



TÉRMINOS DE REFERENCIA

PROYECTO: Ventanilla Única Ecuador “VenUnida”
LOCALIZACIÓN: Quito
PERIODO DEL CONTRATO: del 3 de abril al 3 de mayo de 2024
PARTIDA A LA QUE APLICA: Diseño de ChatBot para el tamizaje de beneficiarios del proyecto
CÓDIGO: 22A324

1. ANTECEDENTES

Fundación ESQUEL es una organización privada y sin fines de lucro constituida hace 31 años que contribuye al desarrollo humano sustentable del Ecuador, al mejoramiento de la calidad de vida de los más vulnerables y a la construcción de una sociedad democrática, responsable y solidaria. Nuestro propósito es ser un medio útil para la gente, para que descubra y desarrolle sus capacidades, mejore sus condiciones de vida, las de sus familias y comunidades. Impulsamos, alentamos y creamos nuevas formas de participación que favorezcan el buen gobierno, el diálogo y la búsqueda de acuerdos. Somos una organización que no tiene vínculos con ningún grupo político, religioso o empresarial.

En la actual coyuntura de la crisis migratoria internacional generada por múltiples factores de orden político, socioeconómico y ambiental, entre otros, el Ecuador ha pasado de ser un país emisor de migrantes, a ser un país con una quintuple condición migratoria, pues es al mismo tiempo emisor, receptor, de tránsito, de retorno y de migración interna. Esta condición ha producido muchos problemas en el ámbito nacional que obligaron a dar una pronta respuesta desde la política pública que, por primera vez en la constitución del 2008, permitieron la adopción de varios principios a favor del derecho a la libre movilidad y la ciudadanía universal. Varios de sus artículos garantizan la igualdad de derechos para ecuatorianos y extranjeros, la no criminalización de las personas migrantes, la libertad de tránsito y movilidad, así como mecanismos para regularizar su estatus migratorio. Esto sin duda ha generado mejores condiciones de vida para la población migrante que ha decidido quedarse en nuestro país.

A fines de la década del 2010 se manifiesta un incremento en los flujos migratorios hacia Ecuador, sobre todo de ciudadanos venezolanos que transitan hacia Perú o Chile como destinos preferentes, pero muchos de ellos, al encontrar condiciones favorables, empleo digno y acceso a servicios públicos, han decidido quedarse en el país. A partir de 2012 la diáspora de personas venezolanas se incrementa y llega a su pico máximo en 2019 en que, según datos de cancillería, se registran hasta 7.000 ingresos en un solo día. Según datos del 2023 publicados en la plataforma R4V, aproximadamente medio millón de venezolanos viven en Ecuador, de los cuales el 73% se encuentra en situación de irregularidad. A ello se suma la llegada de ciudadanos de otras nacionalidades como colombianos, haitianos, cubanos, senegaleses y otros, que han decidido quedarse en Ecuador o han utilizado el territorio como parte de la ruta hacia los Estados Unidos.

Por otro lado, es importante manifestar que esta inusual situación ha causado diversas corrientes de reacción por parte de la población ecuatoriana, que ha tenido que adaptarse a las nuevas condiciones de convivencia poblacional que implica esta coyuntura. La gran



mayoría ha reaccionado de manera positiva a la llegada de los flujos de ciudadanos venezolanos, tomándolo como una oportunidad de compartir e intercambiar nuevas vivencias, costumbres y tradiciones; la música y la comida entre ellas. Sin embargo, existen ciertas manifestaciones de rechazo y xenofobia en ciertos grupos y poblaciones que se han convertido en expulsores de migrantes desde sus entornos, sobre todo debido a falta de conocimiento y mala información.

En este contexto, Fundación ESQUEL ha suscrito convenio con USAID con para la implementación del proyecto **Ventanilla Única Ecuador (VenUnida)** con el objetivo general de mejorar la activación socioeconómica y la integración de la población migrante venezolana y colombiana en el Ecuador y la población de acogida, a través del acceso a información y servicios y la concientización sobre la importancia de la convivencia pacífica.

A estos efectos, se propone específicamente desarrollar en primer lugar un modelo de ventanilla única virtual y física para facilitar el acceso a la información y a los servicios. La visión de este modelo es trazar una ruta hacia la activación e integración socioeconómica, lo que requiere el desarrollo de un ChatBot y un servicio de call center para el acceso a la información e identificación de demandas de servicios.

En segundo lugar, la ventanilla brindará acceso a servicios directos e indirectos que promuevan la activación socioeconómica y la integración de los migrantes venezolanos y colombianos en Ecuador y la población de acogida. Estos diversos servicios incluyen información y enrutamiento de información, salud mental, desarrollo de capacidades, obtención de recursos financieros y asesoramiento legal.

En tercer lugar, se sensibilizará a la ciudadanía sobre la situación de movilidad humana de la población venezolana y colombiana a través de una estrategia de Educomunicación que socialice e informe las acciones del proyecto para contribuir a la integración y el bienestar de los migrantes en la comunidad de acogida.

El modelo de ventanilla única será posible mediante la coordinación interinstitucional de los sectores público, privado, social, académico y de cooperación internacional, así como la comunicación y socialización de sus propósitos.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Desarrollo de un sistema de ChatBot con las siguientes características técnicas específicas:

- Debe registrar en la base de datos las coordenadas de la ubicación donde se registró los datos de cada persona tamizada.
- En caso de que el producto requiera de licenciamiento o suscripción a software de pago, los costos deberán ser asumidos por parte del proveedor durante el período del proyecto (20 meses).
- El proveedor se debe comprometer a implementar hasta tres cambios en el software solicitados por el cliente, siempre y cuando dichas modificaciones no impliquen alteraciones a nivel estructural del sistema.
- La garantía y soporte técnico deberá cubrir el tiempo de duración del proyecto (20 meses).



- El proveedor debe contemplar que deberá llevar a cabo reuniones técnicas con los desarrolladores del software del callcenter con el fin de evaluar posibles estrategias de integración entre ambos sistemas que permitan la transmisión de datos desde el ChatBot hacia el callcenter. Además, el proveedor debe implementar la solución acordada.
- El ChatBot deberá contar con validaciones de la información ingresada, los parámetros de validación serán proporcionados por el contratante.
- El ChatBot considerará ingresado o “tamizado” al registro que haya completado la Fase 1 de los datos (información crítica de contacto), enviando estos datos recopilados al sistema de callcenter. Posteriormente, procederá con la recopilación del resto de información (Fase 2 de los datos) y finalmente enviará ese conjunto completo de datos.
- El ChatBot deberá tener un enlace (botón) – a disposición del cliente - con la página WEB del proyecto.
- Al finalizar la interacción con el ChatBot, se deberá consultar si el usuario desea que se envíen notificaciones mediante correo electrónico, tales como: resumen de la interacción y conclusiones.
- El chatbot debe ser responsive, es decir, debe adaptarse a distintos tipos de pantallas tales como: computadores, tablets o celulares.

Características técnicas estándares:

- La información que se registre mediante el ChatBot deberá ser registrada en una base de datos.
- Seguridad y Privacidad: El proveedor deberá contemplar la seguridad de los datos tanto en la arquitectura como en el ChatBot. Tomando en cuenta la implementación de medidas robustas de protección de datos, cifrado de información sensible y prácticas recomendadas para garantizar la integridad y confidencialidad de los datos.

3. PERFIL PROFESIONAL

El resultado debe ser desarrollado por una persona, organización o firma consultora que tenga las siguientes características:

a. Formación profesional

- Un consultor o equipo de consultores con título universitario en Ingeniería de Sistemas o afines.

b. Experiencia profesional

- Experiencia probada de al menos dos años en desarrollo de aplicaciones.
- Experiencia probada en diseño y manejo de Bases de datos.
- Conocimiento en desarrollo con metodologías ágiles.
- Conocimientos avanzados de programación full stack.
- Conocimientos en desarrollo Web y diseño responsive.
- Manejo de programas de versionamiento.
- Conocimiento en diseño de wireframes.
- Conocimiento en la elaboración de pruebas unitarias.



c. Habilidades específicas:

- Capacidad de respuesta activa y encontrar soluciones a diferentes tipos de requerimientos y retos.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Habilidades para levantamiento de requerimientos.
- Capacidad de establecer relaciones y diálogos para poner en marcha distintos tipos de acciones en equipo.
- Aptitud para elaboración de documentos técnicos e informes.
- Capacidad para desarrollar acciones articuladas con base a objetivos compartidos con un equipo.

4. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades que se deben llevar a cabo para la ejecución del contrato, sin perjuicio de aquellas que, de acuerdo al avance del trabajo, resulten necesarias para el logro de los objetivos, se establecen las siguientes:

- Realizar un plan de trabajo que aborde las actividades para el desarrollo de la consultoría.
- Realización del diagrama de entidad - relación y diccionario de datos de la base de datos.
- Desarrollo de prototipo de ChatBot
- Acompañamiento en las etapas de pruebas y de piloto.
- Realización de entregables parciales para seguimiento del desarrollo.
- Instalar el sistema en los servidores proporcionados para el sistema bajo supervisión del personal técnico del contratista.

5. PRODUCTOS ESPERADOS

- Documento con levantamiento de requerimientos y plan de implementación.
- Diseño de bases de datos.
- Código fuente del software debidamente documentado.
- Implementación y pruebas de ejecución del software.
- Manual técnico de soporte e instalación del software.
- Acompañamiento y en caso de ser necesario implementar mejoras no estructurales en el sistema.
- Reunión de transferencia de los insumos producidos.

6. DURACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

El presente contrato se comprende en un período contado a partir del 25 de marzo al 30 de abril de 2024.

7. VALOR DE LA CONSULTORÍA

Se espera una propuesta económica por parte de los interesados, acorde a lo establecido en los presentes TDRs



8. FORMA DE PAGO

Los honorarios que sean definidos para esta consultoría se cancelarán de la siguiente manera:

- 35% a la entrega del documento con levantamiento de requerimientos y plan de implementación.
- 35% a la implementación y pruebas de funcionamiento aprobadas.
- 30% a la entrega recepción y reunión de transferencia de los insumos producidos.

9. PROCESO DE POSTULACIÓN

Las personas, organizaciones o firmas consultoras interesadas en postular deberán remitir su propuesta debidamente documentada, en un solo documento PDF al correo sistemas@esquel.org.ec con copia a mdelatorre@esquel.org.ec y idelatorre@esquel.org.ec indicando en el asunto: **CONVOCATORIA DESARROLLADOR DE CHATBOT hasta el miércoles 3 de abril de 2024**

10. CRITERIOS DE SELECCIÓN

El Contrato será adjudicado al consultor o a la firma consultora seleccionada en primer lugar con base en la evaluación técnico/económica. Los coeficientes para determinar el puntaje combinado, perfil del/a consultor o empresa/técnico-económico son:

CRITERIO	PONDERACIÓN
Formación técnica	20%
Experiencia en el tema	20%
Propuesta técnica	25%
Trabajos similares y/ relacionados con población similar	20%
Valor de la consultoría	15%

11. REQUISITOS EN CASO DE SER SELECCIONADOS:

PERSONAS NATURALES
Datos generales y domicilio del oferente
<ul style="list-style-type: none">• Nombre o Razón Social• Cédula y papeleta de votación, o pasaporte en el caso de extranjeros• Provincia• Cantón• Dirección• Correo/s electrónico/s• Números telefónicos celular y fijo• Hoja de vida actualizada
Situación financiera
<ul style="list-style-type: none">• Certificado bancario de la cuenta acreditada
Actividad Económica



<ul style="list-style-type: none">• Certificado de RUC actualizado y con al menos 3 años de actividad económica acorde al objeto de la contratación
<ul style="list-style-type: none">• Certificado de afiliación voluntaria al IESS
<ul style="list-style-type: none">• Certificado de cumplimiento tributario (SRI)
Carta de presentación y compromiso
<ul style="list-style-type: none">• Tiempo de entrega
<ul style="list-style-type: none">• Forma de Pago
<ul style="list-style-type: none">• Plazo de validez de la oferta
<ul style="list-style-type: none">• Plan de Trabajo y metodología
<ul style="list-style-type: none">• Firma y sello de responsabilidad
Experiencia en el campo
<ul style="list-style-type: none">• Certificados de experiencia tanto público y/o privado verificables (mínimo 3)
Hojas de vida de personal técnico asignado al proyecto (si aplica al proceso)
<ul style="list-style-type: none">• Nombres completos
<ul style="list-style-type: none">• Título profesional
<ul style="list-style-type: none">• Nacionalidad
<ul style="list-style-type: none">• Cargo
<ul style="list-style-type: none">• Experiencia
<ul style="list-style-type: none">• Cursos
<ul style="list-style-type: none">• Copias de cédula y certificado de votación

PERSONAS JURÍDICAS	
Datos generales y domicilio de la empresa:	
•	Nombre o Razón Social
•	Certificado de RUC actualizado y con al menos 3 años de actividad acorde al objeto de la contratación
•	Provincia
•	Cantón
•	Dirección
•	Correo/s electrónico/s
•	Números telefónicos celular y fijo
Nómina de socios o accionistas	
•	Cuadro detalle de socios o accionistas, con nombres y apellidos completos, que contenga un detalle de:
•	Cédula o RUC
•	Porcentaje de participación accionaria
•	Números telefónicos
•	Correos electrónicos
Representante legal	
•	Nombramiento del representante legal vigente
•	Copia de cédula o RUC
•	Copia del certificado de votación del representante legal
•	Números telefónicos celular y fijo
•	Correo electrónico
•	Cargo que ejerce
Situación financiera	
•	Certificado bancario de la cuenta acreditada
•	Declaración impuesto a la renta formulario 101 del último año
•	Declaraciones del IVA de los 3 últimos meses
•	Certificado de cumplimiento tributario y obligaciones patronales (SRI, IESS)
Carta de presentación y compromiso	
•	Tiempo de entrega
•	Forma de Pago
•	Plazo de validez de la oferta
•	Plan de Trabajo y metodología
•	Firma y sello de responsabilidad
Experiencia en el campo	
•	Certificados de experiencia tanto público y/o privado verificables (mínimo 3)
•	Hojas de vida de personal técnico asignado al proyecto (si el proceso corresponde)