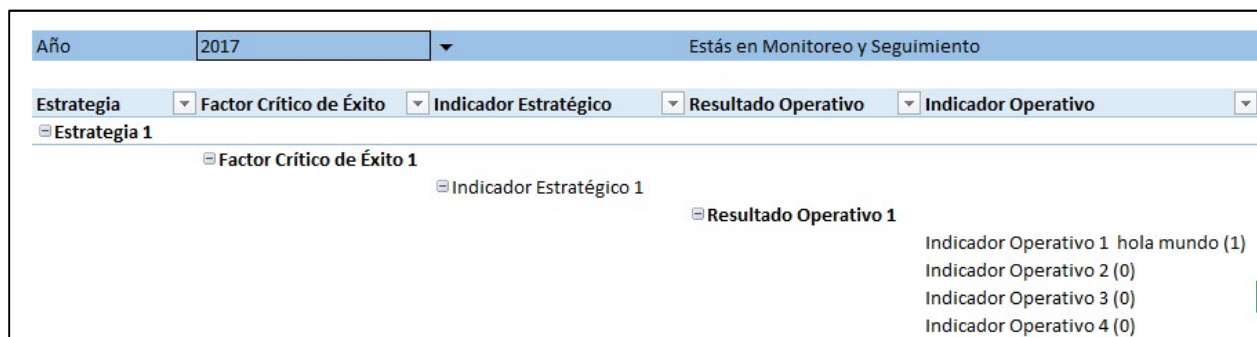


Ilustración 2 Prototipo de cascada de formulación de la estrategia.

- La herramienta debe permitir al usuario formular las Actividades Compuestas y Simples desde el Indicador Operativo. De igual forma debe permitir la formulación de los proyectos desde los indicadores operativos.

- d. Luego de pasado el estado de formulación, cuando la planificación esté en Seguimiento, el usuario debe ser capaz de realizar el análisis del Indicador Estratégico a partir del Bloque Estratégico.

2.3. Seguimiento a la Planificación Institucional:

- a. Luego de pasado el estado de formulación, cuando la planificación esté en Seguimiento, el usuario debe ser capaz de realizar el análisis del Indicador Operativo a partir del Bloque Estratégico.

2.4. Interface de auditoría:

- a. El sistema debe generar bitácora de cambios de los principales registros que generen los usuarios, de manera que se puedan realizar las auditorías requeridas a dichos registros hasta el momento. Estos principales registros son las actividades, proyectos e indicadores.

2.5. Interface de proyectos:

- a. El usuario debe ser capaz de gestionar en la información relacionada a los proyectos formulados de manera independiente a la gestión de su POA.
- b. El sistema debe visualizar la información de los proyectos de manera gráfica, por ejemplo, Diagrama de Gantt.

2.6. Alertas

- a. El sistema debe generar alertas y notificaciones de eventos o acciones importantes dentro del sistema, tales como:
 - Actividades del POA próximas a vencer.
 - Actividades de Proyectos próximas a vencer.

Estas alertas deben ser parametrizadas o configurables de acuerdo a los requerimientos del usuario.

2.7. Reportería

El sistema debe exportar los contenidos de información de las pantallas requeridas a Word, Excel y PDF. De igual manera, la Reportería del sistema debe ser exportada en dichos formatos.

2.8. Interfaces con otros sistemas internos

El sistema debe hacer interfaces con el ERP de la institución para poder ejecutar los procesos de seguimiento al presupuesto y compras.

2.9. Parametrización

El sistema debe permitir la parametrización y configuración de valores tanto a nivel del sistema como de cada uno de los procesos contenido.

13- Priorización de la entrega

Módulo	Prioridad
1. Generales	Prioridad 3
2. Inicio	Prioridad 3
3. Planificación	Prioridad 1
4. Bloque de Actividades	Prioridad 1
5. Bloque de Proyectos	Prioridad 1
6. Recursos	Prioridad 1
7. Reportes	Prioridad 2
8. Gestión de Compras	Prioridad 2
9. Estrategias de Valor	Prioridad 2
10. Gestión de Memoria Institucional	Prioridad 3
11. Panel Administrativo	Prioridad 1
12. Accesos y Permisos	Prioridad 1
13. Integración con Dynamics AX	Prioridad 1

14- Levantamiento de Procesos funcionales

Tomando el listado de requerimientos funcionales la Consultora deberá realizar un levantamiento detallado de cada proceso donde sea definido junto al usuario el flujo de trabajo de cada proceso. Cada proceso revisado debe quedar debidamente documentado de acuerdo a los estándares de documentación definidos en SeNaSa y será entregado como un Manual de Procedimientos de Sistema de Formulación, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SIFOMEPE).

15-Requerimientos no funcionales.

1. *Arquitectura de la Aplicación*

Se requiere que la solución sea diseñada y desarrollada bajo un Framework establecido y contemplando un patrón de diseño. Al empaquetar una gran cantidad de código reutilizable dentro de un framework, se ahorra mucho tiempo de programación, en comparación con la reescritura de código nuevo cada vez que una aplicación es escrita. La combinación de los frameworks y patrones de diseño aceleran el desarrollo de aplicaciones y garantiza un nivel inicial de calidad alto.



2. *Seguridad*

La aplicación debe tener la capacidad de integrarse con Microsoft Active Directory para fines de autenticación de usuarios internos y externos de la aplicación, dicha integración debe permitir establecer un esquema de autorización basado en roles. Los detalles de configuración de dichos roles se serán definidos dentro la aplicación.

Dentro las funcionalidades de autenticación requeridas mencionamos:

1. Expiración de sesión por inactividad
2. Delegación de permisos para ejecutar tareas de usuarios en vacaciones
3. Control de Acceso Basado en Roles y perfiles
4. Auto gestión de solicitudes para grupos especiales de Usuarios:
 - a. Solicitud y mantenimiento de claves
 - b. Creación y cancelación de usuarios
5. Auto gestión de solicitudes de solicitud y mantenimiento de claves usuarios individuales
6. Autenticación con certificados digitales para usuarios externos.
7. Canales de comunicación encriptados usando SSL/TLS
8. Soportar Esquemas Federados de Autenticación.

Los usuarios externos de la institución solo podrán acceder los servicios disponibles en el Extranet, utilizando los mecanismos antes mencionados. Este esquema de autenticación debe ser el mismo tanto para aplicaciones web como para los web services.

En cuanto a la autenticación de los usuarios internos y externos la solución debe ser capaz de mantener ámbitos (realms) de seguridad independientes y los mismos deben ser capaz de establecer una relación de confianza para que componentes externos e internos de la aplicación tenga la capacidad de intercambiar información manteniendo un debido nivel de segregación y seguridad entre los usuarios, los componentes y las sesiones.

La solución debe ser construida de forma tal que pueda aprobar una validación de seguridad en base a las especificaciones de OWASP Top 10 – 2013.

La solución debe ser capaz de generar logs que permitan monitorizar el correcto funcionamiento de la solución y que de presentarse algún problema con la misma dichos logs sirven de apoyo informativo para diagnosticar el problema.

La solución debe ser capaz de generar logs de auditoria que permitan auditar, de manera completamente trazable, todas las actividades realizadas por todos los usuarios internos y externos de la aplicación, así como también la ejecutada por cualquier proceso programado.

Todo acceso a la base de datos deberá realizarse con usuarios encriptados y controlados. Todo dato de clave almacenado en la base de datos debe estar encriptado de manera que solo sea posible su acceso a través de los sistemas protegidos por los mecanismos de seguridad de acceso. Todo evento de error del sistema debe quedar debidamente registrado y catalogado para revisión y/o análisis futuro con todos los detalles pertinentes que faciliten la eficacia en la mejora continua a través de la evaluación del registro.

3. Usabilidad

Uno de los aspectos más importantes de esta nueva solución debe ser lo referente a la usabilidad, la cual deberá procurar un entorno de trabajo agradable, fácil y rápido para los usuarios.

En términos generales, el sistema **debe presentar todas las funcionalidades en español**, tanto para los módulos de usuarios finales como para las funciones de administración. Este debe tener siempre a la vista todas las opciones posibles, con botones y texto de tamaños adecuados que contrasten con el fondo de las pantallas, cuya navegación este acorde con la intuición.

La solución **debe ser cien por ciento (100%) web** tanto para las funcionalidades de usuario final como para toda la funcionalidad de administración, por lo que es mandatorio el uso de un navegador para interactuar con el sistema. Esta debe **operar de manera independiente del navegador** que se utilice.

La información de los formularios que corresponda a **listas de selección deberá ser administrable**. Contar con herramientas y características necesarias para su administración, la realización de búsquedas y la posibilidad de realizar consultas de índole general.

El diseño gráfico de los sistemas debe estar alineado con lo dictado por el diseño gráfico institucional del Seguro Nacional de Salud.

El sistema debe propender por el desarrollo de la cultura que minimice el uso del papel. Para ello, hasta donde sea posible, deberá hacer uso de las diferentes características de la tecnología, tales como documentos electrónicos, imágenes digitales, uso de firma o certificado digital, buscando minimizar la sobrecarga de las redes de transporte de datos.

4. Desempeño

Se debe garantizar la confiabilidad, la seguridad y el desempeño de la Herramienta para todos los usuarios, de diferentes roles en la institución en todas sus oficinas a nivel nacional. En este sentido la información almacenada podrá ser consultada y actualizada permanente y simultáneamente, sin que se afecte el tiempo de respuesta.

Este sistema debe responder al acceso de todos los usuarios y a todos los procesos (background - foreground), independientemente del nivel de la demanda, con tiempos de respuesta aceptables y uniformes acordes con disposiciones tecnológicas del Seguro Nacional de Salud y los estándares de desempeño de la industria.

5. Escalabilidad

El sistema debe ser construido sobre la base de un desarrollo evolutivo e incremental, de manera tal que nuevas funcionalidades y los requerimientos relacionados puedan ser incorporados afectando el código existente de la menor manera posible; para ello deben incorporarse aspectos de reutilización de componentes.

El sistema debe estar en capacidad de permitir en el futuro el desarrollo de nuevas funcionalidades, modificar o eliminar funcionalidades después de su construcción y puesta en marcha inicial.

6. Facilidad de uso

El sistema debe ser de fácil uso, que no precise de entrenamiento directo a los usuarios del SENASA y que la capacitación sea simple.

El sistema no debe permitir el cierre de una operación hasta que todos sus procesos, subprocesos y tareas relacionados, hayan sido terminados y cerrados satisfactoriamente.

El ingreso de información al sistema debe diseñarse con transacciones que permitan el ingreso de los datos de forma parcial; es decir, que el tamaño de las páginas de registro (o formularios) de información sean adecuadas de acuerdo con la estabilidad de la red.

El sistema debe presentar mensajes de error que permitan al usuario identificar el tipo de error y comunicarse con el administrador del sistema.

7. *Flexibilidad*

El sistema debe ser diseñado y construido con los mayores niveles de flexibilidad en cuanto a los parámetros de los datos, de tal manera que la administración del sistema sea realizada por un administrador funcional del sistema o varios administradores por procesos.

8. *Instalación:*

El sistema debe ser fácil de instalar en las plataformas de hardware y software definidas por la Gerencia de Tecnología de la Información del Seguro Nacional de Salud.

El sistema debe ser de fácil operación por el área técnica de la Gerencia de Tecnología de la Información del Seguro Nacional de Salud, y que demande un bajo nivel de soporte de los usuarios del sistema.

9. *Mantenibilidad:*

Todo el sistema deberá estar **completamente documentado**, cada uno de los componentes de software que forman parte de la solución propuesta deberán estar debidamente documentados tanto en el código fuente como en los manuales de administración y de usuario. La **ayuda deberá estar disponible en línea accesible y asociada a cada interface**.

El sistema debe contar con una **interfaz de administración** que incluya: Administración de usuarios, Administración de módulos y Administración de parámetros. En cada una de éstas secciones deberá ofrecer todas las opciones de administración disponibles para cada uno.

El sistema debe estar en capacidad de permitir en el futuro su fácil mantenimiento con respecto a los posibles errores que se puedan presentar durante la operación del sistema.

Las solicitudes de mejoras y nuevas funcionalidades del aplicativo serán implementadas de acuerdo a la programación de implementación durante la ventana de mantenimiento establecida. Con excepción de los cambios de emergencia, resultado a detección de fallas en el sistema.

10. *Validación de la información*

El sistema debe **validar automáticamente la información** contenida en los formularios de ingreso. En el proceso de validación de la información, se deben tener en cuenta aspectos tales como obligatoriedad de campos, longitud de caracteres permitida por campo, manejo de tipos de datos, entre otros.

El **control de entrada de datos debe guardar la integridad de la información** que ingresa al sistema. El sistema debe contener una forma integrada y única de controlar la calidad de la información ingresada mediante a frameworks de validación de datos que conserven la estandarización en la mayor medida posible.

11. *Interoperabilidad*

El sistema debe estar en **capacidad de interactuar con las diferentes entidades** con las que SeNaSa tiene relación operativa y deberá establecer facilidades y controles para permitir el acceso a la información a los sistemas autorizados de otras entidades del estado con el propósito de consultar la información pertinente para cada una de ellas.

Para ello deberá cumplir con lo establecido en la norma de Interoperabilidad de la OPTIC (Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicaciones) **NORTIC A4**.

17-Organización, Planificación y Control

Los Oferentes deberán especificar en su propuesta, la metodología a usar para los siguientes casos:

1. *Metodología de administración del proyecto*

Metodología para el análisis, diseño detallado, desarrollo, construcción y control de calidad del sistema de información. Se exigirá que el código de las aplicaciones esté documentado en notación UML 2.0, que permitirá visualizar cómo funciona el sistema, junto con conocer y especificar la arquitectura y comportamiento del sistema. Se espera que La Consultora contratada proponga una metodología del tipo iterativo incremental para el desarrollo del sistema.

La metodología propuesta debe contemplar la definición de entregables parciales, gestión del cambio, actividades de post-implementación, recursos de contraparte requeridos, migración de datos, transición del sistema actual al nuevo.

2. *La gestión del proyecto, debe manejarse bajo la metodología del PMI, contemplando las etapas de:*

- A- Inicio
- B- Planificación
- C- Ejecución
- D- Monitoreo y control
- E- Cierre

Cada etapa debe presentar y cerrarse con los entregables de gestión de proyecto correspondientes.

3. *Metodología de documentación del proyecto:*

Debe contemplar al menos:

- Plan de trabajo detallado (inicial)
- Diseño general preliminar (incluye prototipo)
- Planificación detallada de la ejecución del proyecto
- Diseño detallado del Sistema de información
- Plan de capacitación
- Manual de instalación
- Manual de usuario (manual de capacitación para usuarios del sistema)
- Manual de capacitación para soporte y operación de sistema
- Implementación
- Plan de lanzamiento
- Formulario de aceptación técnica
- Listado de chequeo de seguridad
- Condiciones de aceptación
- Mecanismos de control de cambios de alcance y control de versiones Metodología de Capacitación y Comunicación de usuarios finales y personal técnico.
- Metodología de soporte y garantía del sistema de información.

4. *Plazo de los Trabajos*

El proyecto tendrá una duración no mayor a 6 meses.

El plazo previsto para la ejecución de los trabajos debe tener en cuenta que el Sistema deberá estar en total funcionamiento a los 6 meses después de firmado el contrato. El adjudicatario deberá proveer el soporte técnico del sistema de información y el desarrollo de ajustes menores. Adicionalmente, SENASA podrá renovar el soporte funcional por plazos mensuales.

5. *Equipos de trabajo*

La metodología a utilizar debe contemplar la organización de los equipos de trabajo y responsabilidades tanto de la empresa oferente como del personal de contraparte que designe SENASA.

La supervisión de los trabajos será realizada por el Coordinador de Proyecto, el cual será el integrador entre el adjudicatario y el Comité Ejecutivo en todos los aspectos técnicos - operativos del proyecto.

El Coordinador deberá controlar el proyecto a través del monitoreo del progreso del trabajo, evaluación de los desvíos y acciones de corrección. Para ello utilizará como herramientas de comparación y seguimiento, al menos, la carta de proyecto, el plan de proyecto y el cronograma.

A los fines de la supervisión deberán considerarse como pautas rectoras básicas las que se expresan a continuación:

- El Coordinador de Proyecto sostendrá reuniones periódicas con el Director de proyecto de la Contratista, para hacer seguimiento de la ejecución, mínima, una (1) vez por semana. También convocará a los equipos de trabajo a reuniones de estado periódicas y específicas para controlar, revisar e informar el avance del proyecto, identificar necesidades puntuales de coordinación o toma de decisiones y evaluar la integralidad del desarrollo impulsando todas las acciones necesarias para garantizar su realización, mínimo, una (1) vez por semana
- De cada reunión deberá surgir una minuta o un reporte de estado consolidado, que resuma el contenido de las mismas, estableciendo al menos, actividades, problemas, desvíos, novedades, acciones a ejecutar, destinatarios de la difusión de los reportes, etc.
- Todas las propuestas de cambios en el plan o en los alcances del proyecto sugeridas por la adjudicataria, deberán ser analizadas por el Coordinador de Proyecto en cuanto a las ventajas, desventajas e impacto sobre el proyecto.
- La dedicación de los miembros asignados a los equipos de trabajo por parte de la institución debe ser pactada por el Coordinador General, con base en la exigencia de los planes de trabajo. Sin detrimento de ello, se pactará una dedicación de tiempo al inicio del Proyecto.

El perfil básico del Director de Proyectos se describe a continuación:

DIRECTOR DE PROYECTO:	
Responsabilidades Básicas	• Administrar y coordinar todos los recursos dedicados al proyecto por parte de la firma Consultora. • Representar a la firma Consultora en el Comité Ejecutivo a cargo del proyecto. • Garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos en el plan general de trabajo para cada entregable definido con la calidad requerida.
Requerimientos Mínimos	• Formación profesional en Sistemas de Información o áreas afines, con estudios de especialización en arquitectura y/o desarrollo de software y gerencia de proyectos. • Conocimientos avanzados en por lo menos una metodología de gestión de proyectos y manejo fluido de herramientas especializadas en la planificación y seguimiento de proyectos (especificar). • Experiencia comprobable de trabajos similares, con un mínimo de 5 años como Director de Proyectos. Debe incluir referencia de por lo menos 2 proyectos de implementación exitosa de software de escala similar en los cuales el mismo haya tenido participación

	estratégica sea como Director, Arquitecto o Líder de Desarrollo.
--	--

18-METODOLOGIA DE DESARROLLO Y ENTREGABLES POR FASE

El proceso de desarrollo e implementación del sistema deberá usar las mejores prácticas basadas en una metodología de desarrollo de software conocida y probada para producir entregables tangibles, perfectamente aplicables a los procesos de cada área, de modo que la automatización se vaya logrando de forma iterativa, se espera que cada fase de desarrollo e implementación de los módulos del Sistema agote el ciclo completo de la metodología seleccionada.

Se propone como base:

Fase I: Inicio	
Entrada	Objetivo de ciclo de vida consultoría Diseño Conceptual. Revisión de documentación: Visión, lista de riesgos, especificaciones de requerimientos, plan de desarrollo de software, casos de uso y plan de capacitación debidamente revisados. Diseño del Proceso de Ciclo de Vida de la Aplicación.
Entregables	Objetivos Ciclo de vida del proyecto actualizado • Diseño Conceptual • Documento de riesgos • Diseño del Proceso de Ciclo de Vida de la Aplicación • Plan de desarrollo de software • Plan de capacitación
Fase II: Elaboración	
Entrada	Objetivo del ciclo del proyecto actualizado y aprobado
Entregables	Ciclo de vida de la Arquitectura: • Modelo de Datos, • Plan de desarrollo de software definitivo, • Especificaciones funcionales y suplementarias, • Modelo de pruebas.
Fase III: Construcción	
Entrada	Ciclo de vida de la Arquitectura aprobado
Entregables	Capacidad Operativa Inicial: • Aplicativo ejecutable versión beta, • Plan de implementación, • Modelo de pruebas, • Material de Capacitación, • Caso de Desarrollo, • Modelo de Datos. • Plan de capacitación ejecutado
Fase IV: Transición	
Entrada	Capacidad Operativa Inicial aprobado
Entregables	Liberación del Producto: • Aplicativo ejecutable Final, • Base de datos de conocimiento, • Artefactos de Instalación, • Material de Capacitación, • Material de Soporte de Usuarios,

	• Códigos Fuentes Versionados
--	---

19-Esquema de pagos estimado

Esquema	Monto	Condición
Pago 1	20%	Firma Contrato.
Pago 2	20%	Conclusión a satisfacción Fase I “Elaboración”
Pago 3	20%	Conclusión a satisfacción Fase II “Construcción”
Pago 4	40%	Capacidad Operativa Inicial aprobada y fase de capacitaciones concluida.

20-Pruebas de Calidad y Desempeño

Durante el proyecto se deberán contemplar mínimamente las siguientes pruebas:

1. Pruebas de ambiente; consiste básicamente en la preparación de las especificaciones de prueba para los ambientes de pruebas con configuraciones iguales a los ambientes de producción donde operará la herramienta y las pruebas de estos ambientes.
2. Pruebas funcionales; pruebas realizadas a cada proceso del sistema basado en los requerimientos y procesos levantados al inicio del proyecto con los dueños funcionales de los procesos.
3. Pruebas de integración; consiste en probar las interfaces y sistemas que integraran la herramienta con los demás sistemas y ambientes.
4. Pruebas de performance; ejecución de pruebas que demuestren el óptimo funcionamiento de la aplicación, sus interfaces y la infraestructura que la soportará.
5. Pruebas de Migración de Datos; se deberán ejecutar los procesos de pruebas que sean necesarios para garantizar la limpieza de la data y la correcta migración de la misma de acuerdo a lo establecido.

Para la ejecución de estas pruebas será necesario que la consultora entregue:

- Planes de pruebas desarrollados en base a los requerimientos que se levanten con las partes interesadas de cada tipo de prueba
- Un plan detallado de cada tipo de prueba y un plan unificado
- Definición de entregables que comprueben que las pruebas fueron exitosas
- Planes de seguimiento de las anomalías detectadas en cada tipo de pruebas.

Acceso registros de su gerencia	x
Acceso registros de todas las gerencias	xx

Administrador: SIPLA/SIPRO/
SECC/SIGEPR
ES
 Cliente B: Gerentes, Subgerentes/Analista
Técnico/Encargados/Administradores/Coordina-
dores/
Responsable de Procesos

Cliente A:

Director
Ejecutivo/
Gerente
GPLA

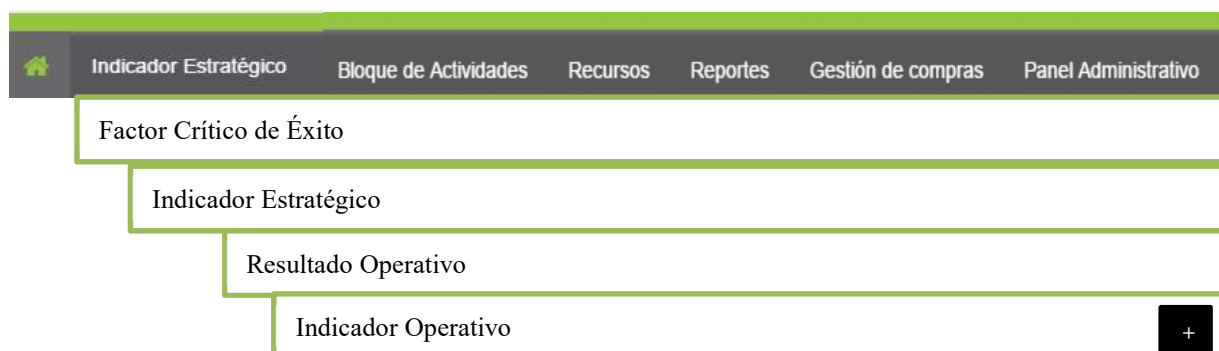
Cliente C:

Asistentes/Analistas/Oficiales/Auxiliares/
Supervisores

Permisos	Administrador	Cliente A	Cliente B	Cliente C	SIPLA	SECC	SIGEPRES	SIPRO
Inicio								
Ver	xx	xx	x	x	xx	xx	xx	xx
Planificación								
Indicador Estratégico								
Ver	xx	xx	x	x	xx	x	x	x
Crear	xx				xx	x	x	x
Editar	xx				xx	x	x	x
Eliminar	xx				xx	x	x	x
Resultado Operativo								
Ver	xx	xx	x	x	xx	x	x	x
Crear	xx		x		xx	x	x	x
Editar	xx		x		xx	x	x	x
Eliminar	xx				xx	x	x	x
Indicador Operativo								
Ver	xx	xx	x	x	xx	x	x	x
Crear	xx		x		xx	x	x	x
Editar	xx		x		xx	x	x	x
Eliminar	xx				xx	x	x	x
Bloque de Actividades								
Ver	xx	xx	x	x	xx	x	x	x
Crear	xx		x	x	xx	x	x	x
Editar	xx		x	x	xx	x	x	x
Eliminar	xx		x		xx	x	x	x
Bloque de Proyectos								
Ver	xx	xx	x	x	x	x	x	xx
Crear	xx							xx
Editar	xx		x		x	x	x	xx
Eliminar	xx							xx
Recursos								
Ver	xx	xx	x	x	x	xx	xx	xx
Crear	xx		x		x	xx	xx	xx

Editar	xx		x		x	xx	xx	xx
Eliminar	xx		x		x	xx	xx	xx
Reportes								
Ver	xx	xx	x	x	xx	xx	xx	xx
Crear	xx		x		xx	xx	xx	xx
Editar	xx		x		xx	xx	xx	xx
Eliminar	xx				xx	xx	xx	xx
Gestión de Compras								
Ver	xx	xx	x	x	x	xx	xx	xx
Crear	xx					xx		
Editar	xx					xx		
Eliminar	xx					xx		
Estrategia de Valor								
Ver	xx	xx	x		xx	x	x	x
Crear	xx	xx	x		xx	x	x	x
Editar	xx	xx	x		xx	x	x	x
Eliminar	xx	xx			xx	x	x	x
Gestión de Memoria Institucional								
Ver	xx	xx	x		xx	x	x	x
Crear	xx	xx	x		xx	x	x	x
Editar	xx	xx	x		xx	x	x	x
Eliminar	xx	xx	x		xx	x	x	x
Panel Administrativo								
Ver	xx	xx			xx	x	x	x
Crear	xx	xx			xx	x	x	x
Editar	xx	xx			xx	x	x	x
Eliminar	xx	xx			xx	x	x	x
Accesos y Permisos								
Ver	xx	xx	N/A	N/A	xx	N/A	N/A	N/A
Crear	xx	xx	N/A	N/A	xx	N/A	N/A	N/A
Editar	xx	xx	N/A	N/A	xx	N/A	N/A	N/A
Eliminar	xx	xx	N/A	N/A	xx	N/A	N/A	N/A

Visualización en Cadena **Bloque Indicador Estratégico**



Listados a configurar en el **Panel Administrativo** (parametrizables)

1. Macroprocesos

- a. Gestión de Mercadeo y Ventas.
- b. Gestión de Afiliación.
- c. Gestión de Planificación, Monitoreo y Evaluación de Planes.
- d. Gestión del Sistema de Calidad.
- e. Gestión de Sistema de Atención al Usuario.
- f. Gestión de Servicios de Salud.
- g. Gestión de Recursos Humanos.
- h. Gestión Administrativa.
- i. Gestión Financiera.
- j. Gestión Jurídica Institucional.
- k. Gestión de Tecnología Informática.
- l. Gestión de Coordinación Interregional.
- m. Gestión de Información Pública.
- n. Gestión de Comunicaciones.
- o. Planificación Institucional.

2. Grupos de Impacto

- a. Cierre de Brechas.
- b. Fortalecimiento Institucional.
- c. Innovación.
- d. Misión Operativa.

3. Criterio de Excelencia

- a. Liderazgo y estilo de gestión.
- b. Estrategia.
- c. Desarrollo de las personas.
- d. Recursos, proveedores y alianzas.
- e. Procesos y clientes.
- f. Resultados de clientes.
- g. Resultados de personas.
- h. Resultados de sociedad.
- i. Resultados globales.

4. Prioridad Directiva

- a. P&P.
- b. Equilibrio financiero.
- c. Transparencia.
- d. Contacto con afiliados 24/7.
- e. Proximidad del servicio.
- f. Automatización tecnológica.
- g. Cultura de servicio y gestión de ternura.
- h. Innovación y reingeniería de procesos.
- i. Inteligencia institucional
- j. Rating institucional.
- k. Ninguna.

5. Indicador de Origen

- a. Calidad.
- b. Procesos.
- c. Impacto.
- d. Riesgo.

6. Tipo de Medición

- a. Porcentaje.
- b. Cantidad.
- c. Índice.
- d. Tiempo.

7. Tipo de Gráfico

- a. Barras.
- b. Radar.
- c. Pastel.
- d. Línea.

8. Frecuencia de Medición

- a. Anual.
- b. Mensual.
- c. Semestral.
- d. Trimestral.

9. Tipo de Bloque

- a. Temporada.
- b. Recurrente.
- c. Ninguna.

10. Tipo de Actividad

- a. Operativa.
- b. Preventiva.
- c. Correctiva.
- d. Mejora.

11. Planes Sustantivos

- a. PCC: Plan de Contratación de Consultor.
- b. PIIF: Plan de Inversión e Infraestructura Física.
- c. PCT: Plan de Cobertura Tecnológica.
- d. PAM: Plan de Apoyo a la Marca.
- e. PCI: Plan de Capacitación Institucional.
- f. PCP: Plan de Contratación de Personal.
- g. PPL: Plan de Protección Legal.
- h. PMP: Plan de Mantenimiento Preventivo.
- i. PAGI: Plan de Apoyo a la Gestión de Información.
- j. PNA: Plan No Aplica.

12. Gerencia Relacionada

- a. Oficina de Acceso a la Información.
- b. Consultoría Jurídica.
- c. CoSeNaSa.
- d. Gerencia de Coordinación Regional
- e. Dirección Ejecutiva.
- f. Gerencia Administrativa.
- g. Gerencia de Afiliación.

- h. Gerencia de Comunicación Estratégica.
- i. Gerencia de Planificación y Desarrollo.
- j. Gerencia de Calidad.
- k. Gerencia de Gestión Humana.
- l. Gerencia de Servicios de Salud.
- m. Gerencia de Tecnología de la Información.
- n. Gerencia Financiera.
- o. Gerencia de Servicios a Usuarios y Prestadores.
- p. Oficina de Fiscalización y Control Interno.
- q. Oficina Monte Plata.
- r. Oficina Regional I.
- s. Oficina Regional II.
- t. Oficina Regional III.
- u. Oficina Regional IV.
- v. Oficina Regional V.
- w. Oficina Regional VI.
- x. Oficina Regional VII.
- y. Oficina Regional VIII.
- z. Oficina Santo Domingo Este.
- aa. Oficina Santo Domingo Norte.
- bb. Oficina Santo Domingo Oeste.
- cc. Oficina de Estudios Actuariales y Riesgos del Seguro.

13. Duplicar (utilizando el calendario del año de planificación).

- a. Mensual.
- b. Semanal.
- c. Trimestral.
- d. Cuatrimestral.
- e. Semestral.

14. Formulación

- a. Recursos.
- b. Gastos Fijos.

Visualización del Bloque **de Proyectos**

Bloque de Actividades

Bloque de Actividades

Bloque de Proyectos

Recursos

Reportes

Gestión de compras

Panel Administrativo

Proyecto X +

Hito n +

Actividad n

Actividad n

⁷ Este apartado será la guía del Proveedor de Servicios en la preparación de su Propuesta.

(La presentación de este formulario se realizará únicamente en papel de cartas de la empresa proveedora de servicios, en el que figurará el encabezamiento oficial de la misma⁸)

[Insértese: lugar, fecha]

A: [Insértese: nombre y dirección del/de la coordinador/a del PNUD]

Estimado señor/Estimada señora:

Los abajo firmantes tenemos el placer de dirigirnos a ustedes para ofrecer al PNUD los siguientes servicios, de conformidad con los requisitos que se establecen en la Solicitud de Propuesta de fecha [especifíquese] y todos sus anexos, así como en las disposiciones de los Términos y Condiciones Generales de Contratación del PNUD. A saber:

A. Calificaciones del Proveedor de Servicios

El Proveedor de Servicios deberá describir y explicar cómo y por qué se considera la entidad que mejor puede cumplir con los requisitos de PNUD, indicando para ello lo siguiente:

- a) Perfil: descripción de la naturaleza del negocio, ámbito de experiencia, licencias, certificaciones, acreditaciones, etc.;*
- b) Licencias de negocios: documentos de registro, certificación de pago de Impuestos, etc.;*
- c) Informe financiero auditado más reciente: cuenta de resultados y balance general que indique su estabilidad, liquidez y solvencia financieras, su reputación en el mercado, etc.;*
- d) Antecedentes: lista de clientes de servicios similares a los requeridos por el PNUD, con indicación del alcance, la duración y el valor del contrato, y referencias de contacto;*
- e) Certificados y acreditación: entre otros los certificados de calidad, registros de patentes, certificados de sostenibilidad ambiental, etc.;*
- f) Declaración por escrito de que la empresa no está incluida en la Lista Consolidada 1267/1989 del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, o en la lista de la División de Adquisiciones de las Naciones Unidas o en cualquier otra lista de proveedores inelegibles de las Naciones Unidas.*

B. Propuesta metodológica para la realización de los servicios

⁸ El papel de cartas oficial con el encabezamiento de la empresa deberá facilitar información detallada –dirección, correo electrónico, números de teléfono y fax– a efectos de verificación.

El Proveedor de Servicios debe describir cómo tiene previsto abordar y cumplir las exigencias de la SdP, y para ello proporcionará una descripción detallada de las características esenciales de funcionamiento, las condiciones de los informes y los mecanismos de garantía de calidad que tiene previstos, al tiempo que demuestra que la metodología propuesta será la apropiada teniendo en cuenta las condiciones locales y el contexto de los trabajos.

C. Calificación del personal clave

Cuando así lo establezca la SdP, el Proveedor de Servicios facilitará :

- a) los nombres y calificación del personal clave que participe en la provisión de los servicios, indicando el rango de cada uno (jefe de equipo, personal subalterno, etc.);*
- b) en los casos en que lo establezca la SdP, facilitará los currículos que den fe de las calificaciones indicadas; y*
- c) la confirmación por escrito de cada uno de los miembros del personal manifestando su disponibilidad durante toda la extensión temporal del Contrato.*

D. Desglose de costos por entregable*

	Entregables <i>[indíquense en los términos utilizados en la SdP]</i>	Porcentaje del precio total	Precio <i>(Suma global, todo incluido)</i>
1	Entregable 1		
2	Entregable 2		
3			
	Total	100%	

**Este desglose constituirá la base de los tramos de pago*

E. Desglose de costos por componente [se trata aquí de un simple ejemplo]:

Descripción de actividad	Remuneración por unidad de tiempo	Periodo total de compromiso	Número de personas	Tasa total
I. Servicios de personal				
1. Servicios en la Sede				
a. Personal técnico 1				
b. Personal técnico 2				
2. Servicios en las oficinas de campo				
a. Personal técnico 1				
b. Personal técnico 2				
3. Servicios en otros países				
a. Personal técnico 1				
b. Personal técnico 2				
II. Gastos de bolsillo				

1. Viajes				
2. Viáticos				
3. Comunicaciones				
4. Reproducción de documentos				
5. Alquiler de equipo				
6. Otros				
III. Otros costos conexos				

*[Nombre y firma de la persona autorizada por el
Proveedor de Servicios]*

[Cargo]

[Fecha]

Términos y Condiciones Generales de los Servicios

1.0 CONDICIÓN JURÍDICA

Se considerará que el Contratista tiene la condición jurídica de contratista independiente con respecto al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Ni el personal del Contratista ni los subcontratistas que éste utilice se considerarán bajo ningún concepto empleados o agentes del PNUD ni de las Naciones Unidas.

2.0 ORIGEN DE LAS INSTRUCCIONES

El Contratista no solicitará ni aceptará instrucciones de ninguna autoridad externa al PNUD en relación con la prestación de sus servicios con arreglo a las disposiciones del presente Contrato. El Contratista evitará cualquier acción que pudiera afectar de manera adversa al PNUD o a las Naciones Unidas, y prestará sus servicios velando en todo momento por salvaguardar los intereses del PNUD.

3.0 RESPONSABILIDAD DEEL CONTRATISTA EN RELACIÓN CON SUS EMPLEADOS

El Contratista será responsable de la competencia profesional y técnica de sus empleados, y seleccionará para los trabajos especificados en el presente Contrato a personas fiables que trabajen de modo eficaz en la ejecución de los mismos, que respeten las costumbres locales y que hagan gala de un comportamiento sujeto a elevadas normas éticas y morales.

4.0 CESIÓN

El Contratista no podrá ceder, transferir, dar en prenda o enajenar el presente Contrato, en todo o en parte, ni sus derechos, títulos u obligaciones en virtud del mismo, a menos que cuente con el consentimiento escrito previo del PNUD.

5.0 SUBCONTRATACIÓN

Cuando se requieran servicios de subcontratistas, el Contratista deberá obtener la aprobación y la autorización escritas previas del PNUD para todos los subcontratistas. La aprobación de un subcontratista por parte del PNUD no eximirá al Contratista de ninguna de sus obligaciones en virtud del presente Contrato. Las condiciones de todo subcontrato estarán subordinadas al presente Contrato y deberán ajustarse a las disposiciones del mismo.

6.0 LOS FUNCIONARIOS NO SE BENEFICIARÁN

El Contratista garantizará que ningún funcionario del PNUD o de las Naciones Unidas haya recibido o vaya a recibir beneficio alguno, directo o indirecto, como resultado del presente Contrato o de su adjudicación. El Contratista tendrá presente que la violación de esta disposición constituye un incumplimiento de una cláusula esencial del presente Contrato.

7.0 INDEMNIZACIÓN

El Contratista indemnizará, guardará, defenderá y mantendrá indemne, a su costa, al PNUD, sus funcionarios, agentes y empleados contra todo tipo de juicio, reclamo, demanda o responsabilidad de cualquier naturaleza o especie, incluidos los costos y gastos conexos, que derivara de actos u omisiones del Contratista o de sus empleados, funcionarios, agentes o subcontratistas en la ejecución del presente Contrato. Esta cláusula será aplicable también, entre otros, a cualquier reclamo o responsabilidad relacionada con las indemnizaciones por accidente de trabajo de los empleados del Contratista, así como con las responsabilidades por sus productos y por el uso de inventos o mecanismos patentados, material protegido por derechos de autor u otros derechos intelectuales que pudieren presentar el Contratista, sus empleados, funcionarios, agentes, personal a cargo o subcontratistas. Las obligaciones que se establecen en el presente Artículo no caducarán al término del presente Contrato.

8.0 SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL ANTE TERCEROS

- 8.1** El Contratista proporcionará y luego mantendrá seguros a todo riesgo relativos a su propiedad y a todo equipo utilizado en la ejecución del presente Contrato.
- 8.2** El Contratista proporcionará y luego mantendrá los seguros necesarios para cubrir las indemnizaciones, o su equivalente, debidas a accidentes de trabajo de su personal, que permitan cubrir cualquier reclamo debido a accidentes o fallecimientos relacionados con el presente Contrato.
- 8.3** El Contratista también proporcionará y mantendrá seguros de responsabilidad civil por un monto adecuado, a fin de cubrir las reclamaciones de terceros por muerte o lesiones corporales, o por pérdida de propiedad o daños a ésta, que surjan de la prestación de los servicios incluidos en este Contrato, o en relación con éstos, o por el funcionamiento de cualquier vehículo, embarcación, aeronave u otro equipo alquilado por el Contratista o propiedad de éste, o sus agentes, funcionarios, empleados o subcontratistas, que realicen trabajos o presten servicios relacionados con este Contrato.
- 8.4** Con excepción del seguro de compensación de los trabajadores, las pólizas de seguro contempladas en este Artículo deberán:
 - 8.4.1** Designar al PNUD como asegurado adicional;
 - 8.4.2** Incluir una cláusula en la que la Compañía de Seguros renuncie a subrogarse en los derechos del Contratista en contra o respecto del PNUD;
 - 8.4.3** Incluir una disposición por la cual el PNUD reciba de los aseguradores con treinta (30) días de anticipación el aviso por escrito de una cancelación o un cambio de cobertura.
- 8.5** A petición del PNUD, el Contratista proporcionará pruebas satisfactorias de la existencia de la póliza de seguro que exige el presente Artículo.

9.0 GRAVÁMENES/DERECHOS PRENDARIOS

El Contratista no provocará ni permitirá la inclusión, por parte de nadie, de ningún derecho prenda, embargo, derecho de garantía u otro gravamen ante una instancia pública o ante el PNUD, debido a sumas

adeudadas, vencidas o futuras, por trabajos realizados o materiales suministrados con arreglo al presente Contrato, o por cualquier otra demanda o reclamo contra el Contratista.

10.0 TITULARIDAD DEL EQUIPO

La propiedad de cualquier equipo y suministro que pudiera proporcionar el PNUD corresponderá al PNUD, y dicho equipo será devuelto a éste a la conclusión de este Contrato o cuando el mismo ya no sea necesario para el Contratista. El equipo deberá devolverse al PNUD en las mismas condiciones en que fue entregado al Contratista, sin perjuicio de un deterioro normal debido al uso. El Contratista será responsable ante el PNUD por el equipo dañado o deteriorado más allá de un desgaste normal.

11.0 DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL, PATENTES Y OTROS DERECHOS DE PROPIEDAD

11.1 A menos que se disponga expresamente de otro modo y por escrito en el Contrato, el PNUD será el titular de todos los derechos de propiedad intelectual y demás derechos de propiedad, incluyendo, con carácter no exhaustivo, patentes, derechos de propiedad intelectual y marcas comerciales relacionadas con productos, procesos, inventos, ideas, conocimientos técnicos o documentos, y de todo otro material que el Contratista haya desarrollado para el PNUD durante el periodo de vigencia del presente Contrato y que esté directamente relacionado o haya sido directamente producido o preparado durante la duración del presente Contrato y en relación con el cumplimiento del mismo. Asimismo, el Contratista reconoce y acuerda que dichos productos, documentos y otros materiales corresponden a trabajos llevados a cabo en virtud del Contrato suscrito con el PNUD.

11.2 En la medida en que dicha propiedad intelectual, u otros derechos de propiedad, consista en cualquier clase de propiedad intelectual o derecho de propiedad del Contratista: (i) que exista con anterioridad al desempeño por el Contratista de sus obligaciones con arreglo al presente Contrato, o (ii) que el Contratista pudiera desarrollar o adquirir, o pudiera haber desarrollado o adquirido, independientemente del desempeño de sus obligaciones en virtud del presente contrato el PNUD no reclamará ni deberá reclamar ningún derecho de propiedad sobre la misma, y el Contratista concederá al PNUD una licencia perpetua para utilizar dicha propiedad intelectual u otro derecho de propiedad únicamente para los fines y requisitos del presente Contrato.

11.3 A petición del PNUD, el Contratista tomará todas las medidas necesarias, ejecutará todos los documentos necesarios y, en general, contribuirá a salvaguardar dichos derechos de propiedad y transferirlos al PNUD de acuerdo con los requisitos de la legislación aplicable y del Contrato.

11.4 Con arreglo a las disposiciones que anteceden, todo mapa, dibujo, fotografía, mosaico, plano, informe, cálculo, recomendación o documento, y toda información compilada o recibida por el Contratista en virtud de este Contrato, será propiedad del PNUD y deberá encontrarse a disposición del PNUD para su uso o inspección en momentos y lugares razonables; asimismo, deberá ser considerado como confidencial y será entregado únicamente a funcionarios autorizados del PNUD a la conclusión de los trabajos previstos en el presente Contrato.

12.0 UTILIZACIÓN DEL NOMBRE, EMBLEMA O SELLO OFICIAL DEL PNUD O DE LAS NACIONES UNIDAS

El Contratista no hará publicidad o divulgará de ninguna manera su calidad de contratista del PNUD, ni utilizará de modo alguno el nombre, emblema o sello oficial del PNUD o de las Naciones Unidas, abreviatura del nombre del PNUD o de las Naciones Unidas, con fines vinculados a su actividad comercial o de otro tipo.

13.0 NATURALEZA CONFIDENCIAL DE LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

La información y los datos propiedad de cualquiera de las Partes que durante el cumplimiento del presente Contrato fuera compartida o revelada por una parte (el “Divulgador”) a la otra (el “Receptor”) sea considerada como (“Información Confidencial”), deberá ser tratada con la diligencia y confidencialidad pertinente, y serán manejada de la siguiente manera:

- 13.1** El Receptor de la información deberá:
 - 13.1.1** utilizar la misma discreción y el mismo cuidado para evitar la revelación, publicación o divulgación de la información que le facilite el Divulgador que tendría con una información similar de su propiedad que no deseara revelar, publicar o divulgar; y,
 - 13.1.2** utilizar la información del Divulgador únicamente con los fines para los que le fue revelada.
- 13.2** Siempre y cuando el Receptor tuviera acuerdo por escrito con las personas o entidades que se indican a continuación, que obligara a éstas a mantener el carácter confidencial de la información con arreglo al presente Contrato y al presente Artículo 13, el Receptor podría revelar la información a:
 - 13.2.1** cualquier otra parte que le autorice el Divulgador, mediante consentimiento previo por escrito; y
 - 13.2.2** los empleados, funcionarios, representantes y agentes del Receptor que tengan necesidad de conocer dicha Información para cumplir con las obligaciones del Contrato, y los empleados, funcionarios, representantes y agentes de cualquier entidad jurídica que el Receptor controle o que se encuentre bajo control compartido, y que tenga necesidad de conocer dicha Información para cumplir con las obligaciones del Contrato, teniendo en cuenta que a tal efecto se entiende por entidad jurídica controlada:
 - 13.2.2.1** una entidad corporativa en la cual la Parte sea titular o controle de forma directa o indirecta, más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones o participaciones con derecho a voto; o bien
 - 13.2.2.2** cualquier entidad sobre la cual la Parte posea un control de gestión efectivo; o bien
 - 13.2.2.3** el PNUD, o un fondo afiliado a éste, como FNUDC, UNIFEM o VNU.
- 13.3** El Contratista podrá revelar Información en la medida que exija la ley, siempre y cuando –sujeto a los Privilegios e Inmunidades de las Naciones Unidas, sin excepción alguna– el Contratista notifique al PNUD con suficiente antelación toda solicitud para la divulgación de la información, a fin de conceder al PNUD un tiempo razonable para tomar medidas de protección o cualquier otra medida adecuada previa.
- 13.4** El PNUD podrá revelar información en la medida en que se le solicite con arreglo a la Carta de las Naciones Unidas, las Resoluciones o Reglamentos de la Asamblea General o las normas promulgadas por el Secretario General.
- 13.5** El Receptor no estará impedido de revelar información obtenida por el Receptor de un tercero sin restricciones; o bien revelada por el Divulgador a un tercero sin obligación de confidencialidad; o bien que el Receptor conozca de antemano; o que haya sido desarrollada por el Receptor de manera completamente independiente a cualquier Información que le haya sido revelada.
- 13.6** Estas obligaciones y restricciones de confidencialidad mencionadas seguirán vigentes durante toda la vigencia del Contrato, incluyendo cualquier extensión del mismo; y, a menos que se disponga de otro modo, seguirán vigentes una vez rescindido el Contrato.

14.0 FUERZA MAYOR Y OTRAS MODIFICACIONES DE LAS CONDICIONES

- 14.1** Cuando se produzca cualquier caso de fuerza mayor y tan pronto como sea posible, el Contratista comunicará por escrito el hecho al PNUD junto con todos los detalles pertinentes, así como cualquier cambio que tuviera lugar si el Contratista no pudiera, por este motivo, cumplir todas o parte de sus obligaciones, ni cumplir sus responsabilidades con arreglo al presente Contrato. El Contratista también notificará al PNUD cualquier otra modificación en las condiciones, o la aparición de cualquier acontecimiento que interfiera o amenace interferir la ejecución del presente Contrato. Al recibir la notificación que establece esta cláusula, el PNUD tomará las medidas que a su criterio considere convenientes o necesarias en las circunstancias dadas, incluyendo la autorización a favor del Contratista de una extensión razonable de los plazos, para que éste pueda cumplir sus obligaciones según establece el presente Contrato.
- 14.2** En caso de que el Contratista no pudiera cumplir total o parcialmente las obligaciones contraídas bajo el presente Contrato, en razón del caso de fuerza mayor, el PNUD tendrá derecho a suspender o rescindir el presente Contrato en los mismos términos y condiciones previstos en el Artículo 15 –“Rescisión”–, con la salvedad de que el período de preaviso será de siete (7) días en lugar de treinta (30) días.
- 14.3** Por fuerza mayor, en el sentido de este Artículo, se entienden los actos fortuitos, actos de guerra (declarada o no), invasiones, revoluciones, insurrecciones u otros actos de naturaleza o fuerza similar.
- 14.4** El Contratista reconoce y acuerda que, en relación con las obligaciones derivadas del presente Contrato que el Contratista deba desempeñar en o para cualquier ámbito en el cual el PNUD esté implicado, o preparado para implicarse, o a punto de retirarse de cualquier operación de paz, humanitaria o similar, las demoras o el incumplimiento de dichas obligaciones que surjan o que se relacionen con las condiciones extremas de dichos ámbitos o cualquier acontecimiento de disturbios civiles que ocurra en dichas áreas no se considerarán en sí y por sí casos de fuerza mayor en virtud del presente Contrato

15.0 RESCISIÓN

- 15.1** Cualquiera de las partes podrá rescindir el presente Contrato total o parcialmente por causa justificada, notificándolo a la otra Parte por escrito con un preaviso de treinta (30) días. La iniciación de un procedimiento arbitral con arreglo al artículo 16.2 infra (“Arbitraje”), no se considerará como rescisión del presente Contrato.
- 15.2** El PNUD se reserva el derecho de rescindir sin causa justificada el presente Contrato en cualquier momento, notificándolo por escrito al Contratista con quince (15) días de anticipación, en cuyo caso el PNUD reembolsará al Contratista todos los gastos razonables en los que éste hubiera incurrido con anterioridad a la recepción de la notificación de rescisión.
- 15.3** En caso de rescisión por parte del PNUD con arreglo al presente Artículo, no habrá pago alguno adeudado por el PNUD al Contratista, a excepción del que corresponda por los trabajos y servicios prestados satisfactoriamente, con arreglo a las cláusulas explícitas del presente Contrato.
- 15.4** En caso de que el Contratista fuera declarado en quiebra, en concurso de acreedores o fuera declarado insolvente, o bien si el Contratista cediera sus derechos a sus acreedores, o si se nombrara a un administrador judicial debido a la insolvencia del Contratista, el PNUD podría, sin perjuicio de otros

derechos o recursos que pudiera ejercer, rescindir el presente Contrato en el acto. El Contratista informará inmediatamente al PNUD en caso de que se presente alguna de las situaciones arriba mencionadas.

16.0 RESOLUCION DE DISPUTAS

16.1 Resolución amigable: Las Partes realizarán todos los esfuerzos posibles para resolver de forma amigable cualquier disputa, controversia o reclamo, incumplimiento, rescisión o invalidez que surgiese en relación con el presente Contrato. En caso de que las partes desearan buscar una solución amigable mediante un proceso de conciliación, éste tendrá lugar con arreglo a las Reglas de Conciliación de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) vigentes en ese momento, o con arreglo a cualquier otro procedimiento que puedan acordar las Partes.

16.2 Arbitraje: A menos que cualquier disputa, controversia o reclamo que pudiera surgir entre las Partes en relación con este Contrato, o con su incumplimiento, rescisión o invalidación, se resolviera amigablemente de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 16.1 supra dentro de los sesenta (60) días a partir de la recepción por una de las Partes de la solicitud de la otra Parte de una resolución amigable, dicha disputa, controversia o reclamo podrá ser sometida por cualquiera de las Partes a un proceso de arbitraje según el Reglamento de Arbitraje de la CNUDMI vigente en ese momento. Las decisiones del tribunal arbitral estarán basadas en los principios generales del Derecho Comercial Internacional. En todas las cuestiones relacionadas con la obtención de pruebas, el tribunal arbitral deberá guiarse por el Reglamento Suplementario que gobierna la Presentación y Recepción de la Evidencia en Arbitraje Comercial Internacional de la Asociación Internacional de Abogados, en su edición del 28 de mayo de 1983. El tribunal arbitral tendrá la capacidad de ordenar la restitución o la destrucción de bienes u otras propiedades, tangibles o intangibles, o de cualquier información confidencial brindada en virtud del presente Contrato, u ordenar la rescisión del Contrato, u ordenar que se tome cualquier otra medida preventiva con respecto a los bienes, servicios o cualquier otra propiedad, tangible o intangible, o de cualquier información confidencial brindada en virtud del presente Contrato, en forma adecuada, y de conformidad con la autoridad del tribunal arbitral según lo dispuesto en el Artículo 26 ("*Medidas cautelares*") y el Artículo 32 ("*Renuncia al derecho a objetar*") del Reglamento de Arbitraje de la CNUDMI. El tribunal arbitral no tendrá autoridad para imponer sanciones punitivas. Asimismo, a menos que se exprese de otro modo en el Contrato, el tribunal arbitral no tendrá autoridad alguna para adjudicar intereses que excedan del tipo de interés interbancario de Londres (LIBOR) vigente en ese momento, y cualquier interés aplicable deberá ser siempre interés simple. Las Partes estarán vinculadas por el fallo del tribunal arbitral resultante del citado proceso de arbitraje, a modo de resolución final de toda controversia, reclamo o disputa.

17.0 PRIVILEGIOS E INMUNIDADES

Nada de lo estipulado en el presente Contrato o que se relacione con el mismo se considerará como renuncia, expresa o implícita, a los Privilegios e Inmunidades de las Naciones Unidas, incluidos sus órganos subsidiarios.

18.0 EXENCIÓN IMPOSITIVA

18.1 El Artículo 7 de la Convención sobre Privilegios e Inmunidades de las Naciones Unidas dispone, entre otras cosas, que las Naciones Unidas, incluidos sus órganos subsidiarios, quedarán exentos del pago de todo tipo de impuestos directos, salvo las tasas por servicios públicos; además se exime a las Naciones Unidas de pagar los derechos aduaneros e impuestos similares en relación con los artículos importados o exportados de uso oficial. Si alguna autoridad gubernamental se negase a reconocer la exención impositiva de las Naciones Unidas en relación con dichos impuestos, derechos o gravámenes, el Contratista consultará de inmediato al PNUD a fin de determinar un procedimiento que resulte aceptable para ambas partes.

- 18.2** De igual modo, el Contratista autoriza al PNUD a deducir de la facturación del Contratista cualquier monto en concepto de dichos impuestos, derechos o gravámenes, salvo que el Contratista haya consultado al PNUD antes de abonarlos y que el PNUD, en cada caso, haya autorizado específicamente al Contratista el pago de los impuestos, derechos o gravámenes en cuestión. En este caso, el Contratista le entregará al PNUD los comprobantes escritos por el pago de dichos impuestos, derechos o gravámenes que haya realizado y que hayan sido debidamente autorizados.

19.0 TRABAJO INFANTIL

- 19.1** El Contratista declara y garantiza que ni él mismo ni ninguno de sus contratistas se encuentra involucrado en prácticas que violen los derechos establecidos en la Convención sobre los Derechos del Niño, en particular el Artículo 32 de la misma que, entre otras cosas, requiere que se proteja a los menores de la realización del desempeño de trabajos peligrosos que entorpezcan su educación o sean nocivos para su salud o para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social.
- 19.2** Cualquier violación de esta declaración y estas garantías autorizará al PNUD a rescindir el presente Contrato de inmediato, mediante la debida notificación al Contratista y sin cargo alguno para el PNUD.

20.0 MINAS

- 20.1** El Contratista declara y garantiza que ni él mismo ni ninguno de sus suministradores se encuentran activa y directamente comprometido en actividades de patentes, desarrollo, ensamblado, producción, comercialización o fabricación de minas, o en actividades conexas relacionadas con los componentes utilizados en la fabricación de minas. El término “minas” se refiere a aquellos dispositivos definidos en el Artículo 2, Párrafos 1, 4 y 5 del Protocolo II anexo a la Convención de 1980 sobre Armas Convencionales Excesivamente Nocivas o de Efectos Indiscriminados.
- 20.2** Cualquier violación de esta declaración o garantías autorizará al PNUD a rescindir el presente Contrato en forma inmediata, mediante la debida notificación al Contratista, sin que esto implique responsabilidad alguna por los gastos de rescisión o cualquier otra responsabilidad por parte del PNUD.

21.0 CUMPLIMIENTO DE LA LEY

El Contratista cumplirá con todas las leyes, ordenanzas, normas y reglamentaciones que guarden relación con sus obligaciones, con arreglo al presente Contrato.

22.0 EXPLOTACIÓN SEXUAL

- 22.1** El Contratista deberá tomar todas las medidas necesarias para impedir la explotación o abuso sexual de cualquier persona por parte del Contratante o de cualquiera de sus empleados, o por cualquier otra persona que pueda ser contratada por el Contratista para prestar cualquier servicio en virtud del Contrato. Con este fin, todo intercambio sexual con cualquier persona menor de dieciocho años, con independencia de cualesquiera leyes relativas al consentimiento, constituirá un caso de explotación y abuso sexual de dicha persona. Además, el Contratista se abstendrá, y tomará todas las medidas adecuadas para que también lo hagan sus empleados u otras personas contratadas por él, de todo intercambio de dinero, bienes, servicios, ofertas de empleo u otros artículos de valor por favores sexuales o actividades que constituyan una explotación o degradación de cualquier persona. El Contratista reconoce y acuerda que

estas disposiciones del presente Contrato constituyen una condición esencial del mismo, y que cualquier incumplimiento de esta representación y garantía autoriza al PNUD a rescindir el Contrato de inmediato mediante notificación al Contratista, sin obligación alguna relativa a gastos de rescisión o a compensación de ningún otro tipo.

22.2 El PNUD no aplicará la norma que antecede relativa a la edad en ningún caso en que el personal del Contratista o cualquier otra persona contratada por éste para prestar cualquier servicio en virtud del presente Contrato esté casado/a con la persona menor de dieciocho años con quien haya mantenido dicho intercambio sexual y cuyo matrimonio sea reconocido como válido ante la ley del país de ciudadanía de las personas involucradas contratadas por el Contratista.

23.0 FACULTAD PARA INTRODUCIR MODIFICACIONES

Con arreglo al Reglamento Financiero del PNUD, únicamente el Funcionario Autorizado del PNUD posee la autoridad para acceder en nombre del PNUD a cualquier modificación o cambio del presente Contrato, a renunciar a cualquiera de sus disposiciones o a cualquier relación contractual adicional de cualquier tipo con el Contratista. Del mismo modo, ninguna modificación o cambio introducidos en el presente Contrato tendrá validez y será aplicable frente al PNUD, a menos que se incluya en una enmienda al presente Contrato debidamente firmada por el Funcionario Autorizado del PNUD y por el Contratista.