

Anexo A

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Solicitud de Propuesta RFP/SLV/2024/006 –Consultoría para el Diseño y Arquitectura para el Desarrollo del Sistema de Registro y Seguimiento de Población Refugiada y Solicitantes de Asilo en El Salvador.

1. ANTECEDENTES

El Salvador es parte de la Convención de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados y su Protocolo y desde 2002, cuenta con Ley para Determinar la Condición de Refugiado, que reconoce el derecho de los refugiados a disfrutar de una amplia gama de derechos sociales y culturales reconocidos en los tratados internacionales, la Constitución y la legislación nacional.

En 2019, El Salvador se adhirió al Marco Integral Regional para la Protección y Soluciones (MIRPS), reconociendo así la necesidad de fortalecer la respuesta institucional y coordinar con actores clave para aumentar la capacidad de atención y protección a refugiados y solicitantes de asilo.

A finales del 2023, se habían presentado 266 solicitudes de asilo y 166 personas habían sido reconocidas como refugiadas, la mayor parte provenientes de Honduras y Nicaragua. El contexto actual en la región sigue enfrentado problemáticas, tales como altos niveles de violencia, inseguridad, crimen organizado, violaciones a los derechos humanos, crisis políticas, entre otras; lo cual ha forzado a un número significativo de personas a abandonar sus hogares y buscar protección internacional. Por ello y por la percepción de seguridad que existe en y sobre el país, es posible que haya un aumento en las llegadas de personas con necesidades de protección internacional en El Salvador.

En este contexto, el Estado identificó la necesidad de contar con un sistema eficiente de registro de las personas refugiadas y solicitantes de asilo. Este permitirá sistematizar digitalmente y simplificar los procesos administrativos respectivos a cada etapa del procedimiento, así como llevar a cabo un procedimiento digno, confidencial y eficiente de la determinación del estatus de refugiado en El Salvador.

Con la implementación de este sistema, se pretende recolectar la data de las personas solicitantes de asilo que permita generar estadísticas y dar seguimiento de forma expedita a las solicitudes de protección internacional, a través de ficha digital que contengan la información correspondiente que permita realizar las evaluaciones de las solicitudes y notificar la recepción, resolución, y cuando corresponda, vincular a los entes del sistema para procesar los casos correspondientes.

ACNUR apoyará a la Comisión para la Determinación de la Condición de Personas Refugiadas (CODER) en el análisis técnico y necesidades específicas del sistema de registro mencionado, que será propuesto a la Secretaría de Innovación de la Presidencia de la Republica de El Salvador para su soporte en el desarrollo e implementación.

2. OBJETIVOS:

GENERAL

El objetivo general de la consultoría es contar con un documento que contenga de manera exhaustiva, clara y detallada el diseño del nuevo sistema de registro de los procedimientos de reconocimiento de la condición de persona refugiada a cargo de la CODER. Asimismo, proporcionar apoyo a la CODER para mejorar y documentar sus procesos claves relacionados con el reconocimiento de la condición de persona refugiada, incluyendo el registro, procesamiento, resolución y seguimiento que permita la gestión de casos de manera eficaz, la resolución y a la vez, la generación de información confiable y de calidad sobre las personas refugiadas y solicitantes de asilo atendidas por la CODER, garantizando la confidencialidad y protección de datos.

Esto se logrará mediante la revisión exhaustiva, documentación y el análisis de los procesos institucionales pertinentes, con el fin de garantizar una gestión técnica, operativa y administrativa efectiva. Se considerarán las necesidades funcionales emergentes, incluida la ampliación de responsabilidades, la adopción de estándares y buenas prácticas, y la integración de herramientas tecnológicas para mejorar estos procesos.

ESPECÍFICOS

1. Realizar un exhaustivo levantamiento de todos los procesos asociados al registro, admisibilidad, entrevista, resolución y gestión de solicitudes de asilo, con el fin de identificar áreas de mejora y optimización en la coordinación de estos procesos.
2. Documentar y diagramar de manera detallada los procesos clave de atención y gestión de las solicitudes de asilo y de la determinación de condición de refugiado, basados en el conocimiento institucional y en consonancia con las leyes y reglamentos aplicables, con el propósito de validar la eficacia y transparencia de dichos procesos, asegurando así su alineación con los estándares legales y regulatorios vigentes. Esta documentación debe realizarse en base a las normas y estándares seleccionados por la Comisión.
3. Identificar sistemas existentes utilizados por las distintas áreas que intervienen en el proceso o con las que se requiere coordinación, como por ejemplo Dirección de General de Migración y Extranjería, el Ministerio de Educación, el Ministerio de Salud, entre otras, con los cuales sea viable buscar una interoperabilidad y compartir información en tiempo real.
4. Recomendar cambios y/o reingeniería de los procesos existentes, orientados hacia la simplificación, rapidez, transparencia, auditabilidad y eficacia, con el objetivo de cumplir con los estándares establecidos por la Comisión, garantizando una atención, gestión y resolución de las solicitudes de asilo. Así como valorar la inclusión de elementos tecnológicos que ayuden a robustecer elementos de seguridad e identificación de personas como lo son los datos biométricos.
5. Proponer requisitos de alto nivel para el desarrollo e implementación de un sistema integral de registro, gestión, seguimiento y resolución de las solicitudes de asilo basados en los procesos documentados. Estos requisitos deberán incluir aspectos como los requerimientos de negocio, la estructura y diseño del sistema (requerimientos no funcionales), así como una lista de requerimientos funcionales y de integración detallados, necesarios para su correcto funcionamiento.

3. ALCANCE

El alcance de la consultoría se centra en diseñar el nuevo sistema de registro de CODER que optimizará y documentará los procesos de registro, atención, gestión, seguimiento y resolución de las solicitudes de asilo con el objetivo de digitalizar y automatizar para lograr una transición eficiente y coordinada con miras a la implementación de herramientas tecnológicas para su gestión.

Requerimientos funcionales mínimos esperados del software:

- Implementar niveles de confidencialidad y seguridad basados en roles de acceso al sistema.
- Lograr vínculos con otros sistemas informáticos (i.e. Sistema DGME) y bases de datos, lo que permitirá una ágil comunicación y/o interoperabilidad de los distintos estados de las solicitudes.
- Generar formatos editables por módulo y por acto administrativo de acuerdo con el procedimiento.
- Tener un sistema de almacenaje de fotografías y respaldo (imagen o pdf) de documentos de identidad, constancias, oficios y cualquier otro documento que sea relevante al caso.
- Tener un sistema de alertas oportunas a los distintos actores según los plazos procesales.
- Generar reportes y tableros de resultados dinámicos para realizar consultas y análisis de la información procesada, manteniendo niveles de confidencialidad según roles de seguridad.

El producto final constará de un informe con los siguientes productos:

- Manual de los procesos levantados, con toda la información recabada en los productos anteriores
- Documento del diseño del referido sistema de registro, los requerimientos detallados para el desarrollo e implementación de una herramienta tecnológica que permita la optimización de estos procesos (descrito en sección 4.8).
- Términos de referencia de contratación para la implementación o desarrollo del sistema de registro diseñado en la presente consultoría.

4. ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS

El proyecto contempla la ejecución de las siguientes actividades, para la consecución de los productos requeridos:

1. **Formación del Equipo de Puntos Focales y Elaboración del Plan de Trabajo:** El inicio de este proyecto requiere actividades de coordinación con la Secretaría y Subcomisión de la CODER de El Salvador, que incluye la elaboración de una lista inicial de los procesos a documentar, su priorización y la identificación de los proveedores de información para cada proceso priorizado.

El equipo estará compuesto por un funcionario de cada órgano de la CODER, que participen en los procesos o actividades mencionados en el alcance, así como en procesos relacionados. Personal de ACNUR apoyará al equipo de Puntos Focales. Los integrantes de este equipo deben comprometerse a proporcionar todas las facilidades necesarias a la consultora para la recolección de la información requerida, con el fin de alcanzar los objetivos de la consultoría.

Este equipo debe asegurar un conocimiento adecuado del funcionamiento y gestión de los procesos bajo análisis, así como de las herramientas y métodos de análisis a utilizar para la aplicación del modelo de levantamiento de procesos.

Con base en el equipo seleccionado y los procesos definidos, el consultor deberá proponer un plan de trabajo en consenso con la institución.

2. **Diagramación (modelado) de la Cadena de Macroprocesos de la institución y la inserción de los procesos de las unidades bajo aplicación**¹: La Diagramación de Macroprocesos, tendrá como principal objetivo el mapeo de aquellos otros procesos que afectan directamente el funcionamiento de los procesos seleccionados y una aproximación que define a la institución, como un sistema de procesos interrelacionados.
3. **Diagnóstico de los Procesos**: Esta actividad comprende identificar, determinar y sistematizar la lista de procesos relacionados directamente con el registro, atención, seguimiento, gestión y resolución de las solicitudes de asilo, mediante técnicas de trabajo en grupo, en particular: Investigación documental, entrevistas dirigidas, sesiones de experto (lluvia de ideas) y cuestionarios, entre otras. También se determinará las relaciones existentes entre los procesos, a través de una matriz de relaciones, clasificándolas como fuertes, débiles y medias, con vistas a categorizar la relación existente entre los procesos.
4. **La identificación y secuencia de los Procesos (Mapa de Procesos)**: Se deberán elaborar los diagramas de procesos correspondientes con su correspondiente documentación; identificando el proceso, mapeándolo o diagramándolo, con el objetivo de lograr un despliegue visual de todas las etapas principales y puntos de decisión del proceso. La diagramación debe incluir flujos y relaciones de actividades en detalle de cada uno de los procesos que se identifiquen. Los principales elementos contemplados en esta fase corresponden a:
 - a. **Actividades (Diagrama de Proceso)**: Este documento debe dar respuesta a preguntas básicas como:
 - i. ¿Qué actividades se realizan?,
 - ii. ¿Quién realiza las actividades? y
 - iii. ¿Cómo se realizan las actividades?También se debe contemplar la identificación de las actividades del proceso y lo previsto por el marco normativo. En el ámbito de la identificación de las actividades que conforman los procesos se realizará una representación secuencial en forma gráfica; una caracterización de cada actividad que conforma el proceso en términos de sus pares Proveedor-Insumo y Cliente-Producto o Servicio; establecimiento de los límites del proceso; la identificación de otras partes interesadas en el proceso y finalmente elementos que den cuenta del grado de control del proceso que se está levantando. Los procesos deben desarrollarse de forma que quede suficientemente claro qué pasos deben darse para realizarlo. En esta actividad se debe dar explicación, fase por fase, de las actividades que componen el proceso.
 - b. **Documentación de Proceso**: El consultor documentará los procesos y actividades al menos con la siguiente información:
 - i. **Definición de nombre de cada proceso**. Cada proceso para levantar se le asignará un “nombre” que refleje en la mejor manera posible la naturaleza de las actividades que contiene, de acuerdo con el trabajo de equipo realizado en la organización.
 - ii. **Definición del proceso y su alcance**. Para definir el alcance de los procesos objeto del estudio y su relación con otros procesos se elaborará la ficha del proceso la cual debe contener al menos la siguiente información:

¹ Clasificados en Finales o de la naturaleza de la institución y en de Apoyo a los primeros

1. **Propietario(s) del Proceso.** Se describirá quién ejerce la responsabilidad de llevar adelante el proceso, definiendo los propietarios de los procesos levantados determinando la distribución de la responsabilidad y autoridad.
 2. **Propósito o Misión del Proceso.** Se definirá cuál es el propósito del proceso, su finalidad y/o razón de ser.
 3. **Objetivo.** Se realizará la definición funcional del proceso, determinando cuál es el objetivo del proceso que se está desarrollando.
 4. **Alcance.** Se determinará la capacidad del proceso, es decir, el ámbito de aplicación y cuál es la cobertura de la provisión de servicios del proceso.
 5. **Límites:** Se determinarán los límites o márgenes de cada proceso, incluyendo inicio y término, fijando límites y responsabilidad del proceso.
 6. **Determinación de la distribución de responsabilidad y autoridad en límites de proceso.**
 7. **Definición de entradas del proceso.** Se determinará que recursos son necesarios para generar las salidas del proceso.
 8. **Proveedores.** Se definirán los proveedores del proceso, es decir, quiénes suministran las entradas.
 9. **Salidas.** Se determinarán las salidas de cada proceso, es decir qué se genera en el proceso para los clientes (internos y externos).
 10. **Clientes.** Se realizará la identificación y definición. Elaboración de una lista de cliente (s) a los que va dirigido su producto y/o servicio (output). Preparación de una lista de los requerimientos de sus clientes con respecto a sus salidas.
 11. **Destinatarios del proceso.** Se documentará para quiénes se desarrollará las actividades, definiendo hacia quién está dirigido el proceso e identificando quién es el beneficiario (cliente) del proceso, sus expectativas y sus necesidades, como "salidas" del proceso, e identificando los estándares de calidad aceptables para estos clientes.
 12. **Participantes.** Se elaborará una lista de los participantes en el proceso. Aplicando el modelo operacional y sistémico de la institución.
 13. **Descripción de enlaces e interacción de procesos.** Se documentará cómo se relacionan los procesos.
- c. **Definición de la estructura necesaria para ejecutar el proceso:** Se definirán los recursos físicos, de personal y la estructura organizacional necesarios para la ejecución de los procesos. Esta etapa implica la definición de todos los recursos humanos y materiales que componen el proceso en sus distintas actividades.
- d. **Clasificación de tipo de proceso:** Los procesos se clasificarán en procesos finales y procesos de apoyo. Los procesos finales, corresponden a aquellos por los que el usuario solicita el servicio y los que percibe directamente. Los procesos de apoyo corresponden aquellos que dan el soporte a los finales y forman la infraestructura organizativa necesaria para estos.
5. **Identificación los procesos claves:** Se identificará los procesos clave de las actividades o procesos bajo análisis, a través de los siguientes factores:
- Influencia en la satisfacción del cliente.
 - Los efectos en la calidad del producto / servicio.
 - Influencia de factores claves de éxito.

- Influencia en la misión y estrategia.
 - Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
 - Utilización intensiva de recursos.
6. **Análisis del mantenimiento de proceso con los recursos necesarios.** Se realizará el análisis de los recursos requeridos en cada proceso, definiendo una estructura de soporte vinculada al proceso.
 7. **Identificación de procesos y actividades que pueden ser optimizadas mediante la implementación de herramientas de software.** Se deberán identificar los procesos, actividades, sus entradas y salidas que pueden ser automatizadas mediante la implementación de herramientas tecnológicas.
 8. **Identificación de requerimientos para el Sistema de Registro.** Se identificarán los requerimientos de alto nivel, de negocio, no funcionales (tecnología, carga de usuarios, etc.) y funcionalidades completas del sistema que permitan la definición de una herramienta de software para la optimización de estos procesos, en base a la institución. Que deben incluir al menos las siguientes secciones:
 - a. **Especificación de Requisitos del Software (SRS):** Detalla los requisitos funcionales y no funcionales del sistema, incluyendo los requerimientos de negocio, de usuario, y del sistema en sí.
 - i. **Requisitos de Interfaz:** Describe las interfaces entre el sistema y otros sistemas o componentes.
 - b. **2. Documento de Arquitectura del Sistema**
 - i. **Diagrama de Arquitectura:** Muestra la estructura del sistema a alto nivel, incluyendo los componentes principales y sus interrelaciones.
 - ii. **Modelo de Datos:** Un diagrama que representa la estructura de los datos que utilizará el sistema, incluyendo entidades, atributos y relaciones.
 - c. **3. Documento de Diseño Detallado**
 - i. **Diseño de Interfaces de Usuario (UI/UX):** Prototipos y maquetas que muestran cómo se verá y se comportará la interfaz del sistema.

5. PRODUCTOS/RESULTADOS ESPERADOS

Se espera que el proveedor contratado para esta asignación presente los siguientes productos en los plazos detallados:

Productos	Detalles de productos y medios de verificación a entregar	Mes
Producto No. 1:	El producto 1 constará de las siguientes secciones: <ul style="list-style-type: none"> • Formación del Equipo de Puntos Focales, listado inicial de procesos y elaboración del Plan de Trabajo. 	10 días
Producto No. 2:	El producto 2 constará de las siguientes secciones: <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de los Macroprocesos de la institución y la inserción de los procesos requeridos. • Clasificación de los procesos de la organización en finales y de apoyo. • 	40 días
Producto No. 3:	El producto 3 constará de las siguientes secciones: <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de los Procesos. 	

Productos	Detalles de productos y medios de verificación a entregar	Mes
	<ul style="list-style-type: none"> Listado de los procesos. Generación del Mapa de Procesos. Matriz de la relación de la cadena de procesos. 	
Producto No. 4:	<p>El producto 4 constará de las siguientes secciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diagramación de las actividades por proceso. Documentación de las actividades por proceso con la definición referida en la sección Identificación y secuencia de procesos y actividades Estructura de soporte vinculada al proceso. 	
Producto No. 5:	<p>El producto 5 constará de un producto final con los siguientes subproductos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual de los procesos levantados, con toda la información recabado en los productos anteriores Documento de requerimientos detallado para la implementación de una herramienta tecnológica que permita la optimización de estos procesos que incluya las siguientes secciones: <ol style="list-style-type: none"> Especificación de Requisitos del Software (SRS): Detalla los requisitos funcionales y no funcionales del sistema, incluyendo los requerimientos de negocio, de usuario, y del sistema en sí. <ul style="list-style-type: none"> Requisitos de Interfaz: Describe las interfaces entre el sistema y otros sistemas o componentes. Documento de Arquitectura del Sistema <ul style="list-style-type: none"> Diagrama de Arquitectura: Muestra la estructura del sistema a alto nivel, incluyendo los componentes principales y sus interrelaciones. Modelo de Datos: Un diagrama que representa la estructura de los datos que utilizará el sistema, incluyendo entidades, atributos y relaciones. 	75 días

Productos	Detalles de productos y medios de verificación a entregar	Mes
	<p>3. Documento de Diseño Detallado</p> <ul style="list-style-type: none"> Diseño de Interfaces de Usuario (UI/UX): Prototipos y maquetas que muestran cómo se verá y se comportará la interfaz del sistema. Términos de referencia para la contratación para la implementación y desarrollo de un Sistema de Registro para el reconocimiento de la Condición de Persona Refugiada. 	

6. SUPERVISION Y LUGAR DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO

El trabajo será desarrollado desde las instalaciones de la empresa contratada, el ACNUR no proporcionará espacio físico para el desarrollo del servicio.

Será supervisado directamente por la **Unidad de Protección de ACNUR y el Coordinador de la CODER.**

Se espera que la empresa seleccionada mantenga contacto directo en todo momento con las contrapartes, así como gestionar reuniones periódicas de seguimiento.

7. PLAZO DEL CONTRATO

El servicio brindado deberá tener una duración máxima de 2 (**dos**) meses 15 (quince) días contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato de servicios.

8. PLAZO DE ENTREGA Y FORMA DE PAGO

El pago de los servicios se realizará contra previa aprobación de los productos por parte conjunta de los miembros de la comisión técnica.

Productos	Detalles de productos y medios de verificación a entregar	Mes	Pago
Producto No. 1:	<p>El producto 1 constará de las siguientes secciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formación del Equipo de Puntos Focales, listado inicial de procesos y elaboración del Plan de Trabajo. 	15 días	10%
Producto No. 2:	<p>El producto 2 constará de las siguientes secciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mapa de los Macroprocesos de la institución y la inserción de los procesos requeridos. Clasificación de los procesos de la organización en finales y de apoyo. 	40 días	40%

Productos	Detalles de productos y medios de verificación a entregar	Mes	Pago
Producto No. 3:	El producto 3 constará de las siguientes secciones: <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de los Procesos. • Listado de los procesos. • Generación del Mapa de Procesos. • Matriz de la relación de la cadena de procesos. 		
Producto No. 4:	El producto 4 constará de las siguientes secciones: <ul style="list-style-type: none"> • Diagramación de las actividades por proceso. • Documentación de las actividades por proceso con la definición referida en la sección • Identificación y secuencia de procesos y actividades • Estructura de soporte vinculada al proceso. 		
Producto No. 5:	El producto 5 constará de un producto final con los siguientes subproductos: <ul style="list-style-type: none"> • Manual de los procesos levantados, con toda la información recabado en los productos anteriores • Documento de requerimientos detallado para la implementación de una herramienta tecnológica que permita la optimización de estos procesos. • Términos de referencia de contratación para la implementación y desarrollo de un Sistema de Registro y Seguimiento de Población Refugiada y Solicitantes de Asilo en El Salvador 	75 días	50%

Nota: Todos los productos deben ser revisados y recibidos a satisfacción por parte de la unidad de Protección de ACNUR y por la CODER para que pueda efectuarse su pago.

9. FACTURACION:

El proveedor deberá respetar y mantener vigente su cotización durante la vigencia del contrato, salvo que se hayan acordado cambios de mutuo acuerdo confirmados a través de una enmienda.

Las facturas deberán incluir la descripción del servicio y el plazo de prestación.

- NIT: 9450-141250-102-8
- Razón social: Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
- Dirección: Calle La Mascota 519, San Benito, San Salvador/ El Salvador.
- Obs. Indicar en la descripción el número de orden de servicio, número de entregable a facturar y fecha de emisión.

La liberación del pago será vía transferencia ACH a la cuenta bancaria que el proveedor proporcione en el Formato de Proveedores dentro de un periodo de 30 días calendarios. El proceso de pago iniciará una vez sea recibida en la comisión técnica confirme que los servicios fueron recibidos a total satisfacción. Tener en cuenta que es requisito presentar factura, por ende, la persona natural o empresa deberá estar registrada con el Ministerio de Hacienda.

10. REQUISITOS FISCALES

El o la empresa oferente seleccionado/a deberá estar registrado/a como contribuyente del Impuesto a la Transferencia de Bienes y a la Prestación de Servicios (IVA), por lo que deberá emitir facturas de consumidor final, a nombre del ACNUR, por los pagos efectuados en virtud del contrato.

11. EXENCIÓN DE IMPUESTOS:

El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados en el Salvador cuenta con la exención del pago de impuestos de IVA. Una vez suscrito el contrato de servicios se compartirá al proveedor la documentación necesaria para certificar y aplicar esta excepción.

12. PENALIDAD

Si por razones imputables al contratista, éste no entregara los productos en todo o en parte, dentro de los plazos especificados en el Contrato de Servicio, el ACNUR, sin perjuicio de los demás recursos que tenga con arreglo al contrato, aplicará una penalidad diaria equivalente al 0.5% del monto total contratado, hasta un máximo equivalente al 10%. Una vez alcanzada esta cifra, se podrá considerar la resolución del Contrato de Servicio.

13. LOGÍSTICA E INSUMOS:

Los equipos mínimos requeridos para realizar esta consultoría son:

- La empresa Consultora deberá contar con el personal dedicado e itinerante necesario para el desarrollo de los servicios.
- La empresa Consultora deberá contar con herramientas como computadores/laptops para permitir la conexión fluida y sin interrupciones al desarrollar sus actividades.
- Internet de banda ancha.
- Acceso a comunicación vía móvil para las coordinaciones de las actividades con el ACNUR.

14. CONFIDENCIALIDAD

Los resultados de la presente consultoría serán de propiedad y uso exclusivo del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados y de la Comisión para la Determinación de Personas Refugiadas. La empresa seleccionada se compromete a mantener la confidencialidad de los documentos, información y otros datos recibidos y/o proporcionados durante el proceso de presentación de TdRs, y durante la

duración de esta consultoría, así como a utilizar dicha información única y exclusivamente para el propósito o fin para el cual les fue proporcionada.

Ninguna información confidencial o de carácter personal podrá ser revelada a un tercero sin la autorización previa por escrito de la institución que la proporcionó.

15. CONSIDERACIONES

Al enviar una respuesta, el Participante declara y garantiza que:

- No deben existir relaciones de parentesco entre el potencial proveedor o cualquier empleado de su compañía involucrado en la preparación de la respuesta, o con un empleado de la Institución que participa en la evaluación o la administración de los contratos subsiguientes.
- No se ha puesto de acuerdo con otros posibles proveedores o empleados de cualquiera de las instituciones en la preparación de su respuesta.
- No ha incurrido en un comportamiento no competitivo o efectuando prácticas de otro tipo que se nieguen o puedan negar las oportunidades comerciales legítimas de otros proveedores potenciales.
- Cumpla todos los requisitos legales pertinentes y aspectos de otro tipo.
- No ha dado regalos de ninguna índole y por ningún monto a cualquier empleado del ACNUR o de cualquiera de las instituciones.
- No ha tratado y no tratará de influir en las decisiones contractuales fuera del proceso de solicitud de propuestas y presentación de cotizaciones.
- No se ha aceptado o prestado, y no se aceptará ni ofrecerá comisiones secretas o corruptas para conseguir la asignación del contrato en relación con estos términos de referencia.
- No va a presentar una oferta de precios inflados en beneficio de otro participante.

La emisión de este documento y la recepción de información en respuesta a este documento no causarán que ACNUR incurra en ninguna responsabilidad, ya sea financiera o de otro tipo u obligación con los potenciales proveedores. La Institución no asume ninguna obligación de devolución o de alguna manera compensar cualquier proveedor de los costos y gastos incurridos en relación con la respuesta a esta solicitud, o cualesquiera otras fases de este proceso, independientemente de si se suspende, termina o abandona el proceso de adquisición a que se refieren los presentes términos de referencia.

16. Composición del equipo de trabajo, capacidades, habilidades y experiencia:

Las empresas interesadas deberán acreditar y presentar los siguientes documentos:

a. Perfil de la empresa:

Experiencia general: no menor de 5 de experiencia en desarrollo en levantamiento, documentación, análisis, mejora y diseño de procesos y levantamiento de requerimientos para la construcción de software, o desarrollo de software desde que se fundó la empresa, incluidas las fusiones o adquisiciones anteriores, además de otros cambios anteriores en el nombre de la empresa o en la propiedad de la

empresa desde el momento de la constitución de la empresa original. Indicar la ubicación de la sede y otras sucursales si existen.

Experiencia específica:

- Experiencia específica en al menos 3 proyectos de consultoría (o proyectos ejecutivos) de implementación de levantamiento de procesos o reingeniería de procesos, con instituciones del estado y en procesos de gestión humanitaria.

Se valorará positivamente la capacidad demostrada en la creación y aplicación de metodologías efectivas para la elaboración de líneas base, así como la habilidad para trabajar con diversas partes interesadas y comunidades locales en la identificación de indicadores clave y la recolección de datos pertinentes.

Para ello la empresa deberá presentar una descripción del perfil de la empresa con la siguiente información y documentación:

- Año en que se fundó la empresa, incluidas las fusiones o adquisiciones anteriores, además de otros cambios anteriores en el nombre de la empresa o en la propiedad de la empresa desde el momento de la constitución de la empresa original. Indicar la ubicación de la sede y otras sucursales si existen.
- Breve descripción del negocio central de la empresa y cualquier otra información que permita evaluar su capacidad para realizar el servicio.
- Cartas de recomendación y/o de servicios prestados similares al objeto de la convocatoria

b. Personal propuesto:

La empresa licitante deberá presentar el CV (no documentado) de un máximo de dos (2) especialistas que cumpla cada perfil o un (1) especialista líder que cumpla ambos perfiles:

Especialista No. 1:

La empresa proponente deberá presentar el CV (no documentado) de los siguientes especialistas y los respectivos perfiles:

- Analista experto en diseño y arquitectura de software:

Requerimientos Académicos:

- Títulos académicos y certificaciones relacionados con el ámbito de la consultoría.
Se requiere al menos una licenciatura, ingeniería, postgrado o grado equivalente en áreas como Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Ingeniería de Procesos, Ingeniería de Sistema o afines.
 - Se valorará la posesión de certificaciones específicas en metodologías de diseño de software y experiencia al usuario (UX, UI).
 - Contar con nivel avanzado de español (hablado y escrito) y nivel intermedio (B2) de Inglés.
- Experiencia Profesional:
 - Experiencia general no menor de 5 años en coordinación de proyectos de desarrollo de software.
 - Se espera que el consultor pueda proporcionar una lista detallada de proyectos relacionado con la temática del proyecto, realizados durante los últimos años (2016-2023), incluyendo los clientes atendidos y referencias pertinentes.

- Experiencia específica:
 - Mínimo cinco (5) años en la coordinación de proyectos con instituciones vinculadas a la gestión humanitaria, desarrollo social en el sector público y/o privado, o en la ejecución de proyectos similares.
 - Mínimo cinco (5) años en la definición de requerimientos o implementación de herramientas tecnológicas para la optimización de procesos, con especial énfasis en el ámbito de gestión humanitaria.

Especialista No. 2:

- Analista experto en levantamiento y mapeo de procesos:

Requerimientos Académicos:

- Títulos académicos y certificaciones relacionados con el ámbito de la consultoría.
Se requiere al menos una licenciatura, ingeniería, postgrado o grado equivalente en áreas como Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Ingeniería de Procesos, Ingeniería de Sistema o afines.
 - Se valorará la posesión de certificaciones específicas en gestión de procesos, gestión de riesgos, desarrollo social o proyectos similares.
 - Es deseable la certificación en normas ISO relacionadas con la gestión de procesos.
 - Contar con nivel avanzado de español (hablado y escrito) y nivel intermedio (B2) de Inglés.
- Experiencia Profesional:
 - Experiencia general no menor de 5 años en levantamiento, evaluación y/o monitoreo de procesos.
 - Se espera que el consultor pueda proporcionar una lista detallada de proyectos relacionado con la temática del proyecto, realizados durante los últimos años (2016-2023), incluyendo los clientes atendidos y referencias pertinentes.
- Experiencia específica:
 - Mínimo tres (3) años en la evaluación de procesos de instituciones vinculadas a la gestión humanitaria, desarrollo social en el sector público y/o privado, o en la ejecución de proyectos similares, con especial énfasis en el desarrollo de procesos bajo estándares ISO.
 - Mínimo tres (3) en la definición de requerimientos o implementación de herramientas tecnológicas para la optimización de procesos, con especial énfasis en el ámbito de gestión humanitaria.

NOTA: La empresa deberá proponer como máximo 2 profesionales para el desarrollo de la consultoría

DOCUMENTACION RELEVANTE PARA LA PRESENTACION DE SU PROPUESTA

Las empresas interesadas deberán presentar los siguientes documentos:

- Anexo A- Términos de referencia debidamente firmados
- Anexo C: Formulario de registro de proveedor firmados
 - Testimonio de escritura de constitución de la Sociedad, y en su caso de la modificación
 - Inscripción por primera vez o renovación, en su caso, de matrícula de empresa y
 - establecimiento vigente, extendida por el Registro de Comercio. En caso de que el ofertante a

la fecha de presentación de ofertas se encuentre tramitando su registro de matrícula o la renovación de ésta, se admitirá la constancia emitida por el Registro de Comercio sobre tal situación.

- Credencial del representante legal, o testimonio de la escritura del poder de la persona facultada para actuar como apoderado, inscrita en el Registro de Comercio.
- Documento Único de Identidad (DUI), pasaporte o carné de residente del representante legal o apoderado de la sociedad, documentos que deben estar vigentes.
- Tarjeta de Identificación Tributaria (NIT) de la sociedad y NIT de representante legal.
- Carta de banco donde se indique el número de cuenta del proveedor
- Anexo B: Condiciones Generales de Contratos de servicios "
- Anexo D: Código de Conducta del ACNUR firmados
- Anexo E: Convenio de confidencialidad firmados"
- Oferta técnica acompañando evidencia de los siguientes requisitos
- Presentación o Breve descripción del negocio central de la empresa y cualquier otra información que permita evaluar su capacidad para realizar el servicio.
- Al menos dos (2) referencias comerciales de satisfacción del servicio
- Curriculum Vitae (no documentado) del personal clave involucrado en el proyecto Especialista en Derecho y elaboración de instrumentos jurídicos y gestor de cuenta
- Metodología de trabajo y cronograma estimado.
- Anexo F - Formulario de oferta económica debidamente firmado.
