

**SOLICITUD DE EXPRESIONES DE INTERÉS**  
**SERVICIOS DE CONSULTORÍA**

Selección #: según lo asignado por la herramienta electrónica: CR-T1247-P005

Método de selección: Competitivo Simplificado

País: Costa Rica

Sector: SCL/SPH

Financiación - TC #: CR-T1247

Proyecto #: ATN/CF-19005-CR

Nombre del TC: *Solución tecnológica para estimular la economía colaborativa de los cuidados para personas en situación de dependencia.*

*Descripción de los Servicios: se encomienda a una firma externa aportar al desarrollo de un modelo de servicio que funcione a través de una plataforma digital con sus respectivos aplicativos, para conectar a personas calificadas y disponibles para prestar servicios de cuidado a personas dependientes en sus domicilios, con quienes requieren contar con esas horas de cuidado y están disponibles a pagar por ello. Se trata de una plataforma digital diseñada para conectar de manera simple y directa a usuarios y a proveedores de servicios temporales de asistencia a los cuidados en el domicilio.*

Enlace al documento TC: <https://www.iadb.org/es/project/CR-T1247>

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) está ejecutando la operación antes mencionada. Para esta operación, el BID tiene la intención de contratar los servicios de consultoría descritos en esta Solicitud de Expresiones de Interés. Las expresiones de interés deberán ser recibidas usando el Portal del BID para las Operaciones Ejecutadas por el Banco <http://beo-procurement.iadb.org/home> antes del XX de XXXX de 2022 5:00 P.M. (Hora de Washington DC).

Los servicios de consultoría ("los Servicios") incluyen:

1. Hacer un diagnóstico que permita identificar necesidades y preferencias de los hogares que requieren servicios temporales de cuidados, y de las personas oferentes que cuentan con capacitación o certificación de estos conocimientos por parte del INA, con el objetivo de que la solución propuesta sea pertinente a las necesidades y características de estos grupos.
2. Hacer un análisis de la Plataforma ane.cr utilizando como criterio su funcionalidad en relación con las posibilidades que ésta brinda. La solución que va a diseñar como plataforma de intermediación entre oferta y demanda de servicios de cuidados debe hacerse en función de la arquitectura de ane.cr.
3. Construir una solución que permita testear un modelo de servicio basado en un mecanismo de intermediación que conecte la oferta de apoyo a los cuidados por parte de personas certificadas para brindar esta asistencia; y hogares con personas dependientes que requieren apoyo temporal al cuidado para realizar otras actividades.
4. Desarrollar la solución tecnológica, pilotear el modelo y documentar la experiencia, con el objetivo de formular recomendaciones para escalar esta solución e incorporarla a la oferta regular de servicios del Sistema Nacional de Cuidados.

5. Tomar en consideración la jurisprudencia y las normativas vigentes en el país que pudieran ser relevantes para la puesta en operación de una plataforma digital para la intermediación de servicios de cuidado. La secretaría Técnica del SINCA y el INA colaborarán en la identificación de este marco normativo de interés.
6. Monitorear y generar reporte de incidencias con los resultados de uso de la plataforma por parte de ambos tipos de usuarios. Debe sistematizar el proceso dando cuenta de todos los aspectos relevantes para la valoración del modelo implementado y la formulación de recomendaciones para un prototipo versión 2.0.
7. Llevar a cabo la transferencia metodológica a los equipos técnicos de interés, procurando que la entrega de la herramienta se acompañe de toda la información y el entrenamiento necesarios para habilitar a los futuros propietarios de la solución en el uso autónomo de la herramienta.

Las firmas consultoras elegibles serán seleccionados de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Banco Interamericano de Desarrollo: [Política para la Selección y Contratación de Firms Consultoras para el Trabajo Operativo ejecutado por el Banco - GN-2765-4](#). Todas las firmas consultoras elegibles, según se define en la política, pueden manifestar su interés. Si la Firma consultora se presentara en Consorcio, designará a una de ellas como representante, y ésta será responsable de las comunicaciones, del registro en el portal y del envío de los documentos correspondientes.

El BID invita ahora a las firmas consultoras elegibles a expresar su interés en prestar los servicios descritos arriba donde se presenta un [borrador del resumen de los Términos de Referencia](#) de esta asignación. Las firmas consultoras interesadas deberán proporcionar información que indique que están cualificadas para suministrar los servicios (folletos, descripción de trabajos similares, experiencia en condiciones similares, disponibilidad de personal que tenga los conocimientos pertinentes, etc.). Las firmas consultoras elegibles se pueden asociar como un emprendimiento conjunto o en un acuerdo de sub-consultoría para mejorar sus calificaciones. Dicha asociación o emprendimiento conjunto nombrará a una de las firmas como representante.

*Requisitos especiales de acuerdo con el Fondo Fiduciario de Donantes (FFD), si procede.*

Las firmas consultoras elegibles que estén interesadas podrán obtener información adicional en horario de oficina, 09:00 a.m. - 5:00 PM (Hora de Washington DC), mediante el envío de un correo electrónico a: Patricia Jara, [pjaramales@iadb.org](mailto:pjaramales@iadb.org)

Banco Interamericano de Desarrollo  
División: *División de Protección Social y Salud*.  
Atención: Patricia Jara Maleš  
Centro Corporativo El Cedral, Torre 1 Piso 4, Escazú.  
Tel: 506 2588 8700  
Email: [bidcostarica@iadb.org](mailto:bidcostarica@iadb.org)  
Sitio Web: [www.iadb.org](http://www.iadb.org)

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### 1. Antecedentes y Justificación

#### 1.1 Resumen de los antecedentes

- 1.1.1. En Costa Rica existe una demanda creciente por servicios de atención a la dependencia. Esto debido principalmente al envejecimiento de la población y a la alta prevalencia de enfermedades crónicas. De acuerdo con estimaciones basadas en la Encuesta Nacional sobre Discapacidad, aproximadamente 280 mil personas, equivalentes al 8% de la población adulta, están en situación de dependencia funcional pues experimentan dificultades para realizar actividades básicas de la vida diaria prevalencia de la dependencia es más alta entre las mujeres que entre los hombres, relación que se mantiene en todos los grupos de edad<sup>1</sup>.
- 1.1.2. El gobierno de Costa Rica ha realizado esfuerzos institucionales importantes para la articulación de una red que atienda a las personas mayores y a las personas con discapacidad y, más recientemente, por generar respuestas específicas que permitan abordar la dependencia desde la perspectiva de los cuidados. Aunque no existe todavía un sistema de cuidados de largo plazo consolidado, existen políticas y programas que financian servicios para adultos mayores y para personas con discapacidad, y una proporción importante de dicha población objetivo enfrenta una situación de dependencia funcional. A manera de ejemplo se debe mencionar que Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAME) Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS). Asimismo, la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) como ente prestador de los servicios de salud, desarrolla acciones de promoción de la autonomía y prevención del deterioro funcional.
- 1.1.3. Las condiciones demográficas de Costa Rica sitúan al envejecimiento y la dependencia como factores de presión para el desarrollo de políticas sociales y sanitarias, y de una mayor oferta de servicios para la atención de las necesidades generadas por estas condiciones. El desafío consiste en desarrollar un sistema formal de cuidados que amplíe la carta de servicios para personas dependientes y sus cuidadoras y cuidadores familiares. La mayor parte de la atención a las personas en situación de dependencia funcional en Costa Rica es prestada por familiares de manera no remunerada, principalmente por mujeres.
- 1.1.4. En marzo del 2021, mediante Decreto Ejecutivo 42878-MP-MDHIS, se oficializa la “Política Nacional de Cuidados 2021-2031”, con el objetivo de implementar progresivamente un sistema de atención a las personas con alguna situación de dependencia.. La meta de atención al 2031 es cubrir al 56% del total de personas en situación de dependencia. Esa cobertura incluye el 89% de personas dependientes graves y moderadas. La inversión necesaria para ello es cercana a 0,4% del PIB, cubierto en parte por presupuestos institucionales ya existentes.
- 1.1.5. Según esta política, hasta ahora se han hecho esfuerzos importantes por desarrollar una oferta de servicios que atienda las necesidades de las personas mayores y de las personas con discapacidad, principalmente aquellas con menos recursos. Sin embargo, estos esfuerzos son limitados, no tienen por objetivo explícito atender a personas dependientes y prácticamente no existen alternativas para apoyar a las personas cuidadoras, familiares o co-residentes.
- 1.1.6. Para revertir esta problemática, tanto la “Política Nacional para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres 2018-2030” como la Política Nacional de Cuidados, buscan promover la corresponsabilidad social de los cuidados de personas en situación de dependencia y del trabajo doméstico no remunerado, así como el fortalecimiento de la autonomía económica de las mujeres y su empoderamiento personal y liderazgo colectivo.
- 1.1.7. Asimismo, en La Gaceta del 14 de junio de 2022, se publicó la Ley N.º 10192 de “Creación del Sistema Nacional de Cuidados y Apoyos para Personas Adultas y Personas Adultas Mayores en situación de Dependencia (SINCA)”. La población objetivo del SINCA corresponde a personas adultas y personas adultas mayores dependientes. Esta ley establece entre sus principios La progresividad en la implementación y el acceso a los servicios y prestaciones para todas las personas en situación de dependencia. Y entre las competencias del Sistema

---

<sup>1</sup> Basado en: Gobierno de Costa Rica (2021) POLITICA NACIONAL DE CUIDADOS 2021-2031. Hacia la implementación progresiva de un Sistema de Apoyo a los Cuidados y Atención a la Dependencia. Descargado en el siguiente [enlace](#).

de incluye el generar acciones para el reconocimiento de los cuidados como parte del sistema económico e impulsar y activar la oferta de servicios de cuidados remunerados, públicos y privados, que dé respuesta a la demanda creciente de bienes y servicios de cuidados y apoyos.

1.2.1 En línea con estos objetivos, se requiere un modelo que aborde tres problemáticas simultánea y complementariamente:

- a) Las mujeres cuidadoras que asumen de manera casi exclusiva la atención de sus familiares dependientes, no tienen acceso a un servicio que les facilite la identificación rápida de una persona cuidadora con disponibilidad para proveer un servicio de cuidado temporal, que les permita contratar horas de cuidado complementario o sustituto, que a la vez ofrezca condiciones de seguridad y cuente con las credenciales mínimas que certifiquen un cuidado de calidad.
- b) Las personas con disposición a prestar servicios remunerados de cuidado en los domicilios de las personas con dependencia no cuentan con un sistema que les ayude a certificar sus conocimientos y destrezas en el oficio del cuidado.
- c) Las personas habilitadas y con disposición a prestar servicios de cuidado remunerados no cuentan con un mecanismo que les facilite la identificación de demanda para sus servicios.

### 1.3 Justificación

1.3.1 Una parte de los hogares con personas en situación de dependencia son capaces de satisfacer por sí mismos sus tareas de cuidado. Sin embargo, existe otra que no cuenta con alternativas de apoyo que les permitan brindar cuidados de calidad a sus familiares con dependencia y conciliar esas labores de cuidado con otras actividades.

1.3.2 Por otro lado, las cuidadoras asumen de manera casi exclusiva la atención de sus familiares dependientes, y no tienen acceso a un servicio que les facilite la identificación rápida de una persona disponible para prestar servicios temporales de cuidado en domicilio. A su vez, las personas con disposición a prestar servicios remunerados de cuidado en los domicilios no cuentan con un sistema que les ayude a certificar sus conocimientos. Y las personas habilitadas y con disposición a prestar servicios de cuidado remunerados no cuentan con un mecanismo que les facilite la identificación de demanda para sus servicios. Para abordar estas situaciones, se necesita un mecanismo que permita encontrar la oferta disponible de personas capacitadas y certificadas para proveer servicios de cuidado, con los hogares o personas dependientes que requieren encontrar de manera accesible y con condiciones de seguridad y calidad, personas disponibles para ofrecer esos servicios.

1.3.3 Para hacer frente a estos retos, se necesita aplicar enfoques innovadores que permitan integrar estas problemáticas en oportunidades para generar impacto colectivo. Aquí destacan dos perspectivas para tener en cuenta:

- a) Economía Colaborativa (*Sharing Economy*)..

Se trata de un modelo de negocio donde se facilitan actividades mediante plataformas colaborativas que crean un mercado abierto para el uso temporal de servicios ofrecidos por personas. La característica principal del modelo de la economía colaborativa es incluir tres componentes: prestadores de servicios que comparten activos (recursos, competencias o tiempo), los usuarios de dichos servicios; y, los intermediarios que - a través de una plataforma en línea o *plataformas colaborativas* - conectan a los prestadores con los usuarios y facilitan las transacciones entre ellos.

- b) Economía Plateada (*Silver Economy*). Permite pensar en soluciones que hacen del envejecimiento un contexto propicio para la generación de oportunidades económicas que junto con satisfacer las necesidades de las personas mayores pueden también dinamizar la economía. De hecho, este tipo de economía es parte de la economía global vinculada al cambio demográfico producido por el envejecimiento de la población cuyo enfoque se centra en las necesidades y demandas de los adultos mayores que consumen ciertos bienes y servicios, y la satisfacción de sus necesidades

ofreciendo importantes oportunidades de inversión y producción (BID, 2020).

- 1.3.4 El desafío principal consiste en diseñar una solución que integre estos enfoques y permita alcanzar simultáneamente estos resultados: (i) Cuidadoras y cuidadores familiares satisfechos por el servicio que recibieron a través de la plataforma; (ii) Mujeres que logran incorporarse al mercado del trabajo mediante la realización de alguna actividad remunerada porque han recibido apoyo al cuidado de su familiar dependiente en el hogar; (iii) Personas que logran generar ingresos prestando servicios como cuidadoras y cuidadores a través de la plataforma de intermediación.
- 1.3.5 En la actual carta de servicios de Costa Rica no existe una oferta de apoyo con estas características, precisamente porque el actual esquema se caracteriza por su nivel de fragmentación y segmentación. Por lo tanto, es necesario llevar a cabo una prueba de concepto que permita determinar si un modelo como éste es posible en el actual contexto costarricense; y en qué condiciones se puede proyectar la escalabilidad de la solución implementada primeramente como prototipo.
- 1.3.6 Una oportunidad en este punto es potenciar el rol que le cabe al Instituto Nacional de Aprendizaje en el contexto del SINCA. En coordinación con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) por medio de la Agencia Nacional del Empleo, le corresponderá al INA promover la inserción laboral de personas cuidadoras interesadas. Asimismo, mientras se organizan o amplían los programas de capacitación sobre los cuidados, para que personas interesadas se capaciten y se certifiquen en esta actividad como una opción laboral, se deben generar mecanismos que permitan encontrar a las personas entrenadas y certificadas como personas cuidadoras que apoyan la labor de cuidados en domicilio; y los hogares que necesitan contar con los servicios temporales de apoyo a los cuidados. Estos términos de referencia se refieren a este mecanismo.

## **2. Objetivos**

- i. Aportar a la ampliación de la oferta de servicios de atención a la dependencia y apoyo a los cuidados en Costa Rica mediante una propuesta de alivio al cuidado domiciliario.
- ii. Probar la factibilidad de un servicio de intermediación que acerque la oferta de cuidados para personas dependientes con las necesidades temporales de cuidado de los hogares que requieren de estos apoyos externos para su satisfacción.
- iii. Pilotear la eficacia de un servicio de intermediación que ofrezca a las familias de personas dependientes la posibilidad de contar con servicios cualificados de cuidado.

## **3. Alcance de los Servicios**

3.1 Los servicios requeridos implicarán por parte del proveedor las siguientes acciones:

- 3.1.1. El objetivo instrumental del proyecto es construir una solución que permita testear un modelo de servicio basado en un mecanismo de intermediación que conecte la oferta de apoyo a los cuidados por parte de personas certificadas para brindar esta asistencia; y hogares con personas dependientes que requieren apoyo temporal al cuidado para realizar otras actividades. La firma será la encargada de desarrollar la solución tecnológica, pilotear el modelo y documentar la experiencia, con el objetivo de formular recomendaciones para escalar esta solución e incorporarla a la oferta regular de servicios del Sistema Nacional de Cuidados a través de la Agencia Nacional de Empleo.
- 3.1.2. Para el diseño de la solución, la firma deberá tener en cuenta que se trata de: (i) una solución tecnológica para la intermediación de servicios enfocada en conectar la oferta y la demanda temporal de cuidados; (ii) una oportunidad para que las personas que se hayan capacitado y certificado como persona cuidadora, puedan integrar un registro nacional de cuidadores a partir de lo cual se pueda canalizar su oferta de servicios con los potenciales usuarios; y, (iii) una oportunidad para agilizar la búsqueda de personas cuidadoras por parte de los hogares que tienen necesidades contingentes de sustitución del cuidado para

sus familiares dependientes y necesitan de un lugar único, con información actualizada y con un mecanismo de comunicación adecuada para coordinar ese servicio.

- 3.1.3. Los beneficiarios potenciales de la solución a desarrollar en este proyecto son hogares con personas dependientes que necesitan apoyo para cuidar de ellas. Y personas capacitadas y certificadas por el Instituto Nacional de Aprendizaje para prestar asistencia básica domiciliar a personas dependientes, que se postulan en el Registro de Personas Cuidadoras disponibles para prestar apoyo en domicilios. La firma deberá diseñar el flujo de interacciones que tendrá la solución con base en estos perfiles. Y en coordinación con INA y con la Secretaría Técnica del SINCA, probar la solución con personas en estos roles que puedan hacer las pruebas de uso del prototipo y sus
- 3.1.4. La firma se vinculará con el IMAS como coordinador del Sistema Nacional de Cuidados (SINCA), así como con la Agencia Nacional de Empleo (ANE) y el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) de quienes recibirá los lineamientos técnicos que deberá tener en cuenta para el diseño e implementación de la solución, para los tres aspectos centrales del modelo: (i) el modelo de gestión para la intermediación de servicios de cuidado temporal para personas dependientes en el hogar; (ii) la solución tecnológica para la intermediación que permita hacer el *match* entre oferta de personas disponibles para prestar apoyo a los cuidados domiciliarios; y, (iii) el vínculo con al sistema de formación y certificación de las personas cuidadoras. Tanto el currículo, como el mecanismo de capacitación y reconocimiento a la formación de las personas cuidadoras serán responsabilidad del INA.
- 3.1.5. El diseño de la solución tecnológica deberá fundamentarse en los resultados del análisis de la Plataforma [ane.cr](http://ane.cr)<sup>3</sup>, su funcionalidad en relación con las posibilidades que ésta brinda a las personas usuarias en el ámbito de los servicios temporales de cuidados (tanto oferentes como demandantes), su alineación con los objetivos de este proyecto, así como las características propias de plataformas digitales, vinculadas a la experiencia de las personas usuaria, a saber, que sea de fácil uso, intuitiva, accesible, etc.
- 3.1.6. La firma deberá elaborar el *blue print* del modelo de intermediación. Esto significa llevar a cabo talleres de co-creación con actores clave para identificar los *inputs* y *outputs* del modelo incluyendo mapa de interacciones y flujos de procesos. El modelo lógico de estas interconexiones será la base para la arquitectura de la solución tecnológica.
- 3.1.7. Para la conformación del modelo funcional de la solución tecnológica, la firma debe aplicar una metodología ágil con una planificación predictiva referencial ajustada en el proceso con base en el diseño basado en experiencia usuaria. Esto significa explorar y validar hipótesis con usuarios de ambos perfiles (cuidadores familiares que requieren alivio temporal en la tarea de cuidado; y personas capacitadas y certificadas como auxiliares de apoyo al cuidado en domicilio).
- 3.1.8. La firma será responsable de conformar un equipo que al menos contenga los siguientes perfiles: (i) un coordinador o coordinadora de proyecto; (ii) un *service designer* que vele por la integralidad de la solución en todas las facetas que son relevantes para su diseño y funcionamiento; (iii) una persona a cargo del diseño tecnológico de la solución; (iv) gestores o gestoras de casos que permitan monitorear el comportamiento del modelo de intermediación, dando seguimiento a los casos de pareo entre solicitantes y oferentes de servicios de cuidado para verificar que esto se dé en condiciones de oportunidad, eficacia y seguridad; y, (v) una persona que actúe como punto de contacto o centro de ayuda para los usuarios, procurando que los incidentes sean resueltos oportunamente y que se dé fiel cumplimiento a las reglas de operación del modelo de negocio establecido para la plataforma.

#### 4. **Actividades Clave**

- 4.1 Hacer un diagnóstico que permita identificar necesidades y preferencias de los hogares que requieren servicios temporales de cuidados, y de las personas oferentes que cuentan con capacitación o certificación de estos conocimientos por parte del INA, con el objetivo

---

<sup>3</sup> Esta es una plataforma de intermediación laboral en la que, por una parte, se registran personas que ofrecen sus servicios en la bolsa de empleo y, por otra parte, las empresas o personas físicas que requieren talento humano ([visite en este enlace](#)).

de que la solución propuesta sea pertinente a las necesidades y características de estos grupos.

- 4.2 Hacer un análisis de la **Plataforma ane.cr** utilizando como criterio su funcionalidad en relación con las posibilidades que ésta brinda. La solución que va a diseñar como plataforma de intermediación entre oferta y demanda de servicios de cuidados debe hacerse en función de la arquitectura de ane.cr.
- 4.3 Elaborar el *blueprint* del modelo de intermediación. Debe incluir la realización de talleres de diseño con actores clave, tanto los que forman parte del Grupo Interministerial de Cuidados coordinado por el IMAS, como otros actores del sector privado, para contar con insumos que ayuden a diseñar un modelo de servicios basado en las expectativas y necesidades de sus posibles usuarios. Con base en este mapa de interacciones y flujos de procesos y los diagnósticos se deberá llevar a cabo el diseño de la solución tecnológica.
- 4.4 Tomar en consideración la jurisprudencia y las normativas vigentes en el país que pudieran ser relevantes para la puesta en operación de una plataforma digital para la intermediación de servicios de cuidado. La secretaría Técnica del SINCA y el INA colaborarán en la identificación de este marco normativo de interés.
- 4.5 Diseñar la solución tecnológica que permita poner en operación el modelo de intermediación de servicios de apoyo a los cuidados en domicilio. Para esto deberá tomar en cuenta las referencias internacionales consultadas, las orientaciones técnicas provistas por el INA y la ANE, el resultado de los diagnósticos, el modelo lógico de interacciones reconstruido en el *blueprint* y las opiniones entregadas por las personas usuarias con las que se haga la prueba de concepto de la plataforma de intermediación.
- 4.6 Monitorear y generar reporte de incidencias con los resultados de uso de la plataforma por parte de ambos tipos de usuarios. Debe sistematizar el proceso dando cuenta de todos los aspectos relevantes para la valoración del modelo implementado y la formulación de recomendaciones para un prototipo versión 2.0.
- 4.7 Llevar a cabo sesiones de presentación con contrapartes interesadas, tanto para dar cuenta de los avances del proceso como para validar y divulgar los resultados alcanzados. Debe tener en cuenta que las actividades de presentación de la experiencia, así como la socialización de sus resultados, solo pueden ocurrir en coordinación con la contraparte beneficiaria y con el visto bueno del Banco, incluyendo la publicación de resultados de la experiencia y su evaluación.
- 4.8 Llevar a cabo la transferencia metodológica a los equipos técnicos de interés, procurando que la entrega de la herramienta se acompañe de toda la información y el entrenamiento necesarios para habilitar a los futuros propietarios de la solución en el uso autónomo de la herramienta. Deberá incluir un manual de uso para que los equipos técnicos que la van a administrar puedan utilizarla correctamente.

## 5. Resultados y Productos Esperados

- 5.1 **Plan de trabajo.** A partir de las reuniones de inicio de proyecto y los ajustes acordados, debe proveer la versión actualizada de su propuesta de trabajo, con el cronograma detallado del proceso, el mecanismo de seguimiento del proyecto y otras consideraciones que no hayan sido incluidas en la propuesta inicial del oferente y que resulten relevantes para la ejecución. El documento debe incluir la ruta crítica detallada de implementación de las actividades, la descripción de la metodología. Y, la conformación final del equipo de proyecto.
- 5.2 **Resultados del diagnóstico de necesidades:**
  1. *Caracterización de necesidades:* realizar una caracterización de las necesidades de los hogares que requieren servicios temporales de cuidados, y de las personas oferentes que cuentan con capacitación o certificación de estos conocimientos por parte del INA. Este diagnóstico debe permitir conocer los aspectos más relevantes de dichas poblaciones en relación con el desarrollo de un modelo de intermediación laboral vinculado a los cuidados.
  2. *Diagnóstico de funcionalidad:* hacer un análisis de la plataforma ANE.cr y las

posibilidades que brinda a oferentes de servicios de cuidados, a hogares que requieren contratar servicios temporales y además la posibilidad de certificar los conocimientos de personas disponibles para prestar estos servicios, y a partir de ello determinar en qué medida la plataforma ANE.cr se adecua a un modelo de intermediación en el ámbito de los servicios de cuidados y a los objetivos de este proyecto.

- 5.3 **Blueprint del modelo de intermediación.** El documento debe incluir un reporte de los talleres de co-creación realizados con actores clave para identificar los inputs y outputs del modelo; y debe incluir mapa de interacciones y flujos de procesos. Estos deben ser descritos de manera narrativa y gráfica y contar con la respectiva validación.
- 5.4 **Plataforma digital 1.0 para intermediación de servicios de apoyo a los cuidados en domicilio.** Corresponde a la primera versión de la plataforma en su componente tecnológico, incluida la interfaz de usuarios, la habilitación de los formularios de registro, las opciones de visualización de información y otros aspectos básicos para su funcionamiento en versión de prueba.
- 5.5 **Informe de implementación de la solución.** Corresponde al reporte que da cuenta de las actividades realizadas hasta el momento de su entrega, destacando nivel de ejecución de las acciones contempladas en la Carta Gantt del proyecto, los incidentes y situaciones ocurridas en la fase de prueba, los reportes de funcionamiento de la plataforma y cualquier otro aspecto que pueda resultar de interés.
- 5.6 **Plataforma digital 2.0 para intermediación de servicios de apoyo a los cuidados en domicilio.** Corresponde a la versión ajustada de la plataforma con todas las funcionalidades habilitadas, aplicativos validados, reporte de funcionamiento y manual de usuario incluidos.
- 5.7 **Reporte de resultados del piloto.** La firma deberá preparar un reporte que describa desempeño de la solución informando todos los aspectos relevantes de sistematización de este piloto y sus principales resultados.

## 6. Calendario del Proyecto e Hitos

Detalle de entregables		Fechas de entrega (*)
Entregable 1	Plan de trabajo. A partir de las reuniones de inicio de proyecto y los ajustes acordados, debe proveer la versión actualizada de su propuesta de trabajo, con el cronograma detallado del proceso, el mecanismo de seguimiento del proyecto y otras consideraciones que no hayan sido incluidas en la propuesta inicial del oferente y que resulten relevantes para la ejecución. El documento debe incluir la ruta crítica detallada de implementación de las actividades, la descripción de la metodología. Y, la conformación final del equipo de proyecto.	En el mes 1 desde que sea firmado el contrato.
Entregable 2	1. Caracterización de necesidades: realizar una caracterización de las necesidades de los hogares que requieren servicios temporales de cuidados, y de las personas oferentes que cuentan con capacitación o certificación de estos conocimientos por parte del INA. Este diagnóstico debe permitir conocer los aspectos más relevantes de dichas poblaciones en relación con el desarrollo de un modelo de intermediación laboral vinculado a los cuidados.  2. Diagnóstico de funcionalidad: hacer un análisis de la plataforma ANE.cr y las posibilidades que brinda a oferentes de servicios de cuidados, a hogares que requieren contratar servicios temporales y además la posibilidad de certificar los conocimientos de personas disponibles para prestar estos servicios, y a partir de ello determinar en qué medida la plataforma ANE.cr se adecua a un modelo de intermediación en el ámbito de los servicios de cuidados y a los objetivos de este proyecto.	En el mes 3 desde que sea firmado el contrato.
Entregable 3	<i>Blueprint</i> del modelo de intermediación. El documento debe incluir un reporte de los talleres de co-creación realizados con actores clave para identificar los inputs y outputs del modelo; y debe incluir mapa de interacciones y flujos de procesos. Estos deben ser descritos de manera narrativa y gráfica y contar con la respectiva validación.	En el mes 4 desde que sea firmado el contrato.

Entregable 4	Plataforma digital 1.0 para intermediación de servicios de apoyo a los cuidados en domicilio. Corresponde a la primera versión de la plataforma en su componente tecnológico, incluida la interfaz de usuarios, la habilitación de los formularios de registro, las opciones de visualización de información y otros aspectos básicos para su funcionamiento en versión de prueba.	En el mes 6 desde que sea firmado el contrato.
Entregable 5	Informe de implementación de la solución. Corresponde al reporte que da cuenta de las actividades realizadas hasta el momento de su entrega, destacando nivel de ejecución de las acciones contempladas en la Carta Gantt del proyecto, los incidentes y situaciones ocurridas en la fase de prueba, los reportes de funcionamiento de la plataforma y cualquier otro aspecto que pueda resultar de interés.	En el mes 8 desde que sea firmado el contrato.
Entregable 6	Plataforma digital 2.0 para intermediación de servicios de apoyo a los cuidados en domicilio. Corresponde a la versión ajustada de la plataforma con todas las funcionalidades habilitadas, aplicativos validados, reporte de funcionamiento y manual de usuario incluidos.	En el mes 10 desde que sea firmado el contrato.
Entregable 7	Reporte de resultados del piloto. La firma deberá preparar un reporte que describa desempeño de la solución informando todos los aspectos relevantes de sistematización de este piloto y sus principales resultados.	En el mes 10 desde que sea firmado el contrato.

(\*) La firma deberá considerar estos plazos como referenciales. Los plazos específicos deben ser definidos en el plan de trabajo y ser validados con la contraparte técnica antes de su presentación para aprobación por parte del BID.

## **7. Requisitos de los informes**

- 7.1 Los entregables deben contener, como mínimo, los contenidos indicados en estos términos de referencia, así como cualquier contenido adicional que haga parte integrante de la solución o cualquiera de sus componentes. Los instrumentos utilizados (pautas de verificación, algoritmo de búsqueda para la revisión sistemática, pauta de entrevista a informantes clave, etc.) deben ser incluidos como anexos de los informes respectivos.
- 7.2 Los informes deben ser presentados en idioma español.

## **8. Criterios de aceptación**

- 8.1 La firma contratada deberá hacer entrega formal de cada producto solicitado de acuerdo con el plan de trabajo y cronograma aprobado por las contrapartes del proyecto, tanto en el IMAS, el INA y la NAE, como por el lado del Banco quien en definitiva es responsable de la aprobación final de los productos presentados.
- 8.2 Para el desarrollo de cada uno de los productos deben sostenerse reuniones con la contraparte técnica de esta contratación, para analizar el avance de cada producto, acordar posibles ajustes o abordaje de contingencias, siendo esto un requisito fundamental para la aprobación de los productos.
- 8.3 Si se solicitan ajustes a los productos intermedios o finales, como correcciones o complementos al contenido entregado, las nuevas versiones deberán incorporar los comentarios entregados por las contrapartes en el marco de lo acordado en el plan de trabajo. Mientras esto no ocurra, las versiones entregadas se entenderán preliminares y no aprobadas para pago.

## **9. Otros Requisitos**

- 9.1 La firma deberá presentar al equipo que pondrá a disposición para satisfacer todas las actividades del proyecto, incluyendo el diseño digital de la solución, la evaluación de eficacia, la capacitación de los equipos clínicos, y otras funciones de interés. Este detalle debe ser incluido en la presentación de su oferta técnica.
- 9.2 La firma debe nominar un coordinador o jefe(a) de proyecto que será responsable por

mantener contacto permanente con su contraparte en el Banco y otras contrapartes de interés. La persona coordinadora será responsable de dar cuenta por el fiel cumplimiento de los compromisos adquiridos con el contratante y de dar seguimiento al plan de trabajo procurando que se cumplan los hitos establecidos en el plan de trabajo y su respectivo cronograma.

- 9.3 El plazo máximo de aprobación de todos los productos incluidos en el contrato será de 10 meses a partir de su firma. Una posible extensión se podrá realizar en conformidad a los términos indicados en el contrato, siempre que esto aporte a la total realización de las actividades y no irrogue costos adicionales para su desarrollo.

## **10. Supervisión e Informes**

- 10.1 El proveedor del servicio procurará mantener reuniones periódicas de coordinación con su contraparte en el BID y su contraparte designada en el Ministerio de Desarrollo Humano e Inclusión Social donde descansa la conducción técnica y ejecutiva de la Política Nacional de Cuidados. Estas reuniones podrán ser presenciales o virtuales y el formato será definido de común acuerdo al inicio del proceso.
- 10.2 Al personal designado por las contrapartes del INA y la ANE le corresponde hacer las observaciones técnicas a cada uno de los entregables y vigilar que estos respondan a criterios de calidad y se alineen con los objetivos de este proyecto.

## **11. Calendario de Pagos**

Plan de pagos		
Entregable 1	Plan de trabajo.	5%
Entregable 2	Caracterización de necesidades. Diagnóstico de funcionalidad.	10%
Entregable 3	<i>Blueprint</i> del modelo de intermediación.	15%
Entregable 4	Plataforma digital 1.0 para intermediación de servicios de apoyo a los cuidados en domicilio.	20%
Entregable 5	Informe de implementación de la solución.	20%
Entregable 6	Plataforma digital 2.0 para intermediación de servicios de apoyo a los cuidados en domicilio.	20%
Entregable 7	Reporte de resultados del piloto.	10%