

TÉRMINOS DE REFERENCIA

FECHA: Lima, 18 de febrero de 2026	
Unidad de Organización	Dirección de Derechos Humanos
Código Tarea / Actividad Operativa	AOI00004500254 – Atención a las personas solicitantes de la condición de refugio
Meta Presupuestaria	180
Objeto de la contratación	Contratación de un (01) servicio especializado de soporte técnico y análisis funcional del sistema de refugiado.

I. MARCO LEGAL

El marco legal comprende la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, en adelante la Ley, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF, en adelante el Reglamento, las directivas que emita la Dirección General de Abastecimiento del Ministerio de Economía y Finanzas, así como el OECE y demás normativa especial que resulte aplicable.

II. INCLUSIÓN EN EL CMN

Solicitud de modificación del cuadro multianual de necesidades N°193/2026

III. FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN

El servicio tiene por finalidad fortalecer la gestión institucional del Sistema de Refugiados (Q2), el cual forma parte de los sistemas administrados por el Ministerio de Relaciones Exteriores, mediante la obtención de productos técnicos especializados que permitan contar con información actualizada, documentación funcional y técnica, así como propuestas de mejora orientadas a su adecuada sostenibilidad, eficiencia operativa y mejora continua.

Asimismo, el servicio permitirá a la Dirección de Derechos Humanos, a la Oficina de Servicios Digitales, Innovación Digital e Inteligencia Artificial (OIA) y a la Oficina de Arquitectura y Seguridad Digital (OAS) disponer de insumos técnicos que faciliten la toma de decisiones relacionadas con la optimización del sistema, la estandarización de procesos y la mejora de la calidad de la información gestionada a través del Sistema Q2.

CÓDIGO POI	ACTIVIDAD
AOI00004500254	Atención a las personas solicitantes de la condición de refugio

IV. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Objetivo General

Contar con un servicio especializado de análisis y evaluación técnica-funcional del Sistema de Refugiados (Q2), que permita identificar oportunidades de mejora, riesgos, brechas y propuestas de optimización, mediante la entrega de productos técnicos definidos.

Objetivos Específicos:

- Analizar la arquitectura funcional y operativa del Sistema Q2.
- Levantar y documentar requerimientos funcionales priorizados.
- Evaluar la calidad, integridad y trazabilidad de la información.
- Diseñar propuestas de mejora y optimización funcional.
- Elaborar documentación técnica y funcional del sistema.



- Transferir los productos y resultados a la DDH, Oficina de Servicios Digitales, Innovación Digital e Inteligencia Artificial (OIA) y a la Oficina de Arquitectura y Seguridad Digital (OAS)

V. JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD DE LA CONTRATACION

La contratación se sustenta en la necesidad de contar con un servicio especializado que permita realizar un análisis técnico y funcional integral del Sistema de Refugiados (Q2), a fin de identificar brechas, riesgos y oportunidades de mejora en su operación y gestión.

Si bien el Sistema Q2 forma parte de los sistemas administrados por el Ministerio de Relaciones Exteriores, resulta necesario contar con una evaluación especializada y puntual que permita actualizar y consolidar su documentación técnica y funcional, así como formular propuestas de optimización alineadas a los procesos actuales de la DDH y a los lineamientos de gestión tecnológica institucional.

VI. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

6.1. Descripción general

Los servicios solicitados son los siguientes:

Ítem	Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de medida
01	Servicio de soporte técnico y análisis funcional del sistema de refugiado.	01	Servicio

6.2. Términos de referencia de los servicios

El servicio comprende el desarrollo de las siguientes actividades especializadas:

I. Servicio Especializado de Análisis Funcional y Operativo del Sistema Q2.

Evaluación de los procesos funcionales, flujos de información y uso del sistema por parte de las áreas involucradas, identificando oportunidades de mejora y puntos críticos. Identificación de necesidades de mejoras del Sistema.

Producto a entregar: Informe de diagnóstico técnico-funcional del Sistema Q2.

II. Servicio Especializado de Evaluación técnica del Sistema Q2.

Revisión de la configuración técnica, integridad y consistencia de los datos, así como de los aspectos operativos relevantes del Sistema Q2, con fines de diagnóstico.

Producto a entregar: Informe de evaluación técnica del Sistema Q2.

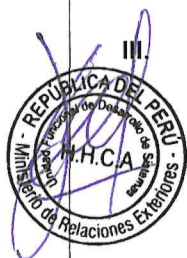
III. Servicio Especializado de Elaboración de documentación técnica y funcional.

Desarrollo y actualización de documentos técnicos y funcionales que describan la estructura, operación y uso del sistema, como insumo para su gestión institucional. Desarrollo de implementación de mejoras identificadas en el punto I).

Productos a entregar: Documento de identificación de brechas y riesgos del sistema.

IV. Servicio Especializado de formulación de Propuestas de mejoras y optimización.

Elaboración de propuestas técnicas y funcionales orientadas a mejorar la eficiencia, seguridad, trazabilidad y sostenibilidad del Sistema Q2, en concordancia con los procesos de la DDH y los lineamientos institucionales.



Producto a entregar: Documento de implementación de mejoras

V. Servicio especializado de la documentación técnica y funcional del sistema Q2 y optimización del sistema Q2.

Optimización del Sistema Q2 en aspectos funcionales y operativos priorizados por la Dirección de Derechos Humanos y las áreas técnicas competentes, orientados a mejorar la eficiencia de uso, trazabilidad de la información, consistencia de datos, sostenibilidad operativa y alineamiento con los procesos institucionales vigentes.

Producto a entregar: Actualización de la documentación técnica y funcional del sistema Q2 y optimización del Sistema Q2.

VI. Servicio Especializado de capacitación y Transferencia de productos.

Desarrollo de acciones de capacitación puntual dirigidas al personal designado por la DDH, Oficina de Servicios Digitales, Innovación Digital e Inteligencia Artificial (OIA) y a la Oficina de Arquitectura y Seguridad Digital (OAS), orientadas a la comprensión del funcionamiento del Sistema Q2 y de los productos elaborados, así como la transferencia de productos y conocimientos necesarios para su adecuada gestión, como cierre del servicio.

Producto a entregar: Informe de capacitación y transferencia que incluya los materiales utilizados.

6.3. Requisitos según leyes, reglamentos, normas metrológicas y normas técnicas de naturaleza obligatoria vinculadas al objeto de la contratación.

No aplica.

6.4. Impacto ambiental.

No aplica.

6.5. Condición de operación.

No aplica.

6.6. Transporte.

No aplica.

6.7. Seguros.

No aplica.

VII. CRONOGRAMA DEL SERVICIO

No corresponde.

VIII. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

8.1. Del proveedor

- Contar con título profesional en ingeniería de software y/o ingeniería de sistemas,
- Contar con experiencia mínima de cinco (05) años en la prestación de servicios relacionados con análisis, evaluación, desarrollo o gestión de sistemas informáticos en el sector público y/o privado. Dentro de los 5 años de experiencia, deberá haber realizado servicios vinculados a sistemas informáticos relacionados con población en situación de vulnerabilidad, migrante o refugiada.
- Contar con cursos y/o programa y/o capacitación en lenguajes de programación JAVA y/o NET, en administración de bases en tecnologías como MySQL y/o SQL Server, en



- ciberseguridad y manejo de herramientas de control.
- Contar con Registro Único de Contribuyentes (RUC) y el Registro Nacional de Proveedores vigente (RNP).

Acreditación:

- El nivel académico del responsable del servicio a ejecutar se acreditará con copia simple del título obtenido.
- La experiencia del personal responsable se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos u órdenes de servicio y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) resolución de designación o cese o (v) comprobante de pago cuya cancelación se acredite fehacientemente, con comprobante de depósito o nota de abono, reporte de estado de cuenta o (vi) cualquier otro documento emitido por la Entidad del sistema financiero con reporte del SIAF/MEF.
- La capacitación y/o curso y/o diplomado y/o especialización se acreditará con copia simple de constancia o certificado u otro documento según corresponda.
- El Registro Único de Contribuyentes (RUC) y el Registro Nacional de Proveedores vigente (RNP), se acreditará con copia simple.
- Declaración Jurada de no estar impedido para contratar con el Estado.

IX. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

9.1. Confidencialidad

El contratista no deberá divulgar, revelar, entregar o poner a disposición de terceros, dentro o fuera de la entidad, salvo autorización expresa de la misma, la información proporcionada por esta, para la prestación y en general toda la información a la que tenga acceso o la que pudiera producir con ocasión de la prestación, durante y después de concluida la vigencia del presente documento. Dicha información puede consistir en fotografías, informes, material videográfico, documentos y otros similares.

9.2. Anticorrupción y antisoborno

EL PROVEEDOR declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del contrato.



Finalmente, el incumplimiento de estas obligaciones, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, este incumplimiento conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

9.3. Conflicto de intereses (Ley N° 31564)

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

9.4. Propiedad intelectual

La Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual incluidos, sin limitación, así como las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución de la prestación o que se hubiere creado o producido como consecuencia o en el desarrollo de la ejecución de la prestación.

9.5. Recursos y facilidades a ser provistas por la entidad

No corresponde.

9.6. Responsabilidad por defectos o vicios ocultos

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD no obsta su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, de acuerdo con lo dispuesto en el literal c) del numeral 69.2 del artículo 69 de la Ley.

El plazo máximo de responsabilidad del CONTRATISTA es de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

9.7. Gestión de riesgos las partes

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en la presente contratación y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.

9.8. Otras obligaciones de la Entidad

No corresponde.

9.9. Otras condiciones para la contratación

No corresponde.

9.10. Medidas de control durante la ejecución contractual

- a) **Áreas que coordinarán con el proveedor:** Dirección de Derechos Humanos
- b) **Área responsable de las medidas de control:** Oficina de Servicios Digitales Innovación Digital e Inteligencia Artificial.

9.11. Modalidad de pago

Suma Alzada.



X. GARANTÍA POR PAGO ANTICIPADO

No corresponde.

XI. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

11.1. Lugar de prestación del servicio:

El servicio se ejecutará en la Sede de la Secretaría Ejecutiva de la Comisión Especial para los Refugiados, sito en el Jr. Camana N° 566 5to piso o, en el lugar que dicha SE CEPR determine en el distrito, provincia y departamento de Lima.

11.2. Plazo de prestación del servicio:

El plazo total del servicio es de 180 días calendario, contabilizados a partir de la notificación de la orden de servicio

XII. ENTREGABLE

En mérito al servicio a desarrollar, se deberá presentar los siguientes entregables:

N° ENTREGABLES	FECHA DE INICIO / FECHA FIN	ESPECIFICAR EL PRODUCTO A ENTREGAR
1° PRODUCTO	A partir de la notificación de la orden de servicio hasta los 30 días calendario	<ul style="list-style-type: none">Informe de diagnóstico técnico-funcional del Sistema Q2.
2° PRODUCTO	A partir de la notificación de la orden de servicio hasta los 60 días calendario	<ul style="list-style-type: none">Informe de evaluación técnica del Sistema Q2 que comprende la configuración técnica, integridad y consistencia de los datos, con fines de diagnóstico.
3° PRODUCTO	A partir de la notificación de la orden de servicio hasta los 90 días calendario	<ul style="list-style-type: none">Documento de identificación de brechas y riesgos del sistema.
4° PRODUCTO	A partir de la notificación de la orden de servicio hasta los 120 días calendario	<ul style="list-style-type: none">Documentación de implementación de mejoras.
5° PRODUCTO	A partir de la notificación de la orden de servicio hasta los 150 días calendario	<ul style="list-style-type: none">Actualización de la documentación técnica y funcional de Sistema Q2 y optimización del Sistema Q2.
6° PRODUCTO	A partir de la notificación de la orden de servicio hasta los 180 días calendario	<ul style="list-style-type: none">Informe de capacitación y transferencia de conocimiento, que incluya los materiales utilizados.

NOTA IMPORTANTE:

Cada producto deberá ser presentado por Mesa de Partes de la Entidad a la siguiente dirección:

<https://www.gob.pe/20416-acceder-a-mesa-de-partes?child=27623> la cual está habilitada las veinticuatro (24) horas del día y los siete (7) días de la semana o Mesa de Partes de forma presencial en la dirección: Jr. Lampa 545, Lima, en el horario de 08:30 a 16:30 horas.

XIII. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas. La conformidad es otorgada por la Dirección de Derechos Humanos en el plazo máximo de siete (07) días calendarios computados desde el día siguiente de recibido cada producto establecido en los presentes términos de referencia, previo visto bueno de la Oficina de Servicios Digitales, Innovación Digital e Inteligencia Artificial en su calidad de área técnica.

De existir observaciones, la ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar el cual no debe ser mayor al 30% del plazo del entregable¹ correspondiente, dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la ENTIDAD puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes, conforme a lo señalado en el numeral 144.4. del Reglamento, u optar con resolver el contrato, de acuerdo con el supuesto de resolución establecido en el literal b) del numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley. En caso se otorgue periodos adicionales corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo inicial para subsanar, sin considerar los días en los que pudiera incurrir la ENTIDAD para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

XIV. FORMULA DE REAJUSTE

No corresponde.

XV. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en soles, en seis pagos iguales, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días del día siguiente de recibido el entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de veinte (20) días, bajo responsabilidad de dicho servidor.

Le Entidad efectúa el pago en un plazo máximo de diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Documento del funcionario responsable de la Dirección de Derechos Humanos emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de

¹ En caso de que el plazo obtenido como resultado de la aplicación del porcentaje sea una cifra decimal, corresponde que la entidad efectúe el redondeo a favor del contratista, computándose como un día completo adicional en dicho supuesto.



cuenta bancaria y nombre de la entidad bancaria en el exterior.

Salvo los documentos de conformidad, el contratista debe presentar la documentación restante Mesa de Partes de la Entidad a la siguiente dirección: <https://www.gob.pe/20416-acceder-a-mesa-de-partes?child=27623>, la cual está habilitada las veinticuatro (24) horas del día y los siete (7) días de la semana o Mesa de Partes de forma presencial en la dirección: Jr. Lampa 545, Lima, en el horario de 08:30 a 16:30 horas.

XVI. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el literal b)² del numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. De encontrarse en el citado supuesto de resolución del contrato, LAS PARTES proceden de acuerdo a lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Asimismo, se puede efectuar la resolución contractual, en los siguientes casos:

- a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- b) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
- c) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- d) Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- e) Asimismo, puede resolverse de forma total o parcial la Orden de servicio y/o contrato por mutuo acuerdo entre las partes, previa opinión del área usuaria.

XVII. SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante CONCILIACIÓN, conforme con lo establecido en la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento.

XVIII. PENALIDADES

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no puede exceder el 10% del monto del entregable correspondiente.

18.1 Penalidad por mora en la ejecución de la prestación

18.1.1 En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto de la contratación, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo}}$$

- Donde F tiene los siguientes valores:

Para servicios: $F = 0.40$

- Para consultorías de obras:



incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.

a) Para plazos menores o iguales a sesenta días: $F = 0.40$.

b) Para plazos mayores a sesenta días: $F = 0.25$.

18.1.2 Tanto el monto como el plazo se refieren, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

18.1.3 El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobada. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso, la calificación del retraso como justificado por parte de la entidad contratante no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo.

18.2 Otras penalidades
No corresponde.



ÁREA USUARIA

AUGUSTO BAZAN JIMENEZ
Ministro
Director de Derechos Humanos
Ministerio de Relaciones Exteriores

AREA TÉCNICA

Erick Manuel Bocanegra Villanueva
Jefe de la Oficina de Servicios Digitales
Innovación Digital e Inteligencia Artificial