

TÉRMINOS DE REFERENCIA

FECHA: Lima, 22 de setiembre del 2025	
Unidad de Organización	Dirección de Derechos Humanos
Código Tarea / Actividad Operativa	AOI00004500252, Gestión de Derechos Humanos
Meta Presupuestaria	158
Objeto de la contratación	Contratación de un (01) profesional en ingeniería en sistemas para soporte técnico y análisis funcional del Sistema de Refugiados (Q2)

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

Aprobación de modificaciones al cuadro multianual de necesidades N°0087

III. FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN

El presente servicio tiene por finalidad asegurar la adecuada gestión técnica y funcional del Sistema de Refugiados (Q2), plataforma esencial para el registro, procesamiento y evaluación de las solicitudes de refugio presentadas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE).

La contratación permitirá fortalecer la capacidad institucional de la Secretaría Ejecutiva de la Comisión Especial para los Refugiados (CEPR), garantizando la continuidad operativa, la seguridad informática y la integridad de la información confidencial y sensible contenida en dicho sistema.

Asimismo, el servicio contribuirá al proceso de traslado de la administración técnica del Sistema Q2 al MRE, en estrecha coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), asegurando una implementación eficiente y segura que facilite el cumplimiento de las obligaciones internacionales del Estado peruano en materia de protección de personas refugiadas.

IV. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Objetivo General

Garantizar la operatividad, seguridad y continuidad del Sistema de Refugiados (Q2) mediante la prestación de un servicio especializado en soporte técnico y análisis funcional, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) y en apoyo directo a la Dirección de Derechos Humanos (DDH).

Objetivos Específicos:

- Brindar soporte técnico de primer nivel a los usuarios del Sistema Q2, asegurando la atención oportuna de incidencias y requerimientos.
- Realizar el levantamiento, análisis y documentación de requerimientos funcionales de la DDH vinculados al Sistema Q2.
- Elaborar reportes técnicos y estadísticos que faciliten la gestión administrativa y la toma de decisiones de la CEPR.
- Ejecutar pruebas y validaciones que garanticen la correcta implementación de mejoras y nuevas funcionalidades del sistema.

- Coordinar permanentemente con la OTI para asegurar la operatividad, seguridad e interoperabilidad del Sistema Q2.
- Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información sensible procesada en el Sistema Q2.

V. JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD DE LA CONTRATACION

La Dirección de Derechos Humanos (DDH), en su calidad de Secretaría Ejecutiva de la Comisión Especial para los Refugiados (CEPR), es responsable de la gestión administrativa y funcional del Sistema de Refugiados (Q2), herramienta fundamental para el registro, procesamiento y evaluación de las solicitudes de refugio presentadas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE).

Actualmente se encuentra en proceso el traslado de la administración técnica del Sistema Q2 al MRE, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI). Dicho proceso requiere asegurar la continuidad operativa, la integridad de la información confidencial y la capacidad de respuesta frente a incidencias técnicas o funcionales.

En ese marco, la contratación de un profesional especializado en ingeniería de sistemas resulta indispensable para:

- Brindar soporte técnico y funcional al Sistema Q2.
- Acompañar el proceso de traslado de la administración técnica en coordinación con OTI.
- Documentar requerimientos, elaborar reportes y apoyar en la implementación de mejoras.
- Garantizar la seguridad informática y la protección de datos sensibles relativos a la población solicitante de refugio.

La ausencia de este servicio podría comprometer la adecuada gestión del Sistema Q2, afectando la capacidad de respuesta institucional de la CEPR y, en consecuencia, el cumplimiento de las obligaciones internacionales del Estado peruano en materia de protección de personas refugiadas.

VI. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

a) Descripción general

El servicio solicitado es el siguiente:

Ítem	Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de medida
1	Especialista en sistemas	1	Servicio

b) Términos de referencia de los servicios

- I) **Desarrollo, Gestión y Análisis de Datos del Sistema Informático de Gestión de Refugiados**
 - Diseñar y desarrollar módulos para la generación automática de informes estándar y ad hoc, incluyendo estadísticas sobre solicitantes de refugio y análisis de procesos del sistema.
 - Implementar procedimientos automatizados y scripts para estandarizar la entrada, validación y flujo de datos del negocio.
 - Asistir a la unidad usuaria en la planificación y supervisión de la captura de datos, proponiendo mejoras en la arquitectura de datos y en la calidad de la información.
 - Desarrollar y ejecutar auditorías de integridad de datos mediante consultas SQL y herramientas analíticas para evitar duplicidades o bases de datos paralelas.
 - Mantener y optimizar procesos ETL (extracción, transformación y carga) para asegurar consistencia y precisión de la información.
 - Diseñar dashboards y reportes periódicos sobre indicadores clave (carnets emitidos, nuevas solicitudes, autorizaciones de trabajo, renunciaciones, entre otros).
 - Proveer servicios de análisis y explotación de datos desde la base del Sistema de Refugiados para requerimientos internos o externos.



II) Administración, Desarrollo y Pruebas del Sistema de Gestión de Refugiados

- Administrar perfiles y permisos de usuarios en el sistema, implementando controles de acceso y seguridad.
- Brindar soporte técnico avanzado y mantenimiento correctivo/preventivo en coordinación con el Administrador de Infraestructura.
- Levantar y documentar requerimientos funcionales para mejoras, nuevas funcionalidades o mantenimiento del sistema, utilizando metodologías ágiles y herramientas de gestión.
- Desarrollar y/o integrar nuevas funcionalidades y módulos, aplicando buenas prácticas de programación, control de versiones (Git) y pruebas unitarias.
- Implementar y mantener servicios de interoperabilidad (APIs, web services, mensajería) entre el Sistema y otros sistemas del MRE o entidades externas, asegurando estándares de seguridad y privacidad.
- Diseñar y ejecutar pruebas funcionales, de integración y aceptación de usuario para nuevas versiones del software, generando la documentación correspondiente.

III) Capacitación y Soporte Técnico

- Elaborar manuales técnicos y guías de usuario para el personal que interactúa con el sistema y sus bases de datos.
- Capacitar al personal en el uso de funcionalidades, nuevas versiones o mejoras del sistema informático.
- Gestionar y documentar incidentes y requerimientos de soporte de usuarios finales, manteniendo trazabilidad del ciclo de atención.
- Proveer asistencia de primera línea para resolución de problemas técnicos en la oficina central, sedes desconcentradas y entidades autorizadas; escalar incidentes críticos al Administrador de Infraestructura cuando corresponda.

IV) Coordinación, Cumplimiento y Mejora Continua

- Coordinar con la Dirección de Derechos Humanos (DDH) la priorización y planificación de nuevos requisitos de software, reportes y mejoras.
- Asegurar la correcta operación del sistema informático de Gestión de Refugiados, proponiendo y coordinando soluciones a problemas detectados.
- Coordinar el trabajo entre las distintas unidades funcionales del sistema (registro, calificación, antecedentes, trámites, citas, seguridad, reportes y autovalidación) para garantizar la integración y consistencia del software.
- Informar oportunamente al Administrador de Infraestructura y a la Secretaría Ejecutiva sobre incidencias críticas o anomalías detectadas en el sistema.

VII. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

PERFIL DEL PROVEEDOR:

- **Formación Académica:** Título Universitario en Ingeniería de Software y/o Ingeniería de Sistemas, sustentado con copia del título obtenido.
- **Experiencia Profesional:**
 - Experiencia general de cinco (5) años, en el sector público y/o privado.
 - Experiencia específica de dos (2) años, en organismos internacionales y/o agencias del Sistema de Naciones Unidas, habiendo realizado funciones de registro y/o gestión de información y/o administración de datos de personas en situación de vulnerabilidad, en especial población refugiada y/o migrante.

Nota: La experiencia profesional será acreditada con contratos y/u ordenes con su respectiva conformidad y/o constancias y/o certificados y/o factura con su respectivo abono que demuestre fehacientemente la experiencia propuesta.
- **Habilidades Técnicas:**
 - Deberá contar con curso o capacitación en lenguajes de programación JAVA, sustentado con copia simple del certificado de estudios no menor a cincuenta (50) horas.
 - Deberá contar con curso o capacitación en administración de bases en tecnologías como MySQL y/u Oracle y/o SQL Server, sustentado con copia simple del certificado de estudios no menor a veinticuatro (24) horas.
 - Deberá contar con curso o capacitación en ciberseguridad y/o desarrollo web, sustentado con copia simple del certificado de estudios no menor a veinticuatro (24) horas.

- Deberá contar con curso o capacitación en el manejo de herramientas de control como Bitbucket y/o Git y/o Github y/o Gitlab, sustentado con copia simple de certificado de estudios no menor no menor a veinticuatro (24) horas.

- **Conocimientos.**

- Deberá contar con conocimientos avanzados en el uso de herramientas de visualización de datos para análisis y presentación de información (PowerBi u otras herramientas similares), sustentado con declaración jurada.
- Deberá contar con conocimientos avanzados en herramientas de oficina como Microsoft Office (Word y Excel) sustentado con declaración jurada.

Importante:

- El proveedor no deberá estar sancionado con despido, suspensión o inhabilitación, como consecuencia de un proceso administrativo disciplinario o por la Contraloría General de la Republica y/o Tribunal Superior de Responsabilidad Administrativa y/o inhabilitación ordenada por el Poder Judicial.
- Deberá contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP)
- Deberá contar con Registro Único de Contribuyente (RUC)

VIII. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. 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 no menor de un (1) año, contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

8.5. 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.

8.6. 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 Tecnología de la Información.

8.7. Modalidad de pago

Suma alzada.

IX. GARANTÍA POR PAGO ANTICIPADO

No corresponde.

X. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

10.1. Lugar de prestación del servicio:

Será dentro de las sedes del Ministerio de Relaciones Exteriores en Lima Metropolitana.

10.2. Plazo de prestación del servicio:

El plazo de prestación del servicio es de 95 días calendarios, el mismo que se computa desde la notificación de la orden de servicio.

XI. ENTREGABLE

A.B.J.

Entregable	Detalle del entregable y plazo de presentación	Plazo
Informe Técnico Periódico de Ejecución del Servicio	Los informes deberán contener: - Detalle de las actividades realizadas para el Desarrollo, Gestión y Análisis de Datos del Sistema Informático de Gestión de Refugiados - Detalle de las actividades realizadas para Administración, Desarrollo y Pruebas del Sistema de Gestión de Refugiados - Detalle de las actividades realizadas para la capacitación y soporte a usuarios del Sistema de Gestión de Refugiados. - Detalle de las actividades realizadas para la coordinación y cumplimiento de las operaciones relacionadas al Sistema de Gestión de Refugiados. - Acta de capacitación relacionada a las actividades ejecutadas.	El contratista deberá presentar un total de 3 informes, vía Mesa de Partes del Ministerio de Relaciones Exteriores en los siguientes plazos: Primer informe del servicio hasta los treinta y cinco (35) días calendario, el mismo que se computa desde la notificación de la orden de servicio. Segundo informe del servicio hasta los sesenta y cinco (65) días calendario, el mismo que se computa desde la notificación de la orden de servicio. Tercer informe del servicio hasta los noventa y cinco (95) días calendario, el mismo que se computa desde la notificación de la orden de servicio.

XII. 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, previo visto bueno de la Oficina de Tecnología de la Información en el plazo máximo de siete (7) días computados desde el día siguiente de recibido el entregable.

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.

XIII. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en moneda nacional, en tres pagos parciales de acuerdo con el siguiente detalle:

- Hasta los 35 días calendarios el 40 %
- Hasta los 65 días calendarios el 30 %
- Hasta los 95 días calendarios el 30 %

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.



El pago se realizará posterior a 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.
- Entregable de acuerdo con lo dispuesto en el punto XI de los presentes términos de referencia.
- Comprobante de pago.
- Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de cuenta bancaria y nombre de la entidad bancaria en el exterior.

Salvo los documentos de conformidad, el contratista debe presentar la documentación restante en la mesa de partes de la entidad ubicada en el sótano 1 del edificio Carlos García Bedoya sito en Jr. Lampa 545 Cercado de Lima.

XIV. 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.

XV. 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.

XVI. 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.

A.B.J.²

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

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:

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.

ÁREA TECNICA


ÁREA USUARIA
AUGUSTO BAZÁN JIMÉNEZ
Ministro
Director de Derechos Humanos
Ministerio de Relaciones Exteriores