



ORGANISMO INTERNACIONAL REGIONAL DE SANIDAD AGROPECUARIA

México, Belice, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, República Dominicana

Términos de Referencia del PROYECTO DE AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, TÉCNICA Y DE APOYO DE LA RED DE LABORATORIOS DEL SENASA

CONSULTA 1

Luego de leer los Términos de Referencia del PROYECTO DE AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, TÉCNICA Y DE APOYO DE LA RED DE LABORATORIOS DEL SENASA, nos permitimos referirle las siguientes consultas e inquietudes:

1. En el objetivo específico 3, numeral B (página 7) de los "Términos de Referencia", se solicita el desarrollo de un "portal de usuario externo (cliente)". **¿Qué funcionalidades se espera que tenga este portal?** En la página 10, numeral 3, se menciona que este portal debe permitir registro de usuarios y control de contraseñas. **¿Cuántos usuarios externos (clientes) se espera tener dentro del portal?** (esto se solicita para efectos de dimensionamiento del hosting requerido)

Se espera que este portal de "Clientes", permita el registro de nuevos clientes (personas naturales y/o jurídicas) y el ingreso al sistema de clientes ya registrados. Para Clientes nuevos, el sistema debería solicitar información como: Nombre o Razón Social, número de identificación o RTN, Dirección, Teléfono, correo electrónico, entre otros. Para clientes ya registrados, el sistema debería permitir dar seguimiento a los expedientes creados de solicitudes de ensayo, tener acceso a los Certificados de Análisis emitidos y enviados por los Laboratorios, disponer de encuestas de Satisfacción al Cliente, y asimismo, poder expresar quejas y sugerencias.

2000 usuarios internos y externos y unos 500 concurrentes

2. En la página 9 de los "Términos de Referencia", en el aspecto de los Elementos transversales de la solución, se indica: "Contrato de hosting de la solución en la nube por 1 año (este año no debe ser gratuito al entregar el producto finalizado)" Solicitamos por favor aclarar lo que se espera recibir por parte del proveedor: **se entiende que el contrato de hosting de la solución será requerido durante todo el período de desarrollo (12 meses), ¿se requiere además cotizar un año de hosting posterior a la entrega de la solución? ¿se deben cotizar dos (2) años de hosting?**



ORGANISMO INTERNACIONAL REGIONAL DE SANIDAD AGROPECUARIA

México, Belice, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, República Dominicana

Si, se espera que la firma incluya dos años de hosting en la propuesta
Para aclarar la frase que dice *“este año no debe ser gratuito al entregar el producto finalizado”* nos referemos a que debe ser un hosting certificado como por ejemplo amazon AWS y microsoft azure entre otros.

CONSULTA 2

A continuación, le envío algunas consultas que tenemos sobre la licitación:

- Alcance específico de cantidad de procesos a levantar, modelar, optimizar y medir en la primera fase.

Procesos Técnicos y de Gestión de Calidad:

- Gestión del personal
- Equipamiento
- Compra de productos y servicios
- Solicitudes, ofertas y contratos
- Métodos de ensayo
- Muestreo
- Control de documentos y registros
- Aseguramiento de la validez de resultados
- Emisión de Informe de resultados
- Trabajos No Conformes y Acciones Correctivas
- Auditorías internas
- Seguimiento de Quejas
- Revisiones por la Dirección
- Gestión de riesgos y oportunidades
- Manipulación de las muestras de ensayo (Ingreso, conservación, transporte, descarte).

Procesos de apoyo:

- Facturación
 - Contabilidad: cuentas por cobrar, cuentas por pagar, estados de cuenta, cortes de caja, recuperaciones
 - Gestión de inventarios
 - Compras de productos y servicios
-
- Cantidad y detalles de módulos funcionales o casos de uso a diseñar (UX y Arquitectura) e implementar en las fases 2 y 3.



ORGANISMO INTERNACIONAL REGIONAL DE SANIDAD AGROPECUARIA

México, Belice, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, República Dominicana

Los módulos corresponden a los señalados en los entregables del "Objetivo 2" de la página 9. Los cuales incorporan, pero no se limitan, a:

- Módulo de acceso, registro y control de usuarios,
- Módulo de análisis de muestras y emisión de resultados.
- Módulo de gestión de la Calidad,

e incluir el:

- Módulo de contabilidad, y
- Módulo de gestión de inventarios

- Cantidad de reportes y complejidad de estos.

Es muy difícil indicar el número de Reportes que el sistema deberá generar ya que esto dependerá de las exigencias de cada Laboratorio, sin embargo, entre los reportes que el sistema debe generar se encuentran, pero no se limitan, a:

- Cantidad de muestras que ingresaron al Laboratorio por unidad de tiempo.
- Cantidad de ensayos realizados.
- Cantidad de ensayos por sección o área del Laboratorio y por análisis
- Ingreso (L) total por unidad de tiempo
- Ingreso (L) por análisis y por unidad de tiempo
- Número de trabajos no conformes
- Resultados de encuestas de satisfacción al cliente
- Cuentas por cobrar
- Cuentas por pagar
- Resultados de ensayos pendientes por emitir
- Reporte de quejas
- Nuevos clientes registrados
- Número de clientes
- Insumos solicitados por sección
- Insumos que ingresaron al almacén
etc
debería ser un modulo abierto y configurable a cualquier consulta de reporte que el usuario interno necesite

- Expectativa en cuanto a duración de cada fase para evaluar la viabilidad de estas.

Fase 1 (mapeo, caracterización, mejora y estandarización de procesos): 2 meses máximo.



ORGANISMO INTERNACIONAL REGIONAL DE SANIDAD AGROPECUARIA

México, Belice, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, República Dominicana

Fase 2 (estructuración y creación del software): 8 meses

Fase 3 (Transferencia de conocimiento, software y capacitaciones, prueba piloto): 2 meses

- Se habla incluso de expectativas de diseño y desarrollo de procesos administrativos y contables. ¿No se tienen sistemas contables actualmente? No es común ni recomendable tener que rehacer procesos como estos.

Se espera que la firma consultora pueda generar un sistema contable para al menos 3 de los laboratorios que se encuentran en el alcance de la consultoría. Se requiere diseñar, definir y estandarizar el proceso administrativo/contable para estos laboratorios.

- De ser posible, estaría bien contar con un presupuesto aproximado o con el límite financiero que se tenga para este proyecto para temas de evaluación de viabilidad financiera y selección de stack tecnológico.

Según el manual de procesos de compras del OIRSA este dato no puede proporcionarse a los oferentes.

- Con relación al objetivo específico número 3 (Pág. 4), ¿Se deben de mejorar (consultoría) y automatizar los procesos de contabilidad, administración, almacén y expedientes?

Se espera que la firma consultora pueda diseñar y/o mejorar los procesos claves y de apoyo (incluyendo los procesos de contabilidad, administración, almacén y expedientes) que posteriormente serán sistematizados a través del software.

- ¿Podemos presentar un software web ya creado que cumple al 100% con los requisitos de automatización BPM, cumplimiento de la norma ISO 17025:2017 y gestión de indicadores KPI?

Si, pueden presentar una propuesta para "evaluación y revisión" de los Laboratorios (sin ningún compromiso de aceptación) un software comercial basado en cumplimiento de norma ISO 17025 y gestión de indicadores KPI.

Sin embargo, se espera que la consultoría incluya la caracterización y mejora de procesos y que el software se adapte a los procesos y los requerimientos particulares de cada Laboratorio, manteniendo un enfoque e integración en "red".



ORGANISMO INTERNACIONAL REGIONAL DE SANIDAD AGROPECUARIA

México, Belice, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, República Dominicana

- Con relación al punto E, página 6 del TDR ¿Se requiere que el software haga la facturación y toda la contabilidad de los laboratorios?

Como se menciona en los puntos 2, 3 y 4 de la página 11 de los TDR, el sistema debe gestionar la facturación generada por al menos 3 Laboratorios, debe generar informes financieros mensuales que incluyan cuentas por cobrar, cuentas por pagar, estados de cuenta, depósitos bancarios, cortes de caja, recuperaciones, entre otros.

- ¿Se puede realizar el desarrollo del sistema solicitado y utilizar otra herramienta integrada para el motor de BPM?

Si se puede, siempre y cuando el uso de ese motor no incurra en un costo adicional por licencia o mantenimiento.

- Vemos que se prevé una integración con Dynamics, ¿El sistema a desarrollar debe enviar y/o recibir información desde Dynamics?

Si se prevé una interoperabilidad entre ambas plataformas (software de laboratorio y Dynamics) para 1 de los laboratorios que permita el envío de información administrativa/contable como, por ejemplo: facturas, recuperaciones, órdenes de compra, etc.

Sin embargo, la interoperabilidad entre sistemas es un aspecto deseable descrito en los TDR, que pueden estar sujeto a adjudicación total o parcial según el desglose de costos en la propuesta de la firma consultora.

- ¿Las mejoras de los procesos incluyen implementarlas en Dynamics?

No, la mejora de procesos en Dynamics no se requiere como parte de esta consultoría. Únicamente para los otros 3 laboratorios que requieren diseño y/o mejora de procesos administrativos/contables.

Solo se requeriría la interfase entre el software de laboratorios y Dynamics.