

28 de agosto del 2026
Santo Domingo, D.N.

FICHA TÉCNICA

1. IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Nombre: Adquisición e implementación de un Sistema Core de Gestión Integral de Casos para el Ministerio de la Mujer.

Uso específico del servicio:

Implementar una plataforma tecnológica centralizada para el registro, gestión, seguimiento y trazabilidad de los casos de atención a las mujeres, integrando en un expediente único la información generada por los distintos canales y áreas de atención del Ministerio de la Mujer.

La solución permitirá fortalecer la gestión institucional de los casos, facilitar la atención y coordinación entre las áreas involucradas, apoyar el manejo de situaciones de riesgo o emergencia y disponer de información consolidada para el análisis y la toma de decisiones basada en evidencia.

Unidad de medida: Servicio.

Cantidad: Uno (1) servicio integral.

Descripción:

Servicio integral para la adquisición, implementación, configuración y puesta en funcionamiento de un Sistema Core de Gestión Integral de Casos, mediante una plataforma web centralizada, segura, trazable e interoperable.

Servicio integral para la adquisición, implementación, configuración y puesta en funcionamiento de un **Sistema Core de Gestión Integral de Casos**, mediante una plataforma web centralizada, segura, trazable e interoperable.

La solución permitirá el registro, gestión y seguimiento integral de los casos de atención a las mujeres mediante un expediente único por usuaria, consolidando la información generada en los distintos canales y áreas institucionales.

Asimismo, facilitará la continuidad de la atención, reducirá duplicidades, apoyará la gestión de situaciones de riesgo o emergencia y permitirá disponer de información consolidada para fines de seguimiento, análisis y toma de decisiones.

Justificación

La adquisición e implementación de un Sistema Core de Gestión Integral de Casos permitirá al Ministerio de la Mujer digitalizar y optimizar el registro, gestión y seguimiento de los casos de atención a las mujeres, mediante una plataforma centralizada, segura, trazable e interoperable.

La solución integrará la información generada por los distintos canales y áreas de atención, facilitará la gestión de situaciones de riesgo o emergencia y la coordinación institucional, y permitirá disponer de información consolidada para apoyar la toma de decisiones basada en evidencia. Asimismo, incluirá un software de manejo de licencias para el control de la activación y uso de los módulos que conforman la solución.

Con esta implementación, el Ministerio fortalecerá sus capacidades tecnológicas y operativas para ofrecer una respuesta institucional más integrada, oportuna y efectiva frente a la violencia contra las mujeres.

2. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

Características	Especificaciones	Referencia
Tipo de solución	Sistema Core de Gestión Integral de Casos del Ministerio de la Mujer. Plataforma web centralizada, segura, trazable e interoperable, de operación continua.	Especificación del servicio
Alojamiento en la nube y periodicidad	La plataforma web deberá estar desplegada y operar sobre infraestructura de nube (cloud), garantizando su disponibilidad a través de Internet mediante conexiones seguras. No se contempla la instalación ni el alojamiento de la solución en servidores locales (on-premise) del Ministerio de la Mujer. La infraestructura utilizada deberá soportar adecuadamente los componentes, módulos, integraciones y servicios requeridos para la operación de la solución. El proveedor deberá incluir, como parte integral de la implementación de la solución, el servicio de alojamiento (hosting) en la nube durante los primeros doce (12) meses, contados a partir de la puesta en producción de la plataforma, sin que esto represente costos adicionales para la institución durante dicho período.	Requerimiento institucional
Cantidad	Un (1) sistema integral para la gestión institucional de casos.	Requerimiento institucional

MINISTERIO DE LA MUJER

Características	Especificaciones	Referencia
Unidad de medida	Unidad.	Requerimiento institucional
Licenciamiento	Software de manejo de licencias que permita al Ministerio controlar la activación, vigencia, usuarios habilitados y ambientes de uso de los módulos del sistema.	Requerimiento institucional
Compatibilidad	Compatibilidad completa con navegadores modernos (Chrome, Firefox, Safari y Edge).	Requerimiento institucional
Interoperabilidad	Interoperabilidad mediante interfaces de programación de aplicaciones (APIs) documentadas.	Requerimiento institucional
Aplicación móvil	Aplicación móvil tipo PWA para el acceso de actores institucionales externos autorizados.	Requerimiento institucional
Soporte técnico	Servicio de soporte técnico.	Requerimiento institucional
Gestión de expedientes	Registro, gestión, seguimiento, derivación y cierre de expedientes digitales de casos.	Requerimiento institucional
Expediente único	La solución deberá contar con un único expediente por usuaria, donde se concentre su información e historial de atención en las distintas áreas: Atención y Orientación, Asistencia Psicológica, Asistencia Legal, Casas de Acogida, Trabajo Social, Articulación de Servicios y gestión del Bono Mujer. El expediente deberá permitir que las áreas autorizadas consulten la información ya registrada, evitando duplicidades y reduciendo la necesidad de que la usuaria tenga que repetir su situación en cada área.	Requerimiento institucional
Evaluación de riesgo	Evaluación, clasificación y priorización del nivel de riesgo, con generación de alertas.	Requerimiento institucional
Gestión de emergencias e IA	Gestión de situaciones de riesgo o emergencia de mujeres, incorporando el uso de inteligencia artificial para la captura, registro y procesamiento de la información.	Requerimiento institucional
Resolución de entidades	Identificación de vínculos entre casos, personas con historial de registros y patrones de reincidencia, sujeta a validación humana.	Requerimiento institucional
Atención telefónica con IA	Módulo de atención telefónica con inteligencia artificial conversacional (no un sistema IVR de menús pregrabados), con operación continua 24/7/365, registro automático de expedientes, análisis de sentimiento en tiempo real y transferencia a operador humano.	Requerimiento institucional

MINISTERIO DE LA MUJER

Características	Especificaciones	Referencia
Geolocalización	Geolocalización de incidentes y visualización territorial mediante mapas de calor.	Requerimiento institucional
Analítica y reportería	Tableros analíticos, indicadores y reportería, incluyendo licencia básica de Microsoft Power BI.	Requerimiento institucional
Consolidación de información	Ingesta y consolidación de la información proveniente de las fuentes y formularios existentes del Ministerio hacia el expediente único.	Requerimiento institucional
Seguridad	Mecanismos de seguridad: control de acceso por roles, autenticación multifactor y bitácora de auditoría.	Requerimiento institucional
Administración de licenciamiento	Módulo de administración de licenciamiento y control de uso del sistema (activación, vigencias, usuarios e instancias).	Requerimiento institucional
Configuración institucional	Configuración de la institución en la plataforma.	Requerimiento institucional
Usuarios, roles y permisos	Creación de usuarios y asignación de roles y permisos.	Requerimiento institucional
Integración institucional	Integración con las fuentes y sistemas institucionales requeridos.	Requerimiento institucional
Reportes y vistas	Personalización de reportes y vistas.	Requerimiento institucional
Capacitación	Capacitación para al menos diez (10) usuarios sobre los módulos implementados y la administración del sistema, con transferencia de conocimiento al personal técnico y funcional.	Requerimiento institucional
Personalización del sistema	Personalización del sistema con los logos y colores de la institución.	Requerimiento institucional
Periodo de estabilización	Garantía de funcionamiento: periodo de estabilización de noventa (90) días tras la implementación para asegurar que el sistema funcione conforme a los requerimientos.	Requerimiento institucional
Corrección de errores y ajustes	Corrección de errores y ajustes durante el periodo de estabilización.	Requerimiento institucional

3. REQUISITOS DEL OFERENTE

El oferente deberá cumplir y acreditar documentalmente, como condición de admisibilidad, usando el método CUMPLE/NO CUMPLE, los siguientes requisitos:

- Experiencia mínima comprobable de diez (10) años en el diseño, desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas y de gestión de información.

MINISTERIO DE LA MUJER

- Acreditación, mediante documentación de respaldo, de al menos un (1) sistema de gestión de quejas, denuncias o casos desplegado y en operación en una institución del sector público.
- Acreditación de al menos un (1) sistema de atención telefónica basado en inteligencia artificial conversacional, distinto a los sistemas de respuesta de voz interactiva (IVR) de menús pregrabados, desplegado en una institución del sector público.
- Acreditación de al menos un (1) sistema desplegado en una institución del Estado dominicano que integre la recolección y gestión de casos de violencia de género, incorporando el uso de inteligencia artificial para la captura y el procesamiento de la información.
- Solución tecnológica previamente desarrollada, probada y adaptable al contexto institucional del Ministerio de la Mujer, evitando desarrollos desde cero que comprometan los plazos, costos y sostenibilidad.

4. GARANTÍA Y SOPORTE

El proveedor debe garantizar un periodo de estabilización de al menos noventa (90) días luego de la implementación, para asegurar que el sistema funcione según lo solicitado, garantizando la corrección de errores y ajustes durante este periodo.

5. CRITERIO DE EVALUACIÓN

La evaluación se realizará por el método de Selección Basada en Calidad y Costo (SBCC), con una puntuación máxima de cien (100) puntos, distribuidos en noventa (90) puntos para la propuesta técnica y diez (10) puntos para la propuesta económica. Los requisitos del oferente y el equipo técnico constituyen requisitos de admisibilidad (cumple / no cumple) y no otorgan puntaje. Para avanzar a la evaluación económica, el oferente deberá alcanzar un mínimo del setenta por ciento (70%) del puntaje técnico y un mínimo del setenta por ciento (70%) del puntaje de la Prueba de Concepto; el incumplimiento de cualquiera de estos umbrales descalifica la oferta.

Evaluación Técnica (90 puntos)

Criterio de evaluación	Puntaje máximo
Prueba de Concepto — demostración técnica en vivo	35
Madurez de la solución tecnológica preexistente	25
Experiencia específica del oferente	12
Metodología y plan de trabajo	10
Enfoque de seguridad, protección de datos, sostenibilidad y transferencia	8
Subtotal propuesta técnica	90
Propuesta económica	10
Total	100

Prueba de Concepto — demostración técnica en vivo (35 puntos)

Demostración funcional en vivo de la plataforma propuesta, utilizando datos sintéticos y ante el comité evaluador. La demostración deberá realizarse de manera presencial en la **sede central del Ministerio de la Mujer, avenida México, esquina 30 de Marzo, Bloque D, Segundo Piso, Santo Domingo, D.N.**

La presentación en vivo será de **carácter obligatorio y no subsanable**. No se admitirán como sustituto videos pregrabados, maquetas, presentaciones estáticas ni demostraciones simuladas.

El objetivo de esta prueba es comprobar que la solución ofertada se encuentra previamente desarrollada y que las funcionalidades presentadas corresponden a capacidades reales y operativas de la plataforma propuesta.

MINISTERIO DE LA MUJER

Capacidad demostrada en vivo	Puntos
Expediente único de la usuaria, con historial compartido entre las áreas de atención (no repetir el relato)	5
Módulo de atención telefónica con IA conversacional (no IVR): llamada en vivo con registro automático de expediente y transferencia a operador	5
Gestión de casos de violencia de género / situaciones de riesgo, con captura mediante inteligencia artificial	5
Resolución de entidades: vínculos entre casos, personas con historial de registros y patrones de reincidencia, con validación humana	5
Evaluación, clasificación y priorización del nivel de riesgo con generación de alertas	2
Geolocalización de incidentes y visualización territorial mediante mapa de calor	2
Ingesta y consolidación de la información de las fuentes y formularios existentes del Ministerio	2
Tableros analíticos, indicadores y reportería	3
Seguridad demostrada: roles, autenticación multifactor y bitácora de auditoría	3
Configuración en vivo de un cambio solicitado por el comité (flujo, campo o regla)	3
No presentación de la Prueba de Concepto o puntaje inferior a 25/35 (70%)	DESCALIFICADO

Madurez de la solución Tecnológica preexistente (25 puntos)

Esta matriz evalúa la madurez del producto tecnológico como solución preexistente. No puntúa funcionalidades demostradas en la Prueba de Concepto ni la experiencia del oferente. Para los fines de esta matriz, la evidencia verificable corresponde a la plataforma tecnológica sobre la cual se construye la solución ofertada, incluida su operación en otras entidades o clientes: conforme al objeto del proceso, la contratación consiste en la adaptación de un producto maduro preexistente al contexto institucional del Ministerio, no en un desarrollo desde cero.

La matriz se concentra en los tres atributos de madurez con mayor impacto en la continuidad y calidad del servicio, verificables de manera objetiva: la evolución sostenida del producto, su comportamiento demostrado en operación y el soporte que lo respalda. Los aspectos de arquitectura, documentación técnica y continuidad operativa no otorgan puntaje por separado: se verifican como requerimientos del sistema conforme a los Términos de Referencia y sus anexos.

Criterio	Evidencia verificable	Escala objetiva de puntuación	Puntaje máximo
1. Gestión del ciclo de vida y versionamiento del producto	Historial de versiones de la plataforma ofertada (notas de versión / registro de cambios), identificación de la versión vigente y hoja de ruta o política de evolución del producto.	0 pts: no presenta evidencia verificable. 2 pts: identifica la versión vigente y al menos una versión anterior con fecha. 4 pts: presenta historial documentado de versiones y mejoras de la plataforma ofertada. 6 pts: cumple lo anterior y presenta hoja de ruta o política formal de evolución y soporte del producto. 8 pts: cumple lo anterior y evidencia versiones desplegadas y operando en ambientes productivos de clientes (constancias, bitácoras de despliegue o verificación directa).	8
2. Rendimiento y escalabilidad comprobable	Documentación de capacidad y dimensionamiento de la plataforma ofertada, con resultados de pruebas de carga o, preferentemente, métricas de operación real en ambientes productivos, y estrategia de	0 pts: no presenta evidencia. 2 pts: presenta parámetros de dimensionamiento o capacidad soportada.	9

MINISTERIO DE LA MUJER

Criterio	Evidencia verificable	Escala objetiva de puntuación	Puntaje máximo
	escalamiento. Dada la operación continua del canal telefónico al servicio de mujeres en situación de riesgo, el rendimiento del componente de atención telefónica en tiempo real forma parte de esta evaluación.	4 pts: presenta resultados documentados de pruebas de carga o rendimiento. 6 pts: cumple lo anterior e identifica umbrales, métricas obtenidas y estrategia de escalamiento de la plataforma. 9 pts: acredita rendimiento y escalabilidad mediante métricas de operación real sostenida de la plataforma ofertada en clientes en producción, incluyendo volúmenes de transacciones o casos, usuarios concurrentes y canales de voz concurrentes del módulo de atención telefónica con IA conversacional en operación real, con estrategia de escalamiento.	
3. Modelo de mantenimiento y soporte del producto	Esquema formal de soporte y mantenimiento de la plataforma: canales, niveles de atención, escalamiento, tratamiento de incidencias, correcciones y actualizaciones.	0 pts: no presenta modelo documentado. 2 pts: presenta canales y esquema básico de atención/mantenimiento. 5 pts: presenta modelo formal con niveles de soporte, escalamiento, gestión de incidencias, correcciones y mecanismo de distribución de actualizaciones. 8 pts: cumple lo anterior y acredita el modelo de soporte operando en contratos vigentes, con acuerdos de nivel de servicio verificables.	8
TOTAL	<i>La puntuación se obtiene exclusivamente con evidencia verificable de la plataforma sobre la cual se construye la solución ofertada.</i>	<i>La ausencia de evidencia implica 0 puntos en el criterio correspondiente. El comité podrá verificar cualquier evidencia de esta matriz durante la sesión de la Prueba de Concepto.</i>	25

Criterios deliberadamente excluidos de esta matriz para evitar doble puntuación con la Prueba de Concepto: cobertura funcional, expediente único, IA conversacional, gestión de casos, evaluación de riesgo, resolución de entidades, geolocalización, reportería,

MINISTERIO DE LA MUJER

seguridad demostrada y parametrización/configuración funcional en vivo. Las implementaciones y experiencia del proveedor permanecen en el criterio separado de "Experiencia específica del oferente".

Nota: conforme al perfil requerido en los Términos de Referencia, el oferente que no acredite una solución preexistente en producción queda descalificado; esta matriz presupone dicho cumplimiento y gradúa la madurez del producto acreditado.

Evaluación Económica (10 puntos)

Las propuestas que superen los umbrales de habilitación técnica serán evaluadas conforme a la fórmula: **PE = (Oferta más baja / Oferta evaluada) × 10**. El precio evaluado corresponderá exclusivamente al costo total de los productos del contrato base; los costos variables posteriores a la implementación no forman parte del precio base de comparación.

6. CRITERIO DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación se realizará a favor de un único oferente que cumpla con todos los requisitos de admisibilidad establecidos y haya superado los umbrales mínimos requeridos en la evaluación técnica.

Entre las ofertas técnicamente habilitadas, resultará adjudicatario el oferente que obtenga la **mayor puntuación total combinada**, resultante de la suma de la puntuación obtenida en la evaluación técnica, con un valor máximo de noventa (90) puntos, y la evaluación económica, con un valor máximo de diez (10) puntos, conforme al método de **Selección Basada en Calidad y Costo (SBCC)** establecido en la presente ficha técnica.

7. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

La necesidad es inmediata a partir de la notificación de la orden de compra, para la implementación del sistema se realizará en un plazo de cinco (5) meses. Las actividades se desarrollarán en la sede central del Ministerio de la Mujer, avenida México, esquina 30 de Marzo, Bloque D, Segundo Piso, y/o de forma remota, según se acuerde con la institución.

MINISTERIO DE LA MUJER

8. FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE PAGO

Los pagos se realizarán contra la entrega, revisión y aprobación formal de los productos, conforme a la siguiente distribución: Producto 1 (20%), Producto 2 (40%), Producto 3 (25%) y Productos 4 y 5 (15%).

El proveedor debe emitir factura con NCF gubernamental por los bienes y servicios entregados y recibidos conforme, remitida firmada y sellada al Ministerio de la Mujer, RNC No. 401-50064-7. El pago se realizará en un plazo de treinta (30) días luego de la entrega de la factura y la recepción conforme correspondiente.

9. EXCLUSIONES, RESPONSABILIDADES Y OTRAS PRECISIONES

- **No se aceptarán ofertas parciales.** La implementación, configuración, integración, capacitación, puesta en funcionamiento, licenciamiento inicial y período de estabilización deberán ser considerados como parte de un único servicio integral.
- El Ministerio deberá proporcionar las definiciones necesarias para la creación de usuarios, roles, permisos, áreas de atención, flujos de trabajo, formularios, reportes y demás parámetros requeridos para la configuración inicial de la solución.
- El proveedor deberá realizar las configuraciones, integraciones e ingesta de información requeridas para la puesta en funcionamiento del sistema, conforme a las fuentes, estructuras y datos suministrados o autorizados por el Ministerio.
- Cualquier componente, licencia, servicio de terceros o dependencia tecnológica que genere costos recurrentes deberá ser identificado por el proveedor y comunicado al Ministerio previo a su activación o contratación.
- El período de estabilización de **noventa (90) días** forma parte del servicio contratado e incluirá la corrección de errores y los ajustes necesarios para asegurar que la solución implementada opere conforme a los requerimientos establecidos.
- Cualquier requerimiento, integración, módulo o funcionalidad adicional que no se encuentre contemplado en las especificaciones técnicas de la contratación deberá ser previamente evaluado y autorizado por el Ministerio antes de su ejecución.
- El proveedor deberá garantizar que las configuraciones, integraciones y componentes implementados durante el proyecto no comprometan la seguridad, disponibilidad, trazabilidad ni interoperabilidad de la plataforma institucional.



Yarilyn Mancebo
Soporte Técnico



