SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

ANEXO TÉCNICO

SUBSECRETARIA GENERAL

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBDIRECCION DE EDUCACION TRIBUTARIA Y SERVICIO

BOGOTÁ D.C., 10 SEPTIEMBRE DE 2025

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

“Prestar servicios especializados para ejecutar el modelo de servicio de la Secretaria Distrital de Hacienda - SDH 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”

El proyecto tiene dos componentes:

I. CENTROS DE EXPERIENCIA, PUNTOS DE ATENCIÓN Y OPERACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

El proveedor debe ofrecer los servicios de atención para brindar información, orientación y respuesta en primer nivel de contacto a los trámites y servicios identificados en el portafolio de la Secretaría Distrital de Hacienda, - en adelante SDH, 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 CRM y Bogotá te Escucha y demás que requiera la entidad para satisfacer la demanda ciudadana por medio de estas estrategias de mejoramiento del relacionamiento con el ciudadano.

II. SOPORTE LOGISTICO

El proveedor también debe garantizar 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 y de servicio.

ALCANCE

La prestación de los servicios objeto de la contratación tiene el siguiente alcance:

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, en los canales de atencion dispuestos.
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.
12. 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.
13. 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.
14. 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.

UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS

Servicio	Ubicación
Centros de experiencia*	Instalaciones Secretaría Distrital de Hacienda
Backoffice	Instalaciones Secretaría Distrital de Hacienda
Ventanillas Red CADE**	Instalaciones Secretaría General
Omnicanalidad	Instalaciones del contratista
Atención móvil	Definido por la Secretaría Distrital de Hacienda
Ferias presenciales	Definido por la Secretaría Distrital de Hacienda
Ferias virtuales	Definido por la Secretaría Distrital de Hacienda
Visitas domiciliarias, operativos y puntos fijos	Definido por la Secretaría Distrital de Hacienda
Servicios especiales de transporte	Perímetro urbano de la ciudad de Bogotá.

*Los centros de experiencia se encontrarán ubicados en la ciudad de Bogotá, en las siguientes direcciones:

1. Av Carrera 19 114- 65 Local 3
2. Carrera 71 D 6-94 sur local 1132 y 1134

**La red CADE donde actualmente la entidad tiene presencia se describe así:

- SuperCADE Calle 13 (Avenida Calle 13 No. 37 - 35)
- SuperCADE Suba (Av. calle 145 No. 103B - 90)
- SuperCADE de Engativá (transversal 113B No. 66 - 54)
- SuperCADE Manitas (carrera 18 l # 70G Sur)
- SuperCADE Bosa (calle 57R sur # 72D -12)
- SuperCADE CAD (carrera 30 # 25 - 90)
- SuperCADE Las Américas (Av. carrera 86 No. 43 - 55 sur) SuperCADE 20 de Julio (Carrera 5A # 30C – 20 Sur. Se precisa que los puntos de la red Cade son propiedad de la Secretaria General, pero son administrados por la Secretaria Distrital de Hacienda.

La atención de las móviles, ferias presenciales, visitas domiciliarias y operativos se desarrollarán en las diferentes localidades de Bogotá, previa programación definida por la secretaria Distrital de Hacienda
Los servicios especiales de transporte se llevarán a cabo dentro del perímetro urbano de la ciudad de Bogotá D.C.

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS

A continuación, se define la descripción de los procesos:

1. PROCESO ESCRITO- BACK OFFICE

Se recibirá flujo de trabajo, hacia las personas definidas por el contratista que llegará desde el aplicativo CRM-SAP, el cual se alimenta de las solicitudes ciudadanas recibidas por los diferentes medios de contacto, ventanillas de radicación, correo electrónico y SDQS de *Bogotá te escucha*.

Se procede a verificar la asignación realizada por parte del contratista de correspondencia.

Se realiza el análisis de PQRS, una vez alistado el documento, se procede a analizar el contenido, de la petición y verificar la información con el fin de tipificar las solicitudes por dirección, tema y subtema, verificar que se encuentra bien asignada o proceder a realizar la proyección de la respuesta.

De esta verificación se confirma si la información se encuentra dentro de los sistemas de la entidad, y los lineamientos conceptuales y operativos de cada área de gestión se concluye que se cuenta con insumo o lineamiento suficiente para dar respuesta a lo solicitado, en la petición se proyectará la respuesta escrita, al peticionario, caso contrario, se escalará al área

correspondiente para conocer y dar insumo de fondo.

El tiempo de respuesta será de 3 y 10 días hábiles.

PQRS Exprés

- **Respuesta Individual casos:** consiste en la proyección de respuesta a los casos que cuentan con insumo en las diferentes herramientas dispuestas. Estas respuestas y sus plantillas tipo, deben estar validadas por la SHD y acogerse a los lineamientos establecidos para las comunicaciones escritas.

- **Respuesta individual casos escalados:** una vez recibida la respuesta del caso escalado se procede a la proyección de la respuesta.

- **Respuesta masiva:** aquellas solicitudes para las que se ha definido previamente un modelo de respuesta se tramitan de forma masiva a fin de optimizar tiempos de operación y garantizar la oportunidad de la respuesta escrita.

PQRS Especializada

- **Respuesta por contingencia desde nivel 3:** se debe tener presente que pueden existir situaciones coyunturales donde se requiera el apoyo de back office para respuestas de mediana dificultad técnica, previa capacitación por parte de la entidad.

Una vez elaborada la respuesta escrita a peticiones, quejas y reclamos, se surte el procedimiento de revisión de calidad. Para ello el equipo de calidad del contratista, previo al proceso de firmas, tomará una muestra mayor al 10% de la producción diaria y verificará en contenido y forma la respuesta.

El contratista procederá al envió de la respuesta al gestor documental CRM-SAP.

Las especificaciones técnicas que se describen en adelante en este documento son las mínimas requeridas. Durante la ejecución del objeto contractual, el contratista podrá proponer mejoras a las mismas, las cuales deben ser revisadas y aprobadas por los supervisores del contrato. Las mejoras propuestas y aprobadas no implicarán costos adicionales para la entidad.

El contratista deberá contar con un medio que le permita leer, clasificar y analizar de forma masiva los radicados recibidos.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada una de las PQRS Exprés o Especializada proyectadas y finalizadas.

1. PROCESO PRESENCIAL

La Secretaría Distrital de Hacienda, cuenta con dos centros de experiencia en servicio, que deben permitir de manera digna y con los más altos estándares de la industria, atender a los contribuyentes y ciudadanos que se acerquen a resolver inquietudes o tramitar peticiones y solicitudes relacionadas con sus temas tributarios.

El Front Office de los centros de experiencia, contará con el cumplimiento de las normas técnicas de accesibilidad y permitirá a los ciudadanos una atención preferencial según el tipo de población (adulto mayor, mujer en embarazo o personas en situación de discapacidad).

Así mismo, el contratista deberá proveer los elementos necesarios para disponer un servicio integral a la ciudadanía como sistema de asignación de turnos, reportes de gestión, pantallas de información, quiosco de autogestión y la posibilidad de evaluar el servicio en tiempo real.

Los puestos de atención serán clasificados de la siguiente manera:

- Puestos Genéricos
- Puestos para atención para personas en condición de discapacidad
- Puestos para coordinadores

El contratista deberá disponer el personal necesario, para atender la totalidad de las ventanillas de la red CADE donde está la Secretaría Distrital de Hacienda, la cantidad estimada de ventanillas está entre 60 y 100 dependiendo de los vencimientos y el calendario tributario de la vigencia.

El contratista debe tener la capacidad de ofrecer el recurso humano requerido, para que preste su servicio en los puntos de atención presencial, que le facilite al ciudadano(a) su interacción e interrelación en tiempo real y presencial, con un creador de experiencia para que lo oriente, informe, apoye y le facilite su relación con la Entidad.

El volumen proyectado de atenciones diarias en los Centros de Experiencia dependerá del número de ventanillas dispuestas y el número de turnos que se espera asignar, que en promedio está entre 200 a 1000 turnos diarios.

El tiempo promedio de espera para atención presencial en el primer semestre de 2025 es de 18 minutos, para mayor detalle se puede consultar el Anexo 2. Cantidad de contribuyentes atendidos en los diferentes canales.

En el proceso presencial el porcentaje de tramites diarios que requieren digitalización se encuentra entre el 10% y 40%.

El contratista deberá proveer el personal necesario para la atención en otros espacios presenciales como ferias de servicios, centros comerciales, o puntos de atención con otras entidades o aliados estratégicos, según lo requiera la entidad.

Las ferias de atención presencial serán programadas por la supervisión del contrato, en semanas de vencimiento para el pago de los impuestos predial y vehicular. De acuerdo con las cifras del primer semestre de 2025, se estima que en este tipo de actividades se puedan atender hasta 2.000 personas diariamente.

2. PROCESO VIRTUAL, TELEFÓNICO Y REDES SOCIALES

El contratista debe proveer el espacio físico, mobiliario y los elementos tecnológicos y periféricos (por ejemplo, diademas con micrófono), para la atención de los canales virtuales que dispone la entidad, PBX (servicio telefónico), redes sociales (X, Instagram, YouTube, Facebook, Messenger) o nuevas redes sociales definidas por la entidad, servicio de videollamadas general y lenguaje de señas, salas especializadas y ferias virtuales.

Para el servicio de WhatsApp y chat, la entidad proveerá el software tecnológico, el contratista deberá gestionar las atenciones que se deriven de la interacción en WhatsApp, es decir, cuando el ciudadano solicite el paso agente, este servicio deberá ser atendido por los agentes del contratista y podrá pagar el consumo de las conversaciones derivadas de este servicio.

El contratista deberá proporcionar el personal necesario e idóneo para la prestación de estos servicios, teniendo en cuenta que la cantidad estimada de personal para este canal es de entre 70 y 100 personas, dependiendo de los vencimientos y el calendario de la vigencia.

3. VENTANILLAS EXTENDIDAS DE RECAUDO - CORRESPONSAL BANCARIO

El contratista debe disponer de esquemas de pago en los puntos establecidos por la Secretaría Distrital de Hacienda, específicamente en los centros de experiencia y en aquellos en los cuales la entidad hace presencia. Estos servicios de pago deberán estar en competencia y capacidad de realizar el recaudo de impuestos distritales a través de acuerdos de corresponsalía bancaria y ventanillas extendidas que implementen servicios para el recaudo de impuestos distritales, incluyendo el uso de datafonos. Se podrá realizar el pago con tarjetas débito y crédito según lo definido por la entidad sin costo, para el ciudadano o la entidad.

Para la ejecución del servicio, el contratista deberá asegurar el servicio, disponiendo del talento humano, las herramientas y plataformas tecnológicas necesarias, el soporte técnico y tecnológico, la conectividad, elementos de seguridad, entre otros, requeridos para su adecuada operación.

La operación de las ventanillas bancarias deberá realizarse con personal autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

En el momento en que la entidad implemente nuevos desarrollos el contratista deberá incorporarlos en el proceso de recaudo en las ventanillas extendidas y en los corresponsales bancarios.

El contratista debe proveer el desarrollo tecnológico que permita la prestación de servicios financieros en ubicaciones como la Red Cade y los puntos que indique la Secretaría Distrital de Hacienda. Deberá garantizar el diseño, desarrollo, integración, pruebas y puesta en marcha de los módulos tecnológicos requeridos (incluyendo interoperabilidad con los sistemas centrales de la entidad, seguridad transaccional, disponibilidad y experiencia del

usuario), cumpliendo con los estándares técnicos, normativos y regulatorios del sector financiero. Cada etapa del proyecto deberá entregarse en los plazos establecidos y será sometida a procesos de validación funcional por parte de la entidad, siendo condición esencial para el cumplimiento contractual la operatividad segura y eficiente de las ventanillas extendidas en los entornos definidos.

La ventanilla extendida de recaudo y el corresponsal bancario se encuentran descritos en los numerales 8 y 9 del presente documento.

4. PROCESO DE ATENCIÓN EN UNIDADES MÓVILES

El contratista debe apoyar las actividades que se desarrollan en diversos puntos de Bogotá a través del despliegue de unidades móviles en el distrito capital con articulación de las diferentes actividades que se programen desde las Alcaldías Locales, JAL, Secretaria General y otras secretarias del distrito y otros grupos de valor.

El contratista debe garantizar la total disponibilidad de las móviles, su correcto funcionamiento, adecuada limpieza y desinfección, aceite, combustible y líquidos requeridos, parqueaderos y demás gastos en que incurran las móviles tales como vigencia de seguros, afiliaciones, revisión tecno mecánica, mantenimientos, multas de tránsito, incluyendo los eventuales protocolos de bioseguridad que se llegaren a implementar.

La disponibilidad de las móviles se realizara de acuerdo a las necesidades de servicio de la entidad, que puede incluir los 7 días a la semana en diferentes horarios.

5. FERIAS VIRTUALES

Las ferias virtuales son eventos realizados para la orientación de los trámites de la Secretaría Distrital de Hacienda, con una duración de mínimo tres y máximo cinco días, se debe llevar un registro de cada videollamada e interacción con los ciudadanos, incluyendo las interacciones que no se puedan lograr.

Durante la ejecución del contrato se estima realizar entre 3 y 10 ferias virtuales, dependiendo de las necesidades de la entidad.

El contratista debe disponer la herramienta tecnológica-plataforma para la conexión tanto de los contribuyentes como de los asesores de servicio.

6. VISITAS DOMICILIARIAS, OPERATIVOS Y ACOMPAÑAMIENTO EN PUNTOS FIJOS

Las visitas y operativos se realizarán de manera presencial en cualquier localidad de la ciudad de Bogotá D.C. y tienen como finalidad fortalecer la atención de trámites y la gestión de la Secretaría Distrital de Hacienda en cumplimiento de las facultades legalmente atribuidas, mejorando la eficiencia y efectividad a través de un contacto directo y

comprendiendo las necesidades de los ciudadanos y contribuyentes.

Los operativos se realizarán de manera presencial en cualquier localidad de la ciudad de Bogotá D.C. y corredores comerciales en los cuales se llevará a cabo actividades tales como, toma de información para actualizar o complementar datos requeridos para el Registro de Información Tributaria (RIT).

Realizar el acompañamiento en puntos fijos indicados por la supervisión del contrato dentro perímetro de Bogotá, para recopilar información de los ciudadanos, contribuyentes y establecimientos comerciales en el marco de la estrategia de reducción de la evasión.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El proveedor de la operación de los centros de experiencia de servicio deberá garantizar la disponibilidad de los servicios que la Secretaría Distrital de Hacienda contrate, estableciendo los planes de continuidad de negocio y de alta disponibilidad necesarios.

1. PERFILES Y COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO

El agente deberá tener la disponibilidad de realizar atención dentro de los diferentes canales en Front Office y Back Office, de acuerdo con la necesidad del servicio de la Secretaría Distrital de Hacienda.

Teniendo en cuenta que la Secretaría Distrital de Hacienda debe asegurar la continuidad en la prestación del servicio, el contratista deberá mantener al menos el 50% del personal para cada cargo que actualmente se encuentre en la operación.

Si el personal seleccionado no acepta la continuidad con el nuevo contratista, deberá informarse a la supervisión.

El proveedor debe contratar y administrar bajo su responsabilidad al personal, teniendo en cuenta los perfiles requeridos para la operación de la Secretaría Distrital de Hacienda, poniendo de manifiesto que esto no implica vinculación laboral alguna de sus empleados con la Secretaría Distrital de Hacienda y cumplir con la totalidad de obligaciones de ley laboral que para los cargos aplique.

Perfiles Staff: equipo de profesionales de apoyo a la operación y que sirven como interlocutores entre la Entidad y el contratista, está conformado por: gerente de proyecto, coordinadores, jefe de operaciones, supervisores, lideres de calidad y mineros de datos.

Para el personal Staff deberá existir en cada cargo una persona que sea el back up en caso de retiro del titular.

El contratista presentará copia de las hojas de vida, con certificaciones de estudio y experiencia laboral, de las personas disponibles para el funcionamiento de los centros de experiencia, que podrán verificarse en cualquier momento por la Secretaría Distrital de Hacienda.

La SDH puede autorizar al contratista el inicio de la operación, con una cantidad de personal menor a la mínima exigida, en cuyo caso el contratista deberá informar a la supervisión y

disponer los recursos tecnológicos necesarios para iniciar la operación.

El Recurso Humano como lo son, gerente de proyecto, coordinadores, jefe de operaciones, supervisores de servicios y líderes de calidad, deben estar contratados para iniciar la operación, es decir una vez se tenga el recurso humano de agentes requeridos en la operación de los servicios.

El contratista contará con un periodo no mayor a ocho (8) días hábiles en caso de requerir contratar nuevo recurso humano, bien sea por retiros voluntarios, por solicitud de la entidad o por decisión de este.

La asignación de todo el personal es exclusiva para la Secretaría Distrital de Hacienda.

Para aquellas profesiones que para el ejercicio profesional la Ley así lo exija deberá adjuntar copia de la tarjeta profesional y el registro de antecedentes disciplinarios profesionales (Entidad competente).

Si los títulos académicos se hubieran obtenido en el exterior, estos deben estar convalidados ante autoridades competentes en Colombia.

Los egresados de universidades extranjeras requerirán la presentación de la Resolución de Convalidación del Título expedida por el Ministerio de Educación Nacional; y la tarjeta o matrícula profesional expedida por los Consejos Profesionales o autoridad competente.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada gerente de proyecto, jefe de operaciones, supervisor de servicios, líder de calidad, minero de datos, agente profesional especializado, agente profesional, agente técnico, agente general que hayan ejecutado las labores asignadas.

El detalle de perfiles del personal requerido es el siguiente:

A. GERENTE DE PROYECTO

Característica del servicio	Descripción
Formación académica	Título Profesional clasificado en las Áreas del Conocimiento: Ciencias Sociales y Humanas, Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingeniería y afines. Título en modalidad de postgrado en nivel de especialización en áreas del conocimiento: Ciencias Sociales y Humanas, Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingeniería y afines.

Característica del servicio	Descripción
Experiencia	Experiencia profesional mínima certificada de 96 meses, relacionada con gerencia, organización, administración, logística o afines. Experiencia específica en el cargo de mínimo certificada 24 meses.
Habilidades y destrezas	Excelentes relaciones personales
	Capacidad de liderazgo
	Habilidad para negociación
	Capacidad de análisis y organización de datos
	Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos)
Funciones	Gestionar el cumplimiento de los objetivos, resultados y actividades del proyecto según lo establecido en este proceso.
	Coordinar la elaboración y cumplimiento del plan operativo, que responda a las necesidades institucionales y a la entrega de lo requerido en el presente proyecto.
	Participar activamente de las mesas técnicas de seguimiento a la ejecución del contrato suscrito.
	Entregar los informes técnicos, financieros y demás soportes requeridos por el supervisor del contrato de la SDH dentro de los plazos establecidos, y garantizando la calidad de los entregables
	Implementar acciones de mejora identificadas en el desarrollo del contrato oportunamente.
	Establecer una red de comunicación continua y efectiva con los coordinadores que permitan la correcta ejecución del contrato.
	Generar estrategias que permitan el cumplimiento de la ejecución presupuestal y de las metas, indicadores y acciones establecidas en el contrato y demás documentos que lo integran.
	Supervisar las labores desarrolladas por los coordinadores y demás perfiles requeridos en la ejecución del contrato.
Horarios de prestación del servicio	De lunes a sábado durante la jornada de atención a contribuyentes en los canales presencial, virtual, back y front office.

B. COORDINADORES

Característica del servicio	Descripción
Formación académica	Título Profesional clasificado en las Áreas del Conocimiento: Ciencias Sociales y Humanas, Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingeniería y afines. Título en modalidad de postgrado en nivel de especialización en áreas del conocimiento: Ciencias Sociales y Humanas, Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingeniería y afines.
Experiencia	Experiencia profesional mínima certificada de 60 meses, relacionada con organización, administración, logística o afines. Experiencia específica en el cargo de mínimo certificada 12 meses.
Habilidades y destrezas	Excelentes relaciones personales
	Capacidad de liderazgo
	Habilidad para negociación
	Capacidad de análisis y organización de datos
	Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos)
Funciones	Garantizar de manera integral el cumplimiento de los objetivos, resultados y actividades del proyecto definidos para el desarrollo del contrato.
	Ejecutar el plan operativo y lo acordado en las mesas técnicas respondiendo a las necesidades institucionales para la realización de toda la ejecución del proyecto.
	Participar activamente de las mesas técnicas de seguimiento a la ejecución del contrato suscrito.
	Apoyar en la elaboración de los informes técnicos, financieros y demás soportes requeridos por el supervisor del contrato de la SDH dentro de los plazos establecidos, y garantizando la calidad de los entregables.
	Apoyar en la implementación de acciones de mejora que sean identificadas en el desarrollo del contrato de manera oportuna.
	Mantener una comunicación continua y efectiva con el todo el equipo de trabajo y los enlaces establecidos por la SDH que permitan la correcta ejecución del contrato.
	Apoyar la implementación de las estrategias que permitan el cumplimiento de la ejecución presupuestal y de las metas, indicadores y acciones establecidas en el contrato y demás documentos que lo integran.

Característica del servicio	Descripción
Horarios de prestación del servicio	De lunes a sábado durante la jornada de atención a contribuyentes en los canales presencial, virtual, back y front office.

C. JEFE DE OPERACIONES DE SERVICIO

Exclusivo para la Entidad, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.

Característica del servicio	Descripción
Formación académica	Acreditar título profesional en cualquiera de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento en Derecho y afines, Ciencias Sociales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Estadística, Ingeniería Industrial y afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y afines, Psicología, Ingeniería Administrativa y afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad, con tarjeta profesional vigente si aplica. Especialización o maestría en áreas relacionadas con Derecho y afines, Ciencias Sociales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Estadística, Ingeniería Industrial y afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y afines, Psicología, Ingeniería Administrativa y afines y áreas relacionadas con el objeto del contrato.
Experiencia	Experiencia profesional mínima certificada de 96 meses, relacionada con gerencia, organización, administración, logística o afines. Experiencia específica en el cargo de mínimo certificada 24 meses.
Habilidades y destrezas	Excelentes relaciones personales
	Capacidad de liderazgo
	Habilidad para negociación
	Capacidad de análisis y organización de datos
	Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos)

Característica del servicio	Descripción
Funciones	Generar comunicación permanente, fluida y eficaz con cada agente de la zona a su cargo, y personal que preste los servicios de seguimiento, calidad y reportes, formación, servicios técnicos, tecnológicas integrales y administrativos de apoyo.
	Revisar, consolidar y confirmar la veracidad de la información entregada por el equipo a su cargo.
	Identificar la dinámica específica de las zonas en las que se presta servicio de atención al ciudadano.
	Realizar seguimiento a las necesidades administrativas del equipo de la zona designada por parte de la SDH.
	Conocer de manera completa y fluida los propósitos misionales correspondientes a la SDH.
	Apoyar el proceso de recepción y envío de incapacidades, permisos, vacaciones, licencias y demás novedades del personal de la operación.
	Realizar los informes mensuales y reportes requeridos por la Entidad.
	Realizar seguimiento al cumplimiento de las metas determinadas para los agentes por parte de la Entidad.
	Realizar propuestas e implementación de mejoramiento a los procesos a cargo.
Horarios de prestación del servicio	De lunes a sábado durante la jornada de atención a contribuyentes en los canales presencial, virtual, back y front office.

D. SUPERVISOR DE SERVICIOS

Servicio de supervisor de la operación de los agentes del centro de contacto, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.

Característica del servicio	Descripción
Modalidad del servicio	Tendrá a cargo un número específico de agentes de servicio que estarán dispuestos en los puntos de atención. El ratio podrá ser de 1 a 30 y podrá variar según la demanda de la entidad.
Formación académica	Acreditar título profesional en cualquiera de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento en Derecho y afines, Ciencias Sociales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Estadística, Ingeniería Industrial y afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Relaciones Internacionales,

Característica del servicio	Descripción
	Comunicación Social, Periodismo y afines, Psicología, Ingeniería Administrativa y afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad, con tarjeta profesional vigente si aplica.
Experiencia	Experiencia profesional mínima certificada de 24 meses relacionada con supervisión, gerencia, organización, administración o afines.
Habilidades y destrezas	Excelentes relaciones personales
	Capacidad de liderazgo
	Habilidad para negociación
	Capacidad de análisis y organización de datos
	Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).
Funciones	Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad.
	Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los asesores que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio.
	Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros)
	Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de estas.
	Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa
	Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición.
	Identificar necesidades formativas.
	Seguimiento a la operación e indicadores de gestión en Monitorear en tiempo real los indicadores clave de desempeño (KPI) del equipo, tales como Nivel de Servicio, Tasa de Contacto, Tiempo Promedio de Atención (TMO), Nivel de Atención, entre otros. Analizar reportes diarios, semanales y mensuales para identificar desviaciones y oportunidades de mejora. Implementar planes de acción correctivos en caso de incumplimiento de los indicadores establecidos.

Característica del servicio	Descripción
	Cumplimiento de procesos y lineamientos institucionales en el Aseguramiento la correcta ejecución de los procesos operativos definidos por la entidad. Verificar que los asesores cumplan con los protocolos de atención, guiones y normativas vigentes. Participar en auditorías internas y externas, garantizando la trazabilidad y cumplimiento de los procedimientos.
	Gestión administrativa del equipo de asesores
	Gestionar el Cumplimiento de metas del equipo
	Realizar el seguimiento al cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) con la verificación de los niveles de servicio acordados con el cliente interno o externo se cumplan de manera consistente. Proponer mejoras operativas para optimizar el cumplimiento de los ANS establecidos.
Horarios de prestación del servicio	De lunes a sábado durante la jornada de atención a contribuyentes en los canales presencial, virtual, back y front office.

E. LIDER DE CALIDAD

Servicio de líder de calidad de la operación de los agentes del centro de contacto, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados, dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.

Característica del servicio	Descripción
Modalidad del servicio	Desarrollará sus funciones dirigidas al grupo total de agentes.
Formación académica	Acreditar título profesional en cualquiera de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento en Derecho y afines, Ciencias Sociales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Estadística, Ingeniería Industrial y afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y afines, Psicología, Ingeniería Administrativa y afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad, con tarjeta profesional vigente si aplica.
Experiencia	Experiencia específica certificada de por lo menos (24) meses como auditoria de calidad a Centros de Contacto.

Característica del servicio	Descripción
Habilidades y destrezas	Excelentes relaciones personales y habilidad para el trabajo en equipo.
	Manejo avanzado de herramientas ofimáticas
	Capacidad de análisis y organización de datos
	Buena redacción, ortografía y capacidad de transmisión de ideas por escrito
	Capacidad para transmitir información en ambientes pedagógicos.
Funciones	Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio.
	Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad.
	Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones
	Realizar monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento, pantalla remota o de grabaciones.
	Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato de la Entidad.
	Desarrollar proceso de retroalimentación de los agentes que presente dificultades en el proceso de atención.
	Llevar un registro del seguimiento que contenga el reporte estadístico del número de errores que se generaron en el mes por agente y por equipo, cantidad de agentes en seguimiento, avances y efectos sobre las retroalimentaciones, fortalezas de cada uno detallando medidas preventivas, para cumplir con los indicadores establecidos.
	Identificar oportunidades de mejora en los servicios contratados
	Reportar a la Entidad los hallazgos de errores, el cronograma de retroalimentaciones, y la cantidad de monitoreo realizados mensualmente.
	Demás funciones solicitadas por la Entidad relacionadas con su cargo.
Horarios de prestación del servicio	De lunes a sábado durante la jornada de atención a contribuyentes en los canales presencial, virtual, back y front office.

Para la ejecución del proyecto se debe asignar un Líder de Formación, el cual tendrá la misma formación académica, experiencia, habilidades y destrezas, sus funciones serán:

- Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo.
- Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo.

- Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones.

F. MINERO DE DATOS

Servicio en el centro de contacto, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados que desarrolla actividades de recolección, extracción, almacenamiento, análisis y estadísticas de la información recolectada en la operación de las diferentes campañas y por los diferentes canales de comunicación. Debe estar dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.

Característica del servicio	Descripción
Modalidad del servicio	Tendrá a cargo la gestión de la información que se recopile de la atención que brinde el contratista en todos los canales.
Formación académica	Acreditar título profesional en cualquiera de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento en Administración, Contaduría Pública, Economía, Estadística, Ingeniería Industrial y afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines, Ingeniería Administrativa y afines, profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad, con tarjeta profesional vigente si aplica, con experiencia comprobable en minería de datos, manejo de herramientas como Power BI, sólidos conocimientos estadísticos, alta capacidad de análisis de datos tanto estructurados como no estructurados (grandes volúmenes). Necesario tener conocimientos intermedios en SQL, avanzados en Excel y Access.
Experiencia	Experiencia profesional mínima de 36 meses, relacionada con análisis de datos, creación de tableros de información y explotación de datos
Habilidades y destrezas	Excelentes relaciones personales
	Capacidad de liderazgo
	Habilidad para negociación
	Capacidad de análisis y organización de datos
	Manejo avanzado de herramientas relacionadas con la explotación de bases de Datos, tales como SQL avanzados, Excel, Access, entre otras herramientas orientadas a la minería de datos.
Funciones	Recopilar la información que se genera en operación del servicio contratado para efectuar su sistematización estadística y cualitativa. Realizar el proceso de detectar la información procesable de los datos recopilados y mediante análisis matemático deducir los patrones y tendencias que existen en los datos. Analizar la información que se genera en operación del servicio, con el objetivo de identificar patrones y

Característica del servicio	Descripción
	tendencias que existen en los datos y realizar proyecciones de los datos.
Horarios de prestación del servicio	De lunes a sábado durante la jornada de atención a contribuyentes en los canales presencial, virtual, back y front office.

G. AGENTES PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Característica del servicio	Descripción
Modalidad del servicio	Asignación exclusiva para la Entidad
Formación académica	Acreditar título profesional en cualquiera de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento en Derecho y afines, Ciencias Sociales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Estadística, Ingeniería Industrial y afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y afines, Psicología, Ingeniería Administrativa y afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad, con tarjeta profesional vigente si aplica.
Experiencia	Mínimo de (4) años de experiencia profesional, de la cual dos años deben ser en atención al cliente.
Habilidades y destrezas	Aptitud de servicio
	Excelente manejo de relaciones interpersonales
	Habilidad para negociación
	Disciplina
	Organización
	Lenguaje fluido
	Buena redacción y ortografía
	Capacidad para seguimiento de instrucciones
	Disposición para el trabajo bajo presión.
	Habilidades de digitación
	Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail).
	Habilidades de consulta en Internet.
	Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet
	Atención escrita y virtual de Grandes Contribuyentes

Característica del servicio	Descripción
Funciones	Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios de la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos por la entidad contratante.
	Programar citas con los ciudadanos objeto de atención para la entrega de documentación faltante, o la que determine la Entidad contratante.
	Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por el contratista.
	Recibir documentación, y validar el cumplimiento de requisitos exigidos por la Entidad contratante.
	Generar y entregar a los ciudadanos objeto de atención, la documentación indicada por la Entidad contratante.
	Demás funciones solicitadas por la Entidad contratante que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna

H. AGENTE PROFESIONAL

Característica del servicio	Descripción
Modalidad del servicio	Asignación exclusiva para la Entidad
Formación académica	Acreditar título profesional en cualquiera de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento en Derecho y afines, Ciencias Sociales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Estadística, Ingeniería Industrial y afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y afines, Psicología, Ingeniería Administrativa y afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad, con tarjeta profesional vigente si aplica
Experiencia	Mínimo de (2) años de experiencia profesional, de la cual un año debe ser en atención al cliente.
Habilidades y destrezas	Aptitud de servicio
	Excelente manejo de relaciones interpersonales
	Habilidad para negociación
	Disciplina

Característica del servicio	Descripción
	Organización
	Lenguaje fluido
	Buena redacción y ortografía
	Capacidad para seguimiento de instrucciones
	Disposición para el trabajo bajo presión.
	Habilidades de digitación
	Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail).
	Habilidades de consulta en Internet.
	Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet
Funciones	Atención escrita a las PQRS radicadas por los ciudadanos.
	Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios de la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos por la entidad contratante.
	Programar citas con los ciudadanos objeto de atención para la entrega de documentación faltante, o la que determine la Entidad contratante.
	Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por el contratista.
	Recibir documentación, y validar el cumplimiento de requisitos exigidos por la Entidad contratante.
	Data Marshall Recopilar datos provenientes de múltiples fuentes internas y externas, asegurando su integridad y consistencia. Validar la calidad de los datos antes de su procesamiento, identificando errores, duplicados o inconsistencias. Estandarizar y transformar los datos en formatos adecuados para su análisis o carga en sistemas específicos. Cargar datos en plataformas de análisis, bases de datos o sistemas de gestión según los requerimientos de la SDH Asegurar que los datos estén disponibles para los equipos de análisis, operaciones y supervisión del contrato en los tiempos establecidos. Identificar oportunidades de automatización en la recolección, transformación y distribución de datos.

Característica del servicio	Descripción
	Colaborar con equipos de desarrollo o BI para implementar scripts, macros o herramientas que optimicen el flujo de datos. Asegurar el cumplimiento de políticas de seguridad, privacidad y confidencialidad de la información.
	Generar y entregar a los ciudadanos objeto de atención, la documentación indicada por la Entidad contratante.
	Demás funciones solicitadas por la Entidad contratante que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna

I. AGENTE TÉCNICO

Característica del servicio	Descripción
Formación académica	Acreditar título Técnico laboral, técnico profesional, tecnólogo en áreas afines a cualquiera de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento en Derecho y afines, Ciencias Sociales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Estadística, Ingeniería Industrial y afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y afines, Psicología, Ingeniería Administrativa y afines.
Experiencia	Mínimo de (1) año de experiencia en atención al cliente.
Habilidades y destrezas	Aptitud de servicio
	Excelente manejo de relaciones interpersonales
	Habilidad para negociación
	Disciplina
	Organización
	Lenguaje fluido
	Buena redacción y ortografía
	Capacidad para seguimiento de instrucciones
	Disposición para el trabajo bajo presión.
	Habilidades de digitación
	Manejo de herramientas ofimáticas

Característica del servicio	Descripción
	(Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail).
	Habilidades de consulta en Internet.
	Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet
Funciones	Recepción, verificación de los radicados que sean recibidos en las ventanillas de correspondencia.
	Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios de la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos por la entidad contratante.
	Programar citas con los ciudadanos objeto de atención para la entrega de documentación faltante, o la que determine la Entidad contratante.
	Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por el contratista.
	Recibir documentación, y validar el cumplimiento de requisitos exigidos por la Entidad contratante.
	Generar y entregar a los ciudadanos objeto de atención, la documentación indicada por la Entidad contratante.
	Demás funciones solicitadas por la Entidad contratante que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna

Nota: El agente interprete en lengua de señas deberá tener la habilidad de interpretación de señas y adicionalmente cumplir con el perfil de un agente técnico.

J. AGENTE GENERAL

Característica del servicio	Descripción
Formación académica	Bachiller
Experiencia	Mínimo de (6) meses como agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente y/o manejo documental.
Habilidades y destrezas	Aptitud de servicio
	Excelente manejo de relaciones interpersonales
	Habilidad para negociación
	Disciplina
	Organización

Característica del servicio	Descripción
	Lenguaje fluido
	Buena redacción y ortografía
	Capacidad para seguimiento de instrucciones
	Disposición para el trabajo bajo presión.
	Habilidades de digitación
	Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail).
	Habilidades de consulta en Internet.
	Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet
Funciones	Orientar de manera presencial o virtual e informar a los ciudadanos acerca de los servicios de la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos por la entidad contratante.
	Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por el contratista.
	Recibir documentación, y validar el cumplimiento de requisitos exigidos por la Entidad contratante.
	Generar y entregar a los ciudadanos objeto de atención, la documentación indicada por la Entidad contratante.
	Revisión de documentos físicos y digitales
	Demás funciones solicitadas por la Entidad contratante que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna

2. NECESIDADES DEL SERVICIO

Mensualmente la supervisión informará al contratista la cantidad requerida de personal para la atención de los canales dispuestos, la cual dependerá de los vencimientos, el calendario tributario de la vigencia y planes operativos de las áreas de la SDH.

Ver Anexo 2. Cantidad de contribuyentes atendidos en los diferentes canales.

3. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

El contratista dispondrá de calificadores de servicio con los ítems “Excelente, bueno, regular y malo”, con el fin de evaluar la atención brindada por cada uno de los agentes en los centros de experiencia; los calificadores deben ser compatibles con los equipos que suministre el

contratista para la atención a la ciudadanía.

El contratista deberá suministrar las licencias para el funcionamiento de los calificadores que requiera la Entidad.

Durante el periodo de estabilización el contratista entregará semanalmente el informe del estado de calificaciones.

Para todos los canales de atención el contratista dispondrá de una encuesta de satisfacción, según la metodología entregada por la entidad e invitar a los ciudadanos una vez brindada la atención por cualquiera de los canales a diligenciarla. Los resultados obtenidos serán presentados mensualmente, sin embargo, el contratista deberá garantizar su monitoreo permanente encaminado en conocer los resultados de la evaluación del servicio prestado.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada uno de los calificadores de servicio y cada una de las licencias suministradas durante la ejecución del contrato.

4. CANAL PRESENCIAL EN CENTROS DE EXPERIENCIA

Es un servicio prestado a través de agentes especializados en atención a la ciudadanía, con conocimientos y manejo de herramientas ofimáticas (nivel intermedio) y con experiencia certificada en atención de PQRS y servicio al cliente.

Su función principal estará enfocada a entregar información, orientar, guiar, recibir y apoyar a la ciudadanía sobre los procesos para la realización de trámites y/o servicios de la Secretaría Distrital de Hacienda, atención de PQRSD como apoyo a la fuerza operativa de la entidad, por lo cual la SDH determinará el número de asesores presenciales que requiera. El proveedor debe poder aumentar o disminuir, previa solicitud de la SDH, la fuerza operativa sin que ello modifique los precios establecidos en el contrato.

4.1. SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS AVANZADO

El contratista deberá proveer un dispositivo para la asignación de turnos en cada uno de los centros de experiencia.

Servicio para el manejo de flujos de colas, tiempos y capacidad de atención en los Centros de Experiencia dispuestos por la SDH diferentes a los puntos de la RED CADE.

El sistema debe tener la capacidad de informar el módulo a donde se debe dirigir el ciudadano para ser atendido.

Debe tener la capacidad de mostrar el estado en sala del Centro de Experiencia y los tiempos de atención, generar alertas cuando se superen los umbrales de atención definidos por cada servicio, además, debe permitir conectarse con servicios como envío de SMS o mensaje de WhatsApp y proporcionar la interoperabilidad con sistemas de información y canales adicionales dispuestos que requiera la entidad para mejorar los procesos de atención.

Debe permitir la captura de información para asignación de turno como cédula o número telefónico.

El servicio del sistema de asignación de turnos debe permitir parametrizar los servicios de manera separada para cada uno de los centros de experiencia presencial o los espacios como ferias de servicio definidos por la entidad.

Para el llamado de turnos podrá realizarse desde los equipos de los agentes y deberán visualizarse en las pantallas del centro de experiencia.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada uno de los sistemas de asignación de turnos que sean suministrados por el contratista.

A continuación, el detalle del servicio solicitado:

Característica del servicio	Descripción
Detalle	Expedición del turno y/o impresión de tiquete
	Atención general y prioritaria
	Administración de categorías, usuarios y prioridades
	Módulo de generación de estadísticas
	Módulo de monitoreo en tiempo real del estado de la sala y los agentes
	Alertas de tiempo de atención cuando supere las métricas establecidas por cada proceso.
	Capturar el número de identificación del ciudadano y/o teléfono para asignar el turno de atención.
	Sistematizar las opciones de los diferentes servicios y trámites que puede gestionar el ciudadano en el punto de atención.
	Gestionar y configurar de acuerdo con la guía de trámites de la SDH los mecanismos de asignación y priorización de servicios entre los diferentes agentes, según las necesidades definidas por la Entidad. Así mismo, cada agente hará llamado sólo a los turnos que por su especialidad puede tramitar o atender.
	Debe permitir asignar el turno a un número ilimitado de usuarios, según como lo defina la Entidad en su priorización.
	Debe conservar el último turno llamado y por ende el siguiente turno en atender, así como la inicialización del sistema cada día, para empezar la asignación y atención de turnos.
	El sistema debe enviar un SMS o mensaje al WhatsApp del ciudadano en tiempo real para recordar la proximidad de llamado a turno.

Característica del servicio	Descripción
	El sistema debe estar en la capacidad de permitir la transferencia de turnos entre agentes.
	El sistema debe hacer llamado de turno en las pantallas dispuestas por el contratista desplegando el nombre del ciudadano, así como el módulo de atención o la información que por necesidad del servicio la SDH requiera.
Herramientas de Hardware y Software	El sistema de llamado de turno en cada punto de atención debe ser virtual, es decir, mediante una aplicación con acceso en cada equipo de cómputo de los agentes.
	El sistema debe estar en capacidad de interoperar con los sistemas de información de la SDH, como el sistema de asignación de citas.
	El sistema debe permitir clasificar ciudadanos con y sin previo agendamiento.
Reportes	Generación de estadísticas diarias, que indique cantidad de turnos asignados por trámite o servicio, por punto de atención, cantidad de trámites y servicios atendidos, gestión realizada en cada trámite o servicio (tipificación por ubicación geográfica y/o variables demográficas) y tiempos de atención de cada ciudadano.
Entrenamiento	El contratista debe brindar entrenamiento a la operación de cada uno de los Centros de Experiencia donde operará el servicio de asignación de turnos, en la que indica la funcionalidad del sistema o servicio, posibles alteraciones de funcionamiento del sistema, la forma de solucionar y reactivar el sistema y de todas aquellas circunstancias que se puedan presentar durante la operación del servicio. Así como la instalación de los rollos para impresión térmica de los turnos.
Soporte y mantenimiento	El contratista debe brindar el mantenimiento preventivo a nivel de hardware y software, así como el soporte técnico en remoto o en sitio cuando se presenten fallas funcionales del servicio.
Horario de disponibilidad del servicio	De forma continua durante la jornada de prestación del servicio

La Secretaría Distrital de Hacienda no será responsable de los daños causados por terceros a la infraestructura del sistema de asignación de turnos, por lo que el proveedor debe poder reemplazarlo en un máximo de 5 días hábiles, o de acuerdo con el diagnóstico podrá acordar con la supervisión del contrato el tiempo máximo de reposición.

4.2. PANTALLAS

El contratista debe estar en capacidad de proveer a la SDH pantallas o monitores industriales de mínimo 50 pulgadas de alto contraste visual y con sonido. Estas deben listar la información gráfica de los turnos, adicional permitir el despliegue de contenido multimedia, en diferentes formatos de audio, video e imagen.

La cantidad estimada de pantallas es de mínimo dos y máximo seis por cada Centro de Experiencia y contarán con punto de red certificado y con energía regulada entregados por la SDH.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago por día o mes según corresponda de acuerdo con la solicitud que realice la supervisión al contratista.

4.3. QUIOSCOS DE AUTOATENCIÓN

Servicio de atención autónomo y virtual en quiosco, es decir, es un módulo al que puede acudir el ciudadano para realizar los mismos trámites que están dispuestos en la página web de la SDH.

Los quioscos de autoatención en los centros de experiencia deberán estar ubicados en el espacio denominado zona de autoatención.

En la Red Cade los quioscos deberán estar dispuestos en la zona de autogestión determinada por la Secretaria Distrital de Hacienda.

Para la instalación de los quioscos en las zonas de autoatención, el contratista deberá suministrar los elementos necesarios para su correcto funcionamiento

A continuación, el detalle del servicio solicitado:

Característica del servicio	Descripción
Estructura	El quiosco virtual debe ser resistente y debe dotarse de los dispositivos (periféricos incorporados a la infraestructura) conectados que garanticen el uso de los servicios ofrecidos y cuenten con 1 puerto LAN externo, 1 multitoma interno de 4 a 6 puestos, Tolva, ventilación mecánica y/o natural, Hub USB, puertos USB, puerto de alimentación AC externo, puerto de salida HDMI con capacidad de anclaje oculto a piso, con botón de encendido oculto el cual deberá permitir la atención virtual del ciudadano. Este quiosco debe identificarse con la imagen institucional que será suministrada por la entidad y atender las instrucciones de uso. Debe garantizar una conexión a internet 5G,4G, 3G, Banda Ancha LAN y WIFI según requiera la entidad para lograr la comunicación directa con los servicios que disponga la entidad.

Característica del servicio	Descripción
Cantidad Instalación	El contratista deberá proveer un mínimo de cinco quioscos y un máximo de 15 quioscos durante la ejecución del contrato. El contratista deberá proveer para el inicio de la operación de dos quioscos uno para cada Centro de Experiencia y posteriormente la entidad podrá requerir de una cantidad mayor (hasta quince), determinando su ubicación de acuerdo con las necesidades del servicio. La supervisión solicitará al contratista a partir del quiosco número tres y hasta el quiosco número quince, con 15 días de antelación calendario a su instalación y entrada en operación. En la instalación el contratista debe asumir los costos del cableado eléctrico y de red, necesarios para la puesta en funcionamiento de los quioscos. En la instalación el contratista debe asumir los costos por daños fortuitos ocasionados en las locaciones durante la instalación de los equipos objeto del contrato.
Seguridad Física	El quiosco debe asegurarse físicamente, con las medidas de seguridad suficientes, para salvaguardar los equipos instalados en el quiosco, para salvaguardar la seguridad del ciudadano.
Conectividad	Debe garantizar una conexión a internet con el suficiente ancho de banda que garantice que los aplicativos no tengan retardo por temas de conectividad.
Pagos en línea	En los quioscos se va a disponer el servicio de pagos a través de la página web de la Entidad (botón de pagos, oficina virtual botón descargue y pague) Debe tener las medidas de seguridad que garanticen la ejecución de este proceso de forma segura. El contratista podrá disponer de datafono de pago previo acuerdo con alguno o algunos de los bancos autorizados para recaudo por la entidad.

Característica del servicio	Descripción
Herramientas de Hardware y Software	El contratista debe poner a disposición del ciudadano el quiosco con diferentes funcionalidades para recibir, entregar información, tal como se encuentran dispuestas en la página web de la Entidad. **HARDWARE:** Un (1) Pantalla Touch mínimo de 22 Pulgadas a 6 toques de mínimo 22" IR, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux o Windows apropiada. La CPU y el monitor deben ir instalados en la estructura. El quiosco debe incluir un teclado alfanumérico, retráctil de alto tráfico que permita digitar de manera discreta las claves y contar con una herramienta que permita el borrado seguro de la información digitada por el ciudadano. El quiosco podrá incluir un mouse de alto tráfico para facilitar la navegabilidad al ciudadano. Una (1) impresora láser: Velocidad de impresión de hasta 250mm por segundo a 203 dpi. Sistema Operativo Compatible: Variedad de drivers y SDKs: Android, Windows, Linux, etc. Ancho de impresión: Tamaño carta Tipo de papel: Papel bond **SOFTWARE:** El software del quiosco permitirá la maniobra del sistema de forma gráfica, integrada y dinámica, para que el ciudadano pueda interactuar amigablemente con los equipos de hardware instalados en integrados en el quiosco. **Integración:** el software deberá permitir obligatoriamente la interacción y/o interconectividad mínima de protocolos de comunicación como: web service (REST y/o SOAP), sftp, JMS, SMTP, XMPP, SMS, HTTPS, etc; con las diferentes plataformas de software de la entidad de tal forma que se garantice la exactitud de la información entregada al ciudadano. **Integralidad y control de los periféricos:** el software y correspondiente desarrollo deberá controlar de forma integral todos los periféricos que conforman el quiosco. **Trazabilidad transaccional:** el software deberá permitir el registro de las interacciones dejando rastro de cada atención, para que se cuantifique y analice.

Característica del servicio	Descripción
	Conectividad: el software deberá permitir al quiosco la conexión a redes de internet 5G, 4G, 3G, Banda Ancha LAN y WIFI según requiera la entidad. **Flexibilidad:** el software de auto consulta deberá contar con la flexibilidad necesaria para modificar tanto la interfaz gráfica como el workflow de la aplicación en caso de que por necesidades de la entidad y/o cambios en los procesos modifiquen la funcionalidad de los quioscos. Los quioscos deberán tener la capacidad de ser administrados de manera remota tanto su hardware como su software. Los quioscos deben tener la capacidad de recibir actualizaciones de su firmware o software cuando se requiera de manera remota. Los quioscos podrán reproducir contenidos multimedia de manera offline. Los quioscos podrán recibir y almacenar la actualización de contenidos publicitarios multimedia en las franjas de horario que determine la Secretaría Distrital de Hacienda
Mantenimiento	**Mantenimiento Preventivo** Los mantenimientos preventivos constan de tres (3) visitas durante la ejecución del contrato a todos y cada uno de los quioscos del contrato, y que debe ser: • Tres (3) visitas durante la ejecución del contrato, diagnosticando y realizando pruebas de rutina. • Inspecciones visuales y limpieza general. • Ajustes, calibración y revisión de cableados, diagnóstico sobre voltajes y tolerancias críticas. • Recambio de partes o elementos que al momento de la inspección demuestren un desgaste tal que pueda provocar una inminente falla. • Validación de software y performance. **<u>Mantenimiento Correctivo</u>** El mantenimiento correctivo comprende:

Característica del servicio	Descripción
	• Todos los materiales y partes que sean necesarios en el proceso, así como también los gastos de desplazamiento y mano de obra en sitio, durante la vigencia del contrato. • La mano de obra de los eventos de fuerza mayor, mal uso y vandalismo. • Proveer el personal de soporte en todos los puntos designados por la Secretaria Distrital de Hacienda para la prestación del servicio. **Mantenimiento Impresoras:** El quiosco debe contar con un sistema de monitoreo del papel controlado por el contratista. El contratista debe suministrar el papel de los quioscos, garantizando que no se agote en ninguno de los puntos dispuestos. El contratista deberá garantizar la calidad de la impresión y el suministro de tóner cuando sea necesario.
Soporte	**Atención de Soporte Técnico:** **1.** Prestar el servicio de soporte técnico a nivel distrital, para atender las necesidades técnicas de los quioscos ubicados en los puntos de atención presencial red CADE. Para ello debe disponer de las herramientas y garantías necesarias que permitan entregar una solución efectiva y cumpliendo las expectativas de tiempo de la Secretaría Distrital de Hacienda. **2.** Entregar y cumplir el plan que incluya mantenimientos, copias de respaldo de la información, instalación de parches y/o actualizaciones y componentes de seguridad, para garantizar la correcta operación de la plataforma y la seguridad de la información. **3.** El horario de atención de soporte por parte del proveedor debe ser de lunes a viernes en horario de 8:00 am a 6:00 pm y los sábados de 8:00 am a 12:00 pm, por lo que el proveedor debe suministrar dentro de los diez (10) primeros días de perfeccionado el contrato, la matriz de escalamiento con números de contacto y correos electrónicos. **4.** Entregar mensualmente dentro de los primeros cinco (5) días calendario, un informe de gestión de incidentes y solicitudes que contenga como mínimo: Punto de atención

Característica del servicio	Descripción
	presencial de la red CADE atendido, descripción de la incidencia, solución de esta, fecha de solicitud, fecha de atención, fecha de solución. **5.** Entregar un informe de gestión de todos y cada uno de los mantenimientos preventivos, una vez se lleven a cabo de acuerdo con el cronograma establecido. **6.** En caso de realizar alguna actualización de software, el proveedor debe entregar la actualización de la documentación: manuales (de usuario, técnicos y de administración) y procedimientos. Tendrá la obligación de cumplir con los tiempos de atención a incidentes y solicitudes; este tiempo es tomado para recibir, diagnosticar y solucionar fallas en el servicio, una vez éste haya sufrido alguna incidencia. Para establecer los indicadores correspondientes, se asignará una prioridad a cada una de las incidencias y peticiones de servicio recibidas, para clasificarlas y resolverlas de la forma más adecuada. Para ello, dicha prioridad se establecerá en función de la urgencia y el impacto, siguiendo esta matriz de prioridades, donde C es Critico, A es Alto, M es Medio y B es Bajo: **Urgencia** Se define la Urgencia como la premura o rapidez necesaria en la gestión de la incidencia en relación con la minimización de su impacto. La urgencia se clasifica en: • **ALTA:** indisponibilidad total del servicio o del sistema. • **MEDIA:** degradación del servicio o del sistema. • **BAJA:** cualquier incidencia que no tenga impacto en los servicios del ciudadano. **Impacto** Se determina según el efecto que causa o puede causar en el o los servicios del contribuyente o elementos de infraestructura objeto del Servicio. El impacto no tiene que ver nunca con la complejidad técnica de resolución. Se puede categorizar como: • **ALTO:** Afecta el servicio a contribuyentes, causando indisponibilidad de este. • **MEDIO:** Afecta a contribuyentes que consultan el servicio, causando intermitencia e incluso indisponibilidad. • **BAJO:** Degradación del servicio sin generar

<table>
<tr><th>Característica del servicio</th><th>Descripción</th></tr>
<tr><td></td><td>indisponibilidad.
<table>
<tr><th rowspan="2">IMPACTO</th><th colspan="3">URGENCIA</th></tr>
<tr><th>Alta</th><th>Media</th><th>Baja</th></tr>
<tr><td>Alto</td><td>C</td><td>A</td><td>M</td></tr>
<tr><td>Medio</td><td>A</td><td>M</td><td>B</td></tr>
<tr><td>Bajo</td><td>M</td><td>B</td><td>B</td></tr>
</table>
De acuerdo con lo anterior se definen los tiempos de respuesta y de resolución propuestos según el nivel de prioridad de cada incidencia.
Las horas de los ANS se miden en horario hábil; no obstante, y con previo acuerdo con el proveedor, las soluciones se pueden trabajar en horario no hábil, pero sin contar con tiempos de ANS.
<table>
<tr><th></th><th>Critico</th><th>Alto</th><th>Medio</th><th>Bajo</th></tr>
<tr><td>ANS de Soporte</td><td>2 horas</td><td>4 horas</td><td>8 horas</td><td>12 horas</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Estrategia de defensa, custodia y seguridad de la información</td><td>El contratista deberá implementar una estrategia de defensa, custodia y seguridad de la información la cual deberá tener como mínimo:

a. Implementación de procesos de seguridad de la información.

b. Implementación de las políticas de seguridad de la información.

c. Poner en marcha los protocolos de seguridad perimetral informática que garanticen la seguridad de los datos, hardware y software.</td></tr>
<tr><td>Horario de disponibilidad del servicio</td><td>De forma continua durante la jornada de prestación del servicio</td></tr>
<tr><td>Horario Atención a Requerimientos</td><td>Horario de Atención
Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 6:00 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 pm</td></tr>
</table>

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada quiosco en funcionamiento que haya sido suministrado por el contratista.

4.4 CONECTIVIDAD

El contratista deberá garantizar que los computadores portátiles de los Centros de Experiencia y para el espacio físico que disponga para prestar los servicios virtuales se conecten exclusivamente a la VPN proporcionada por la Secretaría Distrital de Hacienda, a través del servicio de internet entregado por el mismo. Esto se logrará mediante la implementación de políticas en los equipos suministrados por el contratista, que aseguren la conexión exclusiva a dicha VPN. De esta manera, se garantizará la aplicabilidad de las políticas de seguridad, tales como el Directorio Activo, filtrado de contenido, antivirus, y el acceso a aplicativos como Bogdata, AWS, Intranet, entre otros sistemas dispuestos por la Entidad. Asimismo, se cumplirá con la legislación nacional en materia de protección de la niñez, protección de datos personales, entre otras normativas, garantizando la protección de la Entidad, la prevención de fuga de información y evitando el uso indebido de los canales de comunicación de internet para fines personales.

En caso de fallas aisladas en la VPN, el contratista deberá proporcionar la capacidad para que los equipos afectados puedan conectarse directamente a internet mientras se resuelve la incidencia, garantizando así la continuidad operativa.

Para el Back Office y para la Red Cade, la Secretaria Distrital de Hacienda dispondrá el canal dedicado.

Para los Centros de Experiencia y para el espacio físico que disponga el contratista para prestar los servicios virtuales, el proveedor deberá suministrar un servicio de internet corporativo dedicado y sin reúso (relación 1:1), donde el contratista deberá calcular el ancho de banda necesario para garantizar que el nivel de ocupación no supere el 70% del total contratado por el proponente. En caso de que dicho umbral de ocupación sea superado, el proponente deberá estar en capacidad de aumentar el ancho de banda de manera oportuna para asegurar la continuidad y calidad del servicio.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada canal dedicado suministrado por el contratista para la prestación de los servicios.

A continuación, el detalle del servicio solicitado:

Característica del servicio	Descripción
Alcance del servicio	El proveedor deberá entregar el servicio de internet para los centros de experiencia y para el espacio físico que disponga el contratista para prestar los servicios virtuales, donde los computadores deben trabajar a través de la VPN que provea la SDH. El canal debe ser corporativo dedicado y sin reúso (relación 1:1), con uso menor al 70%, por lo que el ancho de banda será calculado por el proveedor y deberá ser ampliado de manera oportuna cuando sea requerido para asegurar la calidad del servicio. El costo del canal lo cubre el contratista.
Dedicación del enlace	El canal dedicado lo provee la SDH en la red cade y en el back office únicamente.
Ancho de banda	En los centros de experiencia el proveedor entregará un canal dedicado sin reúso que no supere el 70% del ancho de banda provisto.
Tecnología	El contratista debe suministrar el servicio utilizando tecnología que le permita cumplir los ANS y características técnicas definidas en esta ficha.
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24 Disponibilidad exigida del enlace >=99.6% mensual
Crecimiento	El proveedor debe estar en capacidad de aumentar el canal de internet en caso de que se requiera.

En caso de ampliación del canal este se debe justificar y su implementación debe ser aprobado por la entidad.

4.5. SISTEMA DE ANALÍTICA

Servicio para la implementación de herramienta de analítica e inteligencia de negocios para la gestión y reportería de la información de los diferentes canales de atención.

Dentro de las herramientas de monitoreo y calidad, el contratista debe disponer de una herramienta que permita realizar de manera masiva el control de calidad a partir de controles que se establezcan con la entidad.

El contratista debe asegurar formatos de confidencialidad en el uso de la información con los roles contemplados al acceso y consulta de la información. Así mismo, se establecerán ejercicios de monitoreo a la información consultada por los analistas y demás perfiles que

tengan acceso a la información.

De acuerdo con los resultados de las mediciones en los canales de atención el contratista debe presentar informes y planes de mejoramiento.

El contratista debe poner a disposición de la Entidad herramientas para realizar monitoreo y calidad para dar cumplimiento al ANS auditoría, a la medida de precisión error crítico de usuario de la operación, así como para realizar el seguimiento y parametrización que permitan generar reportes y visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (ii) tiempos de espera; (iii) número de agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); (viii) visualizar de diferentes formas los indicadores (gráficas, listas, comparadores) generando un análisis más detallado de la operación.

El contratista debe disponer de mínimo tres (3) usuarios para operación de modo que la SDH pueda llevar a cabo el monitoreo de calidad, seguimiento y control de la operación.

Todos los reportes que involucren la selección aleatoria de transacciones deben ir acompañados de la descripción de la metodología utilizada para hacer la selección. La Entidad podrá solicitar un cambio en esta metodología, siempre y cuando se mantenga la completa aleatoriedad de la muestra.

El contratista presentará el modelo de evaluación de calidad que será aprobado por la supervisión de contrato. Se debe contemplar dentro de la metodología esquemas de calibración que permita el desarrollo de estas con equipos interdisciplinarios con el fin de mejoramientos en los procesos operativos.

A continuación, el detalle del servicio solicitado:

Característica del servicio	**Descripción**
Alcance del servicio	Servicio de implementación de herramienta de analítica e inteligencia de negocios para la Entidad, con relación con los servicios contratados y los que se requieran por parte de la SDH, proporcionando la provisión de infraestructura que se requiera para este alcance.
Descripción	El servicio de analítica e inteligencia de negocios contempla la visualización del análisis de datos que genera la operación del servicio de BPO La licencia contratada, permite a la Entidad visualizar los datos producto del análisis efectuado. El contratista debe contemplar con el servicio, la licencia del software que permita la generación y construcción de la bodega de datos de diversas fuentes de datos para la construcción del análisis de toda la operación. Al inicio de la operación, se definirán los parámetros, tipo de reportes y requerimientos del análisis que

	se debe realizar y la forma de visualización en la herramienta, acceso a la misma, periodicidad de actualización y consulta. El servicio de analytics contempla: • Creación de Dashboard • Procesamiento de diversas fuentes de datos • Creación de bodega de datos • Almacenamiento de la data • Visualización de los reportes vía Web o Móvil • Integración para visualización de data de las aplicaciones de la Entidad • Generación de reportes estáticos • Generación de reportes dinámicos • Actualización en tiempo real de los reportes • Generación de reporte interactivos • Generación de gráficos • Generación de diagramas • Debe permite realizar consultas específicas • Generación de análisis con reportes tip o tacómetro, en tiempo real. • Debe permitir hacer análisis de encuestas • Análisis Espacial de los datos • Caracterizaciones sociodemográficas • Análisis segmentados por canal y otras variables de interés. La Entidad puede contemplar la contratación del servicio para personal dedicado exclusivamente al manejo de la herramienta y generación de los reportes de acuerdo con el comportamiento de la operación y de acuerdo con sus necesidades.
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24

El contratista debe disponer de una herramienta de supervisión de red que permita monitorear el desempeño de los canales y su comportamiento en cuanto a ocupación, latencia y ancho de banda, que muestre los resultados del monitoreo con gráficas, información histórica de meses anteriores y para el mes en curso en tiempo real (con un retraso menor a 5 minutos), y que puedan ser consultados. La infraestructura de red debe bloquear todo tipo de conexión a redes y servicios distintos a los requeridos por la entidad. En caso de ampliación del canal este se debe justificar y su implementación debe ser aprobada por la entidad.

Unidad de medida:
La entidad realizará el pago mensual por cada licencia para analítica de datos suministrada por el contratista para la prestación de los servicios.

5. PLATAFORMA OMNICANALIDAD – CRM - CSM

El proveedor dispondrá de un software que permita registrar la tipificación de acuerdo con el servicio y tramite ofrecido por los diferentes canales de atención de la entidad, de acuerdo con las categorías y subcategorías suministradas por la misma que para efectos de las estadísticas requiera. Estos informes deberán ser automáticos y estarán a disponibilidad en el momento que se requieran. Los reportes deben realizarse en línea y la consulta debe ser diaria, semanal, mensual según se requiera en cada momento del desarrollo de la gestión.

Esta Herramienta permitirá la caracterización de la relación con el ciudadano, así como el seguimiento y trazabilidad de los servicios prestados o solicitados a la ciudadanía.

Unidad de medida: se realizará un único pago por la plataforma CRM que disponga el contratista durante la ejecución del contrato. En llegado caso que se requiera prorrogar el contrato, no se volverá a pagar este servicio.

5.1 DISPONIBILIDAD DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA (CRM DEL PROVEEDOR)

El proveedor deberá contar con un **CRM** propio (Customer Relationship Management, por sus siglas en inglés, es decir, Sistema de Gestión de Relaciones con el Cliente) que permita el registro y la tipificación de las interacciones realizadas a través de los distintos canales de atención de la entidad. Esta herramienta deberá ajustarse a las categorías y subcategorías definidas por la entidad, y permitir su actualización conforme a las necesidades estadísticas y operativas.

5.2 COBERTURA OMNICANAL Y VISTA 360° DEL CIUDADANO

El **CRM** (Customer Relationship Management) deberá integrar todos los canales de atención disponibles (presenciales, telefónicos, escritos y digitales), permitiendo una gestión **omnicanal** que consolide la información en una **vista 360° del ciudadano**. Esta vista deberá incluir una hoja de vida del ciudadano, en la que se reflejen todas las interacciones realizadas, los resultados de las atenciones recibidas y las comunicaciones enviadas, sin importar el canal utilizado.

5.3 GENERACIÓN DE REPORTES AUTOMATIZADOS

El sistema deberá generar informes automáticos y en línea, disponibles en tiempo real. Estos reportes deberán poder ser consultados de forma diaria, semanal y mensual, según los requerimientos de la supervisión del contrato o del desarrollo de la gestión.

5.4 REGISTRO OBLIGATORIO DE INTERACCIONES

La supervisión del contrato podrá requerir al proveedor el registro y tipificación de todas las interacciones ciudadanas, utilizando el **CRM (Customer Relationship Management)** definido para tal fin. Esta información será utilizada para alimentar las bases de datos institucionales de atención ciudadana.

5.5 ENTREGA DE INFORMACIÓN DERIVADA DE LA INTERACCIÓN

El proveedor deberá garantizar la entrega oportuna, completa y estructurada de toda la

información generada a partir de las interacciones con los ciudadanos, en los formatos y medios que la entidad defina.

La supervisión del contrato podrá solicitar al operador el registro y tipificación de todas las interacciones de los servicios ofrecidos por la entidad, en la herramienta tecnológica que para el efecto determine. Lo anterior se requiere para alimentar las bases de datos de ciudadanos atendidos por los diferentes canales de atención.

El proveedor debe poder entregar la información que se produce con ocasión de la interacción ciudadana.

- Número de Atenciones y tiempos de atención por todos los canales dispuestos.
- Número de PQRS gestionadas y tratadas en Back Office.
- Niveles de Servicio.
- Número de agentes disponibles.
- Tipificaciones o interacciones.
- Caracterización ciudadana.
- Preguntas no contestadas

Toda la información de interacciones por medio de los quioscos y demás que permitan a la entidad la toma de decisiones

De manera diaria (intrahora, intradía, por días de la semana), semanal, mensual.

Para lo anterior, se debe disponer de la herramientas y técnicas para analítica de datos y presentación de tendencias, proyecciones, de preferencia debe elaborar junto con la SDH los tableros de atención por ejemplo en PWBI.

El proveedor debe entregar a la SHD un **Reporte Semanal de Información – Para integración de la vista 360° del ciudadano** durante toda la ejecución del contrato.

Como resultado del proceso de gestión y atención de la contactabilidad del contratista con el ciudadano y tomando en consideración que la SHD se encuentra desarrollando una vista 360° del ciudadano que integre las distintas fuentes de relacionamiento, el contratista deberá establecer una rutina de **envío semanal de información operacional** por parte del equipo responsable de la solución.

a) **Contenido del reporte**

El reporte incluirá como mínimo:

- Volumen de interacciones por canal (automático y por agente).
- Tiempos promedio de respuesta y resolución.
- Casos escalados y resueltos.
- Incidencias o interrupciones de servicio.
- Métricas de satisfacción, si están disponibles.

b) **Formato de Entrega**

El reporte deberá ser enviado en un formato estructurado, definido por la Entidad Contratante (por ejemplo, archivo CSV o JSON).

La estructura del archivo debe cumplir con los lineamientos establecidos para su correcta ingestión automática en el **Data Lake** de la Entidad.

c) **Medio de Entrega**

El archivo deberá ser enviado por el canal oficial definido (por ejemplo, carpeta compartida en SharePoint, repositorio FTP seguro o API REST de carga).

5.6 REQUISITOS PARA LA INTEGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información capturada producto de la atención en cualquiera de los canales de atención deberá se ser entregada a la Secretaria Distrital de Hacienda por medio de los mecanismos de integración definidos en la fase de empalme de manera automática y con la periodicidad relacionada en los términos establecidos por la entidad.

Esta información se compartirá inicialmente por el FTPS o los medios seguros que se establezcan con Dirección de Tecnología de la SDH. Las actualizaciones de información deberán entregarse conforme a la siguiente especificación de información:

- Controles cantidad de registros: Por medio de correo electrónico se debe informar la cantidad de registros compartidos cada semana.
- Controles al interior del archivo: Cada registro debe contener en su última columna la fecha de actualización del registro. Este campo resulta ser de carácter obligatorio.
- La información debe ser actualizada mínimo con periodicidad semanalmente preferiblemente los lunes de cada semana
- La información debe ser actualizada de forma incremental, conforme a lo gestionado
- No se recibirán registros con inconsistencias o duplicados

5.7 INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL CONTRATISTA

Las siguientes estructuras **son los mínimos** de información que deben ser entregados bajo las condiciones anteriormente señaladas.

Estructura de archivo_ Canal Presencial

Nombre del campo_ Canal presencial	Descripción
Sede	Texto
Fecha de Solicitud Turno	Formato día, mes, año

Nombre del campo_ Canal presencial	Descripción
ID Turno	alfanumérico
Número Turno	alfanumérico
Tipo de Documento Ciudadano	alfanumérico
Nro Documento Ciudadano	alfanumérico
Ciudadano	alfanumérico
Género	alfanumérico
Localidad – Habita	alfanumérico
Tiempo en Sala (HH:MI:SS)	Hora, minuto, segundos
ID Atención	alfanumérico
Fecha Inicio de Atención	Formato día, mes, año
Fecha Fin de Atención	Formato día, mes, año
Tiempo de Atención (HH:MI:SS)	Hora, minuto, segundos
Categoría del servicio	Texto
Fecha Inicio de Servicio	Formato día, mes, año
Fecha Fin de Servicio	Formato día, mes, año
Tiempo de Servicio (HH:MI:SS)	Hora, minuto, segundos
Módulo de Atención	alfanumérico
Asesor	alfanumérico
Tipo de atención	Presencial
Tipo de turno	alfanumérico
Franja Horaria Sol.Turno	alfanumérico
Tipo de jornada	alfanumérico
Grupo sede	alfanumérico
Fecha_generación	Formato día, mes, año

Estructura de archivo canal: redes sociales, Concesionarios, whatsapp, Videollamada

Nombre del campo	Descripción
Canal	alfanumérico
ID	alfanumérico
IDCIUDADANO	alfanumérico
FECHAHORA	Hora, minuto, segundos
CAMPAÑA	alfanumérico
AGENTE	alfanumérico
CANAL_ATENCION	alfanumérico
TIPOEFECTIVIDAD	Efectiva y no resolutiva
TIPO_IMPUESTO	alfanumérico
TIPO_SOLICITUD	alfanumérico
OBSERVACIONES	alfanumérico
RED SOCIAL	alfanumérico
FECHA_GENERACIÓN	Formato día, mes, año

6. CANAL DE ATENCIÓN EN VENTANILLAS CAD

El servicio de atención en ventanillas CAD corresponde a la atención de la ciudadanía en los puntos en los que hace presencia la Secretaria Distrital de Hacienda, en estos el contratista deberá disponer del personal necesario para la ejecución de las atenciones en los módulos dispuestos por la entidad, y adicionalmente del personal necesario para realizar la supervisión y el control de calidad de las atenciones.

7. OMNICANALIDAD

El contratista debe proveer el espacio físico, mobiliario y los elementos tecnológicos y periféricos (por ejemplo, diademas con micrófono), para los servicios de omnicanalidad.

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.

7.1 VIDEO LLAMADA

Es un servicio de atención para orientación general, de comunicación bidireccional de audio y vídeo, este servicio se prestará así:

- Una sala que será atendida con agente técnico especializado, para las personas con discapacidad auditiva que requieran comunicarse a través de lenguaje de señas. Es importante precisar que este servicio debe garantizar la atención de usuarios en condiciones de discapacidad auditiva.
- Una sala que se atenderá con agente general previo agendamiento.

Para el servicio de atención por videollamada, el sistema contará con una parrilla de trámites prestablecidos por la supervisión del contrato que le permitirá seleccionar al contribuyente el servicio que demanda.

Se estima la disposición de entre seis y quince agentes generales para la atención de videollamadas.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada agente general con puesto de trabajo para videollamada y agente técnico (este último para la atención en lenguaje de señas), que hayan ejecutado las labores asignadas.

7.2 AGENDAMIENTO

El contratista debe desarrollar servicios de agendamiento para los diferentes canales de atención que se dispondrán en la página web de la entidad, asignando cita para todos los puntos de atención presencial, centros de experiencia y atención virtual de la Secretaría de Hacienda Distrital.

El servicio de agendamiento presencial y virtual se realizará hasta para 15 agendas en los diferentes canales de atención.

7.3. MENSAJERÍA MAILING CERTIFICADA, Y/O AUTENTICADA

Envío masivo de mensajes de correos electrónicos a un listado de destinatarios mediante notificación electrónica certificada proporcionando la infraestructura necesaria para este servicio que permita la transferencia de datos entre las partes mediante correo electrónico con el valor jurídico de una notificación oficial, proporcionando evidencia del contenido, incluida la prueba de envío, recepción y apertura por parte del destinatario.

El operador deberá prestar el servicio de mensaje a través de correos electrónicos (e-mail), que requiera la Secretaria Distrital de Hacienda para la realización de campañas. De esta manera queda la posibilidad de que el proveedor use 1) correo electrónico certificado o 2) DomainKeys Identified Mail (DKIM) método de autenticación de correo electrónico.

La Secretaria de Hacienda Distrital entregará al contratista para el servicio de envío de

correos electrónicos certificados, un html para el front del correo, una base de datos con la información la cual se deberá combinar con la comunicación que se adjuntará, posteriormente presentar las pruebas pertinentes para la aprobación oficial del envío.

Nota: el contratista realizará una validación de la base de datos de acuerdo con las necesidades de servicio de la entidad validando la información de los correos erróneos, ortografía y oportunidades de mejora de visualización de las imágenes.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada mail enviado certificado y/o autenticado.

7.4. MENSAJERÍA TELEFÓNICA

El operador deberá prestar el servicio, de acuerdo con los requerimientos especiales de comunicación entre las dependencias de la Secretaría Distrital de Hacienda con los ciudadanos, se podrán realizar a través de los servicios de mensajes de texto (SMS), mensajería por audio.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada mensaje de texto (SMS) o mensajería por audio enviado.

7.5. MENSAJERÍA MAILING

Envío masivo de mensajes de correos electrónicos a un listado de destinatarios especifico. El operador deberá prestar el servicio de mensaje a través de correos electrónicos (e-mail), que requiera la Secretaria de Hacienda Distrital para la realización de campañas.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada correo electrónico enviado.

7.6. WHATSAPP

Los números de WhatsApp serán provistos por la entidad.

7.6.1. WHATSAPP INGRESO

La SDH tiene un servicio asociado a la plataforma de WhatsApp de doble vía con el ciudadano, el cual consta de solución implementada que comprende los siguientes componentes:

A. Plataforma Principal

Microsoft Copilot Studio (antes Power Virtual Agents) será la herramienta principal para la creación, entrenamiento y despliegue de bots conversacionales inteligentes, incluyendo:

- Creación de flujos conversacionales mediante IA generativa.
- Integración nativa con servicios de Microsoft Azure, Dynamics 365, Dataverse, y otros sistemas de back-end.

- Capacidad de ampliación mediante Power Automate para la ejecución de procesos automatizados.

B. Canal de Atención: WhatsApp Bot

Se habilita la integración del bot con WhatsApp a través de canales certificados por Microsoft y Meta (como Twilio o 360dialog), para permitir:

- Atención automática 24/7 a través de flujos definidos en Copilot Studio.
- Derivación contextual a agentes humanos en casos definidos.
- Captura estructurada de datos de interacción.

C. Agentes Humanos – Habilitación de Herramientas

La entidad cuenta con un módulo de agentes de servicio, con capacidad para hasta 23 agentes, el cual incluye:

- Consola de atención integrada (por ejemplo, Microsoft Omnichannel for Customer Service).
- Asignación automática y manual de casos.
- Supervisión en tiempo real de métricas de atención.
- Historial unificado por usuario/cliente.
- Funcionalidad de copilot para agentes (respuestas sugeridas por IA).

Se sugiere que las herramientas que el contratista va a suministrar, sean compatibles con esta plataforma, para generar nuevos flujos de trabajo asociados.

El canal de WhatsApp estará gestionado a través de proveedor aprobado compatible con la solución y que la entidad tenga registrado.

Unidad medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada unidad Whatsapp ingreso por conversación.

Se precisa que la SDH podrá asumir el costo de la operación del servicio de Whatsapp de ingreso por conversación.

7.6.2. WHATSAPP TEMPLATE DE SALIDA

Los servicios de comunicación por templates unidireccionales de WhatsApp son una funcionalidad proporcionada a través de la API oficial de WhatsApp, que permitirá a la entidad enviar mensajes estructurados y preaprobados (denominados templates o mensajes plantilla), sin requerir una interacción previa por parte del destinatario.

Estos mensajes son unidireccionales, lo que significa que la comunicación se origina exclusivamente desde la entidad hacia el ciudadano, sin esperar una respuesta inmediata o interacción continua.

Se espera gestionar con estos templetes:

- Notificaciones institucionales: Envío de recordatorios de pagos, vencimientos, agendamientos, actualizaciones de trámites, entre otros.
- Mensajes informativos: Difusión de campañas, alertas, cambios normativos o comunicados oficiales.
- Seguimiento de procesos: Información sobre el estado de solicitudes, procesos administrativos o servicios.

Los mensajes tipo template que se utilizarán en el marco del servicio de comunicación unidireccional a través de la API de WhatsApp de la entidad, serán objeto de un proceso de validación interna, con el fin de garantizar su alineación con los parámetros institucionales, normativos y de comunicación oficial.

En este sentido, cada template será revisado, autorizado y verificado previamente por el supervisor del contrato, en su calidad de responsable del seguimiento técnico y contractual, así como por el área de comunicaciones de la entidad, quien velará por la coherencia del contenido con la identidad institucional, el tono comunicacional y la normativa vigente en materia de divulgación pública.

Este procedimiento busca asegurar que los mensajes enviados cumplan con los criterios de pertinencia, claridad, legalidad y oportunidad, y que se encuentren debidamente aprobados por la entidad antes de su implementación.

El contratista será responsable de gestionar y asumir el costo total de las conversaciones de que se requieran o consuman a través del canal de comunicación de WhatsApp, el cual ha sido previamente proporcionado por la entidad, como medio oficial de interacción con los usuarios finales. Dichos mensajes serán enviados mediante un proveedor intermediario o "broker" autorizado.

El contratista deberá utilizar el broker o canal de mensajería que la entidad posea o proporcione para todas las conversaciones, tanto enviadas como recibidas, que se realicen a través de WhatsApp. Es importante que todas las comunicaciones por este medio se gestionen exclusivamente mediante los canales designados por la entidad, garantizando así la seguridad y eficiencia en la transmisión de mensajes.

El contratista deberá garantizar la disponibilidad continua del servicio de mensajería, para evitar interrupciones en la comunicación. Asimismo, será su responsabilidad monitorear el consumo de mensajes, prever la demanda y realizar las recargas o compras adicionales que se requieran, conforme a las condiciones técnicas y comerciales establecidas por el proveedor del servicio. Cualquier costo derivado del uso de la aplicación será asumido exclusivamente por el contratista, sin que ello represente un gasto adicional para la entidad contratante.

El contratista mediante transferencia de conocimiento de la herramienta de Gestión del canal de WhatsApp provisto por la entidad deberá:

Gestionar e implementar las funcionalidades necesarias para administrar los productos de Microsoft que posee la entidad y que soportan la plataforma del Canal de virtuales, como el WhatsApp de la entidad.

Alcance:

- Suite de Microsoft Dynamics 365 Customer Service, como solución integral diseñada para mejorar la atención al cliente con capacidad e IA, automatización de flujos y capacidades multicanal.
- Copilot en Customer Service: Asistente con IA generativa para agentes.
- Administración de casos: Seguimiento y resolución de solicitudes de clientes.
- Base de conocimientos: Creación y gestión de artículos para autoservicio y soporte.
- Integración con Microsoft Teams: Colaboración directa desde la plataforma.
- Power BI: Visualización de datos e informes .
- Power Automate: Automatización de flujos de trabajo.
- Power Apps: Aplicaciones personalizadas dentro del entorno de Dynamics.
- Portales de autoservicio: Para que los clientes encuentren respuestas por sí mismos.
- Enrutamiento unificado: Asignación inteligente de casos a agentes.
- Compatibilidad con múltiples sesiones: Para que los agentes gestionen varios casos a la vez.
- Análisis de KPI y métricas: Informes en tiempo real.
- Previsión y programación: Gestión de recursos y tiempos de atención.
- Copilot Studio: Creación de asistentes conversacionales personalizados, integrarse en la automatización de flujos de trabajo, integrarse con microsoft 365 y Dynamic 365, utilización en los multiples canales del servicio, entender la intención y tendencia del usuario y mejorar respuestas con su IA generativa.
- IA Builder: integrarse en la automatización de flujos de trabajo, integrarse con microsoft 365 y Dynamic 365, utilización en los multiples canales del servicio

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada unidad template de salida

7.7 REDES SOCIALES

Manejo Integral de gestión y administración de redes sociales incluyendo la atención oportuna de consultas, comentarios y mensajes directos en plataformas de (Facebook, Instagram, X, YouTube y Google Maps), atención de Messenger de Facebook, Facebook Live y muro de Instagram. Así como la generación de contenido y el monitoreo constante de la actividad, reporte de interacciones, tendencias y temas sensibles.

El contratista tendrá asistencia por parte de la Entidad con el área de comunicaciones para poder entregar las respuestas y contenidos adecuados con la línea comunicacional en los muros y mensajes.

El contratista prestará el servicio a través de una plataforma de gestión de redes sociales amigable y de fácil acceso, garantizando su funcionamiento en equipos de cómputo y dispositivos móviles (tablets y smartphones). El contratista dotará al personal con las herramientas técnicas necesarias (hardware, software y mobiliario) para la correcta ejecución del servicio.

El servicio será prestado en los horarios definidos por la Secretaría de Hacienda Distrital, de acuerdo con las necesidades del servicio. El contratista deberá garantizar cobertura dentro del rango horario requerido, incluyendo fines de semana o días festivos cuando así se solicite expresamente.

El contratista deberá atender las instrucciones y requerimientos de la supervisión, y entregar

informes periódicos sobre la gestión realizada en los canales digitales.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada licencia de red social que el contratista disponga para la atención a la ciudadanía.

7.8 LLAMADAS

El contratista deberá realizar la gestión de llamadas de entrada y salida y la integración con el PBX de la entidad 3385000, para ello deberá suministrar las herramientas y el software necesarios para garantizar el servicio.

Para las llamadas de salida, pueden ser locales, nacionales y a celular de cualquier operador la finalidad es realizar contacto telefónico con los contribuyentes que sean objeto de programas de fidelización, persuasivos o cobro.

Para las llamadas de entrada, direccionar a las personas de servicio telefónico dispuestas para la atención.

El contratista deberá realizar un desvío de tráfico, se hace el direccionamiento al número telefónico que el proveedor asigne para direccionar las llamadas. El número telefónico al que ingresan las llamadas es provisto por la entidad 6013380000.

Llamadas oubound, En cuanto a la atención outbound se requieren adelantar campañas para los programas de gestión de la entidad por medio de marcador predictivo, progresivo y manual.

Unidad de medida:

Para las llamadas de entrada el contratista deberá disponer de las troncales telefónicas necesarias para la atención a la ciudadanía que se comunique por este medio.

La entidad realizará el pago mensual por cada troncal telefónica dispuesta para atención a la ciudadanía.

Para las llamadas de salida la entidad realizará el pago mensual por minuto de conectividad en la llamada en la cual inicie la atención a la ciudadanía.

7.9 IVR

Servicio automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información.
Provee una información específica, como horarios de atención, información sobre tramites, direcciones de oficinas entre otros.

Unidad de medida:

Se realizará un único pago por la herramienta IVR que disponga el contratista durante la ejecución del contrato. En llegado caso que se requiera prorrogar el contrato, no se volverá a pagar este servicio.

7.10 CAMPAÑAS DE GESTIÓN

Una campaña de gestión es el conjunto de actividades que se realizan para contactar a un contribuyente.

La contactabilidad con el contribuyente tiene las siguientes etapas:

Etapa de Atracción

Se realiza acercamiento inicial con los contribuyentes para que se enteren que la campaña es real y que somos efectivamente personal de la Secretaria Distrital de Hacienda
Las vías y canales son:

- Banner y noticia web, por la página web
- Envío masivo de Correos Electrónicos
- Envión masiva de WhatsApp (por aprobar)
- Envío masivo de Blaster
- Envío masivo de SMS

Gestión de Planeación y Preparación

Una vez finaliza la etapa de atracción se inicia el proceso de preparación de las llamadas:

- Recepción de bases de datos: La entidad recibe y valida la información de contribuyentes con obligaciones pendientes.
- Depuración de datos: Se revisa y actualiza la base, eliminando duplicados o registros incompletos.
- Asignación de cartera: Se distribuyen los contribuyentes a los agentes de acuerdo con criterios como tipo de impuesto, monto o estado de mora.
- Capacitación de agentes: Se asegura que los agentes conozcan la normativa vigente, los beneficios por pronto pago y el protocolo de servicio al ciudadano, además de toda la información concerniente al impuesto que estamos interviniendo.
- Ejecución de la Llamada Outbound.
- Marcación y contacto inicial: El agente realiza la llamada al contribuyente, se identifica de manera clara y valida los datos del contacto.
- Presentación del motivo: Se informa al contribuyente sobre la obligación pendiente (tipo de impuesto, periodo y valor aproximado).
- Explicación de alternativas: El agente explica opciones de pago, beneficios por pronto pago, canales autorizados y plazos establecidos.
- Gestión de objeciones: Se aclaran dudas, se resuelven inquietudes y se busca persuadir al contribuyente sobre la importancia de cumplir oportunamente.
- Compromiso de pago: Cuando es posible, se obtiene del contribuyente un acuerdo verbal de pago o se agenda recordatorio.
- Se direcciona al contribuyente para que reciba atención por videollamada o por agendamiento para atención presencial, en los casos en que requiera más información de su proceso.
- Se realiza la tipificación de la llamada, según el servicio e información prestada.

Registro y Seguimiento

- Registro de la gestión: El agente documenta en el sistema la llamada, el resultado (contactado, no contactado, rechazo, promesa de pago, etc.) y observaciones relevantes.
- Escalamiento de casos: En situaciones de reclamación, inconsistencias en valores o negativa reiterada, se canaliza el caso a las áreas correspondientes.

- Seguimiento a compromisos: Se programan nuevas llamadas o recordatorios para validar el cumplimiento de lo acordado.

Cierre y Reporte

- Consolidación de resultados: Se generan reportes de efectividad: número de llamadas realizadas, contactados, promesas de pago y recaudos logrados.
- Análisis de desempeño: Se identifican fortalezas y oportunidades de mejora en la estrategia de cobranza.
- Retroalimentación a los agentes: Se entregan lineamientos para reforzar técnicas de comunicación, argumentación y servicio.

Unidad de medida:

Se realizará un pago mensual por cada registro gestionado.

Se precisa que por cada registro se podrá solicitar hasta máximo tres contactos ya sean llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto (SMS), mensajes de audio o envío de correos electrónicos.

8. GENERALIDADES DEL SERVICIO

8.1 HORARIOS DE ATENCIÓN

Los horarios de atención serán**:**

Servicio	Horario
Centros de Experiencia – Ventanillas bancarias	Lunes a viernes de 7:00 am a 6.00 pm Sábados 8:00 am a 12:30 pm
Back Office	
Telefónico	
Video llamada	
Virtual WhatsApp	
Red Cade – Ventanillas Bancarias	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm Sábados 8:00 am a 12:00 pm
Redes sociales	Lunes a viernes de 7:00 am a 10:00 pm Sábados 7:00 am a 8:00 pm Domingos y Festivos 8:00am a 7:00 pm

Nota: *Los horarios de atención anteriormente descritos, podrán ser modificados unilateralmente por la Entidad o de manera conjunta con el proveedor, previendo el beneficio mayor, de acuerdo con los resultados o necesidades de la operación*

8.2. CAPACITACIÓN

La Secretaría Distrital de Hacienda brindará la capacitación inicial y periódica de la oferta de trámites y servicios, así como de la normatividad vigente en materia de Hacienda.

El contratista debe capacitar constantemente al personal operación, con una dedicación de mínimo dos horas quincenales de formación presencial y/o virtual y según las políticas y procedimientos de la entidad. La SDH durante la etapa de alistamiento capacitará a todo el personal del que disponga el contratista. Posteriormente por solicitud del contratista, la Entidad deberá realizar mínimo una capacitación mensual, para mantener el entrenamiento y formación de los agentes, para que adquieran y mantengan las habilidades requeridas para desarrollar la labor.

La capacitación se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles y dentro de la jornada laboral del personal del contratista. Las instalaciones para llevar a cabo la capacitación se acordarán entre el contratista y la supervisión, podrán ser de manera presencial o virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes.

El contratista deberá:

- **Diseñar y actualizar contenidos formativos** alineados con los objetivos estratégicos de la organización y las necesidades específicas del equipo operativo.
- **Impartir capacitaciones teóricas y prácticas** a colaboradores nuevos y actuales, asegurando la comprensión y aplicación de los conocimientos impartidos.
- **Evaluar el desempeño y la comprensión** de los participantes mediante pruebas, ejercicios prácticos y retroalimentación continua.
- **Detectar necesidades de formación** a partir del análisis de indicadores de desempeño, retroalimentación de líderes y observación directa en campo.
- **Elaborar informes de seguimiento y mejora** sobre los procesos de formación, proponiendo acciones correctivas o de refuerzo cuando sea necesario.
- **Acompañar procesos de inducción y reinducción**, garantizando que los colaboradores comprendan los estándares, protocolos y cultura organizacional.
- **Aplicar metodologías pedagógicas innovadoras** y herramientas tecnológicas que faciliten el aprendizaje y la retención del conocimiento.

Considerando que el cobro del personal se realizará de manera mensual, el contratista deberá disponer de los funcionarios asignados a la ejecución del contrato desde el primer día de vinculación para que sean capacitados por la SDH.

La capacitación de inicia una vez contratado el personal de la operación.

8.3 ARQUITECTURA DEL SERVICIO

La Secretaria Distrital de Hacienda proveerá el espacio físico de los dos centros de experiencia, para la red CADE suministrará el espacio físico, mobiliario, puestos de trabajo, computadores, sillas de los funcionarios, sillas de atención y de las salas de espera.

Para los servicios de omnicanalidad, el contratista debe proveer el espacio físico, mobiliario y los elementos tecnológicos y periféricos (por ejemplo, diademas con micrófono), para la atención de los canales virtuales que dispone la entidad, PBX (servicio telefónico), redes sociales (X, Instagram, YouTube, Facebook, Messenger) o nuevas redes sociales definidas por la entidad, servicio de videollamadas general y lenguaje de señas.

El proveedor deberá cumplir con los parámetros establecidos en el Sistema de Gestión de

Seguridad de la Información de la entidad, así que garantizará un plan de continuidad de negocio y de recuperación ante desastres.

8.4 AGENTES DE RESERVA

El contratista debe contar con un esquema de agentes de reserva, que deberá utilizar en caso de ausencia temporal por novedades administrativas (permisos, licencias, renuncias, incapacidades). En todo caso, el contratista debe garantizar que los Servicios BPO operarán con la cantidad de agentes y el mismo perfil contratado por la Entidad, durante la ejecución del contrato.

La Entidad no podrá hacer exigible que este recurso humano permanezca conectado como agentes activos en la plataforma del centro de contacto y en apoyo a la operación, por cuanto como su nombre se indica estos son de apoyo y es potestativo del proveedor incluirlos en la operación diaria para mejorar los indicadores de gestión.

El proveedor debe estar en capacidad de activar este recurso en tiempos cortos, una vez detectada la ausencia de algún asesor de base de la campaña.

Una vez inicie la operación, el contratista deberá realizar el análisis correspondiente para determinar el porcentaje mínimo de agentes de reserva, de acuerdo con las situaciones que se presenten y se puedan tomar como línea base en el periodo de estabilización.

8.5 ROTACIÓN DE AGENTES

La entidad podrá sugerir y recomendar el reemplazo de un agente con base en los resultados de calidad y formación. Para esto, la Entidad puede solicitar al contratista el cambio de agente junto con una justificación que incluya evidencias de errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con la definición del indicador correspondiente, este se cuantifica para el cálculo de ANS.

La entidad también podrá solicitar la rotación por lo que se contratan multicanal, previo acuerdo con el contratista.

El proveedor cuenta con 10 días hábiles para reemplazar el recurso que fue retirado de la operación por voluntad propia, por decisión del proveedor o por recomendación de la SDH. En el caso que no se cuente con personal back up se aplicará la penalización por cada día de ausencia.

8.6 EVALUACIÓN DE RENDIMIENTO

El contratista debe realizar una evaluación mensual de cada agente que forme parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio y entregar a la supervisión del contrato los resultados de esta, la evaluación es de total autonomía del contratista.

Así mismo, debe entregar a la Entidad los resultados de las capacitaciones y evaluaciones realizadas.

8.7 ASIGNACIÓN SALARIAL DEL RECURSO HUMANO

El proveedor debe garantizar que la remuneración del recurso humano se hace de acuerdo

con Legislación Laboral Vigente, y para lo cual, podrá ejercer la libertad negocial de que trata el artículo 132 del Código Sustantivo del Trabajo. En todo caso, el pacto de remuneración deberá observar y acatar los límites legales establecidos por el ordenamiento Laboral en la materia.

8.8 PLATAFORMA CONTROL AGENTES

El proveedor debe disponer de una herramienta de control de acceso por roles e identificación de cada persona del equipo de trabajo (agentes, supervisores, líderes de calidad, etc), según las actividades a desarrollar en tiempo real.

La plataforma o software debe:

1. Controlar el acceso por roles que permita identificar a cada persona y su cargo dentro de la operación
2. Visualizar el estado del personal en cualquier situación.
3. Generar reportes diarios y consolidados.
4. Gestión de cambios en la configuración y permisos en la plataforma.
5. La plataforma debe proveer el licenciamiento para uso de cada asesor de servicio, en los canales telefónico y virtual.

8.10. MANTENIMIENTO

El contratista debe hacer mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos que entrega a la entidad, para la operación de Servicios BPO y a toda la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio.

El contratista debe garantizar que los equipos siempre estén en funcionamiento, para lo cual debe suministrar los repuestos e insumos necesarios o reemplazo de éste en caso de que la falla no tenga solución.

El contratista debe hacer al menos un (1) mantenimiento preventivo a los equipos durante la ejecución del contrato y debe asumir los costos de realización del mantenimiento.

8.11. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS DESARROLLOS

Salvo los programas bajo licencia de uso, los programas de computación o información, software, herramientas, y demás desarrollados por las partes para la ejecución del contrato, serán de propiedad exclusiva de la Secretaría Distrital de Hacienda. Las autorizaciones de uso de cualquier clase de propiedad intelectual no se extienden más allá del contrato o sus prórrogas.

8.12. COPIAS DE SEGURIDAD

El contratista debe realizar una copia de seguridad mensual de las transacciones generadas en la operación de la entidad y disponer de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente que permita el almacenamiento por un periodo de vigencia del contrato y se debe hacer entrega a la SDH las bases de datos y archivos soportes de las operaciones por todos los canales y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.

8.13. SEGURIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA

El contratista es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS).

El contratista es responsable de respaldar y proteger la información de modo que la información de la Entidad pueda ser recuperada al estado de 24 horas antes.

8.14. PLANES DE CONTINGENCIA

El contratista debe contar con los planes de contingencia cuando ocurran eventos que afecten la prestación de los servicios.

Los planes de contingencia y la estrategia de continuidad del negocio los deberá suministrar el contratista, máximo a los 10 días calendario de haber iniciado la operación.

8.15. GESTIÓN DE INCIDENTES

El contratista debe proponer un sistema para gestionar todas las solicitudes a través de una herramienta de generación de tiquetes, escalamiento de incidentes y trazabilidad a las solicitudes efectuadas por la Entidad.

Un incidente es un evento que no es parte de la operación normal del servicio, el cual causa o puede causar, una interrupción o una reducción en la calidad de un servicio.

8.16. REAJUSTE DE TARIFAS

En caso de cambio de vigencia, a partir del 1 de enero se deberán hacer los ajustes correspondientes en los servicios relacionados con recurso humano, el contratista debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional, para los demás servicios se deberá hacer con base en el incremento del Índice de Precios al Consumidor (IPC) a cierre de cada vigencia.

8.17. ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

El contratista deberá garantizar que el personal asignado al contrato cumpla con las funciones asignadas y las condiciones de calidad, ética y productividad para las que fueron contratados.

En el caso de que la Entidad identifique alguna novedad o anormalidad, en la ejecución de las funciones por alguno de los empleados del contratista, informará al proveedor y evaluaran la situación para la rotación o retiro del empleado.

El personal asignado a la ejecución del contrato deberá ser de uno exclusivo para la Secretaria Distrital de Hacienda.

8.18. GRABACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE TRANSACCIONES

El operador debe realizar la grabación del 100% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida) y la grabación del 100% de las videollamadas y el 99.7% de la duración total de cada atención en llamada o video llamada.

Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los

siguientes parámetros, en su orden: número del documento de identificación del ciudadano, número de llamada o videollamada, fecha y hora, ciudad y/o departamento de origen y agente que recibe la llamada.

El operador debe entregar las grabaciones de las transacciones mensualmente en CD, DVD, USB o medio de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3 o el adecuado para que puedan ser consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Secretaría Distrital de Hacienda, para verificación de estas.

El operador debe mantener y entregar en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones durante la ejecución del contrato y hasta la liquidación de este. El operador debe adicionalmente realizar la grabación de las transacciones gestionadas por los canales de atención correo electrónico, Web, redes sociales y de las gestiones realizadas a través de video llamadas.

El etiquetado de estas entregas debe ser previamente acordados con SDH al inicio de la operación.

8.19. HOME OFICCE

El contratista podrá implementar de manera gradual la modalidad de trabajo en casa para el equipo encargado de la elaboración de respuestas escritas dirigidas a la ciudadanía “Back Ofice”, de manera excepcional y cuando la entidad lo autorice.

Esta iniciativa responde a la necesidad de optimizar los procesos internos, promover un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal, y fomentar un entorno de trabajo orientado a resultados.

El trabajo que realiza este grupo se caracteriza por su naturaleza mayormente técnico-escrita, la cual puede ser desempeñada de manera eficiente fuera de las instalaciones físicas, siempre que se cuente con los recursos tecnológicos adecuados y un sistema de seguimiento de metas y cumplimiento de tareas el cual se realizara en conjunto con los supervisores del contrato quienes darán la autorización final para la implementación por grupos de trabajo.

La implementación del home office se realizará de manera progresiva, iniciando con dos días a la semana, con la posibilidad de incrementarse a tres días semanales en función del desempeño individual y colectivo, así como del cumplimiento de metas previamente establecidas. Este enfoque gradual permitirá evaluar de manera continua el impacto de la medida en la productividad y calidad del trabajo, haciendo los ajustes necesarios en el proceso.

Entre los beneficios que se esperan obtener con esta medida será:

- **Mayor concentración y eficiencia** en la elaboración de escritos, al minimizar interrupciones propias del entorno presencial.
- **Reducción de tiempos de traslado**, lo que impacta positivamente en el bienestar del personal.
- **Incremento en la motivación** y compromiso, al brindar mayor flexibilidad y autonomía en la gestión del tiempo.
- **Ahorro de recursos institucionales**, tanto en espacios físicos como en servicios asociados.

La medida se sustentará en un sistema de control y evaluación del desempeño basado en resultados, garantizando así el cumplimiento de los estándares de calidad y tiempos de respuesta exigidos por la institución.

Por tanto, se considera viable y beneficiosa la implementación del home office en este grupo de trabajo, en los términos y condiciones mencionados, como parte de una estrategia institucional orientada a la eficiencia, la modernización del trabajo y el bienestar de los colaboradores.

Como requisito para la implementación los agentes que van a desarrollar la gestión deben contar con

- Equipo de cómputo funcional.
- Conexión estable a internet estable.
- Acceso seguro a los sistemas institucionales (VPN, autenticación, etc.).
- Herramientas de comunicación (correo, videollamadas, chat corporativo).

Puesto de Trabajo serán responsabilidad del contratista velar por que se cumplan las condiciones mínimas de ARL y seguridad y salud.

Confidencialidad y Seguridad de la Información, se deben establecer protocolos para el manejo seguro de la información institucional.

El agente debe firmar compromisos de confidencialidad y uso adecuado de la información.

Se debe llevar un registro de los funcionarios habilitados para trabajo en casa y realizar seguimiento a su desempeño.

El trabajo en casa no implicara el cambio en el tipo de vinculación, salario, jornada ni funciones.

De acuerdo con el desarrollo de la gestión se podrá evaluar el trabajo en casa para otros de los servicios no presenciales.

El trabajo en casa iniciara una vez se encuentre estabilizada la operación y solo serán personas que por su mejor desempeño pueden tomar esta modalidad.

8.20. HORAS DE DESARROLLO Y ENTREGABLES TÉCNICOS

Como parte de los servicios contratados, el proveedor destinará un número acordado de horas de desarrollo para la implementación, mejora o personalización de soluciones tecnológicas relacionadas con la operación. Todo desarrollo realizado deberá estar debidamente documentado, incluyendo:

- Diagramas de flujo funcionales y técnicos,
- Arquitectura de la solución implementada,
- Manual de usuario (si aplica), y
- Guía técnica para mantenimiento y soporte.

La necesidad de estos entregables será evaluada y determinada por el equipo de supervisión del contratante, en función del tipo y alcance del desarrollo solicitado. La documentación

deberá ser entregada en formato digital y validada por el equipo técnico del contratante antes de la puesta en producción. Esta condición es obligatoria para garantizar la trazabilidad, continuidad operativa y facilidad de mantenimiento de los desarrollos realizados.

Este ítem de hora de desarrollo permitirá atender necesidades de la Secretaría Distrital de Hacienda para la prestación del servicio de atención al ciudadano enfocadas en llevar a cabo nuevas soluciones u optimización de las actuales; integraciones con sistemas de información y/o aplicaciones de la entidad, así como los servicios asociados con analytics, canales digitales y de automatización y otros que se requieran para mejorar la experiencia de los usuarios en la interacción con los diferentes canales de atención.

Adicional las horas de desarrollo permiten implementar otros servicios que se puedan requerir para cubrir las necesidades de la SHD, pueden existir desarrollos de consultas a sistemas o bases de datos para que sean consultados por los Agentes, o para integrarlos con la SHD.

Estas horas se encontrarán bajo demanda con autorización del supervisor del contrato.

Las horas de desarrollo contemplarán el desarrollo de los procesos de automatización, encaminados a la optimización de los canales de atención.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada hora de desarrollo suministrada por el contratista para la prestación de los servicios.

9. GRABACION DE PANTALLA

El servicio debe realizar la grabación de pantalla de todas las interacciones de cada puesto de trabajo de los agentes en el desarrollo de la atención al ciudadano y debe mantener la grabación por mínimo seis (6) meses después de la terminación del contrato.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada grabación de cada puesto de trabajo durante la prestación de los servicios.

10. VENTANILLA EXTENDIDA DE RECAUDO

La ventanilla extendida es la solución integral para el manejo de las actividades realizadas en las Oficinas de Recaudo y Pago, entregadas en administración al contratista, quien tendrá a cargo la atención y procesamiento de los servicios financieros.

El contratista junto con la entidad recaudadora deberá implementar las adecuaciones físicas necesarias, así como equipos, software, hardware, comunicaciones, monitoreo de alarmas, monitoreo de cámaras, provisión de elementos como la contadora de billetes, cofres y otros elementos requeridos para la prestación de los servicios financieros.

El contratista junto con la entidad recaudadora proveerá el servicio de transporte de valores requerido para la administración del efectivo en cada una de las ventanillas extendidas autorizadas.

Las ventanillas extendidas de recaudo estarán ubicadas en los Centros de Experiencia y en

los puntos de la Red Cade que solicite la entidad.

A. Transacciones a realizar

En la ventanilla extendida sólo se deberá recibir el pago por los impuestos distritales administrados por la Secretaría Distrital de Hacienda de todas las vigencias.

B. Conceptos administrativos:

Sellos, Papelería y Útiles de Escritorio:
El contratista tendrá a cargo el control y la administración de la papelería y útiles de escritorio dando uso adecuado a los mismos y solicitando las cantidades necesarias.
El contratista administra y custodia los sellos entregados por parte de la entidad recaudadora y será responsable de su utilización y buen manejo.
Suministrar la papelería no bancaria cuando aplique.

El contratista suministrará los sellos que requieran para la operación y/o los reemplazará a solicitud cuando presenten algún tipo de deterioro que impida su correcta utilización y buen manejo.

En la entrega de los sellos a los funcionarios de la caja extendida deberá diligenciarse un acta /memorando como relevo de responsabilidad.

Generar y entregar los adhesivos a utilizar para el proceso de recepción de formularios de impuestos conforme a las solicitudes previa y oportunamente efectuadas por los funcionarios autorizados para tal fin.

El contratista deberá proporcionar la señalización e imagen corporativa, mantenimiento locativo, implementación de planes de emergencia, de administración y arrendamiento y del costo de transporte de documentos, canje, así como el transporte y procesamiento de valores.

El diseño de la ventanilla extendida se deberá acordar con la entidad.

C. Administración de Personal:

El contratista deberá suministrar el personal requerido para operar continuamente el servicio de ventanilla extendida.

Los funcionarios de la ventanilla extendida deben cumplir con las capacitaciones en temas como impuestos, SARLAFT, SARO, SGC y todas aquellas que contribuyan al buen desempeño de las labores asignadas.

El contratista informará cualquier cambio en la operación de las cajas, con el fin de evaluar el impacto y realizar las implementaciones y capacitaciones correspondientes, dejando evidencia de las nuevas instrucciones.

El personal que operara la ventanilla expendida debe cumplir las normas de la Superintendencia Financiera o similares para el control de gestión de operaciones y transacciones bancarias.

D. Administración de Usuarios:

El contratista deberá llevar un control centralizado sobre las novedades de usuarios presentados en la jornada laboral diaria que permita cumplir los protocolos establecidos por el banco.
El contratista deberá garantizar que los funcionarios apliquen la política de buen manejo de los usuarios y que su uso sea personal e intransferible.

E. Seguridad

El contratista deberá garantizar en las ventanillas extendidas que el acceso para la prestación del servicio sea exclusivo de los funcionarios.

El contratista deberá reportar las novedades inmediatamente se presenten.

El contratista remitirá los datos de los funcionarios propios o proveedores autorizados a ingresar a las ventanillas extendidas así mismo las fechas y labor a realizar.

El contratista atenderá las novedades y requerimientos reportados por las ventanillas extendidas.

Los funcionarios, deberán cumplir las políticas de seguridad física, procedimientos y aplicativos del sistema que garanticen la normal operación de cada ventanilla extendida.

Bóvedas y Cofres:

El contratista suministra los elementos requeridos para la custodia de efectivo como son las bóvedas y cofres de seguridad.

El contratista deberá programar y realizar los mantenimientos preventivos de los elementos asignados a las ventanillas extendidas con el fin de garantizar su correcto funcionamiento.

El contratista es el responsable por la custodia y manejo de las claves de las ventanillas extendidas a través del aplicativo Sistema Custodia de Claves de Reval donde quedaran consignadas las claves de cada uno de los elementos de seguridad asignados.

Es responsabilidad del contratista, tener la custodia de los duplicados de las llaves de cofres, bóvedas, puertas de acceso a la oficina y todas aquellas que se requieren para el buen funcionamiento de la ventanilla extendida.

Políticas Corporativas de Seguridad:
Suministrar las políticas de seguridad que considere se deben implementar en las ventanillas extendidas.

Canales de Comunicación.
El contratista deberá garantizar la seguridad de la operación y la atención de solicitudes en las actividades relacionadas con:

- Apertura y Cierre de Oficinas.
- Autorizaciones de Ingreso.
- Operaciones de alto valor.
- Retiro de Elementos.
- Gestión de Incidencias.

- Pruebas y Mantenimiento del Sistema de Alarma.
- Mantenimiento del Circuito Cerrado de Televisión.
- Retención de Especies Falsas.
- Investigación de Siniestros.

F. Tecnológico

Definir y asignar los perfiles de acceso "TAR" a cada una de las aplicaciones que utilizan los funcionarios, para la atención de los servicios contratados de acuerdo a las Políticas, Procesos y Manuales de Procedimiento. El acceso asignado a los perfiles de los diferentes cargos debe ser únicamente el requerido para la realización de la operación autorizada en las ventanillas extendidas.
El contratista deberá Reportar en forma inmediata cualquier daño o falla que se presente a nivel general en los equipos de trabajo, PC, Servidores, cámaras foto identificadoras, equipos de comunicación, etc., a través de la aplicación reportar a la Gerencia Control Operativo Oficinas y Sistemas de Gestión.

Unidad de medida:

Implementación nuevas ventanillas bancarias extendidas de recaudo: La entidad realizará un único pago una vez el contratista entregue a la supervisión del contrato la ventanilla totalmente adecuada y lista para su operación.

Operación Ventanilla extendida de recaudo: La entidad realizará el pago mensual por la operación de cada ventanilla extendida de recaudo.

11. CORRESPONSAL BANCARIO

La prestación de servicios por parte del contratista, a los clientes y usuarios a través de las modalidades móvil y digital, por medio de un corresponsal bancario.

El contratista debe estar en la capacidad de instalar corresponsales bancarios en los Centros de Experiencia y/o en los puntos de la Red Cade y/o otros puntos de acuerdo con las necesidades de la entidad.

A. Terminales electrónicos:

El corresponsal deberá emplear única y exclusivamente terminales electrónicas conectadas en línea con la plataforma tecnológica de una entidad recaudadora, terminales que deben ser de propósito específico a corresponsal bancario, contar con escáner o lector de código de barras. Para estos servicios se podrá apoyar de herramientas como equipos de cómputo, software o plataformas cloud que permitan el reporte y monitoreo de transacciones.

B. Adecuaciones

El espacio para la prestación de los servicios que ofrecerá el corresponsal será adecuado por el contratista; dicha área deberá estar identificada con los avisos y piezas publicitarias que la entidad recaudadora le proporcione, avisos y piezas publicitarias que se ubicarán en los lugares acordados por escrito por las partes.

El diseño del corresponsal bancario se deberá acordar con la entidad.

Es obligación del contratista contar con y mantener la infraestructura física, tecnológica y de recursos humanos, capacitados, suficientes y adecuados que permitan la prestación idónea de los servicios contratados, de acuerdo con el Manual Técnico Operativo del Corresponsal Bancario y las disposiciones que al efecto prevea la Superintendencia Financiera de Colombia, así como la infraestructura de comunicaciones exigida por la entidad recaudadora para interconectar los Terminales Electrónicos, tales como acceso telefónico, instalaciones eléctricas, conexión a Internet, sistemas operativos, etc.
Esto incluye puestos de trabajo, cubículos ensamblables, sillas ergonómicas, cajas fuertes, equipos de cómputo, archivadores, papelería, sistemas de iluminación entre otras requeridas.

C. Seguridad:

El contratista deberá mantener en reserva toda la información sobre la entidad, la entidad recaudadora, sus clientes, operaciones, procedimientos y usuarios que llegue a conocer en virtud de la prestación de los servicios.

Es importante tener en cuenta que, para la prestación de los servicios, se aplican topes para controlar el número y valor máximo de transacciones diarias que puede recibir en la Terminal Electrónica, los cuales son parametrizables y se controlan de forma automática directamente en el sistema de la entidad recaudadora.

El corresponsal deberá generar soporte de pago por cada transacción exitosa realizada en el dispositivo electrónico y de la siguiente manera:

- Al final del día, el Corresponsal Bancario genera un reporte total de todas las operaciones realizadas en el dispositivo electrónico.
- Periódicamente un archivo de conciliación generado a partir del reporte de transacciones de la Red.

D. Controles SARLAFT:

Todo Corresponsal Bancario debe estar vinculado como cliente de la entidad recaudadora, y debe demostrar experiencia en recaudo.

Teniendo en cuenta la responsabilidad sobre la prevención y control de lavado de activos el corresponsal y su personal deberá estar capacitado periódicamente para la ejecución del contrato, sobre las normas y procedimientos relacionados con este tema. La capacitación estará basada en el Manual SARLAFT que contempla entre sus diferentes procedimientos, el monitoreo de movimiento de clientes y las señales de alerta como un control para determinar cuándo se están realizando operaciones inusuales.

Para los numerales 10 y 11 se debe tener en cuenta que el recaudo se podrá realizar a través de canales y medios de pago electrónicos. Las entidades recaudadoras autorizadas, podrán recaudar los tributos, retenciones, anticipos, sanciones e intereses a través de medios electrónicos de pago, tales como: débito, domiciliación, Internet, audio respuesta,

datafono, cajero electrónico, botón de pago, corresponsales bancarios, maquinas de autoatención con datafonos que reciban tarjetas débito y crédito de todas las franquicias o cualquier otro mecanismo que se adopte para tal fin

Unidad de medida:

Operación corresponsal bancario: La entidad realizará el pago mensual por la operación de cada ventanilla extendida de recaudo.

12. CONCEPTO CENTROS DE EXPERIENCIA

A. PRENDAS INSTITUCIONALES

El contratista deberá suministrar carnet de identificación para la totalidad del recurso humano,dispuesto para la ejecución del contrato.

Para el recurso humano que preste atención presencial y por video llamadas el contratista deberá suministrar prendas de identificación (chaquetas y/o chalecos).

El diseño de las prendas será aprobado por la supervisión de acuerdo con la imagen institucional de la SDH.

Se debe proveer a quienes prestan el servicio mínimo cada 6 meses una prenda de identificación.

En el momento de la finalización del contrato el contratista deberá recoger todas las prendas institucionales y proceder a la destrucción, haciendo llegar copia de la evidencia a la supervisión del contrato.

B. EXPERIENCIA SENSORIAL

El diseño y disposición del mobiliario en los centros de experiencia debe incluir la disposición por parte del contratista de un humificador que transmita en todos los espacios de los centros de experiencia un olor agradable y relajante para los ciudadanos que se acercan a estos puntos de atención.

C. PANELES DE CARGA PARA DISPOSITIVOS ELECTRONICOS

El contratista deberá instalar paneles de carga para celulares en cada uno de los centros de experiencia, ofreciendo una forma conveniente de cargar dispositivos móviles a los ciudadanos.

D. PLAN DE EMERGENCIA

El contratista deberá elaborar los planes de emergencia, plan contraincendios para los centros de experiencia el cual deberá ser aprobado por la supervisión del contrato.

E. MAQUINAS SNACK – VENDING MACHINE

Se requieren al menos dos máquinas expendedora para cada centro de experiencia una de bebidas calientes y otra de snacks variados.

El mantenimiento (garantía y repuestos), control del inventario y reposición de suministro de surtido, así como velar por el funcionamiento continuo será una de las funciones del contratista

Las Dimensiones mínimas que se exigen será de una maquina Estándar con dimensiones promedio o tamaño normal como las siguientes:

Máquina de SNAKS

1. **Altura:** 72-75 pulgadas (183-190 cm)
2. **Anchura:** 29-40 pulgadas (74-102 cm)
3. **Profundidad:** 30-35 pulgadas (76-89 cm)
4. **Peso:** Entre 400 y 900 libras (181-408 kg)
5. **Capacidad:** Pueden contener entre 300 y 500 productos y 45 tipos diferentes de snaks.

Máquina de Bebidas calientes

6. **Altura:** 72-75 pulgadas (183-190 cm)
7. **Anchura:** 11-22 pulgadas (30-55 cm)
8. **Profundidad:** 19-28 pulgadas (50-70 cm)
9. **Capacidad:** Pueden contener entre 300 y 500 productos y mínimo 12 tipos diferentes de bebidas

Las máquinas se deben disponer para que no requiera conexión a red hidráulica o desagües y en el caso de la máquina de café esta debe funcionar con botellones de agua de reserva.

El consumo de cualquier elemento como agua, energía, estarán a cargo del contratista quien velara por que estos se suplan a satisfacción.

Las máquinas deben cumplir con las normas del INVIMA para la manipulación y conservación de alimentos.

Deben contar con sistemas de refrigeración adecuados, cerramiento hermético y control de temperatura.

Se debe garantizar que los productos estén dentro de su fecha de vencimiento y en condiciones óptimas.

Estas máquinas pueden tener un promedio entre 21 y 29 horas mes, por un valor de Khw 663, por lo que el consumo energético esperado en promedio es 19.000 y 21.000 pesos Mcte.

Unidad de medida: se realizará un único pago por el concepto del centro de experiencia que disponga el contratista durante la ejecución del contrato. En llegado caso que se requiera prorrogar el contrato, no se volverá a pagar este servicio.

II. SERVICIOS LOGÍSTICOS

El objeto del proceso de contratación para la Secretaría Distrital de Hacienda comprende:

Apoyo logístico en puntos de atención definidos por la Secretaría Distrital de Hacienda, así como la programación que eventualmente se desarrolle en coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Para el cumplimiento del objeto contractual el contratista debe brindar el soporte definido a continuación:

- **Soporte Logístico**: suministrar los medios necesarios que permitan el desarrollo de los servicios contratados.
- **Soporte Técnico**: brindar 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.
- **Soporte Tecnológico**: proporcionar y mantener asistencia o soporte en las herramientas informáticas, garantizando conexión a internet y la administración del software suministrado para la prestación de los servicios contratados.

ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS

Los servicios contratados serán prestados en la ciudad de Bogotá D.C. y en los lugares definidos por la Secretaría Distrital de Hacienda. Los servicios requeridos son:

A. Apoyo logístico a puntos de atención presencial.
B. Visitas domiciliarias y operativos.
C. Ferias virtuales.
D. Ferias presenciales.
E. Unidades Móviles de Atención.
F. Servicios especiales de transporte.

El contratista suministrará el soporte logístico, técnico y tecnológico requerido para la prestación de cada uno de los servicios mencionados anteriormente.

Las cantidades mínimas estimadas de cada servicio que deberá tener disponible el contratista durante la ejecución del contrato se establecen en el Formato Propuesta Inicial de Precios y podrán variar conforme a la política de priorización, al modelo de gestión y al plan estratégico de la entidad.

A continuación, se describen las especificaciones para cada uno de los servicios contratados:

1. APOYO LOGÍSTICO A PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL.

El contratista suministrará el personal de apoyo logístico, así como el soporte técnico y tecnológico en los lugares establecidos por la Secretaría Distrital de Hacienda, para cubrir los diferentes eventos, ferias, visitas, operativos entre otros.
Se llevará a cabo de acuerdo con los elementos definidos en el numeral 3.7 Requerimientos generales de operatividad.

2. HORARIOS DE OPERACIÓN

Los días y horarios de atención de los servicios requeridos, se acordarán con la supervisión una vez firmada el acta de inicio del contrato.
Los horarios podrán variar de acuerdo con el comportamiento y la demanda de la población contribuyente objetivo y a la necesidad de la Secretaría Distrital de Hacienda en cualquier momento de la ejecución del contrato.
La Secretaría Distrital de Hacienda puede solicitar mediante comunicación escrita a través de la supervisión, la variación de los días y horarios de atención, sin que se incurra en costos adicionales para el contrato.

3. VISITAS DOMICILIARIAS

Las visitas y operativos se realizarán de manera presencial en cualquier localidad de la ciudad de Bogotá D.C. y tienen como finalidad fortalecer la atención de trámites y la gestión de la Secretaría Distrital de Hacienda en cumplimiento de las facultades legalmente atribuidas, mejorando la eficiencia y efectividad a través de un contacto directo y comprendiendo las necesidades de los ciudadanos y contribuyentes.

Para realizar la visita se requiere de una persona con perfil de agente general o agente técnico, de acuerdo con las necesidades de la entidad.

A. Elementos

El contratista para la ejecución de las visitas deberá disponer de:

- **Software o herramienta tecnológica** para captura y almacenamiento de la información recolectada a través de los dispositivos móviles.
- **Dispositivos móviles** (tablet, móvil o smartphone) para cada uno de los agentes generales que realice la visita.
- **Conectividad:** Los dispositivos móviles deben contar con acceso a wifi y datos móviles que permitan enviar en línea la información recibida en los registros de las visitas, la cual se reflejará en el software dispuesto por el contratista, dicho servicio debe ser contratado con un proveedor de comunicaciones que garantice la cobertura en todo el Distrito Capital.
- **Papelería**: Los documentos requeridos tales como encuestas, actas de visita, citaciones, volantes y otros, deben ser suministrados por el contratista. El supervisor entregará el diseño y contenido de los formatos para utilizar durante la ejecución del contrato.
- **Identificación**: El contratista debe suministrar a los agentes generales los siguientes elementos de identificación necesarios para generar la confianza y credibilidad al contribuyente: Carnet de identificación y chaqueta institucional.

Nota: El color, diseño, imagen e información contenida, debe ser aprobada por la supervisión del contrato una vez se firme el acta de inicio.

B. Informes

El contratista deberá entregar un informe mensual de las visitas realizadas que contenga la información de los contribuyentes y la gestión que se realizó en las visitas programadas, así como informar el avance y cumplimiento de metas cuando sea requerido por el supervisor del

contrato.
El contratista podrá proponer al supervisor del contrato la utilización de otro tipo de dispositivos móviles o de características diferentes, siempre y cuando cumplan con las condiciones necesarias para realizar el trabajo de campo. El supervisor tendrá la potestad de autorizar su uso o modificación.

El contratista dispondrá de un medio físico o electrónico para registrar la visita realizada. El contratista entregará esta información digitalizada. La documentación escaneada de cada visita se deberá disponer a la Secretaría Distrital de Hacienda en un único archivo por cada visita en formato PDF, nombrado con el número de identificación del contribuyente.

La Secretaría Distrital de Hacienda dispondrá de un espacio para que el contratista cargue los archivos en formato PDF, producto de cada una de las visitas realizadas.
De acuerdo a los resultados de las visitas se dejará consignado en el informe entregado por el contratista, en el caso de la visita efectiva que logre se atienda y dejar registrada la información se enviará la información de acuerdo a lo definido.
En el caso en que la visita no logre ser atendida porque el contribuyente, no reside, no corresponde la dirección, es desconocido o se niega atender la visita, esta información debe quedar registrada en el informe de visita.
La seguridad y custodia de los elementos provistos para la realización de las visitas, operativos y acompañamiento en puntos fijos, estará a cargo del contratista y su eventual deterioro o extravío no podrá ser atribuible o exigible a la Secretaría Distrital de Hacienda.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada visita domiciliaria realizada.

4. OPERATIVOS

Los operativos se realizarán de manera presencial en cualquier localidad de la ciudad de Bogotá D.C. y corredores comerciales en los cuales se llevará a cabo actividades tales como, toma de información para actualizar o complementar datos requeridos para el Registro de Información Tributaria (RIT).

Para efecto del presente contrato se entenderá como operativo; un grupo de agentes generales liderados por un coordinador, todos ellos ubicados en un mismo sector predeterminado, con el objeto de realizar una misma labor previamente acordada y diseñada a un mismo propósito.
Cada agente general debe realizar una encuesta por establecimiento de comercio la cual se estima pueda durar aproximadamente de 15 a 20 minutos, contenido y protocolo que será suministrado por la Secretaría al inicio de cada operativo y cuyos resultados de la encuesta deben ser cargados en la herramienta tecnológica dispuesta para el recaudo de la información.

El contratista, previo al inicio del operativo, deberá presentarse ante el CAI de la zona e informar sobre la actividad a realizar.
Los horarios respecto de los operativos podrán variar de acuerdo con el diseño del evento a realizar, zona objetivo y necesidad de la Secretaría Distrital de Hacienda, podrán realizarse dentro de las zonas comerciales, de lunes a viernes en horarios diurnos, nocturnos o festivos de acuerdo a la necesidad del operativo estos horarios se informarán no con menos de 5 días junto a la programación de cada operativo.

Para realizar los operativos se requiere de una persona con perfil de agente general o agente técnico, de acuerdo con las necesidades de la entidad

A. Elementos

El contratista para la ejecución de las visitas deberá disponer de:

- **Software o herramienta tecnológica** para capturar y almacenamiento de la información recolectada a través de los dispositivos móviles.
- **Dispositivos móviles** (tablet, móvil o smartphone) para cada uno de los agentes generales que realice la visita.
- **Conectividad:** Los dispositivos móviles deben contar con acceso a wifi y datos móviles que permitan enviar en línea la información recibida en los registros de las visitas, la cual se reflejará en el software dispuesto por el contratista, dicho servicio debe ser contratado con un proveedor de comunicaciones que garantice la cobertura en todo el Distrito Capital.
- **Papelería**: Los documentos requeridos tales como encuestas, actas de visita, citaciones, volantes y otros, deben ser suministrados por el contratista. El supervisor entregará el diseño y contenido de los formatos para utilizar durante la ejecución del contrato.

B. Identificación

El contratista debe suministrar a cada cuadrilla los siguientes elementos de identificación necesarios para generar la confianza y credibilidad al contribuyente:

- Carné de identificación
- Chaqueta institucional

Nota: El color, diseño, imagen e información deben ser aprobados por la supervisión del contrato una vez se firme el acta de inicio.

C. Informes

El contratista deberá entregar un informe por cada operativo programado, que contenga la estadística y cifras de atenciones, formalizaciones realizadas de los contribuyentes, así como informar el avance y cumplimiento de metas cuando sea requerido por el supervisor del contrato.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada operativo realizado.

5. ACOMPAÑAMIENTOS EN PUNTOS FIJOS

Realizar el acompañamiento en puntos fijos indicados por la supervisión del contrato dentro perímetro de Bogotá, para recopilar información de los ciudadanos, contribuyentes y establecimientos comerciales en el marco de la estrategia de reducción de la evasión.
El agente general debe realizar acompañamiento en el punto de intervención previamente establecido por el supervisor del contrato, cada evento tiene como mínimo una duración de 3

días con un horario de atención de 7 am a 5 pm.
Los resultados obtenidos en cada evento se deben cargar en la herramienta tecnológica dispuesta para el recaudo de la información.

Para realizar los operativos se requiere organizar cuadrillas de mínimo 3 máximo 5 agentes generales, se pueden utilizar una o más cuadrillas dependiendo de cada operativo cifra que será informada con antelación por el supervisor del contrato al programar cada evento.

Para realizar los acompañamientos en puntos fijos, se requiere de una persona con perfil de agente general o agente técnico, de acuerdo con las necesidades de la entidad

A. Elementos

El contratista para la ejecución de las visitas deberá disponer de:

- **Software o herramienta tecnológica** para capturar y almacenamiento de la información recolectada a través de los dispositivos móviles.
- **Dispositivos móviles** (tablet, móvil o smartphone) para cada uno de los agentes generales que realice la visita.
- **Conectividad:** Los dispositivos móviles deben contar con acceso a wifi y datos móviles que permitan enviar en línea la información recibida en los registros de las visitas, la cual se reflejará en el software dispuesto por el contratista, dicho servicio debe ser contratado con un proveedor de comunicaciones que garantice la cobertura en todo el Distrito Capital.
- **Papelería**: Los documentos requeridos tales como encuestas, actas de visita, citaciones, volantes y otros, deben ser suministrados por el contratista. El supervisor entregará el diseño y contenido de los formatos para utilizar durante la ejecución del contrato.

B. Identificación

El contratista debe suministrar a cada cuadrilla los siguientes elementos de identificación necesarios para generar la confianza y credibilidad al contribuyente:

- Carné de identificación
- Chaqueta institucional

Nota: El color, diseño, imagen e información deben ser aprobados por la supervisión del contrato una vez se firme el acta de inicio.

C. Informes

El contratista deberá entregar un informe por cada intervención, que contenga la estadística y cifras de atenciones, formalizaciones realizadas de los contribuyentes, así como informar el avance y cumplimiento de metas cuando sea requerido por el supervisor del contrato.
A continuación, se relacionan los diferentes tipos de visitas, operativos y acompañamientos en puntos fijos por eventos o interacciones con contribuyentes así:

Actividad/ Tarea	Descripción
Operativos en Corredores Comerciales (DIAN)	Participar en operativos (toma de territorios) en corredores comerciales de la ciudad, en procura de la inscripción en el Registro de Información Tributaria - RIT, en el marco de la reducción de la evasión – Línea Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN
Operativos en Corredores Comerciales (Anticontrabando)	Participar en operativos (toma de territorios) en corredores comerciales de la ciudad, en procura de la inscripción en el Registro de Información Tributaria - RIT, en el marco de la reducción de la evasión – Línea Plan Anticontrabando
Seguimiento a la Inscripción en - RIT (DIAN)	Realizar seguimiento al cumplimiento de la inscripción en el Registro de Información Tributaria - RIT, mediante toma de territorios en los corredores comerciales intervenidos previamente con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN y en el marco del Plan Anticontrabando
Realizar visitas a establecimientos de comercio para la inscripción – RIT	Realizar visitas de seguimiento a establecimientos de comercio para la inscripción en el Registro de Información Tributaria – RIT, la población se tomará de las unidades económicas visitadas en años anteriores y que a la fecha continúan sin formalizarse, aprovechándose la gestión adelantada por la entidad.
Visitas Domiciliarias de Fidelización y Control	Efectuar visitas domiciliarias a contribuyentes responsables de impuestos distritales, adelantando acciones de fidelización y control extensivo enfocadas a la reducción de la evasión.
Visitas en Conjuntos Residenciales	Realizar visitas en conjuntos residenciales que evidencien situación de predios con bases presuntivas para la vigencia 2025, así como visitas de seguimiento para aquellos predios que en la vigencia 2024 presentaron declaraciones presuntivas.
Acciones de Gestión Persuasiva Personalizada	Realizar acciones de gestión persuasiva personalizada, enfocadas en la gestión integral del recaudo y lucha contra la evasión de los impuestos distritales.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada acompañamiento en punto fijo realizado.

6. FERIAS VIRTUALES

Las ferias virtuales son eventos realizados para la orientación de los trámites de la Secretaría Distrital de Hacienda, estás podrán tener una duración de mínimo tres y máximo cinco días, se debe llevar un registro de cada videollamada e interacción con los ciudadanos, incluyendo las interacciones que no se puedan lograr, referenciar los motivos que el ciudadano proporcione sobre su falta de conexión a tiempo.

Para la realización de la feria virtual el contratista debe disponer la herramienta tecnológica-plataforma para la conexión tanto de los contribuyentes como de los agentes de servicio.

Feria Tipo 1:

Se realizará por tres días, con un máximo de 5 agentes generales.

Feria Tipo 2:

Se realizará por cinco días, con un máximo de 10 agentes generales.

Los agentes atenderán la feria a través de conexión remota, cada agente debe ingresar con su perfil propio, así como se deben disponer las claves de acceso y repositorio de la información de ingreso de los ciudadanos la cual es de uso exclusivo de la SHD.

Los agentes de atención de la feria serán dispuestos por el contratista y se deben informar al contratista mínimo 5 días antes de la feria para la gestión de usuarios y accesos.

El contratista deberá enviar mensaje de texto al celular del contribuyente con anticipación de una hora antes de su interacción, recordando la fecha y el horario de su atención.

Se debe disponer de la herramienta tecnológica donde el ciudadano puede ingresar para realizar el agendamiento y participación a la feria virtual.

Al final de cada interacción con un ciudadano se debe gestionar una encuesta de satisfacción la cual será proporcionada por la SHD.

Al finalizar la feria de se debe entregar un informe con la estadística de participación, ciudadanos agendados, ciudadanos atendidos, abandonos y nivel de asistencia por tipología de tramite atendido.

El contratista debe disponer de dos usuarios de auditorías que será administrado por el supervisor del contrato, estos usuarios deben permitir la consulta del agendamiento, de los horarios de atención, y permitir el acceso en vivo a las videollamadas en tiempo real, lo que permitirá observar la calidad del servicio e información suministrada al contribuyente.

Unidad de medida:
La entidad realizará el pago mensual dependiendo del tipo de feria virtual que se haya realizado (Tipo 1 o Tipo 2).

6.1 PLATAFORMA TECNOLÓGICA FERIAS VIRTUALES

La plataforma tecnológica suministrada por el contratista para la prestación de los servicios contratados tendrá las funcionalidades que se describen a continuación. El diseño gráfico e información serán suministrados por la supervisión del contrato.

1. Conectividad.

La plataforma tecnológica deberá presentar como tiempo óptimo de servicio en línea el 95% del tiempo total establecido para cada servicio contratado.

2. Distribución automática de citas.

La plataforma tecnológica debe administrar, controlar y enrutar las citas de atención, distribuyendo de manera equitativa y respetando los tiempos de espera de las citas programadas, nivelando las cargas de trabajo a todos y cada uno de los agentes que atiendan la programación.

3. Sistema de registro y evaluación.

La plataforma tecnológica suministrada por el contratista debe contar con un sistema de registro de cada uno de los participantes en cada servicio y un sistema evaluación por parte del ciudadano (percepción del servicio recibido).

La información recopilada en el sistema de registro debe incluir fecha y hora del agendamiento y la identificación del servicio será reportada a la supervisión del contrato mediante informe de Excel con una periodicidad diaria, una vez finalizada la jornada.

El sistema de registro debe validar con el tipo y número de identificación que un mismo contribuyente no pueda agendar más de dos citas para el mismo servicio en el mismo día.

4. Sistema de asignación y agendamiento de citas

La plataforma tecnológica para los servicios de atención por videollamada y ferias virtuales dispondrá de un sistema de asignación y agendamiento de citas, con fechas y horas de atención al ciudadano, el cual estará dispuesto por medio de un enlace creado por el contratista que será enviado a través de los canales de contactabilidad que sean requeridos por la entidad.

El contratista debe garantizar el personal de apoyo o soporte que preste servicio técnico en caso de falla de la plataforma, los computadores o la conectividad.

7. FERIAS PRESENCIALES.

La Secretaría Distrital de Hacienda realiza ferias de servicios, las cuales buscan facilitar a los ciudadanos el acceso a todos los servicios, trámites, programas y campañas ofrecidos por la entidad, mediante la instalación de stand de atención, en aquellos eventos organizados por la misma entidad, organismos públicos y/o privados del orden territorial y/o nacional.

El contratista debe gestionar y organizar las ferias llevando a cabo el montaje, instalación, adecuación, operación, desmontaje, incluyendo la cantidad de agentes necesarios, los cuales se indicarán por la SHD con un tiempo de antelación no menor a cinco (5) días, dependiendo el tamaño de cada feria a realizar.

El número mínimo de interacciones esperado son los siguientes:

Se estima que el número de atenciones para una feria tipo 1 es un promedio de 10.000 interacciones ciudadanas.

Se estima que el número de atenciones para una feria tipo 2 es un promedio de 5.000 interacciones ciudadanas.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago de cada una de las ferias realizadas dependiendo de su tipo (Tipo 1 o Tipo 2) y de su duración por día.

Tipos de Feria:

Se espera ejecutar dos tipos de ferias, dependiendo la cantidad de ciudadanos asistentes. Se desplegará el tipo de feria necesario el cual será indicado por la SHD una vez se tengan todos

los detalles del evento y con un periodo de anticipación suficiente para atender la logística. Dependiendo la magnitud, se requieren los siguientes elementos mínimos, sin embargo, se pueden solicitar más dependiendo del volumen de afluencia esperado el cual será solicitado por el supervisor del contrato o su delegado.

El contratista debe realizar el transporte, montaje y desmontaje, de la totalidad de los elementos utilizados para la feria.

Los elementos requeridos deben cumplir las especificaciones establecidas en el numeral 10. Requerimientos generales de operatividad.

Feria Tipo 1:

Carpa modular tipo hangar o pabellón con capacidad de 300 personas con las siguientes especificaciones:

- Material: teflón, PVC o lona blanca.
- Cubiertas o cortinas laterales blancas.
- Con o sin película en Black Out.
- Ventanas en vinilo transparente.
- Puertas en cremallera o enrollable.
- Bolsillos laterales.
- Superficie o piso modular estable, resistente y seguro tipo tarima gris o negro.
- Espacio interior 100% disponible sin parales internos, totalmente hermética, sin ningún paso de luz en conexiones o traslapes, estructura altamente resistente, con gran capacidad de carga y resistencia al viento, estructura modular que permita la combinación de las naves en cualquier configuración y capacidad para la ampliación de nuevos segmentos en caso de ser requerido.

Para la realización de la feria tipo 1, el contratista deberá disponer de los siguientes elementos:

Elemento	Cantidad
Puestos de trabajo	30
Agentes generales	30
Impresoras Láser	6
Pantalla de TV	1
Planta Eléctrica1	1
Separadores de fila	25
Sillas	200
Estación hidratación para 300 personas	1
Estación de crispetas para 300 personas	1
Sistema de Asignación de Turnos (Hardware y Software)	1
Punto Mec (Asistencia médica, brigadista-camilla- accesorios)	1
Servicio de ambulancia o disponibilidad de traslado requerido.	1
Guarda de seguridad	2 rotativos (nocturno sin Arma)
Sistema de seguridad con grabación las 24 horas	1

Elemento	Cantidad
Baños portátiles (incluido servicio de transporte, succión de residuos, lavado y desinfección diaria y limpieza frecuente)	4 (2 para damas y 2 para caballeros)

Nota: En el item de guarda de seguridad debe ajustarse a los lineamientos contenidos en la Circular Externa 20241300000445 del 30/12/2024 para la jornada laboral de 9:00 pm a 6:00 am Turno de 9 Horas Nocturnas.

Feria Tipo 2:

1. CARPA de 4X4 mts con las siguientes especificaciones:
    - Cubiertas laterales.
    - Material: teflón, PVC o lona.
    - Ventanas en vinilo transparente.
    - Bolsillos laterales.

Elemento	Cantidad
Puestos de trabajo	2
Agentes generales	2
Impresoras Láser	1
Sillas de espera	2

8. UNIDADES MÓVILES DE ATENCIÓN

Las unidades móviles tienen como objetivo efectuar acercamientos en las diferentes localidades de la ciudad, para la atención de los ciudadanos en diferentes temas tributarios.

Los vehículos deben estar listos y presentados para su acondicionamiento a la firma del acta de inicio, un (1) vehículo de carga clase camión carrocería furgón “Móvil Tipo Furgón” y dos (2) vehículos de carga clase camioneta carrocería panel “Móviles tipo Panel”.

La entidad requiere en total de cuatro vehículos de carga clase camioneta carrocería panel “Móviles tipo Panel”, el tercer vehículo deberá estar disponible a los quince días hábiles siguientes de la firma del acta de inicio.

El contratista debe apoyar la programación de las unidades móviles en el distrito capital con articulación de las diferentes actividades que se programen desde las Alcaldías Locales, gestionando los permisos necesarios para estás.

El contratista debe garantizar la total disponibilidad de las móviles, su correcto funcionamiento, adecuada limpieza y desinfección, aceite, combustible y líquidos requeridos, parqueaderos y demás gastos en que incurran las móviles tales como vigencia de seguros, afiliaciones, revisión tecno mecánica, mantenimientos, multas de tránsito, incluyendo los eventuales protocolos de bioseguridad que se llegaren a implementar.

El contratista debe garantizar el personal de apoyo o soporte que preste servicio técnico en caso de falla de los computadores, internet o planta eléctrica dentro de las unidades móviles.

8.1 UNIDAD MÓVIL TIPO FURGÓN

Unidad Móvil a todo costo.
Se requiere una (1) unidad que debe contar con un (1) conductor, tres (3) agentes generales y las siguientes especificaciones:

A. Descripción

Vehículo de carga clase camión carrocería furgón “Móvil Tipo Furgón” (6.50mts de largo x 2.40mts de ancho x 2.40mts de altura), con plataforma (hidráulica o electrónica) para personas en condición de discapacidad. Vale la pena destacar que debe estar equipado con aire acondicionado de acuerdo con las condiciones físicas que posea la unidad móvil e instalación eléctrica de 110 voltios (planta eléctrica de 3.5 kilovatios), equipada con tres puestos de trabajo con mesa tipo escritorio largo 1.20cm, ancho 53cm y alto 73cm como mínimo, tres sillas tipo operativo secretarial, tres sillas acompañantes tipo fija y un archivador. Un monitor de 55" con proyección inalámbrica. Piso para tráfico pesado. La placa o matrícula del vehículo debe ser de Bogotá. (modelo no inferior a 2021). El costado lateral derecho en el área de trabajo, debe tener un blackout tipo cortina enrollable o una lámina de acrílico opalizada que evite los rayos solares. (Impuestos al día).

B. Equipo tecnológico

Tres computadores portátiles, con las siguientes características:

Procesador: Intel Core i7-8565U / i7-8665U (hasta 4.8 GHz, 8 MB caché). i7 OCT GEN
Memoria RAM: Hasta 16 GB DDR4, 2400 MHz.
Almacenamiento interno: SSD M.2 NVMe PCIe (512 GB).
Rendimiento del Equipo: Optimizado para aplicaciones empresariales y multitarea.
Puertos USB: 2 × USB 3.1 Gen1, 1 × USB-C (Thunderbolt 3).
Tarjeta de red: Gigabit Ethernet (mediante adaptador).
Puertos de video: 1 × HDMI 1.4b, 1 × USB-C (DisplayPort).
Pantalla: 14" IPS, Full HD (1920×1080), antirreflejo, opcional táctil.
Teclado y Mouse: Teclado tipo isla retroiluminado (en español) + Touchpad.
Conector de Audio: Combo jack 3.5 mm (auriculares y micrófono).
Red inalámbrica Wi-Fi: Wi-Fi 5 (802.11ac).
Bluetooth: Versión 5.0.
Cargador: Adaptador CA 45 W / 65 W.
Sistema operativo y Ofimática: Windows 10 Pro (actualizable a Windows 11 Pro).
Manejo de energía: Batería 3 celdas 50 Wh, Energy Star.
Anclaje / Seguridad: Ranura de seguridad (Kensington Lock).

Los equipos deben permitir la integración con aplicaciones de la SDH: VPN, consultas a Bases de Datos e intranet.

Garantizar el servicio de internet para los tres equipos, de forma permanente.

C. Base computadores

Soporte de doble bisagra, que permita un ajuste de mayor distancia, altura e inclinación; con rollos base integrados que permiten girar el soporte, con borde frontal estabilizador que evita que la laptop se deslice y caída de la base, sujetador de hojas en línea, rejillas de ventilación para disipar el calor de la laptop, la rotación de 360 grados con sostenimiento de hasta 10

libras.

D. Impresora

Impresoras con scanner con puerto para dispositivo USB 2.0 de alta velocidad, 1 puerto Ethernet Gigabit 10/100/1000 Base-T, Tecnología Laser Monocromático, Compatibilidad con Windows 7 con internet Explorer 11, y office 365 profesional o superior. Velocidad de impresión primera página (negro): hasta 9 segundos e impresión mínimo 41ppm, con el suministro de papel blanco tamaño carta y tóner para impresoras

E. Escritorios

Tres escritorios con tres sillas tipo operativo secretarial y tres acompañantes tipo fija y un archivador.

F. Sillas Tipo Operativo Secretarial

- Apoyo con aspas, sin rodachines y material antideslizante y apoya brazos.
- Espaldar de 45 a 55 cm, graduable en altura, profundidad e inclinación con apoyo lumbar convexo.
- La silla debe resistir un peso de 100 kilos y uso de 8 horas, el asiento debe medir 45 a 40cm de profundidad, con espuma confortable.

G. Sillas Tipo Fija

- Silla con apoyo, en material antideslizante. Apoya Brazos
- Altura de espaldar de 45 a 50 cm.

H. Carpa

Branding institucional mínimo 3x3 con laterales para exterior.

I. Mesa

Tamaño estándar para exteriores con sus cuatro sillas plegables

J. Material Publicitario

Impresiones material publicitario Resolución 720 dpi, Vinilo adhesivo para la decoración interior y exterior para todo el stand “Branding”.

K. Escaleras

Que incluyen barandas resistentes tipo fijas para apoyo en subida y bajada del vehículo de los ciudadanos con escalones antideslizantes

L. Sonido

Consola de sonido para perifoneo durante los recorridos de la unidad móvil, como mínimo con las siguientes características

-Tamaño parlante, de 8 pulgadas y 250 watts.

M. Computador de Respaldo

Un computador portátil, un mouse inalámbrico o alámbrico, impresora láser e internet inalámbrico, como respaldo.

El Computador portátil con las siguientes características con Procesador INTEL CORE i5 5.00Ghz, Memoria 8 GB, Disco Duro 1 TB, Software: Los equipos deben traer preinstalado el sistema operativo Windows 10 con internet Explorer 11, office 2019 o superior, Java, Adobe

Reader, Adobe Flash Player y antivirus con sus respectivos licenciamientos.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por la unidad móvil tipo furgón suministrada por el contratista para la prestación de los servicios.

8.2 UNIDAD MÓVIL TIPO PANEL.

Unidades Móviles a todo costo.

Se requieren cuatro (4) unidades móviles. A la firma del acta de inicio, cada móvil debe contar con su respectivo conductor-agente general (1) y un agente general adicional (1) y deben contar con las siguientes especificaciones:

A. Descripción

Vehículos de carga clase camioneta carrocería panel "Móviles tipo Panel". Espaciosa, versátil y práctica-puerta lateral corrediza - puertas traseras con ángulo de apertura. Placa o matrícula de Bogotá (impuestos al día del vehículo).

B. Carpa

Carpa plegable 3x3 con laterales con Branding SDH. Piso modular de tráfico pesado para la carpa.

C. Puesto de Trabajo

Mobiliario para dos puestos de trabajo: 2 escritorios con 2 sillas tipo plegable secretarial y 2 sillas tipo fija plegable para el usuario.

Escritorios con sillas plegables tipo operativo secretarial y acompañantes tipo fija y un archivador.

D. Puntos de Espera

Dos sillas plegables, plástico o lona resistente (unidad por día incluye transporte, montaje y desmontaje).

E. Computadores

Dos computadores portátiles, con las siguientes características:

Procesador: Intel Core i7-8565U / i7-8665U (hasta 4.8 GHz, 8 MB caché). i7 OCT GEN
Memoria RAM: Hasta 16 GB DDR4, 2400 MHz.
Almacenamiento interno: SSD M.2 NVMe PCIe (512 GB).
Rendimiento del Equipo: Optimizado para aplicaciones empresariales y multitarea.
Puertos USB: 2 × USB 3.1 Gen1, 1 × USB-C (Thunderbolt 3).
Tarjeta de red: Gigabit Ethernet (mediante adaptador).
Puertos de video: 1 × HDMI 1.4b, 1 × USB-C (DisplayPort).
Pantalla: 14" IPS, Full HD (1920×1080), antirreflejo, opcional táctil.
Teclado y Mouse: Teclado tipo isla retroiluminado (en español) + Touchpad.
Conector de Audio: Combo jack 3.5 mm (auriculares y micrófono).
Red inalámbrica Wi-Fi: Wi-Fi 5 (802.11ac).
Bluetooth: Versión 5.0.
Cargador: Adaptador CA 45 W / 65 W.
Sistema operativo y Ofimática: Windows 10 Pro (actualizable a Windows 11 Pro).

Manejo de energía: Batería 3 celdas 50 Wh, Energy Star.
Anclaje / Seguridad: Ranura de seguridad (Kensington Lock).

Los equipos deben permitir la integración con aplicaciones de la SDH: VPN, consultas a Bases de Datos e intranet.

F. Base Portátil

Soporte de doble bisagra, que permita un ajuste de mayor distancia, altura e inclinación; con rollos base integrados que permiten girar el soporte, con borde frontal estabilizador que evita que la laptop se deslice y caída de la base, sujetador de hojas en línea, rejillas de ventilación para disipar el calor de la laptop, la rotación de 360 grados con sostenimiento de hasta 10 libras.

G. Impresora

Con scanner, con puerto para dispositivo USB 2.0 de alta velocidad, 1 puerto Ethernet Gigabit 10/100/1000 Base-T, tecnología láser monocromático, compatibilidad con Windows 10 con Microsoft Edge, office 365 o superior. Se debe suministrar papelería blanca tamaño carta y tóner.

H. Modem de internet

Modem de internet tecnología 4G ó 5G y capacidad de descarga de 30 gigas, con una velocidad de descarga de por lo menos 15 megabytes por segundo en este ítem (cotización unidad por mes).

I. Identificación de la unidad móvil

Identificación del vehículo y carpa: Impresiones material publicitario Resolución 720 dpi, Vinilo adhesivo.

J. Otros

- Sistema eléctrico con cableado móvil para dar soporte a los equipos del servicio. La energía será suministrada por el sitio de ubicación del evento.
- Sistema de conexión inalámbrica para los equipos, y guayas de seguridad.
- Electricidad a 110 voltios dentro del stand (planta eléctrica 4 Kilovatios)

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada unidad móvil tipo panel suministrada por el contratista para la prestación de los servicios.

9. SERVICIOS ESPECIALES DE TRANSPORTE

Proveer los servicios especiales de transporte de pasajeros en van o camioneta o automóvil (modelo no inferior a 2019) con conductor para trasladar a los funcionarios de la Secretaria Distrital de Hacienda, dentro del perímetro urbano de la ciudad de Bogotá.

El contratista debe presentar la certificación de licencia de transporte la cual lo habilita para llevar a cabo la actividad o el de su aliado estratégico y los permisos adicionales que se requieran.

El contratista debe garantizar que el vehículo cumpla con toda la regulación de tránsito y

transporte aplicable vigente y que se encuentre en óptimas condiciones técnico- mecánicas, de aseo, higiene y desinfección.
Los vehículos con el que se preste el servicio deben estar matriculados en Bogotá y se solicitarán por parte de la SHD con mínimo 2 días de anticipación por horas o días dentro del perímetro urbano.

El contratista debe garantizar la total disponibilidad, su correcto funcionamiento, adecuada limpieza y desinfección, aceite, combustible y líquidos requeridos, parqueaderos y demás gastos en que se incurra, tales como vigencia de seguros, revisión tecnomecanica, mantenimientos, multas de tránsito, incluyendo los eventuales protocolos de bioseguridad que se llegaren a implementar.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada hora o por día (jornada de ocho horas) según el tipo de transporte solicitado tipo VAN o camioneta o vehículo.

10. ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA OPERATIVIDAD

El listado de los elementos requeridos para la prestación de los servicios se describe a continuación:

Descripción productos o servicios	Características	Unidad de medida
Carpa tipo 1	CARPA MODULAR tipo HANGAR o PABELLON con capacidad de 300 PERSONAS con las siguientes especificaciones: • Material: teflón, PVC o lona blanca. • Cubiertas o cortinas laterales blancas. • Con o sin película en Black Out. • Ventanas en vinilo transparente. • Puertas en cremallera o enrollable. • Bolsillos laterales. • Superficie o piso modular estable, resistente y seguro tipo tarima gris o negro. • Incluye transporte, montaje y desmontaje. Espacio interior 100% disponible sin parales internos, totalmente hermética, sin ningún paso de luz en conexiones o traslapes, estructura altamente resistente, con gran capacidad de carga y resistencia al viento, estructura modular que permita la combinación de las naves en cualquier configuración y capacidad para la ampliación de nuevos segmentos en caso de ser requerido. CARPAS GRANDES CAPACIDAD 300 PERSONAS (Unidad por día) con: Cubiertas laterales / Material: teflón Bolsillos laterales / Incluye transporte, montaje y desmontaje.	Día

Descripción productos o servicios	Características	Unidad de medida
Carpa tipo 2	CARPA de 4X4 mts con las siguientes especificaciones: • Cubiertas laterales. • Material: teflón, PVC o lona. • Ventanas en vinilo transparente. • Bolsillos laterales.	Día
Separador de fila	Metálicos con riata, rendimiento 2 mts de Cinta retráctil (Unidad por día incluye transporte, montaje y desmontaje)	Dia
Planta eléctrica móvil	Planta eléctrica 8 Kilovatios, a 110 voltios con extensión de 30 mts mínimo y multitomas (unidad por día incluye transporte, montaje y desmontaje)	Dia
Puesto de trabajo para atención fuera de la red	Compuestos por: • Una mesa tipo escritorio de 72x72x72 de alto, largo y ancho • Dos sillas tipo fija de 4 aspas con apoyabrazos • Dos sillas tipo fija de 4 aspas para atención. • Un computador portátil con las características detalladas en este ítem. • Una Impresora láser con scanner con las características detalladas en este ítem. • Un Modem internet 4G o 5G con las características detalladas en este ítem. Estos eventos se realizan conforme a una programación la cual puede incluir la unidad móvil por cuanto dichos eventos se pueden realizar con la móvil cuando se está por fuera de la entidad, o en las actividades que se soliciten la participación de la Secretaria Distrital de Hacienda (sin móvil) otras Entidades del Sector Central, gremios, Universidades y comunidad representada por JAL.	Dia Mes
Computadores portátiles	**Procesador:** Intel Core i7-8565U / i7-8665U (hasta 4.8 GHz, 8 MB caché). i7 OCT GEN **Memoria RAM:** Hasta 16 GB DDR4, 2400 MHz. **Almacenamiento interno:** SSD M.2 NVMe PCIe (512 GB). **Rendimiento del Equipo:** Optimizado para aplicaciones empresariales y multitarea. **Puertos USB:** 2 × USB 3.1 Gen1, 1 × USB-C (Thunderbolt 3). **Tarjeta de red:** Gigabit Ethernet (mediante adaptador). **Puertos de video:** 1 × HDMI 1.4b, 1 × USB-C (DisplayPort). **Pantalla:** 14" IPS, Full HD (1920×1080), antirreflejo, opcional táctil. **Teclado y Mouse:** Teclado tipo isla retroiluminado (en español) + Touchpad. **Conector de Audio:** Combo jack 3.5 mm (auriculares y	Día Mes

Descripción productos o servicios	Características	Unidad de medida
	micrófono). **Red inalámbrica Wi-Fi:** Wi-Fi 5 (802.11ac). **Bluetooth:** Versión 5.0. **Cargador:** Adaptador CA 45 W / 65 W. **Sistema operativo y Ofimática:** Windows 10 Pro (actualizable a Windows 11 Pro). **Manejo de energía:** Batería 3 celdas 50 Wh, Energy Star. **Anclaje / Seguridad:** Ranura de seguridad (Kensington Lock). Los equipos deben permitir la integración con aplicaciones de la SDH: VPN, consultas a Bases de Datos e intranet. Cada computador debe entregarse a la entidad con un soporte de doble bisagra, que permita un ajuste de mayor distancia, altura e inclinación; con rollos base integrados que permiten girar el soporte, con borde frontal estabilizador que evita que la laptop se deslice y caída de la base, sujetador de hojas en línea, rejillas de ventilación para disipar el calor de la laptop, la rotación de 360 grados con sostenimiento de hasta 10 libras. En caso de requerir un computador para un punto fijo el contratista debe incluir los tomacorrientes, los puntos de datos y el cableado respectivo.	
Impresora láser con scanner	Con puerto para dispositivo USB 2.0 de alta velocidad, 1 puerto Ethernet Gigabit 10/100/1000 Base-T, Tecnología Láser Monocromático, Compatibilidad con Windows 7 con internet Explorer 11, y office 2019 profesional o superior. Velocidad de impresión primera página (negro): hasta 9 segundos e impresión mínimo 41 ppm. Papelería blanca tamaño carta (promedio consumo mensual 5 resmas) y tóner (promedio de consumo 1 tóner por mes).	Día Mes
Modem internet 4G o 5G	Modem de internet tecnología 4G ó 5G y capacidad de descarga de 30 gigas, con una velocidad de descarga de por lo menos 15 megabytes por segundo en este ítem (cotización unidad por mes)	Dia Mes
Sillas	Plegables o plástico resistente (unidad por día incluye transporte, montaje y desmontaje).	Unidad por Dia
Refrigerio	Cada refrigerio estará compuesto por: • Bebidas: Caja UHT o Botella x 200 c.c. • Producto de panadería: Empaque individual en polipropileno por 100g -130 g. • Fruta entera: Unidad entre 120g – 140 g. • Postre: Empaque individual por 30 g (cotización por unidad)	Unidad

Descripción productos o servicios	Características	Unidad de medida
	Se debe coordinar con el supervisor del contrato la composición de los refrigerios solicitados, los cuales deben cumplir con todas las condiciones de higiene, nutrición y salubridad vigentes. La distribución y transporte de estos estará a cargo del contratista.	
Baños Portátiles	Cuatro baños portátiles, con sanitario + lavamanos + orinal, incluido servicio de transporte e instalación, succión de residuos, lavado y desinfección diaria y limpieza frecuente), con gel antibacterial y papel sanitario permanente. 2 para damas y 2 para caballeros.	Dia
Estación de Hidratación	Punto de dispensación de agua potable y café, con azúcar, mezclador y vasos desechables amigables con el medio ambiente. • Por día para 300 personas • Una persona de atención al público o en su defecto, equipos de autoservicio (incluye transporte, montaje y desmontaje)	Dia
Estación de Crispetas	Punto de preparación y distribución de crispetas, con sal y cono o bolsa amigable con el ambiente. • Por día para 300 personas • Una persona de atención al público o en su defecto, equipo de autoservicio. (incluye transporte, montaje y desmontaje)	Dia

11. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS A NIVEL TECNOLÓGICO

El contratista contará como mínimo con las funcionalidades descritas a continuación, con las cuales se soportará la operación; se incluye todo el hardware (equipamiento, servidores, memorias, cables, routers, fibra óptica, periféricos, entre otros) necesarios para el correcto funcionamiento de los servicios solicitados acudiendo a los avances tecnológicos del mercado, permitiendo así eficiencia en los procesos que permitan mejorar el servicio al ciudadano.
El contratista estará en la capacidad de aumentar y/o disminuir el recurso tecnológico que se requiere para la ejecución del contrato de acuerdo con las necesidades de la Secretaría Distrital de Hacienda en el desarrollo de la operación.
Proveer los recursos tecnológicos necesarios para la adecuada ejecución del objeto del contrato, cumpliendo como mínimo con los elementos exigidos en las especificaciones del presente Anexo Técnico.
El contratista deberá proveer el software especializado requerido para soportar la correcta prestación del servicio
El contratista debe suministrar de manera inmediata soporte técnico si se presenta cualquier falla en la prestación de los servicios contratados.

12. INFORMACIÓN

El contratista debe garantizar la disponibilidad de la información capturada durante la ejecución de los servicios, tomando las medidas necesarias para evitar la pérdida de datos, tales como copias de seguridad, replicaciones, centro de datos alternos y estrategias de recuperación ante falla.
Esta información es de propiedad de la Secretaría Distrital de Hacienda. Por lo que al contratista no le es viable usarla, ni disponerla para asuntos diferentes a los de la presente contratación.

ACTIVIDADES INICIALES

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:

ACTIVIDAD	DÍAS	OBSERVACIONES
Reunión de inicio de la ejecución del contrato	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	10 días hábiles	Servicio al contribuyente. Manejo de herramientas de la página web de la entidad. Aspectos sustantivos de los impuestos que administra la entidad.
Presentación de la móvil tipo furgón	A la firma del acta de inicio	Debe contar con el conductor y dos (2) agentes generales
Presentación de las (4) móviles tipo panel	A la firma del acta de inicio	Debe contar con su respectivo conductor y un (1) agente general

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.

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.

INFORMES

El contratista debe presentar los siguientes informes a la supervisión del contrato:

SERVICIO	CONTENIDO DEL INFORME	PERIODICIDAD
Apoyo logístico a puntos de atención presencial	Detalle del consumo de los elementos utilizados en el mes de acuerdo con el numeral 7 Especificaciones técnicas del Anexo Técnico. Lugar, fecha, hora, montaje realizado y material fotográfico en magnético (en los casos que aplique).	Un Informe consolidado por cada actividad realizada. Un Informe mensual consolidado con los resultados de la atención.
Visitas domiciliarias operativos Acompañamiento puntos fijos	Detalle de ciudadanos atendidos Lugar, fecha, hora, tipo de visita Relación de encuestas o formatos relacionados. Evaluación de resultados graficas de atención.	Un informe por cada visita o tipo de visita.
Apoyo de Ferias virtuales	Fecha, hora. Detalle de registro de ciudadanos. Total de ciudadanos atendidos.	Un informe por cada feria.
Ferias Presenciales	Detalle de registro de ciudadanos. Total de ciudadanos atendidos.	Un informe por cada feria.
Unidades Móviles de Atención	Detalle de registro de ciudadanos. Total de ciudadanos atendidos. Detalle y cifras por cada tipo de tramite atendido.	Un Informe mensual consolidado con los resultados de la atención.
Servicios especiales de transporte	Copia de las planillas con los servicios prestados Lugar, fecha, hora del servicio, desde y hacia y firma del funcionario público.	Un Informe mensual consolidado con los servicios prestados e indicación de los eventos para los cuales fue utilizado el servicio.
CRM	Para integración de la vista 360 del ciudadano. De acuerdo con el numeral 4.6. PLATAFORMA OMNICANALIDAD – CRM, literal E.	Un informe semanal
Para Facturación	Informe de gestión general con todas las actividades y resultados debe contener registro fotográfico.	Un informe mensual
	Informe de la plataforma CRM Vista 360° del Ciudadano, de ciudadanos con solicitudes reiteradas	Mensual

Adicionalmente la información que sea requerida por la supervisión del contrato en aras de complementar cualquier tipo de informe.

ETAPAS DEL PROYECTO

Resultado del proceso de selección, el contratista deberá seguir las siguientes etapas para determinar la madurez de este.

Etapa de alistamiento: entre la suscripción, legalización del contrato y el inicio de la operación. Quince días calendario, contados a partir desde la firma del acta de inicio.

El contratista durante los quince días calendario, contados a partir desde la firma del acta de inicio podrá realizar la entrega parcial de los elementos requeridos para el inicio de la operación.

Inicio de la operación: al día dieciséis calendario, contado a partir desde la firma del acta de inicio.

El inicio de la operación debe incluir los siguientes servicios:

Para los dos centros de experiencia, los puntos de RED CADE y el Backoffice: computadores, conectividad, pantallas de alto contraste, sistema de asignación de turnos, licencia analítica de datos y el 70% del personal requerido para la atención. Y operación de las ventanillas bancarias extendidas.
Para el servicio omnicanalidad: puestos de trabajo, equipos de cómputo, plataforma tecnológica y el 70% del personal requerido para los diferentes canales.

Periodo de estabilización: 60 días calendario, contados a partir de la fecha de inicio de la operación. Durante este periodo no se realizará ningún tipo de descuentos en la factura del contratista, por el incumplimiento de los ANS establecidos para el contrato.

Etapa de cierre: 15 días calendario después de la finalización real del contrato para lo cual se debe acordar entre la Secretaría Distrital de Hacienda y el contratista, la información a transferir a la Entidad contratante, originada durante la ejecución del contrato.

Etapa finalización del servicio: dos (2) meses antes de finalizar el contrato, las partes deben acordar los reportes e información que debe ser entregada una vez finalizado el contrato y que sea requerida para la liquidación de éste, en caso de que haya a lugar. Los reportes deben estar alineados con los reportes solicitados por la Entidad durante toda la ejecución del contrato. Las actividades contempladas en el protocolo de finalización del servicio no significan costos adicionales para la Entidad, ni para el proveedor más allá de los servicios y condiciones definidas en el desarrollo del contrato.

El proveedor debe entregar la documentación de configuraciones y parámetros de los servicios contratados, procedimientos y tareas específicas contratadas sobre los servicios de la SDH, información necesaria para que la Entidad, pueda configurar sus servicios con otro proveedor al finalizar el servicio, en el tiempo pactado de acuerdo con el protocolo de finalización del servicio.

El proveedor se obliga a retirar los equipos y los elementos que sean de su propiedad y hayan sido suministrados durante la ejecución del contrato, de las instalaciones de los Centros de Experiencia dentro de los 15 días calendario después de finalizado el servicio.

El proveedor debe entregar la información registrada en bases de datos, archivos producto de la gestión realizada durante toda la ejecución del contrato.

El proveedor deberá entregar a la Secretaría Distrital de Hacienda documentación, códigos fuente, diagramas de arquitectura, manuales, licencia del software, certificado de registro de derechos de autor en los casos que aplique de los desarrollos, implementaciones realizadas en la ejecución del contrato.

SEGURIDAD Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

En cuanto a la seguridad y tratamiento de la información el contratista debe:

- Informar su conformidad y acatamiento con las políticas de seguridad y privacidad de información de la SDH.
- 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.
- Realizar proceso de borrado seguro que 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 de la SDH (seguridad de la información), 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.

Olga Liliana Sandoval

Firmado digitalmente por Olga Liliana Sandoval

OLGA LILIANA SANDOVAL RODRIGUEZ
Subsecretaria General

V.º B.º	Lina Maria Fierro Losada Asesora Subsecretaria General	Lina Maria Fierro Losada Firmado digitalmente por Lina Maria Fierro Losada
	Luz Dary Mendoza Rodriguez Asesora Despacho secretaria Distrital de Hacienda	Luz Dary Mendoza Rodriguez Firmado digitalmente por Luz Dary Mendoza Rodriguez Fecha: 2025.09.10 16:12:14 -05'00'
	Aleida Fonseca Marin Subdirectora de Educación Tributaria y Servicio	
	Patricia Ochoa Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano	Patricia Ochoa Restrepo Firmado digitalmente por Patricia Ochoa Restrepo
	Antonio Orlando Olaya Tarquino Subdirector de Infraestructura de TIC	ANTONIO ORLANDO OLAYA TARQUINO Firmado digitalmente por ANTONIO ORLANDO OLAYA TARQUINO Fecha: 2025.09.10 12:33:22 -05'00'
	Wilgen Vicente Correa Padilla Subdirector de Servicios de TIC	Firmado digitalmente por WILGEN VICENTE CORREA PADILLA