



## TÉRMINOS DE REFERENCIA

|   |
|---|
| <b>PROYECTO:</b> Ventanilla Única Ecuador “VenUnida”  |
| <b>LOCALIZACIÓN:</b> Quito  |
| <b>PERIODO DEL CONTRATO:</b> del 30 de mayo de 2024 al 30 de enero de 2026  |
| <b>PARTIDAS A LA QUE APLICA:</b> Servicio de Call Center, Diseño de Plataforma Tecnológica, Página WEB y Sistema de Información |
| <b>CÓDIGO:</b> 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, el modelo de Ventanilla Única VenUnida requiere contar con los servicios de un sistema de Call Center con su plataforma tecnológica para el registro de los datos generados por el ChatBot, contacto telefónico, entrega de información, seguimiento y monitoreo de acceso a servicios públicos que demanda la población en situación de movilidad humana que se encuentra en los cinco territorios priorizados del país, así como el desarrollo de una página WEB del proyecto y el Sistema de Información para visualización de la información mediante reportes que permitan visualizar los avances y el cumplimiento de objetivos en tiempo real.

El servicio de Call Center deberá almacenar y procesar al menos 63.360 registros de beneficiarios tamizados por el ChatBot y deberá cumplir con al menos 40.550 protocolos de información mediante contacto telefónico para entrega de información, seguimiento y monitoreo. El desarrollo de esta herramienta será posible mediante la coordinación interinstitucional de los sectores público, privado, social y de cooperación internacional.

## **2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

Contar con un consultor o firma consultora que implemente el servicio de un sistema de Call Center con su plataforma tecnológica para el registro de los datos generados por el ChatBot contacto telefónico, entrega de información, seguimiento y monitoreo de acceso a servicios públicos para población migrante, así como el desarrollo de una página WEB del proyecto y un Sistema de Información.

Este servicio tendrá las siguientes características técnicas específicas:

- **Infraestructura de Call Center:** Servidor dedicado para alojar aplicativos y datos (mínimo 16 Gb RAM y 480 GB HDD)
- Servidor dedicado para alojar central telefónicas y grabaciones (mínimo 16 Gb RAM y 4 TB HDD)
- Central de telefonía IP
- Switch, firewall, UPS
- Antivirus en equipos
- Diez (10) posiciones completas de contact center

### **Plataforma de registro de usuarios, administración de información y soporte técnico**

- Capacidad de soporte de usuarios en línea
- Capacidad de soporte técnico en línea
- Generación de tickets para seguimiento



- Emisión de reporte de sugerencias y reclamos
- Integración con sistema de información SIM
- Manejar alto nivel de seguridad para los datos
- Basada en tecnología IP
- Multicanal (telefonía, canales masivos, redes sociales, otros)
- Adaptable para operación en dispositivos móviles con cualquier sistema de Chat integrado para entrega de información sobre servicios
- Integración con plataforma del sistema de información
- Integración con ChatBot externo (VenUnida) de tamizaje
- Integración con puntos externos físicos de atención (Ventanilla física)
- Integración con página WEB de organizaciones y colectivos de migrantes
- Integración con páginas de otras instituciones del estado
- Rutinas de validación y registro de datos del migrante y familia
- Generación de mensajes de bienvenida a migrantes
- Capacidad de emisión masiva de mensajes (WhatsApp, correo, SMS)
- Generación de protocolo de primer llamado al beneficiario (bienvenida y gestión del servicio)
- Gestión de Llamados Inbound sobre servicios de ventanilla única
- Categorización del tipo de consulta y distribución a gestores
- Marca de la gestión en los llamados (árbol de respuestas)
- Registro de los datos generados en el llamado asociados al migrante
- Gestión de Llamados Outbound de seguimientos
- Gestión del llamado de Outbound (árbol de seguimiento)
- Registro de los datos del llamado Outbound

#### **Página WEB del programa VenUnida**

- Incorporación en página WEB de acción de bienvenida y referencia a link informativos
- Hasta cuatro niveles de información (nivel general, nivel medio, nivel detallado, nivel información práctica)
- Actualización en línea de las fichas técnicas de información de instituciones del Estado
- Botón de conexión para el migrante con los gestores del contact center
- Registro de métricas de opciones de navegación seleccionadas por migrantes
- Integración con Google Analytics en tiempo real
- Integración con plataforma de administración de Ventanilla Única
- Ajustable y adaptable para dispositivos móviles

#### **Sistema de Información SIM**

- Integración en línea con plataforma de administración Ventanilla Única
- Actualización y acceso de datos en línea
- Módulo o aplicativo de generación de informes en línea
- Generación de Dashboards y gráficos en línea
- Generación de informes Batch bajo pedido



### Características técnicas básicas:

- El consultor o firma consultora deberá acreditar experiencia de al menos dos años en el ramo, registro compatible con el servicio y provisión de servicios de contact center multicanal en proyectos sociales, de salud, atención a poblaciones vulnerables y afines
- El consultor o firma consultora deberá tener su Registro Único de Contribuyentes RUC actualizado, así como estar al día en todas las obligaciones legales y patronales (SRI, IESS, Superintendencia de Compañías)
- El consultor o firma consultora deberá poseer el número de identificación de identidad única (UEI) otorgado por el Gobierno Federal de los EEUU
- Seguridad y Privacidad: El consultor o firma consultora deberá contemplar la seguridad de los datos tanto de los beneficiarios del programa como de aquella compartida por Fundación Esquel, tomando en cuenta la implementación de medidas robustas de protección de datos, cifrado de información sensible y prácticas recomendadas para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad<sup>1</sup> de los datos.
- El consultor o firma consultora deberá ceñirse al Código de Ética de Fundación ESQUEL, políticas de confidencialidad de la información, difusión y respeto de la imagen institucional.
- El manejo de la imagen institucional de nuestro socio y donante USAID, es absoluta responsabilidad de la coordinación del programa y del equipo de comunicación de Fundación ESQUEL en apego y respeto de las políticas de diseño y difusión establecidas.

### 3. PERFIL

El resultado debe ser desarrollado por una organización o firma consultora que tenga el siguiente equipo mínimo:

| ITEM | CARGO                                | NIVEL        | FUNCIONES   | VERIFICADORES  |
|------|--------------------------------------|--------------|---|--|
| 1    | Gerente de operaciones               | Tercer nivel | Profesional a cargo de la relación con el cliente, la Administración del Contrato, y la Operación del Contac Center.                                      | Certificado SENESCYT<br>Certificado de experiencia de 5 años o más |
| 2    | Supervisor de Contact Center         | Técnico      | Nivel Técnico, con experiencia en administración de proyectos de servicios vía Contact Center multicanal.   | Certificado SENESCYT<br>Certificado de experiencia de 3 años o más |
| 3    | Profesional Informático              | Tercer nivel | Profesional experto en desarrollo y mantención de aplicaciones de alta demanda y desarrollo de aplicaciones móviles. Soporte técnico y de usuarios        | Certificado SENESCYT<br>Certificado de experiencia de 5 años o más |
| 4    | Gestores Especializados (Operativos) | Técnicos     | Técnicos especializados en cada categoría de servicio requerido por los Migrantes. Se rotarán en turnos para cubrir horarios extendidos y fines de semana | Certificado SENESCYT<br>Certificado de experiencia de 1 año o más  |

<sup>1</sup> La confidencialidad, integridad y disponibilidad, también conocida como la tríada de la CID (CIA Triad, en inglés), es un modelo diseñado para guiar las políticas de seguridad de la información dentro de una organización.



#### **a. Habilidades específicas el equipo:**

- Capacidad de respuesta activa y encontrar soluciones a diferentes tipos de requerimientos y retos que se presenten en el proceso.
- 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 el consultor o firma consultora debe 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, son las siguientes:

- El consultor o firma consultora deberá realizar un plan de trabajo con un cronograma que aborde todas las actividades para el desarrollo de la consultoría en el plazo previsto.
- El consultor o firma consultora debe diseñar los elementos técnico operativos del servicio de Call Center sustentado por una plataforma tecnológica apropiada para soportar el número de registros e información que se establecen en el presente documento.
- El consultor o firma consultora debe realizar el diseño de la página WEB del proyecto de acuerdo con la línea gráfica de Esquel y ajustado a los lineamientos del B&M Plan de USAID.
- El consultor o firma consultora debe diseñar el Sistema de Información SIM de acuerdo con las necesidades de reportería del proyecto con al menos 8 opciones de visualización de resultados en tiempo real, según lo solicitado por la coordinación del proyecto.
- El consultor o firma consultora debe asistir a las reuniones de coordinación solicitadas por el equipo técnico del proyecto
- El consultor o firma consultora debe recoger de cada institución aliada, la información actualizada sobre los protocolos, requisitos y trámites necesarios para el acceso a servicios públicos de la población objetivo del programa
- El consultor o firma consultora debe asistir a las reuniones técnicas con el desarrollador del ChatBot VenUnida para desarrollar las interfases necesarias para garantizar el buen funcionamiento del modelo
- El consultor o firma consultora debe entregar los informes mensuales de avance de la consultoría, con el detalle solicitado por la coordinación del proyecto.
- El consultor o firma consultora se compromete a realizar los ajustes que sean necesarios, a solicitud de la coordinación del proyecto para su buena ejecución y apego a los objetivos del proyecto
- El consultor o firma consultora debe garantizar el acompañamiento en las etapas de pruebas, desarrollo e implementación del modelo.

#### **5. PRODUCTOS ESPERADOS**

- Plan de trabajo y cronograma de todo el proceso



- Sistema de Call Center funcionando y en operación permanente durante todo el plazo de ejecución de la consultoría
- Página WEB del proyecto en funcionamiento ininterrumpido durante todo el plazo de ejecución de la consultoría
- Sistema de Información SIM en funcionamiento ininterrumpido durante todo el plazo de ejecución de la consultoría
- Archivos de registro, almacenamiento y procesamiento de información de, al menos, 63.360 usuarios tamizados por el ChatBot VenUnida en los 5 territorios priorizados por el proyecto y otros que se adhieran durante el proceso
- Archivos de registro con, al menos, 40.550 protocolos de información sobre acceso a servicios directos e indirectos de la cartera de servicios que se ofrecen dentro del proyecto
- Archivos de registro de información sobre acceso a 10.138 atenciones de salud mental
- Archivos de registro de información sobre acceso a 2.400 asesorías legales
- Archivos de registro de información sobre 100 becarias graduadas
- Archivos de registro de información sobre 60 funcionarios públicos capacitados
- Archivos de registro de información sobre acceso a 10.138 atenciones de salud mental
- Archivos de registro de información sobre 50 apoyos a emprendimientos
- Archivos de registro de información sobre otros servicios que se brinden desde VenUnida gracias a la articulación con otras organizaciones sociales
- Plataforma con información sobre protocolos, requisitos y trámites para acceso de múltiples servicios indirectos de acuerdo a la información recogida en las instituciones públicas que los otorgan y que son parte de la red de colaboración interinstitucional

## 6. DURACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

El presente contrato se comprende en un período contado a partir del del 30 de mayo de 2024 al 30 de enero de 2026.

## 7. VALOR DE LA CONSULTORÍA

El consultor o la firma consultora deberá entregar la propuesta económica, detallando todos los requerimientos establecidos en este documento.

## 8. FORMA DE PAGO

Los valores indicados para esta consultoría se cancelarán de la siguiente manera:

| Porcentaje de Pago | Fecha de pago   |
|--------------------|---|
| 30%                | A la entrega del Plan de trabajo y cronograma   |
| 70%                | En pagos mensuales prorrateados entre junio de 2024 y abril de 2025 tras entrega y aprobación de informes y reportes. |



## 9. PROCESO DE POSTULACIÓN

Las personas, organizaciones o firmas consultoras interesadas en postular deberán remitir su propuesta debidamente documentada, en sobre cerrado en la dirección: Av. Colón E4-175 entre Amazonas y Foch, Ed. Torres de la Colón, Mezzanine Of. 12 Quito – Ecuador indicando en el asunto: **CONVOCATORIA SERVICIO DE CALL CENTER hasta el viernes 17 de mayo 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/o relacionados con población similar | 10%         |
| Trabajos anteriores con Esquel                            | 10%         |
| Valor de la consultoría                                   | 15%         |

Criterio de desempate:

- En caso de empate prevalecerá quien tenga la mayor experiencia específica.
- En caso de persistir se tendrá en cuenta quien tenga la mayor experiencia general.

## 11. REQUISITOS EN CASO DE SER SELECCIONADOS:

| PERSONAS NATURALES  |
|---|
| <b>Datos generales y domicilio del oferente</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre o Razón Social</li><li>• Cédula y papeleta de votación, o pasaporte en el caso de extranjeros</li><li>• Provincia</li><li>• Cantón</li><li>• Dirección</li><li>• Correo/s electrónico/s</li><li>• Números telefónicos celular y fijo</li><li>• Hoja de vida actualizada</li></ul>                                |
| <b>Situación financiera</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Certificado bancario de la cuenta acreditada</li></ul>  |
| <b>Actividad Económica</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Certificado de RUC actualizado y con al menos 3 años de actividad económica acorde al objeto de la contratación</li><li>• Certificado de afiliación voluntaria al IESS</li><li>• Certificado de cumplimiento tributario (SRI)</li><li>• Póliza de fiel cumplimiento de contrato (en caso de ser seleccionado)</li></ul> |



| PERSONAS NATURALES  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>El consultor deberá obtener el Código UEI antes de la firma del contrato (en caso de ser seleccionado)</li></ul>  |
| <b>Carta de presentación y compromiso</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Tiempo de entrega</li><li>Forma de Pago</li><li>Plazo de validez de la oferta</li><li>Plan de Trabajo y metodología</li><li>Firma y sello de responsabilidad</li></ul>          |
| <b>Experiencia en el campo</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Certificados de experiencia tanto público y/o privado verificables (mínimo 3)</li></ul>   |
| <b>Hojas de vida de personal técnico asignado al proyecto (si aplica al proceso)</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Nombres completos</li><li>Título profesional</li><li>Nacionalidad</li><li>Cargo</li><li>Experiencia</li><li>Cursos</li><li>Copias de cédula y certificado de votación</li></ul> |

| PERSONAS JURÍDICAS   |
|--|
| <b>Datos generales y domicilio de la empresa:</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Nombre o Razón Social</li><li>Certificado de RUC actualizado y con al menos 3 años de actividad acorde al objeto de la contratación</li><li>Provincia</li><li>Cantón</li><li>Dirección</li><li>Correo/s electrónico/s</li><li>Números telefónicos celular y fijo</li></ul> |
| <b>Nómina de socios o accionistas</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Cuadro detalle de socios o accionistas, con nombres y apellidos completos, que contenga un detalle de:</li><li>Cédula o RUC</li><li>Porcentaje de participación accionaria</li><li>Números telefónicos</li><li>Correos electrónicos</li></ul>                              |
| <b>Representante legal</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Nombramiento del representante legal vigente</li><li>Copia de cédula o RUC</li><li>Copia del certificado de votación del representante legal</li><li>Números telefónicos celular y fijo</li><li>Correo electrónico</li><li>Cargo que ejerce</li></ul>                      |
| <b>Situación financiera</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Certificado bancario de la cuenta acreditada</li></ul>   |





| <b>PERSONAS JURÍDICAS</b>  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Declaración impuesto a la renta formulario 101 del último año</li></ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Declaraciones del IVA de los 3 últimos meses</li></ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Certificado de cumplimiento tributario y obligaciones patronales (SRI, IESS)</li></ul>                         |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Póliza de fiel cumplimiento de contrato (en caso de ser seleccionado)</li></ul>                                |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• La empresa deberá obtener el Código UEI antes de la firma del contrato (en caso de ser seleccionado)</li></ul> |
| <b>Carta de presentación y compromiso</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Tiempo de entrega</li></ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Forma de Pago</li></ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Plazo de validez de la oferta</li></ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de Trabajo y metodología</li></ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Firma y sello de responsabilidad</li></ul>   |
| <b>Experiencia en el campo</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Certificados de experiencia tanto público y/o privado verificables (mínimo 3)</li></ul>                        |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Hojas de vida de personal técnico asignado al proyecto (si el proceso corresponde)</li></ul>                   |