RESOLUCIÓN No. 013 DE 2026
ENERO 14 DE 2026

"Por medio de la cual se declara procedente el uso de la modalidad de contratación directa en un proceso de contratación pública".

LA GERENTE DEL FONDO DE BIENESTAR SOCIAL DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

En ejercicio de sus atribuciones legales y en especial de las conferidas por el artículo 30 de la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 así como las contenidas en la Ley 106 de 1993

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 2.2.1.2.1.4.1° del Decreto 1082 de 2015, establece que salvo en los casos en que el contrato a celebrar sea de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión:

"(…) la Entidad Estatal debe señalar en un acto administrativo la justificación para contratar bajo la modalidad de contratación directa, el cual debe contener:

1. *La causal que invoca para contratar directamente.*

2. *El objeto del contrato.*

3. *El presupuesto para la contratación y las condiciones que exigirá al contratista.*

4. *El lugar en el cual los interesados pueden consultar los estudios y documentos previos."*.

Que, el Literal g), Numeral 4° del Artículo 2° de la Ley 1150 de 2007, establece que es causal de contratación directa "c*uando no exista pluralidad de oferentes en el mercado".*

Que, el Decreto 1082 de 2015. en su Artículo 2.2.1.2.1.4.8°, reglamentó lo anterior, estableciendo que no existe pluralidad de oferentes en el mercado, *"cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional".*

Que, el objeto de la contratación consiste en "*Prestar los servicios de OUTSOURCING, soporte, parametrizaciones y el mantenimiento del software crédito, cartera, jurídica, inventarios y cesantías"*

Que, para efectos de realizar la precitada contratación se cuenta con un presupuesto de **QUINIENTOS VEINTISÉIS MILLONES CINCUENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS PESOS ($526,051,400)**, respaldados por el Certificado de Disponibilidad Presupuestal 6626 del 13 de enero de 2025, Rubro A-02-02-02-008-003 SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS (EXCEPTO LOS SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN, URBANISMO, JURÍDICOS Y DE CONTABILIDAD).

Con el fin de adelantar sus actividades los GRUPOS DE GESTIÓN DE APOYO FINANCIERO, CREDITO Y CARTERA, ASUNTOS JURÍDICOS, GESTIÓN ADMINISTRATIVA – RECURSOS FÍSICOS, CESANTÍAS, TIC'S y de Atención al Usuario y enlace con grupos de interés, de la entidad, requieren del uso de la aplicación y sus funcionalidades para realizar el seguimiento de cartera, asignación de los puntajes de las solicitudes de créditos, verificación de cuotas y como elemento de toma de decisiones para la redistribución de créditos, generación de informes.

Que cada uno de los grupos internos de trabajo anteriormente mencionados, hacen uso del aplicativo TAO para el adecuado desarrollo de sus funciones, por medio de módulos que se encuentran actualmente desarrollados o que requieren ser desarrollados e implementados para el mejoramiento continuo en la prestación del servicio, desarrollos que se adelantan por medio de bolsas de horas asignadas a cada grupo para el desarrollo o implementación de mejoras en los módulos ya existentes o la implementación de nuevos módulos.

Que adicionalmente, de conformidad a lo establecido en la Ley 1450 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, hace referencia al uso obligatorio de los sitios web de las entidades públicas como mecanismo obligatorio para la divulgación de información pública, se desarrolló un portal que cumpliera con los preceptos de accesibilidad, disponibilidad y usabilidad acorde con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente.

Es por esto que con el fin de solventar el requerimiento de la Procuraduría en la evaluación ITA es necesario contar con un software de agendamiento publico enlazado en el portal institucional, por esta razón y aprovechando el conocimiento de la población de impacto y la reutilización de datos almacenados en el sistema TAO se opta por la opción de agendar las citas para servicios misionales del software Misional TAO.

Con el fin de dar aplicabilidad a la política de estadística de datos del Estado Colombiano, es necesario realizar ajustes en las rutinas de captura y visualización del aplicativo misional esto con el fin de realizar la presentación de información en tiempo real para presentar informes a la alta dirección de la entidad con el fin de tomar decisiones sobre los servicios que se prestan en el Fondo de Bienestar Social de la CGR.

El Fondo de Bienestar Social de la CGR no cuenta con infraestructura de TICS para soportar el tráfico, procesamiento, visualización de información y asegurar la integridad, disponibilidad y seguridad de la información y la Aplicación Misional, por este motivo es necesario adelantar la contratación de dicha plataforma externa a la entidad.

El módulo de inventarios requiere de ajustes en su parametrización y el cargue de información toda vez que es necesario adaptar este módulo a las necesidades de la entidad conforme al manejo de los activos existentes en la actualidad para la presente vigencia.

El módulo jurídico requiere de mantenimiento para la optimización de las rutinas existentes, en la actualidad es necesario realizar ajustes para mejorar el flujo de información a través del BPM del sistema, de igual manera se requiere el ajuste del servicio del módulo para mitigar errores en la visualización de datos.

Con el avance del proceso del afianzamiento de las solicitudes de cesantías mediante el aplicativo TAO, se requiere adaptar las rutinas del BPM en el aplicativo con el fin de mejorar la usabilidad del mismo y permitir un mayor despliegue de información con el fin de minimizar los tiempos de procesamiento. Se busca reducir los errores por intervención humana y agilizar dicho proceso.

La integración de los diversos módulos del sistema misional TAO ha permitido al Fondo de Bienestar Social de la CGR la utilización de los documentos ya almacenados en su repositorio principal, esto reduce los tiempos empleados en trámites ya que realiza los llamados desde las rutinas internas lo cual permite la identificación de documentos ya aportados por los funcionarios y por ende la no exigencia de estos con lo cual los tiempos se reducen a la hora de iniciar los trámites por parte de los funcionarios beneficiarios de los mismos

Así mismo se tiene que es necesario realizar el mantenimiento de las rutinas programadas en el sistema financiero TAO con el fin de optimizar el acceso al mismo con la reducción en los tiempos de ejecución de las rutinas que componen el código, así como, ajustar el software para introducir los

cambios requeridos con base en la actualización del manual de crédito y cartera. También es requerido hacer la depuración de la información obsoleta almacenada en la base de datos, y el ajuste de los enlaces y cálculos ejecutados por el aplicativo con el fin de asegurar la integridad de los datos procesados. El sistema requiere de una unificación en cuanto al proceso de crédito y cartera para asegurar que los cambios no afecten la operación del aplicativo.

Conforme a lo establecido por el Decreto 1377 de 2013 del ministerio de industria y comercio y la Ley 1581 de 2012, la recuperación en caso de desastre informático debe asegurar la disponibilidad de información por parte de los beneficiarios del Fondo de Bienestar Social de la CGR, en la actualidad es necesario verificar el pilar de disponibilidad y la continuidad del servicio del aplicativo, por esta razón es necesario realizar ajustes en el sistema de intercambio de información en el balanceador de cargas instalado en los servidores del FBSCGR.

Que, en cumplimiento de la misionalidad del Fondo de Bienestar social de la Contraloría General de la República, es necesario mantener y reforzar la seguridad del aplicativo ya que es menester brindar la debida protección a los datos personales o financieros almacenados en la base de datos del sistema TAO.

Que la modalidad de selección del contratista obedece a una causal de contratación directa establecida en el numeral 4, artículo 2º de la Ley 1150 de 2007, la cual se cita a continuación:

"Contratación directa cuando no exista pluralidad de oferentes. Se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional. Estas circunstancias deben constar en el estudio previo que soporta la contratación."

La presente contratación se enmarca en la citada causal de contratación directa por las siguientes razones:

La modalidad fue establecida tomando como referencia la necesidad que se pretende satisfacer, la naturaleza y el objeto a contratar, las obligaciones y el valor del presupuesto oficial, y en consideración y según certificado de registro de soporte lógico del Ministerio Del Interior y Justicia de la unidad de derechos de Autor Libro 13 tomo 93 partida 305, y fecha de registro 24 de febrero de 2023, Aparece registrado a nombre de la empresa SINERWARE SAS, la obra SISTEMA FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO TAO VERSIÓN WEB 7.0.1: MÓDULOS DE CRÉDITO, CARTERA, GESTOR DE PROCESOS, CESANTÍAS, ACTIVOS FIJOS Y ASOCIADOS.

Que, de conformidad con lo señalado en el numeral 6.1.2 del referido estudio previo, el Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República exigirá al contratista para la ejecución del objeto contratado las siguientes condiciones:

6.1.2. Obligaciones Específicas del Contratista:

1. **Soporte y Mantenimiento:** Prestar los servicios de soporte y mantenimiento a la versión web del sistema TAO de crédito, cartera y asociados, de forma que la aplicación mantenga niveles de disponibilidad y calidad adecuados para el Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, en adelante FBS, y también suministrar los servicios de plataforma (DB, Servidor aplicaciones, backups) y su administración, para ello deberá atender las solicitudes de soporte realizadas por los usuarios funcionales del aplicativo. Esta actividad deberá contar con los medios de comunicación que permitan a los usuarios reportar las solicitudes, de acuerdo con la urgencia de las mismas. Se debe verificar la formulación almacenada en las tablas de datos y las rutinas de programación que las contienen en caso de ser necesario, y si el error es recurrente se debe hacer el barrido por la base de datos de la información relacionada, llaves, claves y sentencias con el fin de detectar el error. Como entregable se debe presentar informe con los debidos recibidos a satisfacción de los usuarios funcionales que registran la solicitu
2. Gestionar y resolver proactivamente las incidencias funcionales y técnicas para garantizar la fluidez de las operaciones diarias de los usuarios, a través de nuestro canal de soporte

dedicado dentro de la aplicación o en caso de no estar disponible al correo soporte_fbs@sinerware.com

3. **Administrar la plataforma APEX**, mantener las versiones actualizadas de acuerdo con la compatibilidad con los componentes existentes, para reducir riesgos de seguridad
4. Hacer uso del certificado digital y establecer siempre una conexión por TLS.
5. Hacer uso del web SERVICE de consulta de ALFANET.
6. Hacer uso del correo institucional para las notificaciones.
7. Mantener la documentación de usuario actualizada.
8. Ejecutar el plan de recuperación en caso de desastre informático.
9. Reinstalación del aplicativo, base de datos y servicio de aplicación; En caso de requerir la reinstalación completa del aplicativo se debe asegurar un tiempo de levantamiento de Veinticuatro (24) Horas máximo.
10. Suministrar toda la plataforma necesaria para la operación de la aplicación.
11. Ejecutar la bolsa de horas de acuerdo a las solicitudes del cliente (Fondo para la Evolución y la Innovación,).
12. Realizar informes periódicos que soporten la prestación de los servicios
13. Ajuste en seguridad de la aplicación web, debido al intercambio web y los módulos de presentación es necesario ajustar la seguridad de la aplicación y base de datos con las actualizaciones que sean generadas para el aplicativo TAO, de igual manera aplicar los parches a la base de datos que sean liberados por parte de ORACLE.
14. Ajuste de manuales de usuarios finales; de existir ajustes a los procedimientos desarrollados en el aplicativo se deben ajustar los manuales para dejar actualizada la documentación del sistema.
15. Generación de BACKUP´S diarios de la base de datos del sistema
16. Generación mensual del BACKUP´S de los componentes tecnológicos de software que componen el sistema
17. Bolsa Horas (Fondo para la Evolución y la Innovación,). total 1400, se discriminan de la siguiente manera:

ID	Área	Horas reservadas
1	Bolsa Horas Mejoras - Sistemas, transversales y plataforma	200
2	Bolsa Horas Mejoras - Crédito y Cartera	300
3	Bolsa Horas Mejoras - Activos Fijos-consumibles	120
4	Bolsa Horas Mejoras – Cesantías	350
5	Bolsa Horas Mejoras - Jurídico	100
6	Bolsa implementación - Bienestar	80
7	Bolsa implementación - Agendamiento	150
8	Bolsa implementación - Aplicación pública	100
TOTAL		1400 H.

El supervisor designado podrá realizar ajustes bajo demanda en la asignación de las horas de desarrollo previa presentación de los requerimientos establecidos por las áreas con el fin de utilizar horas de desarrollo disponibles en las actividades para la asignación entre las actividades que así las requieran.

6.1.2.1. Acuerdos de niveles de servicios (ANS):

1. SINERWARE SAS tendrá un tiempo máximo de 8 horas hábiles para clasificar y dar respuesta a cualquier solicitud de ajustes a la aplicación y/o a su base de datos presentada por el FONDO DE BIENESTAR SOCIAL DE LA CGR.
2. Las solicitudes se clasificarán en sencillas, medianas o complejas de acuerdo con el grado de complejidad requerido para su solución completa. Una solución sencilla tendría un plazo máximo de 16 horas hábiles, contadas desde el reporte de la solicitud. Una solución

mediana, tendrá un plazo de 24 horas y una solución compleja tendrá hasta 36 horas hábiles.
3. SINERWARE SAS, tendrá un tiempo máximo de 8 horas hábiles luego de clasificar la solicitud para solucionar errores que presente la aplicación, contadas a partir de la hora de remisión del error.
4. Se define también un periodo de pruebas de hasta 48 horas hábiles con el fin de validar los ajustes la aplicación.
5. Horario de atención de 8:00 a 17:00 horas los días hábiles.
6. Las solicitudes se realizarán mediante medios electrónicos, siendo el correo electrónico el medio más utilizado para tal fin.

6.1.2.2. **CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:**

1. La información contenida en los discos duros de los servidores y bases de datos es de uso exclusivo del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, por este motivo el CONTRATISTA deberá aceptar la cláusula de confidencialidad y acuerdos de manejo de la información de conformidad con la ley 1273 del 5 de enero de 2009, ley estatutaria 1581 DE 2012, Cumplimiento del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, por medio del cual se reglamenta la Ley Estatutaria 1581 de 2012, y las que se encuentren vigentes a la fecha de firma del contrato. Se debe acoger a la normatividad vigente en cuanto no repudio de la información. De igual manera acoger las políticas de seguridad, políticas de manejo de información y demás requerimientos, establecidos en política de gobierno digital.
2. Para el caso de aplicaciones con servicios de alojamiento se considera que la información entregada al contratista debe ser procesada y custodiada conforme la normatividad vigente en seguridad, es necesario cumplir con las indicaciones de seguridad previstas por la entidad al momento de firmar el acta de compromiso al inicio de ejecución del presente contrato.
3. Dar cumplimiento de la política de tratamiento de información del Fondo de Bienestar Social de la CGR, en su calidad de tercero autorizado para el manejo de la información no está autorizado el intercambio de los datos almacenados en la base de datos del aplicativo, en caso de requerirse intercambio de información con algún ente de control o proceso jurídico, este intercambio debe ser autorizado por la Representante legal del Fondo de Bienestar Social de la CGR.
4. De igual manera el CONTRATISTA deberá aceptar la Política de tratamiento y protección de datos personales del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República disponible en los enlaces:
   https://www.fbscgr.gov.co/index.php?idcategoria=7329
   https://www.fbscgr.gov.co/index.php?idcategoria=8246

Que los interesados podrán consultar los estudios y documentos previos en el Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP II, dentro de los procesos de contratación adelantados por el Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República con el consecutivo CD-007-2026.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. ORDENAR la contratación directa para *"**PRESTAR LOS SERVICIOS DE OUTSOURCING, SOPORTE, PARAMETRIZACIONES Y EL MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE CRÉDITO, CARTERA, JURÍDICA, INVENTARIOS Y CESANTÍAS**."*, con la empresa SINERWARE S A S Nit. 900.054.301-9 por ser el proveedor autorizado de la plataforma y titular de los derechos patrimoniales sobre el SISTEMA FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO TAO VERSIÓN WEB 7.0.1: MÓDULOS DE CRÉDITO, CARTERA, GESTOR DE PROCESOS, CESANTÍAS, ACTIVOS FIJOS Y ASOCIADOS., de acuerdo al Certificado de Registro de Soporte Lógico – Software del Ministerio del interior, Dirección Nacional de Derecho de Autor, registrado en el Libro 13, Tomo 93, Partido 305 registrado en fecha 24 de febrero de 2023, contratación que se adelantará por valor de **QUINIENTOS VEINTISEIS MILLONES CINCUENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS PESOS ($526,051,400)** respaldado con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal 6626 del 13 de enero de 2026, Rubro A-02-02-02-008-003 SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS

(EXCEPTO LOS SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN, URBANISMO, JURÍDICOS Y DE CONTABILIDAD) expedido por el responsable de Presupuesto de la Entidad, con un plazo de ejecución a partir del cumplimento de los requisitos de ejecución consignados en la ley sin superar del 11 de diciembre de 2026, fecha en la cual se debe haber cumplido con todas las actividades del contrato que se derive del presente proceso.

ARTÍCULO SEGUNDO. *Publicidad.* **ORDENAR** la publicación de la presente Resolución en el Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP II.

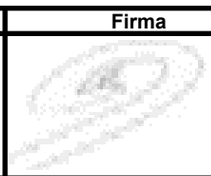
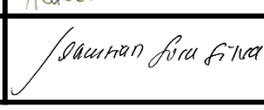
ARTÍCULO TERCERO. *Improcedencia de Recursos.* La presente Resolución rige a partir de su expedición, se entiende notificada en estrados y se ordena su publicación en el Sistema Electrónico de Contratación Pública - SECOP II.

ARTÍCULO CUARTO. *Vigencia.* La presente resolución rige a partir de su fecha de expedición.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C, a los catorce (14) días del mes de enero de 2026.

DIANA CAROLINA MOLINA CARVAJAL
Gerente

	Nombre	Firma	Cargo
Aprobó	Efraín Daniel Barros Segrera		Director Administrativo y Financiero (E)
Revisó:	Paola Silva Ordoñez		Asesora de Gerencia
Revisó	Alexandra Tirado Prieto		Profesional Especializado Grado 21- Grupo de Gestión Administrativa-Contratación
Proyectó:	Juan Sebastian Sosa Silva		Profesional Especializado Grado 19- Grupo de Gestión Administrativa-Contratación