



## TÉRMINOS DE REFERENCIA [COBO03709](#)

### CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE WHATSAPP BOTS Y CHATBOT

#### I. ANTECEDENTES

[La Fundación Acción contra el Hambre](#) es una organización humanitaria internacional no gubernamental, privada, aconfesional y no lucrativa, fundada en Francia en 1979, con el fin de luchar contra las causas y efectos del hambre.

Actualmente 6.000 trabajadores/as hacen parte de la Red Internacional Acción contra el Hambre en más de 45 países, coordinados desde las sedes de París, Madrid, Londres, Nueva York y Montreal, en torno a cuatro ejes de intervención: nutrición, salud, seguridad alimentaria y agua y saneamiento.

En Colombia, la organización Acción contra el Hambre inició sus actividades en 1998, desde aquel entonces ha ejecutado cientos de proyectos en diferentes zonas del país.

Durante el 2020, Acción contra el Hambre adaptó sus procesos internos y externos para brindar una respuesta oportuna a las personas en mayor situación de vulnerabilidad y nuestro porcentaje de cobertura aumentó en un +59% vs 2019.

Dentro de nuestras acciones, se destacan las actividades realizadas frente a la pandemia por la COVID-19, el apoyo a personas migrantes provenientes de Venezuela, la respuesta de emergencia frente a las afectaciones internas derivadas del conflicto armado, la respuesta de emergencia frente a los huracanes IOTA y ETA, y los estragos de la ola invernal. Ante este panorama mejoramos las condiciones de vida de 212.438 personas en 19 departamentos. Nuestro objetivo para 2021 es alcanzar los 290.000 beneficiarios.

En 2020, nuestras acciones fueron financiadas principalmente por la Embajada de Suecia (SIDA), la Comisión Europea (ECHO), la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE), la cooperación canadiense (DFTAD) y agencias del Sistema de Naciones Unidas como ACNUR, UNICEF y OCHA (CERF y CBPF) y USAID a través de la Oficina de Asistencia Humanitaria (OFDA).

#### ENFOQUE DE LA ORGANIZACIÓN

Para Acción Contra el Hambre es de suma importancia:

- transversalizar en todas sus intervenciones elementos que contribuyan a cambiar las relaciones de género existentes para intentar reducir las desigualdades de género y la discriminación de la mujer en contexto que las

hacen más vulnerables; redistribuyendo recursos, participación y responsabilidades entre hombres y mujeres; y fomentando las capacidades y habilidades de las mujeres para el liderazgo.

- reconocer la diversidad y pluralidad de los pueblos indígenas y afrodescendientes desplazados y/o en riesgo de desplazamiento que habitan el territorio; respetar todas las creencias, costumbres y espiritualidades que enmarcan la diversidad étnica de los territorios.

- el respeto al medio ambiente. Todas las acciones que el presente contrato pueda poner a disposición de su cuidado serán positivamente valoradas.

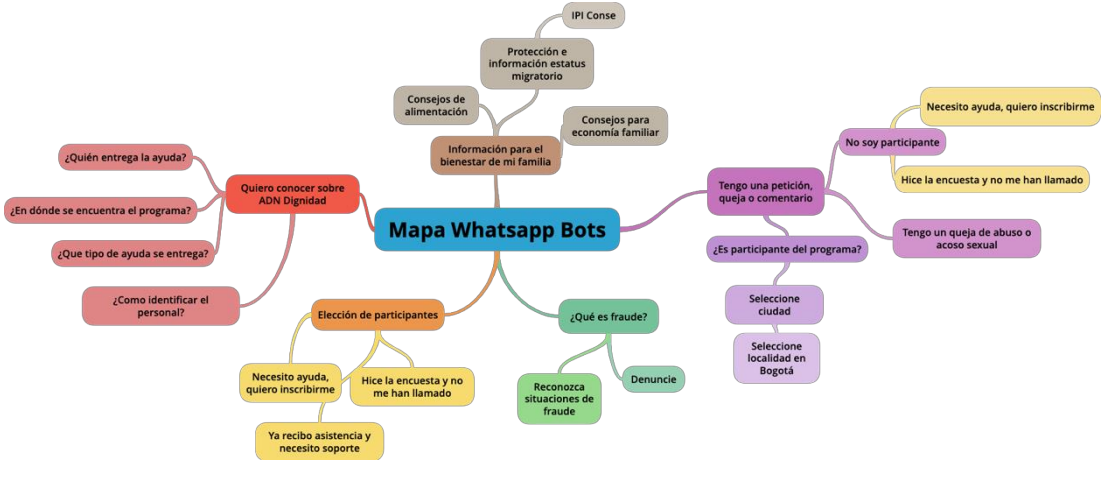
- acción sin daño: el trabajo mancomunado con las Juntas de Acción Comunal, y el acercamiento e implicación de las instituciones gubernamentales y no gubernamentales, favorece la sostenibilidad en la medida que tendrán una responsabilidad y compromisos particulares adquiridos a lo largo del suministro, lo que les permitirá asumir adecuadamente la gestión de éstos una vez que finalice la ayuda externa.

Es por ello que los proponentes deben tener en cuenta este esquema de valores organizativo y asegurarse de que rige y aplica en su tanto en su oferta como en el transcurso de la prestación de la obra o servicio.

## II. OBJETO DE CONTRATO

Contratación de servicios de un proveedor de desarrollo de software consultoría para crear un Bot Whatsapp y Chatbot con el fin de contar con una herramienta que pueda dar respuesta automática a las preguntas más frecuentes de los/las participantes del proyecto ADN DIGNIDAD; población migrante, refugiada, retornada y en comunidades de acogida en los departamentos de Nariño, La Guajira, Magdalena, Atlántico, Bogotá, Cundinamarca, y Valle del Cauca. Se debe asegurar el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar que tanto el servicio de Bot Whatsapp y Chatbot, responda de manera programada y automatizada a preguntas frecuentes a través de aplicaciones de interacción y mensajería instantánea (Chatcenters) y con derivaciones a la plataforma Twilio.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer un Bot de respuesta de hasta 25 opciones, con posibilidad de adicionar opciones más adelante, teniendo en cuenta las características del programa ADN Dignidad.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Para el servicio de Bot Whatsapp, ofrecer un número único verificado para el programa que centre todas las comunicaciones a través de un Chatcenter al cual deberá garantizarse el acceso a las tres organizaciones socias del consorcio y con posibilidades de agregar números adicionales en el futuro. El número de WhatsApp Business que se verificará para el programa ADN Dignidad, debe quedar a título y propiedad de Acción contra el Hambre y no del proveedor.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Para el servicio de Chatbot, garantizar su alojamiento en la Landing Site del programa ADN Dignidad <a href="https://adndignidad.co/">https://adndignidad.co/</a> a través de un Chatcenter instalado a por un Chatwidget.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer el servicio de verificación frente a Facebook Corporation y Twilio (empresa que brinda el servicio de API para WhatsApp, partner de Facebook).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Responder a los usuarios activos bajo demanda. El programa ADN Dignidad espera llegar a tener preguntas de más de 200 mil personas beneficiarias; población migrante venezolana, colombiana retornada y en comunidades de acogida, así como otros usuarios externos, que tengan interés en el programa.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer un servicio de mantenimiento y administración ideal, esto significa garantizar la continuidad operacional y el monitoreo de los aplicativos que mantienen activas las aplicaciones y sus funcionalidades. Ofrecer una reacción rápida ante fallas, incluso antes de que éstas sean perceptibles a nivel operacional. Para ello debe contar con lo siguiente:             <ul style="list-style-type: none"> <li>Ser propietario de sus aplicaciones; éstas nos deben ser tercerizadas.</li> <li>Operar sin interrupciones o responder a situaciones con un mínimo de tiempo de inactividad.</li> <li>Contar con perfiles de usuarios administradores, para que el programa ADN Dignidad pueda modificar las reglas de protocolo de atención, reglas de calidad de servicio, carga o baja de usuarios, entre otros.</li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar y entregar un reporte mensual de métricas con datos como: edad, sexo, localidad, IP, número telefónico (para el caso del WhatsApp), tipo de computador, sistema operativo, browser (para el caso de Chatbot), cantidades de conversaciones, cantidades de personas que se contactaron, tiempo de respuesta, promedio de satisfacción.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos de las personas que se contactan, basados en las recomendaciones de OWASP: cifrando el contenido con claves certificadas por proveedores globales de seguridad, sistema de autenticación, filtro de monitoreo del contenido, formato y respuestas (Firewall) y seguridad física de los servidores. También se debe garantizar el cumplimiento de la regulación de protección de datos personales a la luz de la ley colombiana 1581 de 2012 y Europea – GDPR y la política de seguridad de datos de Acción contra el Hambre Colombia.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>A continuación, se incluye una estructura básica de un árbol de decisión para el programa, el cual será trabajado, ampliado y estructurado entre el equipo de ADN Dignidad y el contratista para asegurar que incluya todo el árbol de decisión requerido para dar respuesta a las preguntas frecuentes de participantes que pueden consultarse en el siguiente link: <a href="https://bit.ly/3ccLOL6">https://bit.ly/3ccLOL6</a></li> </ul>  <p>El mapa de flujo 'Mapa Whatsapp Bots' comienza con el nodo central 'Mapa Whatsapp Bots'. Desde aquí, se ramifica en varias categorías de preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Quiero conocer sobre ADN Dignidad:</b> Incluye preguntas como '¿Quién entrega la ayuda?', '¿En dónde se encuentra el programa?', '¿Que tipo de ayuda se entrega?', y '¿Como identificar el personal?'. Este camino conduce a 'Elección de participantes'.</li> <li><b>Elección de participantes:</b> Se divide en 'Necesito ayuda, quiero inscribirme' (que lleva a 'Ya recibo asistencia y necesito soporte') y 'Hice la encuesta y no me han llamado'.</li> <li><b>¿Qué es fraude?:</b> Incluye 'Reconozca situaciones de fraude' y 'Denuncie'.</li> <li><b>¿Es participante del programa?:</b> Incluye 'Seleccione ciudad' y 'Seleccione localidad en Bogotá'.</li> <li><b>Tengo una petición, queja o comentario:</b> Incluye 'No soy participante' (que lleva a 'Necesito ayuda, quiero inscribirme'), 'Hice la encuesta y no me han llamado', y 'Tengo un queja de abuso o acoso sexual'.</li> <li><b>Información para el bienestar de mi familia:</b> Incluye 'Consejos de alimentación', 'Protección e información estatus migratorio' (con 'IPI Conse' asociado), y 'Consejos para economía familiar'.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>A continuación, se incluyen dos referencias de Bots de whatsapp y chatbots que sirven como ejemplo cercano del producto final esperado:             <ol style="list-style-type: none"> <li>Función pública (entidad estatal): <a href="https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva">https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva</a></li> <li>DirectTV: <a href="https://www.directv.com.co/ayuda/home/preguntas-frecuentes/preguntas-generales/gestion-por-whatsapp.html">https://www.directv.com.co/ayuda/home/preguntas-frecuentes/preguntas-generales/gestion-por-whatsapp.html</a></li> </ol> </li> </ul>	

### III. POBLACIÓN PARTICIPANTE DIRECTA

Equipo asesor de contratista: equipo profesional encargado de la implementación del objeto del contrato.

ADN DIGNIDAD: Área de comunicaciones, Rendición de Cuentas y MEAL de la Unidad de Gestión del Consorcio CUA. Organizaciones socias del consorcio: Consejo Danés para Refugiados – DRC-, Consejo Noruego para Refugiados – NRC – y Fundación Acción Contra el Hambre.

Participantes: Población migrante, desplazada y de acogida relacionada con el proyecto ADN DIGNIDAD en sus zonas de intervención. Usuarios/as externos interesados en información sobre el programa.

### IV. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y METODOLÓGICAS

En cumplimiento del objeto descrito anteriormente y basado en los lineamientos técnicos de Acción contra el Hambre / ADN DIGNIDAD, el/la proveedor/a debe:

- *Desarrollar una propuesta que contenga los siguientes puntos:*
  - 1) *Descripción de la empresa y porqué sería oportuna para ofrecer el servicio ofertado.*
  - 2) *Constitución legal: adjuntando documentos que validen que está legalmente constituida en el país de origen.*
  - 3) *Portafolio: mencionar y describir al menos 2 proyectos recientes y actualmente en línea que hayan manejado arquitecturas similares. Se valorará experiencia en el sector humanitario o sectores afines.*
  - 4) *Propuesta de oferta de los servicios de Bot Whatsapp y Chatbot: resumen ejecutivo, características, tecnología y arquitectura ofrecida. Metodología de puesta en marcha del servicio. Herramientas para el seguimiento y reporte de métricas: deben poder descargarse en formato CVS o permitir conexión con PowerBI para elaborar y procesar reportes detallados y filtros de acuerdo a los requerimientos del programa. Lista detallada de los miembros del equipo principal que participarán en el proyecto; adjunte sus currículos al final de su propuesta.*
- *Elaborar un plan de trabajo que proporcione una hoja de ruta con etapas de desarrollo, cronograma de entrega de productos y otras fechas clave. Especificar el tiempo mínimo de garantía*

que se brindará con el servicio, de acuerdo con la duración de la herramienta en línea y el período de pruebas de funcionamiento.

- *Propuesta económica: un desglose detallado de sus costes por función (en dólares estadounidenses) y el tiempo estimado. Debe incluir los costos asociados a los canales de mensajería usados, alojamiento en servidores en la nube, licencias por agente/usuario y demás costos recurrentes que se deban tener en cuenta a largo plazo. Adicionalmente se debe detallar los costos asociados a gestión y mantenimiento de la herramienta, teniendo en cuenta que se espera un funcionamiento de la misma por 2 años.*

## V. ACTIVIDADES Y/O PRODUCTOS ESPERADOS

- Implementación del Bot WhatsApp con un número único verificado a título y propiedad del programa ADN Dignidad.
- Implementación del Chatbot en la Landing Site del programa ADN Dignidad <https://adndignidad.co/>
- Garantía de todos los requerimientos del servicio, especificados en el punto 3. Objetivo del contrato.

## VI. CRONOGRAMA DE PARA RECEPCION DE OFERTA

La entrega de propuesta se debe enviar antes del 21 de julio de 2021 a los correos: [maymartinez@co.acfspain.org](mailto:maymartinez@co.acfspain.org); [ederrodriguez@co.acfspain.org](mailto:ederrodriguez@co.acfspain.org) [droberto@co.acfspain.org](mailto:droberto@co.acfspain.org), [ouqijano@co.acfspain.org](mailto:ouqijano@co.acfspain.org), y con el asunto: COBO03709 "Propuesta Whatsapp Bots y Chatbot".

- Selección del contratista entre el 23 de julio de 2021.
- Periodo de contratación entre el 26 al 28 de julio (según cumplimiento de requisitos).
- Fecha tentativa de inicio de gestión del proyecto a partir del 2 de agosto.

*Las fechas estarán sujetas a cualquier cambio o eventualidad, en caso tal se comunicará con anticipación y se propondrá una nueva fecha por escrito.*

## VII. RESPONSABILIDADES

### 8.1. Responsabilidades del contratista:

- Garantizar el cumplimiento en alta satisfacción de los requerimientos esperados descritos en el punto 3.
- Entrega de los canales de mensajería instantánea con el uso de un Chatcenter propio como interfaz para las comunicaciones y Bots para brindar atención automatizada, traducidos en el funcionamiento de un BotsWhatsApp y Chatbot del programa ADN Dignidad.
- Puntualidad en las entregas e informes mensuales.
- Introducir las recomendaciones y retroalimentación requerida por el supervisor/a directo del contrato en los productos entregados.
- Disponer de sus propios equipos para la elaboración de los productos esperados.
- Leer, aceptar y firmar (Anexo A) el Código de Ética de Acción contra el Hambre anexo a este documento.
- Aceptar el código de propiedad intelectual y de los documentos.
- Una vez se termine el contrato se debe entregar la base de datos consolidados en el sistema al programa ADN Dignidad y sus socios, y se debe garantizar la confidencialidad de toda la información recopilada en el sistema, para garantizar la protección de datos personales de los beneficiarios.

#### 8.2. Responsabilidades de Acción contra el Hambre:

- Contar con personal disponible para resolver dudas, hacer aclaraciones y/o apoyar inquietudes del/la contratista
- Pagará por el servicio prestado el monto y en los plazos establecidos en el siguiente capítulo
- Entregará el Visto Bueno Final por parte del área de Comunicación de ADN DIGNIDAD.
- Acompañamiento dos veces por mes por medio de reuniones de seguimiento de la gestión.

## VIII. PAGOS

Cuatro pagos:

- El primero del 40% del valor total al inicio del contrato.
- El segundo del 30% una vez entregado y recibido a satisfacción la primera prueba piloto.
- El tercero del 30% una vez entregado y recibido a satisfacción el proyecto completo.

Aclaraciones:

- El/la contratista deberá extender para cada pago las cuentas de cobro correspondientes, junto con los soportes requeridos.
- Para cada pago el/la contratista deberá obtener el visto bueno de la persona encargada mediante la entrega de informes de gestión y productos calendarizados.
- Los pagos estarán sujetos a las deducciones legales, correspondientes a honorarios profesionales y costes financieros por transferencia de fondos, ya sean nacionales o internacionales.

## IX. GARANTÍAS / PÓLIZAS

El proponente cuando se adjudique el contrato deberá presentar las siguientes pólizas, otorgadas por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia:

**GARANTIA DE BUEN MANEJO DEL ANTICIPO:** El contratista deberá constituir una garantía con una compañía aseguradora legalmente establecida en Colombia una póliza que cubra el correcto manejo del anticipo por el 100% del valor de este, con su respectivo RECIBO DE PAGO

**GARANTÍA CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** Este amparo cubre a la Fundación de los perjuicios derivados de:

i. El incumplimiento total o parcial de contrato, cuando el incumplimiento es imputable al CONTRATISTA.

ii. El incumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al CONTRATISTA.

iii. Los daños imputables al CONTRATISTA por entregas parciales. Esta garantía debe tener una vigencia mínima por el plazo de duración del contrato y 2 meses más. El valor de esta garantía debe ser del 30% del valor del contrato.

**GARANTIA DE PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES:** Por el cien por ciento (100%) del valor equivalente al pago de salarios y prestaciones sociales de todos los trabajadores a cargo del contratista y una vigencia de todo el periodo de ejecución de la obra.

**RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL:** El consultor deberá contratar el otorgamiento de una póliza de civil extracontractual que proteja al operador de eventuales reclamaciones de terceros derivadas de la responsabilidad contractual que surja de las actuaciones, hechos u omisiones del contratista o los subcontratistas autorizados o en su defecto, que acredite que el subcontratista cuenta con un seguro propio con el mismo objeto y

## X. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Para la ejecución de esta actividad ACH requiere:

### 10.1 Perfil

- Expertos en el desarrollo y mantenimiento de BotsWhatsApp y Chatbot, Se valorará experiencia con clientes del sector humanitario.
- Portafolio con experiencia descrita y demostrada en línea en al menos 2 proyectos con clientes distintos.

### 10.2 Documentación requerida:

La persona (natural o jurídica) deberá presentar a ACH:

- 1) Copia RUT
- 2) Copia de cédula de ciudadanía
- 3) Copia de soportes de afiliación al sistema de seguridad social. Una vez firmado el contrato, con cada cuenta de cobro o factura deberán presentar copia del soporte de pago al sistema de seguridad social y/o sistema de riesgos profesionales (si aplica)
  - a. En caso de una compañía, debe anexarse el NIT y/o quien presenta la oferta con cedula de ciudadanía.
- 4) Certificado de antecedentes Judiciales para quien presenta la oferta.

Ver: <http://antecedentes.policia.gov.co:7003/WebJudicial/antecedentes.xhtml>

- 5) Anexo A: REGULACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS




6) Anexo B: Declaración de conformidad y compromiso a respetar el código de ética de Acción Contra el Hambre

**XI. CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE PROPONENTES**

El equipo evaluador se basará en el siguiente sistema de puntuación para analizar todas las propuestas recibidas:

No.	CRITERIO PUNTAJE	PUNTAJE
1	Persona jurídica o natural con experiencia en el desarrollo y mantenimiento de WhatsApp Bots y Chatbot, Se valorará experiencia con clientes del sector humanitario - Adjuntar Portafolio, hojas de vida del equipo.	20
2	Experiencia mínima de tres (3) años en la implementación de proyectos de similares características para el sector social o humanitario.	30
3	Presentación de propuesta de acuerdo con características descritas en el punto 5. Especificaciones técnicas y metodología.	20
5	Propuesta económica	20
6	Sostenibilidad en costos de operación debe ser también un criterio relevante para la selección de la solución óptima. Recomendaría bajarle el puntaje al criterio 1 y agregar 10 puntos a este criterio, de acuerdo a los costos recurrentes de la herramienta.	10
		100



ELABORADO POR:	VALIDACION LOGISTICA:
Nombre: Carolina Roberto Cargo: Oficial de comunicaciones	Nombre: Maydelis Martinez Cargo: Logista Capital y aprovisionamiento
Firma:  14/07/2021	Firma: <i>Maydelis Martinez</i> 14/07/2021



## ANEXO A: REGULACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

Acción contra el Hambre aborda las causas y efectos del hambre y las enfermedades que amenazan la vida de los niños, mujeres y hombres vulnerables. Somos, desde nuestra creación en 1979 en Francia, una organización no gubernamental, apolítica, aconfesional y sin ánimo de lucro.

Esta Regulación de Buenas Prácticas en Negocios es la base de la relación profesional entre Acción contra el Hambre y los proveedores.

Son las normas generales válidas, a menos que se mencionen en el contrato otras condiciones particulares. En caso de conflicto de términos entre los documentos, las condiciones del contrato del expediente de licitación prevalecerán sobre esta Regulación de Buenas Prácticas en Negocios.

### Principios del procedimiento de compra

Acción contra el Hambre tiene procedimientos transparentes para adjudicar mercados. Sus principios esenciales son:

- Transparencia en el proceso de compra.
- Proporcionalidad entre los procedimientos seguidos para la adjudicación de contratos y el valor de los mercados
- Tratamiento igualitario de proveedores potenciales

Los criterios comunes para seleccionar un proveedor son:

- Autorización para operar en el mercado
- Capacidades financieras
- Capacidades económicas
- Pericia técnica



- Capacidades profesionales

Los criterios comunes para adjudicar un mercado son:

- Adjudicación automática (la oferta más barata que cumpla todos los requisitos)
- Mejor relación calidad-precio (precio/ratio de calidad)

Mala conducta, no elegibilidad y exclusión

Acción contra el Hambre considera los siguientes comportamientos de mala conducta, como razón válida de exclusión sistemática del procedimiento de adjudicación de mercado y motivo de terminación de todas las relaciones profesionales y contratos:

- Fraude definido como cualquier acto u omisión relativo a:
  - El uso o presentación de declaraciones o documentos falsos, incorrectos o incompletos que tengan como efecto la apropiación indebida o retención impropia de los fondos de Acción contra el Hambre o de donantes institucionales.
  - No revelación de información, con el mismo efecto.
  - La utilización indebida de dichos fondos para otros propósitos distintos a aquellos para los que fueron originariamente concedidos.
- Corrupción activa: prometer u ofrecer ventajas de forma deliberada a un funcionario para que actúe o deje de actuar según sus obligaciones, para daño o tentativa de daño de los intereses de Acción contra el Hambre o de los donantes institucionales.
- Colusión: coordinación de empresas de carácter competitivo, con el resultado probable de una subida de precios, producción limitada y beneficios de las compañías colusorias más elevados de los que serían en caso contrario. Un comportamiento colusorio no se basa siempre en la existencia de acuerdos explícitos entre empresas, ya que puede ser tácito.



- Prácticas coactivas: daños o tentativa de daño, directa o indirectamente, a personas o a sus propiedades con el objeto de influenciar su participación en un proceso de licitación, o para afectar la ejecución de un contrato.
- Soborno: ofrecer al personal de Acción contra el Hambre, nacional o expatriado, regalos monetarios o de cualquier otro tipo para obtener mercados adicionales o para continuar con un contrato.
- Participación en una organización criminal o en actividades ilegales de cualquier otro tipo, determinadas por sentencia judicial por el gobierno de los Estados Unidos, la UE, las NNUU o cualquier otro donante que financie Acción contra el Hambre.
- Prácticas inmorales con recursos humanos: explotación de trabajo infantil y no respeto de los derechos sociales fundamentales y condiciones de trabajo de los trabajadores o subcontratistas.

Acción contra el Hambre excluirá de un proceso de licitación a cualquier candidato o licitador que se encuentre en uno de los siguientes casos:

- En situación de bancarrota o liquidación, con asuntos administrativos en los tribunales, en negociaciones con los acreedores, en suspensión de las actividades comerciales, en situación de ser objeto de procesos en relación a estos asuntos, o en cualquier otra situación análoga que surja de un proceso similar contemplado en la legislación o regulaciones nacionales.
- Haber sido declarado culpable de delito relacionado con la conducta profesional por un juzgado con el valor de *res judicata*.
- Haber sido declarado culpable de mala conducta profesional probada por cualquier tipo de medio que Acción contra el Hambre pueda justificar.
- No haber cumplido las obligaciones relacionadas con el pago de contribuciones a la seguridad social o de impuestos según las disposiciones legales del país en las que se esté establecido o de aquellos países donde estén operando misiones de Acción contra el Hambre o de aquellos países donde se va a ejecutar el contrato.
- Haber sido objeto de juicio con el valor de *res judicata* por fraude, corrupción, participación en organización criminal o cualquier otra actividad ilegal en detrimento de los intereses financieros de las Comunidad.



- Haber sido declarado en situación de incumplimiento grave de contrato por quiebra en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales en otro procedimiento de licitación previo.

Acción contra el Hambre no adjudicará contratos a candidatos o licitadores que, durante el proceso de licitación:

- Están sujetos a conflictos de interés.
- Son culpables de distorsión al proporcionar a Acción contra el Hambre la información solicitada como condición de participación en el procedimiento de contrato o fallo en el momento de proveer esta información.

#### Información a los donantes y disposición para donantes institucionales

Acción contra el Hambre informará inmediatamente a los donantes institucionales y facilitará toda la información relevante en el caso de que un proveedor, candidato o licitador está involucrado en prácticas corruptas, fraudulentas coercitivas o similares.

Además, los contratistas están conformes en garantizar el derecho al acceso a sus documentos financieros y contables, a los representantes de los donantes institucionales de Acción contra el Hambre con el propósito de controles y auditorías.

#### Documentos para ser proveedor

A continuación, se indica la documentación mínima que tendrá que suministrar un contratista que trabaje para Acción contra el Hambre:

- Documento nacional de identidad personal del proveedor/representante de la compañía.
- Situación y registro de la compañía.
- Orden de misión o poder notarial autorizando al representante a contactar.

Nota importante: Puede solicitarse documentación adicional para un mercado en concreto.



Además, el contratista debe tener la capacidad de facilitar por lo menos: factura, recibo, way bill (o hoja de envío), facilitar una certificación de exención de impuestos certificar documentos con sello oficial.

#### Política Anticorrupción

Si piensas que la acción de alguien (o de un grupo de personas) que trabajan como asalariados o voluntarios en programas de Acción contra el Hambre es responsable de la violación de las reglas expresadas arriba, debería mandarse un informe a través del canal de alerta (*whistleblower*).

Para facilitar el tratamiento, los informes deberían contener la información más precisa posible; el nombre y datos de contacto son opcionales, aunque recomendables. Todos los informes se tratan de manera confidencial según lo permitido por la ley. Acción contra el Hambre hará todos los esfuerzos razonables para preservar la confidencialidad del alertante y para proteger futuros alertantes de cualquier posible represalia.

Los informes se envían de la siguiente manera: por escrito a la dirección electrónica [pqr@co.acfspain.org](mailto:pqr@co.acfspain.org); o a través del [teléfono 322 341 28 14](tel:3223412814).



A COMPLETARSE POR LOS PROVEEDORES

-----  
--

Yo, el abajo firmante... *nombre del representante*... representante de... *nombre de la compañía*... certifico que he leído y entendido estas normas.

En nombre de la compañía a la que represento, acepto los términos de la Regulación de Buenas Prácticas en Negocios de Acción contra el Hambre y me comprometo a alcanzar un rendimiento óptimo en caso de que a *nombre de la compañía*... se le adjudique un mercado

Firmando el presente documento, certifico que... *nombre de la compañía*... no ha facilitado, y tomará todas las medidas necesarias para asegurarse de no facilitar y de que no facilitará conscientemente soporte material o recursos a cualquier compañía o entidad que sea o se haga responsable, soporte, facilite o participe en actos de fraude, corrupción activa, colusión, practicas coercitivas, soborno y que haga parte de una organización criminal, esté involucrada en actividades ilegales o en prácticas inmorales de gestión de los Recursos Humanos, como la contratación de menores y la falta de respecto de los derechos sociales fundamentales y las condiciones o los estándares de trabajo según definido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en particular con respecto a la no discriminación, libertad de asociación, pago del salario mínimo legal nacional, trabajo forzoso y el respeto de las condiciones de trabajo e higiene.

Por último, certifico que... *nombre de la compañía*... no está involucrada en ningún proceso o acción judiciales en nombre de la compañía, o por cuenta de cualquier otra persona o entidad, en contra de la compañía, de fraude, corrupción, soborno, o cualquier otra actividad ilegal y que no ha sido condenada por estas prácticas en ninguna ocasión

Todas las responsabilidades del proveedor mencionadas en este documento se extienden a cualquier proveedor afiliado y subsidiario.

Nombre:

Fecha:

Posición:

Sello:

Firma:







## ANEXO B

### DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD Y COMPROMISO A RESPETAR EL CÓDIGO ÉTICO DE ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE

Yo, el abajo firmante, \_\_\_\_\_, certifico que he leído y comprendido el Código Ético de Acción contra el Hambre, según lo detallado en el apartado VII de los términos de referencia.

Acepto los términos y condiciones del Código Ético de ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE y me comprometo a alcanzar los mejores resultados en el caso en que me sea adjudicado este contrato.

Además, certifico que no me encuentro en ninguna de las condiciones mencionadas en los términos de referencia: mala conducta, inelegibilidad y exclusión.

En constancia firma

Fecha:

Nombre:

Firma:

