

Anexo A-Términos de Referencia

RFP 2024-01

Producto por contratar	Servicios de digitalización del archivo físico y provisión de un sistema para la gestión documental de expedientes digitales de la Unidad de Refugio de la Dirección General de Migración y Extranjería.
Unidad Solicitante:	Protección (RSD)
Contrato/Nivel	Contrato Marco
Duración:	1 año con posibilidad de extensión por otro año (1+1)
Lugar de entrega de los bienes y/o servicios:	San José (GAM)

1) Antecedentes:

Como parte del proceso de modernización del sistema de asilo llevado a cabo por la Unidad de Refugio de la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), con el apoyo y acompañamiento técnico del ACNUR, iniciado en 2024, se ha identificado que la digitalización (escaneo) de la información contenida en los archivos individuales de los solicitantes de asilo y refugiados creados por la Unidad de Refugio mejoraría significativamente el acceso de dicha Unidad a los datos de esta población y permitiría así brindar una atención más rápida y eficiente al usuario.

La Unidad de Refugio cuenta con un estimado de 250.000 expedientes físicos de personas solicitantes de asilo y refugiados. Hoy, esta Unidad requiere localizar el expediente físico como requisitos para poder atender las consultas y los trámites que brinda a esta población, por lo que contar con archivos digitalizados y un sistema para la gestión documental electrónica simplificaría y haría significativamente más rápida la atención a los usuarios.

2) Objetivo de la contratación (Alcance):

Este proyecto tiene el objetivo de (1) transformar los expedientes en soporte físico a soporte digital y capturar los metadatos de cada expediente individual; (2) desarrollar un repositorio digital (plataforma de gestión documental) que contenga copias escaneadas, debidamente indexadas, de todos los archivos físicos de refugiados y solicitantes de asilo que se encuentren registrados en la Unidad de Refugio, y (3) capacitar al personal de la Unidad de Refugio en el uso de la herramienta de gestión documental.

Dentro del alcance general de este proyecto, el Proveedor será responsable del escaneo de los expedientes individuales, es decir, la digitalización (escaneo), el control de calidad y la indexación de los archivos digitales. Con el fin de alcanzar el resultado esperado, el ACNUR está buscando una empresa adecuadamente calificada y con experiencia en adelante denominado “el Proveedor” para brindar todo el apoyo técnico y administrativo, los recursos humanos y los materiales y equipos necesarios para la prestación de la digitalización en adelante denominada como “Servicios”.

Descripción del material por ser digitalizado (escaneado):

- (i) Los expedientes individuales contienen datos personales y otra información confidencial de las personas solicitudes de asilo y refugiadas.
- (ii) Los expedientes individuales constan de registros en papel, generalmente con cada página en un archivo físico perforado y encuadernado con una prensa metálica. Las hojas de papel individuales son aproximadamente de tamaño de 8.5 x 11 pulgadas. Las páginas de texto pueden ser de una o dos caras, siendo la mayor parte del texto de una sola cara. Algunos clips, grapas u otros sujetadores podrían estar presentes, pero la mayoría de las páginas están encuadernadas únicamente por una prensa metálica.
- (iii) El número promedio de páginas en cada archivo físico es de aproximadamente:
 - a. 70.000 expedientes con un promedio de 7 páginas cada uno, y
 - b. 180.000 expedientes con un promedio de 30 páginas.
- (iv) El proyecto pretende cubrir todos los archivos físicos de la Unidad de Refugio, por lo cual se estima que 250.000 archivos físicos requieren digitalización lo cual deberá realizarse en un (1) año contado a partir de la firma del contrato.

3) Perfil del proveedor:

- a) El Proveedor debe tener experiencia relevante y comprobable en el ejercicio de digitalización de expedientes físicos, almacenamiento y mantenimiento de los documentos digitalizados. Experiencias previas de digitalización de expedientes físicos con entidades de gobierno se valorarán al momento de la elección del Proveedor. La empresa también deberá demostrar los procedimientos internos que siguen para garantizar la confidencialidad de la información y la protección de datos personales de cada uno de los expedientes.
- b) Los proveedores que presenten una propuesta deben tener como mínimo 5 años de experiencia en el ámbito relacionado. Deberá comprobarse mediante 4 cartas de referencias y/o recomendaciones de clientes expedidas durante los últimos 3 años.
- c) El contratista deberá estar legalmente constituido en Costa Rica, esto se comprueba con la personería jurídica y permiso de funcionamiento conforme a las leyes, normas y regulaciones vigentes en Costa Rica. En el caso que resulte como el proveedor seleccionado la licencia de funcionamiento vigente durante la ejecución del contrato. No tener adeudos ante la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS).
- d) El proveedor debe acatar toda la legislación local vigente relacionada con sus empleados.
- e) El proveedor debe tener la capacidad suficiente para brindar el servicio. Debe proveer el equipo, infraestructura, personal calificado, pericia y otros temas necesarios para brindar el servicio. Preferiblemente adjuntar Estados financieros del último año fiscal que demuestren capital de trabajo y solvencia.
- f) Deberá asesorar éticamente con las mejores recomendaciones, condiciones u opciones disponibles para ACNUR.
- g) El proveedor deberá asegurar que sus empleadores realicen las labores bajo estrictos estándares de profesionalismo, manteniendo el respeto hacia todas las personas presentes en el lugar y evitando cualquier situación de discriminación, comentarios despectivos, acoso y/o abuso sexual. Ya que esto implicaría el cese inmediato de la relación contractual y se procederá a contactar a las autoridades correspondientes.

- h) El proveedor debe asegurarse de integrar buenas prácticas amigables con el ambiente en la prestación de sus servicios y la entrega de los productos en materiales amigables con el ambiente cuando sea posible e implementar buenas prácticas como la eliminación de plásticos/embalajes adicionales innecesarios.
- i) El proveedor deberá asignar como mínimo un Ejecutivo Comercial y un Supervisor responsable para la atención de la cuenta y detallará el alcance de sus responsabilidades y perfil.
- j) El proveedor se compromete a dar respuesta a las solicitudes del ACNUR en un lapso no mayor a 24 horas hábiles (lunes a viernes).

4) Productos y servicios por contratar (Resultados Esperados):

El producto generado será la totalidad de las imágenes digitalizadas, que están contenidas en los expedientes individuales físicos de la Unidad de Refugio, objeto de esta contratación, imágenes que además deben poder visualizarse en el gestor documental administrado, debe permitir ser gestionado con la inclusión de sus metadatos, administración, modificación y almacenamiento de la información, trazabilidad y accesibilidad, e índices automáticos. El gestor documental, deberá además permitir la impresión en papel de las imágenes digitalizadas a la misma escala del original, o a otras escalas elegidas por el usuario final, debe además permitir ser consultados desde cualquier estación de trabajo. El proveedor deberá enviar Cronogramas de implementación (es decir, plan de trabajo) a desarrollar durante la duración del contrato la cual será de un (1) año.

4.1. Digitalización:

- (i) El Proveedor preparará los expedientes y retirará la prensa metálica y cualquier otro material del expediente para facilitar el proceso de escaneado. Finalizada la digitalización, el Suplidor devolverá los expedientes en el mismo estado y forma en que fueron recibidos.
- (ii) Todos los expedientes deben digitalizarse de manera secuencial, tal como aparecen en el expediente físico original. Se asignarán un identificador único de expediente para permitir la recuperación de las copias digitales de manera eficiente.
- (iii) Se creará un archivo "PDF" por cada expediente con el número de páginas que constan en el expediente físico.
- (iv) Los archivos físicos se escanearán con una resolución de 300 DPI (puntos por pulgada).
- (v) En el proceso de digitalización de expedientes se debe aplicar un sello o pegatina en la caratula con la leyenda de "digitalizado", que permite identificar de forma individual dicha condición, por lo que el control del expediente independientemente de donde esté o haya que trasladarlo, quién lo reciba o custodie podrá identificar su estado de Digitalizado.

El Proveedor deberá indexar los metadatos que permitan identificar, buscar y contextualizar cada documento digital, a saber:

- a. Nombre y apellidos de la persona solicitante de asilo;
- b. Número de expediente asignado por la Unidad de Refugio.

En relación con el control de calidad, el Proveedor garantizará que cada una de las imágenes y los índices serán revisados al 100% con el propósito de corregir posibles errores, como, por ejemplo, documentos faltantes, documentos cortados, documentos ilegibles, borrosos, con manchas, índices mal asociados, entre otros. Se considera esta etapa como una etapa independiente a la de conversión de los expedientes a digitalización y captura de índices, pero incluida dentro del servicio brindado.

4.2. Desarrollo de un repositorio digital (herramienta de gestión documental) de los expedientes escaneados y soporte técnico

El Proveedor será responsable por brindar a la Unidad de Refugio un gestor documental, es decir, una herramienta informática que permita el acceso fiable de los documentos digitalizados, y garantizar el soporte correspondiente. Se requiere que el producto final se entregue dentro de la solución de almacenaje digital indicada por la Unidad de Refugio, además de instalar el software gestor documental que permita visualizar y realizar las búsquedas de los documentos digitalizados, cuyo servicio de soporte técnico estará incluido en el precio de la contratación.

La herramienta de gestión documental debe contener la posibilidad de inclusión de páginas adicionales por parte de la Unidad de Refugio una vez que el escaneo haya sido realizado, esto debido a que los expedientes de casos activos tienen una constante inserción de documentos.

El gestor documental debe incluir el diseño de perfiles de acceso de acuerdo funciones y responsabilidades definidas por la Unidad de Refugio y debe generar reportes con información de los usuarios que han ingresado a un expediente individual específico. Se proporcionará acceso a la copia digital del expediente sólo a usuarios específicos según sus funciones y responsabilidades. No todos los usuarios tendrán acceso a estos archivos.

Además, esta herramienta deberá interoperar con el sistema digital en construcción de la Unidad de Refugio, para lo cual se pueden organizar reuniones técnicas entre el Proveedor y la empresa desarrolladora del nuevo sistema de la Unidad de Refugio.

Interoperabilidad del sistema:

La interoperabilidad del sistema de gestión documental con el sistema digital en construcción de la Unidad de Refugio es esencial para garantizar una integración efectiva y un funcionamiento armonioso entre ambos sistemas. Entre las especificaciones técnicas se debe contar con estándares abiertos para la comunicación entre los sistemas, como XML o JSON, lo que permitirá una mayor flexibilidad y facilidad de integración. Otros elementos por considerar son los protocolos de comunicación claros y estandarizados para permitir el intercambio de información entre los dos sistemas, incluyendo las normas para la autenticación y autorización de las solicitudes; establecer formatos de archivo comunes para los documentos que se intercambiarán entre los sistemas; el intercambio de metadatos entre los sistemas puede mejorar la interoperabilidad al permitir una mayor comprensión del contexto y contenido de los documentos intercambiados y pruebas de integración para garantizar que el sistema de gestión documental y el sistema digital en construcción de la Unidad de Refugio pueden comunicarse efectivamente entre sí. Para definir estos elementos, se organizarán reuniones técnicas entre el

Proveedor, la DGME y la empresa desarrolladora del nuevo sistema de la Unidad de Refugio.

4.3. Capacitación del personal seleccionado de la Unidad de Refugio en el uso del repositorio digital (herramienta de gestión documental)

El Proveedor deberá brindar la debida capacitación a los funcionarios indicados por la Unidad de Refugio y deberá adjuntar un plan de capacitación. Además, el Proveedor brindará una guía de usuario básica que permita a los funcionarios de la Unidad de Refugio reforzar los aspectos esenciales del uso de la herramienta de gestión documental. El proveedor deberá enviar Plan de capacitación a desarrollar durante la duración del contrato la cual será de un (1) año.

5) Condiciones de los servicios:

Las siguientes condiciones son necesarias para lograr cada resultado y deben ser realizadas como parte de los servicios del Proveedor. El Proveedor, basándose en sus conocimientos técnicos y experiencia, podrá sugerir actividades adicionales relevantes para lograr los objetivos esperados. Las condiciones incluyen, pero no necesariamente se limitan a las siguientes tareas:

5.1. Digitalización:

- i. Como la mayoría de los archivos en papel son únicos, deben manejarse con sumo cuidado y no debe dañarse durante ningún momento del proceso. Los volúmenes consolidados deben permanecer en su estado original (sin cortar ni encuadernar) y debe escanearse en el equipo adecuado para garantizar conservación de los materiales.
- ii. Al finalizar el escaneo, todas las páginas deben regresar ordenadamente al expediente original en su orden original.
- iii. El Proveedor instalará en sitio un “centro de digitalización temporal” con equipo adecuado para digitalizar los expedientes.
- iv. Todo el trabajo de escaneo y preparación física debe realizarse en la oficina de la Unidad de Refugio. Los materiales originales de los archivos no podrán salir de las instalaciones en ningún momento.
- v. Cuando los proyectos de escaneo hayan concluido, el equipo deberá retirarse de la Unidad de Refugio por parte del Proveedor a sus propios costos. Todas estas actividades se llevarán a cabo en horarios previamente aprobados por la Unidad de Refugio.
- vi. **El trabajo de escaneo se realizará en las instalaciones de la Unidad de Refugio, en La Uruca, San José, durante el horario habitual de atención al público, de lunes a viernes, de 7:00 a 15:00 horas.**
- vii. Las páginas se alinearán en la platina del escáner de manera que se garantice poca o ninguna desviación de del texto de la página original (no más del 1%). La inclinación se mide desde las dos esquinas de la imagen del documento paralela al borde longitudinal del marco de la imagen proyectada.
- viii. Los expedientes digitales deberán estar adecuadamente orientados, ordenados y nombrados para reflejar la presentación de el volumen original. Las imágenes deben

escanearse con la orientación que aparecen en el documento original. Se espera que todos los desplegables contenidos en el expediente sean escaneados.

5.2. Almacenamiento y acceso:

La copia digital de los expedientes se almacenará en los servidores indicados por la Unidad de Refugio. Se proporcionará acceso a la copia digital del expediente sólo a usuarios específicos según sus funciones y responsabilidades. No todos los usuarios tendrán acceso a estos archivos.

5.3. Nomenclatura de expedientes digitales:

Las convenciones de nomenclatura de los expedientes digitales deben acordarse antes del comienzo del proyecto para evitar confusiones e inconsistencias.

5.4. Informes y Monitoreo

Se solicitará al Proveedor la presentación de informes periódicos. La frecuencia y el formato de los informes serán discutidos y acordados entre la Unidad de Refugio, el ACNUR y el Proveedor al momento de celebrar el acuerdo y firma del contrato respectivo.

Posibilidad de monitoreo continuo:

El proceso de digitalización (escaneo) de expedientes será monitoreado a través de una estrategia de monitoreo continua con un plan cuya finalidad será alcanzar el objetivo determinado. Además de informes periódicos que la empresa contratada deberá remitir al ACNUR, se utilizarán instrumentos de monitoreo y herramientas de carácter técnico para la recolección de información, análisis y toma de decisiones (ex. Ficha de monitoreo). Dicha información medirá el nivel de avance y permitirá realizar los ajustes necesarios al proceso. Adicionalmente se realizarán revisiones aleatorias de los archivos escaneados para validar el cumplimiento de calidad acorde con los estándares de los Términos de Referencia.

5.5. Confidencialidad

Los expedientes individuales contienen información sensible y confidencial. Por este motivo, todo trabajo de digitalización se llevará a cabo en las instalaciones de la Unidad de Refugio. Para ello, la Unidad de Refugio proporcionará espacio para la instalación de escáneres y todo lo que sea necesario para el proyecto. Ningún archivo, en parte o en su totalidad, en copia u original, podrá ser retirado de ninguna manera de las instalaciones de la Unidad de Refugio. Cualquier dato o información que sea vista o leída por funcionarios del Proveedor debe permanecer estrictamente confidencial y el Proveedor deberá firmar un acuerdo de confidencialidad.

5.6 Comunicación

Números de contacto y direcciones de correo electrónico para temas administrativos, comerciales y facturación deben ser proporcionados por el proveedor, y las horas de disponibilidad deben coincidir aproximadamente con horario oficial de ACNUR.

El tiempo de respuesta garantizado para solicitudes en temas administrativos, comerciales y de facturación no debe exceder de 1 día laboral.

El proveedor debe estar de acuerdo con las políticas del ACNUR sobre privacidad, seguridad y recuperación ante desastres, previa solicitud.

5.7 Responsabilidad del contratista

El oferente deberá aceptar que en caso de ser adjudicado asumirá la total responsabilidad de los daños que ocasione su personal durante el servicio y, por consiguiente, el costo total de la reparación o sustitución del bien dañado. El adjudicatario será responsable de las acciones integrales del personal de la empresa, por lo que, en caso de sustracción, pérdida o hurto debidamente comprobada, se reemplazará aquel funcionario que se demuestre haya estado involucrado y deberá la empresa cancelar a la Institución el valor de lo imputado

6) Conferencia previa licitación

El ACNUR organizará una conferencia de licitación para aquellos interesados que quieran participar con el fin de resolver dudas sobre la solicitud de propuesta. Se llevará a cabo mediante videoconferencia (plataforma Microsoft Teams) el día **25 de octubre de 2024 a las 09.30 am**, de San José (GMT-6, Costa Rica). Los interesados/as deberán proporcionar sus datos de correo electrónico, nombres y entidad a la que representa al adquisiciones.costarica@unhcr.org con copia a avinaram@unhcr.org un día antes de la teleconferencia. Se recomienda encarecidamente participar en la teleconferencia previa a la licitación. Sin embargo, tras la conferencia de proveedores, se elaborará un documento con preguntas y respuestas que se publicará en UNGM y en el sitio web del ACNUR y se enviará a todos los postores participantes.

Los costos de preparación de la oferta, y de negociación de un contrato, incluidos los costos de viaje asociados, así como las conferencias y visitas, no son reembolsables ni se pueden incluir como costos directos de este ejercicio

7) Visita Técnica (Obligatoria)

El ACNUR y la Unidad de Refugio organizarán la recepción de los oferentes a la visita técnica que se realizará en la Unidad de Refugio (La Uruca) para la revisión y constatación del estado de los expedientes y para la evaluación de los pasos a tomar para cumplir con los objetivos y presentar adecuadamente su propuesta. La visita técnica está programada para el día **28 de octubre de 2024 a las 11:00am** hora de San José (GMT-6, Costa Rica). El oferente informará a más tardar el 23 de octubre 2024 máximo a las 12:00 pm hora de San José (GMT-6, Costa Rica) al correo electrónico a adquisiciones.costarica@unhcr.org el nombre de las personas que asistirán a la visita técnica. Se solicita llegar puntualmente para coordinar el ingreso. La participación en la visita previa a la licitación correrá a cargo del postor. El ACNUR no reembolsará ningún gasto.

8) Solicitud de Aclaraciones:

Cualquier clarificación de dudas con respecto a esta solicitud de propuesta deberá ser enviada al correo electrónico a adquisiciones.costarica@unhcr.org máximo el día **30 de octubre de 2024 a las 11:00 am** hora de San José (GMT-6, Costa Rica). Se requiere que los proveedores presenten sus dudas de forma concisa y clara. Al cierre de la fecha límite de aceptación de preguntas, ACNUR elaborará un documento con las preguntas y respuestas; el cual se compartirá de manera simultánea a todos los postores. en UNGM y en el sitio web del ACNUR y se enviará a todos los postores participantes.

9) Recepción de propuestas:

Las empresas interesadas en participar en este concurso deberán presentar su oferta técnica y su oferta económica por **separado** tal como se menciona en el Documento RFP 2024-01 La recepción de ofertas se hará mediante el correo electrónico: cossatndcomm@unhcr.org Por favor no incluir **ninguna otra dirección del ACNUR y/o funcionarios** cuando realice el envío de sus ofertas, ya que esto puede invalidar su participación en el proceso.

10) Forma de Pago:

- El Proveedor debe confirmar crédito a máximo 30 días.
- La factura debe ser en la moneda de la oferta (CRC o USD).
- Emitir facturas electrónicas vigentes después de cada servicio.
- Las facturas deben incluir desglose de costos, oficina correspondiente y número de orden de compra de ACNUR.
- Adjuntar documentos de sustento e imágenes como prueba de los servicios al correo: cossafin@unhcr.org
- El número de orden de compra es obligatorio en todas las facturas.
- La falta de documentos retrasará el pago.
- ACNUR es exento de IVA.
- ACNUR puede solicitar comprobantes de CCSS y póliza del INS al Proveedor.
- Para la factura, ingresar datos de ACNUR y exoneración según la Ley #6712, sin usar códigos CABYS.
- Facturas electrónicas deben incluir nombre e identificación del comprador de: Jesús Aviña Ramírez / Documento: 1350658778.
- Enviar todas las facturas electrónicas a cossafin@unhcr.org exclusivamente.

11) Indicadores Generales de Desempeño:

El ACNUR espera supervisar el desempeño del proveedor seleccionado en base a los siguientes indicadores:

1. Adherencia a los requerimientos para servicios indicados en estos términos de referencia
2. Nivel satisfactorio de calidad del servicio y competencia técnica.
3. Comunicación efectiva y oportuna, y correcta coordinación de aspectos administrativos

4. Ágil y puntual confirmación de recepción de órdenes de compra y, provisión de respuestas a consultas sobre los servicios prestados o nuevas solicitudes
5. Adherencia a las condiciones del Contrato Marco y de los requerimientos incluidos en las Órdenes de compra (PO, Condiciones generales de contratación para servicios del ACNUR, código de conducta, condiciones del Acuerdo Marco).

La puntualidad, la precisión y la calidad del servicio según las normas exigidas son componentes clave para medir el rendimiento del proveedor seleccionado.