



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

CONVOCATORIA ENERO 2024

Con el apoyo de



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.	Estudio de recopilación de contenido para el OIHS.	5
	Estructura orientativa de la página web.....	5
5.2.	Transversalidad y enfoque.....	6
6.	Entregables.....	6
6.1.	Tiempo de ejecución y entrega	7
7.	Presentaciones de propuestas	7
7.1.	Perfil de la persona física o jurídica proponente.....	8
7.2.	Contenido de las propuestas.....	9
7.3.	Documentos de referencia	9
7.4.	Plazo de presentación de propuestas.....	9
8.	Criterios de evaluación de las propuestas.....	10
9.	Presupuesto y forma de pago	11
9.1.	Presupuesto:.....	11
9.2.	Forma de pago:	11
10.	Responsabilidades.....	12

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).

2. Objeto de la contratación

El objeto de la presente convocatoria es la recepción de propuestas para la recopilación, análisis y tratamiento de información, además de la elaboración y carga del contenido 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. Los presentes términos de referencia (TdR) constituyen la base para la preparación de las propuestas.

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 personas físicas o jurídicas para la creación del observatorio web denominado “Observatorio Iberoamericano de Humanización de la Salud (OIHS)”, quienes realizarán una recopilación de la información de los

22 países iberoamericanos en materia de humanización; analizarán la información y sistematizarán la data correspondiente en base a los indicadores de humanización de OISS, y crearán y cargarán el contenido en el medio web correspondiente al 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.

4.2. Objetivos específicos

Los objetivos específicos de la contratación son:

- Recopilar, analizar, tratar y cargar en la web la información específica (normativa, protocolo, estado de la cuestión, informes, estudios, 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

- Recopilar y sistematizar los datos sobre calidad y humanización de la salud 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). Esto para construir un espacio con información estadística en la web del OIHS, la carga y presentación de los datos se hará en colaboración con el equipo de desarrollo web.

5. Producto de la contratación

5.1. Estudio de recopilación de contenido para el OIHS.

Esto implica la recopilación, análisis y tratamiento de la información recabada en relación con:

- I. Buenas prácticas en materia de humanización de la salud en los países iberoamericanos.
- II. Protocolos y planes de humanización de la salud a nivel nacional y subnacional en cada país iberoamericano.
- III. Protocolos y planes de humanización de la salud a nivel regional o internacional con incidencia en país iberoamericanos.
- IV. Normativa nacional en materia de humanización de la salud de los países iberoamericanos.
- V. Datos sobre humanización de la salud de los países iberoamericanos en base a los indicadores OISS para la creación del apartado estadístico del OIHS.
- VI. Publicaciones y estudios sobre humanización de la salud en los países iberoamericanos.
- VII. Actividades realizadas en el ámbito de países iberoamericanos en materia de humanización de la salud.
- VIII. Al menos 10 noticias recientes sobre humanización de la salud en Iberoamérica para el espacio noticias.

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
 - País (menú desplegable)
- > Normativas de humanización por país
 - País (menú desplegable)

- 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

5.2. Transversalidad y enfoque

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.

La transversalidad y enfoque requiere además que cada uno de los datos analizados estén desagregado por sexo y se incluirá la perspectiva de género en todo el proceso de recopilación y análisis de los datos. Asimismo, se tendrá en consideración la realidad de la población adulta mayor, indígenas, y afrodescendientes.

6. Entregables

En el marco de la presente contratación, las personas físicas o jurídicas contratadas deberá entregar a la OISS, lo siguiente:

- Ficheros de todos los datos recopilados sistematizada en materia de humanización, de forma ordenada en soporte digital, conforme lo detallado en el [apartado 5.1.](#)
- Documento en formato Word contentivo de los cuadros, gráficos y datos correspondientes al análisis y sistematización de los datos de humanización en Iberoamérica en relación con los indicadores de humanización OISS.

- Documento en formato Word correspondiente a todo el texto de cada apartado de la web del Observatorio, conforme la [estructura orientativa](#) prevista en el apartado 5.1.

Corresponde al equipo de trabajo de contenido la carga de la información en colaboración con el equipo de creación de la web del OIHS.

6.1. Tiempo de ejecución y entrega

El tiempo de ejecución de la presente contratación es de **(2) meses**, contados a partir de la fecha de firma del acuerdo de colaboración y la aceptación de las condiciones técnicas y económicas. Las propuestas deben establecer su conformidad con el indicado plazo de ejecución, ajustando el cronograma a los tiempos de entrega de versión preliminar y definitiva indicados a continuación:

- Una primera entrega de contenido al concluir la recolección de los datos en formato electrónico editable el **14 de mayo del 2024** para su revisión por parte de OISS.
- Una segunda entrega de la versión definitiva del contenido documento incluyendo las modificaciones indicadas antes del **6 de junio de 2024**, para la aprobación definitiva del contenido y cierre del contrato por parte de OISS.

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, con copia a nancy.leonardo@oiss.org, colocando en el asunto de la referencia de la presente convocatoria: **[Nombre o Razón Social] - Propuesta contenido OIHS – Convocatoria enero 2024.**

La presentación de propuesta en la presente convocatoria implica pleno conocimiento, aceptación y sometimiento por este, por sus miembros, ejecutivos, y Representante Legal, a los procedimientos, condiciones, estipulaciones y normativas, sin excepción alguna, establecidos en los presentes términos de referencia, los cual tienen carácter jurídicamente obligatorio y vinculante.

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 buscan entidades 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 el ámbito de la salud, políticas públicas, calidad y humanización de la salud, preferiblemente con experiencia en el ámbito iberoamericano.
- b. Experiencia demostrable y formación, en elaboración de estudios e investigaciones, materiales, informes y análisis, sistematización y presentación de data en base a indicadores.
- c. Conocimiento del trabajo que están desarrollando los principales organismos internacionales y las demandas de los países iberoamericanos en calidad y humanización de la salud.
- d. Experiencia en la elaboración de tablas, gráficas e ilustraciones, y carga de información a espacios web con criterios de accesibilidad.
- e. Experiencia en corrección de estilo.
- f. Experiencia demostrable en la incorporación de la transversalización de la perspectiva de género en la elaboración de informes, estudios investigaciones, recopilaciones y documentos varios.

La OISS podrá en cualquier momento de la contratación, solicitar al adjudicatario la acreditación del cumplimiento de los criterios establecidos en el apartado 8 del presente documento, para constatar la formación, conocimiento y experiencia del personal que participará en la recopilación, análisis de tratamiento de la información objeto de la presente convocatoria. Se podrá solicitar la acreditación de los títulos académicos y referencias de terceros respecto a la experiencia profesional.

El equipo de trabajo presentado en la propuesta debe ser el equipo de ejecución de la presente contratación, no pudiendo modificar la integración del equipo de trabajo propuesto sin el consentimiento expreso por escrito de la OISS. El personal propuesto sólo podrá ser sustituido por personal de perfil profesional similar con aprobación de la OISS.

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 las personas físicas o jurídica que presenta/n la propuesta.
- 1.2. Currículo vitae del personal propuesto para el proyecto con la identificación de la persona que coordina o dirige el equipo.
- 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 para la carga de datos.

3. Apartado Presupuesto

- 3.1. Desglose del presupuesto, impuestos y gastos derivados transparentados.

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 **11 de febrero de 2024**, 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 las personas físicas o jurídica proponente conforme lo requerido en el [apartado 7.1](#) sobre perfil de proponentes y 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
ASPECTOS TÉCNICOS		85 puntos
Pertinencia profesional	Experiencia probada en el campo de la consultoría, realizando informes de investigación con análisis cualitativos y cuantitativos de datos.	15 puntos
	Conocimiento y experiencia en proyectos del ámbito de la calidad y humanización de la salud, elaboración de publicaciones, informes, diversos materiales, etc.	30 puntos
	Conocimiento del trabajo y avances de los principales organismos internacionales y las demandas de los países iberoamericanos en materia de calidad y humanización, con experiencias demostrable en el ámbito iberoamericano.	15 puntos
	Experiencia demostrable en la incorporación de la transversalización de la perspectiva de género en la elaboración de informes, estudios investigaciones, recopilaciones y documentos varios.	5 puntos
Calidad de la propuesta	Claridad y calidad de la metodología propuesta y adecuación del plan de trabajo sugerido en relación con los objetivos y requisitos del servicio requerido.	20 puntos

ASPECTO FINANCIERO		15 puntos
Propuesta financiera	Tarifas y gastos competitivos en relación con el precio de mercado y demostración de la relación calidad-precio.	15 puntos
Total		100 puntos

9. Presupuesto y forma de pago

9.1. Presupuesto:

El presupuesto máximo total comprensivo de todos los conceptos detallados en el presente documento, es de OCHO MIL EUROS (8.000,00€) todos los costes derivados e IMPUESTOS INCLUIDOS.

Cada proponente presentará libremente la propuesta económica que considere adecuada, siempre por debajo o igual al presupuesto máximo establecido para cada producto. Dado que la adjudicación se realiza por ítem, los proponentes que presenten una sola propuesta para ambos ítems deben detallar en el apartado presupuestario el monto total presupuestado por ítem. La presentación de propuestas con presupuestos superiores al máximo establecido determinará la exclusión de la propuesta.

9.2. Forma de pago:

El pago se realizará en euros, en los siguientes desembolsos:

Un primer desembolso correspondiente al 30% tras la presentación de toda la información recabada que se presentará en documento de Word y la presentación de la correspondiente factura y, un segundo desembolso correspondiente al 70% tras la aprobación de la entrega definitiva de toda la información indicada en el [apartado 6](#) entregables y carga completa del contenido en la web del OIHS objeto de la presente contratación, 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.
- El respeto a los derechos de propiedad intelectual de los insumos del observatorio será responsabilidad de la entidad/persona contratada.
- Seleccionar el contenido, gráficas, ilustraciones e imágenes cumpliendo con lo establecido en el [apartado 5.1](#) sobre transversalidad y enfoque.