



**Términos de referencia para la contratación de los servicios técnicos profesionales para el desarrollo de la web 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)..... | 2 |
| 4.   | Objetivos de la convocatoria.....   | 3 |
| 4.1. | Objetivo general.....   | 3 |
| 4.2. | Objetivo específico.....  | 3 |
| 5.   | Producto de la contratación.....  | 3 |
| 5.1. | Desarrollo web del observatorio en subdominio de la web OISS.....                 | 3 |
|      | Requisitos técnicos de la página web:.....  | 3 |
|      | Estructura orientativa de la página web.....                                      | 4 |
| 5.2. | Transversalidad y enfoque.....  | 5 |
| 6.   | Entregables.....  | 5 |
| 6.1. | Tiempo de ejecución y entrega.....  | 5 |
| 7.   | Presentaciones de propuestas.....   | 5 |
| 7.1. | Perfil de la persona física o jurídica proponente.....                            | 6 |
| 7.2. | Contenido de las propuestas.....  | 6 |
| 7.3. | Plazo de presentación de propuestas.....  | 7 |
| 8.   | Criterios de evaluación de las propuestas.....                                    | 7 |
| 9.   | Presupuesto y forma de pago.....  | 8 |
| 9.1. | Presupuesto:.....   | 8 |
| 9.2. | Forma de pago:.....   | 9 |
| 10.  | Responsabilidades.....  | 9 |

## 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 el desarrollo web 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 el diseño y desarrollo web del espacio denominado “Observatorio Iberoamericano de Humanización de la Salud (OIHS)”. Las personas físicas o jurídica que resulte/n adjudicatarios/as de esta convocatoria crearán y pondrán 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 las personas físicas o jurídica adjudicataria/s, estas cargarán toda la información y documentos siguiendo las instrucciones de la OISS y en colaboración con el equipo de trabajo contratado para el contenido del observatorio.

### 4.2. Objetivo específico

EL objetivo específico de la contratación es:

- Diseñar y 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

### 5.1. Desarrollo web del observatorio en subdominio de la web OISS.

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.
- Debe contar con mecanismos de ciberseguridad web que garanticen su correcto funcionamiento de la web, y la seguridad de los datos.
- Garantizar las características de experiencia óptima de usuario, responsividad y accesibilidad con el uso de tecnologías y herramientas de licenciamiento libre o de código abierto, que no impliquen gastos de mantenimiento posterior.

Las personas físicas / jurídica adjudicataria deberá dar soporte para la resolución de incidencias, la transferencia del conocimiento, formación y garantía de funcionamiento los doce (12) meses posteriores a la entrega definitiva de la web. Asimismo, deberá preparar un manual de administración y actualización de la web. Todos los permisos de administración deben estar a disposición de las personas coordinadoras de la contratación por parte de la OISS, en todo momento.

#### 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 presentados en la web estén desagregado por sexo esto según la disponibilidad de contenido que sea facilitado por OISS.

## 6. Entregables

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

- > Plan de trabajo con el diseño web y las tecnologías sugeridas para el desarrollo de la web.
- > Página web en funcionamiento (versión preliminar), subdominio nuevo de la web OISS alojado en hosting OISS.
- > Versión definitiva de la web con contenido cargado y todos los apartados en pleno funcionamiento.
- > Manual para la actualización y administración de la página web elaborado por el contratado.

### 6.1. Tiempo de ejecución y entrega

El tiempo de ejecución de la presente contratación es de **dos (2) mes**, para la entrega definitiva de la web, contados a partir de la fecha de firma del acuerdo de colaboración y la aceptación de las condiciones técnicas y económicas. Los doce (12) meses de soporte técnico ante cualquier tipo de incidencia con la web serán contados tras la entrega definitiva de la web. 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 Página web en funcionamiento (versión preliminar) el **20 de mayo del 2024** para su revisión y aprobación por parte de OISS.
- > Una segunda entrega de la versión definitiva de la web incluyendo las modificaciones indicadas antes del **20 de junio de 2024**, para la aprobación definitiva del contenido y cierre de la fase de desarrollo 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](mailto:sec2.general@oiss.org), con copia a [nancy.leonardo@oiss.org](mailto:nancy.leonardo@oiss.org), colocando en el asunto de la referencia de la presente convocatoria: **[Nombre o Razón Social] - Propuesta desarrollo web del 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 personas físicas o jurídicas expertas en desarrollo web que cumpla los siguientes requisitos:

- a. Al menos 4 años de 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 con mecanismos de seguridad informática avanzada.
- b. Al menos 3 años de experiencia en la elaboración de tablas, gráficas e ilustraciones, creación de webs con tecnologías de presentación de datos avanzada.

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

### **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, webs desarrolladas, evidencia 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. 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, impuestos y gastos derivados transparentados.

## 7.3. 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 |
|--------------------------------|---|-------------------|
| <b>ASPECTOS TÉCNICOS</b>       |   | <b>85 puntos</b>  |
| <b>Pertinencia profesional</b> | 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 con mecanismos de seguridad informática avanzada. | 30 puntos         |
|                                | Experiencia en la elaboración de tablas, gráficas e ilustraciones, creación de webs con tecnologías de presentación de datos avanzada.  | 25 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>      |   | <b>15 puntos</b>  |
| <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

### 9.1. Presupuesto:

El presupuesto máximo total comprensivo de todos los conceptos detallados en el presente documento, es de SEIS MIL EUROS (6.000,00€) 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. 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 dos desembolsos conforme se detalla a continuación:

Un primer pago correspondiente al 30% con la aprobación por parte de la OISS de la página web en funcionamiento (versión preliminar) subdominio nuevo de la web OISS alojado en hosting OISS, y contra presentación de la factura correspondiente, y un segundo desembolso correspondiente al 70% del monto convenido tras la aprobación por parte de OISS de la versión definitiva de la web, entrega del Manual para la actualización y administración de la página web elaborado por el/la adjudicatario/a, y contra presentación de la factura correspondiente.

## 10. Responsabilidades

Una vez firmado el acuerdo de colaboración, la/s persona/s física/s o jurídica deberá/n remitir a la OISS en un plazo inferior a 20 días la propuesta final del plan de trabajo, la cual será consensuada 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 tráfico mensualmente.
- El respeto a los derechos de propiedad intelectual de los insumos del observatorio será responsabilidad de la entidad/persona contratada.
- La empresa adjudicataria utilizará sus propias licencias de uso de herramientas necesarias para el proyecto.