

## **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**CONSULTORÍA PARA DISEÑAR Y PONER EN MARCHA SOFTWARE DE TABLERO DE CONTROL Y AVISOS DE INDICADORES DE DESEMPEÑO, BASADO EN LA HERRAMIENTA DE CUADRO DE MANDO INTEGRAL APLICADO POR LA CORTE CENTROAMERICANA DE JUSTICIA (CCJ)**

Managua, Nicaragua, Junio 2009

## **Presentación**

En este documento se definen los términos a cumplir por la Consultoría para Diseñar y poner en marcha Software de Tablero de Control y avisos de indicadores de desempeño, basado en la herramienta de Cuadro de Mando Integral aplicado por la Corte Centroamericana de Justicia (CCJ)

### **1. ANTECEDENTES GENERALES**

La Corte Centroamericana de Justicia (CCJ) es parte del Sistema de Integración Centroamericana (SICA) y funciona como el órgano garante del régimen de derecho en dicho proceso.

Como parte del SICA, la Corte cuenta con su Plan Estratégico 2009-2011, delineado bajo los "Lineamientos básicos de Planificación Plurianual del SICA" orientados por los presidentes centroamericanos en la Reunión Extraordinaria del 4 de octubre del 2008.

Dicho Plan Estratégico se ha formulado bajo los principios y el enfoque de la herramienta de gestión Cuadro de Mando Integral, el cual se grafica en su **Mapa Estratégico** adjunto, donde se visualizan las relaciones e interrelaciones entre los componentes estratégicos, los operativos y la participación del capital humano de la Corte y su correspondiente alineamiento.



Como se observa en su Mapa Estratégico, el CMI en la Corte se basa en el enfoque de servicios hacia el usuario, que es el sujeto que opera en la región centroamericana y que demanda justicia en el marco del derecho de integración y comunitario, con las otras perspectivas sujetas a este gran propósito.

Perspectivas del CMI de la Corte:

- I. Perspectiva del Usuario
- II. Perspectiva de los Procesos Internos
- III. Perspectiva de Aprendizaje, Crecimiento, Capital Humano
- IV. Perspectiva Financiera y de Recursos

En función de estas cuatro perspectivas y de los objetivos estratégicos definidos por la CCJ para este periodo Plurianual 200-2011, en este Mapa Estratégico, se insertan los componentes de los planes operativos anuales, constituidos por las metas (con sus fechas de plazo), indicadores de logro, las unidades operativas y/o funcionarios responsables de esas metas, así como los factores de supervisión, apoyo y consumo de recursos.

El Mapa estratégico es la referencia base para el mecanismo de seguimiento y control automatizados que se plantean en estos términos de referencia.

## **2. ANTECEDENTES ESPECÍFICOS**

- a. Bajo los lineamientos del Plan Estratégico 2009-2011, la Corte, a fin de de 2008 e inicios de 2009, formuló su Plan Operativo 2009 por unidad funcional, así como ha pasado a desarrollar una serie de actividades de acuerdo a las necesidades operativas que en la práctica han venido surgiendo.
- b. En el Plan general, se han definido las metas a lograr, las que en función de los objetivos específicos, son responsabilidad de una o varias unidades operativas. Pero en el Plan se señala la unidad y/o funcionario directamente responsable de su ejecución.
- c. Cada meta debe descomponerse en un conjunto de eventos o actividades para su materialización. Las actividades a su vez forman parte de los planes de trabajo periódicos de las unidades operativas.
- d. Cada unidad debe estar en capacidad de planificar ese conjunto de actividades de tal forma que puedan calendarizarse de acuerdo a un cronograma y derivar planes anuales, semestrales, mensuales, semanales o diarios, dependiendo de las orientaciones específicas de la Presidencia.

- e. Dada la complejidad que resulta de la suma de todas las actividades en el tiempo, se hace necesario contar con una herramienta utilitaria que permita a los niveles de dirección ejecutiva de la Corte, en tiempo real, la programación, seguimiento, control y evaluación de cumplimiento, de las actividades, que en base al alineamiento señalado en el Plan Estratégico, pueda servir para valorar el nivel de alcance y logro de los objetivos estratégicos y el cumplimiento de su misión y visión institucionales.

### **3. PROPÓSITO DE LA CONSULTORÍA**

Contar y poner en marcha una herramienta de programación y control que permita a la Presidencia Ejecutiva y magistrados, así como a los funcionarios autorizados por la Corte, visualizar y analizar en tiempo real, la marcha del Plan Estratégico y los planes operativos, mediante la fijación, medición, seguimiento y actualización de indicadores, con los correspondientes apoyos gráficos y entrecruces de indicadores. Mediante apoyos gráficos, se pretende identificar las fortalezas, debilidades y puntos críticos de control en los procesos operativos de la Corte, según las unidades funcionales operando de acuerdo al organigrama funcional oficial y el Manual de Funciones de los cargos de responsabilidad, para facilitar los ajustes y reprogramaciones.

### **4. OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA**

- a- Identificar y caracterizar el Sistema de Información Gerencial (SIG) operando en la Corte y su potencial de interconectarse, de manera autónoma e independiente, con la información generada por las actividades señaladas en sus planes operativo y estratégico.
- b- Identificar y definir los indicadores derivados de las metas señalados en los respectivos planes operativos anuales, que puedan ser incorporados en el SIG-CCJ como indicadores de desempeño.
- c- Definir, diseñar, instalar, poner en marcha y validar un módulo o programa diseñado en el sitio, que permita interactuar con el Sistema de Información Gerencial con el que opera la Corte y capturar, clasificar, procesar y reportar los indicadores de desempeño definidos en los planes operativos.
- d- Lograr accesibilidad inmediata y/o remota a este módulo, de parte de las personas autorizadas para ello, a fin de asegurar un permanente seguimiento y visualización de la información y los indicadores vigentes.
- e- Entrenar a los funcionarios seleccionados para el manejo y supervisión del programa diseñado.

- f- Lograr en todas las fases del proyecto, una amplia participación e involucramiento de los magistrados, funcionarios y empleados que estarán involucrados en el seguimiento y evaluación de los indicadores de desempeño y por lo tanto, de los planes operativos y los objetivos estratégicos.

## 5. ALCANCE DE LOS SERVICIOS:

- a. **Contraparte técnica.** La CCJ definirá oficialmente la contraparte técnica que supervisará la aplicación de los presentes Términos de Referencia, recibirá los reportes periódicos e informes y productos técnicos de la consultoría y facilitará lo necesario para un mejor desempeño de la firma consultora. Igualmente la contraparte técnica facilitará y coordinará la comunicación con los funcionarios y técnicos usuarios de la aplicación a desarrollar.
- b. **Participación y metodología de diseño.** La firma consultora o el consultor, desarrollará las actividades e incentivos necesarios para optimizar la participación y aporte del personal involucrado en la operación del sistema propuesto, con la Metodología de Diseño Rápido de Aplicaciones (Rapid Application Development, RAD, en inglés), que permite en un tiempo razonable (90-120 días), completar un ciclo de desarrollo de una aplicación como la requerida en estos TdR.
- c. **Lenguaje de programación y sistema administrador de base de datos relacional.** Se utilizarán las herramientas de desarrollo siguientes: Plataforma de desarrollo Microsoft .Net; lenguaje de programación Microsoft Visual Basic® 2008; Sistema Administrador de Bases de Datos Relacionales RDBMS3 - Microsoft® SQL Server™ 2005 Standar Edition. Se incliran en la oferta las licencias demicrosoft Visual Basic® 2008 y Microsoft® SQL Server™ 2005 Standar Edition.
- d. **Accesibilidad.** El sistema operacional funcionará en las secciones de intranet que se señale en base a las unidades operativas del organigrama funcional de la CCJ. Asimismo, el sistema deberá diseñarse en plataforma web, para posibilitar el acceso remoto a los magistrados y funcionarios autorizados para esa modalidad de acceso, con las restricciones que sean señaladas en su oportunidad.
- e. **Fases de desarrollo o ciclo de vida del producto.** La firma consultora o el consultor, tendrá en cuenta que su trabajo deberá realizarse bajo las siguientes etapas o fases:

**FASE 1. Planificación del sistema.** Mediante intercambio con funcionarios responsables de las metas y actividades, desarrollar una discusión y análisis de los problemas, necesidades y factores y proceder a una programación específica del resto de fases.

**FASE 2. Diseño del Sistema.** Análisis del Mapa Estratégico en operación,, de las metas, indicadores, actividades, unidades operativas involucradas, organigrama funcional, manual de funciones de los cargos, niveles de autoridad y responsabilidad. En esta fase se definen los diagramas y flujos de información, procesos y almacenamiento de datos. Se definen los procedimientos, políticas y criterios de registro, minería, manejo y almacenamiento de datos. Se fija el plan de ejecución del sistema. Diseño de prototipo, con sus requerimientos y procesos definidos.

**FASE 3. Construcción del sistema.** El equipo consultor, en estrecha coordinación con los usuarios predefinidos del sistema, llevan a ejecución el sistema, en base al diseño aprobado en la fase anterior. La aplicación se va desarrollando en base al plan de trabajo, tomando en cuenta las unidades operativas involucradas. Queda generando y operando el código del sistema. Se van haciendo los ajustes necesarios para incrementar la utilidad y eficiencia de los procesos, procedimientos y obtención de productos y reportes de productos. Se genera la documentación necesaria y el manual de instrucciones de todo el proceso, rutina y procedimientos. Se fijan las actividades que aseguran el mantenimiento y estabilidad del sistema.

**FASE 4. Ejecución.** En esta fase se pone en marcha el sistema en tiempo real y se establecen los protocolos de vinculación al Sistema de Información Gerencial vigente en la Corte y mediante actividades de medición y valoración, se van haciendo los ajustes necesarios para el logro de los objetivos y productos esperados. La fase de ejecución involucra asimismo, el entrenamiento y capacitación final para la operación independiente por parte de los usuarios autorizados por la Corte. En esta fase deben desarrollarse procesos de validación del prototipo puesto en ejecución para su consideración como producto terminado y final. El prototipo se pone a prueba en base al concepto de espiral, que conduce a un mejor modelo que el original, a base de iteraciones. Las iteraciones deberán durar no menos de dos semanas y se generarán reportes formales de las pruebas funcionales, analizando las pruebas de rendimiento, eficiencia y efectividad. En esta fase se llega al modelo del Sistema de Información (SDLC).

**FASE 5. Capacitación, mantenimiento y tareas de soporte.** La capacitación es transversal en todas las fases, para el personal sujeto previamente definidos con el consultor y con una intensidad especial, una vez instalada la aplicación, a fin de garantizar la máxima autonomía de manejo por parte de la CCJ.

En esta fase se dará seguimiento al funcionamiento de la aplicación, su actualización, revisión de funcionabilidad, aplicar las acciones correctivas o de compensación que sean necesarias, en un plazo no menor a 3 meses.

## 6. PRODUCTOS:

Se espera como producto de la Consultoría:

1. Análisis, identificación, diseño, validación y puesta en marcha, de aplicación informática con formato de Tablero de Control y sus correspondientes interfaces (pantallas, graficos, reportes, matrices), para el seguimiento y evaluación por indicadores de desempeño de los planes operativos y Estratégico de la CCJ, basados en su enfoque de Cuadro de Mando Integral.
2. Instalación y configuración del Motor de Base de Datos; entrega de Código fuente en digital. Plataforma de acceso web e intranet, funcionando..
3. Bitácora o Libro de Trabajo de todo el historial de desarrollo de las respectivas fases en el diseño de la aplicación.
4. Manual Técnico impreso y electrónico (en Word y pdf) y en línea, redactado en forma ágil, práctica, sencilla, para la operación eficiente de la aplicación, conteniendo al menos diccionario de datos, diagramas, flujo de proceso, documentación técnica, solución de problemas frecuentes, nombre, dirección, correo y teléfonos de la firma consultora o consultor.
5. Funcionarios previamente señalados por la CCJ, capacitados en el uso y manejo de la aplicación diseñada.

## 7. CONDICIONES DE LA CONSULTORÍA

- a. **Ubicación.** El trabajo de la firma consultor o consultor podrá desempeñarse en sus propias instalaciones o en la sede de la Corte Centroamericana de Justicia, en el espacio que esta última le señale al efecto al equipo consultor y dependiendo de la fase de desarrollo de la aplicación.
- b. **Personal.** El equipo consultor desarrollará su trabajo con el personal previamente reportado a la Corte y con los nombres consignados en la adenda de contrato respectiva.
- c. **Duración de la consultoría.** La consultoría deberá concluirse a un plazo máximo de 120 días calendarios a partir de la firma del contrato y de la aprobación por parte de la CCJ del plan de trabajo presentado por el consultor.
- d. **Entrega de productos e informes.** Durante el desarrollo del trabajo, la firma consultora presentará los siguientes informes y/o entrega de productos:

1. **Al anuncio oficial y escrita de su selección para la consultoría:** Elaboración del Cronograma y Plan de trabajo. Este informe es prerequisite de la firma del contrato y del primer desembolso.
2. **Cada lunes de semana** durante toda la consultoría. Informe escrito y electrónico de avance semanal.
3. **Diseño de prototipo** de la aplicación con sus respectivos módulos en digital y borrador de Manual Técnico, junto con reporte de incidencias, observaciones y recomendaciones para las siguientes fases.
4. **Entrega de producto final en digital, inserto en intranet y funcionando a través del portal web de la CCJ.** Certificación de la contraparte técnica de la CCJ, de haber cumplido todos los requerimientos de prueba, validación, ajustes, capacitación, entrega de datos técnicos y operativos, Manual Técnico Final .

e. **Forma de pago**

**Primer desembolso.** Se pagará por adelantado el **20%** de los honorarios convenidos, a la firma del contrato y una vez aprobado por la contraparte técnica, el Plan de Trabajo de la firma consultora o consultor.

**Segundo desembolso.** Se pagará el **35%** de los honorarios convenidos, a la entrega del Prototipo funcionando en intranet de la CCJ, con los respectivos finiquitos de la contraparte técnica de la CCJ. Igualmente deben estar al día los reportes operativos semanales.

**Tercer desembolso:** Se pagará el restante **45%** a la entrega del Producto Final en digital, inserto en Intranet y funcionando, así como a través del portal web de la Corte, con los mecanismos de control y seguridad establecidos y validados y el respectivo informe de cierre, con los finiquitos correspondientes de la contraparte técnica de la CCJ. **[Administrador]**