REQUEST FOR INFORMATION
Términos de Referencia:

Solución Tecnológica para Gestión de Personas Beneficiarias en los Proyectos de Acción Social España

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 3
2. CONTEXTO 3
3. OBJETIVOS 4
4. SERVICIOS SOLICITADOS 6
5. PROCESO DE PARTICIPACIÓN EN LA RFI 6
6. CALENDARIO 8

1. INTRODUCCIÓN

El siguiente documento tiene como objetivo lanzar un proceso de RFI (Request for Information) como fase preliminar al futuro proceso de contratación, con el objetivo de que Acción contra el Hambre pueda obtener la siguiente información:

- Recopilar información general del mercado
- Conocer la capacidad técnica de los proveedores
- Identificar a alto nivel posibles soluciones o tecnologías disponibles que pudieran responder a la necesidad tecnológica planteada
- Identificar horquillas económicas del coste que supondría implementar y dar soporte y mantenimiento posterior a la solución.

Con la información recabada en este proceso de Request for Information, Acción contra el Hambre publicará posteriormente un proceso de licitación.

2. CONTEXTO

Acción contra el Hambre (en adelante ACH) es una organización cuya misión es combatir el hambre en el mundo a través de proyectos de cooperación al desarrollo en torno a Nutrición y Salud, Agua, Saneamiento e Higiene, Seguridad Alimentaria y Medios de Vida, Emergencias, Incidencia y de acceso al mercado laboral a través del empleo o el emprendimiento.

En ACH apostamos por un proceso de transformación digital (TD) profundo, y lo hacemos trabajando con las personas para mejorar su calidad de vida, promoviendo la inserción sociolaboral y la seguridad alimentaria de más de 6.000 personas en situación de vulnerabilidad en España cada año. Buscamos siempre mejorar la calidad de los programas que desarrollamos poniendo a la persona en el centro y la medición de nuestro impacto como parte de nuestra mejora continua.

¿Dónde se enmarca este proyecto?

ACH es una de las Entidades Beneficiarias del Fondo Social Europeo, en el Marco del Programa FSE+ de Inclusión Social, Garantía Infantil y Lucha contra la Pobreza, con el que ha recibido financiación para continuar con el Programa de Inclusión **"Vives: Itinerarios inserción con enfoque saludable (VES)"** y también del Programa FSE+ de Empleo Juvenil. ACH es también beneficiaria de fondos del Eje 6: Innovación Social del mismo Programa FSE+ de Inclusión Social, Garantía Infantil y Lucha contra la Pobreza, para el "**Proyecto IACCIÓN: Itinerarios Conectados para la inclusión sociolaboral"**, proyecto en el que se enmarca esta RFI, que dará lugar a una posterior licitación.

El proyecto de Innovación Social IACCIÓN Itinerarios Conectados, busca como resultado una mayor eficacia y eficiencia de los itinerarios de inclusión sociolaboral, mejor

adaptación del servicio que ofrecemos a las necesidades de cada persona que atendemos, adaptación también al mercado laboral local y una mayor dedicación de nuestro equipo técnico a la actividad que aporta más valor que es el acompañamiento a las personas.

Para hacer frente a estos retos, proponemos integrar la transformación digital en el proceso completo de los Itinerarios de inserción para garantizar el acceso de estos colectivos a ese mercado laboral transformado, más digital, y además poner a disposición de los servicios que les atienden el modelo de itinerario con IA incorporado para mejorar su efectividad. Por ello, es prioritario incorporar a lo largo de todas las fases del Itinerario VES este potencial de la digitalización y de la IA.

Planteamos con ello, impulsar esa transformación organizacional que abarca nuevas formas de trabajo interno, diseño y gestión de proyectos más eficientes, la recogida de información más automatizada, la gestión del conocimiento y adquisición de nuevas competencias digitales; nuevas formas de relación y colaboración con los diferentes participantes y actores de interés para, en definitiva, maximizar el impacto y valor de nuestros proyectos de acción social.

3. OBJETIVOS

Objetivo General

Disponer de una herramienta que incorpore las funcionalidades que tenemos en la actualidad, y proponga mejoras sobre las mismas con el objetivo de reducir las debilidades identificadas, y asegurar un aporte de valor tanto en eficiencia como en calidad de los servicios que prestamos a las personas beneficiarias.

Objetivos específicos

1. Partimos de una herramienta en uso actualmente; cuyo punto principal es una base de datos modular y que se rige por diferentes entidades y niveles de información personalizables que nos ayudan a:
    a. La recogida de datos
    b. La monitorización y seguimiento
    c. Un apoyo limitado en la redacción de Informes para la rendición de cuentas
2. Necesitamos conservar la funcionalidad que **sí** se mantiene de la herramienta actual
3. **Mejorar** esta funcionalidad; en base al análisis exhaustivo que ya se ha realizado previamente y proponer mejoras de valor que den eficiencia y agilidad al proceso y a sus usuarios.

4. Será imprescindible la Migración del Histórico de la herramienta actual con la que trabajamos, así como el acompañamiento en el Proceso de desconexión de esta.

Detalle

La herramienta digital de la que disponemos en la actualidad es una base de datos modular que nos permite recopilar gran parte de información de una persona beneficiaria en su paso por nuestros proyectos y nos permite vincularla a diferentes entidades como: proyectos, oficinas o programas, por ejemplo.

Esta herramienta nos ha permitido armonizar muchos procesos, y crear o diseñar otros nuevos, acotados y basados a las posibilidades de la herramienta actual. Lo cual nos ha facilitado la trazabilidad de nuestras intervenciones y la calidad de los microdatos asociados a estas.

Con el volumen de datos, proyectos, financiadores, localidades, indicadores, etc, en nuestro trabajo diario, necesitamos evolucionar a una herramienta que, manteniendo las funcionalidades que teníamos en la solución anterior, pueda incorporar avances y mejoras que son ya imprescindibles para nuestro trabajo y pueda albergar un crecimiento exponencial tanto en usuarios como en contenidos

Como trabajo previo a lanzar esta RFI, se ha trabajado en:

- La identificación interna de gaps, debilidades y fortalezas
- Áreas de mejora a lo largo de nuestro Itinerario de Intervención, en los campos relacionados con la recogida de datos.
- Sistematización y automatización de procesos
- Revisar la integración con otras herramientas digitales de ACH

Todo ello entendemos que revertirá y marcará la diferencia en el trabajo de nuestros equipos y en el impacto en las personas participantes de los proyectos.

Siendo esta la premisa inicial que recoge todo: aumentar la calidad del dato, mejorar nuestra capacidad de análisis, facilitar la integración de la base de datos con herramientas internas organizacionales, la automatización de algunas tareas, y en general apoyar y mejorar el trabajo de las trabajadoras de Acción Social, concluimos que no queremos perder funcionalidad y si necesitamos ganar mejoras, que proporcionen valor directamente en la agilidad y eficiencia de los procesos.

4. SERVICIOS SOLICITADOS

En esta fase de RFI buscamos a través de los proveedores que se presenten:

1) Identificación de la/s posibles solución tecnológica/s más adecuadas; incluyendo una valoración y comparativa de pros y cons sobre cada una de ellas y una matriz identificando que funcionalidades cumple y cuales no, sobre las descritas en el Anexo 1.
No existe ninguna restricción inicial a la hora de seleccionar el tipo de solución técnica; aunque siempre priorizaremos las soluciones más sostenibles y factibles de implementar (en tiempo y coste) así como con un mantenimiento y soporte adecuado a nuestras circunstancias:

a. Soluciones Cloud: pago por uso o cuota mensual
b. Soluciones on-premise: adquisición de licencias
c. Soluciones integradas

2) Identificación de horquilla de costes estimados de la solución a alto nivel en la que contemple la implementación y el mantenimiento.

3) Identificación del tiempo estimado de implementación y puesta en producción del proyecto:

a. Identificación de alcances que por sí solos aporten valor y funcionalidad completa, y que nos permitan fasear el proyecto: la fase inicial con Producto Mínimo Viable identificado y fases posteriores con evoluciones. Deberá proponerse la cronología más adecuada de las fases, con el objetivo de poder trabajar con un enfoque iterativo e incremental
b. Identificación alto nivel de Tiempos/Fases requeridos para la implementación end to end del proyecto, incluyendo pilotaje inicial de la herramienta con usuarios y entorno controlado para posterior apertura al resto de usuarios y activación de soporte y evolución

4) Restricciones identificadas:

a. Se requerirá que la herramienta propuesta cumpla con los estándares de nuevas herramientas digitales de ACH (se compartirá con los/as interesados/as tras la firma del NDA)
b. La solución ha de contar con APIs sistema que requiera fácil integración con otras herramientas ya en uso de ACH
c. Se ha de tener en cuenta la migración del histórico de la herramienta a decomisionar

5. PROCESO DE PARTICIPACIÓN EN LA RFI

Las empresas/entidades interesadas en colaborar en este proceso de Solicitud de

Información deberán seguir los siguientes pasos para formalizar su participación, sin excepción, de acuerdo con los Procesos internos de ACH:

1. **Manifestación de interés**
   En primer lugar, las empresas deben enviar un correo electrónico expresando su interés en participar. Este mensaje debe incluir una breve presentación de la empresa y su motivación para colaborar.

2. **Firma del acuerdo de confidencialidad:**
   Tras recibir el correo de interés, responderemos enviando un Acuerdo de Confidencialidad (NDA – Non Disclosure Agreement). Este documento debe ser revisado, firmado y devuelto por la empresa para poder avanzar en el proceso

3. **Acceso a la información detallada**
   Una vez formalizado y firmado el NDA, enviaremos toda la información relevante sobre el proyecto, incluyendo especificaciones técnicas, requisitos, plazos y cualquier otro detalle necesario para poder presentarnos información.

Las **solicitudes de participación en la RFI** deben enviarse por email con la referencia siguiente en el asunto del mail: ***"ACH RFI IACCIÓN - XXX"*** *(en las XXX se pondrá el nombre de la Empresa/Entidad que quiere participar) (enviar email a ambos contactos)* **a:**

- ***Caroline Dupré:*** *cjfrance@accioncontraelhambre.org*
- ***Elena Castilforte Barahona:*** *ecastilforte@accioncontraelhambre.org*
- ***Con copia a Marina Monares:*** *mmonares@accioncontraelhambre.org*

RECEPCIÓN DE PROPUESTAS: DEL 15 AL 17 DE SEPTIEMBRE DE 2025 HASTA LAS 23:59 HORA DE MADRID

La propuesta debe incluir los contenidos que se adapten a los objetivos perseguidos, debiendo contener, al menos, la siguiente información:

→ **Información técnica:**
- Detalle técnico y funcional de las soluciones tecnológicas identificadas: Matriz a mínimos sobre funcionalidades que agrega nuevas vs las que cumple y las que no.
- Casos de Éxito /experiencias en proyectos similares

→ **Información de costes en modo horquilla económica:**
- Teniendo en cuenta las actividades de implementación y puesta en marcha (pilotaje) y el soporte y mantenimiento posterior (servicio)
- Esta información no será vinculante, ni ahora ni en el futuro proceso de licitación, es un proceso informativo.

6. CALENDARIO

Actividad	Fecha
Publicación TDRs para RFI	22 de agosto
Formalización Acuerdo de Confidencialidad y Compartición de Documentación	Del 25 de agosto al 10 de septiembre
Envío de dudas por parte de proveedores por email	Hasta al 10 de septiembre
Puesta en común Documento Resolución Dudas	12 de septiembre
Recepción de propuestas por parte de ACH	Del 15 al 17 de septiembre
Resolución de dudas a petición de ACH	25 y 26 de septiembre
Lanzamiento de la licitación	Previsto en octubre

Gracias por colaborar con Acción contra el Hambre.