Pública

223100-29 Estudios y documentos previos modalidades de selección, licitación pública, selección abreviada y concurso de méritos

A continuación se estructura el estudio de conveniencia y oportunidad del contrato y su adecuación a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH), al Plan de Desarrollo del Distrito Capital, plan de inversión, plan indicativo, plan de gestión, plan anual de adquisiciones, el presupuesto de la SDH y la ley de apropiaciones y demás especificaciones que se registran a continuación: conforme con lo previsto en los numerales 7 y 12 del artículo 25 (modificado por el art. 87 de la ley 1474 de 2011) y numeral 1 del artículo 30 de la Ley 80/93; los artículos 2.2.1.1.1.6.1 2.2.1.1.1.6.2., Artículo 2.2.1.1.1.6.3 y 2.2.1.1.2.1.1. del Decreto 1082 de 2015, para adelantar un proceso de selección y la consecuente celebración del contrato requerido.

1. ANÁLISIS SOBRE LA CONVENIENCIA DE REALIZAR LA CONTRATACIÓN Y LA DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE LA ENTIDAD ESTATAL PRETENDE SATISFACER CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

Para la Secretaría Distrital de Hacienda es conveniente la celebración de un contrato con el objeto abajo registrado, porque: Por medio del Acuerdo 927 de 2024 se adopta el Plan de Desarrollo 2024-2027 “Bogotá Camina Segura”, el cual definió cinco objetivos estratégicos y en específico, el No. 5 “Bogotá Confía en su Gobierno” establece la necesidad de generar acciones para propiciar una ciudad pujante, en la que se quiera vivir, con un Gobierno que atienda las necesidades, garantice los derechos de las personas y brinde un servicio amable, ágil y oportuno en todo el territorio, con un gasto eficiente. Pero lo más importante es tener entidades en las que la ciudadanía crea y confíe. Para el logro de este propósito, de manera puntual se definió un mandato a cinco sectores que en especial, deben trabajar articuladamente para generar las condiciones que lleven a su cumplimiento: Gobierno, Gestión Pública, Gestión Jurídica, Planeación y Hacienda.

Es así, como la Secretaria Distrital de Hacienda cuenta dentro del Plan de Desarrollo Distrital-PDD tres grandes metas para aportar a su cumplimiento:

1. Recaudar $63,78 billones de pesos constantes de 2024 en ingresos tributarios para el período 2024-2027.

2. Alcanzar 78 punto(s) en el índice de satisfacción frente a los trámites que presta la Secretaría Distrital de Hacienda.

Estas metas hacen parte del programa 38 del PDD “Gestión eficiente de los ingresos y gastos enfocados en la confianza ciudadana”, que para la SDH se concretan a través de del proyecto de inversión 7986 “Mejoramiento de los Ingresos Tributarios en Bogotá”. Asimismo, del Programa 39. “Camino hacia una democracia deliberativa con un gobierno cercano a la gente y con participación ciudadana”, con el proyecto de inversión 8067 “Fortalecimiento de la experiencia ciudadana con los servicios de la Secretaria Distrital de Hacienda Bogotá D.C.”, todas ellas del objetivo 5 “Bogotá confía en su gobierno”

Para dar cumplimiento a lo anterior, los cinco sectores anteriormente mencionados, deben garantizar acciones que contribuyan a la prestación de servicios amables, ágiles y oportunos que resuelvan en el día a día de los ciudadanos.
Atendiendo a estos grandes retos asociados al relacionamiento y a la atención de la ciudadanía, desde la SDH se hizo necesario establecer un nuevo modelo de servicio que permitiera ofrecer un servicio integral y de excelencia.

De acuerdo con lo anterior, la Entidad replanteó en 2024 el modelo de relacionamiento para fortalecer la experiencia ciudadana por medio de una atención unificada que garantiza no sólo la centralización de la información, la potenciación y productividad del equipo, sino que también se integra fluidamente con otras herramientas, automatiza procesos y garantiza la seguridad de los datos, todo lo anterior, con el objetivo de aumentar la confianza, el nivel de satisfacción en la atención y la credibilidad de la ciudadanía. Este modelo de relacionamiento aplica 5 pilares así:

1. Fortalecimiento de la Atención Presencial: con más asesores de servicio disponibles en las ventanillas de la RED CADE, el despliegue por primera vez de 2 centros de atención especializada para la atención de contribuyentes y 5 móviles de servicio SDH, fortaleciendo la presencia en territorio.

2. Implementación de Back Office resolutivo: Este equipo realiza el apoyo a la gestión de correspondencia, respuesta en los canales presenciales virtuales y gestión escrita ciudadana bajo modalidad exprés previamente identificada.

3. Especialización del servicio: A través de un proveedor de servicios especializado - BPO (Business Process Outsourcing) que garantice la continuidad en la prestación del servicio tanto en la primera atención como en la que se soporta detrás de ella (Front y Back) elevando los niveles de atención y servicio para mejorar la experiencia ciudadana.

4. Apoyo Tecnológico con I.A.: Incluye la estrategia de omnicanalidad virtual para tener vista 360 del contribuyente con apoyo de Inteligencia Artificial (Copilot y ChatBOT).

5. Lenguaje Claro: Intervención en comunicaciones masivas y plantillas con lenguaje sencillo para facilitar el entendimiento de temas tributarios por parte de los contribuyentes (micrositio NNAJ, Grupos Étnicos y Lengua de Señas).

De esta manera, desde diciembre de 2024, la Secretaría ha contado con un tercero especializado que ha operado el Modelo de Servicio vigente, el cual, actualmente se encuentra estabilizado con base en los pilares y componentes estratégicos y operativos definidos por la Entidad, razón por la cual resulta de vital importancia garantizar la continuidad del servicio sin suspensiones o alteraciones.

Es por ello que para mantener la estabilización del modelo de servicio, la entidad requiere la contratación de servicios especializados para la operación de los canales de atención presenciales y no presenciales dispuestos para ofrecer una experiencia de servicio y proveer el soporte logístico, técnico y tecnológico para robustecer las labores que conllevan a formar, informar e incentivar a la ciudadanía en torno a la realidad tributaria y sus principios, en el marco de la estrategia de educación tributaria y de servicio.
De esta manera y con el fin de atender los volúmenes de demanda de servicio, los cuales han crecido un 21% pasando de 492.401 del 2024 a 595.754 en 2025 en todos los canales de atención por parte de los ciudadanos y contribuyentes, y de acuerdo con los planes operativos de gestión de las áreas misionales, se ha identificado la necesidad de robustecer este modelo a través de la unificación de las necesidades y de los recursos que se manejan en la entidad con dicho propósito (por fuente de gasto asociado a funcionamiento e inversión).
Los dos componentes del modelo que se propone integrar se describen a continuación:

1. OPERACIÓN CENTROS DE EXPERIENCIA, PUNTOS EN RED CADE Y CANALES DE ATENCIÓN

El proveedor debe ofrecer los servicios de atención para brindar información del portafolio de trámites y servicios de la Secretaria Distrital de Hacienda en el canal presencial, canales virtuales, telefónicos inbound y outbound y por medio del back office, para la gestión de las PQRSD recibidas por medio de correspondencia- CRM y el canal Bogotá te Escucha y demás que requiera la entidad, para satisfacer así la demanda ciudadana por medio de estas estrategias de mejoramiento del relacionamiento con el ciudadano.

2. SOPORTE LOGISTICO

El proveedor también debe proveer el soporte logístico, técnico y tecnológico que permita de forma integral robustecer las labores que conllevan a formar, informar e incentivar a la ciudadanía en torno a la realidad tributaria y sus principios, en el marco de la estrategia de educación tributaria, de recaudo y de servicio.

Para poder cumplir con los objetivos que se ha trazado la entidad de manera estratégica se han definido las especificaciones técnicas mínimas requeridas se encuentran en el Anexo Técnico.

Adicionalmente se incluyen:
Anexo No. 1 Anexo Técnico
Anexo No. 2 Cantidad de contribuyentes atendidos en los diferentes canales
Anexo No.3 ANS Centros de Experiencia y Logístico
Anexo No. 4 Ponderación de Calidad

2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN:

La necesidad de la Secretaría Distrital de Hacienda que se pretende satisfacer con el presente contrato es: La prestación de los servicios objeto de la contratación los cuales contemplan:

1. Brindar el servicio en la red CADE, en los centros de experiencia de servicio de la Secretaría Distrital de Hacienda y en los puntos de atención que señale la entidad.

2. Disponer en los centros de experiencia de servicio a la ciudadanía: pantallas de alto contraste, calificadores de servicios, quioscos de autoatención, pantallas informativas, equipos de cómputo e impresoras, sistema de turnos avanzado.

3. Disponer de puntos de pago a través de acuerdos de corresponsalía bancaria, ventanillas extendidas de recaudo que implementen servicios de datafonía para el recaudo de impuestos distritales. Y otros medios de pago que defina la entidad, como tarjetas débito y crédito.

4. Disponer de puntos de autoatención a través de kioscos multifuncionales.

5. Proveer el personal especializado necesario para la atención y operación de las ventanillas de servicio, dispuestos en los puntos de atención de la red CADE.

6. Proveer el personal especializado, para apoyar la operación y procesos de respuesta de PQRS desde el BackOffice.

7. Proveer la operación de los canales no presenciales con personal especializado, de acuerdo con lo solicitado por la entidad.

8. Disponer el personal de apoyo y los instrumentos tecnológicos eficientes para el seguimiento, control, supervisión y generación de información estadística y de control.

9. Proveer las herramientas de tipificación, contactabilidad y analítica para todos los canales de atención de acuerdo con las especificaciones técnicas descritas en el presente anexo.

10. Disponer herramientas de Gestión del Cliente/Ciudadano, para mantener un registro individualizado y caracterizado de los servicios o requerimientos presentados por cada persona Natural o Jurídica de forma que se genere una trazabilidad en la atención particular.

11.Brindar el soporte logístico suministrando los medios necesarios para el desarrollo de los servicios contratados, que garanticen la atención en territorio con las actividades programadas.

3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR, CON SUS ESPECIFICACIONES, LAS AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS REQUERIDOS PARA SU EJECUCIÓN, Y CUANDO EL CONTRATO INCLUYE DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN, LOS DOCUMENTOS TÉCNICOS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO:

3.1. OBJETO

Prestar servicios especializados para ejecutar el modelo de servicio de la Secretaria Distrital de Hacienda a través de la operación de los canales de atención presenciales y no presenciales dispuestos para ofrecer una experiencia de servicio y proveer el soporte logístico, técnico y tecnológico para robustecer las labores que conllevan a formar, informar e incentivar a la ciudadanía en torno a la realidad tributaria y sus principios, en el marco de la estrategia de educación tributaria y de servicio.

3.2. ALCANCE DEL OBJETO:

1. La prestación de los servicios objeto de la contratación tiene el siguiente alcance:
2. Brindar el servicio en la red CADE, en los centros de experiencia de servicio de la Secretaría Distrital de Hacienda y en los puntos de atención que señale la entidad.
3. Disponer en los centros de experiencia de servicio a la ciudadanía: pantallas de alto contraste, calificadores de servicios, quioscos de autoatención, pantallas informativas, equipos de cómputo e impresoras, sistema de turnos avanzado.
4. Disponer de puntos de pago a través de acuerdos de corresponsalía bancaria, ventanillas extendidas de recaudo que implementen servicios de datafonía para el recaudo de impuestos distritales. Y otros medios de pago que defina la entidad, como tarjetas débito y crédito.
5. Disponer de puntos de autoatención a través de kioscos multifuncionales.
6. Proveer el personal especializado necesario para la atención y operación de las ventanillas de servicio, dispuestos en los puntos de atención de la red CADE.
7. Proveer el personal especializado, para apoyar la operación y procesos de respuesta de PQRS desde el BackOffice.
8. Proveer la operación de los canales no presenciales con personal especializado<(>,<)> de acuerdo con lo solicitado por la entidad.
9. Disponer el personal de apoyo y los instrumentos tecnológicos eficientes para el seguimiento, control, supervisión y generación de información estadística y de control.

10. Proveer las herramientas de tipificación, contactabilidad y analítica para todos los canales de atención de acuerdo con las especificaciones técnicas descritas en el presente anexo.
11. Disponer herramientas de Gestión del Cliente/Ciudadano, para mantener un registro individualizado y caracterizado de los servicios o requerimientos presentados por cada persona Natural o Jurídica de forma que se genere una trazabilidad en la atención particular.
12. Brindar el soporte logístico suministrando los medios necesarios para el desarrollo de los servicios contratados, que garanticen la atención en territorio con las actividades programadas.
13. Brindar el soporte técnico realizando la asesoría a la ciudadanía y contribuyentes, con personal suministrado por el contratista, capacitado en conocimientos tributarios generales para la orientación y uso de herramientas dispuestas por la Secretaría Distrital de Hacienda para el servicio y cumplimiento de obligaciones tributarias.
14. Brindar el soporte tecnológico y mantener asistencia o soporte de primer nivel a las herramientas informáticas, garantizando conexión a internet y la operatividad/administración del software o los aplicativos suministrados para la prestación de los servicios contratados.
15. El contratista deberá dentro del marco de sus servicios de omnicanalidad incorporar campañas outbound dentro del alcance de la oferta y portafolio de la Secretaría Distrital de Hacienda hacia el contribuyente.

3.3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:
Las especificaciones técnicas mínimas requeridas se encuentran en el Anexo No. 1 Anexo Técnico.

3.4. PLAZO:
Sec. Distrital de Hacienda : 10 Mes(es) 10 Mes(es) y/o hasta agotar recursos, lo primero que ocurra, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de las garantías y la expedición del registro presupuestal.

3.5. PRESUPUESTO ESTIMADO:
El presupuesto estimado del presente proceso, incluidos costos directos e indirectos, impuestos, tasas y contribuciones de carácter nacional y/o distrital, es la suma de: TREINTA Y UN MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y SEIS MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y TRES MIL SETECIENTOS VEINTITRES PESOS M/CTE($ 31.946.573.723)

3.6. FORMA DE PAGO:
La Secretaría Distrital de Hacienda efectuará los pagos en pesos colombianos, de la siguiente manera:

Los pagos serán mensuales previa revisión de los servicios recibidos a satisfacción y se efectuarán dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la radicación en la Subdirección Administrativa y Financiera de la certificación de cumplimiento a satisfacción del objeto y obligaciones, expedida por el supervisor del contrato, acompañada de los respectivos recibos de pago por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral en Salud y Pensión, aportes parafiscales: Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda.

Los pagos se efectuarán a través del sistema SAP en la cuenta de ahorros o corriente de la entidad financiera que indique el contratista, de la cual sea titular éste. Sin perjuicio de lo anterior, queda entendido que la forma de pago supone la presentación real y efectiva de la contraprestación pactada.

El proveedor deberá entregar la facturación del servicio e informe de actividades.

Si las facturas no se han elaborado correctamente o no acompañan de los documentos requeridos para el pago, el término para este solo empezará a contarse desde que se presenten en forma o se haya aportado el último documento. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del contratista y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Los pagos se efectuarán dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la radicación en la Subdirección Financiera de la certificación de cumplimiento a satisfacción del objeto y obligaciones, expedida por el supervisor/interventor del contrato, acompañada de los respectivos recibos de pago por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral en Salud, Pensión, ARL y aportes parafiscales: Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda.

Si la factura o cuenta de cobro, cuando haya lugar, no ha sido correctamente elaborada o no se acompañan de los documentos requeridos para el pago, el término para éste solamente empezará a contarse desde la fecha en que se presenten en debida forma o se haya aportado el último de los documentos. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del Contratista y no tendrán por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Los pagos se efectuarán a través del sistema SAP en la cuenta de ahorros o corriente de la entidad financiera que indique el contratista, de la cual sea titular éste. Sin perjuicio de lo anterior queda entendido que la forma de pago supone la prestación real y efectiva de la contraprestación pactada.

3.7. SITIO DE ENTREGA
Instalaciones del Contratista y de la Entidad

3.8. CLÁUSULAS SANCIONATORIAS Y COSTOS A CARGO DEL CONTRATISTA:
El proponente deberá tener en cuenta que el contrato incluirá cláusula de multas, cláusula penal pecuniaria, cláusulas excepcionales (si hay lugar a ellas). Igualmente, deberá asumir los costos de expedición de la garantía única y la póliza de responsabilidad civil extracontractual, esta última en caso de que se exija, así como todos los impuestos, tasas y contribuciones del orden nacional y distrital que gravan los contratos estatales.

3.9 OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:

1. Acatar la Constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital, y demás disposiciones pertinentes.
2. Prestar el servicio objeto del presente contrato con estricto cumplimiento de las especificaciones técnicas exigidas en el anexo técnico, así como en la propuesta presentada.
3. Cumplir con las condiciones técnicas, jurídicas, económicas, financieras y comerciales presentadas en la propuesta.
4. Dar cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social., salud, pensiones , aportes parafiscales, cuando haya lugar, riesgos laborales y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, conforme lo establecido por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 828 de 2003, la Ley 1122 de 2007,ley 1562 de 2012, Decreto 1703 de 2002, Decreto 510 del 5 de marzo de 2003 , artículo 23 de la ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012 y demás normas que las adicionen, complementen o modifiquen.
5. Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del contrato electrónico, constituir las garantías pactadas en el mismo.

6. Garantizar la calidad de los servicios contratados y responder por ello.
7. Colaborar con la entidad contratante para que el objeto contratado se cumpla y que este sea el de mejor calidad.
8. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilaciones y entrabamiento que pudieran presentarse.
9. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, al supervisor del contrato.
10. Guardar total reserva de la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades obtenga. Esta es de propiedad de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. y sólo salvo expreso requerimiento de autoridad competente podrá ser divulgada.
11. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato le imparta la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C por conducto del supervisor del contrato.
12. Presentar cuando sean requeridos los comprobantes de afiliación y pago de los aportes a los sistemas de salud y pensión del personal destinado a la prestación del servicio junto con el comprobante de pago del subsidio familiar y la afiliación a la A.R.L.
13. Acreditar para cada uno de los pagos que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al sistema de seguridad social integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación familiar, cuando corresponda y allegar certificación expedida por el revisor fiscal o representante legal, según sea el caso, de acuerdo con lo ordenado en el artículo 50 de la ley 789 del 27 de diciembre de 2002 y demás normas concordantes.
14. Responder por la conservación, el uso adecuado, deterioro o pérdida de los elementos que le sean entregados por la entidad para la ejecución del contrato (si es del caso)
15. En cumplimiento de la Directiva Distrital No. 003 de 2012 el contratista se obliga a: a) Velar por el respeto de los derechos constitucionales y laborales de los trabajadores que utilice para la ejecución del contrato, para lo cual, eliminará formas de contratación lesivas para los derechos laborales de los trabajadores. b) Velar por el respeto de la legislación laboral vigente e incentivar la mejor oferta laboral y prestacional que garantice el acceso a mejores oportunidades de trabajo. El incumplimiento de las obligaciones contractuales incluidas en el presente numeral ocasionará el inicio de procesos sancionatorios, conforme con la normatividad vigente, esto es, la imposición de multas o la declaratoria de incumplimiento haciendo efectiva la cláusula penal pecuniaria, si es del caso.
16. Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Circular No. 1 de 2011 expedida por el Alcalde Mayor de Bogotá D.C., en el sentido de no contratar a menores de edad<(>,<)> en cumplimiento de los pactos, convenios y convenciones internacionales ratificados por Colombia, según lo establece la Constitución Política de 1991 y demás normas vigentes sobre la materia, en particular aquellas que consagran los derechos de los niños.
17. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. a través del supervisor acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
18. Dar cumplimiento estricto a los lineamientos y directrices que están establecidos en el Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, así como a los procedimientos, guías y formatos del sistema de gestión ambiental de la entidad, y dará cumplimiento a toda normatividad ambiental, forestal y sanitaria que corresponda a la naturaleza del presente contrato. El contratista debe conocer e implementar en el presente contrato la normatividad ambiental aplicable. El PIGA puede ser consultado en el siguiente enlace: Sistema de Gestión Ambiental (SGA-PIGA) de la SDH.
19. Dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5º del Decreto Distrital 332 de 2020, en el sentido de: a) Prevenir el abuso y el acoso sexual, así como promover su denuncia, y de las demás violencias basadas en género en el marco de la ejecución

del contrato, y b) hacer un uso no sexista del lenguaje escrito, visual y audiovisual, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Distrital 381 de 2009.
20. Las demás obligaciones que sean del carácter de la prestación de los servicios contratados.

3.10. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATISTA:

1. Asumir todos los gastos que demande la ejecución del servicio, los cuales deberán estar incluidos en el valor de la oferta.
2. El contratista deberá presentar al inicio de la ejecución un plan de trabajo que se debe aprobar por la supervisión del contrato, así como los indicadores para la medición para cada servicio y la descripción de la operación por cada uno de los canales de atención.
3. El contratista debe disponer según la propuesta de:
Servicios integrales para atención que permita a los ciudadanos encontrar una oferta institucional de servicios y herramientas con las que pueda interactuar, recibir atención y solución a sus requerimientos. Soporte a la atención del canal escrito (a través del Back Office), atención canal virtual, video llamada, video llamada en lenguaje de señas, agendamiento, oficina virtual. Servicios adicionales de: envío SMS, campañas Mailing certificado, autenticado o equivalente. Formularios WEB, estadísticas e Informes. Back Office- y front office Para respuesta a PQRS.
4. El contratista debe realizar las actualizaciones de los servicios y desarrollos tecnológicos que se requieran durante la ejecución del contrato y que sean inherentes a la operación sin costo, garantizando la interacción con los sistemas de la Secretaría Distrital de Hacienda, presentando un plan de trabajo al inicio y para el cual debe implementar metodologías agiles de desarrollo de software.
5. El contratista debe garantizar la disponibilidad del personal en cantidad como en conocimientos (capacitaciones y entrenamientos del portafolio de trámites y servicios y campañas de la Secretaría Distrital de Hacienda) que se requiera de acuerdo con el dimensionamiento de la operación, perfiles requeridos para la adecuada prestación de los servicios, en el horario establecido por la entidad.
6. Cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), establecidos en el anexo técnico, los cuales estarán sujetos también al presupuesto estimado y destinado para el desarrollo del contrato.
7. Reportar y presentar informe mensual, relacionado con las encuestas de satisfacción por canal de atención y general de satisfacción (las fechas de encuestas, se realizan de acuerdo con lo acordado con la SDH), que evidencie las medidas tomadas para mejorar el porcentaje de satisfacción del ciudadano cuando sea inferior al 88% sin generar un costo adicional para la Secretaría Distrital de Hacienda, así mismo dar cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio.
8. Disponer de una herramienta que registre y administre la información generada por la operación y/o que permita generar los reportes e informes (Reportes de la Operación, Reportes Estadísticos Consolidados), para retroalimentar resultados, además su visualización en tiempo real, establecidos por la secretaria de hacienda.
9. El contratista deberá entregar usuarios de acceso a la SHD para efectos de monitoreo en linea de la operación y de cada uno de los canales. (acceso a las llamadas en tiempo real, acceso al software de reportería de tráfico diario).
10. El contratista deberá generar los mecanismos técnicos necesarios para identificar las atenciones o interacciones de un contribuyente por los canales que atiende en el marco de este contrato y de esta forma realizar una vista 360° sobre las atenciones en el marco de la omnicanalidad de las atenciones a los ciudadanos dentro de lo que su alcance permita y que lleve a una mejor experiencia de servicio.
11. Asumir todos los gastos que demande la ejecución del servicio, los cuales deberán estar incluidos en el valor de la oferta.
12. En el espacio físico dispuesto por el contratista para ejecutar los servicios de omnicanalidad, se debe destinar hasta tres puestos de trabajo para la supervisión.

13. Reemplazar cualquier tipo de recurso técnico, físico y/o humano que, por falla, daño, ausencia, quejas reiteradas de los participantes o pérdida, no permitan el adecuado desarrollo de los servicios contratados. La seguridad de los elementos estará a cargo del contratista, quien asume todos los riesgos que esto conlleva como son: daños, hurto, entre otros.
14. Tramitar ante las autoridades correspondientes todos los permisos para la realización de las actividades propuestas, así como formular e implementar según sea el caso, un plan de contingencia aprobado por el supervisor del contrato para superar los problemas técnicos, físicos y/o humanos, a fin de asegurar la prestación de los servicios contratados.
15. Participar en las reuniones que se programen para el seguimiento de la ejecución del contrato, mensualmente y/o cuando sea requerido, suscribiendo las respectivas actas, respondiendo a los requerimientos formulados y velando por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, con la finalidad de asegurar la correcta ejecución del contrato.
16. Asumir la actividad fallida por razones atribuibles a la inadecuada adopción de las condiciones y características definidas en el Anexo Técnico. El reemplazo de la actividad fallida se hará sin costo adicional o en su defecto se entenderá como actividad no realizada.

Se entiende por actividad fallida aquella en la cual:

- No se cuenta como mínimo con el 90% del recurso humano acordado para la prestación del servicio.

- Se presente personal en condiciones no aptas para prestar el servicio (inadecuada presentación personal, bajo la influencia de sustancias alucinógenas, estimulantes o en estado de embriaguez).

- Se presente el personal por fuera de los horarios de operación descritos en el Anexo Técnico para la prestación del servicio y/o se ausente de los puestos de trabajo sin permiso o motivo justificado;

- Evidencia de un maltrato o trato grosero a la ciudadanía durante la prestación del servicio.

- No se cumpla con las especificaciones logísticas, técnicas y tecnológicas, según verificación constatada por la supervisión.

- Falla técnica en la plataforma tecnológica para los servicios contratados, por más de 30 minutos.

- La plataforma tecnológica contratada deberá garantizar un tiempo mínimo de disponibilidad en línea del 95%, conforme a las características funcionales establecidas para dicha plataforma.

17. Suministrar de manera inmediata soporte técnico si se presenta cualquier falla en la prestación de los servicios contratados.
18. Mensualmente la supervisión realizará un comité operativo de seguimiento, en el cual el contratista deberá presentar un informe que contenga los siguientes puntos:

- Cumplimiento de las obligaciones.
- Actividades.
- Estadísticas de los servicios.
- Indicadores de gestión.
- Dimensionamiento del personal en cada canal u servicio.
- Material fotográfico de ser requerido.

- Gestión operativa por cada canal de atención.
- Resultados de mediciones de calidad por asesor
- La información adicional que sea requerida por la entidad.
- Presentar recomendaciones de mejora por cada uno de los canales.

19. Para efectos de pagos y seguimiento el contratista deberá presentar un informe mensual consolidado de todos los servicios prestados.
20. El contratista se obliga cumplir a nivel legal todas las condiciones para la correcta prestación del servicio y adherirse en especial a las normas, políticas y procedimientos en materia de seguridad de la información, confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades teniendo en cuenta la Resolución SDH-172 ” por la cual se adopta la política de seguridad de la información y seguridad digital de la Secretaría Distrital de Hacienda” junto con la Resolución SDH 246 “Por la cual se adopta la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría Distrital de Hacienda” la aplicabilidad de la norma ISO/IEC 27001 frente a la protección de datos, la norma ISO 22301-2019 en cuanto continuidad de negocio, las buenas prácticas relacionadas en la ley 43 de 1990 en conjunto con la aplicabilidad de las normas NIA relacionadas con auditoria del servicio, la aplicabilidad de la Ley 1581 de 2012 que dicta disposiciones generales para la protección de datos personales y la ley 1279 del 2019 que crea un bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos”
21. La información gestionada en los servicios contenidos en el Anexo Técnico es propiedad de la Secretaría Distrital de Hacienda y deberá ser gestionada con criterios de reserva y seguridad conforme Resolución SDH-172” por la cual se adopta la política de seguridad de la información y seguridad digital de la Secretaría Distrital de Hacienda” junto con la Resolución SDH 246 “Por la cual se adopta la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría Distrital de Hacienda”. Así mismo, deberá ser entregada al funcionario designado por la supervisión del contrato y por los mecanismos autorizados, cuando así se solicite. Para el cumplimiento de esta obligación se suscribirá anexo de acuerdo de confidencialidad entre las partes una vez adjudicado el proceso.
22. Los equipos de cómputo junto con todos los licenciamientos de software correspondientes que soportan la operación serán suministrados por el contratista garantizando el buen funcionamiento de estos. De igual forma deberán cumplir con las buenas prácticas de seguridad informática.
23. En cuanto a la seguridad y tratamiento de la información se considera que el contratista debe:

- Mantener la confidencialidad de la información y protección de datos personales. El operador debe certificar que mantiene estricta reserva y confidencialidad sobre la información que conozca por causa o con ocasión del contrato. Así mismo, debe dar cumplimiento

- Informar su conformidad y acatamiento con lo establecido en la Resolución 000246 del 06 de julio de 2022 “Por la cual se adopta la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría de Hacienda Distrital” y demás normas que la adicionen o modifiquen

- Informar a la SDH sobre incidentes que comprometan los datos personales en un plazo no mayor a 5 días hábiles de detectado el incidente. (este plazo tiene su origen en que la ley establece un plazo de 10 días hábiles para que la SDH reporte a la Superintendencia de Industria y Comercio los incidentes detectados).

- Posibilidad y autonomía de la SDH a realizar visitas de auditoría a los procesos propios del contratista, en los cuales se haga tratamiento de datos personales, estas visitas pueden ser realizadas directamente por la SDH o por un tercero que actúe en representación de la SDH, antes o durante la prestación del servicio.

- Realizar un proceso estándar de borrado seguro en todos aquellos equipos de cómputo en los cuales se almacena la información involucrada en el servicio, una vez que el servicio ha finalizado.

- El borrado seguro "es un método de borrado de archivos basado en software cuya función es sobrescribir los datos con el propósito de destruir completamente todos los datos electrónicos que residen en una unidad de disco duro u otros medios de almacenamiento.

- El borrado seguro busca la eliminación permanente de los datos, por lo que va más allá de los comandos básicos de eliminación de archivos, que sólo eliminan los punteros a los sectores de disco que contienen los datos, haciendo posible la recuperación de datos con herramientas de software comunes"

- El contratista utilizará para esta actividad una herramienta de software de su predilección y antes de proceder con el borrado masivo en los equipos, realizará un piloto de borrado con la presencia de personal técnico del área de seguridad de la informaciónde de la SDH, el cual será citado con una semana de anticipación y en la citación se informará la herramienta a usar y la parametrización que se aplicará en el proceso.

- Acreditar que cuenta con un proceso de análisis y gestión de riesgos de seguridad de la información que abarque el servicio ofrecido mediante un documento formal que establezca la política de gestión de riesgos de la empresa, acompañado de un documento interno que describa las actividades y responsabilidades que la empresa establece para la gestión de riesgos.

- Inclusión en los contratos de sus colaboradores, contratistas y subcontratistas de cláusulas de cumplimiento de las políticas de seguridad de la SDH y del prestador del servicio.

- Comprometerse con la SDH a la implementación de las medidas de seguridad de tipo técnico y administrativo que establezca la entidad, para proteger la información en tránsito, así como en los repositorios y plataforma tecnológicas usadas por el prestador del servicio y sus subcontratistas.

- Establecer procedimientos que cuenten con trazabilidad y posibilidad de auditoría por parte de la SDH para la destrucción de información y documentos físicos cuando aplique.

24. Una vez suscrita el acta de inicio, la supervisión coordinará con el contratista la realización de las siguientes actividades que contemplan los plazos máximos para la disposición de cada uno de los servicios contratados:

*Reunión de inicio de la ejecución del contrato, Hasta 5 días hábiles.
*Presentación del equipo de trabajo Socialización de la documentación contractual definición de canales de comunicación entre la supervisión y el contratista.
*Inducción al personal del contratista, Hasta 10 días hábiles Servicio al contribuyente.
* Manejo de herramientas de la página web de la entidad
*Elementos fundamentales relacionados con los impuestos que administra la entidad.

25. Vincular para la ejecución del contrato a mujeres en un porcentaje mínimo del 50%, priorizando para ello factores que acentúan su vulnerabilidad como la condición de víctima del conflicto armado, las discapacidades, ser mujer jefa de hogar, entre otras, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Distrital 332 de 2020, modificado mediante Decreto 634 de 2024. La vinculación debe garantizar la plena observancia de las normas laborales o contractuales aplicables.
Así mismo, el contratista durante la ejecución del contrato debe allegar de manera semestral un documento por medio del cual manifieste bajo la gravedad de juramento que ha realizado la contratación de que trata el presente numeral en el porcentaje aquí indicado. Este documento debe encontrarse suscrito por el contratista persona natural, o por el representante legal del contratista (cuando se trate de persona jurídica o consorcio o unión temporal) y el revisor fiscal, este último cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley.
Nota: Para todo el personal a contratar el valor de los costos que se causen por las reformas a la legislación laboral o de seguridad social en salud o pensiones, se encuentran incluidos en el valor ofertado por el contratista, razón por la cual, serán asumidos por el mismo.
26. Dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5o del Decreto Distrital 332 de 2020, en el sentido de: a) Prevenir el abuso y el acoso sexual, así como promover su denuncia, y de las demás violencias basadas en género en el marco de la ejecución del contrato, y b) hacer un uso no sexista del lenguaje escrito, visual y audiovisual, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Distrital 381 de 2009.
27. Acreditar dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha de inicio del contrato, que tiene domicilio, sucursal, agencia o establecimiento de comercio en la ciudad de Bogotá D.C., conforme con las reglas del Código de Comercio y demás normas que regulan la materia, para lo cual, el contratista debe allegar el certificado de Existencia y Representación Legal o el Certificado de Inscripción en el Registro Mercantil, según sea el caso, en donde se refleje la correspondiente inscripción. En caso de que el contratista sea un consorcio o unión temporal, el integrante con mayor participación deberá tener domicilio en Bogotá.
28. Participación, debe acreditar el anterior requisito. La entidad contratante, a través del supervisor asignado, podrán realizar una visita a las instalaciones registradas como domicilio del contratista, o a la sucursal, agencia o establecimiento de comercio, según corresponda.
29. En el evento de requerir por parte de la entidad y conforme a las necesidades que se presentan para realizar las campañas de gestión tributaria, servicios o bienes diferentes a los incluidos en el presente proceso, el contratista debe presentar por lo menos tres (3) cotizaciones de proveedores legalmente constituidos, con precios promedio del mercado. El supervisor del contrato aprobará la cotización más favorable, garantizando la eficiencia, eficacia y oportunidad del servicio o bien requerido; si lo considera necesario, el supervisor podrá solicitar una cuarta cotización para la selección del proveedor, la cual deberá ser atendida por el contratista si esta es más favorable para la Entidad.
30. Realizar la custodia y guarda en condiciones óptimas del material que produzca el contratista o el que sea entregado por parte de la Secretaría Distrital de Hacienda.
31. Custodiar, guardar y realizar la devolución de los materiales que sean de propiedad de la Secretaría Distrital de Hacienda una vez finalizado el contrato.
32. Cumplir con la oferta comercial presentada a la Secretaría Distrital de Hacienda.
33. Acatar las disposiciones legales referidas a las prohibiciones, inhabilidades, incompatibilidades y conflicto de intereses
34. Cumplir durante el plazo de ejecución del contrato con los preceptos legales contenidos en la Ley 361 de 1997 y Ley 1618 de 2013 y demás normas que la reglamenten o adicionen, en temas de accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas. Adicionalmente deberá cumplir con la normatividad relacionada con seguridad industrial y salud en el trabajo.

35. Realizar los inventarios, verificación del estado del inmueble y cantidad de los bienes muebles, dentro del quinto (5º) día hábil anterior al vencimiento del plazo de ejecución del contrato. El documento correspondiente, previa constatación y firma por parte del supervisor, hará parte integral del acta de devolución del inmueble y bienes muebles arrendados.
36. La adecuación, disposición, modificación o ajustes de las estaciones de trabajo, áreas de servicio, sala de espera y accesos, serán adoptadas de mutuo acuerdo por las partes y ejecutadas por el personal. Dichas actividades serán solicitadas únicamente por la Supervisión del contrato.
37. Las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, de las condiciones enunciadas en las especificaciones técnicas y en general todas las que se desprendan de la ejecución de este.
38. Garantizar la asistencia a la inducción y a las capacitaciones del cien (100%) del personal dispuesto para la ejecución del contrato.
39. Realizar las actividades de transporte, montaje y desmontaje de los elementos solicitados por la entidad para la prestación los servicios contratados, el montaje deberá estar dispuesto, mínimo con una hora de antelación a la realización de la actividad, con el fin de chequear y sortear imprevistos y/o pormenores.40. Coordinar con el supervisor del contrato todos los servicios contratados para la ejecución de programas, campañas, conversatorios, operativos, talleres, jornadas de formación, charlas tributarias, ferias presenciales, ferias virtuales según características mínimas descritas en el Anexo Técnico, cumpliendo con todas las condiciones de distribución y transporte en los casos que se requiera.
41. Reemplazar cualquier tipo de recurso técnico, físico y/o humano que, por falla, daño, ausencia, quejas reiteradas de los participantes o pérdida, no permitan el adecuado desarrollo de los servicios contratados. La seguridad de los elementos estará a cargo del contratista, quien asume todos los riesgos que esto conlleva, tales como daños, hurto o extravío, entre otros.
42. Tramitar ante las autoridades correspondientes todos los permisos para la realización de las actividades propuestas, así como formular e implementar según sea el caso, un plan de contingencia aprobado por el supervisor del contrato para superar los problemas técnicos, físicos y/o humanos, a fin de asegurar la prestación de los servicios contratados.
43. Participar en las reuniones que se programen para el seguimiento de la ejecución del contrato, mensualmente y/o cuando sea requerido, suscribiendo las respectivas actas, respondiendo a los requerimientos formulados y velando por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, con la finalidad de asegurar la correcta ejecución del contrato.
44. Suministrar de manera inmediata soporte técnico si se presenta cualquier falla en la prestación de los servicios contratados.
45. El contratista se obliga cumplir a nivel legal todas las condiciones para la correcta prestación del servicio y adherirse en especial a las normas, políticas y procedimientos en materia de seguridad de la información, teniendo en cuenta la Resolución SDH-172 “Por la cual se adopta la política de seguridad de la información y seguridad digital de la Secretaría Distrital de Hacienda” junto con la Resolución SDH-246 “Por la cual se adopta la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría Distrital de Hacienda” (las cuales se encuentran publicadas en la página web de la SDH www.haciendabogota.gov.co) la aplicabilidad de la norma ISO/IEC 27001 frente a la protección de datos, la norma ISO 22301-2019 en cuanto continuidad de negocio, las buenas prácticas relacionadas en la Ley 43 de 1990 en conjunto con la aplicabilidad de las normas NIA relacionadas con auditoria del servicio, la aplicabilidad de la Ley 1581 de 2012 que dicta disposiciones generales para la protección de datos personales y la Ley 1279 del 2019 que crea un bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos”.
46. Mantener en su planta de personal, el porcentaje o número de trabajadores que dio lugar a la obtención del puntaje, en virtud de la promoción de la industria nacional ley 816 de 2003.

47. Mantener en su planta de personal, el personal con discapacidad ofrecido en su propuesta, en caso que el contratista haya utilizado para su ponderación, el criterio de personal con discapacidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.7. del Decreto 392 de 2018.
48. Las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, de las condiciones enunciadas en las especificaciones técnicas y en general todas las que se desprendan de la ejecución de este.

3.11. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL SUPERVISOR O INTERVENTOR:
El Supervisor o Interventor además de las funciones establecidas en la guía 37-G-03 para el ejercicio de las funciones de supervisión y obligaciones de interventoría, tendrá las siguientes:
1. Dar a conocer al Contratista para la suscripción del acta de inicio la Guía para el Ejercicio de las Funciones de Supervisión y Obligaciones de Interventoría del Sistema de Gestión de Calidad.
2. Cumplir con las obligaciones establecidas en la Guía para el Ejercicio de las Funciones de Supervisión Interventoría del Sistema de Gestión de Calidad.
3. Proyectar y suscribir el acta de inicio y de liquidación del contrato, esta última cuando a ello hubiere lugar.
4. Controlar que los recursos asignados se ejecuten de acuerdo con lo pactado en el contrato.
5. Verificar el cumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios, en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Ley 828 de 2003 y demás normas concordantes.
6. Ejecutar las facultades y cumplir los deberes establecidos en la Ley 1474 de 2011.
7. Suministrar la información necesaria para la prestación del servicio.
8. Aprobar los resultados esperados por parte del contratista.
9. Aprobar los informes que sobre la ejecución del contrato presente el contratista.
10. Verificar que el contratista vincule y mantenga el porcentaje mínimo de mujeres establecido en el contrato, de conformidad con lo establecido en el Decreto Distrital 332 de 2020, modificado mediante Decreto 634 de 2024.
Si el supervisor advierte durante la ejecución del contrato que el contratista no vinculó o no mantuvo el porcentaje mínimo de mujeres establecido en el contrato, adelantará el trámite administrativo sancionatorio establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.
11. Verificar en caso que el contratista haya utilizado para su ponderación, el criterio de personal con discapacidad, que se mantengan las condiciones ofertadas en su propuesta de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.7. del Decreto 392 de 2018.
Si el supervisor advierte durante la ejecución del contrato, que el contratista no mantiene las condiciones ofrecidas en su propuesta, adelantará el trámite administrativo sancionatorio establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.
12. Verificar en caso que el contratista haya ofrecido los bienes y personal establecidos en el numeral 3.6.3.1 del presente Complemento del Pliego de Condiciones, que se incorporen los mismos a la ejecución del contrato.
Si el supervisor advierte durante la ejecución del contrato, que el contratista no mantiene las condiciones ofrecidas en su propuesta, adelantará el trámite administrativo sancionatorio establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.
13. Las demás que se deriven del ejercicio de la supervisión.

3.12 COMITÉ DE OBRA:

Nombre	Cargo	Entidad
No aplica		

FUNCIONES DEL COMITÉ

3.13 TIPO DE CONTRATO A CELEBRAR:
De acuerdo con las características del objeto contractual, el contrato a celebrar es de: Prestación de Servicios

3.14 LAS AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS REQUERIDOS PARA SU EJECUCIÓN:

No aplica

4. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN. INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS.

2.1 LICITACIÓN PÚBLICA:

Con fundamento en lo establecido en el artículo 30 de la Ley 80 de 1993; el artículo segundo, numeral 1 de la Ley 1150 de 2007 y los artículos 2.2.1.1.2.1.1., numerales 2 y 4 y 2.2.1.2.1.1.2 del Decreto 1082 de 2015 y de conformidad con trámite interno contenido en procedimiento 115-P.01, , o el que lo modifique, adiciones, aclare o sustituya; el diagrama de flujo y descripción de actividades; y su razonable confrontación con el análisis de que trata el numeral 3 del presente Estudio Previo, se establece que la modalidad de selección es la LICITACIÓN PÚBLICA, como regla general de escogencia de contratistas en la contratación pública.

5. EL ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO:

5.1 VARIABLES UTILIZADAS PARA CALCULAR EL PRESUPUESTO DE LA RESPECTIVA CONTRATACIÓN, ASÍ COMO SU MONTO Y EL DE POSIBLES COSTOS ASOCIADOS AL MISMO.
Se procede a consultar el mercado para obtener los precios unitarios de referencia y el presupuesto estimado. La metodología utilizada por la Entidad para el presente proceso es a través de solicitud por correo electrónico de cotizaciones y por intermedio de la plataforma SECOP II.

Los proveedores identificados en el estudio del sector se relacionan a continuación en la Tabla No. 1.

Tabla No. 1
Ver Tabla en el documento de anexo al estudio de presupuesto

También se montó un evento de cotización en la plataforma SECOP II.

Igualmente, se incluyeron en el modelo para la determinación de los precios unitarios de referencia algunos ítems de los contratos 241031 Y 250376, los cuales se han actualizado, según el caso, a 2025 con el IPC del 5.2% acumulado a 31 de diciembre de 2024 y para 2026 con un IPC estimado para 2025 de 5.08%.

Para este cálculo se presentan los resultados obtenidos en los escenarios definidos en la metodología interna de la Oficina Asesora de Control de Riesgos de la Secretaría Distrital de Hacienda (OACR) Oficina Asesora de Control de Riesgos de la Secretaría de Hacienda Distrital. y en la definida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Al respecto es importante mencionar que las metodologías estadísticas utilizadas para las proyecciones propuestas intentan modelar indicadores financieros y macroeconómicos que pueden cambiar ante reportes o publicaciones futuras de eventos políticos, económicos o de otra índole; por consiguiente, los modelos estadísticos elaborados por la Oficina de Análisis y Control de Riesgos son una aproximación a la realidad en condiciones normales con corte al 22 de agosto de 2025 y situaciones adversas o exógenas sin previo conocimiento no están incorporadas en los modelos.

Nombre	Fecha de Cotización	Observaciones de Cotización
No aplica		

Se fija el presupuesto para cada componente realizando un análisis de los precios unitarios para cada uno de los ítems requeridos, se eliminan valores atípicos. se establece la dispersión porcentual y se aplica la media correspondiente, para obtener el valor unitario de referencia del mercado.

Los cálculos obtenidos se observan a continuación:
Tabla No. 2 Precios Unitarios de Referencia
Ver Tabla en el documento de anexo al estudio de presupuesto

Para los precios que en la muestra de cotizaciones presentaron una alta dispersión, se tuvo en cuenta como parámetro los precios del catálogo del acuerdo marco CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III que, aunque no cubre las especificaciones técnicas requeridas por la Secretaría, si en los ítems consultados son una fuente más de información.

Las cantidades presentadas son estimadas por la Entidad y solo se han utilizado con el objetivo de la proyección del presupuesto, sin embargo, el proceso se adelantará con una oferta económica por precios unitarios a todo costo incluido el IVA si a ello hubiere lugar y el Valor del contrato será hasta por el valor de la disponibilidad presupuestal, el cual se comportará a manera de bolsa respetando los valores asignados por vigencia y aplicando los valores unitarios ofertados por el proponente a quien se adjudique el presente proceso de selección.

En resumen, se obtiene el presupuesto para cada vigencia atendiendo la disponibilidad presupuestal así:
2025,, $ 4.818.759.183
2026,, $ 27.127.814.540
TOTAL $ 31.946.573.723

Con el análisis realizado se obtiene el presupuesto oficial en $ 31.946.573.723, incluido IVA cuando a ello hubiere lugar, todos los impuestos, tasas y contribuciones de carácter nacional y/o distrital, costos directos e indirectos.

Los CDP de la vigencia 2026, se encontrarán a precios constantes de la vigencia 2025. No obstante, para enero de 2026, los valores serán actualizados a precios corrientes de 2026 de conformidad con el Acta de Aprobación de Vigencias Futuras del CONFIS No. Radicación: 2-2025-47091 No. Radicado Inicial: 1-2025-41979

5.2 SOPORTE DE LOS CÁLCULOS DEL PRESUPUESTO DE LA CONTRATACIÓN A PRECIOS UNITARIOS:
Ver documento de anexo al estudio de presupuesto

6. REQUISITOS HABILITANTES (Art 5 Ley 1150 de 2007 y artículo 2.2.1.1.1.6.2 del Decreto 1082 de 2015)

De conformidad con lo dispuesto por numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, la capacidad jurídica, las condiciones de experiencia, la capacidad financiera y de organización de los proponentes nacionales serán objeto de verificación de cumplimiento como requisitos habilitantes para la participación en el proceso de selección y no otorgarán puntaje, pero

habilitan a los proponentes para participar en el proceso de selección. Los requisitos habilitantes se establecen de forma adecuada y proporcional a la naturaleza del contrato a suscribir y a su valor.

6.1 Capacidad Jurídica del Proponente: (Art. 2.2.1.1.1.5.3 numeral 2 del Decreto 1082 de 2015)
La exigencia de la capacidad jurídica del proponente tiene por objeto determinar si las propuestas presentadas dentro del proceso de selección se ajustan a los requerimientos legales que de acuerdo con la naturaleza del contrato deben cumplirse, esto es, la aptitud del proponente de ser titular de derechos y obligaciones y por tanto, de ejercer o exigir los primeros y contraer los segundos en forma personal o a través de su representante legal o apoderado, así como no estar incurso en causales de inhabilidad, incompatibilidad o conflicto de interés que le impidan celebrar el contrato:
Con el fin de medir la capacidad jurídica del interesado, el área jurídica estableció los siguientes aspectos a verificar:

Para el caso de las personas jurídicas debe verificarse en el documento correspondiente: fecha de duración de la sociedad, domicilio, objeto social, nombre del representante legal, facultades del mismo para comprometer y obligar a la sociedad, nombre o razón social del revisor fiscal, si lo tiene.

En relación con los consorcios y uniones temporales se verificará el documento privado de constitución para constatar su existencia y porcentaje de participación.

También se verificarán los siguientes documentos: Carta de presentación de la propuesta; certificado de existencia y representación legal (personas jurídicas); registro mercantil (personas naturales); documento de constitución consorcios y uniones temporales; boletín de responsables fiscales (artículo 60 de la Ley 610 de 2000); verificación de antecedentes disciplinarios en el Sistema SIRI de la Procuraduría General de la Nación; verificación de antecedentes judiciales; verificación del Sistema de Registro Nacional de Medidas Correctivas (artículo 183 de la Ley 1801 de 2016); Certificación del Pago de Parafiscales y Aportes al Sistema de Seguridad Social (inciso 2º del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 en concordancia con lo señalado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002) y póliza de seriedad de la oferta.

6.2 Experiencia del Proponente: (Art. 2.2.1.1.1.5.3. numeral 1 del Decreto 1082 de 2015)
La Secretaria Distrital de Hacienda, realizará la verificación de los requisitos habilitantes de capacidad jurídica, requisitos técnicos (experiencia del proponente), capacidad financiera y capacidad de organización de los proponentes de acuerdo con las reglas establecidas en los pliegos de condiciones. Lo anterior con el fin de adjudicar el futuro contrato, al proponente que cumpla con todos y cada uno de los requisitos y acredite las condiciones requeridas por la entidad

Capacidad Jurídica del Proponente: (Art. 2.2.1.1.1.5.3 numeral 2 del Decreto 1082 de 2015)

La exigencia de la capacidad jurídica del proponente tiene por objeto determinar si las propuestas presentadas dentro del proceso de selección se ajustan a los requerimientos legales que de acuerdo con la naturaleza del contrato deben cumplirse, esto es, la aptitud del proponente de ser titular de derechos y obligaciones y por tanto, de ejercer o exigir los primeros y contraer los segundos en forma personal o a través de su representante legal o apoderado, así como no estar incurso en causales de inhabilidad, incompatibilidad o conflicto de interés que le impidan celebrar el contrato:

Con el fin de medir la capacidad jurídica del interesado, el área jurídica estableció los siguientes aspectos a verificar:

Para el caso de las personas jurídicas debe verificarse en el documento correspondiente: fecha de duración de la sociedad, domicilio, objeto social, nombre del representante legal, facultades de este para comprometer y obligar a la sociedad, nombre o razón social del revisor fiscal, si lo tiene.

También se verificarán los siguientes documentos: Carta de presentación de la propuesta; certificado de existencia y representación legal (personas jurídicas); registro mercantil (personas naturales); boletín de responsables fiscales (artículo 60 de la Ley 610 de 2000); verificación de antecedentes disciplinarios en el Sistema SIRI de la Procuraduría General de la Nación; verificación de antecedentes judiciales; verificación del Sistema de Registro Nacional de Medidas Correctivas (artículo 183 de la Ley 1801 de 2016); Certificación del Pago de Parafiscales y Aportes al Sistema de Seguridad Social (inciso 2º del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 en concordancia con lo señalado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002) y póliza de seriedad de la oferta.

Experiencia del Proponente: (Art. 2.2.1.1.1.5.3. numeral 1 del Decreto 1082 de 2015)

El proponente nacional o extranjero con domicilio o sucursal en Colombia deberá acreditar a través de la información contenida en el Registro único de Proponentes (RUP), como mínimo la experiencia que se describe en el presente numeral y conforme a las siguientes reglas:

La Entidad verificará la experiencia con máximo seis (6) contratos ejecutados (terminados), que cumplan con los siguientes parámetros:

i. Los contratos deben encontrarse registrados en al menos tres de los Códigos del Clasificador de Bienes y Servicios: 80111600, 80141900, 81111800, 81112400, 83111500, 43231500, 43232300.

Código,,Segmento,,Familia,,Clase,,
80111600,,Servicios de gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos,,Servicios de Recursos Humanos ,,Servicios de Personal Temporal,,
80141900,,Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresas y Servicios Administrativos,,Comercialización y distribución,,Exhibiciones y ferias comerciales,,
81111800,,Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología ,, Servicios Informáticos,,Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas,,
81112400,,Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología,, Servicios Informáticos,,Servicios de alquiler o arrendamiento de hardware de computador,,
83111500,,Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público,,Servicios de medios de telecomunicaciones ,,Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia,,
43231500,,Difusión de tecnologías de Información y Telecomunicaiones,, Software,,Software funcional o específico de la empresa,,
43232300,,Difusión de tecnologías de Información y Telecomunicaiones,, Software,,Software de consultas y gestión de datos,,

ii. Por lo menos uno de los contratos debe estar registrado en el código 80111600.

iii. Por lo menos uno de los contratos debe estar registrado en el código 80141900.

iv. El objeto, obligaciones, alcance o condiciones de los (6) contratos deben estar relacionados con el objeto: Prestar servicios especializados para ejecutar el modelo de servicio de la Secretaria Distrital de Hacienda a través de la operación de los canales de atención presenciales y no presenciales dispuestos para ofrecer una experiencia de servicio y proveer el soporte logístico, técnico y tecnológico para robustecer las labores que conllevan a formar, informar e incentivar a la ciudadanía en torno a la realidad tributaria y sus principios, en el marco de la estrategia de educación tributaria y de servicio, con el alcance o condiciones del presente proceso.

v. Adicionalmente dos (2) de los seis (6) contratos acreditados, deben incluir la siguiente experiencia especifica:

a. Contratación de personal para atención a la ciudadanía o atención al cliente o servicio al cliente, de manera presencial, telefónica o virtual.
b. Que el tiempo de ejecución de los contratos no sea inferior a diez meses.
c. Experiencia con la disposición de equipos de cómputo y conectividad.

vi. Por lo menos uno de los contratos acreditados, debe incluir la experiencia en la prestación de alguno de los servicios de omnicanalidad, los cuales contempla: servicio de llamadas in bound y out bound, video llamadas, ferias virtuales, WhatsApp, redes sociales.

vii. Por lo menos uno (1) de los contratos, debe incluir la prestación de servicios a la ciudadanía o cliente, mediante envío de mensajes de texto o correos masivos.

viii. Por lo menos uno (1) de los contratos debe estar relacionado con la respuesta de PQRS de manera escrita.

ix. Por lo menos uno (1) de los contratos debe estar relacionado con soporte logístico en eventos institucionales y deben tener el manejo de ferias, eventos, congresos, convenciones, seminarios, conferencias, asambleas o conversatorios presenciales.

OTROS REQUISITOS HABILITANTES

x. Al menos un (1) contrato debe tener en su objeto u obligaciones o actividades, una unidad móvil tipo vehículo automotor pasajeros "Clase bus o buseta" o carga "Clase Camión" de dos o más ejes que incluya el soporte logístico a personas.

xi. Con la propuesta se deberá presentar la información de dos de los vehículos que serán utilizados como unidades móviles, los cuales deberán estar matriculados en Bogotá, aportando sus documentos vigentes, tales como seguro obligatorio de accidentes de tránsito -SOAT, tarjeta de propiedad, certificación técnico-mecánica o de gases o registros cuando aplique y estar al día hasta la vigencia 2025 con el pago de los impuestos distritales.

Nota 1: Se debe acreditar para al menos dos unidades móviles su total disponibilidad por el plazo de la ejecución del contrato, toda vez que los vehículos deben estar a disposición de la SHD a la firma del acta de inicio

Nota 2: Los vehículos que serán utilizados como unidades móviles podrán ser propios o alquilados.
En caso que los vehículos sean propios, esta condición se debe acreditar mediante los documentos idóneos que evidencie que los vehículos son de propiedad del proponente o se encuentre bajo la figura de leasing.

En caso que los vehículos sean alquilados, se deberá acreditar el contrato, convenio u otro documento con el que demuestre la disponibilidad del vehículo.

xii. El proponente deberá acreditar con la Cámara de Comercio que tiene su sede principal o un establecimiento en la ciudad de Bogotá.

xiii. Las instalaciones en las que se prestarán los servicios por parte del contratista deberán estar ubicadas dentro del perímetro urbano en la ciudad de Bogotá. El proponente deberá presentar documento firmado por el representante legal, en el cual manifieste que el espacio dispuesto ya sea propio o arrendado para la prestación de los servicios esta ubicado en la ciudad de Bogotá.

xiv. Con la propuesta se deberá presentar un acuerdo o convenio con una entidad recaudadora aprobada por la Secretaria Distrital de Hacienda, para habilitar ventanillas bancarias extendidas y corresponsales bancarios en los puntos que sean requeridos por la entidad.

xv. La sumatoria del valor total de los contratos debe ser igual o superior al 100% del presupuesto oficial estimado para el presente proceso de selección en SMLMV. La sumatoria se hará de acuerdo con la cantidad de salarios mínimos legales vigentes en la ejecución del contrato, registrados en el RUP.

xvi. Por lo menos uno de los contratos debe tener una cuantía igual o superior al 50% del valor del presupuesto oficial estimado al presente proceso.

Capacidad Financiera: (Art 2.2.1.1.1.5.3. numeral 3 del Decreto 1082 de 2015)

La verificación Financiera de las propuestas se efectúa con el fin de garantizar la solvencia económica y patrimonial del proponente como requisito habilitante dentro del proceso. Para tal efecto se examinará la información financiera informada en la Certificación de Indicadores - Capacidad Financiera y Capacidad Organizacional, en lo relacionado con los indicadores de: Índice de Liquidez, Capital de Trabajo, Razón de Cobertura de Intereses y Nivel de Endeudamiento. Capacidad Organizacional: (Art. 2.2.1.1.1.5.3. numeral 4 del Decreto 1082 de 2015).

La capacidad organizacional se verifica con el fin de establecer si el proponente es apto para cumplir oportuna y cabalmente el objeto del contrato en función de su organización interna, dada por su rentabilidad. Para tal efecto se examinará la información reflejada en los Estados Financieros a diciembre 31 de 2022 y la informada en la Certificación de Indicadores Financieros y Capacidad Organizacional, en lo relacionado con los indicadores de: Rentabilidad sobre patrimonio y Rentabilidad sobre activos.

CRITERIOS DIFERENCIALES

En virtud del artículo 3 del Decreto 1860 de 2021, que adicionó el artículo 2.2.1.2.4.2.15 al Decreto 1082 de 2015. Criterios diferenciales para emprendimientos y empresas de mujeres en el sistema de compras públicas, se establece que las mismas podrán acreditar su experiencia con un máximo de siete (07) contratos certificados que se encuentren registrados en alguno de los códigos del Clasificador de Bienes y Servicios solicitados para la experiencia del proponente.

En virtud del artículo 3 del Decreto 1860 de 2021, que adicionó el artículo 2.2.1.2.4.2.18 al Decreto 1082 de 2015. Criterios diferenciales para Mipyme en el sistema de compras públicas, se establece que las mismas podrán acreditar su experiencia con un máximo de siete (07) contratos certificados que se encuentren registrados en alguno de los códigos del Clasificador de Bienes y Servicios solicitados para la experiencia del proponente.

6.3 Capacidad Financiera: (Art 2.2.1.1.1.5.3. numeral 3 del Decreto 1082 de 2015)
La verificación Financiera de las propuestas, se efectúa con el fin de garantizar la solvencia económica y patrimonial del proponente como requisito habilitante dentro del proceso. Para tal efecto se examinará la información financiera informada en la Certificación de Indicadores - Capacidad Financiera y Capacidad Organizacional, en lo relacionado con los indicadores de: Índice de Liquidez, Capital de Trabajo, Razón de Cobertura de Intereses y Nivel de Endeudamiento.

6.4 Capacidad Organizacional: (Art. 2.2.1.1.1.5.3. numeral 4 del Decreto 1082 de 2015)
La capacidad organizacional se verifica con el fin de establecer si el proponente es apto para cumplir oportuna y cabalmente el objeto del contrato en función de su organización interna, dada por su rentabilidad. Para tal efecto se examinará la información reflejada en los Estados Financieros a diciembre 31 de 2018 y la informada en la Certificación de Indicadores Financieros y Capacidad Organizacional, en lo relacionado con los indicadores de: Rentabilidad sobre patrimonio y Rentabilidad sobre activos.

NOTA: La SDH verificará directamente el cumplimiento de los requisitos habilitantes de los proponentes extranjeros, es decir, de las personas naturales que no tengan domicilio en el país o de personas jurídicas extranjeras que no tengan establecida sucursal en Colombia, según los criterios establecidos en el pliego de condiciones.

NOTA: La SDH verificará directamente el cumplimiento de los requisitos habilitantes de los proponentes extranjeros, es decir, de las personas naturales que no tengan domicilio en el país o de personas jurídicas extranjeras que no tengan establecida sucursal en Colombia, según los criterios establecidos en el pliego de condiciones.

7. LA JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE ESCOGENCIA QUE PERMITAN IDENTIFICAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE (Artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 88 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 2.2.1.1.2.2.2. del Decreto 1082 de 2015).

7.1 JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN QUE PERMITAN IDENTIFICAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE:
Las propuestas que sean evaluadas como hábiles para participar en el proceso serán calificadas de acuerdo con lo previsto por el artículo 2.2.1.1.2.2.2 del Decreto 1082 de 2015 y artículo 5º de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 88 de la Ley 1474 de 2011; con base en el cual se establecen los siguientes criterios:
Teniendo en cuenta que el proceso de Licitación Pública, es la regla general y busca que, mediante la estructuración de requisitos habilitantes y de idoneidad, se escoja la mejor oferta para la entidad.

Las Propuestas que sean evaluadas como hábiles para participar en el proceso serán calificadas de acuerdo con lo previsto por el artículo 2.2.1.1.2.2.2. del Decreto 1082 de 2015 y artículo 5° de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 88 de la Ley 1474 de 2011; con base en el cual se establecen los siguientes criterios:

La ponderación se efectuará sobre los elementos de calidad y precio señalados en el pliego de condiciones, de acuerdo con los criterios establecidos para cada uno de ellos.

La ponderación se hará únicamente a las propuestas HABILITADAS en los aspectos financiero y de capacidad organizacional, jurídico y técnico, según sea el caso.

Ponderación técnico calidad hasta -30 puntos

,,

Se asignará el puntaje teniendo en cuenta lo siguiente:

Instalaciones cercanas a la Secretaría Distrital de Hacienda para el servicio de omnicanalidad: 5 puntos

Este puntuaje se otorgará al proponente que cuente con instalaciones propias o en arriendo, para el servicio de omnicanalidad, que estén ubicados entre 0 y 13 kilómetros de distancia perimetral con relación a la sede principal de la Secretaria Distrital de Hacienda ubicada en la Avenida Carrera 30 # 25-90 en la ciudad de Bogotá. Para medir la distancia entre las instalaciones de la entidad y las instalaciones del contratista se utilizará la aplicación de navegación GPS Waze.

El proponente deberá adjuntar con la propuesta, si es el propietario el certificado de tradición del inmueble o el documento que lo comprometa como arrendatario del lugar donde se prestaran los servicios de omnicanalidad.

Instalar y habilitar una ventanilla bancaria extendida de recaudo sin costo para la Secretaria Distrital de Hacienda: 10 puntos

Este puntaje se otorgará al proponente que presente con la propuesta, diligencie y firme el Anexo No. 5 en el cual manifieste que, en caso de llegar a ser el adjudicatario del proceso, realizará las adecuaciones físicas, suministrará los elementos físicos, instalará equipos, computadores, impresoras y todos elementos necesarios para operar la ventanilla bancaria extendida de recaudo en el espacio que indique la Secretaria Distrital de Hacienda, sin costo para la entidad.

Disposición de un sofware o herramienta tecnológica que permita verificar la ubicación y gestión en tiempo real de las unidades móviles: 4 puntos

Este puntaje se otorgará al proponente que presente con la propuesta, diligencie y firme el Anexo No. 6 en el cual manifieste que en caso de llegar a ser el adjudicatario del proceso, para la ejecución del contrato cuenta con un sofware o herramienta tecnológica que permita verificar la ubicación y gestión (cantidad de personas atendidas) en tiempo real de las unidades móviles que se utilizaran durante la ejecución del contrato.

Compromiso de automatizar dos procesos de la entidad: 5 puntos

Este puntaje se otorgará al proponente que presente con la propuesta, diligencie y firme el Anexo No. 7 en el cual manifieste que, en caso de llegar a ser el adjudicatario del proceso, durante la ejecución del contrato automatizará dos procesos de la entidad.

Instalación de zona de autogestión sin costo para la entidad: 4 puntos

Este puntaje se otorgará al proponente que presente con la propuesta, diligencie y firme el Anexo No. 8 en el cual manifieste que, en caso de llegar a ser el adjudicatario del proceso, realizará las adecuaciones físicas, suministrará los elementos físicos, instalará un quiosco, una impresora y todos elementos necesarios para el funcionamiento de la zona de autogestión en el espacio que indique la Secretaria Distrital de Hacienda, sin costo para la entidad.

Certificación ISO27001: 2 puntos

Este puntaje se otorgará al proponente que presente con la propuesta la Certificación ISO27001 en sus procesos.

NOTA 1: El oferente que no manifieste expresamente alguna de las situaciones anteriores, su calificación será de cero (0) puntos.
NOTA 2: Para la asignación del anterior puntaje, el oferente deberá diligenciar el formato establecido para ello.

Ponderación económica - 58.5 puntos ,,

Vinculación de Personas con Discapacidad (Decreto 392 de 2018) 1Punto ,,

Servicios Nacionales (10 puntos)

Puntaje adicional emprendimientos y empresas de mujeres del cero punto veinticinco por ciento (0.25 %) del valor total de los puntos establecidos 0.25 puntos ,,

Puntaje adicional clasificación empresarial – Mipymes del cero punto veinticinco por ciento (0.25 %) del valor total de los puntos establecidos 0.25 puntos,,

TOTAL PUNTOS 100,,

8. EL ANÁLISIS DE RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO JUNTO CON EL SOPORTE QUE PERMITA LA TIPIFICACIÓN, ESTIMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES QUE PUEDAN AFECTAR EL EQUILIBRIO ECONÓMICO DEL CONTRATO.

El análisis de Riesgos y la forma de mitigarlo se encuentran en la matriz de Análisis de Riesgo Contractual que se anexa al presente documento.

9. LAS GARANTÍAS QUE LA ENTIDAD ESTATAL CONTEMPLA EXIGIR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN. (SERIEDAD DE LA OFERTA, CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, REPSONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL, OTROS AMPAROS).

9.1 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA:

El riesgo que puede presentarse en el proceso de selección principalmente se refiere al incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Pliego de condiciones por parte del oferente, en especial la no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta cuando el plazo para la Adjudicación o para suscribir el contrato es prorrogado, siempre que tal prórroga sea inferior a tres (3) meses; el retiro de la oferta después de vencido el plazo fijado para la presentación de las ofertas; La no suscripción del contrato sin justa causa por parte del adjudicatario; la falta de otorgamiento por parte del proponente seleccionado de la garantía de cumplimiento del contrato. Por consiguiente, el proponente debe constituir una Garantía de Seriedad de los ofrecimientos realizados, en cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor del presupuesto oficial, a favor del DISTRITO CAPITAL - SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA y su vigencia será desde la presentación de la oferta y tres (3) meses más, así:

Modalidad	Porcentaje	Vigencia del amparo
Seriedad de ofrecimiento	10,00% del Valor del Presupuesto Oficial	Desde la presentación de la oferta y tres(3)meses más.

9.2 EL ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTÍAS DESTINADAS A AMPARAR LOS RIESGOS DE NATURALEZA CONTRACTUAL.

Para garantizar las obligaciones que se adquieren en virtud del contrato a suscribirse, el contratista otorgará a favor de la Secretaría Distrital de Hacienda, una garantía que ampare los siguientes riesgos:

9.2.1 GARANTÍAS:

De acuerdo con el análisis anterior, la garantía debe cubrir los siguientes amparos:

Amparo	Cobertura	Vigencia
Cumplimiento del Contrato	30% del Valor Total del Contrato	Vigente por el término de ejecución del contrato y seis (6) meses más.
Pago de Salarios, Prestaciones Sociales Legales e Indemnizaciones Laborales	10% del Valor Total del Contrato	Vigente por el término de ejecución del contrato y tres (3) años más.
Calidad del Servicios	20% del Valor Total del Contrato	Vigente por el término de ejecución del contrato y seis (6) meses más.
Calidad y Correcto Funcionamiento de los Bienes	20% del Valor Total del Contrato	Vigente por el término de ejecución del contrato y doce (12) meses más.
Provisión de Repuestos	20% del Valor Total del Contrato	Vigente por el término de ejecución del contrato y seis (6) meses más.

9.3 SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL:

Entidad	Amparos Mínimos	COBERTURA RCE SMMLV O %	COBERTURA MINIMA
Secretaría Distrital de Hacienda	Predios, Labores y Operaciones – PLO	(5%)	Mínimo 10% del valor del PLO evento y 20% del valor del PLO vigencia
Secretaría Distrital de Hacienda	Daño Emergente y Lucro Cesante	-	Mínimo 10% del valor del PLO evento y 20% del valor del PLO vigencia
Secretaría Distrital de Hacienda	Perjuicios Extra Patrimoniales	-	Mínimo 10% del valor del PLO evento y 20% del valor del PLO vigencia
Secretaría Distrital de Hacienda	Contratistas y Subcontratistas	-	Mínimo 10% del valor del PLO evento y 20% del valor del PLO vigencia
Secretaría Distrital de Hacienda	Amparo Patronal	-	Mínimo 10% del valor del PLO evento y 20% del valor del PLO vigencia

Secretaría Distrital de Hacienda	Bienes Bajo Cuidado Tenencia y Control	-	Mínimo 10% del valor del PLO evento y 20% del valor del PLO vigencia
Secretaría Distrital de Hacienda	Vehículos Propios y No Propios	-	Mínimo 10% del valor del PLO evento y 20% del valor del PLO vigencia
Secretaría Distrital de Hacienda	Responsabilidad Civil Cruzada	-	Mínimo 10% del valor del PLO evento y 20% del valor del PLO vigencia
Secretaría Distrital de Hacienda	Suministro de Bebidas y Alimentos	-	Mínimo 10% del valor del PLO evento y 20% del valor del PLO vigencia
Secretaría Distrital de Hacienda	Protección de los Bienes	-	Mínimo 10% del valor del PLO evento y 20% del valor del PLO vigencia
Secretaría Distrital de Hacienda	Gastos Médicos	-	Mínimo 10% del valor del PLO evento y 20% del valor del PLO vigencia

9.4 SEGURO DE PROTECCIÓN DE LOS BIENES:

Mínimo 10% del valor de PLO evento y 20% del valor de PLO vigencia.

9.5 DIVISIBILIDAD DE LAS GARANTÍAS:
No aplica

La responsabilidad del contratista se mantendrá aun cuando la póliza no cubra el siniestro reclamado. Los deducibles de la póliza deben ser asumidos por el Contratista. En ningún caso por la Entidad

El contrato de Seguro debe contemplar las siguientes cláusulas adicionales:

- Revocación de la póliza a 60 días, con previo aviso de la Entidad.
- Ampliación de aviso de siniestro a 30 días.
- No cancelación o revocación por no pago de la prima.
- Restablecimiento automático del valor asegurado por ocurrencia de siniestro por una vez. Con cobro de prima adicional.

10. OTROS ASPECTOS PROPIOS DEL OBJETO CONTRACTUAL (Si hay lugar a ello):

OTROS DATOS QUE SIRVAN PARA LA ELABORACIÓN DE LOS ANÁLISIS PREVIOS OK SAP

VERIFICACIÓN DE LA EXISTENCIA DE UN AMP (ACUERDO MARCO DE PRECIOS) VIGENTE

Una vez revisados y validados los Acuerdo Marco de Precio (AMP) vigentes a la fecha, se evidencio que no existe un AMP que supla las necesidades de la entidad.

DEMOCRATIZACIÓN DE LAS OPORTUNIDADES ECONÓMICAS EN LA CONTRATACIÓN DEL DISTRITO CAPITAL PARA POBLACIÓN VULNERABLE FORMADA POR ENTIDADES DISTRITALES:

Efectuado el análisis correspondiente, se ha encontrado como técnicamente viable la posibilidad de incluir como obligación del contratista, vincular o contratar para la ejecución del respectivo contrato a personas naturales vulnerables, marginadas y/o excluidas de la dinámica productiva de la ciudad, con edad para trabajar, beneficiarias de procesos de formación para el trabajo adelantados por las entidades y organismos del Distrito Capital, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.2 del artículo 12 del el Decreto Distrital 294 de 2008, "Por el cual se dictan disposiciones para optimizar el gasto social distrital destinado a fomentar la educación para el trabajo y el desarrollo humano y la educación informal", que fue modificado por el artículo 13 del Decreto 380 de 2015, "Por el cual se formula la Política de Trabajo Decente y Digno de Bogotá, D.C., y se dictan otras disposiciones."

MEDIDAS AFIRMATIVAS PARA LAS MUJERES EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA EN EL DISTRITO CAPITAL.

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Distrital 332 de 2020, “Por medio del cual se establecen medidas afirmativas para promover la participación de las mujeres en la contratación del Distrito Capital”, corresponde a las entidades del nivel central y descentralizado del Distrito Capital, incluyendo las localidades, que están sometidas al estatuto general de contratación de la administración pública, incluir en los pliegos de condiciones, estudios y documentos previos y en las cláusulas contractuales de los procesos de selección pública y/o contratos y convenios estatales que adelanten, la obligación del futuro contratista u asociado de vincular y mantener un mínimo de mujeres para la ejecución del convenio o contrato, según los porcentajes que establece el mismo decreto.

La citada disposición normativa establece como uno de sus fundamentos el artículo 13 del Decreto Distrital 380 de 2015, por consiguiente, corresponde al área técnica respectiva o la dependencia que solicita la contratación, según corresponda, analizar inicialmente la posibilidad de incluir, en los anexos técnicos o en los estudios previos de los procesos de selección pública que adelante el respectivo organismo o entidad, dependiendo del objeto contractual y de las actividades a desarrollar, las medidas afirmativas adoptadas a través del Decreto Distrital 332 de 2020. En consecuencia, a continuación, el área solicitante deja constancia del análisis realizado, así:

Efectuado el análisis correspondiente, se ha encontrado como técnicamente viable incluir como obligación del futuro contratista, vin cular y mantener un mínimo del 50% de mujeres para la ejecución del contrato.

11. INDICACIÓN DE SI EL PROCESO DE CONTRATACIÓN ESTÁ COBIJADO POR UN ACUERDO COMERCIAL

El proceso de contratación está sujeto a los Acuerdos Comerciales que se relacionan en la tabla incluida en el presente numeral, de conformidad con el análisis realizado con base en las reglas establecidas en el literal a) del Anexo 3 del "Manual para el Manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación" expedido por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, por consiguiente, las ofertas de bienes y servicios de países con los cuales Colombia tiene Acuerdos Comerciales vigentes que cubren el proceso de contratación, serán tratadas como ofertas de bienes y servicios colombianos.

Acuerdo comercial	Entidad Estatal Incluida	Presupuesto del Proceso Superior al Valor del Acuerdo Comercial	Excepción Aplicable al Proceso de Contratación	Proceso de Contratación Cubierto por el Acuerdo Comercial
Chile	SI	SI	NO	SI
Triángulo Norte - Solamente: Guatemala	SI	SI	NO	SI
Unión Europea	SI	SI	NO	SI
Alianza Pacífico- Solamente Chile y Perú	SI	SI	NO	SI
Costa Rica	SI	SI	NO	SI
Israel	SI	SI	NO	SI
Estados AELC	SI	SI	NO	SI
Reino Unido e Irlanda del Norte	SI	SI	NO	SI

Nota 1: Los acuerdos comerciales suscritos con Canadá, Corea, Estados Unidos y México, no cubren las entidades del nivel municipal, por esta razón no se relacionan en la anterior tabla.

La Secretaría Distrital de Hacienda (SDH) dará a los oferentes, bienes y servicios de los Estados con quienes Colombia ha suscrito un Acuerdo Comercial, en los términos del acuerdo relevante, el mismo trato que le otorga a los bienes, servicios y proveedores colombianos cuando el Acuerdo Comercial es aplicable al Proceso de Contratación.

De igual manera, la SDH concederá Trato Nacional a aquellos bienes, servicios y/o proveedores provenientes de Estados con los cuales, a pesar de no existir un Acuerdo Comercial, el Gobierno Nacional ha certificado reciprocidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.1.3 del Decreto 1082 de 2015 o la norma que lo sustituya o modifique.

Así mismo, es importante indicar que de conformidad con lo dispuesto en la Decisión 439 de 1998 de la Secretaría de la Comunidad Andina de Naciones – CAN, la Secretaría dará trato nacional a los servicios prestados por proponentes provenientes de los países de Bolivia, Ecuador y Perú.

Nota 2: Los Estados de la Alianza Pacífico son: Chile, Colombia, México y Perú. Sin embargo, los municipios están obligados únicamente con Chile y Perú.

Nota 3: Los Estados de la Asociación Europea de Libre Comercio (EFTA por sus siglas en inglés) son: Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza.

Nota 4: Los Estados del Triángulo Norte son El Salvador, Guatemala y Honduras. Sin embargo, los municipios están obligados únicamente con Guatemala.

Nota 5: Los Estados de la Unión Europea con los cuales las Entidades Estatales deben aplicar el Acuerdo Comercial son: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, Rumania y Suecia.

Nota 6: El Acuerdo Comercial con los Estados que conforman la Alianza Pacífico se aplican a los Procesos de Contratación de las Entidades Estatales del nivel municipal obligadas para: (i) adquirir bienes y servicios a partir de $1.147.016.154; y (ii) para servicios de construcción a partir de $28.675.403.847.

Nota 7: El Acuerdo Comercial con Chile se aplica a los Procesos de Contratación de las Entidades Estatales del nivel municipal obligadas para: (i) adquirir bienes y servicios a partir de $1.148.221.780; y (ii) para servicios de construcción a partir de $28.705.544.496.

Nota 8: El Acuerdo Comercial con Costa Rica se aplica a los Procesos de Contratación de las Entidades Estatales del nivel municipal obligadas para: (i) adquirir bienes y servicios a partir de $2.030.722.904; y (ii) para servicios de construcción a partir de $28.617.834.543.

Nota 9: El Acuerdo Comercial con los Estados que conforman la AELC se aplica a los Procesos de Contratación de las Entidades Estatales del nivel municipal obligadas para: (i) adquirir bienes y servicios a partir de $1.131.227.573; y (ii) para servicios de construcción a partir de $28.280.689.315.

Nota 10: El Acuerdo Comercial con el Triángulo Norte se aplica a partir del valor de la menor cuantía de la Entidad Estatal; para el caso de la Secretaría Distrital de Hacienda en la presente vigencia el valor de la menor cuantía se toma a partir de la suma de $142.350.001.

Nota 11: El Acuerdo Comercial con la Unión Europea se aplica a los Procesos de Contratación de las Entidades Estatales del nivel municipal obligadas para: (i) adquirir bienes y servicios a partir de $1.131.227.573; y (ii) para servicios de construcción a partir de $28.280.689.315.

Nota 12: El Acuerdo Comercial con el Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte se aplica a los Procesos de Contratación de las Entidades Estatales del nivel municipal obligadas para: (i) adquirir bienes y servicios a partir de $1.148.221.780; y (ii) para servicios de construcción a partir de $28.705.544.496.

Nota 13: El Acuerdo Comercial con Israel se aplica a los Procesos de Contratación realizados por la ciudad de Bogotá para: (i) adquirir bienes y servicios a partir de 250.000 DEG; y (ii) para servicios de construcción a partir de 5.000.000 DEG. De conformidad con lo indicado en el documento que contiene los valores a partir de los cuales son aplicables los Acuerdos Comerciales y que se encuentra publicado en la página web de Colombia Compra Eficiente, el valor en pesos colombianos se establece aplicando la siguiente fórmula: Valor en pesos del umbral = Valor del umbral en DEG x TRM del día anterior a la fecha de publicación del aviso de convocatoria x Valor del DEG (USD por DEG). Por tanto, para el caso que nos ocupa el umbral para adquirir bienes y servicios en pesos colombianos corresponde a la suma de $ 1.426.378.525 y el umbral para servicios de construcción corresponde a la suma de $ 2.852.757.050, para lo cual se tuvo en cuenta la TRM y el valor en USD del DEG que se encuentran publicados en la página Web del Banco de la República en la fecha de elaboración del presente estudio previo, dados los trámites internos de aprobación que deben surtirse.

Nota 14: De conformidad con lo previsto en el artículo 5 del Decreto 1860 de 2021, que modifica el artículo 2.2.1.2.4.2.2. del Decreto 1082 de 2015, y el anexo 4 del manual para el manejo de los acuerdos comerciales en Procesos de Contratación, las convocatorias limitadas a MiPymes se encuentran excluidas de la aplicación de los acuerdos comerciales.

Esta exclusión sólo es aplicable en el caso en que la Secretaría Distrital de Hacienda verifica las condiciones previstas en el respectivo Acuerdo comercial y en el artículo 2.2.1.2.4.2.2. del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 5 del Decreto 1860 de 2021, para que una convocatoria sea limitada a Mipyme. Por consiguiente, dado que esta excepción no puede ser utilizada para excluir la cobertura del Acuerdo Comercial en el aviso de convocatoria; los estudios y documentos previos o el borrador del pliego de condiciones; en el evento en que la convocatoria quede limitada a MiPymes la exclusión de la cobertura del (los) Acuerdo(s) Comercial(es) se establecerá en el pliego de condiciones electrónico definitivo.

Nota 15: Las excepciones son tomadas del "Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación" que se encuentra publicado en la página de Colombia Compra Eficiente en el siguiente enlace: https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/manual_para_el_manejo_de_acuerdos_comerciales_vf.pdf

Nota 16: Los valores a partir de los cuales son aplicables los Acuerdos Comerciales fueron tomados del documento que se encuentra publicado en la página web de Colombia Compra Eficiente en el siguiente enlace: https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/files_2 020/umbral_de_mipymes_2025_oali.pdf

12. CONVOCATORIA LIMITADA MIPYME (artículo 12 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 32 de la Ley 1450 de 2011 y artículo 2.2.1.2.4.2.2 el Decreto 1082 de 2015)

NO

13. Democratización de las oportunidades económicas en la contratación el Distrito Capital para población vulnerable formada por entidades distritales

DEMOCRATIZACIÓN DE LAS OPORTUNIDADES ECONÓMICAS EN LA CONTRATACIÓN DEL DISTRITO CAPITAL PARA POBLACIÓN VULNERABLE FORMADA POR ENTIDADES DISTRITALES:

Efectuado el análisis correspondiente, se ha encontrado como técnicamente viable la posibilidad de incluir como obligación del contratista, vincular o contratar para la ejecución del respectivo contrato a personas naturales vulnerables, marginadas y/o excluidas de la dinámica productiva de la ciudad, con edad para trabajar, beneficiarias de procesos de formación para el trabajo adelantados por las entidades y organismos del Distrito Capital, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.2 del artículo 12 del el Decreto Distrital 294 de 2008, "Por el cual se dictan disposiciones para optimizar el gasto social distrital destinado a fomentar la educación para el trabajo y el desarrollo humano y la educación informal", que fue modificado por el artículo 13 del Decreto 380 de 2015, "Por el cual se formula la Política de Trabajo Decente y Digno de Bogotá, D.C., y se dictan otras disposiciones."

MEDIDAS AFIRMATIVAS PARA LAS MUJERES EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA EN EL DISTRITO CAPITAL.

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Distrital 332 de 2020, "Por medio del cual se establecen medidas afirmativas para promover la participación de las mujeres en la contratación del Distrito Capital", corresponde a las

entidades del nivel central y descentralizado del Distrito Capital, incluyendo las localidades, que están sometidas al estatuto general de contratación de la administración pública, incluir en los pliegos de condiciones, estudios y documentos previos y en las cláusulas contractuales de los procesos de selección pública y/o contratos y convenios estatales que adelanten, la obligación del futuro contratista u asociado de vincular y mantener un mínimo de mujeres para la ejecución del convenio o contrato, según los porcentajes que establece el mismo decreto.

La citada disposición normativa establece como uno de sus fundamentos el artículo 13 del Decreto Distrital 380 de 2015, por consiguiente, corresponde al área técnica respectiva o la dependencia que solicita la contratación, según corresponda, analizar inicialmente la posibilidad de incluir, en los anexos técnicos o en los estudios previos de los procesos de selección pública que adelante el respectivo organismo o entidad, dependiendo del objeto contractual y de las actividades a desarrollar, las medidas afirmativas adoptadas a través del Decreto Distrital 332 de 2020. En consecuencia, a continuación, el área solicitante deja constancia del análisis realizado, así:

Efectuado el análisis correspondiente, se ha encontrado como técnicamente viable incluir como obligación del futuro contratista, vincular y mantener un mínimo del 50% de mujeres para la ejecución del contrato.

14. ANÁLISIS DEL SECTOR (ARTÍCULO 2.2.1.1.1.6.1 DECRETO 1082 DE 2015)

La Secretaría Distrital de Hacienda hace constar que durante la etapa de Planeación se hizo el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto del Proceso de Contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y de Análisis de Riesgo, así como el conocimiento de los posibles oferentes.

Se anexa el análisis del sector económico y de los oferentes en cumplimiento de lo previsto en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015.

15. RECOMENDACIÓN:

Con la presentación de este estudio, queda evidenciada la conveniencia y oportunidad del objeto a contratar para cumplir con los fines de la SDH, por consiguiente, se solicita adelantar el proceso contractual respectivo.

ÁREA DE ORIGEN	DIRECTOR (A) DEL AREA DE ORIGEN
Nombre: ALEIDA FONSECA MARIN Cargo: SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. SERVICIOS A LA CIUDADANÍA.	Luz Dary Mendoza Rodriguez Firmado digitalmente por Luz Dary Mendoza Rodriguez Fecha: 2025.10.02 14:39:03 -05'00' Nombre: Luz Dary Mendoza Rodríguez Cargo: DIRECTOR TECNICO (e) - DIRECCIÓN DE CULTURA TRIBUTARÍA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO.

Elaboró:	HECTOR WILSON GUALTEROS BUITRAGO-CRISTIAN GIOVANNI BOHORQUEZ MOLANO	CRISTIAN GIOVANNI BOHORQUEZ MOLANO Firmado digitalmente por CRISTIAN GIOVANNI BOHORQUEZ MOLANO; HECTOR WILSON GUALTEROS BUITRAGO Firmado digitalmente por HECTOR WILSON GUALTEROS BUITRAGO
Aprobó:	Driana Cecilia Santamaria Florez - DIRECTORA DE ASUNTOS CONTRACTUALES (E)	Driana Santamaria Firmado digitalmente por Driana Santamaria