



Términos de Referencia:

Título del Servicio Solicitado:	Modernización y mejoría de accesibilidad de la página WEB de la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME)
Estación de trabajo:	San Jose, Costa Rica
Duración:	4 meses
Reporta directamente:	Coordinadora Nacional, IRM, Costa Rica

ANTECEDENTES

La Organización Internacional para las Migraciones (OIM), creada en 1951, es la principal organización intergubernamental en el ámbito de la migración y trabaja en estrecha colaboración con asociados gubernamentales, intergubernamentales y no gubernamentales. La OIM está consagrada a promover la migración humana y ordenada para beneficio de todos.

La OIM trabaja en la protección de los derechos de las personas migrantes, y brinda asistencia a la población, en estricto seguimiento de los principios de humanidad, neutralidad, imparcialidad e independencia, transversalizando los enfoques de derechos humanos, género, intergeneracional, movilidad humana y discapacidad. Es así, que, junto con contrapartes gubernamentales tales como la Dirección General de Migración y Extranjería, apoya la facilitación de acceso a información y promueve la regularización migratoria como componente llave para acceso a oportunidades laborales formales y servicios básicos.

Actualmente la OIM está trabajando estrechamente con los Gobiernos de Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Panamá en la gestión de todo el ciclo migratorio, a través del proyecto Respuestas Integrales sobre Migración en Centroamérica (IRM, por sus siglas en inglés), financiado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID, por sus siglas en inglés), con el cual busca contribuir a reducir la migración irregular desde Centroamérica promoviendo procesos migratorios seguros, ordenados y regulares.

Bajo la implementación del proyecto en el contexto de pandemia, nuevas necesidades fueron siendo identificadas en términos de acceso a los servicios con el objetivo de respetar las medidas preventivas del COVID-19 y las debidas restricciones sanitarias y adaptadas a un contexto de virtualidad. Tal iniciativa conjunta visa a fomentar alternativas innovadoras para promover una mayor accesibilidad y gobernanza digital en temas migratorios para el usuario final – tanto del migrante que necesita información sobre los trámites para estar optar por opciones de regularización en el país y para la persona costarricense que accede a la plataforma para obtener información sobre los documentos necesarios para viajar al exterior.

OBJETIVO GENERAL

La presente actividad conjunta tiene por objetivo mejorar la accesibilidad y la interactividad de las herramientas de acceso a la plataforma web de la DGME, para que el usuario final lo pueda hacer de manera

independiente, sin involucrar a terceros o estar sujeto a pagar por servicios que de otra manera serían gratuitos, por desinformación o dificultad de comprender los mecanismos de búsqueda y análisis de información.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS ESPERADOS

El concepto general del cambio se estructura en cuatro ejes:

1. Reestructurar/reorganizar el contenido existente en el sitio web para que sean más visibles, interactivas y de más fácil acceso (que se pueda acceder en 3 o 4 clics);
2. Elaborar una herramienta basada en un algoritmo. El objetivo es que personas migrantes puedan hacer una asesoría en línea sobre las categorías de permisos que más se encajan a su perfil y sus características, y tener conocimiento de los documentos y procesos necesarios para los trámites de una cierta categoría;
3. Análisis e instalación de un *bot* de respuestas automáticas para preguntas frecuentes, bien como un enlace para atención personal o agendamiento de citas para casos más complejos;
4. Campaña de comunicaciones para promocionar la página web modernizada.

Para la presente contratación, la empresa contratada deberá trabajar en los ejes 1, 2 y 3, siendo responsable por las coordinaciones necesarias con las contrapartes para análisis y proposición de modificaciones y mejoras.

PERÍODO DE RECEPCIÓN DE OFERTAS

El período para recibir las dudas y oferta(s) correspondiente a los presentes Términos de Referencia, concluirá el viernes 13 de mayo del 2022, a las 17:00 horas.

REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN CONTRATADA

- Contar con personería jurídica, cuenta bancaria de dicha personería, factura electrónica y agilidad para envío de documentación de inscripción de proveedor de la OIM.
- Experiencia comprobada con proyectos similares de reorganización/modernización de sitio web o de diseño y lanzamiento de nuevas plataformas;
- Habilidad de realizar un papel de coordinación además de la parte técnica de TI, con análisis de toda la plataforma web actual, proposición organizada y crítica de contenidos de mejora y presentación a contrapartes;
- Profesionalismo y puntualidad con los plazos establecidos;
- Línea de comunicación clara y puntual para reportar desafíos que surjan durante la implementación;
- Proactividad y creatividad para sugerir soluciones prácticas, factibles e innovadoras;
- Conocimiento/experiencia trabajando con proyectos relacionados a temas migratorios es una ventaja;
- Experiencia previa con organismos internacionales/agencia de NNUU es una ventaja;

DURACIÓN

- La duración de las actividades será de cerca de 3.5 meses contados a partir de la contratación de la empresa seleccionada. La empresa puede entregar los productos antes del plazo establecido, pero deberá terminar todas las entregas hasta el 31 de agosto de 2022 (posibilidad de extensión según el plazo en el que se formalice la contratación).
- Se deberá cubrir un período de 12 meses posterior a la finalización de los servicios hasta agosto, para servicios de respuesta, orientación y apoyo o garantía del funcionamiento del producto hacia la institución usuaria.

FINANCIAMIENTO Y FORMA DE PAGO

La presente iniciativa será financiada con fondos provistos por USAID y manejados por la OIM. La duración de las actividades será de 3.5 meses contados a partir de la firma del contrato.

La forma de pago se realizará vía transferencia de fondos de acuerdo con la siguiente planificación de desembolsos en cuenta a ser designada por el proveedor de servicios contra entrega de factura y productos/documentos estipulados:

Producto / Pago #	Producto y plazo de entrega	Pagos	%
P1	Firma de Orden de Compra de Servicios	Adelanto 15 días desde la firma de la Orden de Compra de Servicios (Fines de Mayo/inicios de junio 2022)	20%
P2	Entrega de propuesta inicial con instrumentos de mejoría, adaptaciones y/u otras sugerencias para revisión y aprobación de las contrapartes (en formato reporte y presentación) Plazo: 1 mes desde la firma de la Orden de Compra de Servicios	2 semanas desde la entrega y aprobación del producto inicial, 1.5 meses desde la firma de la Orden de Compra de Servicios Por inicios de Julio 2022	60%
P3	Entrega de un informe final sobre los productos consolidados y entregues por el contratista, revisado y aprobado por las contrapartes Plazo: 3 meses desde la firma de la Orden de Compra de servicios	Pago final, 3.5 meses desde el inicio del contrato Por inicios de Setiembre 2022	20%

Se espera que el contratista seleccionado coordine de forma independiente las reuniones con las contrapartes técnicas para sanar dudas necesarias al análisis del contenido y elaboración de la propuesta de mejorías.

Para el Producto/Pago 2 (P2), se deberá incluir:

- Elaboración de informe y presentación con evaluación de la plataforma corriente de DGME y propuesta de mejorías para revisión y aprobación con contrapartes;
- Análisis comparativo y recomendaciones de servicios de *bots* disponibles en mercado para la plataforma web de DGME;
- Elaboración de manual y sesiones de capacitación para tema de manejo, actualizaciones y mantenimiento de la plataforma pós período contractual, incluyendo una sección de *troubleshooting*

Para el Producto/Pago 3, se deberá incluir, además de eventuales correcciones y adaptaciones de P2:

- Reorganización actual de las páginas y/o contenidos relacionados, incluso chequeo de enlaces y formatos de datos subidos a las páginas, según propuesta de mejorías aprobadas.
- Programación de algoritmo sencillo y editable (eje 2) que permita un análisis de categorías migratorias factibles a un usuario, basado en sus características;
- Instalación e vinculación del *bot* con la plataforma web, con instrucciones de manejo, cambio y mantenimiento;
- Debidas correcciones y adaptaciones requeridas al manual de manejo, actualizaciones y mantenimiento de la plataforma web, bien como sesiones de seguimiento de capacitaciones para staff responsable, si necesario;
- Revisión, retroalimentación, monitoreo, teste y *troubleshooting* de la plataforma y del material;
- Informe final.

ACTIVIDADES Y CALENDARIO DE TRABAJO/PAGOS (PROPUESTA)

Actividad/Tarea	Abril			Mayo			Junio			Julio			Agosto			Septiembre		
Lanzamiento de convocatoria y recibo de propuestas																		
Cierre de convocatoria, selección de propuesta y contratación de proveedor de servicios (registro de vendedor, firma de contrato, etc)																		
Reuniones técnicas para averiguar puntos de mejora y creación/instalación de nuevos mecanismos																		
Entrega de propuesta con instrumentos de mejoría, adaptaciones y/u otras sugerencias para revisión y aprobación de las contrapartes (DGME/OIM)																		
Implementación de la propuesta de instrumentos de mejoría y entrega de la primera versión																		
Preparación y entrega de material de <i>handover</i> y sesiones de capacitación para actualizaciones y mantenimiento de la plataforma pós período contractual																		
Revisión, retroalimentación, monitoreo, teste y <i>troubleshooting</i> de la plataforma y del material																		
Revisiones y entrega final																		
Período de contingencia																		