CONTRATO DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA

PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Número de Préstamo BID No. 4550/OC-CO.

Número de Proceso *BID-030-2023-SCC-CF*

entre

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA

y

DACARTEC INTERNATIONAL SERVICES ANDINA S.A.S.

Fecha: 27 DE OCTUBRE DE 2023

Tabla de Contenido

I. Formulario de Contrato 3

II. Condiciones Generales de Contrato 5

1. Definiciones 5
2. Elegibilidad 6
3. Fraude y Corrupción y Prácticas Prohibidas 6
4. Divulgación de Comisiones y Honorarios 6
5. Fuerza Mayor 7
6. Suspensión 8
7. Terminación 8
8. Obligaciones del Consultor 9
9. Confidencialidad 9
10. Seguros que debe tomar el Consultor 10
11. Contabilidad, Inspección y Auditoria 10
12. Obligaciones de Reporte 10
13. Derechos de Propiedad del Contratante en Informes y Registros 10
14. Descripción de Expertos Clave 11
15. Reemplazo de Expertos Clave 11
16. Remoción de Expertos o Subconsultores 11
17. Obligación de Pago por parte del Contratante 11
18. Modo de Facturación y Pago 11
19. Resolución Amigable de Conflictos 12

Anexo 1: Fraude y Corrupción y Prácticas Prohibidas 13

Anexo 2: Elegibilidad 17

III. Apéndices 18

Apéndice A – Términos de Referencia y Requisitos de Reporte 18

Apéndice B – Expertos Clave y Hojas de Vida 41

Apéndice C – Desglose del Precio de Contrato 42

I. Formulario de Contrato

Este CONTRATO *BID-030-2023-SCC-CF* (el "Contrato") se celebra el *27 de octubre de 2023* entre, LA DEFENSORIA DEL PUEBLO DE COLOMBIA (el "Contratante") de una parte, y DACARTEC INTERNATIONAL SERVICES ANDINA S.A.S. (el "Consultor") de la otra parte, para la prestación de *Implementar los flujos automatizados a través de una herramienta de BPM, en el marco del Proyecto de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de la Defensoría del Pueblo" – contrato de préstamo BID N.º 4550/OC-CO* (los "Servicios") que se describen en los Términos de Referencia en el Apéndice A.

POR CUANTO, el Contratante ha aceptado la propuesta del Consultor para la prestación de los Servicios, y el Consultor puede y desea prestar dichos Servicios.

EL CONTRATANTE Y EL CONSULTOR (las "Partes") ACUERDAN LO SIGUIENTE:

1. Este Contrato, su significado, interpretación y la relación entre las Partes se regirán por la legislación aplicable de la República de Colombia
2. Este Contrato es firmado y ejecutado en *español* y todas las comunicaciones, notificaciones y modificaciones relacionadas con este Contrato se harán por escrito y en el mismo idioma.
3. El precio total del Contrato es *OCHOCIENTOS SESENTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS MIL PESOS MONEDA CORRIENTE (COP$868.900.000) valor que incluye todos los impuestos, costos y gastos derivados de la ejecución del mismo*. El Apéndice C muestra el desglose del precio del Contrato.

   Los pagos que se realicen al CONTRATISTA serán efectuados mediante, consignación en la Cuenta del Banco ITAU, Cuenta de ahorros No. 808009026, cuyo titular es Dacartec International Services Andina S.A.S.
   Apropiación Presupuestal: CDP No. 3623 del 3 de agosto de 2023
4. La fecha esperada para la iniciación de los Servicios es *noviembre de 2023* en Bogotá. El plazo será hasta el 29 de diciembre de 2023 y se contará a partir del cumplimiento de los requisitos de ejecución y de la aprobación del perfil del Ingeniero de infraestructura en la nube.
5. El Contratante designa al *responsable del Grupo de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC* como el coordinador del Contratante y el Consultor designa a David Cano Torres como sus respectivos representantes para los efectos de coordinación de las actividades según este Contrato.
6. Toda discrepancia, controversia o reclamación que surja o que tenga relación con este Contrato, o la violación, terminación o invalidez del mismo será resuelta mediante *resolución de conflictos de acuerdo con la legislación aplicable*[1] *vigentes y en efecto en la fecha de este Contrato*.
7. Los siguientes documentos forman parte integral de este Contrato:
   (a) Condiciones Generales de Contrato (incluido el Anexo 1 "Política del Banco - Fraude y Corrupción y Prácticas Prohibidas" y Anexo 2 "Elegibilidad");
   (b) Apéndices:

   Apéndice A: Términos de Referencia y Requerimientos de Reporte

   Apéndice B: Expertos Clave

   Apéndice C: Desglose del Precio del Contrato

[1] Legislación aplicable significa las leyes y cualesquiera otras disposiciones que tengan fuerza de ley en el país del Gobierno o en el país que se especifique en esta sección y que de cuando en cuando puedan dictarse y estar en vigencia.

En constancia se suscribe en la ciudad de Bogotá D.C., a través de la Plataforma SECOP II.

Firma electrónica: La Plataforma del SECOP II maneja para los Procesos de Contratación y los contratos celebrados la firma electrónica. El SECOP II se rige por las normas del Sistema de Compra Pública y por aquellas que rigen el comercio electrónico, de esta manera dentro de la plataforma quien se inscribe obtiene una firma electrónica con su usuario y contraseña, el cual es personal e intransferible, y obliga por medio de esta firma a quien suscriba el contrato, o a la persona a la que el firmante representa. La firma electrónica que manejan los usuarios del SECOP II cumple con los requisitos de confiabilidad de las firmas electrónicas exigidos por el Decreto 2364 de 2012 artículo 4, como que los datos de creación de la firma corresponden exclusivamente al firmante y es posible detectar cualquier alteración no autorizada del mensaje de datos, hecha después del momento de la firma gracias al sello de tiempo de la plataforma.

La Entidad mediante Resolución No. 675 de 2019, habilitó el uso de la firma electrónica en sus servicios informáticos para el cumplimiento de sus obligaciones y operaciones, definiéndola como: "(…) la combinación de una Identidad Electrónica (IE) y una Contraseña de la Identidad Electrónica (CIE) que sirve para el cumplimiento de deberes formales y tareas electrónicas habilitadas en los servicios electrónicos de la entidad."

II. Condiciones Generales de Contrato

A. Disposiciones Generales

1. Definiciones

1.1 Salvo que el contexto exija otra cosa, los siguientes términos tendrán los significados que se indican a continuación:

(a) "Legislación aplicable" significa las leyes y cualquiera otra disposición que tengan fuerza de ley en Colombia y que de cuando en cuando puedan dictarse y estar vigentes;

(b) "Banco" significa el Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D.C., EE. UU.; o el Banco Mundial, Washington, DC., EE. UU.; o la Asociación Internacional de Fomento, Washington, DC., EE. UU.; o cualquier fondo administrado, según corresponda.

(c) "Contratante" significa la entidad o agencia con la cual el Consultor seleccionado firma el Contrato para proveer los servicios.

(d) "Consultor" significa cualquier entidad o persona jurídica, incluyendo asociación en participación, consorcio o asociación (APCA) que pueda prestar o preste servicios de consultoría al Contratante bajo el Contrato.

(e) "Contrato" significa el Contrato firmado por las Partes y los documentos incluidos y derivados de la Solicitud de Propuesta. Los documentos que constituyen el Contrato se interpretarán en el siguiente orden de prelación: Condiciones Especiales de Contrato; Condiciones Generales del Contrato y sus apéndices; el acta de negociación (de existir); adjudicación; propuesta; términos de referencia, e instrucciones a los consultores.

(f) "Día" significa día calendario, "Mes o Meses" significa meses calendario.

(g) "Servicios" significa el trabajo que el Consultor deberá realizar conforme a este Contrato, y descrito en el Apéndice A adjunto.

(h) "Por escrito" significa cualquier medio de comunicación en forma escrita con prueba de recibo.

(i) "Políticas Aplicables" significa Políticas para la Selección y Contratación de Consultores Financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo.

(j) "Expertos" significa, colectivamente, Expertos Clave, Expertos No Clave o cualquier otro personal del Consultor. Subconsultor o integrantes de la APCA asignados por el Consultor para prestar los Servicios o cualquier parte de los mismos de acuerdo con el Contrato.

(k) "Experto Clave" significa un profesional individual cuyas competencias, calificaciones, conocimiento y experiencia son esenciales para la prestación de los Servicios según el Contrato y cuya Hoja de Vida (CV) fue tomada en cuenta en la evaluación técnica de la Propuesta del Consultor.

(l) "Experto No Clave" significa un profesional individual proporcionado por el Consultor o su subconsultor para prestar los Servicios o cualquier parte de los mismos según el Contrato.

(m) "Subconsultores" significa una entidad con la que el Consultor subcontrate alguna parte de los Servicios siendo exclusivamente responsable por la ejecución del Contrato.

2. Elegibilidad

2.1 Es responsabilidad del Consultor garantizar que sus Expertos, los integrantes del APCA -, Subcontratistas, agentes (declarados o no), subcontratistas, proveedores de servicio, proveedores y/o sus empleados cumplan con los requisitos de elegibilidad durante el tiempo de ejecución de este Contrato, tal como lo establece el Banco Interamericano de Desarrollo en las Políticas Aplicables, y según se describe en el **Anexo 2**.

2.2 Durante el tiempo de ejecución del Contrato, el Consultor deberá cumplir con las prohibiciones sobre la importación de bienes y servicios en el país del Contratante cuando

(a) como material de ley o reglamentos oficiales, el país del Prestatario prohíba relaciones comerciales con ese país; o

(b) por un acto de cumplimiento con una decisión del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas tomada de acuerdo con el Capítulo VII de la Carta de las Naciones Unidas, el País del Prestatario prohíba cualquier importación de bienes de ese país o que se efectúe cualquier pago a ese país, persona o entidad en ese país.

3. Fraude y Corrupción y Prácticas Prohibidas

3.1 El Banco exige cumplimiento con sus Políticas Aplicables con respecto a fraude y corrupción y prácticas prohibidas según se indica en el **Anexo 1**.

4. Divulgación de Comisiones y Honorarios

4.1 El Contratante exige al Consultor que divulgue las comisiones, gratificaciones o valores que puedan haber sido pagados o que se vayan a pagar a agentes o a terceros con respecto al proceso de selección o ejecución del Contrato. Dicha información deberá incluir al menos el nombre y dirección del agente o del tercero, el monto y la moneda y el propósito de la comisión, gratificación u honorarios. El no divulgar dichas comisiones, gratificaciones o valores podrá resultar en la terminación del Contrato y/o sanciones por parte del Banco.

5. Fuerza Mayor

a. Definición

5.1 Para efectos de este Contrato, "Fuerza Mayor" significa un evento más allá del control razonable de una Parte, no sea previsible, que no se pueda evitar, y que haga imposible el cumplimiento de las obligaciones de una Parte o tan imprácticas que razonablemente sean consideradas imposibles según las circunstancias, y sujeto a estos requisitos, incluye, más no se limita a guerra, motín, asonada, terremoto, incendio, explosión, tempestad, anegación u otras condiciones climáticas adversas, huelgas, cierres u otra acción gremial, confiscación o cualquier otra acción por parte de entidades oficiales.

5.2 Fuerza Mayor no incluirá insuficiencia de fondos o incumplimiento para hacer algún pago exigido según este Contrato.

b. Ninguna Violación del Contrato

5.3 El incumplimiento de una Parte en atender sus obligaciones conforme a este Contrato no se considerará violación o incumplimiento en la medida que dicha incapacidad surja de un evento de Fuerza Mayor, siempre y cuando la Parte afectada por tal evento haya tomado todas las precauciones razonables, debido cuidado y medidas alternativas razonables, todo con el objeto de llevar a cabo los términos y condiciones de este Contrato.

c. Medidas a tomar

5.4 Una Parte afectada por un evento de Fuerza Mayor deberá continuar con el cumplimiento de sus obligaciones según este Contrato en la medida que ello sea razonablemente práctico, y tomará todas las medidas razonables para minimizar las consecuencias de cualquier evento de Fuerza Mayor.

5.5 Una Parte afectada por un evento de Fuerza Mayor deberá notificar a la otra Parte dicho evento tan pronto como sea posible, y, de todas formas, a más tardar catorce (14) días calendario siguientes a que suceda tal evento, entregando pruebas de la naturaleza y causa de dicho evento, e igualmente, dará aviso escrito del restablecimiento de las condiciones normales tan pronto como sea posible.

5.6 Todo periodo dentro del cual, una Parte, según este Contrato, termine alguna acción o tarea, será prorrogado por un periodo igual al tiempo durante el cual esa Parte no haya podido realizar dicha acción como resultado de un evento de Fuerza Mayor.

5.7 Durante el tiempo de su incapacidad de prestar los Servicios como resultado de un evento de Fuerza Mayor, el Consultor, por instrucciones del Contratante, deberá:

(a) desmovilizarse, en cuyo caso, se reembolsarán al Consultor los costos adicionales en que haya incurrido razonable y necesariamente, y, si así lo exige el Contratante, en la reactivación de los Servicios; o

(b) continuará con los Servicios en la medida que sea razonablemente posible, en cuyo caso, deberá seguírsele pagando al Consultor de acuerdo con los términos y condiciones de este Contrato y se le reembolsarán los costos adicionales en que haya incurrido, razonable y necesariamente.

6. Suspensión

6.1 Mediante notificación escrita de suspensión al Consultor, el Contratante podrá suspender parte o todos los pagos al Consultor según este Contrato si el Consultor incumple con alguna de sus obligaciones bajo el mismo, incluida la prestación de los Servicios, siempre y cuando dicho aviso de suspensión (i) especifique la naturaleza del incumplimiento, y (ii) solicite al Consultor subsanar dicho incumplimiento dentro de un plazo que no exceda siete (7) días calendario siguientes a que el Consultor reciba dicho aviso de suspensión.

7. Terminación

7.1 Este Contrato podrá ser terminado por cualquiera de las Partes de acuerdo con las disposiciones que se indican a continuación:

a. Por el Contratante

7.2 El Contratante podrá terminar este Contrato mediante notificación escrita al Consultor con al menos catorce (14) días siguientes a que suceda cualquiera de los eventos que se indican en los parágrafos (a) al (d) de esta Cláusula:

(a) Si el Consultor no subsana una falla en el cumplimiento de sus obligaciones según este Contrato luego de que el Contratante le indique por escrito la naturaleza de la falla y solicite subsanarla al menos dentro de un lapso de diez (10) días calendario siguientes a que reciba la notificación del Contratante;

(b) Si el Consultor queda insolvente o entra en quiebra;

(c) Si a juicio del Contratante, el Consultor se ha ocupado en fraude y corrupción o prácticas prohibidas según se define en el **Anexo 1**, para competir o cumplir con el Contrato;

(d) Si el Contratante, a su exclusiva discreción y por algún motivo, decide terminar este Contrato.

b. Por el Consultor

7.3 El Consultor deberá notificar rápidamente por escrito al Contratante cualquier situación o evento fuera del control razonable del Consultor que sea imposible para el Consultor cumplir con sus obligaciones según este Contrato.

7.4 Mediante confirmación escrita del Contratante o si el Contratante no responde dicha notificación dentro de catorce (14) días calendario siguientes al recibo de la misma, el Consultor quedará exonerado de toda responsabilidad y podrá entonces terminar el

Contrato mediante notificación escrita de terminación al menos con catorce (14) días de antelación.

8. Obligaciones del Consultor

a. Estándar de Desempeño

8.1 El Consultor prestará los Servicios con debida diligencia y eficiencia, y ejercerá toda la capacidad y cuidado razonables en el desempeño de los Servicios acordes con sólidas prácticas profesionales.

8.2 El Consultor actuará en todo momento de manera que proteja los intereses del Contratante, y tomará todas las medidas razonables para mantener todos los gastos a un mínimo, en concordancia con sólidas prácticas profesionales.

b. Cumplimiento

8.3 El Consultor prestará los Servicios en concordancia con el Contrato y la Legislación Aplicable y tomará todas las medidas prácticas para garantizar que todos y cada uno de sus Expertos y Subconsultores cumplan con la Legislación Aplicable.

c. Conflicto de Interés

8.4 El Consultor mantendrá los intereses del Contratante por encima de todo, sin ninguna consideración en cuanto a trabajos futuros y evitará estrictamente conflicto con otros trabajos o con los intereses corporativos del mismo.

8.5 El Consultor acuerda que durante la vigencia de este Contrato y luego de su terminación, el Consultor y cualquier entidad afiliada al Consultor, así como cualquier Subconsultor y cualquier entidad afiliada a dicho Subconsultor estarán descalificados de suministrar bienes, trabajos o servicios que no sean de consultoría, que resulten o que tengan relación directa con los Servicios del Consultor para la preparación o ejecución del proyecto.

8.6 El Consultor no se ocupará y hará que sus Expertos y sus Subconsultores no se ocupen, directa o indirectamente, en ningún negocio o actividad profesional que pueda entrar en conflicto con las actividades que les sean asignadas según este Contrato.

8.7 El Consultor tiene la obligación y garantizará que sus Expertos y Subconsultores tengan la obligación de revelar cualquier situación de conflicto real o potencial que afecte su capacidad para servir en los mejores intereses de su Contratante, o que razonablemente pueda percibirse como que tenga tal efecto. El hecho de no revelar dichas situaciones podrá conducir a la descalificación del Consultor o a la terminación de su Contrato.

9. Confidencialidad

9.1 Salvo con el previo consentimiento escrito del Contratante, el Consultor y los Expertos no podrán comunicar a ninguna persona o entidad ninguna información confidencial que hayan adquirido en curso de la prestación de los Servicios.

10.	**Seguros que debe tomar el Consultor**	10.1	El Consultor tomará y mantendrá a su cargo pólizas de responsabilidad adecuada, así como seguro contra terceros y pérdida o daño a equipo adquirido total o parcialmente con recursos facilitados por el Contratante. El Consultor garantizará que dichas pólizas estén en vigor antes de la iniciación de los Servicios.
		10.2	El Contratante no asume ninguna responsabilidad con respecto a seguro de vida, salud, accidente, viaje u otros seguros que sean necesarios o aconsejables para el Consultor, el/los Experto(s), subcontratistas o especialistas asociados con el Consultor para efecto de la prestación de los Servicios, ni por ningún dependiente de ninguna de dichas personas.
		10.3	El Contratante se reserva el derecho de exigir pruebas en el sentido de que el Consultor ha tomado las pólizas necesarias.
11.	**Contabilidad, Inspección y Auditoria**	11.1	El Consultor mantendrá y hará todo lo que esté a su alcance razonable para que sus Subcontratistas mantengan cuentas y registros fieles y sistemáticos con respecto a los Servicios y en tal forma y detalle que identifiquen claramente los cambios en tiempo y costos relevantes.
		11.2	El Consultor permitirá y hará que sus Subconsultores permitan al Banco y/o a las personas que designe el Banco, inspeccionar el sitio y/o todas las cuentas y registros relacionados con el cumplimiento del Contrato y la entrega de la Propuesta para la prestación de los Servicios, y que dichas cuentas y registros sean revisadas por los auditores nombrados por el Banco, si así lo solicita el Banco.
12.	**Obligaciones de Reporte**	12.1	El Consultor entregará al Contratante los reportes y documentos que se indican en el **Apéndice A**, en la forma y, números y dentro de los plazos que se indican en dicho Apéndice.
13.	**Derechos de Propiedad del Contratante en Informes y Registros**	13.1	Todos los informes y datos e información relevantes, tales como mapas, diagramas, planos, bases de datos y demás documentos y software, archivos de soporte o material que el Consultor haya compilado o elaborado para el Contratante en el curso de la prestación de los Servicios serán confidenciales y serán y permanecerán de propiedad absoluta del Contratante salvo que éste acuerde otra cosa por escrito[2]. A más tardar a la terminación de este Contrato, el Consultor entregará dichos documentos al Contratante junto con un inventario detallado de los mismos El Consultor podrá conservar una copia de dichos documentos, datos y/o software, pero no podrá utilizar los mismos para propósitos que no tengan relación con este Contrato sin la previa aprobación escrita del Contratante.

[2] *Para contratos financiados por cooperaciones técnicas, no serán aplicables excepciones a esta cláusula de acuerdo con las restricciones incluidas en el convenio de cooperación técnica.*

14. Descripción de Expertos Clave

14.1 El **Apéndice B** describe el cargo, descripción de funciones acordadas, calificación mínima y periodo estimado del compromiso para la prestación de los Servicios por cada uno de los Expertos Clave del Consultor.

15. Reemplazo de Expertos Clave

15.1 Salvo según el Contratante acuerde otra cosa por escrito, no se harán cambios en los Expertos Clave.

15.2 No obstante, lo anterior, la sustitución de Expertos Clave durante la ejecución del Contrato podrá considerarse solo con base en solicitud escrita del Consultor y debido a circunstancias fuera del control razonable del Consultor, incluido, más no limitado a muerte o incapacidad médica. En tal caso, el Consultor deberá suministrar inmediatamente un reemplazo que sea una persona con calificaciones y experiencia equivalentes o mejores y a la misma tarifa de remuneración.

16. Remoción de Expertos o Subconsultores

16.1 Si el Contratante encuentra que alguno de sus Expertos o Subconsultores ha cometido una falta grave o ha sido acusado de haber cometido un acto penal, o si el Contratante establece que un Experto o Subconsultor del Consultor ha cometido fraude o corrupción o prácticas prohibidas durante la prestación de los Servicios, a solicitud escrita del Contratante, el Consultor deberá suministrar un reemplazo.

16.2 En caso de que el Contratante encuentre que alguno de los Expertos Clave, Expertos No Clave o Subconsultores es incompetente o incapaz de cumplir con las funciones que le hayan sido asignadas, el Contratante podrá solicitar al Consultor que suministre un reemplazo especificando los motivos para ello.

16.3 Todo reemplazo de los Expertos o Subconsultores que sea removido deberá tener mejores calificaciones y experiencia y ser aceptable al Contratante.

16.4 El Consultor asumirá todos los costos que resulten o que sean incidentales a cualquier remoción y/o reemplazo de dichos Expertos.

17. Obligación de Pago por parte del Contratante

17.1 En consideración de los Servicios que preste el Consultor conforme a este Contrato, el Contratante efectuará los pagos al Consultor por concepto de los servicios que se indican en el **Apéndice A** y de la manera que se describe en el **Apéndice C**.

18. Modo de Facturación y Pago

18.1 Los pagos según este Contrato se harán de acuerdo con las disposiciones de pago del **Apéndice C**.

18.2 Los pagos no constituyen aceptación de la totalidad de los Servicios ni exonerarán al Consultor de sus obligaciones.

19. Resolución Amigable de Conflictos

19.1 Las Partes buscarán resolver cualquier discrepancia den forma amigable mediante consultas mutuas.

19.2 Si alguna de las Partes objeta alguna acción o inacción de la otra Parte, la Parte que objeta podrá radicar una Notificación de Conflicto escrita a la otra Parte donde suministre en detalle la base de la discrepancia. La Parte que reciba la Notificación del Conflicto la considerará y la responderá dentro de siete (7) días calendario siguiente a su recibo. Si esa Parte no responde dentro de siete (7) días calendario o si la discrepancia no puede resolverse de manera amigable dentro de siete (7) días siguientes a la respuesta de esa Parte, dicha disputa podrá ser presentada a la jurisdicción o arbitraje de acuerdo con el párrafo 6 del "Formulario de Contrato."

Anexo 1: Fraude y Corrupción y Prácticas Prohibidas

1. Prácticas Prohibidas

1.1. El Banco exige a todos los Prestatarios (incluyendo los beneficiarios de donaciones), organismos ejecutores y organismos Compradores incluyendo miembros de su personal, al igual que a todas las firmas, entidades o individuos participando en actividades financiadas por el Banco o actuando como oferentes, proveedores de bienes, contratistas, consultores, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y concesionarios (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes o agentes, ya sean sus atribuciones expresas o implícitas), entre otros, observar los más altos niveles éticos y denunciar al Banco todo acto sospechoso de constituir una Práctica Prohibida del cual tenga conocimiento o sea informado, durante el proceso de selección y las negociaciones o la ejecución de un contrato. Las Prácticas Prohibidas son las siguientes: (i) prácticas corruptas; (ii) prácticas fraudulentas; (iii) prácticas coercitivas; (iv) prácticas colusorias; (v) prácticas obstructivas y (vi) apropiación indebida. El Banco ha establecido mecanismos para la denuncia de la supuesta comisión de Prácticas Prohibidas. Toda denuncia deberá ser remitida a la Oficina de Integridad Institucional (OII) del Banco para que se investigue debidamente. El Banco ha adoptado procedimientos para sancionar a quienes hayan incurrido en Prácticas Prohibidas. Asimismo, el Banco suscribió con otras Instituciones Financieras Internacionales (IFI) un acuerdo de reconocimiento mutuo de las decisiones de inhabilitación.

(a) A los efectos de esta disposición, las definiciones de las Prácticas Prohibidas son las siguientes:

(i) Una práctica corrupta consiste en ofrecer, dar, recibir o solicitar, directa o indirectamente, cualquier cosa de valor para influenciar indebidamente las acciones de otra parte;

(ii) Una práctica fraudulenta es cualquier acto u omisión, incluida la tergiversación de hechos y circunstancias, que deliberada o imprudentemente, engañen, o intenten engañar, a alguna parte para obtener un beneficio financiero o de otra índole o para evadir una obligación;

(iii) Una práctica coercitiva consiste en perjudicar o causar daño, o amenazar con perjudicar o causar daño, directa o indirectamente, a cualquier parte o a sus bienes para influenciar indebidamente las acciones de una parte;

(iv) Una práctica colusoria es un acuerdo entre dos o más partes realizado con la intención de alcanzar un propósito inapropiado, lo que incluye influenciar en forma inapropiada las acciones de otra parte; y

(v) Una práctica obstructiva consiste en:

i. destruir, falsificar, alterar u ocultar evidencia significativa para una investigación del Grupo BID, o realizar declaraciones falsas ante los investigadores con la intención de impedir una investigación del Grupo BID;

ii. amenazar, hostigar o intimidar a cualquier parte para impedir que divulgue su conocimiento de asuntos que son importantes para una investigación del Grupo BID o que prosiga con la investigación; o

iii. actos realizados con la intención de impedir el ejercicio de los derechos contractuales de auditoría e inspección del Grupo BID previstos en el IAO 3.1 (f) de abajo, o sus derechos de acceso a la información;

(vi) Una apropiación indebida consiste en el uso de fondos o recursos del Grupo BID para un propósito indebido o para un propósito no autorizado, cometido de forma intencional o por negligencia grave.

(b) Si se determina que, de conformidad con los Procedimientos de Sanciones del Banco, que los Prestatarios (incluyendo los beneficiarios de donaciones), organismos ejecutores y organismos Compradores incluyendo miembros de su personal, cualquier firma, entidad o individuo participando en una actividad financiada por el Banco o actuando como, entre otros, oferentes, proveedores, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de bienes o servicios, concesionarios, (incluyendo sus respectivos funcionarios, empleados y representantes o agentes, ya sean sus atribuciones expresas o implícitas) ha cometido una Práctica Prohibida en cualquier etapa de la adjudicación o ejecución de un contrato, el Banco podrá:

(i) no financiar ninguna propuesta de adjudicación de un contrato para la adquisición de bienes o servicios, la contratación de obras, o servicios de consultoría;

(ii) suspender los desembolsos de la operación si se determina, en cualquier etapa, que un empleado, agencia o representante del Prestatario, el Organismo Ejecutor o el Organismo Comprador ha cometido una Práctica Prohibida;

(iii) declarar una contratación no elegible para financiamiento del Banco y cancelar y/o acelerar el pago de una parte del préstamo o de la donación relacionada inequívocamente con un contrato, cuando exista evidencia de que el representante del Prestatario, o Beneficiario de una donación, no ha tomado las medidas correctivas adecuadas (lo que incluye, entre otras cosas, la notificación adecuada al Banco tras tener conocimiento de la comisión de la Práctica Prohibida) en un plazo que el Banco considere razonable;

(iv) emitir una amonestación a la firma, entidad o individuo en el formato de una carta oficial de censura por su conducta;

(v) declarar a una firma, entidad o individuo inelegible, en forma permanente o por un período determinado de tiempo, para la participación y/o la adjudicación de contratos adicionales financiados con recursos del Grupo BID;

(vi) imponer otras sanciones que considere apropiadas, entre otras, restitución de fondos y multas equivalentes al reembolso de los costos vinculados con las investigaciones y actuaciones previstas en los Procedimientos de Sanciones. Dichas sanciones podrán ser impuestas en forma adicional o en sustitución de las sanciones arriba referidas" (las sanciones “arriba referidas” son la amonestación y la inhabilitación/inelegibilidad).

(vii) extender las sanciones impuestas a cualquier individuo, entidad o firma que, directa o indirectamente, sea propietario o controle a una entidad sancionada, sea de propiedad o esté controlada por un sancionado o sea objeto de propiedad o control común con un sancionado, así como a los funcionarios, empleados, afiliados o agentes de un sancionado que sean también propietarios de una entidad sancionada y/o ejerzan control sobre una entidad sancionada aun cuando no se haya concluido que esas partes incurrieron directamente en una Práctica Prohibida.

(viii) remitir el tema a las autoridades nacionales pertinentes encargadas de hacer cumplir las leyes.

(c) Lo dispuesto en los incisos (i) y (ii) de la cláusula 1.1 (b) se aplicará también en los casos en que las partes hayan sido declaradas temporalmente inelegibles para la adjudicación de nuevos contratos en espera de que se adopte una decisión definitiva en un proceso de sanción, u otra resolución.

(d) La imposición de cualquier medida definitiva que sea tomada por el Banco de conformidad con las provisiones referidas anteriormente será de carácter público.

(e) Con base en el Acuerdo de Reconocimiento Mutuo de Decisiones de Inhabilitación firmado con otras Instituciones Financieras Internacionales (IFIs), cualquier firma, entidad o individuo participando en una actividad financiada por el Banco o actuando como oferentes, proveedores de bienes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios, concesionarios, personal de los Prestatarios (incluidos los beneficiarios de donaciones), organismos ejecutores o contratantes (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes o agentes, ya sean sus atribuciones expresas o implícitas), entre otros, podrá verse sujeto a una sanción. A los efectos de lo dispuesto en el presente párrafo, el término "sanción" incluye toda inhabilitación permanente, imposición de condiciones para la participación en futuros contratos o adopción pública de medidas en respuesta a una contravención del marco vigente de una IFI aplicable a la resolución de denuncias de comisión de Prácticas Prohibidas.

(f) El Banco exige que los licitantes, oferentes, proponentes, solicitantes, proveedores de bienes y sus representantes o agentes, contratistas, consultores, funcionarios o empleados, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y sus representantes o agentes, y concesionarios le permitan revisar cuentas, registros y otros documentos relacionados con la presentación de propuestas y el cumplimiento del contrato, y someterlos a una auditoría por auditores designados por el Banco. Todo licitante, oferente, proponente, solicitante, proveedor de bienes y su representante o agente, contratista, consultor, miembro del personal, subcontratista, subconsultor, proveedor de servicios y concesionario deberá prestar plena asistencia al Banco en su investigación. El Banco también requiere que los licitantes, oferentes, proponentes, solicitantes, proveedores de bienes y sus representantes o agentes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y concesionarios: (i) conserven todos los documentos y registros relacionados con actividades financiadas por el Banco por un período de siete (7) años luego de terminado el trabajo contemplado en el respectivo contrato; y (ii) entreguen todo documento necesario para la investigación de denuncias de comisión de Prácticas Prohibidas y (iii) aseguren que los empleados o agentes de los los licitantes, oferentes, proponentes, solicitantes, proveedores de bienes y sus representantes o agentes, contratistas, consultores, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y concesionarios que tengan conocimiento de que las actividades han sido financiadas por el Banco, estén disponibles para responder a las consultas relacionadas con la investigación provenientes de personal del Banco o de cualquier investigador, agente, auditor, o consultor debidamente designado. Si los licitantes, oferentes, proponentes, solicitantes, proveedor de bienes y su representante o agente, contratista, consultor, miembro del personal, subcontratista, subconsultor proveedor de servicios o concesionario se niega a cooperar o incumple el requerimiento del Banco, o de cualquier otra forma obstaculiza la investigación, el Banco, discrecionalmente, podrá tomar medidas apropiadas en contra los licitantes, oferentes, proponentes, solicitantes, proveedor de bienes y su representante o agente, contratista, consultor, miembro del personal, subcontratista, subconsultor, proveedor de servicios, o concesionario.

(g) Cuando un Prestatario adquiera bienes, servicios distintos de servicios de consultoría, obras o servicios de consultoría directamente de una agencia especializada, todas las disposiciones relativas a las Prácticas Prohibidas, y a las sanciones correspondientes, se aplicarán íntegramente a los licitantes, oferentes, proponentes, solicitantes, proveedores de bienes y sus representantes o agentes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios, concesionarios (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes o agentes, ya sean sus atribuciones expresas o implícitas), o cualquier otra entidad que haya suscrito contratos con dicha agencia especializada para la provisión de bienes, obras o

servicios distintos de servicios de consultoría en conexión con actividades financiadas por el Banco. El Banco se reserva el derecho de obligar al Prestatario a que se acoja a recursos tales como la suspensión o la rescisión. Las agencias especializadas deberán consultar la lista de firmas e individuos declarados inelegibles temporal o permanentemente por el Banco. En caso de que una agencia especializada suscriba un contrato o una orden de compra con una firma o individuo declarado inelegible por el Banco, este no financiará los gastos conexos y tomará las medidas que considere convenientes.

1.2. Los Consultores declaran y garantizan:

a) Que han leído y entendido las definiciones de Prácticas Prohibidas del Banco y las sanciones aplicables de conformidad con los Procedimientos de Sanciones;

b) que no han incurrido o no incurrirán en ninguna Práctica Prohibida descrita en este documento durante los procesos de selección, negociación, adjudicación o ejecución de este contrato;

c) que no han tergiversado ni ocultado ningún hecho sustancial durante los procesos de selección, negociación, adjudicación o ejecución de este contrato;

d) que ni ellos ni sus agentes, subcontratistas, subconsultores, directores, personal clave o accionistas principales son inelegibles para la adjudicación de contratos financiados por el Banco;

e) que han declarado todas las comisiones, honorarios de representantes o agentes, pagos por servicios de facilitación o acuerdos para compartir ingresos relacionados con actividades financiadas por el Banco; y

f) que reconocen que el incumplimiento de cualquiera de estas garantías podrá dar lugar a la imposición por el Banco de una o más de las medidas descritas en la cláusula 1.1 (b)

Anexo 2: Elegibilidad

Los Consultores y sus Subcontratistas deberán tener la nacionalidad del país miembro del Banco.

Lista de Países Miembros:

Alemania, Argentina, Austria, Bahamas, Barbados, Bélgica, Belice, Bolivia, Brasil, Canadá, Colombia, Costa Rica, Chile, Croacia, Dinamarca, Eslovenia, Ecuador, El Salvador, España, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Guatemala, Guyana, Haití, Holanda, Honduras, Israel, Italia, Jamaica, Japón, México, Nicaragua, Noruega, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Reino Unido, República de Corea, República Dominicana, República Popular de China, Suecia, Suiza, Surinam, Trinidad & Tobago, Uruguay y Venezuela.

Los consultores y subconsultores cumplen con los criterios de elegibilidad en los siguientes casos:

(A) Nacionalidad.

a) **Un individuo** es considerado un nacional de un país miembro del Banco si cumple con los siguientes requisitos:

i. es ciudadano de un país miembro; o
ii ha establecido su domicilio en un país miembro como residente "bona fide" y está legalmente habilitado para trabajar en el país del domicilio.

b) **Una firma** es considerada que tiene la nacionalidad de un país miembro si cumple los siguientes dos requisitos:

i. está legalmente constituida o incorporada bajo las leyes de un país miembro del Banco; y
ii. más del cincuenta por ciento (50%) del capital de la firma es de propiedad de individuos o firmas de países miembros del Banco.

Todos los integrantes de una JV y todos los subcontratistas deben cumplir con los criterios de nacionalidad que se indican arriba.

(B) Origen de los Bienes.

Los bienes que tengan su origen en un país miembro del Banco, si han sido explotados, cultivados o producidos en un país miembro del Banco. Se considera que un producto ha sido producido cuando mediante manufactura, procesamiento o ensamble, resulte otro artículo comercialmente reconocido que se diferencie sustancialmente en sus características básicas, función o propósito de la utilidad de sus partes o componentes.

Para que un producto que conste de varios componentes individuales que deban estar interconectados (bien sea por el proveedor, el comprador o un tercero) sea funcional e independientemente de la complejidad de la interconexión, el Banco considera que dicho producto es elegible para financiamiento si el ensamble de los componentes tuvo lugar en un país miembro, independientemente del origen de los componentes. Cuando el producto sea un conjunto de varios productos individuales que normalmente son empacados y vendidos comercialmente como una unidad, se considera que ese producto se origina en el país donde el conjunto fue empacado y despachado al comprador.

Para propósitos de origen, los productos rotulados "hechos en la Unión Europea" serán elegibles sin necesidad de identificar el correspondiente país específico de la Unión Europea.

El origen de los materiales, partes o componentes de los productos o la nacionalidad de la firma que produce, ensambla, distribuye o vende los productos no determina el origen de los mismos.

(C) Origen de Servicios.

El país del origen de servicios es el del individuo o firma que suministre los servicios según se determine en los criterios de nacionalidad que se indican arriba. Estos criterios son aplicables a servicios secundarios para el suministro de bienes (tales como transporte, seguro, erección, ensamble, etc.).

III. Apéndices

Apéndice A – Términos de Referencia y Requisitos de Reporte

1. Antecedentes

Conforme con los postulados constitucionales, la Defensoría del Pueblo que forma parte del Ministerio Público (MP) ejerce sus funciones en coordinación con la Procuraduría General de la Nación, y le corresponde esencialmente velar por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los derechos humanos (DDHH). En este sentido, la Defensoría del Pueblo goza de autonomía administrativa y presupuestal y es responsable de impulsar el ejercicio, divulgación, promoción, protección y defensa de los DDHH, así como prevenir sus violaciones, fomentar la observancia del Derecho Internacional Humanitario; atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos a los habitantes del territorio nacional y a los colombianos en el exterior; y, proveer el acceso a la administración de justicia.

A partir de la expedición de la Constitución Política de 1991, la labor de vigilancia al poder público en Colombia se amplió con la creación de la figura del Defensor del Pueblo, especialmente para la protección, defensa, promoción, divulgación y ejercicio de los derechos humanos.

Es así como mediante los artículos 281 y 282 de la Constitución, se estructuraron las características, facultades y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo de Colombia, como proyección y desarrollo de la concepción del Estado Social de Derecho. Además, su estructura orgánica, organización y funcionamiento está regulada por el decreto 025 de 2014[3] y por lo establecido en el acto legislativo 02 de 2015[4], por medio del cual se adopta una reforma de equilibrio de poderes y reajuste institucional.

La capacidad que la Constituyente de 1991 le otorgó a la Defensoría del Pueblo de Colombia, la ubicó en el nivel de los estándares internacionales con respecto a las líneas programáticas acogidas por las Naciones Unidas, en cuanto a la educación en derechos humanos y el desarrollo de procesos de promoción, difusión y divulgación y también, en cuanto al desarrollo de convenios internacionales de los que Colombia hace parte.

La misión institucional de nuestra entidad, de acuerdo con la normatividad vigente, comprende una serie de atribuciones y competencias dadas al Defensor del Pueblo, que por mandato constitucional se enfoca en las siguientes acciones[5]:

1. Organizar y dirigir la Defensoría Pública en los términos que señale la ley.
2. Rendir informes al Congreso de la República sobre el cumplimiento de sus funciones.
3. Interponer acciones populares en asuntos relacionados con su competencia.
4. Divulgar los derechos humanos y recomendar las políticas para su enseñanza.
5. Presentar proyectos de ley sobre materias relativas a su competencia.
6. Invocar el derecho de Hábeas Corpus e interponer las acciones de tutela, sin perjuicio del derecho que asiste a los interesados.

[1] http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_0025_2014.html

[2] https://www.oas.org/dil/esp/Res_48-134_UN.pdf

[3] http://secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991_pr009.html#282

La Defensoría del Pueblo es la institución del Estado colombiano responsable de impulsar la efectividad de los derechos humanos de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior, en el marco del Estado Social de Derecho democrático, participativo y pluralista, mediante las siguientes acciones integradas:

1. Promover, ejercer y divulgar los derechos humanos.
2. Proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones.
3. Fomentar la observancia del derecho internacional humanitario.
4. Atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos.
5. Proveer el acceso a la administración de justicia, en los casos señalados en la Ley.

Por su parte, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), es un organismo multilateral de crédito cuyo propósito principal es financiar proyectos de desarrollo de tipo económico, social e institucional orientados a reducir la pobreza en América Latina y el Caribe, así como a fomentar su crecimiento sostenible. Es una de las principales fuentes de financiamiento del desarrollo en América Latina y el Caribe[6] y actualmente se encuentra financiando, entre otros, programas de fortalecimiento institucional en diferentes entidades del Gobierno Nacional y del Ministerio Público, como es el caso de los que se encuentran implementado la Procuraduría General de Nación, la Contraloría General de la República y la Defensoría del Pueblo de Colombia, orientados a modernizar dichas entidades buscando mayor coordinación, eficiencia y eficacia en su gestión.

En el marco de lo expuesto, la Defensoría del Pueblo ha buscado constantemente optimizar su gestión y actuación institucional, de ahí que con el apoyo del BID emprendiera una serie de acciones orientadas al desarrollo de un programa que apuntara a la modernización de los sistemas de control, la promoción de la transparencia y la integridad pública como elementos esenciales para el desarrollo económico y social del país, partiendo de los resultados obtenidos en el año 2017 del análisis realizado por el BID, en el cual se concluyó que “es necesario fortalecer la capacidad institucional mediante la implementación de un modelo de gestión defensorial por resultados (MGDR)(Mendiburu, Morales, & Pereza, 2018)”.

En virtud de lo anterior, el 18 de mayo de 2018 el Consejo de Política Económica y Social emitió mediante Documento CONPES 3925 su “concepto favorable para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por USD 18 millones, o su equivalente en otras monedas, destinado a financiar el Programa de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de la Defensoría del Pueblo de Colombia”, a partir de lo cual el 8 de octubre de 2018, la República de Colombia y el BID suscribieron el Contrato de Préstamo BID 4550/OC-CO, con el objeto de contribuir a la financiación y ejecución del citado Programa.

Dicho programa es administrado directamente por la Defensoría del Pueblo y su ejecución se llevará a cabo hasta el 29 de diciembre de 2023.

[6] https://www.iadb.org/es/acerca-del-bid/perspectiva-general

Su objetivo es mejorar la efectividad de la gestión institucional de la DPC, lo cual implica (i) incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión institucional; (ii) mejorar la calidad y eficiencia en los servicios que presta la DPC; y (iii) fortalecer la rendición de cuentas y la participación ciudadana. Lo anterior representa un esfuerzo por mejorar la capacidad institucional de la DPC de manera transversal, poniendo a su disposición nuevos modelos y herramientas de gestión que apoyen las funciones misionales.

Es preciso señalar que al momento de la estructuración de la operación de crédito el alcance de este Programa en principio se articuló con lo dispuesto en el segundo objetivo de la estrategia de buen gobierno del Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 "Todos por un nuevo País", expedido mediante Ley 1753 de 2015, que se enfocó en la lucha contra la corrupción, transparencia y rendición de cuentas. Posteriormente, se alineó con lo establecido en el *"Pacto por la Legalidad: seguridad efectiva y justicia transparente para que todos vivamos con libertad y democracia"*, incluido en las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018 -2022 "Pacto por Colombia, pacto la equidad", expedido mediante la Ley 1955 de 2019 y el cual se instó, entre otras, a la Procuraduría General de la Nación y a la Defensoría del Pueblo a promover la coordinación, eficiencia, eficacia y modernización del Ministerio Público.

Así mismo se encuentra alineado con el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia, Potencia Mundial de la Vida: que busca que Colombia sea líder en la protección de la vida con énfasis en tres dimensiones, el ordenamiento del territorio alrededor del agua, la transformación de la producción para suprimir el uso intensivo del carbono y la sostenibilidad en relación con la equidad y la inclusión. En ese sentido, se proponen cinco grandes transformaciones, a saber: (a) ordenamiento del territorio alrededor del agua; (b) Seguridad humana y justicia social; (c) Derecho humano a la alimentación; (d) Transformación productiva, internacionalización y acción climática y; (e) Convergencia regional.

Así las cosas, en el marco de la transformación "Seguridad humana y justicia social" queda claro que es imposible "hablar de una sociedad del conocimiento y de garantía de derechos fundamentales si no logramos superar las barreras de conectividad y movilidad. Se requiere la democratización en acceso, uso y apropiación de las TIC para desarrollar una sociedad del conocimiento y la tecnología (…)" . En este sentido, para lograr dicha transformación se requiere, entre otras cosas, cumplir con la siguiente realidad:

"2. Superación de privaciones básicas. Las poblaciones más pobres deben contar con las capacidades básicas, de manera que superen las principales privaciones, y tengan garantías para el ejercicio de sus derechos en condiciones de igualdad. Este propósito se logra a través de una atención integral e intersectorial enfocada hacia: (a) garantizar el acceso efectivo a servicios esenciales en salud, educación y agua; (b) promover la conectividad digital que permita la superación de privaciones y el desarrollo de las capacidades de las personas a lo largo de su vida a través del acceso, uso y apropiación de las TIC."[7]

Dichas Bases establecen dentro de los catalizadores que permitirán esta transformación, unos habilitadores que potencian la seguridad humana y las oportunidades de bienestar y, "que contribuyen a garantizar los derechos fundamentales, la superación de privaciones y el desarrollo de las capacidades de los individuos y las comunidades. Estos habilitadores permiten contar con un entorno en donde predomine la legitimidad, la

[7] Pág. 63 Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 Colombia, Potencia Mundial de la Vida.

transparencia y la integridad. Contribuyen a tener un ecosistema digital confiable y seguro en el cual se puedan desarrollar actividades sociales y económicas".[8]

Es importante resaltar dentro de estos habilitadores el relacionado con el acceso, uso y aprovechamiento de datos para impulsar la transformación social, al considerar que la disponibilidad de datos es un elemento fundamental para la formulación de políticas públicas de inclusión y protección social.

En ese orden de ideas, el Plan Nacional de Desarrollo propone las siguientes estrategias: a) la implementación de un programa de datos básicos, b) interoperabilidad como un bien público digital, c) portabilidad de datos para el empoderamiento ciudadano y d) datos sectoriales para aumentar el aprovechamiento de datos en el país, las cuales a su vez implican avanzar entre otras cosas, en: la caracterización del ecosistema de datos sectorial;

el mapeo y gestión de sistemas de información y datos maestros, abiertos y de referencia; La priorización de proyectos de uso e intercambio de datos; y la definición de necesidades de infraestructura tecnológica para la interoperabilidad y el aprovechamiento de la información.

De otra parte, las bases del Plan Nacional de Desarrollo incluyen el habilitador denominado "justicia digital eficiente e incluyente para el bienestar de las personas en los territorios", por medio del cual se espera, por una parte, formular una política integral del Estado de mediano y largo plazo para la transformación digital de la justicia, a partir de la modernización y uso de herramientas TIC y, por otra, cerrar brechas para que la población vulnerable pueda acceder a la justicia, en virtud de lo cual el Gobierno nacional espera entre otras cosas: (i) ampliar la conectividad y mejorar las capacidades tecnológicas de quienes operan la justicia y, (ii) desarrollar herramientas tecnológicas diferenciales para la divulgación y acceso al ordenamiento jurídico.

El Programa se encuentra estructurado en tres componentes de tipo técnico y un último componente que prevé los recursos para la administración del Programa, tal como se señala a continuación:

Componente 1. Fortalecimiento de la Gestión y Planeación Estratégica: Busca mejorar la eficiencia y eficacia de la DPC mediante el fortalecimiento de capacidades de planeación y gestión estratégica. Está integrado por diez (10) Subcomponentes, así:

1. Diseño e implementación de un Modelo de Gestión Defensorial para Resultados (MGDR) que incluirá los sistemas de planeación estratégica, presupuestación, monitoreo y evaluación. Así mismo, incluirá una línea de generación de resultados y un mecanismo de medición de impacto en materia de género, con el propósito de reforzar su atención.
2. Diseño e implementación de una metodología para gestionar alertas y/o recomendaciones incluyendo criterios de priorización, monitoreo y seguimiento poblacional, temático y territorial.
3. Diseño e implementación de una herramienta de monitoreo, análisis y seguimiento de alertas y/o recomendaciones que soporte la metodología diseñada.
4. Diseño e implementación de un Modelo de Arquitectura Empresarial, Arquitectura de Software y Gobierno de TIC y Datos conforme a los lineamientos de MINTIC.
5. Diseño e implementación de un Modelo de Inteligencia de Negocios y Analítica.

[8] Ibidem.

6. Diseño e implementación de un Sistema Integrado para la Gestión Defensorial, incluyendo un tablero de control de soporte al MGDR y un instrumento de reportes internos y externos.
7. Diseño e implementación de una plataforma de visualización y georreferenciación de la gestión de la DPC (GESTIÓN DEFENSORIAL).
8. Adquisición de servicios, infraestructura y software.
9. Capacitación y gestión del cambio para la asimilación del MGDR y Tics. Diseño e implementación de un piloto para fortalecer la coordinación institucional con la PGN y las Personerías. Los lineamientos y políticas para el diseño e implementación de Tics tendrán en consideración especificaciones orientadas a gestionar información y conocimiento con perspectiva de género y poblaciones vulnerables.
10. Diseño e implementación de un piloto para fortalecer la coordinación institucional con la PGN y las Personerías. Los lineamientos y políticas para el diseño e implementación de TICs tendrán en consideración especificaciones orientadas a gestionar información y conocimiento con perspectiva de género y poblaciones vulnerables.

Componente 2. Atención y Servicio al Ciudadano: Busca mejorar la calidad y eficiencia en la atención y prestación de servicios al ciudadano. Está integrado por cinco (5) Subcomponentes, así:

1. Diagnóstico de procesos de gestión de requerimientos ciudadanos identificando brechas que afectan su desempeño. Este diagnóstico comprenderá un análisis de brechas en la gestión de requerimientos en materia de género y poblaciones vulnerables.
2. Diseño e implementación de un modelo de atención de requerimientos ciudadanos con base en el diagnóstico realizado. El modelo incorporará lineamientos y herramientas que permitan gestionar requerimientos ciudadanos en materia de género y poblaciones vulnerables.
3. Diseño, implementación y evaluación de una estrategia para ampliar la cobertura en la prestación de servicios y la atención a poblaciones vulnerables a nivel territorial.
4. Diseño e implementación de un sistema de relacionamiento con los ciudadanos con diversos canales de acceso.
5. Herramienta tecnológica para la gestión de conocimiento en defensoría pública diseñada e implementada.

Componente 3. Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana: El objetivo es mejorar la rendición de cuentas y la participación ciudadana. Está integrado por tres (3) Subcomponentes, así:

1. Fortalecimiento de la estrategia de rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencia en políticas públicas a nivel nacional. Este Subcomponente incluye: (a) un diagnóstico del estado actual de los mecanismos de rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencia en políticas públicas existentes. Esta estrategia concebirá una línea de trabajo especifica con enfoque de género y poblaciones vulnerables; (b) el levantamiento de la línea base sobre rendición de cuentas, participación ciudadana e incidencia en políticas públicas de la gestión defensorial; y (c) el diseño e implementación de la estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana.
2. Rediseño e implementación del portal web para el acceso y promoción de la oferta multicanal habilitando mecanismos interactivos para la administración y consulta de contenidos.
3. Diseño e implementación de un modelo de promoción, divulgación y comunicaciones de la oferta institucional que comprende: (a) un diagnóstico del estado actual de los procesos y mecanismos de promoción, divulgación y comunicaciones existentes; (b) el diseño y aplicación de encuestas de percepción tanto a agentes públicos y privados como a la ciudadanía, con el objetivo de recabar información sobre la evolución de las demandas ciudadanas a la DPC; y (c) el diseño e implementación del modelo de promoción, divulgación y comunicaciones.

A partir de las actividades que se han planificado ejecutar en el marco de cada uno de los componentes y subcomponentes señalados, se espera que con la puesta en marcha del Programa se logre una mayor efectividad de la gestión institucional, lo cual se verá reflejado en:

(i) una mayor eficiencia y eficacia de la gestión institucional medida por un cambio en la eficiencia en la gestión, entre otras cosas, en la emisión de alertas y/o recomendaciones;

(ir) un aumento en el cumplimiento de lineamientos de MINTIC;

(mi) una mejora en la calidad y eficiencia en la atención y prestación de servicios al ciudadano medida por un cambio en el porcentaje de requerimientos ciudadanos resueltos favorablemente;

(id) un cambio en el porcentaje de requerimientos ciudadanos sobre temas de género resueltos favorablemente;

(v) un cambio en el tiempo promedio de respuesta a requerimientos ciudadanos;

(vi) un aumento en la cobertura de servicios de la DPC a poblaciones vulnerables;

(vio) una mejora en la rendición de cuentas y la participación ciudadana medida por un cambio en la participación ciudadana y

(vio) una mejora en la confianza de la ciudadanía hacia la DPC.

Como parte de la transformación digital de la DPC se hace necesario contar con una consultoría en gestión de procesos que permita reducir el esfuerzo manual que implica cualquier tipo de proceso orientado a la atención al ciudadano en la DPC que permita reducir los costos y aumentar la eficiencia adoptar e implementar integralmente el Modelo de Gestión Defensorial, permitiendo su medición objetiva, asegurando la dirección y supervisión de la Entidad, en el marco del Proyecto de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de la Defensoría del Pueblo.

2. Justificación

El sistema Visión WEB de la Defensoría del Pueblo de Colombia, está compuesto por una serie de módulos, a saber:



Ilustración 1 Módulos Visión WEB. Informe grupo TI diciembre 07 de 2022.

El módulo **ATQ**, se refiere a las peticiones que son competencia en el área de Atención y trámite de Quejas.

El módulo **DP**, hace referencia a las peticiones que son competencia de Defensoría Pública.

El módulo **RAP**, permite el Registro de Acciones Populares y de Grupo que por ley debe efectuar la Defensoría del pueblo.

El módulo **RAJ**, hace referencia a las peticiones o acciones que son competencia de la Defensoría del Pueblo en el área de Recursos y Acciones Judiciales.

El módulo **RUP**, **Registro Único de Peticiones,** corresponde al módulo para el registro de información de las peticiones que llegan de manera personal, escrita, internet, de oficio y telefónica a la Defensoría del Pueblo.

El módulo **PYD, Promoción y Divulgación (PYD),** sirve para registrar todas las actividades del Procedimiento de Formación del Proceso de Promoción y Divulgación de Derechos Humanos.

Este sistema es el principal sistema misional de la Defensoría del Pueblo de Colombia, los diagnósticos internos del mismo equipo TIC y las recomendaciones de los modelos de Gestión Defensorial por Resultados y el Modelo de Atención al Ciudadano sugieren la actualización de este sistema:

En la identificación de brechas del **modelo de atención al ciudadano** identifican las siguientes brechas:

1. “Realizar mejoras en el Sistema misional Vision Web con el fin de optimizar los procesos operativos del sistema, minimizar riesgo de seguridad”,
2. “Implementar las mejoras del sistema misional Vision Web, entre las que se encuentran: Actualizar la versión de Vision Web en el nuevo servidor, junto con la actualización de la Base de Datos, realizar procesos para el registro de peticiones offline y cargue en los sistemas misionales.”
3. “o Implementar las mejoras del sistema misional Vision Web, entre las que se encuentran: Actualizar la versión de Vision Web en el nuevo servidor, junto con la actualización de la Base de Datos Realizar procesos para el registro de peticiones offline y cargue en los sistemas misionales. Ajustar el sistema para que se realice de manera automática interoperabilidad entre Vision Web y Orfeo, para que realice los procesos de validación de peticiones duplicadas.
4. Realizar los procesos para generar cartas de respuestas automáticas dependiendo del canal de comunicación, Realizar servicios que estén disponibles para generar las respuestas a consulta de los procesos y estados de una petición para un ciudadano, ajustar los sistemas para que la información del ciudadano sea consultada (SIC) en un único repositorio, realizar los procesos de extracción de información de peticiones al repositorio definido.
5. Realizar los servicios que estarán disponibles para los procesos (SIC) requeridos de acuerdo con los canales de atención. Ajustar los procesos requeridos para el manejo del nuevo formato del reporte único de Peticiones (RUP).
6. Realizar los servicios requeridos para el manejo y asignación de peticiones apoyados en Bots. Tener en cuenta la definición de la arquitectura de referencia, debe (SIC) establecerse con claridad las definiciones para realizar integraciones.”

En el modelo Gestión Defensorial por Resultados MGDpR se plantea desde la gestión de TI y los otros siete (7) modelos, mejoras al sistema Vision Web, como se ilustra en el siguiente grafico:



Ilustración 2 Recorte imagen del modelo de gestión de TI de la consultoría MGDpR. 2021

En el informe del grupo TIC, del 7 de diciembre del 2022 donde se identifican brechas y elementos técnicos que deben ser atendidos urgentemente para el VisionWeb.

Las características funcionales del software Vision web que deben tenerse en cuenta como línea base al nuevo sistema o flujos de trabajo, son las siguientes:

1. Ambiente gráfico: Dado su desarrollo en web toma todas las características propias del ambiente, tales como: ambiente agradable, manejo de imágenes, colores, íconos, etc.
2. Ambiente de trabajo amigable: el usuario no necesita conocimientos especializados para operar el aplicativo ya que mediante el Ratón puede navegar en la pantalla y solicitar la opción que requiera.
3. Oportunidad y eficiencia: el usuario es propietario de la información que carga al aplicativo, de él depende que el registro y la actualización de datos se haga de manera oportuna y eficiente, garantizando la veracidad de los informes que arroje el aplicativo en tiempo real.
4. Seguridad: Los módulos cuentan con mecanismos de autenticación y seguridad que permiten el control y privacidad de la información. Los módulos disponen de un sistema de seguridad fundamentado en perfiles del usuario; dependiendo del perfil que se tiene asignado, el usuario tendrá a disposición un conjunto específico de opciones; lo anterior puede ocasionar que algunas se encuentren deshabilitadas o simplemente no aparezcan en el menú de usuario.

Se busca renovar o actualizar con una nueva arquitectura y paradigma de desarrollo los dos primeros módulos de captura del sistema Visión WEB un sistema integrado por flujos automatizados y con la notación BPMN2, esto permitirá eliminar tareas duplicadas, introducir cambios para adecuarse a las nuevas demandas de la DPC, monitorear, garantizar el cumplimiento de las reglas de negocio, realizar la trazabilidad en los procesos, poder compartir el conocimiento de forma más simple, conocer los alcances de sus responsabilidades y las del resto del equipo, aprovechando la adquisición de un sistema de flujos de proceso por parte de la Entidad donde este proyecto ya no requiere adquirir licencias adicionales solo construir los flujos priorizados:

Flujo 1. Subproceso Atención Tramites de Quejas Validado_ASESORIAS
Flujo 2. Subproceso Atención Tramites de Quejas Validado_QUEJAS
Flujo 3. Subproceso Atención Tramites de Quejas_Validado_SOLICITUDES

La propuesta del diseño del Sistema Integrado Defensorial para la Defensoría del Pueblo de Colombia, hace parte de la evolución del sistema VisionWeb, siendo así este proyecto un producto resultante de la evolución del sistema misional de la DPC. Se tienen en cuenta los motivadores, visión y principios de diseño de un sistema de gestión de flujos de procesos con el propósito de alcanzar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Defensoría del Pueblo de Colombia, donde la segunda, la visión, corresponde a una imagen compartida y una descripción de la posición futura deseada de una Entidad, por ejemplo:

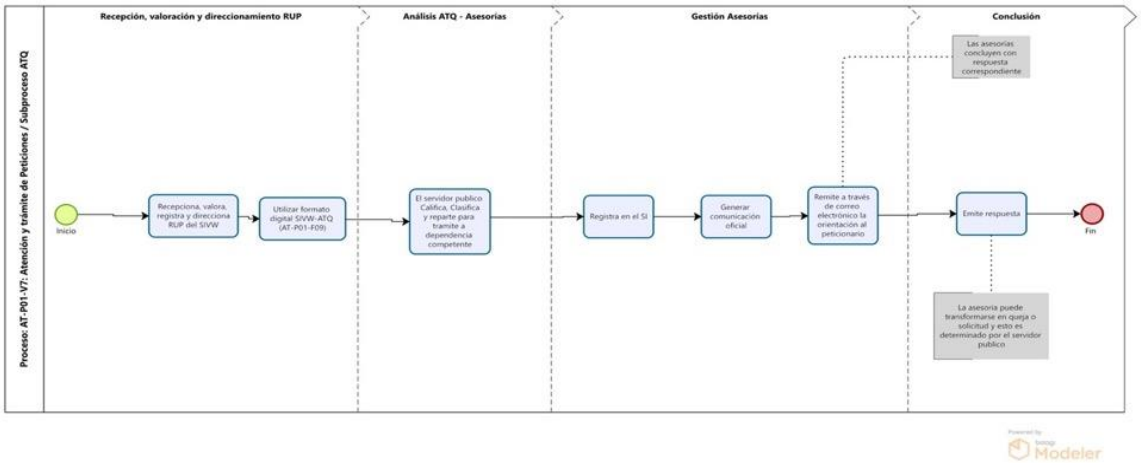


Ilustración 3 Flujo Atención Asesorías en Bizagi Modeler consultoría Nuevo Modelo de Atención al Ciudadano 2022.

El Sistema de Gestión Documental adquirido permitirá modelar y ejecutar los flujos de: Atención al ciudadano (asesorías, quejas y peticiones).

Este proyecto impacta el cumplimiento de la matriz de producto en los siguientes indicadores y componentes:
Esta iniciativa impacta positivamente el primer objetivo del programa que es el fortalecimiento de la gestión y planeación estratégica que busca mejorar la eficiencia y eficacia de la DPC, mediante el fortalecimiento de capacidades de planeación y gestión estratégica en el componente para la construcción de un sistema integrado para la gestión defensorial incluyendo un tablero de control de soporte al MGDR y un instrumento de reportes internos y externos diseñado e implementado con los indicadores.

Este permitirá mejorar la eficacia y eficiencia en las primeras actividades del Sistema Integrado para la Gestión Defensorial y el segundo objetivo es mejorar la atención de los servicios al Ciudadano en la calidad, escalamiento y respuesta a la atención y prestación de los mismos, como el diseño, integración e implementación con los diversos canales de acceso, para atender los requerimientos ciudadanos especialmente de poblaciones vulnerables.

La contratación de la firma consultora se desarrollará en el marco de las disposiciones contenidas en las Políticas para la Selección y Contratación de Consultores Financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo GN-2350-9 (marzo de 2011), bajo el método de Selección Basada en Calificación de los Consultores

–SCC-, contratación que igualmente se encuentra prevista en el Plan de Adquisiciones vigente aprobado mediante No Objeción del BID.

3. Objetivos de los Trabajos

Implementar los flujos automatizados a través de una herramienta de BPM, en el marco del Proyecto de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de la Defensoría del Pueblo" – contrato de préstamo BID N.º 4550/OC-CO.

4. Alcance de los Servicios, Tareas (Componentes) y Entregables Esperados

Se pretende con la implementación de estos flujos, eliminar tareas duplicadas, introducir cambios para adecuarse a las nuevas demandas de la DPC, monitorear, garantizar el cumplimiento de las reglas de negocio, realizar la trazabilidad en los procesos, poder compartir el conocimiento de forma más simple, conocer los alcances de sus responsabilidades y las del resto del equipo.

Flujo 1. Subproceso Atención Tramites de Quejas Validado_ASESORIAS
Flujo 2. Subproceso Atención Tramites de Quejas Validado_QUEJAS
Flujo 3. Subproceso Atención Tramites de Quejas_Validado_SOLICITUDES

Se deben implementar los flujos en el BPM que disponga para tal fin la Defensoría del Pueblo y tener en cuenta las buenas prácticas de desarrollo de BPMNS, seguridad, privacidad y ciberseguridad.

Se debe tener en cuenta el ciclo de desarrollo, el equipo de gestión del cambio y la metodología de gestión ágil del proyecto con las siguientes etapas del ciclo de BPMNS:

a. Diseño de flujo
b. Análisis de tiempo
c. Simulación
d. Análisis de recursos
e. Rediseño
f. Implementación

5. Obligaciones Generales del Contratista

Dentro de las obligaciones a cargo del Contratista, además de las que se establezcan en virtud del proceso de selección (Términos y Propuesta), estarán las siguientes:

1. Cumplir con todos los aspectos técnicos ofrecidos en la propuesta y las demás condiciones establecidas en la presente convocatoria
2. Cumplir con los acuerdos de niveles de servicio ofrecidos en LA PROPUESTA, que permitan mantener disponible el servicio contratado, en caso de que se presenten situaciones de vacaciones, remplazos, despidos, incapacidades, ausencias por permisos y otras causas.
3. Contar con el personal calificado e idóneo para la ejecución de las actividades que deban ejecutarse en desarrollo del presente contrato, de conformidad con el perfil del equipo de trabajo presentado en la propuesta. **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA** podrá solicitar en cualquier momento el cambio de cualquiera de las personas designada por el CONTRATISTA para la ejecución del contrato cuando medien razones objetivas en relación con las calidades profesionales que le son exigible a dicho personal.

4. Cumplir con las políticas de seguridad de la información definidas por **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA**.
5. Cumplir con las normas de seguridad física y con los procedimientos definidos por **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA** para el acceso, permanencia y retiro de las instalaciones del personal y los equipos. Con este fin, EL **CONTRATISTA** suministrará a la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA** la información sobre los recursos asignados para la ejecución del contrato.
6. Disponer de un plan de contingencia y continuidad que permita mantener disponible la prestación del servicio objeto del contrato, en el evento que se presenten situaciones de interrupción. Este plan se debe mantener actualizado y disponible para ser presentado a **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA** en el momento que esta lo requiera.
7. Asistir a las reuniones convocadas por la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA**.
8. Elaborar y presentar los informes requeridos por el SUPERVISOR.
9. Suministrar al SUPERVISOR del contrato toda la información que éste requiera y sea pertinente sobre el desarrollo del contrato, y en general, atender todos los requerimientos que él mismo formule y que se relacionen directamente con el mismo.
10. Cancelar oportunamente los salarios y prestaciones sociales u honorarios, según sea el caso de los profesionales empleados para la prestación del servicio. Constituir la garantía de acuerdo con lo estipulado en el contrato, cuya aprobación es requisito indispensable para poder iniciar la ejecución del contrato.
11. Informar oportunamente a la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA** de cualquier cambio de dirección de notificación, representación legal o de su calidad tributaria. Es responsabilidad única del **CONTRATISTA** suministrar esta información**.**
12. Cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios para la administración de las bases de datos que se conformen en desarrollo del objeto del contrato.
13. Guardar absoluta reserva y no utilizar total o parcialmente la información de carácter confidencial que reciba directa o indirectamente de **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA** y de las empresas participantes del proyecto para propósitos diferentes al cumplimiento del presente contrato.
14. Las demás obligaciones pactadas en el Contrato y las que contribuyan a garantizar su cabal cumplimiento, ejecución y finalización.

6. Requerimientos Técnicos Mínimos

La firma Consultora deberá implementar Mínimo los flujos en notación $BPMN_2$ en la herramienta BPMS propiedad de la Defensoría del Pueblo de Colombia: Ultimus, versión 2017, con las siguientes características:

Motor de reglas de negocio (Business rules engine)
Crear reglas de negocio y condiciones como parte del proceso de diseño y ejecución.

Administrador de Flujos de Trabajo - Workflow
Crear flujos de trabajo (Workflow) coordinando interacciones entre personas, sistemas y datos, sin el uso de codificación.

Generador de formularios
Generar o crear formularios sin el uso código.

Analítica
Crear métricas y ejecutar reportes

Integración
Hacer las integraciones con otros software o plataformas por medio de estándares de la industria como servicios web, API (WSO2, REST, GraphQL, etc.) u otros.

El proponente deberá describir claramente cuál es el procedimiento para que la herramienta cumpla con el listado de requisitos técnicos anterior y además describir las siguientes características:

1. Características generales
2. Capacidades y restricciones técnicas
3. Tecnología como: lenguaje de desarrollo, motor de base de datos, fabricante, versión y Protocolos de seguridad

Con esta herramienta se realizará la implementación de los diseños de los procesos de Atención Tramites de Quejas (ATQ) para contar con:

1. Disponer de información y conocimiento estructurado, relevante y a tiempo para apoyar el proceso de toma de decisiones en la DPC.

2. Disponer de una ayuda tecnológica que apoye y mejore la ejecución de procesos de Defensoría del Pueblo de Colombia

3. Disponer de tecnológica que facilite las operaciones Defensoría del Pueblo de Colombia

4. Disponer de una herramienta que aumente la precisión de la información generada por Defensoría del Pueblo de Colombia

5. Disponer de información y conocimiento estructurado, relevante y a tiempo para difundirlo a través de los sistemas de desarrollo económico públicos y privados.

6. Disponer de información y conocimiento estructurado, relevante y a tiempo para reportar el desempeño del patrimonio a los distintos interesados.

7. Características Generales

7.1 Infraestructura

El proponente debe utilizar la infraestructura suministrada por la DPC necesaria para el uso de la herramienta BPMS en las diferentes configuraciones dependiendo de la etapa en la que esté el desarrollo. El proponente hará las implementaciones y configuraciones necesarias en una cuenta independiente de uso exclusivo para los servicios requeridos de DPC. Se deben describir por lo menos los siguientes aspectos:

1. Empresa proveedora de Tecnología de Información
2. Experiencia en Tecnologías
3. Backups y continuidad de operaciones
4. Porcentaje de tiempo de disponibilidad para atención de casos.
5. Protocolos de seguridad

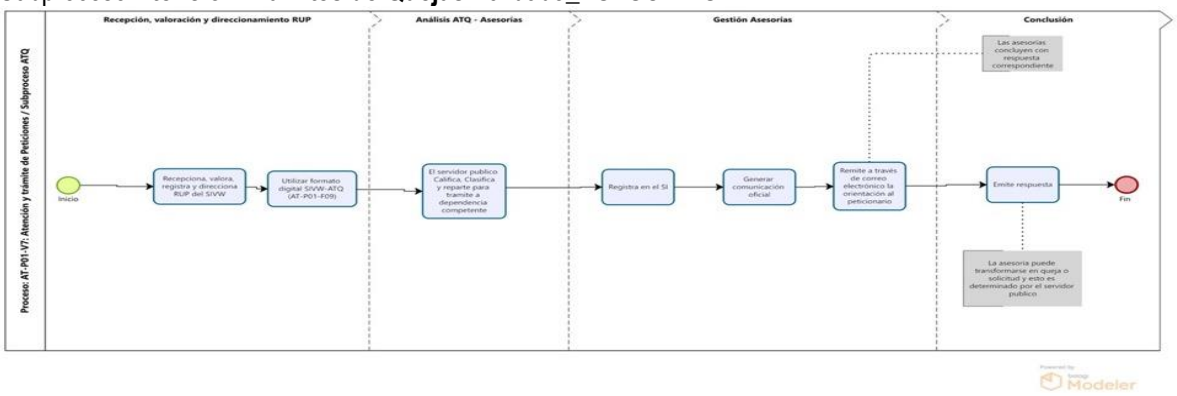
Revisar anexo No 2 para la gestión de ambientes.

7.2 Metodología de Trabajo

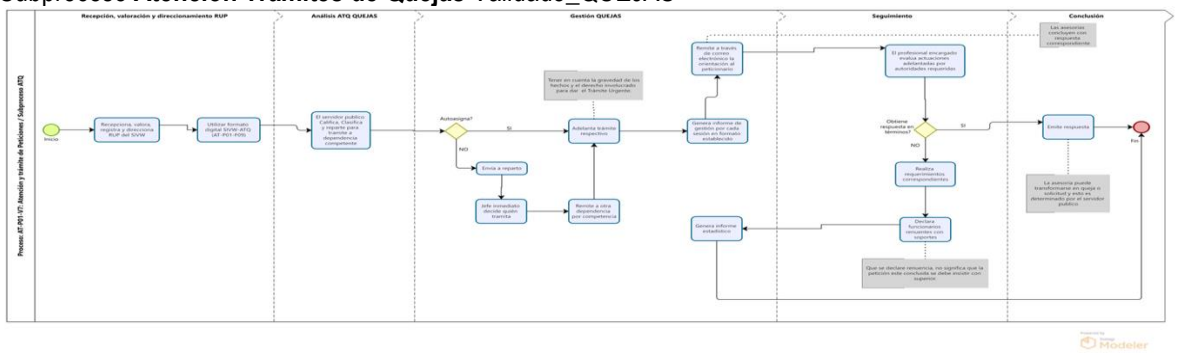
Se solicita que la consultoría se gestione con metodología ágil sobre el ciclo de vida de desarrollo de los aplicativos de flujos de trabajo con notación $BPMN_2$ (https://www.bpmn.org/).
Esta consultoría optimizará los flujos ya definidos inicialmente por parte de la Defensoría sobre sus siete trámites al público.

DIAGRAMAS AS - IS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE PETICIONES PARA SUBPROCESOS ATQ, RAJ, DP Y DEL PROCESO DE LA DNPYD, SEGÚN VALIDACIONES CON LÍDERES DE PROCESO, SUBPROCESO Y PROCEDIMIENTO

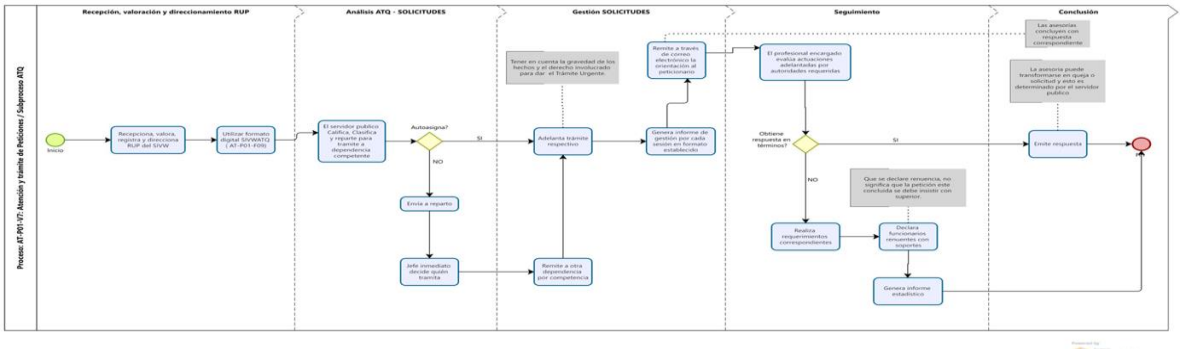
Subproceso **Atención Tramites de Quejas** Validado_ASESORIAS



Subproceso **Atención Tramites de Quejas** Validado_QUEJAS



Subproceso Atención Tramites de Quejas_Validado_SOLICITUDES



Estos flujos ya fueron definidos y simulados por la Defensoría del Pueblo en un proceso previo, identificando los cuellos de botella; se espera su optimización como parte de los nuevos flujos siguiendo el ciclo de desarrollo de los BPMNS.

8. Etapas, Actividades, Productos/Entregables

ETAPAS	PRODUCTOS O ENTREGABLES	ACTIVIDADES MÍNIMAS
ETAPA 0. PLAN DE TRABAJO	0.1 Plan de proyecto 0.2 Cronograma 0.3 Matriz de Riesgo 0.4 Presentación del equipo 0.5 Actas de seguimiento 0.6 Gobierno de proyecto 0.7 Plan de comunicaciones	• Establecer el estado de los flujos y la documentación actual para entendimiento de los procesos, elaborar el diagnóstico y establecer una metodología y un plan de automatización para los tres (3) flujos de procesos priorizados de la Defensoría del Pueblo de Colombia. • Presentar el plan propuesto, en el cual se indiquen como mínimo etapas, cronograma y descripción de actividades, entregables, arquitectura de solución, integración con los sistemas misionales y demás recursos tecnológicos con sus especificaciones que sean necesarias para la automatización de los procesos, y demás componentes que se identifiquen a partir del diagnóstico realizado.

ETAPAS	PRODUCTOS O ENTREGABLES	ACTIVIDADES MÍNIMAS
ETAPA 1. MODELAR FLUJO	1.1 Acta de reunión con funcionales del proceso 1.2 Documento con levantamiento del proceso entregable Word 1.3 Desarrollo de flujo en BPMNS o Software de Gestión de procesos en notación BPMN2. 1.4 Identificar y Garantizar la incorporación del total de reglas de negocio del proceso de los flujos. 1.5 Documento de cierre de la etapa 1 que contenga de forma clara la descripción de los procesos o tareas realizadas y un resumen de la aplicación obtenida durante esta etapa.	• Establecer todos los elementos de los procesos: objetivos estratégicos, caracterización, entradas, salidas, requisitos de los clientes internos y externos, fuentes de información, sistemas propios y de externos, entregables, requisitos legales y demás elementos que hagan parte del proceso. • Documentar, bajo la notación BPMN, los procesos diagramados, a nivel de detalle, incluyendo reglas de negocio, requisitos de entrada y de proceso, interacciones con otras fuentes de información y salidas esperadas. • Identificar, recopilar y documentar la información de entrada y salida necesaria para el desarrollo del proceso desde el Sistema Integrado de Gestión Institucional SIGI. • Documentar y modelar bajo BPMN 2.0 el procedimiento estandarizado para la atención de trámites de quejas (Asesoría, Quejas y Peticiones) de la Dirección Nacional de ATQ.

ETAPAS	PRODUCTOS O ENTREGABLES	ACTIVIDADES MÍNIMAS
ETAPA 2. ANALISIS DE TIEMPO	2.1 Documento con definición tiempo de procesamiento para cada actividad.	• Implementar los flujos objeto del presente proceso, sobre la plataforma adquirida por la Defensoría del Pueblo de Colombia. Como complemento, se podrán utilizar otras herramientas que permitan mejorar la capa de presentación de la solución, así como los tiempos de ejecución.
	2.2 Documento con Requerimiento de recurso por actividad: Definir personas a trabajar en paralelo para cada actividad del proceso.	
	2.3 Documento de cierre de la etapa 2 que contenga de forma clara la descripción de los procesos o tareas realizadas y un resumen de la aplicación obtenida durante esta etapa.	

ETAPAS	PRODUCTOS O ENTREGABLES	ACTIVIDADES MÍNIMAS
ETAPA 3. SIMULACION	3.1 Análisis de recursos	• Identificar y documentar los problemas y las oportunidades de mejora, presentar la propuesta de optimización y los beneficios que se tendrían en cada proceso con la automatización con su respectivo flujo modelo y simulación.
	3.2 Definir horarios y tiempos por calendario	
	3.3 Desarrollo de flujos, desarrollo de instancias, análisis de tiempos promedios para cada actividad. Uso de recursos.	
	3.4 Análisis de resultados, documento en Word y Excel con: 3.4.1 Nombre proceso 3.4.2 Tipo (proceso, tarea, compuerta, evento intermedio, evento fin) 3.4.3 Instancias completadas 3.4.4 Instancias iniciadas 3.4.5 Tiempo mínimo y tiempo máximo.	
	3.5 Documento de cierre de la etapa 3 que contenga de forma clara la descripción de los procesos o tareas realizadas y un resumen de la aplicación obtenida durante esta etapa.	

ETAPAS	PRODUCTOS O ENTREGABLES	ACTIVIDADES MÍNIMAS
ETAPA 4. ANALISIS DE RECURSOS	4.1 Uso porcentual y Costos 4.1.1 Nombre del recurso 4.1.2 Costo del recurso 4.1.3 Costos fijos totales 4.1.4 Costos unitarios 4.1.5 Costos totales	• Adoptar normas, estándares y plantillas del ciclo de vida de desarrollo de procesos y software para el proyecto enmarcados en un enfoque de los BPMNS. • Hacer uso de herramientas requeridas dentro del proyecto para la sistematización del ciclo de vida del desarrollo de procesos y software que complementen las usadas por la Defensoría del Pueblo de Colombia. • Definir, gestionar y mantener actualizado un repositorio digital con los flujos y documentación detallado, con los procesos automatizados, compatibles con la notación BPMN.
	4.2 Documento de cierre de la etapa 4 que contenga de forma clara la descripción de los procesos o tareas realizadas y un resumen de la aplicación obtenida durante esta etapa.	

ETAPAS	PRODUCTOS O ENTREGABLES	ACTIVIDADES MÍNIMAS
ETAPA 5. REDISEÑO	5.1 Documento que contenga rediseño con las siguientes actividades: 5.1.1 Eliminación de tareas repetidas 5.1.2 Readecuación de partes del flujo 5.1.3 Implementación de las reglas de negocio al rediseño 5.1.4 Documento de cierre de la etapa 5 que contenga de forma clara la descripción de los procesos o tareas realizadas y un resumen de la aplicación obtenida durante esta etapa.	• Identificar y documentar los problemas y las oportunidades de mejora, presentar la propuesta de optimización y los beneficios que se tendrían en cada proceso con la automatización con su respectivo flujo modelo y simulación. • Presentar por cada proceso, en qué partes se utilizaría el BPM, además de proponer la arquitectura que contribuya a la automatización, optimización y efectividad del proceso.

ETAPAS	PRODUCTOS O ENTREGABLES	ACTIVIDADES MÍNIMAS
ETAPA 6. IMPLEMENTACIÓN	6.1 Puesta en funcionamiento en ambientes de producción de los procesos desarrollados en la herramienta BPMS	• Desarrollar los flujos de procesos para la sistematización de los procesos misionales priorizados de Defensoría del Pueblo. • Definir e implementar los reportes e indicadores necesarios del proceso. • Implementar los flujos objeto del presente proceso, sobre la plataforma adquirida por la Defensoría del Pueblo de Colombia. Como complemento, se podrán utilizar otras herramientas que permitan mejorar la capa de presentación de la solución, así como los tiempos de ejecución.
	6.2 Implementar los procesos y reportes desarrollados en la herramienta BPMS en ambientes de producción	
	6.3 Implementar y ejecutar la carga de procesos históricos	
	6.4 Refuerzo de capacitaciones a los funcionarios de DEFENSORÍA	

ETAPAS	PRODUCTOS O ENTREGABLES	ACTIVIDADES MÍNIMAS
	DEL PUEBLO DE COLOMBIA involucrados en los procesos	• Incluir herramientas necesarias para realizar la integración, despliegue continuo y automatización de pruebas con el fin de agilizar el proceso de implementación. • Adoptar políticas, lineamientos, estándares, modelos de seguridad, modelos de gobierno de TI y modelo de gobierno de datos e información de la Defensoría del Pueblo de Colombia. • Generar una estrategia coordinada de Uso y Apropiación de los flujos priorizados. • Realizar la transferencia de conocimiento de estas actividades a los funcionarios designados de la Defensoría del Pueblo de Colombia. • Coordinar con el supervisor las acciones y procedimientos requeridos para garantizar la ejecución integral del contrato. • Elaborar y desarrollar un plan de gestión del cambio durante toda la consultoría, que permita comunicar, sensibilizar y formar a la organización para adoptar una cultura de automatización, aceptar los nuevos procesos y el uso de bots.
	6.5 Realizar actividades y procesos de adopción de la herramienta PBMS y los procesos desarrollados en los funcionarios de Defensoría del Pueblo de Colombia	
	6.6 Ajustes o correcciones para la estabilización de los procesos en BPMS	
	6.7 Soporte a los diferentes funcionarios o roles para el uso en producción de los procesos implementados en BPMS	
	6.8 Manual de usuarios y administrador de los procesos construidos en BPMS	
	6.9 Documento de cierre de la etapa 3 que contenga de forma clara la descripción de los procesos o tareas realizadas y un resumen de la aplicación obtenida durante esta etapa.	
	6.10 Documento de cierre de la etapa 6 que contenga de forma clara la descripción de los procesos o tareas realizadas y un resumen de la aplicación obtenida durante esta etapa.	

9. Composición del Equipo y Requisitos de Calificación de los Expertos Clave

El oferente debe presentar en su propuesta el siguiente equipo de trabajo, en el cual se compromete a ejecutar el contrato con el equipo de trabajo requerido para tal fin.

El equipo de trabajo presentado para el desarrollo del contrato no será personal IN -HOUSE.

Cargo por desempeñar	Perfil	Experiencia
Un gerente de proyecto Cantidad uno (1)	**Formación:** Título profesional en ingeniería de sistemas o afines y Estudios de posgrado en gestión de proyectos de tecnología.	Experiencia especifica de tres (3) años en temas relacionados con dirección de proyectos de BPM y BPMS, desarrollo de software o mantenimientos evolutivos.

Un experto metodológico en BPM (consultor senior BPM) Cantidad uno (1)	**Formación:** Título profesional en ingeniería de: sistemas, software, electrónica o industrial, con postgrado en desarrollo de software o procesos de negocio.	Experiencia mínima de cinco (5) años en la implementación y uso de metodologías para proyectos BPM o como consultor senior en BPM.
Dos implementadores de procesos en la herramienta BPMS Cantidad dos (2)	**Formación:** Título profesional en ingeniería de: sistemas, software, electrónico o industrial con postgrado en desarrollo de software o procesos de negocio.	Experiencia especifica de tres (3) años en temas relacionados con dirección de proyectos de BPM y BPMS, desarrollo de software o mantenimientos evolutivos.
Agente QA Cantidad uno (1)	**Formación:** Título profesional en ingeniería de: sistemas, software, electrónica o industrial con postgrado en pruebas de software o Certified Tester Foundation Level. ISTQB CTFL	Experiencia específica de tres (3) años como líder o profesional de pruebas o testing de software de QA de software, automatización de pruebas.
Un ingeniero de infraestructura en la nube Cantidad uno (1)	**Formación:** Título profesional en ingeniería de: software, sistemas, electrónica o eléctrica.	Experiencia específica de tres (3) años en la implementación de infraestructuras en la nube, onpremise con la tecnología requerida para la herramienta BPMS o software, manejo de ambientes y políticas de respaldo.
Dos Técnicos de soporte Cantidad dos (2),	**Formación:** Profesional o Tecnólogo en sistemas, software, tecnologías de información, industrial, electrónica o eléctrica.	Experiencia específica de dos (2) años en la atención de solicitudes de soporte para plataformas de software de BPM o software modular.

10. Acreditación Perfiles del Equipo de Trabajo

NOTA 1: Para acreditar la calidad del equipo de trabajo solicitado, se deben allegar las hojas de vida con los respectivos soportes académicos y laborales.

NOTA 2: Para el caso de los ingenieros, se aplicará la ley 842/2003 y el cálculo de la experiencia se hará a partir de la expedición de la matrícula profesional. Los mencionados documentos, deben estar debidamente certificados y demostrados.
Para los profesionales extranjeros con títulos obtenidos en el exterior y experiencia de trabajo en el extranjero, se tendrá en cuenta la reglamentación del país donde se emite la certificación o el título académico correspondiente.
NOTA 3: Las certificaciones de experiencia del equipo de trabajo deben ser expedidas por la entidad contratante.

NOTA 4: La certificación puede ser remplazada por la copia del contrato, siempre y cuando también se anexe la respectiva acta de recibo y/o acta de liquidación, debidamente suscrita por la entidad contratante, que en conjunto cumplan con los contenidos y requisitos establecidos en este literal.

NOTA 5: Para la verificación de la experiencia del personal propuesto no se tendrá en cuenta la experiencia profesional simultánea, es decir, que no se contará más de una vez el tiempo de experiencia válida para una misma persona.

NOTA 6: El proponente acepta que **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA** realice las verificaciones y validaciones telefónicas o de cualquier otra índole, que considere necesarias respecto de lo aportado por el proponente para acreditar los requisitos técnicos mínimos, indicados en los numerales anteriores. Para estos efectos cada miembro del equipo de trabajo deberá presentar el anexo autorización de tratamiento de datos personales

NOTA 7. Cualquier cambio de personal durante la ejecución de la consultoría, deberá ser previamente aprobado y sustentado por escrito por el Supervisor del contrato. De cualquier forma, el reemplazante deberá reunir calificaciones iguales o superiores a la del profesional propuesto.

NOTA 8. Los perfiles internacionales también deberán presentar diligenciado y suscrito el formato TEC-6 (Solicitud Estándar de Propuestas). En cuanto a su formación académica, se tendrán en cuenta para la calificación los títulos profesionales del país en donde obtuvo el mismo

11. Propiedad Intelectual

El proveedor deberá transferir a la Defensoría del Pueblo de Colombia - DPC todos los derechos de autor correspondientes. En consecuencia, la Defensoría del Pueblo de Colombia - DPC adquiere la totalidad de los derechos patrimoniales, conservando el proveedor para sí la titularidad de los derechos morales, de conformidad con lo previsto en la Decisión Andina 351 de 1993 y en la Leyes 23 de 1982 y 44 de 1993, o en las normas que las sustituyan, modifiquen o adicionen. Para el efecto, el proveedor se obliga a transferir los derechos patrimoniales de autor a la Defensoría del Pueblo de Colombia - DPC, a perpetuidad y sin que el proveedor pueda utilizar dichos derechos patrimoniales en Colombia ni en ningún otro país, mediante la suscripción del contrato de cesión de derechos patrimoniales de autor correspondiente, cumpliendo con los requisitos exigidos en el artículo 183 de la Ley 23 de 1982, modificado mediante el artículo 30 de la ley 1450 de 2011.

Todo material creado o suministrado por el proveedor en cumplimiento del contrato será de propiedad de la Defensoría del Pueblo de Colombia - DPC, conforme al Decreto 2591 de 2000 que reglamenta la Decisión 486 de la Comunidad Andina. Por ende, el derecho exclusivo de registro de estos será de titularidad de la Defensoría del Pueblo de Colombia - DPC.

12. Garantía Sobre el Desarrollo

La garantía debe ser extendida a todos los paquetes de trabajo desarrollado en el marco del contrato. La vigencia de la garantía debe contarse a partir de la fecha en que la totalidad de las adiciones a los requerimientos escalados a través de las Iteraciones o paquetes de trabajo, junto con todos sus componentes y/o piezas de software, han sido certificados libres de fallas y puesto en funcionamiento en los ambientes de producción de la DPC.

La garantía inicia cuando cada iteración o paquete de trabajo es puesta en producción (recibida a satisfacción) y termina doce (12) meses después de la finalización del contrato.

El proveedor se compromete a atender sin costo alguno para la DPC, los incidentes generados a los componentes, soluciones y/o piezas de software ya desarrollados y puestos en producción, cuando se vean afectados por causa o con ocasión de su intervención (inyección de errores), en el despliegue de nuevas Iteraciones o paquetes de trabajo.

El periodo de garantía no debe generar costos adicionales, controles de cambio, ni incluirá nuevos requerimientos o funcionalidades y deben cumplir con los ANS establecidos.

En cuanto al soporte, la consultoría debe realizar el apoyo al despliegue, uso y estabilización de cada, componente o pieza de software entregada, por un tiempo mínimo de seis (6) mes y brindar el servicio de soporte y mantenimiento correctivo sobre los productos entregados durante la ejecución del contrato.

13. Requisitos de Reporte y Cronograma de Entregables

Los pagos se realizarán según finalización de cada una de las entregas de las etapas del proyecto bajo visto bueno de la supervisión del contrato, como se muestra:

ETAPA	PORCENTAJE DE PAGO	TIEMPO
Plan de trabajo y Etapa 1. Modelar los flujos y su documentación. Etapa 2. Análisis de los dos tiempos y su documentación.	25%	Se pagará a los 30 días calendario del inicio del contrato
Etapa 3. Simulación de los tres flujos y su documentación. Etapa 4. Análisis de recursos de los flujos y su documentación.	35%	Se pagará a los 45 días calendario del inicio del contrato
Etapa 5. Rediseño de los tres flujos y su documentación. Etapa 6. Implementación de los tres flujos y aceptación de los flujos en producción con su documentación y la aprobación de los flujos. Evidencia de la cesión de los derechos patrimoniales de autor.	40%	Se pagará a los 60 días calendario del inicio del contrato

Requisitos para el pago:

1. La aprobación previa y por escrito del supervisor de los entregables
2. Los requisitos desde el punto de vista administrativo y financiero que la entidad exija.

14. Supervisión

La Supervisión y control estarán a cargo del responsable del Grupo de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC o de quien designe el Secretario General posteriormente y por escrito, y se creará un comité técnico de seguimiento del que hará parte el área funcional. El supervisor deberá autorizar el pago que deban hacerse al proveedor través de la certificación de recibido a satisfacción. La supervisión se efectuará bajo el cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución 1409 de 2020 de la DPC o aquella que la modifique,

adicione, sustituya o derogue.

15. Comité Técnico De Seguimiento

Se conformará un Comité Técnico de Seguimiento de tres (3) miembros, compuesto por:
- 1 delegados del grupo de TICS.
- 2 delegados de la Dirección de ATQ

Quienes serán los encargados de hacer el seguimiento al contrato, sin perjuicio de las obligaciones a cargo del supervisor del contrato, en especial:

- Revisar y aprobar las historias de usuario que van a ser implementadas.
- Revisar y aprobar las implementaciones realizadas por la firma consultora.
- Realizar seguimiento a las obligaciones y cronograma de ejecución.
- Revisar los informes presentados por el proveedor

Las anteriores actividades se realizarán con la validación del supervisor del contrato, quien es el encargado del seguimiento control y direccionamiento del contrato.
Cada producto presentado por la firma consultora debe ser radicado en el sistema de gestión de correspondencia de la DPC, entregado en medio físico al supervisor del contrato.
La firma consultora realizará los ajustes solicitados por el Supervisor del Contrato y radicará oficialmente el informe definitivo en soporte físico.
El Supervisor del Contrato contará con el apoyo del Comité Técnico de Seguimiento quien a su vez podrá solicitar el apoyo de profesionales en los temas que se consideren pertinentes, para lo cual podrá invitar a diversas personas si así lo llegare a determinar. Así mismo los entregables, revisiones y decisiones técnicas, deberán contar con el aval técnico y funcional del comité.

16. Seguros

El Contratista garantizará el cumplimiento de las obligaciones que se adquieren en el contrato, mediante la constitución de una garantía única a favor de la Defensoría del Pueblo identificada con el NIT. 800.186.061-1, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del contrato a favor de la Defensoría, por el valor, amparos y vigencia establecidos de la siguiente manera:

a. **Calidad de los servicios y bienes:** por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato incluido IVA, con una vigencia igual a su plazo de ejecución y doce (12) meses más.

b. **Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** por el equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del contrato incluido IVA, con una vigencia igual a su plazo de ejecución y tres (3) años más.

NOTA 1: DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA aprobará las pólizas si las encuentra ajustadas a lo especificado, en caso contrario, requerirá al CONTRATISTA para que dentro del plazo que DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA le señale, haga las modificaciones y aclaraciones necesarias.

NOTA 2: Con el fin de que la vigencia del seguro sea congruente con el inicio de vigencia del Contrato, esto es, una vez se suscriba acta de inicio, el seguro deberá presentarse con una vigencia adicional de un (1) mes respecto de la vigencia indicada en el numeral anterior.

17. Confidencialidad, Propiedad y Reserva

Los estudios, análisis, informes, textos, documentos, aplicaciones, bases de datos, software, hardware, marcas, enseñas, nombres comerciales, modelos y dibujos industriales, patentes, Know How, secretos industriales, invenciones, descubrimientos, y demás información considerada como propiedad intelectual protegida, a la cual el **CONTRATISTA** tenga acceso en virtud del desarrollo del objeto de este contrato, serán de propiedad exclusiva de **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA**, o de su creador, si **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA** no lo es.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA entregará o coordinará la entrega al **CONTRATISTA** de toda la información necesaria para que éste realice las actividades objeto del contrato. **El CONTRATISTA** y sus dependientes se abstendrán de divulgar, publicar o comunicar a terceros, información, documentos o fotografías, relacionados con las actividades de **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA**, asociados o clientes, que conozcan en virtud de la ejecución del contrato o por cualquier otra causa.

Para estos efectos, las partes convienen que todas informaciones referentes a **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA**, sus asociados o clientes, que reciban el **CONTRATISTA** y/o sus dependientes se consideran importantes y confidenciales y divulgarla o transmitirla puede lesionar los intereses de la **DEFENSORIA DEL PUEBLO DE COLOMBIA** o su reputación. **El CONTRATISTA** y sus dependientes se abstendrán igualmente de utilizar cualquier información procedente de **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA** para cualquier fin diferente a la ejecución del contrato.

El CONTRATISTA se obliga especialmente a guardar absoluta reserva de los documentos e información que le suministre **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA** y del desarrollo de las actividades propias del contrato y los resultados de su gestión.

El CONTRATISTA se obliga a devolver a **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA** cualquier otra información, documento o elemento que le haya sido entregado, una vez cese o culminen los servicios que se pactan, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la terminación, o a destruirlas en caso de que **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA** así lo solicite.

El CONTRATISTA impartirá instrucciones a sus empleados, funcionarios, contratistas, etc. sobre el manejo de la información de acuerdo con las estipulaciones del contrato. En todo caso, el **CONTRATISTA** responderá por cualquier violación al deber de confidencialidad o por cualquier revelación de la información, realizada directa o indirectamente por sus empleados, dependientes, personas que actúen por su cuenta o quienes la hayan obtenido directa o indirectamente del **CONTRATISTA**.

El CONTRATISTA indemnizará integralmente todos los perjuicios que sean causados a **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA**, sus asociados o clientes, por la divulgación, uso indebido o no autorizado, aprovechamiento, etc. de la información confidencial o por cualquier conducta violatoria sobre la misma información, sea originada directamente por el **CONTRATISTA**, por cualquier persona que actúe en nombre de él o que haya obtenido la información del **CONTRATISTA** directa o indirectamente, o por cualquier otra causa imputable al **CONTRATISTA**.

La vigencia de las obligaciones de confidencialidad asumidas en el contrato será igual a la del este y se mantendrán con posterioridad a su terminación. Para todos los efectos legales la información entregada por **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA** al **CONTRATISTA** se califica como un secreto empresarial.

Las restricciones respecto de la confidencialidad de la información no se aplicarán a la información:

6. Que sea recibida legalmente de otra fuente, libre de cualquier restricción y sin violación de la ley y/o del contrato.
7. Que esté disponible generalmente al público, sin violación de este documento por el CONTRATISTA.
8. Que sea divulgada por el **CONTRATISTA** para cumplir con un requerimiento legal de una autoridad competente, siempre y cuando informe de tal hecho a **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA** antes de la divulgación de la información, con una antelación de cinco (5) días hábiles, de tal forma que **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA** tenga la oportunidad de defenderla, limitarla o protegerla, y siempre y cuando el **CONTRATISTA** divulgue solamente aquella información que sea legalmente requerida.
9. Que **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA** informe al **CONTRATISTA** por escrito que la información está libre de tales restricciones.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar al pago por parte del **CONTRATISTA** a **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA** de una suma equivalente al 1% del valor del contrato a título de multa, sin perjuicio de las acciones que se inicien por los daños e indemnizaciones a favor de la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA** o de los terceros que resulten afectados

Hacen parte Integral del contrato los siguientes Anexos:

ANEXO 1. ARQUITECTURA DE REFERENCIA.

ANEXO 2. OTROS ASPECTOS TÉCNICOS.

Apéndice B – Expertos Clave y Hojas de Vida

Composición del Equipo, Trabajo y Datos

Formulario TEC-5 - Composición del equipo y asignación de responsabilidades

1. Personal Profesional				
Nombre del personal	**Nombre de la Firma o empresa**	**Área de Especialidad**	**Cargo**	**Actividad asignada**
FERNANDO SALCEDO	DACARTEC	Ingeniero Electrónico especialización en Gerencia de Proyectos	Gerente de Proyectos	Gerente de Proyectos
DIEGO ANDRES RODRIGUEZ VELASCO	DACARTEC	Ingeniero Industrial Magister en BPM	Experto metodológico en BPM (consultor senior BPM)	Experto metodológico en BPM (consultor senior BPM)
JOSE ALVARO HINCAPIE	DACARTEC	Ingeniero de Sistemas, especialización en Procesos de Desarrollo de Software	Implementadores de procesos en la herramienta BPMS	implementador de procesos en la herramienta BPMS
CRISTHIAN ANDRES CUENCA TRUJILLO	DACARTEC	Ingeniero de Sistemas y Telemática, especialización en Procesos de Desarrollo de Software	Implementadores de procesos en la herramienta BPMS	implementador de procesos en la herramienta BPMS
DIANA PAOLA NEVA	DACARTEC	Ingeniera Industrial con Certificación ISTQB	Agente QA	Agente QA
CRISTIAN MUÑOZ	DACARTEC	Ingeniero en Telemática	Técnico de soporte	Técnico de soporte
ANAMARIA GOMEZ	DACARTEC	Ingeniera de Sistemas	Técnico de soporte	Técnico de soporte

Nota: *El ingeniero de infraestructura en la nube, será aprobado para el inicio de la ejecución del contrato.*

Apéndice C – Desglose del Precio de Contrato[9]

dacartec

Formulario PR-3 - Desglose de precio por actividad

Grupo de Actividades Fase):	**Descripción:**			
Etapa 0 + Iteración UNO: Modelado de los procesos	Etapa 0: Plan de Trabajo. • Incluyendo todos los entregables definidos por parte de Defensoría, es decir: • Plan de proyecto • Cronograma • Matriz de Riesgo • Presentación del equipo • Actas de seguimiento • Gobierno de proyecto • Plan de comunicaciones Iteración 1 (Incluye las Etapas 1 y Etapa 2 de la metodología sugerida por parte de Defensoría) • En esta etapa se identificarán • Actores principales (internos y externos) • Fases del proceso • Tareas del proceso • Reglas de negocio • KPI's del proceso • Políticas de seguridad • Reportes necesarios • Integraciones del proceso • Procesos actuales: estrategia de migración a la nueva solución **Ver más detalle en TEC-4**			
Componente del Precio	**Precios**			
	[Indicar moneda extranjera # 1]	***[Indicar moneda extranjera # 2]***	***[Indicar moneda extranjera # 3]***	**PESOS COLOMBIANOS**
Remuneración	Perfiles Involucrados: - Gerente de Proyecto / Dedicación: 100% - Experto metodológico en BPM (consultor senior BPM) / Dedicación: 100% - 2 implementadores de procesos en la herramienta BPMS / Dedicación: 100% - Agente QA / Dedicación: 100% - Ingeniero de infraestructura en la nube /			$182.542.017

[9] Cuando se utilice para trabajos de Suma Global, la información en esta Forma solo será utilizada para demostrar la base del cálculo del monto tope del Contrato e impuestos aplicables. Esta Forma no podrá ser utilizada para pagos bajo contratos de Suma Global.

dacartec

	Dedicación: 100%	
Gastos reembolsables		N/A
Total		$182.542.017
Iteración DOS: Refinamiento del proceso	*(Incluye las Etapas 3, la Etapa 4 y la Etapa 5 de la metodología sugerida por parte de Defensoría)* El objetivo de esta fase es el refinamiento y aceptación del proceso TO BE, mediante La presentación de un prototipo funcional. En esta iteración se simula la funcionalidad mediante la implementación de reglas de negocio y KPI's y se ejecuta el proceso funcionalmente tal y como se presentaría en la realidad, pero aún no están implementadas todas las integraciones. Se desarrollan las integraciones en paralelo y se testean Se lleva a cabo una simulación del proceso mediante las herramientas ofrecidas por parte de Ultimus a tal efecto para su optimización Se define el modelo de gobierno del proceso y la documentación del mismo Se complementa mediante un análisis de los recursos **Ver más detalle en TEC-4**	

Componente del Precio	**Precios**			
	[*Indicar moneda extranjera # 1*]	**[*Indicar moneda extranjera # 2*]**	**[*Indicar moneda extranjera # 3*]**	**[Indicar *moneda del país del Contratante*]**
Remuneración	Perfiles Involucrados: - Gerente de Proyecto / Dedicación: 100% - Experto metodológico en BPM (consultor senior BPM) / Dedicación: 100% - 2 implementadores de procesos en la herramienta BPMS / Dedicación: 100% - Agente QA / Dedicación: 100%			$255.558.824

	- Ingeniero de infraestructura en la nube / Dedicación: 100%	
Gastos reembolsables		N/A
Total		$255.558.824

Iteración TRES: Puesta en producción	*(Incluye la Etapa 6 de la metodología sugerida por parte de Defensoría)* El objetivo de esta fase es la aceptación del proceso TO BE y su puesta en producción, para lo que se realizan las siguientes actividades: • Se entrega y testea el proceso ya con las integraciones implementadas • Se llevan a cabo pruebas de carga y stress • Se ajustan posibles incidencias o cambios menores sobre pantallas o campos (no lógica de negocio) • Se refuerzan las capacitaciones al equipo de Defensoría y se llevan a cabo actividades de gestión del cambio • Se implementan los reportes y cuadros de mando con los KPI's de seguimiento • Se migran los procesos históricos • Se pasa a producción **Ver más detalle en TEC-4**			
Componente del Precio	**Precios**			
	[Indicar moneda extranjera # 1]	***[Indicar moneda extranjera # 2]***	***[Indicar moneda extranjera # 3]***	**[Indicar *moneda del país del Contratante*]**
Remuneración	Perfiles Involucrados: - Gerente de Proyecto / Dedicación: 100% - Experto metodológico en BPM (consultor senior BPM) / Dedicación: 100% - 2 implementadores de procesos en la herramienta BPMS / Dedicación: 100% - Agente QA / Dedicación: 100% - Ingeniero de infraestructura en la nube /			$292.067.227

dacartec

	Dedicación: 100%	
Gastos reembolsables		N/A
Total		$292.067.227

Iteración CUATRO: Estabilización, Apropiación y Garantía	*(Incluye la Etapa de estabilización y garantía que se establece en la metodología sugerida por parte de Defensoría)* El objetivo de esta fase es la estabilización del producto entregado en cuanto a resolución de bugs, así como apoyar en los procesos de apropiación de los nuevos flujos por parte de la entidad: • Soporte para resolución de bugs funcionales • Soporte para la resolución de incidencias con la infraestructura o afinamientos que se requieran • Soporte en la apropiación por parte de la entidad: • Mediante un refuerzo de capacitaciones en caso de ser requerido • Mediante el soporte al equipo de gobierno de los procesos en la estandarización de un modelo de soporte centrado en la mejora continua • Identificación de posibles evolutivos de la solución **Ver más detalle en TEC-4**			
Componente del Precio	**Precios**			
	[*Indicar moneda extranjera # 1*]	**[*Indicar moneda extranjera # 2*]**	**[*Indicar moneda extranjera # 3*]**	**[Indicar *moneda del país del Contratante*]**
Remuneración	**Mes 1 de la Iteración 4** Perfiles Involucrados: - Gerente de Proyecto / Dedicación: 100% - Experto metodológico en BPM (consultor senior BPM) / Dedicación: 100% - 2 implementadores de procesos en la herramienta BPMS / Dedicación: 100% - Agente QA / Dedicación: 100% - Ingeniero de infraestructura en la nube / Dedicación: 100% - 2 Técnicos de Soporte: 50%			SIN COSTO PARA LA ENTIDAD

dacartec

	Mes 2 al 3 de la Iteración 4 Perfiles Involucrados: - Gerente de Proyecto / Dedicación: 50% - Experto metodológico en BPM (consultor senior BPM) / Dedicación: 50% - 2 implementadores de procesos en la herramienta BPMS / Dedicación: 50% - Agente QA / Dedicación: 50% - Ingeniero de infraestructura en la nube / Dedicación: 50% - 2 Técnicos de Soporte: 50% **Mes 3 al 6 de la Iteración 4** Perfiles Involucrados: - Gerente de Proyecto / Dedicación: 50% - 2 Técnicos de Soporte: 50%	
Gastos reembolsables		N/A
Total		SIN COSTO PARA LA ENTIDAD

Remuneración (Tarifa de los Expertos/Honorarios)

Formulario PR-4 - Desglose por Remuneraciones16

Nombre17	Cargo18	Tarifa persona-mes19
Personal local		
FERNANDO SALCEDO	Gerente de Proyectos	$24.070.799
DIEGO ANDRES RODRIGUEZ VELASCO	Experto metodológico en BPM (consultor senior BPM)	$29.396.883
JOSE HINCAPIE	Implementadores de procesos en la herramienta BPMS	$20.811.692
CRISTHIAN ANDRES CUENCA TRUJILLO	Implementadores de procesos en la herramienta BPMS	$20.811.692
DIANA PAOLA NEVA	Agente QA	$11.653.083
ANDREY LOPEZ APONTE	Ingeniero de infraestructura en la nube	$19.785.883
CRISTIAN MUÑOZ	Técnicos de soporte	$9.312.726
ANA GOMEZ	Técnicos de soporte	$9.297.620

Nota 1: Se incluye este cuadro como referencia de las tarifas persona-mes presentadas por el contratista; no obstante, el ingeniero de infraestructura en la nube será reemplazado para el inicio de la ejecución contractual, de conformidad con la evaluación y posterior negociación de la minuta del contrato.

Nota 2: El consultor no presenta Gastos Reembolsables.