TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

Instituto para la Paz y el Desarrollo (ipades)
San José, Costa Rica
Correo de contacto: contrataciones@ipades.org

Uso exclusivo Procesos de seleccion

1. Denominación de la consultoría

Servicios Profesionales de Administración de Redes, Tecnologías de la Información y Estrategia Digital

2. Antecedentes

El Instituto para la Paz y el Desarrollo (ipades) es una organización no gubernamental hemisférica con sede en Costa Rica que, desde principios de noviolencia, transformación de conflictos y la solidaridad, impulsa en la región la educación cívica, la investigación y la cooperación para fomentar la paz, la libertad y el desarrollo.

Para atender el crecimiento de sus operaciones en línea —que incluyen un campus virtual, una plataforma web dinámica y presencia activa en redes sociales— ipades busca reforzar su área de Tecnologías de la Información (TI) y comunicaciones. Esto implica administrar redes, garantizar la ciberseguridad y coordinar la producción de contenidos visuales y audiovisuales, siempre alineados a la estrategia de cambio social de la organización.

3. Objeto de la contratación

Se requiere contratar, bajo la modalidad de servicios profesionales, a una persona independiente o una agencia/empresa (máximo dos personas asignadas) especializada en administración de redes, infraestructura TI, seguridad digital y diseño de la estrategia de comunicación digital de ipades. La consultoría abarcará un período de 12 meses (octubre 2024–septiembre 2025), incluidos los tres primeros meses de prueba, y podrá renovarse mediante contratos cuatrimestrales o semestrales según desempeño y disponibilidad presupuestaria.

El o la consultora liderará la gestión técnica de redes y sistemas, supervisará a un diseñador gráfico y a un/la asesor/a de redes, web, webmail y seguridad digital, y coordinará con un asesor en comunicación para el cambio social. Su misión será asegurar el funcionamiento continuo de las plataformas, garantizar la seguridad de la información y desarrollar la hoja de ruta digital anual de ipades.

4. Funciones y responsabilidades

1. **Administración de redes e infraestructura TI**
    - Configurar, monitorear y mantener operativas las redes internas (LAN/WAN), VPN y servidores (hosting web, aplicaciones, correo, LMS).
    - Implementar y mantener actualizado el software de seguridad: cortafuegos, antivirus, parches de sistema y protocolos SSL/TLS.
    - Coordinar auditorías de vulnerabilidad y pruebas de penetración con el/la asesor/a de seguridad digital cada trimestre.
2. **Estrategia digital y comunicación**
    - Definir el plan anual de comunicación digital, estableciendo objetivos, canales y métricas clave de desempeño (KPIs).
    - Planificar y calendarizar la publicación de contenidos en redes sociales, boletines por webmail y actualizaciones de la página web.
    - Supervisar al asesor en comunicación para el cambio social, asegurando que los mensajes sean coherentes con la misión y valores de ipades.

3. **Coordinación de equipo multidisciplinario**
    - Dirigir al diseñador gráfico en la creación de piezas visuales (infografías, banners, vídeos cortos) para cada campaña o informe.
    - Supervisar al/la asesor/a de redes, web y seguridad digital para garantizar respaldos regulares, disponibilidad de servicios y resolución de incidencias.
    - Realizar reuniones semanales con la Dirección Ejecutiva, la Dirección Administrativa y el equipo de comunicación institucional para alinear prioridades.
4. **Soporte y transferencia de conocimientos**
    - Proporcionar soporte técnico remoto y, de ser necesario, presencial, para resolver incidentes críticos de redes y sistemas.
    - Impartir capacitaciones periódicas al personal en el uso de herramientas colaborativas (Office 365/Google Workspace, LMS, videoconferencias, gestores de contenido).
    - Elaborar manuales y guías de usuario para procedimientos de TI y buenas prácticas de seguridad.
5. **Documentación y reportes**
    - Mantener actualizado un manual de procedimientos TI y seguridad digital, con protocolos de recuperación ante desastres.
    - Generar informes mensuales de estado de redes, tiempo de actividad (uptime), incidentes resueltos, métricas de tráfico web, apertura de correos y engagement en redes sociales.
    - Producir informes cuatrimestrales y semestrales de desempeño, incidencias, logros y recomendaciones de mejora.
    - Elaborar un informe final anual que resuma logros, lecciones aprendidas y hoja de ruta para el ciclo siguiente.

Uso exclusivo del proceso de selección

5. Productos esperados

- Plan anual de administración de redes, TI y estrategia digital, incluyendo cronograma de actividades y KPIs.
- Manual de procedimientos de TI y seguridad, con protocolos de respaldo, recuperación y gestión de incidencias.
- Calendario mensual de contenido digital, detallando publicaciones en redes sociales, envíos de webmail y actualizaciones web, coordinado con el diseñador y el asesor de comunicación.
- Informes mensuales de operación de redes e infraestructura, con estadísticas de uptime, incidencias registradas y acciones correctivas.

- Informes mensuales de métricas de comunicación: tráfico web, aperturas de webmail, interacciones en redes sociales y análisis de impacto de piezas gráficas.
- Registro de actividades y entregables del diseñador gráfico y del asesor de redes/web/seguridad digital: lista de piezas creadas, versiones y tiempos de entrega.
- Informes cuatrimestrales de seguridad y cumplimiento, incluyendo resultados de auditorías de vulnerabilidad y estado de parches.
- Informes semestrales de evaluación de estrategia digital y de comunicación para el cambio social, con análisis de resultados y ajustes recomendados.
- Repositorio organizado con manuales, configuraciones, archivos fuente y enlaces a dashboards de métricas.
- Informe final de consultoría al cierre del periodo, con balance de cumplimiento, principales logros, retos superados y recomendaciones.

6. Perfil de la persona o entidad consultora

- Titulación en Ingeniería en TI, Telecomunicaciones, Ciencias de la Computación, Derecho con conocimientos en community manager, Comunicación Digital o áreas afines.
- Mínimo 2 años de experiencia en administración de redes, infraestructura TI y ciberseguridad.
- Al menos 2 años de experiencia en diseño y ejecución de estrategias digitales para organizaciones o proyectos de impacto social.
- Conocimiento de redes LAN/WAN, VPN, VLAN, servidores Linux/Windows, CMS, LMS, herramientas de monitoreo (Nagios, Zabbix), protocolos de seguridad y respaldo.
- Habilidades de gestión de proyectos, comunicación asertiva, liderazgo colaborativo y formación de equipos técnicos.
- Disponibilidad para trabajo remoto y reuniones periódicas presenciales en Costa Rica o países de operación de ipades.
- Para consultores/entidades internacionales: documentación de registro legal y fiscal en su país, constancia de última declaración de impuestos ordinaria.
- Para agencias extranjeras: registro de la empresa, CVs de hasta dos personas asignadas, propuesta económico-financiera y detalle de comisiones bancarias internacionales.

7. Condiciones contractuales

- Modalidad: servicios profesionales sin relación laboral ni subordinación, conforme al Código Civil y al Código de Comercio de Costa Rica o normativa equivalente en el país del prestador.
- Duración: 6 meses, con periodo de prueba de 3 meses y posibles renovaciones cuatrimestrales o semestrales.

- Dedicación: medio tiempo, hasta 3 horas diarias promedio, adaptadas al volumen de entregables y cronograma acordado.
- Facturación: mensual o cuatrimestral, con factura electrónica debidamente timbrada (Costa Rica) o documentos fiscales válidos del país de origen. El consultor/empresa asumirá los costos de transacción bancaria internacional.
- ipades se reserva el derecho de suspender o concluir anticipadamente el contrato si los productos no cumplen con calidad, plazos o indicadores establecidos.

8. Supervisión y coordinación

La consultoría reportará directamente a la Dirección Ejecutiva y a la Dirección Administrativa de ipades. La persona contratada liderará reuniones de arranque, seguimientos semanales y evaluaciones formales al final de cada ciclo contractual (cuatrimestral o semestral). Mantendrá coordinación estrecha con la encargada de comunicación institucional, el diseñador gráfico y el asesor de redes/web/seguridad digital.

9. Contenido de la propuesta

Uso exclusivo | Proceso de selección

1. **Propuesta técnica**
   - Descripción del enfoque metodológico para administración de redes y estrategia digital.
   - Plan de trabajo con cronograma mensual, cuatrimestral y semestral.
   - Detalle de herramientas, plataformas y protocolos que se emplearán.
   - Descripción del modelo de coordinación con diseñador y asesores.
2. **Propuesta económica**
   - Honorarios por mes y fases contractuales (prueba, cuatrimestral, semestral).
   - Desglose de costos adicionales: licencias, servicios en la nube, comisiones bancarias internacionales.
3. **Anexos**
   - CV del consultor o CVs de las dos personas asignadas (agencia).
   - Constancia de registro fiscal/inscripción profesional y última declaración de impuestos (para extranjeros).
   - Registro legal de empresa/agencia (si aplica).
   - Portafolio de proyectos similares.

10. Proceso de evaluación y selección

El equipo de Dirección y Administración de ipades evaluará las propuestas mediante una matriz que ponderará:

- Solidez técnica y metodología (35 %)
- Experiencia comprobada en redes, TI y estrategia digital (30 %)
- Capacidad de coordinación multidisciplinaria (15 %)
- Claridad y razonabilidad económica (15 %)
- Cumplimiento de requisitos formales y fiscales (5 %)

Sólo se contactará a las personas o agencias **preseleccionadas** para entrevista técnica. ipades podrá declarar desierta la convocatoria si ninguna propuesta cumple los estándares.

11. Principios institucionales y políticas

La persona o entidad contratada deberá adherirse a los valores de ipades—justicia, noviolencia, solidaridad, inclusión y transparencia—y aceptar las siguientes políticas:

- Política de Protección a la Niñez, Adolescencia y Mujeres
- Política de Relaciones Humanas y Derechos Humanos
- Mecanismo Institucional de Quejas

Estos documentos se entregarán al momento de la firma del contrato y su aceptación es condición de la colaboración.

12. Presentación de postulaciones

Enviar propuesta técnica, económica y anexos a **contrataciones@ipades.org** con el asunto: "Postulación Servicios TI y Redes – ipades 2025"

Fecha límite de recepción: 15 de junio de 2025, 16:00 hrs (hora Centroamérica)

No se recibirán postulaciones fuera de plazo ni incompletas; se recomienda comprobar el envío y la integridad de los documentos.

-LF.