

TÉRMINOS DE REFERENCIA

**Consultoría para la programación informática del
Los ajustes del Sistema de Información Defensorial – SID y del
Sistema de Información de Conflictos Sociales
BN 14.2174.2-001.00**

CARLOS ENRIQUE LEÓN VELA

1. ANTECEDENTES

La Cooperación Alemana al Desarrollo - GIZ brinda asistencia técnica a la Primera Adjuntía de la Defensoría del Pueblo con el fin de potenciar su capacidad defensa y protección de derechos fundamentales de los ciudadanos y ciudadanas que acuden a dicha institución a presentar quejas, petitorios y consultas, las cuales representan la principal actividad de atención de la Defensoría del Pueblo que ha atendido 126,758 quejas petitorios y consultas en la año 2014. Los principales instrumentos con los que cuenta la Defensoría para una adecuada atención de tal volumen de quejas, petitorios y consultas de la ciudadanía, es el Protocolo de Actuación Defensorial y el Sistema de Información Defensorial - SID.

En el año 2015, en el marco esta relación de cooperación, se apoyó a la implementación del Sistema de Información sobre Conflictos Sociales – SIMCO que junto con el SID, permiten a la Defensoría contar con información articulada y fiable sobre atención de ciudadanos y la gestión de conflictos sociales en el Perú.

Ambos sistema de información iniciaran su operación oficial el primer día hábil del 2016, para asegurar la sostenibilidad de ambos sistemas de información es preciso que la Defensoría cuente con soporte informático para implementar algunas mejoras que surjan en el transcurso de los primeros momentos de puesta en operación de dichos sistemas.

2. OBJETIVO

Realizar ajustes informáticos del Sistema de Información Defensorial –SID y del Sistema de Conflictos Sociales-SIMCO, siguiendo los patrones de diseño y de análisis definido por la Defensoría del Pueblo.

3. CARACTERÍSTICAS DE LA CONSULTORIA

- 3.1 Implementar las mejoras en el registro y en los reportes del Sistema de Información Defensorial –SID.
- 3.2 Implementar las mejoras en el registro y en los reportes del Sistema de Información de Conflictos Sociales –SIMCO.
- 3.3 Transferir los cambios implementados en ambos sistemas de información al equipo técnico de la Defensoría del Pueblo.

4. PRINCIPALES PRODUCTOS Y ACTIVIDADES

Para la presente consultoría se elaborarán los siguientes productos y actividades: