

Mantenimiento del servicio de mensajería del proyecto MOFA de CARE Perú

I. ANTECEDENTES

CARE fue constituida hace 75 años, tiene presencia en el Perú hace 51 años y expande su acción en más de 100 países. CARE es un líder global dentro de un movimiento mundial dedicado a erradicar la pobreza. Asimismo, es reconocida ampliamente por su compromiso inquebrantable a favor de la dignidad de las personas.

En CARE se considera a mujeres y niñas como centro de sus intervenciones porque no se puede superar la pobreza a menos que todas las personas tengan igualdad de derechos y oportunidades.

A través del Proyecto MOFA busca mejorar el acceso a los servicios de salud (salud sexual y reproductiva, salud mental) y de protección de los migrantes refugiadas/os e integrantes de la comunidad de acogida afectados por la crisis de Venezuela en Perú, especialmente, mujeres, niñas, miembros de la comunidad LGTBIQ+, neurodiversas, con alguna discapacidad y otros grupos en situación de vulnerabilidad.

II. OBJETIVOS DEL SERVICIO

- Brindar el servicio de mantenimiento para el aplicativo de mensajería por WhatsApp del proyecto MOFA de CARE Perú.

Objetivos específicos

- Desarrollar las mejoras propuestas por parte del equipo del proyecto MOFA de CARE Perú para el óptimo funcionamiento del aplicativo.
- Brindar el soporte para el óptimo funcionamiento del aplicativo del proyecto MOFA.

III. PERFIL DEL PROVEEDOR:

- Persona natural o empresa consultora especialista en la aplicación de Datawarehouse, desarrollo de aplicaciones y capacitación.
- Con experiencia comprobada en el uso de las tecnologías de la información y desarrollo de hardware software personalizado.
- Experiencia en el servicio de implementación, soporte y orientación de los productos relacionados a servicios de análisis de datos como Power BI y sistema de mensajería mediante aplicativos web.

IV. ACTIVIDADES

1. Desarrollar un ChatBot Conversacional (responsivo por medio de opciones predeterminadas) en el aplicativo para que pueda diseminar información específica a necesidades de salud mental según un protocolo sencillo de cara sus respuestas en una herramienta de tamizaje sencilla.
2. Desarrollar un ChatBot automático para que se pueda dar la bienvenida al servicio de información y orientar a las personas refugiadas y migrantes que escriben al

- número de celular del proyecto en temas de calidad migratoria y otros, con especial foco en prevención y atención de situaciones de violencia basada en género y salud mental. Como parte del desarrollo, se considera la creación de la lógica necesaria para brindar información, solicitar datos a la personas, autorización y número de contacto.
3. Para el registro de personas en el aplicativo, establecer como predeterminado categorías de grupos previamente definidos por cada proyecto que utilice el servicio de mensajería. Para ello el formato de importación de contactos en Excel debe considerar este aspecto. Por ejemplo, grupos por nombre de campaña u otro.
 4. Para el registro de personas, incluir el sufijo, formato de número de celular de otros países (Venezuela, Colombia y Ecuador) para derivación respectiva, edad, orientación sexual, identidad de género, condición de discapacidad y otros detalles adicionales que se compartirán en las reuniones de coordinación.
 5. Asimismo, tras la identificación mediante la herramienta de tamizaje y el envío automático de información básica según protocolo, el bot procederá con la derivación a una especialista en gestión de casos que forma parte del equipo MOFA, previa consulta sobre el consentimiento de uso de los datos personales.
 6. Asegurar la creación de bases de datos de usuarias/os que llegaron a la etapa derivación y de quienes se quedaron a mitad de proceso.
 7. Establecer una reunión de los equipos para el diseño de mapa de procesos y elaboración de guión para la priorización de casos.
 8. Desarrollar la base de datos independiente en base al tamizaje incluido en el punto 6.
 9. En la administración de grupos en el aplicativo, implementar la creación de grupos y subgrupos.
 10. Para el formato de envío de mensajes, incluir:
 - a. Envío de manera conjunta de GIFs, textos, imágenes y videos de 1 minuto.
 - b. Incluir la descripción en texto de los elementos gráficos o videos de modo que sean adecuados para los sistemas de reconocimiento de texto a voz para personas con discapacidad visual
 - b. Permitir que el nombre del documento de PDF sea enviado a la persona con la misma denominación.
 - c. Incluir como formato texto: letra en cursivas y negrita.
 - d. Incluir el formato de nota de voz.
 11. Brindar el soporte ante alguna eventualidad y desarrollar un reporte (De ser necesario)
 12. Brindar una capacitación para conectar todos los proyectos que utilizan el aplicativo a Power BI.
 13. Desarrollar una programación que permita diferenciar a las personas beneficiarias por proyecto en el Power BI, por medio de la interoperabilidad de bases de datos y el ID # de celular.
 14. Desarrollar un histórico de cuantas veces se le ha enviado información a un grupo y la fecha de envío que sea visible en el sistema.
 15. Incluir una bolsa de mensajes para el envío de mensajes por WhatsApp de 21 mil (esta bolsa de mensaje no incluye los mensajes del chatbot)
 16. La propuesta debe incluir al menos dos meses de periodo de garantía para el aplicativo.

17. Brindar los manuales de usuario y manuales técnicos en cada proceso de entrega de los informes.

V. PRODUCTOS

- **Producto 1:** Informe sobre la primera etapa de desarrollo del proyecto. Incluye el desarrollo de chat bot para las personas que escriban al servicio de información; así como el desarrollo del ChatBot interactivo (responsivo por medio de opciones predeterminadas) en el aplicativo para que pueda diseminar información específica a necesidades de salud mental según un protocolo sencillo de cara sus respuestas en una herramienta de tamizaje sencilla.
- **Producto 2:** Informe sobre la gestión de grupos y subgrupos del aplicativo web del sistema de mensajería. Incluye la entrega de los códigos fuente.
- **Producto 3:** Informe sobre la actualización del sistema de mensajería y ajustes realizados al aplicativo. Además de un informe sobre la capacitación realizada al personal del proyecto en el uso del Power BI.
- **Producto 4:** Informe final sobre el mantenimiento y soporte técnico del aplicativo web desarrollo.

VI. FORMA DE PAGO

- Producto 1: 25% (4 de enero)
- Producto 2: 25% (21 de febrero)
- Producto 3: 25% (29 de abril)
- Producto 4: 25% (15 de agosto)

VII. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Debe presentar los siguientes documentos a convocaroria@care.org.pe con el **Asunto:** Mantenimiento del servicio de mensajería – Proyecto MOFA, hasta las 12:00 horas del 13 de diciembre del 2021:

- a. Ficha RUC.
- b. Experiencia de la empresa o CV documentado de la persona natural
- b. Propuesta económica: **A TODO COSTO** (incluidos los impuestos de ley) entre otros.

NOTAS:

- Se aceptarán las propuestas de los/las postulantes que adjunten lo solicitado, lo envíen al correo y con el asunto indicado en esta convocatoria. Las propuestas enviadas a cualquier otro correo o destinatario de esta institución invalidarán su participación.
- Los postulantes deben tener un buen historial crediticio.
- El resultado de la convocatoria será comunicado solo al postulante que obtuvo la buena pro

VIII. PROHIBICIÓN DE CESIÓN

El/la consultor/a no podrá ceder ni subcontratar el desarrollo de los productos contratados sin el consentimiento previo, expreso y escrito de CARE Perú.

IX. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Toda información relacionada al proyecto, CARE Perú o instituciones aliadas a la que tenga acceso el proveedor es estrictamente confidencial. El/la consultor/a debe comprometerse a mantener las reservas del caso y no transmitirla a ninguna persona (natural o jurídica) que no sea debidamente autorizada por CARE Perú.

El/la consultor/a cede en exclusiva a favor de CARE Perú, los derechos patrimoniales reconocidos en el artículo 30º del Decreto Legislativo N° 822 – Decreto Legislativo sobre Derechos de Autor, respecto de las obras creadas como consecuencia de la presente consultoría.

X. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Durante la vigencia del contrato, deberá mantener una conducta ética acorde a las políticas institucionales de CARE Perú.

XI. APLICACIÓN DE LA POLÍTICA Y CÓDIGO DE CONDUCTA DE SALVAGUARDA DE CARE

CARE Perú cuenta con una Política y Código de Conducta de Salvaguarda (Protección contra el Acoso Sexual, la Explotación y Abuso y el Abuso Infantil), que tiene alcance a cada una de las personas que trabajan en asociación o relación con CARE, incluye miembros de la junta, voluntarios/as, pasantes/practicantes, visitantes y consultores/as internacionales y locales, además de contratistas individuales y corporativos de estas entidades y las personas que trabajan en asociación con CARE. En conformidad a lo expresado, el/la consultor/a o equipo de consultores/as seleccionados/as para la presente convocatoria deberá firmar y cumplir con lo establecido en el referido código durante la vigencia de la presente consultoría.