



**Términos de referencia para la contratación de los servicios técnicos profesionales para la creación del Observatorio Iberoamericano de Humanización de la Salud (OIHS).**

## Contenido

1. Convocante.....	1
2. Objeto de la contratación.....	1
3. Contexto.....	1
3.1. Objetivos del Observatorio Iberoamericano de Humanización de la Salud (OIHS) .....	3
4. Objetivos de la convocatoria .....	3
4.1. Objetivo general .....	3
4.2. Objetivos específicos .....	4
5. Producto de la contratación .....	5
5.1. Requisitos técnicos de la página web.....	5
5.2. Estructura orientativa de la página web.....	6
6. Entregables.....	7
6.1. Tiempo de ejecución y entrega .....	7
7. Presentaciones de propuestas .....	7
7.1. Perfil de la persona física o jurídica proponente.....	7
7.2. Contenido de las propuestas.....	8
7.3. Documentos de referencia .....	9
7.4. Plazo de presentación de propuestas.....	9
8. Criterios de evaluación de las propuestas.....	9
9. Presupuesto y forma de pago .....	11
10. Responsabilidades.....	11

## 1. Convocante

Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), Organismo internacional de carácter técnico y especializado constituido en 1954 para la promoción de la protección social en Iberoamérica con el apoyo de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID). Para más información, visite la página web de la OISS ([www.oiss.org](http://www.oiss.org)).

## 2. Objeto de la contratación

El objeto de la presente convocatoria es la recepción de propuestas para la *“Contratación de los servicios técnicos profesionales para la creación del Observatorio Iberoamericano de Humanización de la Salud (OIHS)”*, cuyo fin será impulsar la humanización y el fortalecimiento de los sistemas de salud a través de la puesta a disposición de información de especial relevancia en la materia.

La contratación se realizará mediante la firma de un acuerdo de colaboración y la aceptación de las condiciones técnicas y económicas remitidas por la entidad (Instituto, fundación, organización, etc.) o persona física experta, seleccionada. Esta contratación en ningún caso supondrá una vinculación laboral con la OISS.

## 3. Contexto

La Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), es un organismo internacional de carácter técnico y especializado, enfocado en la seguridad social y protección social del ámbito iberoamericano. Dentro de las estrategias establecidas por la OISS para apoyar el fortalecimiento de los sistemas nacionales de salud y la protección social de la región, las referentes a promover la calidad y humanización de los servicios de salud han sido cruciales, dadas las circunstancias sanitarias causadas por el COVID-19. A partir de estas estrategias, los avances han estado enfocados en generar espacios de intercambio de información, experiencias y buenas prácticas entre las instituciones iberoamericanas.

La salud es un bien inalienable que incide en el desarrollo económico y social de los pueblos por lo que los Estados deben velar por la prestación adecuada y eficiente a toda la población, garantizando una asistencia integral, continua, universal, que contemple la diversidad étnica, cultural, de género, la vejez, la discapacidad, la niñez, la atención familiar y comunitaria en el

marco de altos estándares de calidad y, sobre todo, con una visión humanizadora, que respete la dignidad de los ciudadanos y satisfaga sus necesidades.

La necesidad de crear una cultura de la humanización sanitaria se hace cada vez más relevante, ya que al incorporarla en la cotidianidad permitirá que esté presente en momentos extremos como los de pandemia.

La Organización Iberoamericana de Seguridad Social, comprometida con promover la humanización de la salud en el ámbito Iberoamericano celebró en abril 2022 el [I Congreso Iberoamericano de Calidad y Humanización de la Salud](#) en el que se presentó el [Protocolo Iberoamericano sobre Humanización de la salud](#), así como el estudio sobre [“Los retos de la calidad y la humanización en Iberoamérica en tiempo de pandemia”](#) y la Declaración del Congreso.

Entre los acuerdos del Congreso quedó establecido, entre otros el compromiso de *“promover el fortalecimiento de los sistemas de salud de Iberoamérica con el propósito que se enfoquen hacia la cobertura universal, con atención integral, integrada y continuada, que incluya la atención familiar y comunitaria, en el marco de servicios de salud con altos estándares de calidad”* así como. *“Impulsar en la región iberoamericana el fortalecimiento de la calidad y humanización de los espacios sociosanitarios para mejorar la atención del cuidado a la dependencia, al tiempo de promover una cultura paliativa que mitigue el sufrimiento en el cuidado al final de la vida”*. En ese sentido, como parte de los esfuerzos para promover la humanización de los servicios de salud iberoamericanos la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) con el apoyo de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) impulsan estos compromisos; por ello, la OISS lanza la presente convocatoria para la contratación de los servicios técnicos profesionales para la creación del Observatorio Iberoamericano de Humanización de la Salud (OIHS).

Se prevé la construcción de un espacio de ámbito iberoamericano de difusión de información e intercambio de experiencias en el que los países puedan apoyarse para mejorar la prestación de los servicios sanitarios en el conocimiento que los servicios humanizados implican: mayor eficiencia del personal sanitario, mejor planificación, ejecución, gestión y control y de los gestores del sector de salud y una atención centrada en el paciente desde un contexto holístico.

El espacio se alojará en el hosting web de la OISS, en un subdominio con diferentes apartados, entre otros: buenas prácticas, protocolo iberoamericano de humanización, documentos y

normativa de países, e indicadores de calidad y humanización, protocolos y/o planes nacionales de humanización, noticias, actividades, y otros, con el propósito de continuar con el fortalecimiento de elementos clave en el contexto de la calidad, como lo es la humanización y en esquemas procedimentales fundamentales para potenciar altos estándares de calidad en salud en la región; al tiempo de avanzar en la estructuración de la Red de calidad y humanización en salud, para avanzar hacia el cumplimiento de uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

### **3.1. Objetivos del Observatorio Iberoamericano de Humanización de la Salud (OIHS)**

El Observatorio Iberoamericano de Seguridad Social, tiene entre otros, los siguientes objetivos:

- Potenciar el funcionamiento de la red de humanización de la salud.
- Fomentar la reflexión, construcción de ambientes de aprendizaje y retroalimentación, para el debate sobre la humanización de la salud.
- Promover la difusión e intercambio de buenas prácticas en materia de humanización de la salud.
- Fomentar y apoyar la creación de protocolos nacionales sobre humanización de la salud.
- Poner a disposición un espacio de consulta e información de las disposiciones legales sobre la materia que contribuya al desarrollo de la calidad en la prestación de los servicios de salud de los países iberoamericanos.
- Potencializar la creación de alianzas estratégicas para mejorar la humanización de la salud de los países Iberoamericanos.
- Incidir en diferentes actores (pacientes, profesionales de la salud, líderes y organizaciones) para fomentar una visión humanizada de la salud.
- Constituirse un repositorio digital en materia de calidad y humanización de la salud de Iberoamérica.

## **4. Objetivos de la convocatoria**

### **4.1. Objetivo general**

El objeto de esta convocatoria es contratar los servicios técnicos profesionales de una persona física o jurídica para la creación del observatorio web denominado “Observatorio Iberoamericano de Humanización de la Salud (OIHS)”, el cual implica la recopilación de la TdR Observatorio Iberoamericano de Humanización de la Salud (OIHS).

información de los 22 países iberoamericanos en materia de humanización, sistematización de la data en base a los indicadores de humanización de OISS, y creación y puesta en funcionamiento de los medios web correspondientes para el espacio iberoamericano sobre humanización de la salud a través del cual los diversos actores nacionales de los países: instituciones de seguridad y protección social, instituciones sanitarias, profesionales de la salud y líderes de la región puedan conocer, presentar y acceder a la información relevante sobre buenas prácticas existentes en este ámbito y conocer el protocolo iberoamericano de humanización de la salud. Así como puedan acceder a la documentación legislativa y de indicadores de los países sobre esta materia.

Una vez creada la página web del OIHS por parte de la persona física o jurídica que resultase favorecida para la prestación de los servicios técnicos profesionales que se señalan en los presentes TdR, esta persona física o jurídica cargará toda la información y documentos que recaben en el marco de los referidos TdR.

#### 4.2. Objetivos específicos

Los objetivos específicos de la contratación son:

- Recopilar y colocar en la web la información específica (normativa, protocolo, estado de la cuestión, planes nacionales de humanización) en materia de humanización de la salud de los países del ámbito iberoamericano, estos son:
  - Argentina
  - Brasil
  - Bolivia
  - Chile
  - Colombia
  - Costa Rica
  - Cuba
  - Ecuador
  - El Salvador
  - España
  - Guatemala
  - Honduras
  - México
  - Nicaragua
  - Panamá
  - Paraguay
  - Perú
  - Portugal
  - República Dominicana
  - Uruguay
  - Venezuela
  
- Sistematizar la información en base a los 22 indicadores de calidad y humanización de los servicios de salud la OISS, (18 cuantitativos y cuatro cualitativos), distribuidos en indicadores de: Estructura, proceso y resultado, tomando como referencia lo establecido en el [Protocolo Iberoamericano de Humanización de la Salud](#) y el [Estudio Los Retos de la Calidad y la](#)

[Humanización de la Salud en Iberoamérica en tiempo de Pandemia](#) para el Observatorio Iberoamericano de Humanización de la Salud (OIHS).

- Desarrollar el espacio web en un subdominio de la web OISS que sea responsive, funcional, dinámico e intuitivo con características de accesibilidad. La estructura específica del espacio web se describe en el [apartado 5.2.](#) de este documento.

## 5. Producto de la contratación

Esta organización espera como resultado de la contratación el Observatorio Iberoamericano de Humanización de la Salud (OIHS). Esto implica la recopilación y sistematización de la información recabada en relación con:

- Buenas prácticas en Iberoamérica en materia de humanización de la salud.
- Protocolos y planes de humanización de la salud a nivel nacional en cada país iberoamericano.
- Protocolo Iberoamericano de Humanización de la salud
- Normativa en materia de humanización de la salud por país.
- Datos sobre humanización de la salud en base a los indicadores OISS.
- Publicaciones sobre humanización de la salud de los diversos países.
- Espacio de actividades
- Espacio noticias

El Observatorio adopta los principios de la Conferencia Iberoamericana de no discriminación, interculturalidad y género. Por ello, tendrán un enfoque integral en su concepción, por lo que se considerarán específicamente las necesidades de género e interculturales. Los contenidos deberán estar redactados con lenguaje inclusivo y las imágenes seleccionadas promoverán la equidad de género, racial, de personas con discapacidad, de orígenes étnicos, etc.

### 5.1. Requisitos técnicos de la página web

- Subdominio nuevo exclusivo para el OIHS.
- Diseño flexible, responsive y accesible conforme [estándares de accesibilidad WCAG 2.1, versión 21 de septiembre de 2023.](#)
- Desarrollo web en WordPress.

- Experiencia de usuario óptima, basada en los indicadores de calidad de [Google Web Vitals](#), tanto para móvil como para desktop.

La persona física / jurídica deberá preparar un manual de administración y actualización de la web. Todos los permisos de administración serán transferidos a la OISS, una vez concluida la ejecución de la presente contratación.

## 5.2. Estructura orientativa de la página web

- Inicio (Home)
- Qué es el observatorio
- Buenas prácticas en atención sanitaria a la salud, criterios:
  - Eficacia
  - Seguridad
  - Centralidad en las personas
  - Equidad
  - Integración
  - Eficiencia
- Planes de humanización por países
  - Protocolos y/o planes nacionales
  - Normativas
- Indicadores de calidad y humanización de la salud (banco de datos por país)
- Publicaciones y documentos:
  - Estudios:
    - Humanización (antes, durante, después de la pandemia)
    - Otros estudios sobre Humanización de la salud
  - Protocolo Iberoamericano de Humanización de la Salud
  - Boletines
  - Protocolos internacionales
- Sección de noticias, multimedia videos, eventos (fotos)
- Sección de actividades:
  - Calendario de actividades
  - Convocatorias
- Contacto

## 6. Entregables

En el marco de la presente contratación, la persona física o jurídica contratada deberá entregar a la OISS, lo siguiente:

- Documento en formato Word correspondiente a todo el texto de cada apartado del Observatorio.
- Ficheros de todos los datos recopilados sistematizada en materia de humanización, de forma ordenada en soporte digital.
- Página web en funcionamiento, subdominio nuevo de la web OISS alojado en hosting OISS.
- Manual para la actualización y administración de la página web elaborado por el contratado.

### 6.1. Tiempo de ejecución y entrega

El plazo de entrega de los productos objeto de la presente contratación es de **tres (3) meses**, contados a partir de la fecha de firma del acuerdo de colaboración y la aceptación de las condiciones técnicas y económicas.

## 7. Presentaciones de propuestas

Todas las propuestas se presentarán a la Secretaría General de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), por medio del correo electrónico a la dirección: [sec2.general@oiss.org](mailto:sec2.general@oiss.org), colocando en el asunto de la referencia de la presente convocatoria: Propuesta Observatorio Iberoamericano de Humanización de la Salud (OIHS).

En cuanto a la descripción de la propuesta el proyecto tendrá que presentarse en un documento Word o PDF de máximo 20 páginas, podrá incluir como soporte una presentación en PowerPoint y/o un vídeo.

### 7.1. Perfil de la persona física o jurídica proponente

Para esta labor, se busca una entidad o instituciones privadas (Instituto, universidad, centro de estudios, organización, etc.) o pública (en la medida en que esté habilitada por la legislación nacional a que corresponda para ofrecer servicios en el mercado a título oneroso) o persona experta en políticas públicas, salud, calidad y humanización de la salud, ya sea persona particular o persona de la función pública (siempre que la legislación nacional al país que corresponda no

la inhabilite para participar, condición que se debe demostrar en la propuesta) que cumpla los siguientes requisitos:

- a. Profesionales expertos/as en temas de salud, políticas públicas, calidad y humanización de la salud, preferiblemente con experiencia en el ámbito iberoamericano.
- b. Experiencia demostrable en formación, en estudios e investigaciones o elaboración de materiales e informes.
- c. Conocimiento del trabajo que están desarrollando los principales organismos internacionales en esta materia y las demandas de los países iberoamericanos en temas de calidad y humanización de la salud.
- d. Experiencia en la elaboración de tablas, gráficas e ilustraciones, creación de PDF avanzados.
- e. Experiencia en corrección de estilo.
- f. Experiencia en crear y diseñar documentos accesibles.
- g. Experiencia en la creación de subdominios, diseño y desarrollo de páginas web en WordPress dinámicas, responsive y accesibles, que permitan una experiencia de usuario óptima.

## **7.2. Contenido de las propuestas**

Para considerar una propuesta válida, esta debe contener:

### **1. Apartado sobre el perfil del proponente**

- 1.1. Información acerca de la persona física o jurídica que presenta la propuesta.
- 1.2. Currículo vitae del personal propuesto para el proyecto.
- 1.3. Experiencia: documentación que demuestre la experiencia requerida en los criterios de evaluación técnica.

### **2. Apartado de propuesta técnica**

- 2.1. Plan de trabajo.
- 2.2. Cronograma tentativo de ejecución.
- 2.3. Metodología de recolección y sistematización de la información.
- 2.4. Propuesta de presentación y estructura de los distintos apartados con su descripción.
- 2.5. Detalles técnicos de la propuesta para la página web:

2.5.1. Metodología y herramientas que se usará para desarrollo de la página web del observatorio y la carga de datos.

2.5.2. Medidas para la seguridad de navegación de la página web.

2.5.3. Escalabilidad y robustez del sistema para manejar un alto volumen de datos e información, lo cual permita un trabajo eficiente.

2.5.4. Cumplimiento de los reglamentos de protección de datos de los países.

### 3. Apartado Presupuesto

3.1. Desglose del presupuesto, IVA transparentado.

### 7.3. Documentos de referencia

La siguiente documentación realizado por la OISS, servirá de base para la propuesta.

- a. [Protocolo Iberoamericano de Humanización de la Salud.](#)
- b. [Estudio Los Retos de la Calidad y la Humanización de la Salud en Iberoamérica en tiempo de Pandemia.](#)
- c. [Crónica del curso sobre calidad y humanización de los servicios de salud de OISS.](#)

### 7.4. Plazo de presentación de propuestas

El plazo de recepción de propuestas es desde la fecha de publicación de la presente convocatoria hasta el día **30 de noviembre de 2023**, a las 23:59 hora Madrid, España.

## 8. Criterios de evaluación de las propuestas

En concordancia a la propuesta, esta deberá ser clara, de calidad y con una adecuación del plan de trabajo sugerido en relación con los objetivos y requisitos.

Para la evaluación técnica de la propuesta se tomará en cuenta el aporte de evidencia que demuestre el ajuste de perfil de la persona física o jurídica proponente conforme lo requerido en los criterios de evaluación técnica indicados.

Para la evaluación económica se tomará en cuenta el ajuste del presupuesto presentado al presupuesto de la contratación indicado en el apartado 9 de este documento.

Las propuestas presentadas serán evaluadas tomando en consideración los siguientes criterios:

CRITERIOS	METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	MÁXIMA PUNTUACIÓN
<b>ASPECTOS TÉCNICOS</b>		85 puntos
<b>Pertinencia profesional</b>	Experiencia probada en el campo de la consultoría, realizando informes de investigación con análisis cualitativos y cuantitativos de datos.	15 puntos
	Experiencia en proyectos del ámbito de la calidad y humanización de la salud, elaboración de publicaciones, informes, diversos materiales, etc.	15 puntos
	Conocimiento del trabajo y avances en materia de calidad y humanización de los principales organismos internacionales y las demandas de las organizaciones con experiencias demostrable en el ámbito iberoamericano.	15 puntos
	Experiencia demostrable en la elaboración de páginas web dinámicas, responsive y accesibles.	10 puntos
<b>Calidad de la propuesta</b>	Claridad y calidad de la metodología propuesta y adecuación del plan de trabajo sugerido en relación con los objetivos y requisitos del servicio requerido.	30 puntos
<b>ASPECTO FINANCIERO</b>		15 puntos
<b>Propuesta financiera</b>	Tarifas y gastos competitivos en relación con el precio de mercado y demostración de la relación calidad-precio.	15 puntos
<b>Total</b>		<b>100 puntos</b>

## 9. Presupuesto y forma de pago

El presupuesto máximo total comprensivo de todos los conceptos detallados en el presente documento, es de QUINCE MIL EUROS (15.000,00€) IMPUESTOS INCLUIDOS.

Cada proponente presentará libremente la propuesta económica que considere adecuada, siempre por debajo o igual al presupuesto máximo. La presentación de propuestas con presupuestos superiores al máximo establecido determinará la exclusión de la propuesta.

El pago se realizará en moneda nacional, en dos desembolsos. El primero del 30% tras la presentación de toda la información recabada que se presentará en documento Word y la presentación de la correspondiente factura y, el segundo, del 70% tras la entrega definitiva de los productos objeto de la presente contratación y contra presentación de la factura correspondiente.

## 10. Responsabilidades

Una vez firmado el acuerdo de colaboración, la persona física o jurídica deberá remitir a las OISS en un plazo inferior a 20 días la propuesta final de los contenidos, los cuales serán consensuados con la OISS.

La persona física o jurídica contratada, tendrá entre otras responsabilidades, las siguientes:

- Mantener un contacto directo y fluido con la Organización Iberoamericana de Seguridad Social e informar el progreso del observatorio, para lo cual se fijarán reuniones periódicas para evaluar los avances.
- Entregar en el tiempo y forma establecido los productos objeto de la presente contratación.
- Incluir modificaciones solicitadas tras previas revisiones de la OISS.
- Configurar la herramienta de análisis web para proveer estadísticas de acceso mensualmente.
- El respeto a los derechos de propiedad intelectual de los insumos del observatorio será responsabilidad de la entidad/persona contratada.
- La maquetación, gráficas e ilustraciones de los contenidos e imágenes, estarán incluidos en el presupuesto y correrán por cuenta de la persona física o jurídica contratada.