

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA ADQUIRIR EL SERVICIO DE UNA
HERRAMIENTA TECNOLÓGICA QUE PERMITA POSTULAR Y SELECCIONAR
A LOS DELEGADOS DE LOS INTEGRANTES DE LA MESA NACIONAL DE LA
SOCIEDAD CIVIL PARA LAS MIGRACIONES**

DEPENDENCIA SOLICITANTE	Grupo Interno de Trabajo Colombia Nos Une
DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN	<p>La Ley 2136 de 2021, por medio de la cual se establecen las definiciones, principios y lineamientos para la reglamentación y orientación de la Política Integral Migratoria del Estado colombiano (PIM), establece, en el parágrafo 1 del artículo 25, que las convocatorias para la participación ciudadana en la Mesa Nacional de la Sociedad Civil para las Migraciones “se realizarán de conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida el Ministerio de Relaciones Exteriores a través de Colombia Nos Une”.</p> <p>El mismo parágrafo define a la Mesa como “un espacio de participación abierto, bajo la coordinación de Colombia Nos Une, al que se podrá inscribir cualquier ciudadano colombiano residente en el exterior o en el territorio nacional en calidad de retornado o migrante regular en Colombia, interesado en el tema migratorio.”</p> <p>En este sentido, para poder hacer realidad el espacio de participación, el Grupo Interno de Trabajo Colombia Nos Une ha impulsado la Resolución 2996 de 2024. Esta permite la inscripción en la Mesa Nacional de la Sociedad Civil para las Migraciones de la población beneficiaria y la selección de sus delegados para la materialización de la participación de los miles de inscritos en este mecanismo. Además, dicha resolución se sienta sobre las bases de la participación virtual o digital, en virtud de que logística y presupuestalmente se facilita la participación. Por tanto, se hace necesario contar con una solución tecnológica que garantice de manera eficiente y con transparencia el proceso.</p> <p>En consecuencia, el Grupo Interno de Trabajo Colombia Nos Une presenta la necesidad de la presente contratación.</p>

OBJETO	Contratar el servicio de una plataforma de selección personalizada, modalidad SaaS, que permita postular y seleccionar a los delegados de los integrantes de la Mesa Nacional de la Sociedad Civil para las Migraciones, de acuerdo con la Resolución 2996 del 25 de abril de 2024 del Ministerio de Relaciones Exteriores.
---------------	---

REQUISITOS Y DOCUMENTACION A PRESENTAR	<p>El proveedor seleccionado deberá enviar los siguientes documentos como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia del documento del representante legal de la persona jurídica. • Certificado de existencia y representación legal vigente de la persona jurídica, inferior a treinta (30) días. • Certificado expedido por la entidad bancaria donde se encuentre la cuenta en la que se consignará el valor del contrato, el cual no debe ser mayor de 30 días. • Acreditación de la experiencia relacionada con el desarrollo de actividades relacionadas con el objeto contractual. • Acreditación de las certificaciones de calidad, premios, o demás reconocimientos a que haya lugar.
CIERRE DE LA CONVOCATORIA	El Grupo Interno de Trabajo Colombia Nos Une definirá esta fecha según su calendario.
REQUERIMIENTOS	<p>El servicio de la herramienta tecnológica provista para la postulación y selección de los delegados para la Mesa Nacional Sociedad Civil para las Migraciones deberá cumplir con los siguientes requerimientos:</p> <p>Requerimientos no funcionales</p> <p>Usabilidad El sistema deberá incluir un manual de operación (en medio digital), que los usuarios podrán visualizarlo siempre (autocontenido).</p> <p>Escalabilidad Capaz de manejar un gran número de usuarios y</p>

candidatos simultáneamente, en un rango aproximado de usuarios entre 40.000 a 100.000, especialmente durante períodos de alta demanda como el día de la votación, adicionalmente debe permitir aumentar recursos de manera dinámica sin interrupciones del servicio, asegurando una experiencia de usuario fluida y sin demoras.

Responsive (diseño web adaptable a cualquier dispositivo)

La solución tecnológica debe adaptarse a cualquier dispositivo incluyendo computadoras de escritorio, laptops, tabletas y teléfonos inteligentes.

Debe ofrecer una experiencia de usuario coherente y funcional en una variedad de resoluciones de pantalla. La interfaz de usuario debe ajustarse automáticamente para proporcionar una visualización óptima y una interacción eficaz, independientemente del tamaño del dispositivo o la orientación de la pantalla (vertical u horizontal).

Alta disponibilidad

Debe estar disponible, y accesible en todo momento, 7X24 en horario colombiano, especialmente durante el período de selección, para garantizar la participación continua de los usuarios.

Rendimiento

Diseñada para ser rápida y eficiente, con un tiempo de respuesta inferior a 2 segundos para el 95% de todas las interacciones del usuario bajo condiciones normales de uso. Durante períodos de alta carga, el tiempo de respuesta no debe exceder los 3 segundos. Además, el tiempo de carga inicial de la página no debe superar los 5 segundos en conexiones de banda ancha estándar (5 Mbps). Se debe mantener una tasa de errores por debajo del 1%, y la herramienta deberá soportar al menos 1.000 solicitudes por segundo sin degradación significativa del rendimiento.

Accesibilidad

Debe ser accesible para todos los usuarios, incluidas personas con discapacidades, cumpliendo con estándares de accesibilidad web como WCAG (Web

Content Accessibility Guidelines), en la versión 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C).

Fiabilidad

La Solución Tecnológica debe funcionar sin fallos y mantener la integridad de los datos y adicionalmente, de presentarse alguna interrupción deberá estar en la capacidad de recuperar y reestablecer los datos directamente afectados.

Compatibilidad

Con diferentes navegadores (Chrome, Firefox, Edge, Safari, Opera, Ecosia, entre otros).

Cumplimiento de la política de datos personales del Ministerio de Relaciones Exteriores

La política desarrolla la Ley de Protección de Datos – Ley 1581 de 2012 y la normativa vigente sobre la protección de datos personales, en su rol de encargados del tratamiento de los datos personales

Interoperabilidad

En atención a las políticas y lineamientos de gobernanza de datos establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores, el proveedor seleccionado estará obligado a exponer, mediante un servicio de interoperabilidad, el acceso a la información que se defina y detalle por parte del Ministerio. Este servicio debe permitir la extracción y análisis de datos relevantes, facilitando así su procesamiento y uso en actividades analíticas o de toma de decisiones. El proveedor deberá garantizar que la exposición de esta información se realice de manera segura y conforme a las normativas de protección de datos vigentes, implementando controles de acceso adecuados y asegurando la integridad y confidencialidad de los datos en tránsito y en reposo. Además, el servicio de interoperabilidad deberá ser flexible y escalable, permitiendo su adaptación a futuras necesidades o cambios en las políticas de datos del Ministerio, y ofreciendo una documentación clara y precisa que detalle los métodos y procedimientos para el acceso y uso de la información expuesta.

Seguridad de la Información

- La solución debe ser 100% funcional con la activación del WAF de la entidad. Encargado de proteger el servidor de aplicaciones de múltiples ataques, garantizar la seguridad del servidor web mediante el análisis de paquetes de petición HTTP / HTTPS y modelos de tráfico.
- Atender y dar solución, si se llega a presentar un incidente de seguridad y privacidad de la información dependiendo de la criticidad, si corresponde a criticidad Crítica o Alta, se dará solución antes de 8 horas y si es media máximo en 2 días.
- Realizar al menos una vez cada tres meses durante la vigencia del servicio, una revisión al código fuente para endurecer, fortalecer y mitigar brechas de seguridad.
- Realizar Análisis de vulnerabilidades, remediación de estas y presentación del informe, antes de iniciar el servicio y al momento de aplicar ajustes en la herramienta.
- Para el recibido a satisfacción el proveedor debe entregar el análisis de vulnerabilidades de código fuente tipo SAST, donde se evidencie que no se presentan vulnerabilidades críticas, altas ni medias.
- Se debe garantizar la seguridad de los datos del usuario, utilizando encriptación AES (Advanced Encryption Standard) con una longitud de clave de al menos 256 bits, autenticación segura incluyendo un doble factor de autenticación y prevención de ataques como SQL injection y cross-site scripting (XSS).
- La herramienta tecnológica debe implementar protección contra las vulnerabilidades identificadas por OWASP Top 10 2021, asegurando la implementación de prácticas recomendadas para la seguridad en el desarrollo de aplicaciones web desde el diseño. Esto incluye, pero no se limita a, la protección contra inyecciones, fallos de autenticación, exposición de datos sensibles, y configuraciones inseguras, entre otros.

- **Logs de Auditoría:** La herramienta debe generar registros automáticos de todas las actividades significativas realizadas por los usuarios y el sistema. Estos logs deben incluir información detallada como la identidad del usuario, la acción realizada, la fecha y hora, y el resultado de la acción. Los logs de auditoría deben ser almacenados de forma segura y protegidos contra alteraciones y accesos no autorizados. Deben ser conservados por un periodo mínimo de cinco años para cumplir con requisitos legales y de auditoría. Además, la herramienta debe ofrecer funcionalidades de búsqueda y filtrado avanzadas para facilitar la revisión y el análisis de los datos registrados. Es indispensable que estos registros cumplan con los estándares de seguridad y privacidad aplicables, como la Ley de Protección de Datos y las normativas de la industria relevante.

Requerimientos Funcionales

Personalización de imagen corporativa

La solución debe estar adaptada a los lineamientos estipulados en el Manual de Identidad Institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores. (documento proporcionado por la entidad).

Formulario de Postulación

1. El formulario debe diferenciar entre el tipo de población (colombianos en el exterior, retornados y migrantes regulares) y la región por la que se postula.
2. Todos los inscritos en la Mesa deben tener habilitada la opción de inscribirse en el formulario de postulación a delegado. Así pues, es requisito de postulación estar inscrito en la Mesa en la ventana de tiempo determinada por la convocatoria.
3. Las opciones del formulario que cada inscrito a la Mesa debe tener para postularse como delegado deben corresponder con el tipo de población al que pertenece y a la región donde reside.

4. El formulario de postulación debe tener los siguientes elementos:

- **Declaración de buena fe** de encontrarse inscrito en la Mesa, por el tipo poblacional por el que se postula. (casilla de chequeo).
- **Certificado de pertenencia al tipo de población por el que se postula** (el documento que acredite su domicilio en el exterior y en la región por la cual se postula, el certificado del Registro Único de Retorno (RUR) y las visas vigentes de migrante (tipo M) o residente (tipo R), Permiso por Protección Temporal (PPT) o el o salvoconducto de permanencia por refugio (SC-2).
- **Declaración juramentada** de no encontrarse con pena privativa de la libertad por condenas vigentes en Colombia o en el exterior ni haber sido condenado por delitos en contra de la administración pública. (casilla de chequeo).
- **Declaración de buena fe de que reside en la región** por la que se postula y que mantendrá tal residencia por el periodo de su delegación. (casilla de chequeo)
- **Documento que acredite la residencia en la región.** Debe tener la opción de subir un archivo .PDF máximo de 1 MB.
- **Descripción del perfil del aspirante** y su experiencia en temas migratorios.
- Incluir funcionalidad de mensajes de tratamientos de datos (Aceptación de política de tratamiento de datos).
- Contar con una interfaz o front amigable que permita al usuario desarrollar su actividad de una manera sencilla y segura.

Nota aclaratoria

Todos los datos del formulario de postulación deberán integrarse con el servicio web o API (formulario de inscripción) provisto por la entidad.

Al registro de datos se debe validar (calidad de datos).

Asegurar la calidad de datos en el momento de captura.

- Número de identificación válido
- Fecha de nacimiento
- Cuenta de correo electrónico existente

Inicio de sesión de usuario

La solución tecnológica deberá proveer un mecanismo de autenticación de usuario a través de (Usuario y contraseña, OTP - password o contraseña de un único uso enviado al correo electrónico), o autenticación con correos electrónicos o redes externas.

Perfil de usuario

- Usuario Registrado
- Usuario Verificador (administrador) para validar las postulaciones
- Administrador de acceso de usuarios o perfiles

Verificación de información de postulantes

- El usuario con rol de verificador deberá tener acceso a cada postulación para verificar el cumplimiento de los requisitos con la información allegada en la postulación, permitiendo ADMITIR o RECHAZAR la postulación.
- El usuario registrado con postulación RECHAZADA podrá acceder a la plataforma para modificar y/o subsanar el cumplimiento de los requisitos.
- El usuario con rol de verificador deberá tener acceso a la postulación subsanada para verificar el cumplimiento de los requisitos con la información allegada en la postulación, permitiendo ADMITIR o NEGAR la subsanación.
- El usuario con rol de verificador y/o administrador podrá generar el reporte de postulaciones ADMITIDAS o RECHAZADAS o postulaciones ADMITIDAS o NEGADAS.

Selección

- Implementar en la solución tecnológica un sistema de autenticación de dos factores para la selección. Debe incluir contraseñas seguras y un segundo factor vía SMS o correo electrónico.

Adicionalmente seguir la serie ISO/IEC 24760 “Seguridad y privacidad de TI - Un marco para la gestión de identidades”

- De acuerdo con las fechas previstas por la entidad, la solución tecnológica permitirá que los usuarios registrados puedan visualizar a los aspirantes postulados ADMITIDOS (presentados con: nombre completo del aspirante, una fotografía (si es autorizada), correo electrónico, y la descripción del perfil) que corresponden a grupo poblacional y a la región, para que el usuario registrado seleccione por una única vez al aspirante de su preferencia.
- La solución tecnológica deberá permitir solo una selección, verificando el tipo de población y región al que pertenece el usuario registrado y validando su ubicación a través de la IP u otro medio tecnológico que lo permita.
- Se debe garantizar la seguridad y la integridad del proceso de la selección (trazabilidad) para evitar fraudes o manipulaciones.
- La solución tecnológica deberá generar un mensaje de correo automático, donde confirme su participación en la selección de acuerdo con el texto o plantilla propuesta por la entidad.
- Selección única y secreta (solo una vez por registro).

Resultados de la selección

La solución tecnológica debe proveer el resultado de la selección por los siguientes ítems:

- Reporte detallado y su visualización gráfica por grupo poblacional y regiones (nombres del aspirante y número de apoyos obtenidos).
- Reporte detallado y su visualización gráfica de los resultados generales:
- Aspirantes a delegados por cada grupo poblacional y región (por cantidad de apoyos recibidos y el detalle obtenido a través de un panel de control, donde se genere una representación visual de los resultados obtenidos en tiempo real).
- Cantidad de inscritos y participación por cada

grupo poblacional y región

- Cantidad de inscritos y participación por país, departamento, identidad de género y grupo étnico.

Nota Aclaratoria

La información de resultados podrá exportarse en formatos tipo *CSV, XLS preferiblemente.

Soporte de la aplicación

- Administración del sistema.
- Documento de requisitos mínimos del sistema (requerimientos técnicos necesarios para el correcto funcionamiento de la herramienta en el computador, y/o cualquier otro dispositivo).
- Cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

A los errores reportados por el cliente se les asigna un nivel de prioridad inicial de acuerdo con la criticidad del problema:

- **Urgente (P1)** Uno o más productos críticos no están disponibles, lo que afecta a la mayoría de los usuarios finales con acceso al producto. No existe una solución, o resolución inmediata.
- **Alto (P2):** Un grupo de usuarios finales se ve afectado y no puede utilizar uno o más productos por completo. No existe una solución, o resolución inmediata.
- **Medio (P3):** Funciones o características no críticas de los productos que no funcionan según la documentación. El impacto se limita a un número menor de usuarios finales.
- **Bajo (P4):** Problemas menores, errores, fallos o solicitudes de cambio en el producto o la documentación. Hay una solución alternativa.

Responsable de Medición	Proveedor de SaaS			
Aspecto del Servicio	Métrica de Rendimiento	Objetivo de Rendimiento	Frecuencia de Medición	Procedimiento de Reporte
Tiempo de actividad del sistema	Porcentaje de tiempo de actividad	99.9%	Continuamente	Sistema de monitoreo automático

Tiempo de respuesta del sistema	Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes	Menos de 1 minuto	Continuamente	Sistema de monitoreo automático
Disponibilidad del soporte técnico	Horas de disponibilidad del soporte técnico	"24/7"	Continuamente	Registro de tickets de soporte
Tiempo de respuesta del soporte técnico	Tiempo promedio de respuesta a los tickets de soporte	Menos de 1 horas	Por ticket	Registro de tickets de soporte
Capacidad de escalabilidad	Tiempo necesario para aumentar la capacidad del sistema	Menos de 24 horas	Cuando sea necesario	Registro de solicitudes de escalabilidad
Seguridad de los datos	Cumplimiento de estándares de seguridad (por ejemplo, ISO 27001)	Cumplimiento con estándares	Anualmente	Auditoría de seguridad externa
Copias de seguridad y recuperación de datos	Frecuencia de las copias de seguridad	Diariamente	Continuamente	Registro de operaciones de copia de seguridad
Actualizaciones del software	Frecuencia y aviso previo de las actualizaciones del software	Mínimo de 1 semana de aviso	Cuando sea necesario	Comunicaciones por correo electrónico o dentro del sistema

Seguimiento y Respuesta

Canales de información para atender los requerimientos y/o solicitudes:

P1	P2	P3	P4
Teléfono de soporte Correo electrónico	Teléfono de soporte Correo electrónico	Correo electrónico	Correo electrónico

Base de datos

Se debe realizar las copias de seguridad que garantice el respaldo y la restauración de la información, y la entrega final de la información (scripts y datos).

- Backup de la información recolectada.
- Descarga de la información de postulados.
- Descarga de los resultados del proceso de selección.
- Logs o registros de auditoría del proceso

Reportes - Selección

- Informe de participación por grupo poblacional.
Resultados de selección – análisis y gráficos.
- Informe de participación por regiones.
Resultados de selección – análisis y gráficos.
- Informe de participación por país
Resultados de selección – análisis y gráficos.
- Informe de participación por departamento
Resultados de selección – análisis y gráficos.
- Informe de participación por identidad de género.
Resultados de selección – análisis y gráficos.
- Informe de participación por grupo étnico
Resultados de selección – análisis y gráficos.
- Informe general de apoyos recibidos por los aspirantes postulados por cada grupo poblacional y región.
Resultados de selección – análisis y gráficos.

Fase pruebas

- Reportes pruebas de carga (conurrencia 20.000 registros simultáneos) y estrés (conurrencia 40.000 registros simultáneos) antes del inicio del proceso para determinar el comportamiento de la plataforma.
- Reporte de pruebas de vulnerabilidad del servicio y/o herramienta tecnológica.

Auditoría

De ser necesario la solución tecnológica deberá permitir recopilar, agrupar y evaluar evidencias que permiten determinar si la solución tecnológica utilizada mantiene la integridad de los datos.

- Reportes y Logs de auditoría de proceso de cumplimiento de norma de seguridad, que cumpla todos los controles.
- Reportes y Logs de auditoría de las operaciones.

Almacenamiento

La información recolectada en el proceso de selección deberá ser almacenada por el proveedor del servicio durante noventa (90) días calendario y hasta que se complete la entrega y verificación de la información por

	<p>parte de la entidad.</p> <p>El Proveedor deberá realizar el proceso de borrado seguro de la información una vez reciba la aceptación y confirmación por parte de la entidad.</p>
DURACIÓN DEL CONTRATO	Noventa (90) días calendario contados a partir de la legalización y aprobación.
PRESUPUESTO	<p>La propuesta debe contener el valor total de la ejecución del objeto de la presente, incluido el IVA y todos los costos directos e indirectos que conlleve la ejecución de esta.</p> <p>Los valores que se presenten en la propuesta serán fijos durante toda la ejecución del contrato hasta la liquidación del contrato que se suscriba con ocasión de la aceptación de la propuesta, los cuales serán pagados directamente al ejecutor del contrato. Al presentar la propuesta económica, el proponente no podrá adicionar, modificar, suprimir o en todo caso, alterar los ítems, sus unidades y cantidades, toda vez que dicha información se requiere para la comparación de las propuestas.</p> <p>En el evento de no señalar que los valores propuestos son fijos y que se mantendrán así durante la ejecución y hasta la liquidación del contrato correspondiente, los mismos se entenderán fijos durante toda la ejecución del contrato y hasta la liquidación de este. Si el(los) proponente(s) expresa(n) algún tipo de ajuste o incremento a dichos valores, la propuesta respectiva será calificada con “no cumple técnicamente”.</p> <p>El proponente deberá incluir el costo total de la propuesta, su omisión impedirá tener en cuenta su oferta y por lo tanto será rechazada.</p>

	<p>El proponente deberá realizar su ofrecimiento económico teniendo en cuenta todas las actividades y costos en que deba incurrir para ejecutar el contrato y entregar los productos y/o servicios previstos en la minuta de aquel y en los términos de referencia de la convocatoria, de conformidad con las reglas establecidas al respecto en éstos.</p> <p>Por consiguiente, es su responsabilidad y deberá considerar todos los costos directos e indirectos correspondientes a la celebración, ejecución y liquidación del contrato.</p>
<p>CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN</p>	<p>Para la revisión y evaluación de las propuestas, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio para el uso de la solución de selección en línea (cumplimiento de todos los requerimientos y/o funcionalidades solicitadas) • Tiempo de implementación de la solución • Soporte Técnico • Certificaciones de seguridad • Experiencia en procesos de democracia digital • Certificaciones de calidad • Valor de la propuesta
<p>CORRESPONDENCIA</p>	<p>La correspondencia, incluida la presentación de la propuesta y la formulación de preguntas y observaciones, deberá remitirse al correo que determine el Grupo Interno de Trabajo Colombia Nos Une en su momento, y la documentación solicitada para hacer efectiva la contratación.</p>

Anexo de requerimientos técnicos de la Solución Tecnológica

1. Caso de uso – Postulación

Flujo Básico: Proceso de Postulación de Aspirantes a delegados			
CNU- MSCM	PROCESO DEMOCRACIA DIGITAL		
Versión	1.0		
Descripción	<p>Debe haber Web service de integración, para que el sistema llame al censo electoral (servicio). El sistema web deberá comportarse como se describe en el siguiente caso desde que el usuario accede.</p>		
Secuencia normal	Paso	Acción	
	1	El sistema web solicita al usuario ingresar con las credenciales asignadas (doble factor de autenticación)	
	2	El sistema web le mostrará al usuario la información de su perfil (datos personales, grupo poblacional al cual pertenece y ubicación donde reside)	
	3	El sistema le indicará al usuario que valide su información personal	
		3.1	El Sistema le indicará al usuario que marque la opción requerida: Postulante a delegado
		3.2	El sistema mostrará un mensaje confirmando la postulación
Excepciones (pasos a causa de una condición no cumplida)	4	El sistema web publicará el listado de postulantes admitidos y rechazados	
	5	El sistema web publicará el listado de postulantes admitidos y negados	
	Paso	Acción	
	6	Validación de información	
	7	7.1	Revisión de los requisitos establecidos

		7.2	Periodo de difusión de las postulaciones
		7.3	Publicación de habilitados

Comentarios	<ul style="list-style-type: none">• Todos los datos en el formulario deben ser obligatorios.
--------------------	--

2. Caso de uso – Selección

Flujo Básico: Proceso de Selección		
CNU- MSCM	PROCESO ELECTORAL	
Versión	1.0	
Descripción	El sistema web deberá comportarse como se describe en el siguiente caso de uso.	
Secuencia normal	Paso	Acción
	1	El sistema web solicita al usuario ingresar con las credenciales asignadas (doble factor de autenticación)

	2	El sistema debe cargar los postulados según su grupo poblacional y región
	3	El sistema solicita al usuario seleccionar el postulado de su preferencia
		3.1 Postulado / foto
	4	El sistema debe permitir solamente una opción de selección
	5	El sistema solicita al usuario confirmar la selección
	6	El sistema debe informar al usuario que su selección se ha registrado correctamente
Excepciones (pasos a causa de una condición no cumplida)	Paso	Acción
	7	Validación de información
		7.1 Código de acceso incorrecto
7.2 El usuario no está inscrito para la selección		

