ANEXO TECNICO No. 1

GLOSARIO

ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEPARTAMENTAL: la Administración Tributaria Departamental, es la instancia encargada de velar por la implementación de la normatividad tributaria, incluyendo la gestión de las operaciones de los sistemas de información de apoyo a la administración de las rentas del Departamento, esta funcionalidad misional esta delegada a la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria de la Secretaría de Hacienda del Departamento, Dirección que de manera conjunta y coordinada con la Dirección de Ejecuciones Fiscales de la misma Secretaría, desarrollan el Proceso de Gestión de los ingresos del Departamento.

ANS: Los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), son parámetros, tiempos y requisitos establecidos para la entrega de productos o servicios de un proceso a los usuarios internos y externos, con los cuales se medirá la oportunidad del mismo.

ASTERISK: es un programa de software libre, bajo Licencia Pública General de GNU (General Public License) que permite a los usuarios utilizar, copiar, estudiar compartir y modificar el software, e incluso publicar las mejoras. Este programa proporciona las funcionalidades de una central telefónica (PBX).

COLOCATION: Se trata de una instalación de un centro de datos en el que la empresa puede alquilar espacios para servidores y otro hardware informático.

DAF: La Dirección General de Apoyo Fiscal del Ministerio de Hacienda y Crédito Público – DAF, es la autoridad doctrinaria en materia de interpretación de las normas sobre tributación territorial y sobre los demás temas que son objeto de su función asesora.

DANE; Departamento Administrativo Nacional de Estadística

DRP: Disaster Recovery Plan (DRP) o Plan de Recuperación de Desastres es un enfoque estructurado y documentado que describe cómo una organización puede reanudar el trabajo rápidamente después de un incidente no planificado. Un DRP es una parte esencial de un plan de continuidad de negocios (BCP). Se aplica a los aspectos de una organización que dependen de una infraestructura de TI en funcionamiento. Un DRP tiene como objetivo ayudar a una organización a resolver la pérdida de datos y recuperar la funcionalidad del sistema para que pueda funcionar después de un incidente, incluso si funciona a un nivel mínimo.

ESTADÍSTICA MILITAR: La estadística militar consiste en aplicar métodos estadísticos a las ciencias y artes militares, con el fin de fortalecer la planificación, las estrategias y toma de decisiones.

ERP: Enterprise Resource Planning (ERP) o Planificación de Recursos Empresariales es un tipo de software que las organizaciones utilizan para gestionar las actividades empresariales diarias, como la contabilidad, el aprovisionamiento, la gestión de proyectos, la gestión de riesgos, el cumplimiento y las operaciones de la cadena de suministro.

FIMPROEX: Fondo cuenta del impuesto al consumo y monopolio de licores destilados y monopolio de productos de origen extranjero.

FND: Federación Nacional de Departamentos.

INVIMA: Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos.

IPC: Índice de Precios al Consumidor.

IVR: Interactive Voice********-------+ Response (IVR) o Respuesta de Voz Interactiva es un sistema telefónico automatizado que permite a clientes elegir entre las opciones del menú de voz e interactuar mediante la voz y el teclado numérico.

MinTIC: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

ORCA: Observatorio de Registro y Control de Aprehensiones.

PASSWORD: Es una contraseña de autentificación que utiliza información secreta para controlar el acceso hacia algún recurso

PETIC: Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

PSE: Pagos Seguros en Línea (PSE), es un Sistema de pago electrónico que opera en Colombia que le permite a las empresas ofrecer a sus clientes la posibilidad de realizar pagos o compras a través de Internet, debitando los recursos de la entidad financiera del usuario y depositándolos en la cuenta de la entidad financiera que la empresa o el comercio haya definido.

PRD: Documentos de Requerimientos de Producto o PRD es un documento formalizado que describe las especificaciones detalladas, las características, la funcionalidad y la experiencia del usuario de un producto en desarrollo. Sirve como referencia guía para gerentes de producto, diseñadores, desarrolladores y partes interesadas durante todo el proceso de desarrollo del producto.

QA: Quality Assurance - QA o Aseguramiento de la calidad, que en el contexto del desarrollo de software es el proceso de evaluación de la calidad y el aseguramiento de que el software cumple con los requisitos del usuario y especificaciones del negocio, esto se logra mediante la realización de pruebas para identificar y corregir defectos, errores y problemas antes de que sea entregado a los usuarios finales.

RUNT: Registro Único Nacional de Tránsito.

SIANCO: Sistema de Información Integrado de Apoyo al Control de Impuestos al Consumo

SSL: Secure Sockets Layer -SSL o Capa de sockets seguros, un certificado SSL es un certificado digital que autentica la identidad de un sitio web y habilita una conexión cifrada y soporta un protocolo de seguridad que crea un enlace cifrado entre un servidor web y un navegador web.

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre de Beneficencia 4 piso.
/CundiGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co

STANDALONE: Una aplicación stand-alone es aquella que se puede ejecutar sin necesidad de ningún elemento soporte (por ejemplo, un navegador)

X-ROAD: Es una plataforma que permite gestionar de manera controlada el intercambio de información entre diferentes entidades, facilitando así la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales. El diseño y desarrollo de servicios de interoperabilidad dentro de la plataforma X-Road implica crear soluciones que permitan una comunicación fluida y segura entre diferentes sistemas y organizaciones. Esto incluye la definición de interfaces estándar, la implementación de protocolos de comunicación robustos y la garantía de la integridad y confidencialidad de los datos transmitido

OBJETO:PRESTAR SERVICIOS DE APOYO INTEGRAL PARA LA ADMNISTRACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE VEHÍCULOS AUTOMOTORES, EL IMPUESTO AL CONSUMO Y EL EJERCICIO DEL MONOPOLIO SOBRE LICORES DESTILADOS Y ALCOHOL POTABLE, A CARGO DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA.

El objeto descrito deberá ser ejecutado por el adjudicatario en cumplimiento de las actividades descritas en el siguiente alcance:

ALCANCE: Poner a disposición de la Administración Tributaria del departamento de Cundinamarca, un sistema de información y servicios de apoyo integral para la administración de:

- La administración y control de las transacciones comerciales asociadas a los productos sujetos al pago del impuesto al consumo y al ejercicio del monopolio sobre licores destilados y alcohol potable de acuerdo a los parámetros establecidos en el Estatuto de Rentas del Departamento y la normatividad que lo modifique, adicione o complemente, así como la validación de las declaraciones y pagos presentados por los contribuyentes adscritos a estas rentas, que permita la actualización, segmentación, identificación y ubicabilidad de los mismos, la gestión de pago, priorización de seguimiento y actividades de fiscalización derivadas.
- La disponibilidad para los contribuyentes de un mecanismo de liquidación del impuesto al consumo y de las participaciones y derechos de explotación derivados del ejercicio del monopolio de licores destilados y alcohol potable que faciliten el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- Apoyo para el recaudo del impuesto de consumo y de participaciones y derechos de explotación derivados del ejercicio del monopolio de licores destilados y alcohol potable en sus diferentes líneas de generación a través de integración con sistemas de información, plataformas y/o aplicaciones de entidades externas, de acuerdo con los canales establecidos por la Administración Tributaria Departamental.
- La emisión, administración y control sobre tornaguías e instrumentos de señalización asociados a los productos sujetos al impuesto al consumo y al ejercicio del monopolio sobre licores destilados y alcohol potable de acuerdo con las disposiciones establecidas en el Estatuto de Rentas del Departamento y la normatividad que lo modifique, adicione o complemente.
- La Disponibilidad de servicio de expedición de tornaguías de productos gravados con impuesto al consumo, a través de un Web Service automatizado para cargue de inventarios unificados, Expedición de tornaguías, control de despachos, llegadas e ingresos de producto y legalización de las mismas, información sobre causación del impuesto y proyección de recaudo anticipado,

interconectado con SIANCO y el Mintransporte con información actualizada y permanente e intervención interactiva con la Gobernación de Cundinamarca, previo a los convenios o acuerdos que realice la Entidad.

- Conformación de equipo de trabajo a su cargo para la operación 24/7 de la Sala Central del impuesto al Consumo, operada desde la Gobernación de Cundinamarca, con el soporte informático y logístico necesario, según requerimientos.
- Disponibilidad de apoyo a la operación informática y logística de la Sala Central del impuesto al consumo, establecida por la gobernación para la expedición, control y legalización de tornaguías de productos gravados con el impuesto al consumo
- La generación de información para la toma de decisiones en tiempo real, asociada a la administración del impuesto al consumo y al ejercicio del monopolio sobre licores destilados y alcohol potable de acuerdo con los requerimientos establecidos por la Administración Tributaria Departamental.
- Apoyo en la liquidación oficial y facturación del impuesto sobre vehículos automotores de acuerdo con los parámetros establecidos en el Estatuto de Rentas del Departamento y la normatividad que lo modifique, adicione o complemente, actualización, segmentación, identificación y ubicabilidad de los mismos, la gestión de pago, priorización de seguimiento y actividades de control y seguimiento derivadas, las cuales incluyen acciones de cobro coactivo.
- Apoyo para el recaudo del impuesto sobre vehículos automotores a través de integración con sistemas de información, plataformas y/o aplicaciones de entidades externas, de acuerdo con los canales establecidos por la Administración Tributaria Departamental.
- Apoyo en la información para la toma de decisiones en tiempo real, asociada a la administración del impuesto sobre vehículos de acuerdo con los requerimientos establecidos por la Administración Tributaria Departamental.

PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución del presente contrato iniciará con la suscripción del acta de inicio sujeta a la expedición del correspondiente Registro Presupuestal y la aprobación de las garantías por parte de la Administración Departamental, y será hasta el 31 de diciembre de 2026.

LUGAR DE EJECUCIÓN: El lugar de ejecución del contrato será el territorio fiscal y tributario del Departamento de Cundinamarca, para efectos del presente, se incluye a la ciudad de Bogotá, D.C., por ser sede de la Administración Tributaria Departamental.

ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR

Apoyo integral que garantice que la operación, recopilación, procesamiento, almacenamiento, coordinación, control, análisis, visualización y difusión de información, deberá cumplir con los parámetros generales establecidos en el presente Anexo Técnico los cuales incluyen especificaciones y requerimientos para cada uno de los siguientes criterios o componentes.

- Generalidades del sistema de información
- Estructura mínima del sistema de información
- Requisitos relativos a integraciones del sistema de información
- Propiedad intelectual
- Canales de atención al contribuyente

- Seguridad del sistema
- Acceso al sistema de información en aplicativo vía web
- Soporte técnico del sistema de información
- Acuerdos de nivel de servicio
- Equipos mínimos requeridos para operación
- Personal mínimo requerido asociado a la operatividad del sistema
- Personal y equipo requerido, asociado a la operación y funcionamiento de Sala Central
- Operación, control y seguimiento de pre crítica
- Disposición logística de operativos de campo
- Capacitación y entrenamiento para puesta en marcha
- Entrenamiento sobre actualizaciones y/o nuevas funcionalidades
- Roles gerenciales

1. SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS DE APOYO INTEGRAL PARA LA ADMNISTRACIÓN DEL IMPUESTO AL CONSUMO Y EJERCICIO DEL MONOPOLIO SOBRE LICORES DESTILADOS Y ALCOHOL POTABLE.

1.1 Generalidades del sistema de información de apoyo para la administración y control de las transacciones comerciales asociadas a los productos sujetos al pago del impuesto al consumo y al ejercicio del monopolio sobre licores destilados y alcohol potable.

El apoyo a la liquidación deberá estar interrelacionados que garanticen la operación, recopilación, procesamiento, almacenamiento, coordinación, control, análisis, visualización y difusión de información y cumplirá con los parámetros mínimos de operación establecidos a continuación:

- El subsistema de información deberá contar con un conjunto de medidas y técnicas para controlar y salvaguardar todos los datos que se manejen en él y que sean de uso exclusivo de la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria y la Dirección de Ejecuciones Fiscales del Departamento, de las entidades e instituciones que interactúen con el mismo y de los contribuyentes asociados a su operación de acuerdo con los parámetros mínimos de seguridad informática y de la información establecidos en la Norma Técnica Colombiana ISO-IEC 27001:2022 y por la Secretaria de las TIC´S del Departamento.
- El sistema de información deberá permitir a los sujetos pasivos o responsables del impuesto al consumo y de las participaciones y derechos de explotación del monopolio sobre licores destilados y alcohol potable elaborar y suscribir de manera directa la declaración de la misma en los formatos establecidos para tal fin y generar el recibo de liquidación para pago asociado a estos.
- El sistema de información deberá permitir y mantener la actualización de la información de identificación, contacto y seguimiento de las operaciones generadas por los sujetos pasivos de las rentas y sus operaciones comerciales dentro de la jurisdicción fiscal del departamento de Cundinamarca.
- El sistema de información deberá permitir realizar cruces de información en tiempo real entre las declaraciones y liquidaciones presentadas por los sujetos pasivos de los tributos a la Administración Tributaria Departamental y las correspondientes operaciones comerciales reportadas por estos, de igual manera deberá permitir la comparación de la información registrada en el Sistema de Información con las bases de información utilizadas para la

administración de los tributos por entidades de carácter nacional (ORCA-FINPROEX-SIANCO y las demás que sean autorizadas).

- El sistema de información debe permitir a la administración tributaria realizar como mínimo el análisis de consumo por segmentos, el análisis de comportamiento de mercado en el Departamento, reporte y análisis del estado de recaudo por pago, gestión e identificación de los canales de distribución, reportes de ventas y comercialización por contribuyente y su comparativo con reportes de ventas asociados, reportes de venta por ubicación geográfica dentro del territorio rentístico del Departamento, entre otros, desde el momento en que la administración tributaria requiera a los contribuyentes para que informen sus reportes de ventas
- El sistema de información deberá integrarse con los servicios de operadores bancarios y financieros, designados por la Secretaría de Hacienda del Departamento para ejecutar las acciones de recaudo, la interacción implica realizar interface de reconocimiento e identificación a través de canales electrónicos o físicos de las operaciones de recaudo realizadas por los operadores bancarios y financieros, mediante el uso de la plataforma tecnología que cada entidad posea para dichas operaciones y deberá generar comparaciones del recaudo contra las liquidaciones generadas en diferentes periodos fiscales.
- El sistema de información deberá realizar la organización y almacenamiento confiable y seguro de la información correspondiente a las operaciones adelantadas por todas las personas y/o entidades que interactúen con él, de acuerdo al nivel de gestión definido por el Departamento, (Usuarios internos, sujetos pasivos, etc.)
- El sistema de información deberá contar con soporte técnico permanente para los niveles de operación, desarrollo tecnológico, asesoría tributaria y asesoría jurídica específica a las rentas, de acuerdo con los requerimientos de personal de apoyo y niveles de servicio que se pacten.
- El sistema de información deberá mantener actualizada la información de declaración, liquidación y recaudo generada por los Contribuyentes, las entidades bancarias y los procesos de control fiscal adelantados por el Departamento y por tanto deberá cumplir con los parámetros de niveles de servicio pactados entre las partes.
- El sistema de información deberá garantizar la trazabilidad de seguimiento de las operaciones realizadas sobre enajenación de los productos sujetos al impuesto al consumo y al ejercicio del monopolio sobre licores destilados y alcohol potable realizadas por los sujetos pasivos-contribuyentes con operación en el territorio rentístico del Departamento y las correspondientes operaciones comerciales que mantienen asociados a las mismas.
- El sistema de información deberá garantizar el uso de los formularios de declaración, y de remisión de reportes mensuales de ventas y los demás formularios que para el caso establezca El Ministerio de Hacienda y Crédito Público y/o la Administración Departamental de conformidad con lo dispuesto en la ley.
- El sistema de información deberá garantizar, el soporte técnico y el acompañamiento a través de canales de comunicación exclusivos que le permita a los sujetos pasivos o responsables del impuesto al consumo y de las participaciones y derechos de explotación del monopolio sobre licores destilados y alcohol potable, identificar la plataforma establecida por la Administración Departamental y los procesos establecidos en esta para efectuar la declaración, liquidación y pago de los valores de las rentas administrados a través de esta.
- El sistema de información deberá contener un módulo de generación de reportes parametrizables conforme a las necesidades de la Administración Tributaria Departamental, ejecutable de manera autónoma por el personal designado por esta para su administración.
- El Sistema de Información deberá garantizar que, de manera permanente se publique o socialice a través de este, la información orientada al pago oportuno de las rentas asociadas e información

correspondiente a las políticas y resultados de la gestión tributaria del Departamento de acuerdo a requerimiento del supervisor del contrato.

- El operador del sistema de información deberá garantizar que el personal asignado a los procesos de apoyo cumpla los requerimientos técnicos estipulados en el presente documento.
- El operador del sistema de información deberá garantizar la disposición logística, operativa y tecnológica para la realización de sus actividades y apoyo a los procesos pre crítica y atención a los contribuyentes asociados a la operación del sistema.

1.2 Requisitos mínimos del subsistema de información de apoyo para la administración y control de las transacciones comerciales asociadas a los productos sujetos al pago del impuesto al consumo y al ejercicio del monopolio sobre licores destilados y alcohol potable.

El sistema de información presentado por los oferentes deberá contar como mínimo con una estructura que garantice la ejecución de las siguientes actividades:

- El sistema de información deberá permitir el proceso de liquidación privada y declaración del impuesto al consumo y de las participaciones y derechos de explotación derivadas del monopolio sobre licores destilados y alcohol potable dispuesto para uso de los contribuyentes, el Sistema debe autocompletar la información básica del contribuyente a partir de la indicación del número de NIT o cedula de ciudadanía del representante legal, es decir, el sistema no debe permitir el cambio o manipulación de datos de identificación del contribuyente, esta información debe corresponder a la información que reposa en la base de datos del Departamento o a las actualizaciones que los contribuyentes generen sobre la misma las cuales solo podrán ser realizadas por el personal determinado por el Supervisor del Contrato.
- El sistema de información deberá permitir el levantamiento y la conformación de datos maestros de los sujetos pasivos o responsables del impuesto al consumo y de las participaciones y derechos de explotación del monopolio sobre licores destilados y alcohol potable con sus datos de ubicación, historial de trámites, recaudos, acuerdos de pago, estos datos serán gestionados de manera conjunta entre el contratista y la Administración Tributaria Departamental.
- El sistema de información deberá incluir la parametrización de los beneficios, exenciones y exclusiones que a través de legislación de orden nacional o de Ordenanzas, estén vigentes y apliquen en el Departamento para las rentas administradas.
- El sistema de información debe incluir la parametrización de bases gravables y tarifas de los tributos administrados definidos a través de legislación de orden nacional u Ordenanzas vigentes y que apliquen en el Departamento y permitir la actualización y ajuste de estas de acuerdo con su actualización.
- El Sistema de Información deberá permitir el cálculo mensual detallado de lo dejado de pagar por cada contribuyente registrado, de acuerdo con los cruces de información adelantados por el operador.
- El sistema de información deberá permitir la actualización masiva mediante integraciones de información de la base de datos de contribuyentes del Departamento, a partir de la información que provean entidades externas tales como el Sistema de Información SIANCO-FINPROEX, las bases de datos de entes territoriales y demás sistemas de información que puedan ser complementarios al sistema (Sistemas de información de entidades relacionadas (DAF-Federación Nacional de Departamentos, entre otras.)

- El sistema de información deberá garantizar la disposición al contribuyente de diferentes canales de comunicación y de recaudo de acuerdo con lo estipulado por la Administración Tributaria Departamental para tales fines.
- El sistema de información deberá garantizar además del aplicativo para autoliquidación de las rentas administradas, la impresión de las declaraciones, la generación de los recibos de pago con código de barras para recaudo no solo de las rentas administradas sino también de los valores que por tramites asociados (tornaguías, instrumentos de señalización, estampillas departamentales, entre otros) se generen en el ejercicio de administración y control de las rentas, de igual manera deberá permitir el recaudo a través de banca virtual o física de los montos liquidados.
- El sistema de información deberá garantizar la integración en línea con los bancos recaudadores a través de la disposición de servicios web que permitan la identificación y confirmación de los recaudos realizados tanto por canal virtual como por canal físico.
- El sistema de información deberá generar por periodo fiscal mensual sobre la declaración del impuesto al consumo y de las participaciones y derechos de explotación derivadas del monopolio sobre licores destilados y alcohol potable, reportes de declaraciones presentadas con extemporaneidad, con datos inexactos y de contribuyentes omisos.
- El sistema de información productivo deberá estar desplegado y operando En Datacenter certificado Tier iv (certificado por una entidad competente)
- El sistema de información deberá realizar ajustes y/o modificaciones sobre todos los módulos de este y garantizar el apoyo técnico y la funcionalidad atendiendo las solicitudes de servicio establecidas por la Administración Tributaria del Departamento sin costos adicionales para la administración y dentro de los tiempos establecidos en los ANS establecidos en el presente documento.
- El sistema de información deberá realizar el ingreso de los productos nuevos inscritos por los contribuyentes sujetos al impuesto al consumo y monopolio de licores destilados y monopolio sobre el alcohol potable al sistema de información de acuerdo con las especificaciones establecidas por la Administración Tributaria del Departamento.
- El sistema de información deberá integrarse con otros sistemas de información (financiero, de señalización, auditoria, bancos, fondo cuenta, Departamentos), a través de mecanismos de interfaz (archivo plano, tablas espejo, Web Services, entre otros) que permitan al sistema con el cual se va a integrar, intercomunicación de acuerdo con las especificaciones aprobadas por el supervisor del contrato.
- El sistema de información deberá permitir el acceso a consulta de información a través de las integraciones que se autoricen para que otros entes territoriales departamentales y/o la Federación Nacional de Departamentos interactúen con la información sujeta a administración, así mismo deberá recibir, procesar y contrastar la información que otros entes territoriales departamentales y los sistemas de información implementados por la Federación Nacional de Departamentos (SIANCO-FINPROEX) remitan a la Administración Tributaria del Departamento.
- El sistema de información deberá garantizar el cumplimiento estricto de los tiempos de respuesta establecidos en los ANS.
- El sistema de información deberá garantizar la homologación de los códigos existentes en los productos sujetos al impuesto al consumo (Licores, cigarrillos y cervezas) y al ejercicio del monopolio sobre licores destilados y alcohol potable, de las empresas que operan en los diferentes entes territoriales de Colombia, hasta el momento que se expidan los actos

administrativos por la FND como es el Código Único de productos gravados con el impuesto consumo y monopolio de cigarrillos y cervezas, establecidos por las Leyes 223 de 1995 y 1816 de 2016 y la normatividad que los modifique, adicione o complemente.

- El sistema de información deberá contar de forma permanente con una plataforma web que permita importar y exportar información en diferentes formatos (archivos planos, hojas de cálculo, editores de texto, etc.)
- El sistema de información deberá garantizar una administración total del sistema por parte de los funcionarios de la Administración Tributaria del Departamento por lo cual la creación, administración y acceso a usuarios debe realizarse únicamente previa autorización y de acuerdo a la indicación emitida por el supervisor designado al contrato.
- El sistema de información deberá ofrecer módulos para realizar consultas y generar informes para el seguimiento del comportamiento de las rentas en sus componentes de liquidación, pagos, declaraciones, inventarios, trasportes, cobros, omisos, cruce de toda la información de todos los movimientos realizados por los contribuyentes, la estructura, periodicidad de reporte y condiciones especiales de generación, corresponderán a las solicitudes específicas que el supervisor delegado al contrato realice, los informes también corresponderán a los informes especializados que por requerimiento de entes de nivel nacional y territorial se requieran sobre los diferentes aspectos relacionados con las rentas, los tiempos de respuesta a estos requerimientos estarán vinculados a los ANS.
- El sistema de apoyo deberá contar con informes gerenciales, tableros de control y dashboard, los cuales permitan conocer en tiempo real la cantidad de contribuyentes, bodegas, liquidaciones realizadas, pagos efectuados, movimiento por tipo de licor, cerveza, o cigarrillo, inventarios, trasportes y destinos, aprensiones o incautaciones, operativos, y todas las relacionadas con la administración de operaciones relacionadas que servirán para tener el conocimiento en línea del comportamiento del impuesto a nivel gerencial.
- El sistema de información deberá garantizar el acceso en tiempo real y la trazabilidad de las interacciones realizadas a través de este, de tal forma que cualquier evento que haga un usuario sin importar su ubicación se vea reflejada en el aplicativo y establezca la trazabilidad de actuaciones, siendo visible por todos los usuarios tanto internos como externos (acorde a los roles y permisos de estos).
- El sistema de información deberá ofrecer un acceso desde dispositivos móviles (navegador web del dispositivo), ideal para operativos de campo.
- El sistema de información deberá garantizar la inclusión de firma electrónica en los formatos de declaración, de trámites o de novedades asociados a las rentas administradas de acuerdo con las disposiciones establecidas por la Administración Tributaria Departamental.
- El sistema de información deberá ofrecer una solución que apoye los procesos de control y administración de la información de sus procesos rentísticos.
- El sistema de información deberá ofrecer un sistema de alarmas y notificaciones de informes automáticos, que pueden ser configurados para ser recibidas vía correo electrónico.
- El sistema de información deberá apoyar las funciones que ejerza la Administración Tributaria Departamental, para dar cumplimiento a las metas previstas en el Plan de Desarrollo Departamental 2024 -2027.
- El sistema de información deberá garantizar la operación 7x24x365 de acuerdo con los ANS exigidos por la Administración Tributaria Departamental.
- El sistema de información deberá garantizar que todas las acciones tributarias en la entidad se desarrollen dentro del marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias que

apliquen, de igual manera deberá garantizar la trasparencia e integridad en la ejecución de las actividades de apoyo adelantadas por el personal suministrado, cualquier acto de corrupción será considerado un incumplimiento y estará sujeto a los ANS establecidos en el presente documento.

- El sistema de información deberá garantizar conexión con productores mediante interfaz y trabajo 7X24x365 (a través de los canales y procedimientos establecidos por la Administración Tributaria Departamental).
- El sistema de información deberá ofrecer un Servicio de Servidor Web que aloje la solución con todas las características de seguridad física y lógica, infraestructura y comunicaciones.
- El sistema de información deberá ofrecer un servicio de publicaciones de información vía Internet cumpliendo con la normativa del orden nacional GOV.CO.
- El sistema de información deberá ofrecer un servicio de manejo de archivos adjuntos (imágenes, documentos, entre otros) en los módulos que se requiera, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Administración Tributaria Departamental.
- El sistema de información deberá ofrecer un servicio de autoliquidación, declaración, generación de recibo de pago e interoperabilidad con entidades financieras para su recaudo, dispuesto como herramienta de apoyo para que los contribuyentes puedan cumplir sus obligaciones tributarias, este sistema de autoliquidación corresponderá a los procedimientos establecidos por la Administración Tributaria Departamental para tal fin.
- El sistema de información deberá ofrecer un sistema de liquidación sobre los trámites y/o novedades ejecutadas en el proceso de administración del impuesto al consumo y del ejercicio del monopolio de licores destilados y alcohol potable, este sistema de liquidación corresponderá a los procedimientos establecidos por la Administración Tributaria Departamental para tal fin.
- El sistema de información deberá realizar el proceso de migración de la información histórica que sea entregada en medio magnético (archivos planos, PDF o cualquier estructura similar a los sistemas implementados) y estar adecuada para su migración. En este proceso la Administración Tributaria Departamental tendrá la obligación de entregar de manera integral y confiable la información requerida para el cargue en el sistema.
- El sistema de información deberá comparar y validar las declaraciones presentadas por los contribuyentes con los procesos de emisión de tornaguías e instrumentos de señalización, movimientos de inventario y ventas reportados a través de la misma, generando informes por periodo fiscal mensuales y precrítica para verificación de la información suministrada, o para la consulta estadística que se requiera en el marco de la administración de los tributos, al nivel de desagregación o agregación que necesite la Administración Tributaria Departamental, lo que incluye la facilidad de exportar los datos detallados de todas las operaciones tributarias administradas.
- El sistema de información deberá permitir que todos los trámites requeridos por los contribuyentes que sean establecidos por la Administración Tributaria del Departamento se realicen a través de canales virtuales y tengan su correspondiente proceso de respaldo a través de atención presencial.
- El sistema de información deberá permitir la integración con los sistemas de información utilizados por la Administración Tributaria Departamental para administrar las acciones de control y fiscalización de los productos sujetos al impuesto al consumo y al ejercicio del monopolio sobre licores destilados y alcohol potable.
- El sistema de información deberá ofrecer un servicio de módulo virtualizado para el registro de Aprehensiones de mercancías. el sistema de información debe tener un módulo al cual se acceda desde dispositivos móviles bien sea tabletas o celulares, y posterior a su ingreso debe permitir:

Parametrizar los causales de aprehensión según las normas vigentes en el departamento de Cundinamarca, registrar la información de los contribuyentes a los cuales se les realicen aprehensiones de mercancías. Calcular automáticamente las sanciones a aplicar según el valor de los productos aprehendidos. Permitir la firma del acta de aprehensión en el mismo dispositivo móvil por el funcionario de rentas, el infractor y el funcionario de la autoridad competente. Generar el documento pdf con toda la información del acta de aprehensión, las causales, productos, sanciones y las firmas de los que intervienen en la diligencia. Enviar vía correo electrónico o por cualquier medio digital el pdf del acta de aprehensión firmada, para que sirva como forma de notificación.

- El sistema de información deberá ofrecer módulo para verificación y activación de los instrumentos de señalización utilizados en los productos sujetos al impuesto al consumo y el monopolio sobre licores destilados y alcohol potable, este módulo debe permitir su interacción de manera virtual para generar las actas de auditoría de instrumentos de señalización, debe permitir el acceso desde dispositivos móviles bien sea tabletas o celulares y la parametrización y registro de los posibles hallazgos evidenciados en el proceso de verificación y activación de instrumentos de señalización, de igual manera deberá identificar, la información y actualizar el estado de las actas de señalización de acuerdo a las condiciones establecidas en el presente documento.
- El sistema de información deberá ofrecer módulo para verificación y activación de los instrumentos de señalización que permita el cargue y consulta de las imágenes del producto señalizado, con o sin novedad que queden registradas en el acta de señalización, al igual que la generación de los formatos de actas de auditoria en formato PDF y la consulta de las actas de auditoría con hallazgos por periodo, con sus respectivos soportes, el módulo debe contar con el seguimiento de las visitas de las auditorias programadas y el estado de cada una de ellas.
- El sistema de información deberá tener un módulo virtualizado para la administración de los tramites asociados a las operaciones comerciales de los productos sujetos al impuesto al consumo y el monopolio sobre licores destilados y alcohol potable, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Administración Tributaria Departamental para tales fines, las acciones que debe adelantar el módulo incluyen la recepción, solicitud, emisión y control de actas de producción, actas de estampillas, DPT, solicitud de tornaguías, legalizaciones, reportes de inventarios o ventas, entre otras, permitiendo en todo momento el registro o solicitud por parte del contribuyente del trámite, el cargue por parte del contribuyente de los soportes del trámite (tornaguía, solicitud firmada, etc.). el pago a través de medio virtual o físico de los trámites adelantados, la revisión y aprobación de los trámites gestionados por parte de los funcionarios de la Administración Tributaria Departamental, asi como su revisión y procesamiento y en los casos establecidos por la Administración la generación de recibos para el pago de trámites acumulados.
- El sistema de información deberá integrarse con el sistema colocation propiedad de la Secretaría de Hacienda del Departamento, para realizar copias de la base de datos del impuesto al consumo y las rentas por monopolio, como contingencia y minimización de riesgos ante de posibles eventos adversos y como plan de recuperación de la información.
- El sistema de información deberá adquirir los certificados de seguridad SSL, necesarios para el sistema de información de apoyo al impuesto al consumo y las rentas por monopolio, que servirá para todas las integraciones necesarias y la seguridad para los contribuyentes.
- La operación del sistema de información estará sujeta a la aplicación del Manual de Seguridad de la Información y al Manual de Políticas y Procedimientos del Proceso de Seguridad de la Información.

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre de Beneficencia 4 piso.
/CundiGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co

- La operación del sistema de información estará sujeta a la validación y verificación, en los siguientes aspectos del ajustes y nuevas funcionalidades en el sistema de información:

  - Pruebas y entrenamiento.
  - Aseguramiento de la documentación.
  - Adecuada metodología de control de cambios.
  - Individualización de ambientes (QA y PRD) y funciones en cuanto a los controles de acceso a la misma de acuerdo al perfil de cada usuario, estos ambientes permitirán realizar pruebas antes de pasar a productivo que será autorizado por el comité operativo designado al contrato.
- El sistema de información deberá contar con herramientas necesarias para recibir toda la información a migrar, del actual operador del Sistema de Información para las vigencias 2026 y anteriores, así como la información que se requiera integrar en el Sistema de Información con el cual ejecutará el contrato. En todo caso, la migración de información se realizará por fases dando prioridad a aquella que se requiere para la atención al público en cuanto a la liquidación del impuesto, para ello, la administración tiene contempladas las plantillas necesarias para la continuidad del negocio.
- El sistema de apoyo deberá contar con instrumentos para asegurar el ingreso confirmado de cada uno de los usuarios de la plataforma, para esto deberá implementar controles como el doble factor de autenticación, validación por huella dactilar o reconocimiento facial.
- El sistema de información deberá contar con componentes interrelacionados que garanticen la recopilación, procesamiento, almacenamiento, coordinación, control, análisis, visualización y difusión de información, permitiendo desde el momento de su entrada en operación la realización de las actividades descritas en la siguiente tabla:

ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Registro Contribuyentes (Registro de Sujetos Pasivos- Hoja de vida Sujetos Pasivos)	Registro de datos mínimos de identificación, ubicación y contacto de Contribuyentes, establecimientos comerciales e industriales (sujetos pasivos)
	Registro actualizaciones en Hoja de vida de Sujetos Pasivos
Generación de Declaraciones	Registro en formularios de declaración establecidos por la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria del Departamento
	Registro de reportes mensuales de ventas reportados por los contribuyentes.
Firma Electrónica de Declaraciones	Registro de firma electrónica en formularios de declaración presentados ante la Administración Tributaria Departamental.
Generación de Liquidación de Impuesto	Cálculo de valor apagar de acuerdo a la normatividad vigente
Validación de Liquidación	Registro de la aceptación de liquidación generada por parte del Sujeto Pasivo
Generación recibos de pago	Generación de recibo de pago asociado a la liquidación realizada contra la declaración presentada por los contribuyentes o los sujetos pasivos asociados al pago de las rentas.

	Generación de recibo para pago presencial en entidad financiera, con sistema de identificación de recaudo por código de barras y/o direccionamiento a plataforma de pago en banca virtual (PSE- Plataforma de pago virtual), el recibo de pago debe ser emitido en los parámetros de fechas límites de traslado de recaudo establecidos en el Estatuto de Rentas Departamental y generar las alertas de emisión extemporánea de acuerdo con el periodo fiscal de reporte declarado de acuerdo al cierre de vigencia fiscal mensual presentado.
Pago en Plataforma de Banca Virtual y Presencial (PSE- Plataforma de pago virtual)	Validación de recibo de pago generado sobre una declaración asociada y validación de pago a través de plataforma bancaria virtual y físico
Reporte Declaraciones Suscritas	Impresión de declaración generada y suscrita o cargue de documento PDF
Consulta Histórico de Pagos Responsables de Declaración	Generación de históricos de pago asociados por contribuyente.
Normatividad Asociada	Normatividad, actos administrativos y comunicados asociados a las rentas.
Registros Maestros (Registro de Sujetos Pasivos- Hoja de vida Sujetos Pasivos)	Acceso, consulta, registro, creación, seguimiento y marcación de información de todos los componentes sistema
Consulta Declaraciones	Generación de históricos de pago asociados a sujetos pasivos
	Generación relaciones de ventas asociadas a las declaraciones presentadas
	Generación relaciones de ventas asociadas a la declaración presentada comparada con los datos reportados por los contribuyentes con el Sistema Información SIANCO-FINPROEX y los datos obtenidos en los procesos de control y fiscalización de las rentas.
Módulo de Análisis del Sector	Generación de análisis específicos: - Control de Inventarios tanto de los productos de origen nacional como importados. - Generación de reportes por vigencia fiscal declarada (meses). - Informes sobre declaraciones presentadas con identificación de errores aritméticos, inexactitud en la declaración, omisión de declaración. - Construcción de Informes específicos que sean solicitados para control de la operación.
Consulta de Declaraciones	Generación de históricos de pago asociados a contribuyentes y/o sujetos pasivos.
	Generación relaciones de ventas asociadas a la declaración presentada comparada con el Sistema Información.
Precrítica de Operaciones	Trazabilidad de seguimiento de las operaciones realizadas sobre la enajenación o venta de productos sujetos al impuesto al consumo y al ejercicio del monopolio de licores destilados y alcohol potable.

	Generación relaciones de ventas asociadas a la declaración presentada comparadas en tiempo real con bases de información externas (Sistema de Información SIANCO-FINPROEX)
Informes de Gestión y Operación	Generación de informes correspondientes a la gestión operativa y administrativa derivada del cruce de información administrada en el Sistema de Información de acuerdo con la parametrización requerida por la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria del Departamento
Administración perfiles y permisos a usuarios	Generación, de usuarios, claves y permisos de gestión sobre los módulos del sistema asociado a las condiciones técnicas de seguridad del sistema
Contenido del registro y manejo de los procesos en el sistema de información	El sistema deberá permitir administrar como mínimo los siguientes procesos • Monopolio licores destilados • Monopolio de alcohol potable • Control de alcohol no potable. • Licores, vinos, aperitivos y similares de producción nacional. • Licores, vinos, aperitivos y similares de origen extranjero. • Cerveza nacional. • Cerveza extranjera. • Cigarrillos nacionales. • Cigarrillos extranjeros. • Administración inventario de los instrumentos de señalización. • Administración de tornaguías. • Administración de inventarios (producto-materias primas). • Radicación de documentos y pago de trámites • Autodeclaraciones • Precrítica. • Informes.
Analítica de datos aplicada al consumo de estampillas y actas de producción	Se requiere implementar un proceso de **analítica de datos sobre el consumo de estampillas y actas de producción**, orientado a la **toma de decisiones basada en información histórica, comparativa y predictiva**. Este análisis deberá permitir transformar los datos operativos en conocimiento útil para la gestión tributaria y financiera. **1. Análisis descriptivo del consumo** Se deberá realizar un análisis histórico del consumo de estampillas y actas de producción, identificando: • Volúmenes de estampillas y actas por período (mes, año). • Comportamiento por empresa. • Distribución del consumo por contribuyente. Este análisis permitirá **entender el comportamiento real de las estampillas y actas de producción**, detectar patrones de uso y establecer líneas base de consumo. **2. Análisis comparativo**

	A partir de la información histórica, se deberán desarrollar **comparativos de comportamiento con su variación**, tales como: • Comparación intermensual e interanual del consumo de estampillas y actas. • Identificación de picos atípicos (incrementos o disminuciones anormales). Esto permitirá **detectar variaciones significativas**, como meses con consumo superior o inferior a lo esperado, y sustentar dichas variaciones con datos. **3. Identificación de tendencias** Mediante el análisis temporal se deberán identificar: • Tendencias de crecimiento o decrecimiento del consumo. • Estacionalidades (meses con mayor o menor estampillas y actas de producción). **4. Análisis predictivo del impuesto** Con base en los patrones históricos y comparativos, se deberá avanzar hacia un enfoque de **predicción del consumo de estampillas y actas de producción**, que permitirá: • Estimar el recaudo esperado en períodos futuros. • Proyectar escenarios de comportamiento del impuesto. **5. Valor para la gestión** La analítica de datos aplicada al consumo de estampillas deberá aportar: • Mayor **control y transparencia** sobre el comportamiento del impuesto. • Soporte objetivo para decisiones administrativas y financieras.

El sistema de información deberá contener como mínimo los módulos de operación listados a continuación, cuya operación y funcionalidad deberá ser presentada en la exposición técnica prevista en el presente documento.

Módulo de Maestros (registro de contribuyentes- Hoja de vida del Contribuyente) y novedades (resoluciones, bodegas, productos), Precios DANE.
Módulo automatizado de radicación pago PSE y de seguimiento de trámites.
Módulo de expedición, legalización y control de tornaguías físicas y/o electrónicas, de conformidad con el artículo 25 de la Ley 2106 de 2019 y la normatividad que lo modifique, adicione, o complemente.
Módulo de control de anulación de tornaguías físicas y/o electrónicas.
Módulo de cruce de inventario de productos de origen nacional y extranjero, de empresas y saldos FIMPROEX-SIANCO (***debe estar incluido y parametrizado el modelo de webservice con grandes contribuyentes del impuesto al consumo de cervezas, el cual debe ser replicado a los demás grandes contribuyentes en la ejecución del presente contrato***)
Módulo de trazabilidad del producto por lotes de producción.
Módulo de control de alcoholes potables y no potables destinados para otros usos.
Módulo de control de alcoholes y materias primas para la elaboración de bebidas alcohólicas.

Módulo de productores, actas de producción y cruz de mezclas.
Módulo de Precrítica (generación de documentos e informes sobre el universo de omisos que se ajusten a los requerimientos y variables a necesidad de la Administración.)
Módulo de facilidades de pago.
Modulo para firma electrónica para la autodeclaración de impuesto al consumo y rentas derivadas del monopolio de licores destilados y monopolio sobre alcohol potable.
Módulo de cobro vs giro - Impuesto al consumo y monopolio de licores destilados y monopolio de productos de origen extranjero.
Módulo de Pago virtual (PSE) y presencial en la entidad financiera autorizada por el Departamento para recaudar.
Módulo de control y seguimiento de negados.
Módulo de normograma.
Módulo de verificación y activación de los instrumentos de señalización.
Módulo de informes y exportación de información.
Módulo de control de movimiento diario.
Módulo reporte de inventarios.
Módulo dinámico de administración perfiles y permisos a usuarios.
Módulo de control de seguimiento de salida de mercancía
Módulo de cruces de información para omisos, inexactos y extemporáneos.
Módulo virtualizado para el registro de Aprehensiones de mercancías
Módulo virtualizado de trámites
Módulo de proceso total virtualizado y electrónico online
Módulo interoperable con entidades del estado

- El sistema de información deberá garantizar que la operación de todos los componentes del Sistema se pueda ejecutar desde el primer día de puesta en marcha de este, los requerimientos que no estén parametrizados al momento de entrada en operación del sistema de información y deban ser concertados con la Administración Tributaria Departamental, deberán ser puestos en funcionamiento dentro del primer mes de ejecución del contrato.
- El sistema de información deberá asegurar la integralidad de la información y la consolidación de un expediente único por contribuyente, deberá garantizar que en la operación y desarrollo de la instrumentalización del sistema no se utilicen herramientas ofimáticas (Word, Excel, etc.), todo proceso debe generarse automáticamente desde la plataforma tecnológica suministrada y los cambios, adiciones o modificaciones que se realicen sobre los expedientes deben tener trazabilidad.
- El sistema de información deberá garantizar que al finalizar la ejecución del contrato entregará a la Administración Tributaria del Departamento para conservar, una instalación standalone del sistema, que le permita hacer consultas futuras de la información y que sobre la misma mantendrá acuerdos de confidencialidad y reserva de datos.
- El sistema de información deberá garantizar el suministro y disposición logística, operativa y tecnológica para el desarrollo de sus actividades (operativas, de soporte técnico y de apoyo a los procesos de precrítica) de acuerdo con los ANS.
- El sistema de información deberá cumplir con los lineamientos de imagen institucional y políticas de divulgación establecidas por el departamento de Cundinamarca.

- El sistema de información deberá garantizar la construcción de los soportes documentales asociados a la implementación del sistema de información (manuales, guías, formatos etc.) los cuales deberán cumplir con los requerimientos mínimos del sistema de gestión de calidad y de imagen institucional del Departamento.
- El Sistema de Información deberá garantizar disposición permanente del personal de operación, de soporte técnico y de apoyo a los procesos de acuerdo con los ANS estipulados en el presente documento.
- El operador del sistema a través del personal asignado podrá generar un informe mensual del comportamiento del recaudo (contrastado entre la declaración presentada y los movimientos adelantados en el sistema), los operadores de recaudo bancarios definidos por el Departamento y la información obtenida por operaciones de control y precrítica.
- El sistema de información deberá disponer de una infraestructura de data center alterno de diferente proveedor al principal, con características similares al principal como contingencia de continuidad del negocio, en un posible evento que minimice los riesgos considerando el impacto potencial de diversas amenazas en la operación estrategia de seguridad física y lógica el cual protegerá el activo crítico de la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria.
- Implementación de una solución de Recuperación ante Desastres (Disaster Recovery - DR), Con el fin de garantizar la continuidad operativa y la disponibilidad de los servicios tecnológicos que soportan la misión de la Entidad, se requiere la implementación de una **solución integral de recuperación ante desastres (DR)**. Esta solución deberá permitir la **restauración oportuna y confiable de cualquiera de los servicios desplegados** en la infraestructura tecnológica de respaldo ofertada, en caso de presentarse eventos críticos o desastres que comprometan la operación normal de los sistemas

1.3 Instrumentos de señalización.

El proponente deberá realizar la elaboración, diseño, impresión, personalización, guarda, custodia en instalaciones de seguridad, transporte, control de entrega y generación de soportes de ejecución de las actividades asociadas a los instrumentos de señalización ofertados dentro de su propuesta.

Los instrumentos ofertados deberán garantizar la identificación de cada uno de los productos gravados con el impuesto al consumo y/o participación económica, con el fin de combatir el contrabando, la evasión y la elusión de impuestos, generando una cultura tributaria y de responsabilidad en el manejo de los tributos del departamento de Cundinamarca

1.3.1 Instrumentos de señalización requeridos.

Los instrumentos de señalización requeridos por la Administración Tributaria del Departamento deben tener como mínimo las siguientes características:

Presentación: Instrumentos de señalización deben estar en hoja y rollo (según cantidades que se definan y tiempo de entrega para cada presentación)

Dimensiones: Largo entre 7 a 13.5 cm, Ancho entre 2 a 2,5cm.



Las dimensiones establecidas para cada instrumento de señalización corresponden a las requeridas por el Departamento y no están sujetas a cambios, el arte y diseño propuesto por el oferente deberá ser presentado en la exposición de condiciones técnicas establecida en el presente anexo, el primer lote de instrumentos de señalización deberá ser entregado dentro de los primeros tres (3) días de ejecución del contrato, las especificaciones deberán ser cumplidas por el oferente al momento de presentar su oferta, ante cualquier ajuste o cambio en el modelo ofertado, la Administración podrá solicitar al oferente ajuste al diseño (el color de los fondos puede cambiar por lotes acorde a la necesidad, o un cambio en textos, colores, imágenes con anticipación y acabando stock existente) sin que esto implique un costo adicional al inicialmente ofertado.

De acuerdo con las cantidades establecidas en el cuadro de cotización y propuesta económica de este proceso, estos instrumentos deberán ser suministrados conforme a requerimiento de la supervisión delegada al contrato, las solicitudes que serán emitidas durante la vigencia del contrato, entendiendo que siempre se tendrá disponibilidad inmediata de inventario.

1.3.2. Características del instrumento de señalización

El proponente deberá certificar que es el directo fabricante de los elementos de seguridad ofertados, indicando la ubicación de la planta de fabricación, los mecanismos de seguridad y control implícitos en la elaboración del instrumento, las medidas de seguridad de la planta de producción, de los lugares de almacenamiento y entrega de instrumentos y del proceso de transporte y entrega que garanticen la administración y producción controlada de los instrumentos en su totalidad, las certificaciones sobre normas técnicas nacionales e internacionales asociadas al proceso de producción y demás especificaciones técnicas asociadas a la producción de los instrumentos ofertados, por la importancia del elemento de señalización y las seguridades requeridas, este elemento no podrá ser subcontratado para su elaboración.

- El oferente deberá permitir visitas por parte del personal de la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria, para verificación de la seguridad existente en las instalaciones de la planta de fabricación, y en los lugares de almacenamiento y/o entrega de los instrumentos de señalización.
- El oferente deberá establecer condiciones de seguridad que garanticen a la Administración Tributaria Departamental, la custodia, administración, control y la reserva de la información tanto de sus contribuyentes como de sus operaciones comerciales, así como salvaguardar las características únicas del instrumento de señalización que únicamente conocerán los funcionarios y contratistas de la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria en exclusivo ejercicio de sus funciones u obligaciones contractuales.
- El oferente deberá garantizar la confidencialidad de la información suministrada por la Administración Tributaria Departamental y de la seguridad de los instrumentos de señalización

que no podrá ser divulgada en ninguna instancia y deben ser recibidas por el adjudicatario en absoluta reserva.

- El oferente deberá establecer la capacidad de producción, teniendo en cuenta las variaciones de requerimiento en la cantidad de instrumentos de señalización en los meses de temporada alta de consumo de productos sujetos a señalización.
- El oferente deberá garantizar la realización de una jornada de capacitación al personal de la Administración Tributaria Departamental, que administre e interactúe con los instrumentos de señalización, las características de dicha socialización deben estar dirigidas al manejo de protocolos de seguridad, identificación de instrumentos de señalización auténticos y el proceso de manejo y administración de los módulos incluidos en el sistema de información, dentro de los primeros cinco (5) días calendario de ejecución del contrato.
- El oferente deberá suministrar los equipos necesarios para realizar las actividades de revisión y activación en campo, necesarios para que los funcionarios y/o contratistas identifiquen la autenticidad del instrumento de señalización. (las características y cantidades de estos instrumentos no se pueden delimitar debido a que la Administración Tributaria Departamental desconoce los productos que serán presentados por los oferentes.)

La administración podrá programar una visita de validación a la planta de fabricación y/o a los lugares designados para almacenamiento.

Los instrumentos ofertados deberán contener las siguientes especificaciones (***deben ser explicadas al comité técnico designado para tal fin)***:

- Deberán corresponder a un diseño exclusivo para el departamento de Cundinamarca.
- Deberán cumplir con las dimensiones requeridas por la Administración Tributaria del Departamento.
- Los elementos de seguridad deberán ser perceptibles al tacto y dejar huella de tinta al ser validado.
- Los elementos de seguridad deberán ser impresos en tinta de seguridad.
- Los elementos de seguridad deberán tener impresión en tinta fluorescente invisible o similar.
- Los elementos de seguridad deberán tener impresos micro textos con la frase “GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA” o los que el departamento determine previa aprobación.
- Los elementos de seguridad deberán tener troquel de seguridad, las características técnicas de cumplimiento deben ser adjuntados a la propuesta y expuestas al comité técnico designado para tal fin.
- Los elementos de seguridad deberán tener autoadhesivo para adhesión del instrumento a superficies de envase de bebidas alcohólicas, las características técnicas de cumplimiento deben ser adjuntados a la propuesta y expuestas al comité técnico designado para tal fin.
- Los instrumentos de señalización deberán adherirse a cualquier superficie y al momento de consumo del producto señalizado deberá generar destrucción de este.
- Los instrumentos de señalización deberán tener tolerancia a variaciones extremas de temperatura conservando sus características de adhesión e integridad física (resistencia a temperaturas de entre -10 y hasta 40°C), las características técnicas de cumplimiento deben ser adjuntados a la propuesta y expuestas al comité técnico designado para tal fin.
- Deben presentar opciones adicionales de seguridad a las acá descritas.

- Los instrumentos de seguridad deberán tener garantía de vida útil de mínimo cinco (5) años ***(debe estar certificada por el representante legal)***

1.3.3. Personalización del instrumento de señalización:
El proponente deberá garantizar que los instrumentos de señalización a suministrar cumplan con los siguientes aspectos (***deben ser explicadas al comité técnico designado para tal fin)***:

- Los instrumentos de señalización deberán tener numeración única según diseños que se aprueben.
- Los instrumentos de señalización deberán tener Código Bidimensional QR o similar que permita trazabilidad de asignación, datos de identificación del contribuyente y características del producto identificado.
- Los instrumentos de señalización deberán llevar impresa la siguiente información: nombre del sujeto pasivo, número y fecha de acta, datos del producto: nombre, capacidad, grados alcoholímetros y lote de producción del instrumento de señalización. Esta información variable puede cambiar por solicitud del Departamento.
- Los instrumentos de señalización deberán tener características únicas de seguridad, que no permitan la duplicidad, falsificación, adulteración, reutilización y/o modificación de estos.
- Los instrumentos de señalización deberán tener monitoreo, rastreo y geolocalización a través del sistema, mediante su lectura.
- Los instrumentos de señalización deberán garantizar que los caracteres al ser removidos para ser alterados dejen huella que permita identificarse esa alteración.

Nota: En el momento que se expidan los actos administrativos por la FND o el Gobierno Nacional, con nuevos lineamientos de forma y nuevos diseños de señalización según él Decreto 2106 de 2019 o normas que lo complementen, modifiquen o adicionen, el oferente tendrá quince (15) días calendario (agotar inventarios existentes), para realizar los ajustes al instrumento de señalización y a la plataforma tecnológica que los soporta, sin que esto implique costo adicional al ofertado.

1.3.4. Tiempo y lugar de entrega del instrumento de señalización:

El procedimiento para la entrega personalizada de los instrumentos de señalización a los contribuyentes será el siguiente:

- El oferente deberá garantizar entrega personalizada de los instrumentos de señalización a los contribuyentes en las instalaciones y/o en los centros de entrega dispuestos, para lo cual deberá informar la dirección a la Administración Tributaria Departamental.
- El oferente deberá suministrar un correo institucional y un número de contacto para servicio al contribuyente.
- El oferente deberá garantizar lugares de almacenamiento, custodia y entrega de los instrumentos de señalización al contribuyente de acuerdo a los requisitos establecidos a continuación:
- La entrega de los instrumentos de señalización sin importar la cantidad de estos se realizará únicamente en la dirección y horarios que designe el oferente, para esto el oferente deberá garantizar los siguientes procedimientos:

    1. Incorporar actividades de videograbación.

2. Durante el proceso de ingreso, se deberá solicitar al contribuyente el documento de identificación original y el acta de señalización.

3. Verificar en el sistema de información que, el número de acta y los datos de la persona autorizada sean correctos, y con ello verificar si es la persona designada para retirar las estampillas.

4. Realizará validación biométrica en el cual se confirmará la identidad del autorizado por el contribuyente.

5. El contribuyente tiene cuarenta y ocho (48) horas después de recibidas las estampillas, para reportar novedad sobre las mismas.

- El sistema de información deberá establecer mecanismos de consulta y exportación de bases de datos que suministren información al máximo nivel de detalle de los instrumentos de señalización suministrados y el estado de cada una de los mismos.
- La entrega de instrumentos de señalización por parte del oferente al contribuyente deberá realizarse previa recepción y validación de la copia del acta de señalización y el documento de identificación de la persona previamente inscrita ante la Administración Tributaria Departamental, la autorización de personas inscritas para retiro de instrumentos de señalización, debe realizarse a través del sistema de información, garantizando que los contribuyentes inscriban ante la Administración Tributaria del Departamento un mínimo de dos (2) personas para realizar el proceso de recepción y custodia del material suministrado, el oferente deberá garantizar que las personas autorizadas efectúen un proceso de enrolamiento biométrico para el control en la reclamación y entrega del instrumento de señalización, de igual manera para constancia de esta entrega el oferente deberá garantizar el diligenciamiento inmediato del soporte de entrega y control biométrico, el cargue de documentos soporte, la suscripción de constancia de entrega y la actualización de la información interrelacionada en el sistema asociada a la entrega efectuada.
- Para efectuar la entrega de instrumentos de señalización a un contribuyente, el oferente debe garantizar el registro y custodia de los soportes que el contribuyente debe allegar para la entrega dentro de los cuales se encuentra la suscripción e impresión del acta de señalización y el documento de identificación de quien realizará la recepción, la validación de estos documentos es requisito previo para la entrega, las personas autorizadas para recibir instrumentos de señalización al momento de entrega deberán ser sometidas a un proceso de validación biométrico para el control en la reclamación y entrega del instrumento de señalización.

1.3.4.1. Trámite Acta de Señalización

- El oferente deberá garantizar que el Contribuyente solo podrá efectuar la solicitud de acta de señalización a través del sistema de información, y que el registro de solicitud y su procesamiento, el registro de la trazabilidad con fecha y hora de cada actividad realizada desde el momento de entrada de la solicitud, hasta su cierre, no podrán ser modificados.

- Para el trámite de actas de señalización con requisitos de liberación cumplidos recibidos en día hábil (de lunes a viernes) **entre las 8:00 a.m. y las 4:00 p.m.**, la entrega deberá realizarse dentro

de los dos (2) días hábiles siguientes a la validación realizada por la Administración Tributaria del Departamento.
- Para el trámite de actas de señalización con requisitos de liberación cumplidos recibidos en día hábil (de lunes a viernes) **después de las 4:00 pm**, la validación será realizada el día hábil siguiente a la recepción de la solicitud y la entrega deberá realizarse dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la validación realizada por la Administración Tributaria del Departamento.

El oferente deberá cumplir con los tiempos de entrega de los instrumentos de señalización al contribuyente establecidos a continuación:

Los tiempos de entrega al contribuyente solo podrán ser modificados si el total de actas de señalización con requisitos de liberación cumplidos recibidos en el día, superan en conjunto los 600.000 instrumentos de señalización, si esto sucede, la entrega podrá realizarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud, en cualquier caso no se podrá acumular la entrega de instrumentos de señalización y el oferente deberá implementar contingencias internas para normalizar los tiempos de entrega en un máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

La entrega de las estampillas se deberá realizar en días hábiles de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábado de 8:00 a.m. a 10:30 a.m.

Nota. El oferente que sea adjudicatario del contrato tendrá un término de tres (3) días calendario para iniciar la entrega de instrumentos de señalización. Por tratarse de mecanismos que contempla la administración para controlar y permitir la comercialización y en consecuencia para la liquidación de los impuestos, es necesario tener en cuenta que el personal de apoyo deberá estar contratado en su totalidad y contar con estudios de seguridad de acuerdo con los protocolos internos del oferente, en cualquier caso, las responsabilidades de administración de los instrumentos previa entrega al contribuyente, será asumida por el oferente.

1.3.5. Actividades para señalización

El oferente deberá garantizar la realización de las siguientes actividades de manera inmediata una vez entregados instrumentos de señalización a los contribuyentes:

1. La activación de instrumentos de señalización de acuerdo con los manuales de procedimiento administrativos establecidos por la Administración Tributaria Departamental para verificación y activación de los instrumentos de señalización, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto de Rentas del Departamento.
2. El cargue de información, actualización de información relacionada y acceso directo y en tiempo real al sistema de información, en ningún caso el cargue de información podrá superar los tiempos de ANS establecidos en el presente documento.

1.3.6. Control y seguimiento de instrumentos de señalización

El oferente deberá garantizar la realización de las actividades de verificación, activación, control y seguimiento de los instrumentos de señalización:

- La coordinación de actividades de verificación, activación, control y seguimiento con la Administración Tributaria Departamental, las actividades relacionadas con el control y seguimiento de los instrumentos de señalización incluyen la verificación de autenticidad, de producto asociado, de características técnicas y de seguridad en campo.
- Que, el sistema de información en su módulo para para verificación y activación de los instrumentos de señalización trabajará en tiempo real sobre los instrumentos de señalización, desde la entrada en operación del sistema y su trazabilidad cubrirá la solicitud (acta de señalización), la entrega, la verificación, la activación, el acta de reporte de los hallazgos del proceso de activación y verificación y las novedades que sobre los instrumentos se presenten (destrucción, anulación , entre otras) en las instalaciones de las bodegas de rentas autorizadas por la administración departamental, y deberá contar con dispositivos (Tablet o pc, con acceso a internet) que les permitan hacer esta labor de conformidad con lo requerido en la presente ficha técnica.
- Que, el sistema de información articulará los procedimientos de control y verificación, desde su solicitud hasta la verificación y reporte de los hallazgos del proceso en las instalaciones de los contribuyentes (bodegas de rentas autorizadas por la Administración Tributaria del Departamento) y que estas actividades se realizaran exclusivamente a través del módulo de verificación y activación de los instrumentos de señalización.
- Que, el sistema de información permitirá ver el proceso en tiempo real por parte de la Administración Tributaria del Departamento, el módulo deberá tener como mínimo las opciones de programación de verificación, asignación de rutas y verificador, resultados de la verificación efectuada y activación del instrumento de señalización.
- Que, en el proceso de verificación y activación se efectuara el conteo total de los productos señalizados (cargue de fotos en el sistema en tiempo real), muestreo por aplicación de tablas de estadística militar (cargue de fotos en el sistema en tiempo real), registro de los hallazgos (cargue de fotos en el sistema en tiempo real), destrucción (anular el instrumento de señalización que presente novedades) y destrucción física del mismo (cargue de acta o evidencia de destrucción de estas).
- Que, en el proceso de verificación y activación de instrumentos de señalización, se realizará verificación biométrica del receptor de los instrumentos, de las condiciones de almacenamiento de los productos y de los productos a los cuales se les impone la señalización, confirmando que la información plasmada en el instrumento de señalización sea conforme a las características técnicas del producto (de acuerdo a registro Invima del producto el cual contiene además de especificaciones técnicas, las especificaciones de etiqueta y contra etiqueta del producto) .
- Que, en el proceso de verificación y activación de instrumentos de señalización, realizará revisión de la imposición de estos (adherencia del 100% de los instrumentos de señalización en los envases) ubicados en cada una de las bodegas de rentas autorizadas a los contribuyentes, previa activación de los instrumentos de señalización, para su distribución y comercialización. como mínimo se deberá garantizar que la cantidad de estampillas a auditar diariamente serán de 2.000 estampillas por auditor, para los casos en que las cantidades a auditar solicitadas sean mayores estas se programarán para el siguiente día hábil respetando el orden de llegada las solicitudes
- Que, el proceso de verificación y activación de instrumentos de señalización brindará garantía de la autenticidad y características de seguridad de los instrumentos de señalización adheridos a los productos, así como su coherencia frente a la información consignada tanto en la etiqueta, así como en el acta de despacho e instrumento de señalización.

- Que, el seguimiento y control de los instrumentos de señalización se realiza al 100% de los instrumentos, dentro de las bodegas de rentas autorizadas por la Administración Tributaria del Departamento.
- Que, una vez finalizado el conteo y revisión de los elementos de señalización y de no encontrarse ninguna novedad, se activara inmediatamente el producto en el sistema, es decir se liberara como producto conforme, actualizando de manera simultánea los módulos e interacciones relacionadas con la activación o novedades presentadas en el Sistema, de esta manera se obtiene las consultas del IVR (Audio Respuesta y Consulta Web). De lo contrario el verificador deberá registrar las observaciones y hallazgos encontrados, informando los hallazgos encontrados, incluyendo la firma del contribuyente como aceptación de las novedades encontradas.
- Que, los resultados del proceso de validación y activación una vez terminado establecerán los siguientes resultados:
  - Destrucción de instrumentos de señalización: cuando se presente novedad para la destrucción de los instrumentos de señalización sobrantes dentro de la auditoria.
  - Exitosa: cuando no se encuentra novedad y se procede a la activación del producto.
  - Inmovilización: cuando, debido a un hallazgo encontrado se procede a inmovilizar el producto de acuerdo con los parámetros establecidos por la Administración Tributaria del Departamento.
  - Visita fallida: cuando el contribuyente no presenta la totalidad del producto con los instrumentos de señalización, o no atiende en los tiempos establecidos para la auditoría o no se realiza el acompañamiento por parte del contribuyente para la manipulación del producto a inspeccionar.
  - Revisión parcial: cuando el Departamento permita una activación selectiva de ciertas referencias de un acta.
  - Pendiente de corrección: cuando el producto no queda activo debido a un error o un hallazgo, en caso de visita fallida se impondrá una penalización de 3 días hábiles para volver a iniciar el proceso de programación de la verificación.
  - Cerrada: cuando el resultado de la misma tiene éxito.
- Que, los hallazgos que se pueden llegar a presentar en la verificación y activación de instrumentos serán entre otros los siguientes:
  - Anulación de instrumentos de señalización.
  - Diferencia en capacidad etiqueta- instrumentos de señalización.
  - Diferencia en grados etiqueta- instrumentos de señalización.
  - Diferencia en nombre del producto etiqueta- instrumentos de señalización.
  - Instrumentos de señalización adherida en producto equivocado.
  - Instrumentos de señalización mal adheridas.
  - Instrumentos de señalización faltantes - sobrantes.
  - Liberación del producto antes de inspección.
  - No tiene información de grados de alcohol visible en la etiqueta.
  - Visita Fallida.
  - Las demás que establezca la Administración Tributaria del Departamento.
- Que, el proceso de verificación y activación procederá al retiro, retención y custodia de los instrumentos de señalización de un producto debido a un hallazgo.
- Que, el proceso de verificación y activación de instrumentos de señalización estar apoyado por un aplicativo IVR para consulta del estado de los instrumentos de señalización abierto a la ciudadanía en general de acuerdo con las características de canales de atención al

contribuyente del sistema de información subsistema impuesto al consumo y monopolios establecidos en este documento.

1.4 Requisitos relativos a integraciones del sistema de información subsistema de información de apoyo para la administración y control de las transacciones comerciales asociadas a los productos sujetos al pago del impuesto al consumo y al ejercicio del monopolio sobre licores destilados y alcohol potable.

El sistema de información presentado por los oferentes deberá garantizar como mínimo las integraciones descritas a continuación:

Conexión con sistema SIANCO-FIMPROEX	Permitir la interconexión e interoperabilidad con el Sistema SIANCO-FIMPROEX administrados por la Federación Nacional de Departamentos mediante la generación de archivo plano y/o Webservices para conexión al sistema de acuerdo con los lineamientos establecidos por el MinTIC en el marco de los servicios Ciudadano-digitales y la Federación.
	Garantizar el acceso y exportación de datos de la base del Sistema SIANCO-FIMPROEX y la interoperabilidad y análisis de los datos contenidos en dicho sistema a través de los medios y soluciones tecnológicas permitidas por los administradores del sistema de información.
	Integración con la plataforma SIANCO-FIMPROEX enviando y Recibiendo información vía Webservices.
Conexión con el Observatorio de Registro y Control Anticontrabando -ORCA	Permitir la interconexión con el Sistema ORCA administrado por la Federación Nacional de Departamentos mediante la generación de archivo plano y/o Webservices para conexión al sistema de acuerdo con los lineamientos establecidos por el MinTIC en el marco de los servicios Ciudadano-digitales y la Federación.
	Garantizar el acceso y exportación de datos de la base del Sistema ORCA y la interoperabilidad y análisis de los datos contenidos en dicho sistema a través de los medios y soluciones tecnológicas permitidas por los administradores de dicho sistema de información.
	Integración con la plataforma ORCA enviando y Recibiendo información vía Webservices.
Conexión con sistemas bancarios de recaudo	Permitir la interconexión con los Sistemas bancarios aprobados por el Departamento para realizar el recaudo por concepto de impuesto al consumo y de las participaciones y derechos de explotación derivadas del monopolio sobre licores destilados y alcohol potable mediante la generación de archivo plano y Webservices para conexión al sistema de acuerdo con los lineamientos establecidos por las diferentes entidades bancarias.
	Recibir y enviar información vía Webservices con los Bancos autorizados para el recaudo.
	Disponer de la Información de carácter bancario reportada, comparada con las liquidaciones generadas en el sistema de información.
Conexión con sistemas de información de la Gobernación de Cundinamarca	Recibir o transmitir información con el sistema de gestión documental del Departamento, si es el caso.
	Soporte 7x24X365, actualizaciones al sistema, de ajustes a nuevos cambios de Ley (orden nacional o local), sin costos adicionales para el Departamento.

	Recibir o transmitir información con los ERP de la Gobernación de Cundinamarca, de los contribuyentes o entidad territorial que se requieran (vía Webservices o archivo plano)
Conexión con sistemas de información externos	Permitir conexión con interfaces contables de Contribuyentes (aplicable en procesos de fiscalización)
	Permitir conexión con interfaces contables de terceros asociados a la cadena de distribución de los productos sujetos a los tributos administrados. (aplicable en procesos de fiscalización)

1.5 Canales de atención al contribuyente del sistema de información subsistema de información de apoyo para la administración y control de las transacciones comerciales asociadas a los productos sujetos al pago del impuesto al consumo y al ejercicio del monopolio sobre licores destilados y alcohol potable.

La propuesta de sistema de información deberá garantizar canales de atención y orientación exclusivos para los contribuyentes de las rentas administradas a través del subsistema, asociadas al cumplimiento de las políticas de atención establecidas por la Administración Tributaria del Departamento, las características técnicas de los canales requeridos se describen a continuación:

Servicio IVR	El sistema de información garantizará al menos una línea de "Audio Respuesta", servicio relativo a un sistema telefónico capaz de recibir una llamada e interactuar con el usuario a través de grabaciones de voz, con respuesta interactiva, orientado a entregar y/o capturar información automatizada a través del teléfono permitiendo el acceso a los servicios de información y operaciones autorizadas, 7x24x365. **Características del servicio IVR** Una vez ingrese la llamada al IVR y el usuario digite el número del instrumento de señalización se realizará consulta de la información a la base de datos que se encuentra en Data Center. Los usuarios podrán realizar la consulta del instrumento de señalización 7x24x365 y el IVR retornará la información del instrumento de señalización consultado. **Call Center** Si se requiere información adicional o reportar cualquier anomalía detectada del instrumento de señalización, el sistema permitirá transferir la llamada a un call center el cual contará con un puesto de trabajo administrado por el contratista con atención 24 horas de domingo a domingo vía telefónica. El operador del sistema debe garantizar el registro y reporte mensual de atenciones y consultas realizadas y la resolución de las mismas de acuerdo a su nivel de gestión

Los canales de atención requeridos estarán sujetos las políticas de Atención al Contribuyente y al proceso de seguimiento y control establecidos por la Administración Tributaria del Departamento, sujetos a los ANS establecidos en este documento.

1.6 Personal mínimo requerido asociado a la operación del sistema de información subsistema de información de apoyo para la administración y control de las transacciones comerciales asociadas a los productos sujetos al pago del impuesto al consumo de Cervezas, Vinos Licores y Tabaco elaborado y al ejercicio del monopolio sobre licores destilados y alcohol potable.

El oferente del sistema de información deberá garantizar un mínimo de personal para la operación del sistema de información y la ejecución de las actividades asociadas al uso de la plataforma por parte de la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria del Departamento, el personal designado estará sujeto a la revisión de perfiles y experiencia requerida y por tanto a la aceptación de la Administración Tributaria Departamental, el personal a suministrar deberá estar debidamente identificado (carnet), estableciendo su rol en la ejecución de operaciones.

El personal requerido para la operación del sistema de información tendrá **dedicación exclusiva a las operaciones adelantadas en el departamento de Cundinamarca** y deberá cumplir con las características técnicas y cantidades que se enuncian a continuación:

Rol	Cantidad	Dedicación	Detalle	Perfil
Supervisor de operación	2	100% Presencial	Responsables de supervisar los procesos asociados a la operación del subsistema de información adelantados por los operadores inhouse y presenciales, de adelantar revisión y análisis de la información dispuesta en la plataforma y de realizar atención al contribuyente.	**Mínimo:** Tecnólogo en Administración, Contaduría o profesiones afines. **Experiencia mínima:** tres (3) años en procesos de auditoría, seguimiento e identificación de producto y/o actividades operativas afines.
Operadores – Operación de Sala Central Gobernación	6	Presencial en Gobernación, por turnos de 8 horas, servicio 24/7	Operación del Sistema Web Service de Sala Central y Modulo de trámites	**Mínimo:** Técnico y/o tecnólogo, en áreas de sistemas y/o contabilidad. **Experiencia mínima:** Un (1) año de experiencia como técnico y /o tecnólogo.
Operadores – Control y Verificación de Inventarios Cervezas	3	Presencial para operativos de día, en Plantas y Bodegas de Rentas	Realización presencial de cargue de inventarios en Bodegas de Rentas	**Mínimo:** Técnico y/o tecnólogo, en áreas de sistemas, administración, logística y/o contabilidad. **Experiencia mínima:** Un (1) año de experiencia como técnico y /o tecnólogo.
Operadores – Operativos en Carretera	2	Presencial por turnos para operativos en carretera 8 horas diarias.	Apoyo a Fiscalización en operativos de carretera para control de tornaguías e impuesto a cervezas	**Mínimo:** Técnico y/o tecnólogo, en áreas de sistemas, administración, logística y/o contabilidad. **Experiencia mínima:** Un (1) año de experiencia como técnico y /o tecnólogo.
Operadores de Plataforma Centro de Atención al Contribuyente	14	100% Presencial (de los cuales 7 pueden ser in House o presencial para el tema CRM y canales de atención virtuales). Los cuáles serán coordinados por un funcionario de la entidad contratante.	Responsables de las operaciones de apoyo en los diferentes trámites asociados a los productos sujetos al impuesto al consumo y el ejercicio de los monopolios con permanencia en los puntos de atención establecidos en este anexo técnico.	**Mínimo:** Técnico y/o tecnólogo, en áreas de logística, administración, sistemas o profesiones afines. **Experiencia mínima:** Un (1) año en procesos de auditoría, seguimiento e identificación de producto y/o actividades operativas afines.

Coordinador de verificación y activación de instrumentos de señalización	1	100% Presencial	Debe asistir a todas las reuniones que se acuerden, atender las solicitudes del personal de la Administración Tributaria del Departamento. Será el responsable del cumplimiento de todas las actividades requeridas en el proceso verificación y activación de instrumentos de señalización.	**Mínimo:** Tecnólogo en áreas de logística, sistemas administrativas, administración, o profesiones afines. **Experiencia mínima:** Cuatro (4) años en procesos de auditoría, seguimiento e identificación de producto y/o actividades operativas en manejo y trámites de impuesto de consumo y monopolio.
Verificadores de instrumentos de señalización	5	100% Presencial	Responsables de la ejecución de las operaciones de verificación y activación de instrumentos de señalización, debe asistir a las visitas programadas, con ocasión de la imposición de instrumentos de señalización a los productos de las empresas contribuyentes y registrar sus actuaciones en el sistema de información .	**Mínimo:** Técnico y/o tecnólogo, en áreas de logística, ingenierías administrativas, Administración, o profesiones afines. **Experiencia mínima:** tres (3) años en procesos de auditoría, seguimiento e identificación de producto y/o actividades operativas afines.

1.7 Operación, control y seguimiento sobre declaraciones y pagos presentados por los contribuyentes.

El oferente deberá garantizar que a partir de la puesta en marcha del sistema de información, realizará la validación automática de la causación del impuesto contra los valores de las declaraciones presentadas por contribuyentes y cruzará la información asociada con los reportes de inventarios de las bodegas autorizadas en plantas y Distribuidores, así como en ventas y de operaciones relacionadas con emisión de tornaguías e instrumentos de señalización, de igual manera, que toda la información, se podrá consolidar expedientes para determinar la apertura de procesos por elusión, evasión, menores valores declarados, inexactitud en la declaración, extemporaneidad, dando aplicación a lo establecido en Estatuto de Rentas del Departamento y las normas nacionales vigentes, el oferente del sistema de información garantizara la interoperabilidad del sistema de información con sistemas externos, siempre y cuando estos sistemas tengan habilitadas las herramientas para hacer estas integraciones y brindará apoyo técnico y operativo en la realización cruces de información, conformación y organización digital de expedientes.

El proveedor del sistema de información deberá garantizar que el 100% de las actuaciones comerciales y operaciones asociadas a la administración de las rentas asociadas al subsistema, tendrán trazabilidad completa y permitirán adelantar acciones de conformación digital de los expedientes y trasferencia de información a otros sistemas de información para adelantar procesos de control y fiscalización, actos de determinación oficial y demás actos administrativos asociados que se generen desde el momento de puesta en servicio del sistema de información y sobre los datos contenidos en la base de datos correspondiente a vigencias anteriores.

2. SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS DE APOYO INTEGRAL PARA LA ADMNISTRACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE VEHICULOS AUTOMOTORES.

2.1 Generalidades del subsistema de información de apoyo para la administración y control del proceso de liquidación oficial del impuesto sobre vehículos automotores, así como de la emisión de facturación del impuesto, la administración de la base de datos de contribuyentes, su correspondiente actualización, segmentación, identificación y ubicabilidad, la gestión de pago, y la priorización de seguimiento y actividades cultura tributaria asociadas.

El subsistema de información deberá responder a un desarrollo de a componentes interrelacionados que garanticen la operación, recopilación, procesamiento, almacenamiento, coordinación, control, análisis, visualización y difusión de información y cumplirá con los parámetros mínimos establecidos a continuación:

- El sistema de información deberá contar con un conjunto de medidas y técnicas para controlar y salvaguardar todos los datos que se manejen en él y que sean de uso exclusivo de la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria y la Dirección de Ejecuciones Fiscales del Departamento, de las entidades e instituciones que interactúen con el mismo y de los contribuyentes asociados a su operación de acuerdo con los parámetros mínimos de seguridad informática y de la información establecidos en la Norma Técnica Colombiana ISO-IEC 27001:2022 y por la Secretaria de las TIC´S del Departamento.
- El sistema de información deberá permitir a la Administración Tributaria del Departamento adelantar el proceso de liquidación oficial del impuesto sobre vehículos automotores de acuerdo con los parámetros establecidos en el Estatuto de Rentas del Departamento y la normatividad que lo complemente o adicione, así como la emisión de facturación del impuesto, la administración de la base de datos de contribuyentes, su correspondiente actualización, segmentación, identificación y ubicabilidad de los mismos, la gestión de pago, priorización de seguimiento y actividades cultura tributaria asociadas.
- El sistema de información deberá permitir y mantener la actualización de la información de identificación, contacto y seguimiento de los contribuyentes asociados a las operaciones generadas por las Unidades Operativas de Tránsito adscritas o no al departamento de Cundinamarca.
- El sistema de información deberá realizar cruces de información en tiempo real entre las especificaciones técnicas de los vehículos sujetos al tributo y las liquidaciones realizadas por la Administración Tributaria del Departamento, las operaciones comerciales y novedades reportadas por las Unidades Operativas de Tránsito y la emisión de facturación a los sujetos pasivos, de igual manera deberá permitir la comparación de la información registrada en el actual Sistema de Información utilizado por la Administración Tributaria del Departamento y los datos suministrados por las bases de información utilizadas para administración del tributo por entidades de carácter nacional (RUNT).
- El sistema de información deberá realizar el análisis de comportamiento de ventas de vehículos nuevos por segmentos, el análisis de comportamiento de mercado en el Departamento, el reporte y análisis del estado de recaudo por medio pago, la gestión e identificación de canales de distribución y/o actores del mercado, reportes de ventas y comercialización de vehículos tanto de datos suministrados por contribuyentes, como por las unidades de Tránsito adscritas y no adscritas al Departamento y su comparativo con reportes de ventas generados por asociaciones del sector comercial y reportes de venta por ubicación geográfica dentro del territorio rentístico del

Departamento, entre otros, previo convenio y/o acuerdo que realice la entidad para el suministro de la información (web service o archivos planos).

- El sistema de información deberá interactuar con los servicios de operadores bancarios y financieros, designados por la Secretaría de Hacienda del Departamento para ejecutar las acciones de recaudo, la interacción implica realizar interface de reconocimiento e identificación a través de canales electrónicos o físicos de las operaciones de recaudo realizadas por los operadores bancarios y financieros, mediante el uso de la plataforma tecnología que cada entidad posea para dichas operaciones y deberá generar comparaciones del recaudo contra las liquidaciones generadas en diferentes periodos fiscales.
- El sistema de información deberá realizar la organización y almacenamiento confiable y seguro de la información correspondiente a las operaciones adelantadas por todas las personas y/o entidades que interactúen con él, de acuerdo a los ANS definidos en este documento.
- El sistema de información deberá contar con soporte técnico permanente para los niveles de operación, desarrollo tecnológico, asesoría tributaria y asesoría jurídica especifica al tributo, de acuerdo a los requerimientos de personal de apoyo definidos en los ANS.
- El sistema de información deberá mantener actualizada la información de liquidación, factura y recaudo generada a los Contribuyentes, las entidades bancarias y los procesos de validación de pagos y control adelantados por la Administración Tributaria Departamental, garantizando la identificación de cambios en la base de datos y su ejecutor, la trazabilidad de operaciones y las alertas de operación de acuerdo a los ANS definidos en este documento.
- El sistema de información deberá contar con una solución tecnológica que garantice la trazabilidad de seguimiento de las operaciones realizadas sobre los vehículos obligados al tributo generadas por los sujetos pasivos-contribuyentes, por la operación del sistema y por las Unidades Operativas de Tránsito con operación en el territorio rentístico del Departamento.
- El sistema de información deberá permitir la emisión de facturación en los formularios que para el caso establezca la Administración Tributaria Departamental de acuerdo con la normatividad legal vigente.
- El sistema de información deberá garantizar, el soporte técnico y el acompañamiento a través de canales de comunicación exclusivos que le permita a los sujetos pasivos o responsables del impuesto, identificar la plataforma establecida por la Administración Tributaria Departamental y los procesos establecidos en esta para efectuar el pago de los valores de los tributos administrados a través de esta.
- El sistema de información deberá contener un módulo de generación de reportes parametrizables conforme a las necesidades de la Administración Tributaria Departamental, ejecutable de manera autónoma por el personal designado por esta para su administración, de igual manera el oferente deberá presentar informes de gestión por periodo fiscal mensual de acuerdo a la administración de información y cruces de la misma de manera regular de acuerdo a requerimientos realizados por el supervisor asignado al contrato y /o programados con este a través de acta de seguimiento al contrato.
- El Sistema de Información deberá garantizar que, de manera permanente se publique o socialice a través de este, la información orientada al pago oportuno del tributo asociado e información correspondiente a las políticas y resultados de la gestión tributaria del Departamento, de acuerdo con el requerimiento emitido por el supervisor del contrato.
- El operador del sistema de información deberá garantizar que el personal asignado a los procesos de apoyo cumpla los requerimientos técnicos estipulados en el presente documento.

- El operador del sistema de información deberá garantizar la disposición logística, operativa y tecnológica para la realización de sus actividades y apoyo a los procesos precrítica y atención a los contribuyentes asociados a la operación del sistema.

2.2 Requisitos mínimos del subsistema de información de apoyo para la administración y control de la liquidación oficial del tributo, la emisión de la facturación correspondiente y el seguimiento de las transacciones comerciales asociadas a los productos sujetos al pago del impuesto.

El sistema de información presentado por los oferentes deberá contar como mínimo con una estructura que garantice la ejecución de las siguientes actividades:

- El sistema de información deberá permitir la liquidación del impuesto de acuerdo a lo estipulado en el Estatuto de Rentas del Departamento y demás normas que lo complementen, así como la generación a través del sistema, de la facturación correspondiente, el Sistema debe autocompletar la información básica del contribuyente a partir de la indicación del número de placa, del número de NIT o cedula de ciudadanía, es decir, el sistema no debe permitir el cambio o manipulación de datos de identificación del contribuyente, esta información debe corresponder a la información que reposa en la base de datos del Departamento o a las actualizaciones que las Unidades Operativas de Transito generen sobre la misma, las cuales solo podrán ser realizadas por el personal determinado por el Supervisor del Contrato.
- El sistema de información deberá permitir el levantamiento y la conformación de datos maestros de los sujetos pasivos o responsables del impuesto con sus datos de ubicación, historial de trámites, recaudos, acuerdos de pago, entre otros.
- El sistema de información deberá realizar la liquidación de los valores asociados al cobro coactivo de acuerdo con lo estipulado en el Estatuto de Rentas del Departamento y demás normas que lo complementen, así como la consulta y generación de los recibos de cobro a través del Sistema.
- El sistema de información deberá garantizar la conformación de datos maestros de los sujetos pasivos o responsables del impuesto con sus datos de ubicación, historial de trámites, recaudos, acuerdos de pago y cobro coactivo, estos datos serán gestionados de manera conjunta entre el contratista y la Administración Tributaria Departamental.
- El sistema de información deberá incluir la parametrización de los beneficios, exenciones y exclusiones que a través de legislación de orden nacional o de Ordenanzas, estén vigentes y apliquen en el Departamento para las rentas administradas.
- El sistema de información debe incluir la parametrización de bases gravables y tarifas de los tributos administrados definidos a través de legislación de orden nacional u Ordenanzas vigentes y que apliquen en el Departamento y permitir la actualización y ajuste de estas de acuerdo con su actualización.
- El sistema debe permitir la generación de informes de análisis al sector y contener un simulador del efecto de cambio en los factores de liquidación del impuesto y un simulador de aplicación de multas, intereses, acuerdos de pago, amnistías y/o sanciones.
- El Sistema de Información deberá permitir el cálculo mensual detallado de lo dejado de pagar por cada contribuyente registrado, de acuerdo con los cruces de información adelantados por el operador.
- El Sistema de Información deberá permitir la actualización masiva mediante integraciones a las bases de datos de las Unidades Operativas de Tránsito, del Sistema de Información RUNT, de entes territoriales y demás sistemas de información que puedan ser complementarios al sistema.

- El sistema de información deberá garantizar la disposición al contribuyente de diferentes canales de comunicación y de recaudo de acuerdo con lo estipulado por la Administración Tributaria Departamental para tales fines.
- El Sistema de Información deberá garantizar la generación e impresión de factura de pago con código de barras para su recaudo a través de banca virtual o física.
- El sistema de información deberá garantizar la integración en línea con los bancos recaudadores a través de la disposición de servicios web que permitan la identificación y confirmación de los recaudos realizados tanto por canal virtual como por canal físico.
- El sistema de información deberá generar por periodo fiscal mensual reportes de liquidación y emisión física de facturación y pago de facturas asociadas al impuesto y a los acuerdos de pago liquidados a través de este.
- El sistema de información productivo deberá estar desplegado y operando En Datacenter certificado Tier iv (certificado por una entidad competente)
- El sistema de información deberá realizar ajustes y/o modificaciones sobre todos los módulos de este y garantizar el apoyo técnico y la funcionalidad atendiendo las solicitudes de servicio establecidas por la Administración Tributaria del Departamento sin costos adicionales para la administración y dentro de los tiempos establecidos en los ANS.
- El sistema de información deberá realizar el ingreso de nuevos contribuyentes y generar las hojas de vida del total de contribuyentes ingresados al sistema de acuerdo con el reporte entregado por las Unidades Operativas de Tránsito, de acuerdo con las especificaciones establecidas por la Administración Tributaria del Departamento.
- El sistema de información deberá integrarse con otros sistemas de información (financiero, de RUNT, Bancos, Departamentos), a través de mecanismos de interfaz (archivo plano, tablas espejo, webservices, entre otros) que permitan el sistema con el cual se va a integrar intercomunicación de acuerdo con las especificaciones aprobadas por el supervisor del contrato.
- El sistema de información deberá garantizar el cumplimiento estricto de los tiempos de respuesta establecidos en los ANS establecidos en la presente ficha técnica.

3. El sistema de información deberá contar de forma permanente con una plataforma web que permita importar y exportar información en diferentes formatos (archivos planos, hojas de cálculo, editores de texto, etc.)
4. El sistema de información deberá garantizar una administración total del sistema por parte de los funcionarios de la Administración Tributaria del Departamento por lo cual la creación, administración y acceso a usuarios debe realizarse únicamente previa autorización y de acuerdo con la indicación emitida por del supervisor designado al contrato.
5. El sistema de información deberá ofrecer módulos para realizar consultas y generar informes para el seguimiento del comportamiento del impuesto en sus componentes de liquidación, facturación, pagos, acuerdos de pago, omisos, cruce de la información generada por actualizaciones realizadas por las Unidades Operativas de Tránsito, cortes por fechas de calendario tributario, periodicidad de reporte y condiciones especiales de generación de facturas y/o acuerdos de pago, las solicitudes específicas que el supervisor delegado al contrato realice, los informes también corresponderán a requerimientos especializados que por requerimiento de entes de nivel nacional y territorial se requieran sobre los diferentes aspectos relacionados con el impuesto, los tiempos de respuesta a estos requerimientos estarán vinculados a los ANS.
6. El sistema de información deberá contar con un medio para generar informes gerenciales, tableros de control y dashboard, los cuales permitirán conocer en tiempo real la cantidad de contribuyentes y el conocimiento en línea del comportamiento del impuesto a nivel gerencial.

7. El sistema de información deberá garantizar el acceso en tiempo real y la trazabilidad de las interacciones realizadas a través de este, de tal forma que cualquier evento que realice un usuario sin importar su ubicación se vea reflejado en el aplicativo y establezca la trazabilidad de actuaciones, siendo visible por todos los usuarios tanto internos como externos (acorde a los roles y permisos de estos).
8. El sistema de información deberá ofrecer un acceso desde dispositivos móviles (navegador web del dispositivo), ideal para operativos de campo.
9. El sistema de información deberá permitir a los contribuyentes presentar auto declaración del impuesto sobre vehículos en los casos excepcionales estipulados por la Administración Tributaria del Departamento.
10. El sistema de información deberá ofrecer una solución que apoye los procesos de control y administración de la información de sus procesos rentísticos.
11. El sistema de información deberá ofrecer un sistema de alarmas e informes automáticos, que pueden ser configurados para ser recibidos vía correo electrónico.
12. El sistema de información deberá apoyar las funciones que debe ejercer la Administración Tributaria Departamental, para dar cumplimiento a las metas previstas en el Plan de Desarrollo Departamental 2024 -2027.
13. El sistema de información deberá garantizar la operación 7x24x365 de acuerdo con los ANS exigidos por la Administración Tributaria Departamental.
14. El sistema de información deberá garantizar que todas las acciones tributarias en la entidad se desarrollen dentro del marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias que apliquen, de igual manera deberá garantizar la trasparencia e integridad en la ejecución de las actividades de apoyo adelantadas por el personal suministrado, cualquier acto de corrupción será considerado un incumplimiento y estará sujeto a los ANS establecidos en el presente documento.
15. El sistema de información deberá garantizar conexión con entidades asociadas al hecho generador del tributo mediante interfaz y trabajo 7X24x365 (a través de los canales y procedimientos establecidos por la Administración Tributaria Departamental).
16. El sistema de información deberá ofrecer un Servicio de Servidor Web que aloje la solución con todas las características de seguridad física y lógica, infraestructura y comunicaciones.
17. El sistema de información deberá ofrecer un servicio de publicaciones de información vía Internet cumpliendo con la normativa del orden nacional GOV.CO.
18. El sistema de información deberá ofrecer un servicio de manejo de archivos adjuntos (imágenes, documentos, entre otros) en los módulos que se requiera, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Administración Tributaria Departamental.
19. El sistema de información deberá permitir la liquidación, facturación, pago e interoperabilidad con entidades financieras para recaudo, dispuesto como herramienta para liquidación y medio para que los contribuyentes puedan cumplir sus obligaciones tributarias.
20. El sistema de información deberá ofrecer un sistema de liquidación sobre los trámites y/o novedades ejecutadas en el proceso de administración del impuesto, este sistema de liquidación corresponderá a los procedimientos establecidos por la Administración Tributaria Departamental para tal fin.
21. El sistema de información deberá realizar el proceso de migración de la información histórica que sea entregada en medio magnético (archivos planos, PDF o cualquier estructura similar a los sistemas implementados) y estará adecuada para su migración. En este proceso la Administración Tributaria Departamental tendrá la obligación de entregar de manera integral y confiable la información requerida para el cargue en el sistema.

22. El sistema de información deberá comparar y validar los pagos recibidos con la facturación generada, los descuentos aplicables y beneficios tributarios asociados, la desagregación de cada factor vinculado a la liquidación, recibos de pago cancelados asociados a acuerdos de pago entre otros, generando informes por periodo fiscal mensual y precrítica para verificación de la información suministrada y de la liquidación realizada, o para la consulta estadística que se requiera en el marco de la administración del tributo, al nivel de desagregación o agregación que necesite la Administración Tributaria Departamental, lo que incluye la facilidad de exportar los datos detallados de todas las operaciones tributarias administradas.
23. El sistema de información deberá permitir que todos los trámites requeridos por los contribuyentes que sean establecidos por la Administración Tributaria del Departamento se realicen a través de canal virtual y tengan su correspondiente proceso de respaldo a través de atención presencial.
24. El sistema de información deberá permitir la integración con los sistemas de información utilizados por la Administración Tributaria Departamental para administrar las acciones de control y seguimiento de los vehículos sujetos al tributo.

- El sistema de información deberá permitir la parametrización del perfil tributario del Departamento en cuanto a política de descuentos por pronto pago, sanciones y demás cargos decretados por ley u ordenanza que influyen en el margen de recaudo del Departamento en la liquidación y facturación del impuesto.
- El sistema de información deberá permitir descargar, bien sea por funcionario competente o por el propio contribuyente, la factura de la vigencia requerida.
- El sistema de información deberá permitir consultar y descargar el recibo de pago de cobro coactivo de las vigencias requeridas, bien sea por funcionario competente o por el propio contribuyente.
- El sistema de información deberá garantizar el servicio de envío de la factura en forma virtual al e-mail registrado y autorizado por los propietarios del vehículo automotor, de los que no cuentan con email certificado se deberá enviar por medios de mensajería expresa a la dirección de residencia del contribuyente que figure en la base de datos o en el RUNT, plataforma autorizada por el Ministerio de Trasporte.
- El sistema de información deberá permitir la simulación del efecto de cambio en los factores de liquidación y facturación del impuesto, tales como tarifas, descuentos, amnistía, sanciones, acuerdos de pago, ajustes de la base, para efectos de cálculos presupuestales de la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria y la Dirección de Ejecuciones Fiscales
- El sistema de información deberá permitir la actualización de novedades del parque automotor en lo que respecta a matrículas, radicaciones, rematrículas, cambios de servicio, blindaje, traslados de cuenta, cancelaciones de matrícula y traspasos; los cuales se deberán registrar en el sistema de información de forma manual uno a uno, por migración masiva y por conexión vía web services, desde las oficinas de tránsito con las cuales el Departamento tenga o celebre convenios de cooperación (web service o archivos planos).
- El sistema de información deberá garantizar apoyo al funcionario competente del Departamento para la administración de condonaciones, exoneraciones, devoluciones (pago de lo no debido, doble pago, saldos a favor, etc.), compensaciones, caducidades, prescripciones de la acción de cobro, extinción de deuda por orden judicial, remisibilidades y saneamiento contable.
- El sistema de información deberá permitir la liquidación diaria y en línea de intereses por mora.
- El sistema de información deberá permitir al contribuyente el pago masivo de las liquidaciones – facturas del impuesto (por identificación de contribuyente, se deben asociar las liquidaciones-

facturas de todos los vehículos sobre los que tiene obligaciones tributarias con el Departamento), a través de plataforma virtual.

- El sistema de información deberá permitir el cálculo mensual de intereses y sanciones de todas las vigencias con ausencia de pago para fines tributarios y contables.
- El sistema de información deberá permitir la indexación anual de sanciones con IPC.
- El sistema de información deberá permitir la generación automática de datos contables de cada una de las novedades que generan información.
- El sistema de información deberá permitir el cálculo mensual detallado de las cuentas por cobrar por cada vehículo, vigencia y concepto.
- El sistema de información deberá generar el boletín de morosos del impuesto (informe semestral, acuerdos incumplidos, retiros y cancelaciones)
- El sistema de información deberá realizar la generación de información exógena para el área contable de acuerdo con los ANS.
- El sistema de información deberá permitir la actualización masiva mediante integraciones de información a la base de datos, a partir de la información que provean entidades externas con las que se tenga convenio tales como RUNT, Registraduría Nacional del Estado Civil, DIAN, Unidades Operativas de Tránsito, centrales de riesgo, etc.
- El sistema de información deberá garantizar la integración directa con el RUNT a través de un web service, que permita consultar y actualizar data y realizar los requerimientos que a necesidad de la operación misma de la administración sobre el impuesto de vehículos se requieran, igualmente garantizar la integración con las Unidades de Transito del Departamento, siempre y cuando los actores externos tengan habilitadas esas funcionalidades.
- El sistema de información deberá garantizar el apoyo a la Administración Tributaria del Departamento en los diferentes actos administrativos según la etapa procesal que corresponda. Todos estos actos deberán generarse automáticamente y conformar el respectivo expediente lógico de cada vehículo.
- El sistema de información deberá garantizar el apoyo a la Administración Tributaria del Departamento con un sistema de información en el que los funcionarios y contratistas autorizados puedan realizar cierre automático de procesos por pago de la deuda.
- El sistema de información deberá permitir la suspensión automática de procesos por celebración de acuerdos de pago.
- El sistema de información deberá permitir a la Administración Tributaria del Departamento la impresión de facturas que serán enviadas por medios de mensajería expresa a los contribuyentes omisos del impuesto.
- El sistema de información deberá permitir la depuración de la data relacionada con ubicabilidad de los contribuyentes, previa generación física de las facturas para envió por mensajería expresa.
- El sistema de información deberá permitir el envío a través de email o medios de mensajería expresa de las facturas para los contribuyentes omisos del impuesto, como también de la divulgación de la factura para el pago del impuesto y de los medios de recaudo autorizado por la Secretaría de Hacienda Departamental.
- El sistema de información deberá tener a disposición de un servicio web para la sincronización en línea y tiempo real con las empresas de mensajería expresa con el fin de agilizar el registro de efectividad en la entrega, indexando la guía automáticamente a los expedientes lógicos del vehículo.

- El sistema de información deberá garantizar la integración en línea con las entidades financieras autorizadas para el recaudo a través de la disposición de servicios web que permitan la referenciación y confirmación de los recaudos bien sea presenciales o virtuales.
- El sistema de información deberá garantizar la disposición de un portal tributario para ofrecer al contribuyente diferentes canales de recaudo, igualmente se deberá permitir el recaudo, por medio de estos mismos canales, de las cuotas de acuerdos de pago celebrados con el Departamento.
- El sistema de información deberá garantizar la integración del portal tributario de vehículos el cual debe estar alineado con las políticas de MinTIC, integrando los tramites con el portal.GOV.CO
- El sistema de información deberá garantizar el apoyo técnico y la conformación digital del expediente de cada uno de los vehículos omisos del impuesto para los cuales se inicie un proceso de cobro.
- El oferente deberá permitir ajustes y/o modificaciones del sistema de información de apoyo a la liquidación y facturación del impuesto de vehículos automotores de sus consultas y funcionalidades según necesidades de la Administración Tributaria de Cundinamarca sin costos adicionales para la administración.
- El sistema de información deberá estar disponible para la liquidación y facturación del impuesto de vehículos automotores, al primer día de ejecución del contrato.
- Con el fin de asegurar la integralidad de la información y la consolidación de un expediente único, se requiere que, para el desarrollo de la instrumentalización, no se utilicen herramientas ofimáticas (Word, Excel, etc.) Todo proceso debe generarse automáticamente desde la plataforma tecnológica.
- Al finalizar la ejecución del contrato, se entregará al Departamento una instalación standalone del sistema, que le permita hacer consultas futuras de la información.
- El sistema de información deberá corresponder a un desarrollo de componentes interrelacionados que garanticen la recopilación, procesamiento, almacenamiento, coordinación, control, análisis, visualización y difusión de información, permitiendo desde el momento de su entrada en operación la realización de las actividades descritas en la siguiente tabla:

ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Registro contribuyentes-vehículos (Registro de Sujetos Pasivos- Hoja de vida Sujetos Pasivos)	Registro de datos de identificación, ubicación, datos de contacto, entre otros, de los sujetos pasivos.
	Creación y/o registro de actualizaciones en hoja de vida de vehículos de acuerdo con especificaciones de la Administración Tributaria del Departamento.
Generación de Liquidación y Facturas	Generación de liquidación y facturación del impuesto y generación de liquidación sobre acuerdos de pago y sus correspondientes recibos de pago de acuerdo con los parámetros establecidos por la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria.

	Generación de factura para pago presencial en entidad financiera, con sistema de identificación de recaudo por código de barras y/o direccionamiento a plataforma de pago en banca virtual (PSE-Plataforma de pago virtual), la factura de pago debe ser emitida considerando los beneficios tributarios aplicables y las fechas de pago oportuno registradas en el calendario tributario establecidos por la Administración Tributaria del Departamento, asi mismo, generar los reajustes por intereses luego del cierre del periodo de pago fiscal liquidado.
Consulta de histórico de pagos y validación de pagos contra facturación generada en plataforma de banca virtual y/o a través de ventanilla presencial.	Validación de pagos generados sobre la liquidación-facturación emitida, asociada al pago a través de plataforma bancaria virtual y al pago a través de ventanilla presencial, generando reporte de valores pendientes por recaudo en periodos mensuales.
	Generación de registros mensuales de pagos asociados a nuevas matrículas y novedades reportadas por las Unidades Operativas de Tránsito y RUNT, con su correspondiente liquidación y pago del tributo, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria.
	Generación de registros mensuales de pagos asociados a liquidación del impuesto de la vigencia, de periodos anteriores y recaudo por acuerdos de pagos suscritos, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria.
	Generación y consulta a través del sistema de los históricos de pago asociados por contribuyente.
Impresión facturas de pago y envió a través de correo.	Impresión de facturas de pago y remisión a través de correo de las mismas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria.
Normatividad Asociada	Aplicación y consulta de normatividad vigente asociada, actos administrativos y comunicados asociados al impuesto.
Registros Maestros (Registro de Sujetos Pasivos- Hoja de vida Sujetos Pasivos)	Acceso, consulta, registro, creación, seguimiento y marcación de información de todos los componentes sistema
Trazabilidad en las operaciones administradas	Generación de históricos de novedades en bases gravables, liquidación, facturación y pago.
	Generación de relaciones de ingreso y salida de vehículos comparada con los datos reportados por los contribuyentes, las Unidades Operativas de Tránsito, el Sistema Información RUNT y los datos obtenidos en los procesos de control y fiscalización del tributo.
Módulo de Análisis del Sector	Generación de análisis específicos: • Segmentación por tarifas, gamas, tipo de vehículos • Comportamiento de consumo • Control de Inventarios • Generación de reportes por vigencia fiscal declarada (meses). • Informes de recaudo por banco comparados contra facturación. • Informes sobre declaraciones presentadas con identificación de errores aritméticos, inexactitud en la declaración, omisión de declaración y/o desviaciones con los datos reportados en los Sistemas de Información RUNT.

	• Simulador del efecto de cambio en los factores de cálculo de liquidación del tributo. • Construcción de Informes específicos que sean solicitados para control de la operación.
Control y seguimiento de Operaciones	Trazabilidad de seguimiento de las operaciones realizadas sobre la enajenación o venta de vehículos sujetos al impuesto. Trazabilidad de seguimiento de las modificaciones, actualizaciones o eliminaciones de información sobre los vehículos inscritos en la plataforma sujetos al impuesto.
Informes de Gestión y Operación	Generación de informes correspondientes a la gestión operativa y administrativa derivada del cruce de información administrada en el Sistema de Información de acuerdo con la parametrización requerida por la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria del Departamento
Administración perfiles y permisos a usuarios	Generación, de usuarios, claves y permisos de gestión sobre los módulos del sistema asociado a las condiciones técnicas de seguridad del sistema
CRM (***Customer Relationship Management) Gestión de las Relaciones con los Clientes***.	Se establece como requisito técnico la **provisión, implementación y puesta en operación de una plataforma CRM de carácter integral**, que permita la **gestión centralizada, organizada y en línea de la información de los ciudadanos**, garantizando: • Gestión Centralizada de Información de Clientes: La capacidad de captar, consultar y controlar la información de los ciudadanos de manera organizada, centralizada y en línea es fundamental para mejorar la eficiencia y calidad del servicio. • Trazabilidad de la Comunicación con los Clientes: El registro detallado de cada interacción con un ciudadano proporciona un historial completo, esencial para el seguimiento y análisis efectivo de las comunicaciones. • Formulario con Datos Actualizados del Cliente: Mantener información precisa y actualizada de los ciudadanos facilitando esto a través de formularios dinámicos que se actualicen automáticamente. • Chat WhatsApp Integrado en el CRM: integración de WhatsApp que permite una comunicación directa y efectiva con los ciudadanos, centralizando la gestión de estas interacciones en una única plataforma y de forma masiva. • Envío Masivo de Correos y Mensajes de Texto: Estas herramientas son vitales para la difusión de información importante a gran escala, permitiendo una comunicación eficiente y amplia con los ciudadanos. • Certificación de Correos y Números de Teléfono: Estos servicios aseguran la autenticidad y precisión en las comunicaciones, tanto por correo electrónico como por teléfono, fortaleciendo la seguridad y la confiabilidad en las interacciones. • Servidor Robusto y Seguro: Un servidor de alto rendimiento y seguridad que garantice la disponibilidad y protección de los datos, un aspecto fundamental para la integridad y confidencialidad de la información gubernamental. • Campañas de Email para Marketing Digital: una plataforma robusta y versátil para la implementación de campañas de email enfocadas en marketing digital. Esta funcionalidad permite al departamento de Cundinamarca: - Creación de Campañas Personalizadas: Diseñar y personalizar campañas de email que resuenen con su audiencia objetivo. Utilice plantillas intuitivas y herramientas de diseño para crear mensajes impactantes y visualmente atractivos.

	- Segmentación de Audiencias: Mejorar la efectividad de las campañas segmentando la base de datos de ciudadanos en grupos específicos, basados en criterios como demografía, intereses, historial de interacciones y más. Esto asegura que los mensajes sean relevantes y oportunos para cada segmento. - Automatización de Campañas: Automatización del envío de campañas de email en momentos estratégicos. Programación de correos para fechas específicas o en respuesta a ciertas acciones de los ciudadanos, mejorando la eficiencia y la oportunidad de las comunicaciones. - análisis y Reportes: Acceder a análisis detallados y reportes en tiempo real para monitorear el rendimiento de sus campañas. Evaluación de métricas clave como tasas de apertura, clics, conversiones y más, lo que permite ajustar estrategias para maximizar el impacto. - Cumplimiento de Normativas: garantizar que todas las campañas de email cumplan con las normativas vigentes, incluyendo aspectos de privacidad y consentimiento, asegurando una comunicación responsable y ética. - E**nvío masivo de comunicaciones** a través de **correos electrónicos, mensajes por WhatsApp y mensajes de texto (SMS)**, garantizando, como mínimo, durante la ejecución del contrato, el **envío de hasta dieciséis (16) millones de mensajes por cada uno de los canales requeridos**, asegurando la disponibilidad, continuidad, trazabilidad y confiabilidad del servicio, así como el cumplimiento de los estándares técnicos, de seguridad de la información y de protección de datos personales vigentes.
Registro y manejo de los procesos en el sistema de información	• Certificación de Correos y Números de Teléfono: Estos servicios aseguran la autenticidad y precisión en las comunicaciones, tanto por correo electrónico como por teléfono, fortaleciendo la seguridad y la confiabilidad en las interacciones.
Analítica de datos para el análisis del comportamiento y predicción del impuesto	• Se debe implementar un proceso de analítica de datos orientado al estudio del comportamiento del impuesto de vehículos, tomando como base el análisis histórico del crecimiento de la flota vehicular en el país y su impacto en la recaudación tributaria. El objetivo principal debe ser comparar y evaluar modelos predictivos que permitieran estimar de manera más precisa el comportamiento futuro del impuesto sobre vehículos.

El sistema de información deberá contener como mínimo los módulos de operación listados a continuación, cuya operación y funcionalidad deberá ser presentada en la exposición técnica prevista en el presente documento.

Parque automotor.
Parque automotor con sus características y fechas desde la cual se genera el impuesto para cada vehículo.
Historial de propietarios por cada vehículo indicado el (los) actual(es) y su porcentaje de propiedad.
Trámites de vehículos.
Liquidación del impuesto por vehículo y vigencia y liquidación del mismo.
Liquidación de impuesto, e intereses de forma masiva.

Liquidación de impuesto, e intereses de forma masiva para un contribuyente (ejemplo: por número de identificación de contribuyente, se debe generar las liquidaciones de todos los vehículos propiedad de este contribuyente de la vigencia), de igual forma poder pagar por PSE todas las liquidaciones en un pago.
Liquidación del Impuesto sobre vehículos automotores.
Liquidación de Omisos.
Generación de Expediente Digital por contribuyente y vehículo
Informes Gerenciales y reportes de movimientos y pagos en tiempo real.
Creación de acuerdos de pago con su resolución de inicio del acuerdo y la generación de los recibos de pago de cada cuota.
Novedades de matrículas iniciales, radiación de cuenta, traslado de cuenta, re avalúo, prescripción, corrección vigencia en pagos, corrección placa en pagos, cancelación de matrícula, traslado de cuenta, corrección de placa en pagos, corrección de vigencia en pagos, solicitud de re avalúo, cambio de propietario y datos del vehículo y las demás que se requieran, las cuales son solicitadas y solamente pueden ser aprobadas por usuarios con permisos otorgados por el Departamento de Cundinamarca.
Cobro coactivo (Apoyo a la gestión)
Generación de certificado de pagos con firma digitalizada del funcionario encargado, con la opción de seleccionar las vigencias que el contribuyente solicite certificar.
Impresión de facturas o recibos de pago según las vigencias que adeuda el contribuyente.
Módulo de informes y exportación de información.

25. El sistema de información deberá garantizar que la operación de todos los componentes se preste desde el primer día de puesta en marcha de este, los requerimientos que no estén parametrizados al momento de entrada en operación del sistema de información y deban ser concertados con la Administración Tributaria Departamental, deberán ser puestos en funcionamiento dentro del primer mes de ejecución del contrato.

- El sistema de información deberá ser operado por personal de apoyo con experiencia en la liquidación del impuesto sobre vehículos automotores, mediante la extensión del sistema de información en diez y ocho (18) unidades de kioscos digitales de auto consulta, propiedad del Departamento de Cundinamarca, así como servicios de máquinas interactivas que proporcionen a los contribuyentes información detallada de los pagos. El servicio de los kioscos debe incluir para el Departamento, los servicios de internet, traslado, insumos de papelería, soporte y mantenimiento, así como 18 técnicos de operación ubicados y rotados en cada uno de los puntos donde se ubiquen para apoyar a los contribuyentes que se acerquen a consultarlo, de conformidad con lo señalado en la presente ficha técnica.
- El sistema de información deberá brindar la disposición logística, operativa y tecnológica para la realización de operativos de campo, que incluye la disponibilidad de información actualizada del impuesto, la expedición de actos cautelares de detención legal y autorizada de vehículos, en patios autorizados.
- El sistema de información deberá tener la disposición de infraestructura tecnológica de Contact Center administrada por el contratista para realizar el apoyo a la administración tributaria en el desarrollo de campañas de pago oportuno y campañas de cobro a través de llamadas telefónicas,

mensajes de texto a celular y mensajes a correos electrónicos, previo al traslado de expediente a la Dirección de Ejecuciones Fiscales.

- El sistema de información deberá generar los recibos y formularios necesarios para la suscripción de acuerdos de pago que los contribuyentes soliciten, el sistema deberá generar la minuta para la suscripción de acuerdo, así como los recibos para el pago de las cuotas de este, igualmente controlara los pagos y los vencimientos de estas cuotas y el cumplimiento de estos, al igual que la legalización y certificación de cumplimiento de los acuerdos.
- El sistema de información deberá reportar el estado de los expedientes administrados respecto de las actuaciones adelantadas por la Dirección de Ejecuciones Fiscales.
- El sistema de información deberá contener un módulo de cobro coactivo para el impuesto sobre vehículos, el cual permita la realización de las siguientes actividades:
  - Para los procesos en cobro coactivo debe permitir generar un formulario diferente al de liquidación del impuesto y generación de recibo de pago con su respectivo código de barras que incluya de manera diferenciada los respectivos cobros asociados (incluyendo las costas procesales).
  - Opción para generar acuerdos de pago para las vigencias que estén en cobro coactivo, generando sus propios recibos para cuota con su código de barras, así como generar la minuta para la suscripción del acuerdo.
  - Permitir la generación del listado de pagos realizados a procesos en cobro coactivo el cual será revisado y chequeado por los usuarios con permisos, el cual seleccionara los pagos que apliquen para cierre, y generará los actos administrativos de cierre según sea el caso que tenga o no mandamiento de pago proferido el expediente.
  - Opción para aplicar auto de archivo coactivo a los procesos que deba realizarle esta actuación por motivos diferentes al pago, solo a los usuarios con permisos.
  - Cierre masivo por pago posterior al cargue del archivo pago de conciliación que se genere desde la Dirección de Ejecuciones Fiscales.
  - Consulta de actos administrativos como mandamiento de pago, citación al mandamiento de pago, notificación del mandamiento de pago, solamente por los usuarios autorizados.
  - Cargue de soportes que enriquecen el expediente coactivo como solicitudes de los contribuyentes, pruebas aportadas.
  - Generación masiva de actuaciones desde el sistema de información con sus números de documento, su formato y firma digitalizada.
  - El operador del Sistema de Información debe garantizar que la operación de todos los componentes del Sistema se pueda ejecutar desde el primer día de puesta en marcha de este.
- El sistema de información deberá con el fin de asegurar la integralidad de la información y la consolidación de un expediente único por contribuyente garantizar que en la operación y desarrollo de la instrumentalización del sistema no se utilicen herramientas ofimáticas (Word, Excel, etc.), todo proceso debe generarse automáticamente desde la plataforma tecnológica suministrada y los cambios, adiciones o modificaciones que se realicen sobre los expedientes deben tener trazabilidad.
- El sistema de información deberá garantizar que al finalizar la ejecución del contrato entregará al Departamento para conservar una instalación standalone del sistema que le permita hacer consultas futuras de la información y que sobre la misma mantendrá acuerdos de confidencialidad y reserva de datos.
- El sistema de información deberá garantizar el suministro y disposición logística, operativa y tecnológica para el desarrollo de sus actividades (Operativas, de soporte técnico y de apoyo al proceso de fiscalización).

- El sistema de información deberá cumplir con los lineamientos de imagen institucional y políticas de divulgación establecidas por la Gobernación de Cundinamarca.
- El sistema de información deberá garantizar la construcción de los soportes documentales asociados a la implementación del sistema de información (manuales, guías, formatos etc.) los cuales deberán cumplir con los requerimientos mínimos del sistema de gestión de calidad del Departamento.
- El sistema de información deberá garantizar la disposición permanente del personal de operación requerido, sujeto a las disposiciones establecidas en los ANS.
- El sistema de información deberá a través del personal técnico asignado, emitir análisis mensual de la liquidación generada y la facturación pagada comparada con la información contenida en el sistema de información, los operadores de recaudo bancarios definidos por el Departamento y la información obtenida por operaciones de control, validación de pagos y fiscalización.
- El sistema de información deberá permitir la revisión y rediseño de la factura generada o de los recibos de pago asociados al pago del impuesto sobre vehículos automotores, de tal forma que sea amigable y entendible al contribuyente, previa aprobación la Administración Tributaria Departamental, sin que esto implique costo adicional al ofertado.

2.2.1 Consideraciones especificas seguridad del subsistema de información subsistema impuesto sobre vehículos

- El sistema de información deberá proporcionar funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso al sistema de información, así como disponer de funciones que permitan personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles debe estar centralizada en el administrador que la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria de la Secretaría de Hacienda designe, bajo las autorizaciones expresas de supervisor designado al contrato, quien será el responsable de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.
- El sistema de información deberá contar con políticas de Passwords o claves de acceso que cumplan las políticas de seguridad de la información establecidas en el PETIC del departamento de Cundinamarca.
- El sistema de información deberá tener un módulo de seguridad que ofrezca a cada usuario únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil. Se valorará la existencia de una herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático, y desde la cual se permita visualizar el entorno de la aplicación bajo las condiciones definidas.
- El sistema de información deberá tener un módulo de seguridad que ofrezca funciones de verificación, así como mecanismos de validación, que permitan la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.
- El sistema de información deberá tener un módulo que dé cuenta del registro de todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir. Estas trazas deben poderse generar y permitir un control exhaustivo e integrado de las operaciones sobre el sistema.
- El sistema de información deberá permitir la realización de auditoría por campo en las estructuras que la Administración Tributaria del Departamento defina.
- El sistema de información dispondrá de un control de movimientos o bitácora para las operaciones, ofreciendo consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones

llevadas a cabo con base en múltiples criterios, permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente.

- El sistema de información deberá incorporar mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.
- El sistema de información deberá prevenir errores de procesamiento haciendo un uso adecuado de los recursos que ofrece el propio sistema, por medio de una adecuada gestión del soporte técnico y de los demás recursos solicitados para el aplicativo, así como el seguimiento y verificación de los códigos de errores se deberá asegurar de manera eficiente el adecuado acceso y los resultados de la operación.
- El sistema de información deberá prever condiciones óptimas de seguridad en todas las etapas del ajustes y nuevas funcionalidades en el sistema de información, así como realizar pruebas al principio, durante y al final sobre situaciones que pudieran reflejarse en riesgos permanente en la seguridad de la información.
- El sistema de información deberá disponer de una infraestructura de data center alterno de diferente proveedor al principal, con características similares al principal como contingencia de continuidad del negocio, en un posible evento que minimice los riesgos considerando el impacto potencial de diversas amenazas en la operación estrategia de seguridad física y lógica el cual protegerá el activo crítico de la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria.
- Implementación de una solución de Recuperación ante Desastres (Disaster Recovery - DR), Con el fin de garantizar la continuidad operativa y la disponibilidad de los servicios tecnológicos que soportan la misión de la Entidad, se requiere la implementación de una **solución integral de recuperación ante desastres (DR)**. Esta solución deberá permitir la **restauración oportuna y confiable de cualquiera de los servicios desplegados** en la infraestructura tecnológica de respaldo ofertada, en caso de presentarse eventos críticos o desastres que comprometan la operación normal de los sistemas.
- El sistema de información deberá integrarse con el sistema colocation propiedad de la Secretaría de Hacienda del Departamento, para realizar copias de la base de datos de vehículos automotores, como contingencia y minimización de riesgos ante posibles eventos adversos y como plan de recuperación de la información.
- El sistema de información deberá adquirir los certificados de seguridad SSL, necesarios para el sistema de información de apoyo a la liquidación de las rentas, que servirá para todas las integraciones necesarias y la seguridad para los contribuyentes.
- La operación del sistema de información estará sujeta al diligenciamiento y cumplimiento del acuerdo de confidencialidad y conocimiento y cumplimiento de los documentos de seguridad de la información.
- La operación del sistema de información estará sujeta a la aplicación del Manual de Seguridad de la Información y al Manual de Políticas y Procedimientos del Proceso de Seguridad de la Información adoptados por el departamento de Cundinamarca.
- El sistema de apoyo deberá contar con instrumentos para asegurar el ingreso confirmado de cada uno de los usuarios de la plataforma, para esto deberá implementar controles como el doble factor de autenticación, validación por huella dactilar o reconocimiento facial.
- Se debe implementar un protocolo para realizar la auditoria diaria a las transacciones realizadas en la plataforma, tales como novedades aprobadas, novedades negadas, (creación y modificacion de usuarios, etc., se deberá entregar un informe al supervisor del contrato sobre los hallazgos de esta auditoria cada vez que lo requiera.

- La operación del sistema de información estará sujeta a la validación y verificación, en los siguientes aspectos del ajustes y nuevas funcionalidades en el sistema de información:
  - Pruebas y entrenamiento.
  - Aseguramiento de la documentación.
  - Adecuada metodología de control de cambios.
  - Individualización de ambientes (QA y PRD) y funciones en cuanto a los controles de acceso a la misma de acuerdo al perfil de cada usuario, estos ambientes permitirán realizar pruebas antes de pasar a productivo que será autorizado por la parte técnica de la entidad.

2.2.2 Migración de la base de datos

El oferente debe contar con herramientas necesarias para recibir toda la información a migrar, del actual operador del Sistema de Información para las vigencias 2026 y anteriores, así como la información que se requiera integrar en el Sistema de Información con el cual ejecutará el contrato. En todo caso, la migración de información se realizará por fases dando prioridad a aquella que se requiere para la atención al público en cuanto a la liquidación del impuesto, para ello, la administración tiene contempladas las plantillas necesarias para la continuidad del negocio.

Ahora bien, se requiere dentro de las actividades a desarrollar por el contratista, adicionalmente, los siguientes servicios**:**

- Dentro de la plataforma tecnológica, la creación de un módulo que permita a la Secretaría de Hacienda – Dirección de Rentas y Gestión Tributaria, la revisión en línea y tiempo real de las novedades principales, matriculas, recaudo del impuesto, cruces de información y en general todo tramite que pueda ser consultado relacionado con el parque automotor existente en el departamento de Cundinamarca.
- Personal de apoyo para realizar labores que contribuyan al crecimiento de nuevos contribuyentes y matriculas en el Departamento.

Los términos de la migración se encuentran determinados en la consideración final de esta ficha técnica.

2.2.3 Mantenimientos de la base de datos actualizada

El sistema de información deberá ser 100% web, alineado con las políticas de MinTIC, integrando los tramites con el portal .GOV.CO, de tal forma que permita crear, actualizar y modificar la información de propietarios, vehículos, novedades de vehículos y contribuyentes, históricos de trámites, tablas base de liquidación expedidas por el Ministerio de Transporte, parametrización de los decretos departamentales y nacionales que afecten el impuesto sobre vehículos automotores; manteniendo actualizada la base de datos, permitiendo el control y fiscalización del tributo y garantizando un nivel eficaz de respuesta al contribuyente. De todas estas actualizaciones se debe registrar la respectiva auditoría en donde se indique quién, cuándo y desde qué máquina fueron realizados los cambios, validando los respectivos permisos para la realización de estas actividades de actualización.

2.2.4 Facturación del impuesto sobre vehículos automotores

El sistema de información deberá permitir generar las facturas de las vigencias en gestión de la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria del Departamento de manera automática de acuerdo a las parametrizaciones y normas dadas, en forma individual o en serie, como también tener la posibilidad de que el contribuyente realice la facturación de su impuesto vía Web y la impresión de la respectiva factura de la vigencia, la cual debe contar con código de barras teniendo en cuenta las fechas límites de pago con descuento y sin descuento según lo establezca el calendario tributario, esto con el fin de que si el contribuyente imprime la factura, tenga la opción de presentarla y pagarla hasta el último día límite de pago con descuento por pronto pago y sin descuento, evitando imprimir cada vez que se vence la fecha de pago. Se debe controlar que placas que no existan en la base de datos, **no** puedan realizar facturación del impuesto. La facturación del impuesto o el estado de cuenta del vehículo debe estar disponible con sólo la indicación de la placa del automotor, es decir, no se deben ingresar manualmente las características de cada vehículo, sino que la generación de facturación se debe realizar de forma automática con la información que reposa en la base de datos del Departamento.

2.2.5 Pago y recaudo del impuesto

El sistema de información deberá garantizar que, una vez efectuada la liquidación y facturación del impuesto sobre vehículos automotores, el contribuyente podrá imprimir la factura y presentarla para pagar de forma presencial en los bancos autorizados por la Secretaría de Hacienda para el recaudo del impuesto, de igual manera podrá realizar el pago por virtual - PSE a través de la pasarela de pagos que tenga dispuesta el banco recaudador. El contratista deberá contar con servicios webservice disponibles para el recaudo en oficinas bancarias, con el fin de garantizar la actualización en línea del sistema de información.

2.2.6 Identificación, control y liquidación de omisos

El sistema de información deberá garantizar la validación de los omisos de la vigencias en las que opere el contrato, y de vigencias para los cuales no se haya iniciado ningún proceso de cobro coactivo por parte de la Administración Tributaria Departamental, dando aplicación a lo establecido en el Estatuto de Rentas del Departamento y demás normas nacionales concordantes, apoyando también en la conformación digital y la organización lógica, de los expedientes asociados a contribuyentes omisos, de acuerdo con el proceso de gestión documental aprobado por el departamento de Cundinamarca. El Sistema de Información deberá generar las alertas necesarias con el fin de adelantar las llamadas de rigor en el procedimiento de ubicación de todos los contribuyentes omisos. Este proceso deberá incluir la continuidad de las acciones que se encuentren adelantadas según la migración inicial, observando el derecho fundamental al debido proceso de los contribuyentes.

2.2.7 Reportes e informes

El sistema de información deberá generar permanentemente informes, certificaciones, Informes Gerenciales como tableros de control y dashboard en el momento que se requiera y bajo las variables y parámetros de periodicidad a necesidad de la Administración Tributaria Departamental, los cuales deberán permitir conocer en tiempo real la cantidad de vehículos, tipo de vehículos, liquidación realizada, pagos efectuados, trámites realizados, por marcas de vehículos, operativos de campo, que servirán para tener el conocimiento en línea del comportamiento de impuesto a nivel gerencial, así

como los informes de pagos por bancos y los solicitados por la el supervisor designado al contrato, con las especificaciones propias del impuesto sobre vehículos automotores.

2.2.8 Consulta del estado tributario del vehículo vía web

El sistema de información deberá permitir realizar consultas del estado tributario de los vehículos vía web, tanto para los contribuyentes como a los funcionarios de la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria, las cuales deben proporcionar una interfaz amigable para el usuario que permita una fácil navegación y una acorde presentación a la imagen corporativa establecida por el Departamento, acoplándose al portal corporativo y observando los lineamientos de imagen corporativa y los estándares de la tecnología del producto IBM Websphere tecnología de la Gobernación administrada por la Secretaría de TIC y al portal de acuerdo a la arquitectura institucional de información del PETIC.

2.2.9 Administración y soporte técnico en sitio.

El sistema de información deberá permitir la administración de acceso al sistema, mediante la definición de usuarios autorizados, perfiles y registros inmodificables de las transacciones, fecha hora y usuario que las realiza, soporte técnico especializado que brinde un óptimo funcionamiento y que garantice una operación continua y permanente del servicio de liquidación, facturación, recaudo del impuesto sobre vehículos y delas actividades de control y fiscalización que de ellas se deriven, así como resolver en forma oportuna y eficiente todos los problemas de software que se presenten en el día a día, incluyendo actualizaciones por cambios de la normatividad vigente, sin costo adicional, y que permitan al Departamento satisfacer sus necesidades.

2.2.10 Consideraciones especiales

- **Confidencialidad de la información.** El manejo de la documentación e información relacionada con todo tipo de trámites, parque automotor, bases de datos y demás elementos contemplados en la ley se considera confidencial y objeto de reserva, por tanto, el contratista no podrá copiarla, reproducirla, difundirla o utilizarla con fin distinto al que figura en el objeto y obligaciones del servicio contratado.
- **Responsabilidad por Recursos.** El contratista deberá responder directamente por la actuación de sus delegados y en particular por los bienes a cargo del analista de soporte técnico en relación con los equipos cómputo e impresión y de todos aquellos recursos físicos puestos a su disposición para el cabal cumplimiento de las actividades desarrolladas.
- **Disponibilidad de recursos para el soporte.** La Secretaría de Hacienda suministrará como elementos necesarios para la ejecución del soporte técnico de Nivel 2, lo siguiente:

- Puesto de trabajo debidamente iluminado y ventilado, conformado por un escritorio y silla ergonómica, con alimentación eléctrica.
- Conexión a la red de datos de la entidad y conexión a internet.

2.2.11 Operación de dispositivos de auto consulta- kioscos digitales

El operador del sistema a través del personal técnico capacitado, asignado exclusivamente para cubrir los servicios ofertados, deberá garantizar la operación de los kioscos propiedad del

Departamento, en los cuales se encuentran los dispositivos de auto consulta ubicados de la siguiente manera:

- Kiosco municipio de Cáqueza (1)
- Kiosco municipio de Chía (1)
- Kiosco municipio de Funza (2)
- Kiosco municipio de Fusagasugá (1)
- Kiosco municipio de Pacho (1)
- Kiosco municipio de Ricaurte (1)
- Kiosco municipio de Sibaté (1)
- Kiosco municipio de Soacha (1)
- Kiosco municipio de Villeta (1)
- Kiosco municipio de Zipaquirá (1)
- Kiosco municipio de Madrid (1)
- Kiosco municipio de Mosquera (1)
- Kiosco municipio de Cota (1)
- Kiosco municipio de La Calera (1)
- Kiosco municipio de Cajicá (1)
- Kiosco municipio de Girardot (1)
- Secretaría de Tránsito y Movilidad Departamental - sede Bogotá CRA 30 (1)

2.2.12 Operación de los diez y ocho (18) kioscos digitales

El proponente deberá garantizar la operación desde el primer día de entrada en operación del Sistema y estar en la capacidad de ofrecer el servicio de apoyo a la liquidación, facturación del impuesto y orientación al contribuyente, en forma descentralizada en los diez y ocho (18) kioscos digitales, los costos de adecuación y entrada en funcionamiento correrán por cuenta del oferente, las disposiciones mínimas de funcionamiento se establecen a continuación:

- Operación en los puntos que indique el Departamento.
- Cubrir el costo del ttransporte en que se incurra para su movilización a los puntos que requiera el Departamento
- Insumos: El contratista deberá garantizar el suministro de estos insumos en las cantidades que se requieran para su debido funcionamiento.
    - Papelería.
    - Tóner.
    - Cualquiera que se requiera por mantenimiento del kiosco.
- Soporte del Kiosco:
    - Mantenimiento de los kioscos
    - Personal de operación de conformidad con lo establecido en los requerimientos de personal
    - La logística pertinente para la adecuada prestación del servicio con cobertura permanente en los horarios establecidos por la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria del Departamento.

- Para el servicio de los kioscos, en cuanto a monitoreo de la operación, el soporte técnico de los mismos, se requiere la asignación de un **líder de operación (**1 persona) que adelante las actividades de coordinación de toda la operación de kioscos y del servicio ofrecido y el monitoreo remoto de la operación diaria del kiosco y de **Operadores de Kiosco (**18 personas asignadas en los puntos de apoyo designados por la Administración Tributaria del Departamento), asumiendo la logística pertinente para la adecuada prestación del servicio.

- Para el servicio de los kioscos, el oferente deberá suministra como mínimo los siguientes equipos e insumos en un el kit de operación por Kiosco:
  - Mantenimiento preventivo y correctivo del computador y escáner portátiles asignado al kiosko.
  - Implementos de oficina (sillas, tableros, mesas, etc) y dispositivos necesarios para poder adecuar el sitio de trabajo.
  - Internet de banda ancha.
  - Elementos necesarios para el mantenimiento y soporte de los kioscos.

Los operadores de kiosko que se disponga deberán realizar las siguientes actividades:

- Asesorar al contribuyente en la utilización del equipo interactivo ubicado en el kiosco
- Apoyar al contribuyente para generar los formularios de pago para el impuesto sobre vehículos automotores
- Imprimir el estado de cuenta del vehículo que el contribuyente requiera
- Indicarle al contribuyente cual es la deuda que tiene ante el departamento de Cundinamarca y que debe hacer para subsanar esta deuda.
- Indicarle al contribuyente los pagos cargados y los procesos fiscales y coactivos que tiene el contribuyente y las posibilidades que tiene para subsanarlo, al igual que indicarle la importancia de estar al día con los impuestos.
- Tomar y actualizar datos de los contribuyentes si es necesario.
- Asesorar y generar la solicitud de novedades de matrícula inicial para los vehículos que deseen matricular en la sede designada, cargando la información de la factura, declaración de importación, tarjeta de propiedad, etc. Ayudando a alimentar la hoja de vida del vehículo.
- Asesorar y generar la solicitud de novedades de radicación de cuenta para los vehículos que trasladen su cuenta a la sede operativa designada en el departamento de Cundinamarca.
- Asesorar y generar la solicitud de novedad de actualización de datos del vehículo y del propietario para los contribuyentes o vehículos que actualicen la información del automotor o realicen traspasos de propiedad.
- Asesorar y generar la solicitud de novedades que actualicen la información del vehículo o del contribuyente como cambio de dirección, cambio de servicio o cualquiera que afecte la causación del impuesto.

<u>Nota: el servicio deberá cumplir como mínimo con las siguientes características:</u>

- Internet no dependiente de las instalaciones de la Gobernación, es decir el servicio de internet a los kisocos digitales lo debe proveer el contratista por medio de los modem incluidos en dichos kioscos.
- Conectividad con el sistema de información ofertado al Departamento.

2.2.13. Consolidación masiva del parque automotor y ubicabilidad

El proponente deberá garantizar que al inicio de la operación con la información que le sea entregada por parte del departamento de Cundinamarca, realice un proceso masivo de cruce de información, tanto del parque automotor con sus respectivas características, como de los propietarios actuales de este parque automotor y la ubicabilidad de estos propietarios, así como el departamento de Cundinamarca entrega su información tributaria, también hará entrega de bases de datos remitidas por entidades como el RUNT, DIAN, Registraduría Nacional del estado civil, etc. Ya que se cuenta con convenio con estas.

El oferente deberá disponer de toda la infraestructura tecnológica de servidores ya que se estima la siguiente cantidad de información a cruzar:
Parque automotor: 2.605.221
Contribuyentes personas naturales: 2.439.297
Contribuyentes personas jurídicas: 212.856
Total registros a cruzar para consolidar: 5.257.374

El oferente presentara el balance del cruce de información inicial para que los funcionarios autoricen cuales actualizaciones pueden hacerse de forma masiva y cuales manualmente mediante la solicitud y aprobación de novedades, esta actividad deberá completarse en el primer mes de ejecución del contrato.

2.3 Conformación de expedientes digitales para remisión a la Dirección de Ejecuciones Fiscales

El sistema de información deberá adelantar la conformación en medio digital de expedientes digitales que incluyan todos los documentos que se hayan expedido de la facturación del impuesto, sus constancias de remisión por medios de mensajería expresa, sus publicaciones en página web, certificaciones por campañas de pago oportuno y campañas de cobro previo al traslado de expediente a la Dirección de Ejecuciones Fiscales, y demás documentos que tengan como destino la conformación del expediente de los contribuyentes OMISOS-DEUDORES.

El oferente deberá disponer de los medios de almacenamiento de los archivos que conforman el expediente lógico de cada vehículo (contribuyente). De la misma manera, la administración y consulta de estos expedientes se deberá realizar a través de la plataforma dispuesta para la administración de la Renta. Los expedientes deberán estar consolidados y disponibles para Revisión de la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria, el día 30 de noviembre de cada vigencia en la que el contrato se encuentre en ejecución (o la fecha que defina el supervisor del contrato según la dinámica de recaudo en la vigencia revisada.).

Del proceso descrito en este ítem, se exige un cumplimiento pleno del 100% de efectividad en los resultados de las acciones de conformación digital de los expedientes para cada uno de los contribuyentes OMISOS y el cumplimiento de la obligación dentro del plazo establecido.

Labores efectuadas con personal del contratista los relacionados en **este** anexo técnico y los que el requiera en sus procesos back.

2.4 Actividades logísticas y operativas para realización de operativos de campo

2.4.1 Apoyo a la administración en aspectos logísticos.

El sistema de información deberá contar con un aplicativo que apoye a la Administración y al funcionario delegado para procesar la expedición y notificación en sitio, se debe disponer de la información necesaria en medio web, y de los medios de impresión requeridos por el funcionario de la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria en los operativos de campo, con apoyo de la Policía de Tránsito del Departamento, para inmovilizaciones requeridas sobre los vehículos automotores con más de dos (2) vigencias omisas.

Para esta actividad, que se cumplirá en los operativos de campo, el sistema debe permitir que el funcionario del Departamento a cargo del operativo cuente con la información necesaria para adelantar los procesos de inmovilización y pueda consultar e imprimir la factura del impuesto emitida por la Dirección de Rentas y Gestión tributaria y/o el recibo de pago emitido por la Dirección de Ejecuciones Fiscales.

Se hace estrictamente necesario que la información se encuentre en el Sistema de tal forma que los servidores del Departamento tengan disponibilidad total de la información sin importar en que instancia del proceso se encuentra cada vigencia.

2.4.2 Instrumentalización y disposición logística de operativos de campo

El sistema de información deberá disponer del apoyo necesario, así como de todos los bienes, elementos, instrumentos y servicios establecidos en este anexo técnico y de los estudios previos y de los pliegos de condiciones del proceso, así como los medios físicos necesarios para la realización de los sesenta (60) operativos de campo programados para la vigencia de ejecución del contrato.

La disposición de los bienes y servicios como los destinados a servicio del Departamento y sin propiedad, deberán cumplirse y estarán disponibles para las actividades, desde el principio del contrato con el fin de que se realicen simultáneamente para el Departamento, los operativos de campo durante la vigencia del contrato. El Departamento pagará estos Ítems al operador externo distribuyendo sus costos de acuerdo con la propuesta aprobada al oferente seleccionado, según el cumplimiento de los operativos realizados cada mes, para lo cual se dará verificación de su desarrollo por parte de la supervisión.

Del proceso descrito en este ítem, se exige un cumplimiento del 100% de efectividad en los apoyos a la Administración Tributaria Departamental en la realización de operativos de campo con el fin de localizar y notificar a los contribuyentes OMISOS, la detención legal de los vehículos y automotores con el apoyo de la Policía de Tránsito del Departamento, servicio que debe ser cumplido específicamente dentro del plazo establecido en plazo de ejecución del contrato y estar sujeto a cronograma acordado entre las partes para su ejecución.

El operador seleccionado debe disponer del recurso humano de conformidad con lo estipulado en la presente ficha técnica y disponer de infraestructura necesaria para llevar a cabo todas las fases de la instrumentalización del impuesto sobre vehículos automotores relacionadas en el presente documento, bajo su propia responsabilidad y riesgo.

En cumplimiento de esta actividad el contratista debe proveer elementos como bienes, insumos, servicios y equipos. Las especificaciones de bienes y disposición de servicios constarán en el anexo técnico del documento de estudios previos, así:

BIENES MÍNIMOS PARA LA REALIZACIÓN DE OPERATIVOS DE CAMPO	
Elementos	Cantidad
Carpas cerradas de estación de carretera	4
Conos de señalización de carretera	20
Banderines, raquetas, linternas de carretera	30
Chaquetas reflectivas de protección	10
Mesas plásticas de trabajo	4
Sillas plásticas de trabajo	10
Equipos portátiles de computo	4
Cámaras fotográficas con filmadora	4
Impresoras laser	2
Planta eléctrica de energía portátil 12Kvts.	1
Modem de internet inalámbrico	2
Botiquín de primeros auxilios	1
Extintores multipropósito (10 Libras)	2

Los elementos de la lista anterior son los mínimos que el oferente deberá suministrar, con el fin de ponerlos a disposición de la Administración Tributaria Departamental para los efectos de la ejecución de los operativos de campo adelantados dentro del contrato.

Los anteriores insumos deben ser provistos por el oferente y deberán estar disponibles para los operativos, como parte del cumplimiento de su obligación de instrumentalización de las acciones de control y cobro del impuesto.

En cada actividad de campo realizada se verificará el inventario de insumos entregados y se pondrán a disposición del funcionario coordinador designado por parte de la Administración Tributaria Departamental.

En cada uno de los operativos de campo, el oferente deberá proveer una serie de servicios, sin los cuales el operativo no tendrá efecto, Los servicios mínimos requeridos para la realización de operativos se listan a continuación:

SERVICIOS REQUERIDOS PARA LA REALIZACIÓN DE CADA UNO DE LOS OPERATIVOS DE CAMPO	
Servicios	Cantidad
Servicio de Transporte de los elementos al sitio	1
Servicio de acceso a internet remoto	3
Servicio telefonía celular	3

El oferente deberá considerar la realización de sesenta (60) operativos y proveer los servicios necesarios para garantizar la realización del operativo de campo estipulado.

En el caso del personal disponible, este es parte de la ejecución del contrato como apoyo general del operador, dada la importancia de su participación en el montaje e implementación del operativo de campo, pero especialmente en la participación del componente de sistemas de información en la actividad.

2.5 Requisitos relativos a integraciones del sistema de información del subsistema impuesto sobre vehículos automotores.

El sistema de información presentado por los oferentes deberá garantizar como mínimo las integraciones descritas a continuación, cuando el sistema de apoyo externo permita estas integraciones:

Conexión con sistema RUNT	Permitir la interconexión con el Sistema RUNT administrado por el Ministerio de Trasporte mediante la generación de archivo plano y/o Webservices para conexión al sistema de acuerdo con los lineamientos establecidos por el MinTIC en el marco de los servicios Ciudadano-digitales y el operador de la plataforma.
	Garantizar el acceso y exportación de datos de la base del Sistema RUNT y la interoperabilidad y análisis de los datos contenidos en dicho sistema a través de los medios y soluciones tecnológicas permitidas por los administradores de dicho sistema de información.
	Integración con la plataforma RUNT enviando y recibiendo información vía Webservices.
Conexión con sistemas de información de Organismos de Transito	Permitir la interconexión con Sistemas de Información de los organismos de tránsito adscritos y no adscritos al Departamento, mediante la generación de archivo plano y/o Webservices para conexión al sistema de acuerdo con los lineamientos establecidos por el MinTIC en el marco de los servicios Ciudadano-digitales.
	Garantizar el acceso y exportación de datos de la base de los organismos de tránsito adscritos y no adscritos al Departamento y la interoperabilidad y análisis de los datos contenidos en dicho sistema a través de los medios y soluciones tecnológicas permitidas por los administradores de dicho sistema de información.
Conexión con sistemas bancarios de recaudo	Permitir la interconexión con los Sistemas bancarios aprobados por el Departamento para realizar el recaudo por concepto de impuesto sobre vehículos mediante la generación de archivo plano y Webservices para conexión al sistema de acuerdo con los lineamientos establecidos las diferentes entidades bancarias.
	Recibir y enviar información vía Webservices con los Bancos autorizados para el recaudo.
	Realizar análisis de Información de carácter bancario reportada, comparada con las liquidaciones generadas en el sistema de información

Conexión con sistemas de información de la Gobernación de Cundinamarca	Recibir o transmitir información con el sistema de gestión documental del Departamento, si es el caso.
	Soporte 7x24X365, actualizaciones al sistema, ajustes a los cambios acorde con cambios de Ley (orden nacional o local), sin costos adicionales para el Departamento.
	Recibir o transmitir información con los ERP de la gobernación de Cundinamarca, de los contribuyentes o entidad territorial que se requieran (vía Webservices o archivo plano)
Conexión con sistemas de información externos	Permitir conexión con interfaces contables de Contribuyentes u Organismos de Transito (aplicable en procesos de fiscalización)
	Permitir conexión con interfaces contables de terceros asociados a la cadena de distribución de los productos sujetos a los tributos administrados. (aplicable en procesos de fiscalización)

2.6 Canales de atención al contribuyente del sistema de información subsistema de información de apoyo para la administración y control del impuesto sobre vehículos

La propuesta de sistema de información deberá garantizar canales de atención y orientación exclusivos para los contribuyentes de las rentas administradas a través del subsistema, asociadas al cumplimiento de las políticas de atención establecidas por la Administración Tributaria del Departamento, las características técnicas de los canales requeridos se describen a continuación:

Call Center	El sistema de información garantizara al menos una línea telefónica con destinación exclusiva, orientada a brindar atención e información inmediata sobre el funcionamiento del sistema de información y el proceso liquidación, facturación y pago del tributo, el aplicativo debe ser operativo de manera continua e ininterrumpida en los horarios de atención establecidos por la Administración Tributaria del Departamento, el operador del sistema debe garantizar el registro y reporte mensual de atenciones y consultas realizadas y la resolución de estas de acuerdo con su nivel de gestión.

Los canales de atención requeridos estarán sujetos las políticas de Atención al Contribuyente y al proceso de seguimiento y control establecidos por la Administración Tributaria del Departamento, sujetos a los ANS establecidos en este documento.

2.7. Personal mínimo requerido asociado a la operación del sistema de información subsistema impuesto sobre vehículos

El oferente del sistema de información deberá garantizar un mínimo de personal para la operación del sistema de información y la ejecución de las actividades asociadas al uso de la plataforma por parte de la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria del Departamento, el personal designado estará sujeto a la revisión de perfiles y experiencia requerida y por tanto a la aceptación de la Administración Tributaria Departamental, el personal a suministrar deberá estar debidamente identificado (carnet), estableciendo su rol en la ejecución de operaciones.

El personal requerido para la operación del sistema de información tendrá dedicación exclusiva a las operaciones adelantadas en el departamento de Cundinamarca y deberá cumplir con las características técnicas y cantidades que se enuncian a continuación:

Rol	Cantidad	Dedicación	DETALLE	PERFIL
Coordinador Kiosco	1	Disponibilidad en la sede del contratista para mantener la operación técnica de los servicios	Persona encargada de adelantar las actividades de coordinación de toda la operación de kioscos y del servicio ofrecido y el monitoreo de la operación diaria del Kiosco	**Mínimo:** Técnico y/o tecnólogo en áreas de logística, ingenierías administrativas, administración o profesionales afines. Maestría en áreas de informática **Experiencia mínima:** dos (2) años en procesos de atención al usuario y manejo de herramientas ofimáticas.
Operadores de Kiosko	18	100% de disponibilidad	Kioscos de apoyo a la atención al contribuyente en diferentes sitios del Departamento (soporte en la operación, atención al usuario, liquidación, y demás actividades operativas que se requieran de acuerdo con la necesidad de la Administración)	**Mínimo:** Bachiller y/o técnico. **Experiencia mínima:** un (1) año en procesos de atención al usuario y manejo de herramientas ofimáticas.
Operadores de Plataforma	15	100% de disponibilidad 5 plazas presenciales o según destine la Gobernación 10 plazas remotas (ubicación remota en donde disponga el oferente, en caso de necesidad se requerirá la asistencia presencial) La configuración de personal en sitio depende del espacio asignado en Gobernación para este fin (los demás serán remotos) con disponibilidad de presencia cuando la Gobernación habilite espacio.	Apoyo a las diferentes áreas de la secretaria de hacienda relacionada con el impuesto de vehículos (atención al contribuyente, ejecuciones fiscales, dirección de rentas o subdirección de atención al contribuyente)	**Mínimo:** Técnico y/o tecnólogo, en áreas de logística, ingenierías administrativas, Administración, o profesiones afines. **Experiencia mínima:** dos (2) años en procesos de atención al usuario y manejo de herramientas ofimáticas.
Analistas de Recurso	3	100% de disponibilidad, plazas remotas (ubicación remota en donde disponga el oferente, en caso de contingencia se requerirá presencial)	Análisis de requerimientos jurídicos en la operación, atención al usuario, liquidación, canales de atención, y demás actividades operativas y que se requieran de acuerdo con la necesidad de la Administración.	**Mínimo:** profesional en Derecho, administración financiera y/o empresas, contador, ingeniero industrial. **Experiencia mínima:** Un (1) año seis (6) meses en procesos jurídicos asociados al tributo.

Líder de soporte	2	100 % de disponibilidad	Liderar el soporte del sistema de información, generación de información de análisis de actividades operativas, informes de gestión y operación de acuerdo con periodicidad de reporte acordado.	**Mínimo:** Técnico y/o tecnólogo, en administración, sistemas informáticos, bases de datos o afines. **Experiencia mínima:** tres (3) años en sistemas de información asociados al impuesto sobre vehículos.

2.7 Operación, control y seguimiento sobre facturas y pagos presentados por los contribuyentes.

El oferente deberá garantizar que a partir de la puesta en marcha del sistema de información, la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria realizará la validación automática de los valores de las facturas y recibos pagados por los contribuyentes y las cruzara con los reportes liquidación y de operaciones relacionadas con acuerdos de pago y que a partir de esta información se podrán consolidar expedientes para determinar la apertura de procesos por elusión, evasión, menores valores pagados, inexactitud en la liquidación y extemporaneidad, para los cuales no se haya iniciado ningún proceso, dando aplicación a lo establecido en Estatuto de Rentas del Departamento y las normas nacionales vigentes, el oferente del sistema de información garantizara la interoperabilidad del sistema de información con sistemas externos, y brindará apoyo técnico y operativo en la realización cruces de información, conformación y organización digital de los expedientes generados sobre las desviaciones identificadas.

El proveedor del sistema de información deberá garantizar que el 100% de las actuaciones comerciales y operaciones asociadas a la administración de la renta asociada al subsistema, tendrán trazabilidad completa y permitirán adelantar acciones de conformación digital de los expedientes y trasferencia de información a otros sistemas de información para adelantar procesos de control y fiscalización, actos de determinación oficial y demás actos administrativos asociados que se generen desde el momento de puesta en servicio del sistema de información y sobre los datos contenidos en la base de datos correspondiente a vigencias anteriores.

Las labores anteriores serán efectuadas con el personal del contratista relacionados en este anexo técnico y los que el requiera en sus procesos backoffice.

2.8 Soporte técnicos tecnológicos, operativos e insumos necesarios para la generación de la facturación del impuesto sobre vehículos automotores.

Para la realización de este punto deben tenerse en cuenta aspectos como los siguientes:

- Creación de Hoja de Vida del vehículo y del contribuyente.
- Verificación y actualización de información mediante la solicitud y autorización de novedades que afectan directamente las características del vehículo lo que influye en su re parametrización contra las tablas de avalúos del ministerio de transporte.
- Administración de las Tablas del Ministerio que implica la parametrización de los avalúos mediante el cargue de resoluciones parciales y reavalúos uno a uno generados por el ministerio
- Proceso de liquidación del impuesto posterior a la aplicación de novedades.
- Reliquidación con base en circunstancias normativas especiales, descuento por pronto pago, o pago sin descuento hasta la fecha límite de pago y generación de intereses de mora.

- Disposición en la web del liquidador para que el contribuyente pueda realizar la generación de su factura 100% en línea.
- Consolidación y publicación de las facturas en página web de la Gobernación de Cundinamarca.
- Conformación del archivo digital del título ejecutivo, que contenga todos los documentos de determinación y pruebas de notificación para adelantar los procesos de cobro coactivo vigencias 2025: Constancia de publicación de las facturas, constancia de ejecutoria, prueba de envío por correo si aplica, recurso si aplica, gestiones de cobro persuasivo.
- Depuración y actualización de la base de datos y ubicabilidad de los contribuyentes del impuesto sobre vehículos con la integración y cruce de diferentes bases de datos como SIFIN, RUNT, Registraduría Nacional del Estado Civil, Organismos de Tránsito, entre otras.

Las labores anteriores serán efectuadas con el personal del contratista relacionados en este anexo técnico y los que él requiera en sus procesos backoffice.

2.9 Disposición de Infraestructura tecnológica de Contact Center para realizar campañas de pago oportuno y/o cobro persuasivo.

Para la realización de este punto se deben realizar las siguientes actividades por parte del contratista:

- Realización de cobro persuasivo mediante el envío de mensajes de WhatsApp personalizados a los celulares de los contribuyentes del departamento que cuenten con esta aplicación instalada en sus dispositivos móviles.
- Realización de cobro persuasivo mediante la realización de llamadas telefónicas personalizadas a los números de teléfono de los contribuyentes del departamento que presenten deuda.
- Realización de cobro persuasivo mediante la realización de llamadas telefónicas masivas con mensajes pregrabados.
- Realización de cobro persuasivo mediante el envío de correos electrónicos personalizados de los contribuyentes que tengan registrado este dato en su hoja de vida ante el departamento.
- Envío de facturas para pago del impuesto de la vigencia 2026 al correo de los contribuyentes que tengan registrado este dato en su hoja de vida ante el departamento.
- Realización de cobro persuasivo mediante el envío de mensajes de texto masivos a los números de celular de los contribuyentes del departamento.

Las labores anteriores serán efectuadas con el personal del contratista relacionados en este anexo técnico y los que él requiera en sus procesos backoffice.

3. DISPOSICIONES COMUNES PARA PRESTAR SERVICIOS DE APOYO INTEGRAL PARA LA ADMNISTRACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE VEHÍCULOS AUTOMOTORES, EL IMPUESTO AL CONSUMO DE CERVEZAS, LICORES, VINOS Y APERITIVOS, TABACO ELABORADO Y EL EJERCICIO DEL MONOPOLIO SOBRE LICORES DESTILADOS Y ALCOHOL POTABLE, A CARGO DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

3.1 Propiedad intelectual del sistema de información

El sistema de información deberá contar con los correspondientes certificados de derechos de autor y/o propiedad intelectual del software.

3.2 Seguridad del sistema de información

El sistema de información deberá contar con un conjunto de medidas y técnicas para controlar y salvaguardar todos los datos que se manejan dentro Dirección de Rentas y Gestión Tributaria del Departamento y las entidades e instituciones que interactúen con el mismo, de acuerdo con los parámetros mínimos de seguridad informática y de la información establecidos en la Norma Técnica Colombiana ISO-IEC 27001:2013, de igual manera el oferente deberá garantizar como mínimo los siguientes aspectos técnicos relacionados con los controles de acceso al sistema.

Controles de Acceso	El sistema de información debe proporcionar funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso al sistema de información, la administración de los perfiles debe estar centralizada en los administradores que la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria designe de manera general o para cada uno de los módulos que constituyan el sistema de información bajo las autorizaciones emitidas por la dirección de Rentas, el administrador o administradores delegados serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.
	El sistema de información deberá permitir la administración de perfiles por parte del personal administrativo de la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria del Departamento generando perfiles de administración no ligados a conocimientos de programación informática y abiertos a personal con orientación profesional administrativa que permita visualizar el entorno de la aplicación bajo condiciones definidas acordadas con el oferente del sistema.
	Definición de características por perfil de usuario, acceso y definición de funciones y acciones permitidas asociadas a cada perfil.
	Disponer de funciones de verificación, así como mecanismos de validación, que permitan la desactivación de usuarios y contraseñas ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación o por desvinculación del proceso de apoyo al Sistema de Información.
	Registro y reporte de todos los movimientos realizados por cada usuario asignado, especificando fecha, transacción, cambios realizados, tiempo de permanencia en el sistema, intentos de acceso infructuosos e información consultada. Estas trazas deben poderse generar y permitir un control exhaustivo e integrado de las operaciones sobre el sistema.
	Se deben prever condiciones óptimas de seguridad en todas las de los ajustes, se deben a su vez realizar pruebas al principio, durante y al final sobre situaciones que pudieran reflejarse en riesgos permanente en la seguridad de la información.
	El sistema debe garantizar el registro y reporte de control de cambios tanto en la información relacionada con los contribuyentes, como en los documentos generados a través del sistema de información, permitiendo realizar trazabilidad sobre los cambios efectuados definiendo fecha, cambio y usuario utilizado para ejecutar los mismos.
	Los documentos generados por el sistema deben cumplir las disposiciones de aseguramiento de la documentación y lineamientos de gestión documental establecidos por la Gobernación de Cundinamarca.

	La aplicación deberá incorporar mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.

3.3 Acceso al sistema de información en aplicativo vía web

El sistema de información deberá contar con acceso a través de Aplicativo vía WEB, el cual deberá garantizar como mínimo los siguientes aspectos técnicos:

- Proporcionar una interfaz amigable para el usuario interno y externo, la cual permita una fácil navegación e interacción con los módulos que lo conformen.
- Mantener una presentación ajustada a los lineamientos establecidos para manejo de imagen corporativa establecida por el departamento de Cundinamarca y a los lineamientos asociados a GOV.CO.
- Garantizar que el ingreso al sistema de información se realice de manera exclusiva a través de la Sede Electrónica del Departamento de Cundinamarca, todas las aplicaciones del sistema deben ser cumplir con los requerimientos establecidos en las Resoluciones 1519 y 2893 de 2020 emitidas por el MinTIC.
- Cumplir los estándares de la tecnología del producto HCL DIGITAL EXPERIENCE.
- Mantener un portal de acuerdo con la Arquitectura Institucional de Información del PETIC.
- Diseño y desarrollo de servicios de interoperabilidad dentro de la plataforma X-ROAD.

3.4 Migración de información

Impuesto al consumo y monopolio de licores destilados y monopolios sobre alcohol potable

- En cuanto a la migración de las bases de datos de empresas, producto, movimientos y operación en los puntos remotos, el tiempo establecido es de tres (03) días calendario posterior a la adjudicación y perfeccionamiento del contrato.
- Puesta en funcionamiento del sistema (cargue de toda la información histórica) y todos sus módulos parametrizados, el tiempo establecido es de cinco (05) días calendario posteriores a la adjudicación y perfeccionamiento del contrato.

Impuesto vehículos:

- En cuanto a la migración de las bases de datos de parque automotor, contribuyentes, declaraciones y operación de todo el personal requerido, el tiempo establecido es de tres (03) días calendario posterior a la adjudicación y perfeccionamiento del contrato.
- Puesta en funcionamiento del sistema (cargue de toda la información histórica) y todos sus módulos parametrizados, será de cinco (05) días calendario posterior a la adjudicación y perfeccionamiento del contrato.

Nota:
Es responsabilidad del operador la administración, manejo y confidencialidad de las bases de datos, así como la veracidad, calidad y actualización permanente de las mismas, en relación con el impuesto al consumo y rentas derivadas del ejercicio del monopolio de licores destilados y monopolios sobre alcohol potable y el impuesto sobre vehículos automotores. De igual forma, dicha Data debe cumplir con los estándares de seguridad de la información establecidos en la norma ISO

IEC 27001:2022. Con el firme propósito de garantizar a la Administración Departamental la correcta ubicabilidad de sus contribuyentes.

La Secretaría de Hacienda creará un comité técnico interdisciplinario con el propósito de avalar y aprobar todos los ajustes a implementar en el sistema de información.

3.5 Soporte técnico del sistema de información

El sistema de información deberá garantizar soporte técnico especializado que brinde un óptimo funcionamiento del sistema de información, operación continua y permanente de todos los módulos que conformen el sistema y garantizar la operación continua de los módulos orientados a la declaración, liquidación, recaudo y fiscalización de las rentas.

El soporte de nivel 2 y 3 se encargará de resolver en forma oportuna y eficiente todos los problemas de software que se presenten en la operación, incluyendo actualizaciones por cambios de ley y nuevos desarrollos sin costo adicional, que le permitan al Departamento estar acorde a las necesidades de declaración, liquidación, recaudo y control fiscal de las rentas administradas.

Nivel	Actividades	Alcance
Soporte Nivel 1	Se realizará directamente por los funcionarios designados por la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria, el cual debe ser capacitado y entrenado por el operador seleccionado para operar el aplicativo.	Información del estado de declaración, liquidación y recaudo, asignación de perfiles y usuarios, canalización de solicitudes de requerimientos de información, gestión de novedades de información, generación de reportes básicos.
Soporte Nivel 2	Se realizará directamente por el contratista a través de un analista de soporte técnico orientado a la operación y funcionamiento del aplicativo, este soporte deberá ser brindado en forma directa de manera presencial o remota de acuerdo a la tipología de requerimiento, el tiempo de respuesta ante la solicitud presentada debe ser inmediato en los horarios de atención al contribuyente establecidos por la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria del Departamento y no superior a 8 horas fuera de los días y horarios establecidos para atención al contribuyente, la priorización de atención y resolución se establecerá de acuerdo con la naturaleza del problema o requerimiento específico observando lo establecido en los Acuerdo Nivel de Servicio que se establezcan.	Validación funcionamiento plataforma, error en cálculos, estado solicitudes de declaración, liquidación y recaudo, ajustes en los formatos generados en el sistema, generación de reportes requeridos por la supervisión delegada al contrato.
Soporte Nivel 3	Para los ajustes que requiera el aplicativo en función del alcance descrito en el presente documento, el contratista deberá disponer de su operación para garantizar la ejecución de los requerimientos iniciales del sistema para ajustes de la plataforma ante nuevas solicitudes, bajo el ambiente del nivel 3 de soporte. Este soporte, corresponde a aquellas actividades relacionadas con el funcionamiento del sistema de información y/o que impliquen necesariamente ajustes por requerimiento específico y nuevos desarrollos por innovación tecnológica o inclusión de nuevas disposiciones de orden departamental o	Solicitud de nuevos desarrollos, requerimientos generados por entes de control, informes de gestión y operación, actualización normativa.

	nacional, para ello el personal designado por el operador deberá corresponder a un profesional en sistemas de información dedicado de manera exclusiva al requerimiento, el tiempo de atención corresponderá a los Acuerdos Nivel de Servicio que se establezcan.	

3.6 Acuerdos de nivel de servicio

El proveedor del sistema de información deberá garantizar tiempos mínimos de repuesta ante las solicitudes emitidas por la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria, la priorización de solicitudes y el tiempo mínimo de respuesta se especifican a continuación.

a. Disponibilidad

El proveedor del sistema de información se compromete a garantizar que los componentes del servicio destinados a cada una de las tareas tendrán asociada una disponibilidad de acuerdo con la siguiente tabla:

Componente	% de disponibilidad mínimo	Horario del servicio
Plataforma tecnológica	99,9%	7 x 24 x 365
Migración	99%	N/A
Personal de apoyo	99%	Contra requerimiento
Soporte a usuario final	99,5%	5 x 8 x 365

b. Continuidad

El proveedor del sistema de información se compromete a restablecer el sistema de información a los niveles de servicio ofertados, ante la materialización de una contingencia grave en un plazo no superior a 48 horas desde el momento del incidente o siniestro.

c. Capacidad

El proveedor del sistema de información se compromete a gestionar la capacidad de los servicios prestados al departamento de Cundinamarca de acuerdo con sus necesidades. En cualquier caso, el aumento de recursos para la prestación del servicio estará siempre sujeto a autorización expresa de la supervisión asignada al contrato. Con el fin de garantizar unos niveles de servicio adecuados la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria del Departamento, cliente directo del Sistema de Información ofertado, deberá informar al PROVEEDOR de posibles picos relativos al uso de recursos derivados de su actividad empresarial. Dicha notificación deberá realizarse como mínimo con 48 Horas de anticipación.

d. Gestión de incidentes y peticiones del servicio

El proveedor del sistema de información deberá garantizar tiempos mínimos de repuesta ante las solicitudes emitidas por la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria, la priorización de solicitudes y el tiempo mínimo de respuesta se especifican a continuación.

CARÁCTER DE LA SOLICITUD	COMPLEJIDAD DEL INCIDENTE O REQUERIMIENTO	TIEMPO MAXIMO DE RESOLUCION DE INCIDENTES O REQUERIMIENTOS
Prioritaria: Solicitud emitida ante incidente que paralice, impida u obstaculice parcial o totalmente la operación a través del Sistema de Información, en cualquiera de los módulos con los que interactúen directamente los contribuyentes, los equipos de trabajo de la Subdirección Atención al Contribuyente y la Subdirección de Fiscalización o Entidades externas autorizadas por la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria del Departamento.	Definición dentro de las dos (2) horas siguientes a la ocurrencia del incidente, teniendo en cuenta este tiempo para el diagnóstico inicial, la definición de la complejidad del incidente y la propuesta de acciones de corrección y/o prevenciones necesarias para eliminarlo o minimizar la afectación en la operación del Sistema. La complejidad de los incidentes se definirá en la siguiente escala: **Baja:** El incidente no detiene la operación, la solución al mismo corresponde a acciones de nivel de servicio 2. **Media:** El incidente detiene de manera parcial la operación de uno o varios módulos del sistema, la solución al mismo corresponde a acciones de nivel de servicio 2. **Alta:** El incidente detiene la operación completa del sistema, la solución al mismo corresponde a acciones de nivel de servicio 3.	• Hasta doce (12) horas para implementación de soluciones ante incidentes de complejidad Baja • Hasta veinticuatro (24) horas para implementación de soluciones ante incidentes de complejidad media. • Hasta cuarenta y ocho (48) horas para implementación de soluciones ante incidentes de complejidad Alta.
De Parametrización: Solicitud emitida para realizar ajustes y/o adecuaciones correspondientes a imagen institucional, contenido de textos, logos, márgenes, mensajes, tamaños de fuentes, forma de emisión de documentos y todos aquellos ajustes y/o parametrizaciones de la operación a través del Sistema de Información, en cualquiera de los módulos con los que interactúen directamente los contribuyentes, los equipos de trabajo de la Subdirección Atención al Contribuyente y la Subdirección de Fiscalización o Entidades externas autorizadas por la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria del Departamento.	Definición dentro de las Ocho (8) horas siguientes a la comunicación del requerimiento de parametrización, teniendo en cuenta este tiempo para la definición de parametrización requerida y la propuesta de acciones de corrección y/o ajuste necesario. La complejidad de los requerimientos de parametrización será considerada como: **Baja** si los requerimientos de parametrización no detienen la operación y la solución a los mismos corresponde a acciones de nivel de servicio 2. **Media:** si los requerimientos de parametrización detienen de manera parcial la operación de uno o varios módulos del sistema y la solución al mismo corresponde a acciones de nivel de servicio 2.	• Hasta doce (12) horas para implementación de parametrización de complejidad Baja • Hasta veinticuatro (24) horas para implementación de parametrización de complejidad media. • Hasta cuarenta y ocho (48) horas para implementación de parametrización de complejidad Alta o por acuerdo dentro de la versión siguiente programada

CARÁCTER DE LA SOLICITUD	COMPLEJIDAD DEL INCIDENTE O REQUERIMIENTO	TIEMPO MAXIMO DE RESOLUCION DE INCIDENTES O REQUERIMIENTOS
	Alta: si los requerimientos de parametrización detienen la operación completa del sistema y la solución al mismo corresponde a acciones de nivel de servicio 3.	
De ajustes: Solicitud emitida ante la manifestación de una idea, necesidad o propuesta para mejorar el servicio o la gestión del Sistema de Información, a través de estas solicitudes se atenderán las sugerencias para analizar los procedimientos internos de sistema y mejorar los trámites y servicios prestados a través de este.	Definición dentro de las Cuarenta y Ocho (48) horas siguientes a la comunicación del requerimiento propuesto, teniendo en cuenta este tiempo para la definición de parametrización requerida y la propuesta de acciones de corrección y/o ajuste necesario. La aceptación de las propuestas y la validación de desarrollos nuevos estará sujeta a la aprobación por parte de la Supervisión delegada al contrato del operador y a la aceptación técnica de la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria de la Gobernación de Cundinamarca	Atención dentro de la versión siguiente programada, o por acuerdo con un tiempo de implementación diferente.

Los tiempos de respuesta en los que el operador deberá garantizar la atención y resolución de solicitudes están dados en unidades de tiempo y no corresponden a horarios habilitados para atención al público y/ o uso del Sistema de Información por parte de los contribuyentes o equipos de trabajo de la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria del Departamento, los tiempos de trabajo para resolución de incidentes y/o solicitudes deberán ser considerados por el operador de manera independiente.

La emisión de solicitudes y la correspondiente respuesta a las misma por parte del operador deberá ser consignada través de correo electrónico institucional, orden de servicio y/o acta suscrita entre las partes, dejando evidencia de la solicitud, las acciones técnicas y los tiempos de respuesta dados a las mismas, el personal de soporte técnico por parte del contratista será responsable de dejar constancia de estas actuaciones y de enviar los correspondiente soportes a la supervisión delegada al contrato por parte de la Secretaría de Hacienda del Departamento.

Ventanas de mantenimiento tecnológico en tiempos muertos

El proveedor del sistema de información para asegurar la disponibilidad y el correcto funcionamiento del sistema debe establecer ventanas de mantenimiento tecnológico en el contrato, estas ventanas se programarán en tiempos muertos, de baja actividad o tráfico, para minimizar el impacto en los usuarios.

El proveedor se compromete a realizar las siguientes tareas durante las ventanas de mantenimiento:

- Actualización de software y hardware.
- Aplicación de parches de seguridad.
- Realización de pruebas y análisis.
- Corrección de errores.

- El proveedor notificará al cliente con antelación suficiente la fecha y hora de las ventanas de mantenimiento, así como la duración estimada de las mismas.

En caso de que se requiera un mantenimiento no programado, el proveedor implementará contingencias para realizarlo en el menor tiempo posible y con el menor impacto en los servicios asociados a los contribuyentes.

Se exceptúan de lo anterior las situaciones de emergencia, en las que el proveedor podrá realizar el mantenimiento sin previo aviso.

La Administración Tributaria del Departamento podrá solicitar al proveedor la realización de mantenimientos extraordinarios fuera de las ventanas de mantenimiento programadas.

El proveedor se compromete a mantener a la Administración Tributaria del Departamento informada del estado del mantenimiento y a comunicarle cualquier incidencia que pueda surgir.

En cualquier caso, se mantendrán los ANS establecidos en el presente documento.

e. Seguimiento del Servicio

Todas las tareas descritas en el apartado Acuerdos de Nivel de Servicio, dispondrán de monitorización que permita un seguimiento en tiempo real del grado de cumplimiento de los niveles de servicio. Por otra parte, el proveedor deberá proporcionar a la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria del Departamento informes mensuales que indicarán el rendimiento de los niveles de servicio. Este informe se pondrá a disposición de la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria durante la primera semana de cada mes y estará sujeto a revisión y aprobación por parte de esta.

f. penalizaciones por incumplimiento

Todas las desviaciones a la baja en el nivel de cumplimiento del servicio estarán asociadas a una compensación por parte del proveedor en favor de la Secretaría de Hacienda del Departamento.

La notificación de incumplimientos estará cargo de los equipos de trabajo asociados a la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria del Departamento, equipos que deberán reportar a la supervisión delegada al contrato los incumplimientos evidenciados, estableciendo evidencias, tasación de incumplimientos y sanciones aplicables en concordancia de los ANS, de tal manera que puedan ser presentados a consideración del Comité Técnico Operativo designado para seguimiento del Contrato, esta instancia asumirá entre otras actividades, el análisis, seguimiento y trámite de los reportes de incumplimiento y adelantara las correspondientes acciones administrativas y judiciales.

Para establecer la compensación se definen dos niveles de incumplimiento: leve y grave, asociados a incumplimientos específicos descritos a continuación

Incumplimiento	Desviación Leve	Desviación Grave
Sistema de información fuera de servicio o con servicio no	Tiempo fuera de servicio o no conforme menor a 1 hora.	Tiempo fuera de servicio o no conforme mayor a 1 hora.

Incumplimiento	Desviación Leve	Desviación Grave
conforme a especificaciones requeridas de forma parcial o total		
Tiempo de resolución de incidentes o requerimientos fuera de los ANS	Tiempo de resolución entre 1 y 8 horas mayor al ofertado	Tiempo de resolución mayor a 8 horas del tiempo ofertado
% de disponibilidad en cualquier componente de apoyo gerencial, logístico, de gestión o de funcionamiento inferior al requerido.	Menor o igual al 5% del porcentaje ofertado	Mayor al 5% del porcentaje ofertado

Siempre que los niveles de servicio no sean cumplidos por el oferente, este deberá compensar la Secretaría de Hacienda del Departamento. Las compensaciones por incumplimiento del servicio quedan recogidas a continuación.

Incumplimiento	Penalización por Desviación Leve	Penalización por Desviación Grave
Sistema de información fuera de servicio o con servicio no conforme a especificaciones requeridas de forma parcial o total	5% de descuento sobre el valor bruto de pago de los servicios afectados por el incumplimiento, descuento aplicable en la siguiente factura presentada.	10% de descuento sobre el valor bruto de pago de los servicios afectados por el incumplimiento, descuento aplicable en la siguiente factura presentada.
Tiempo de resolución de incidentes o requerimientos fuera de los ANS	1% de descuento sobre el valor bruto de pago de los servicios afectados por el incumplimiento, descuento aplicable en la siguiente factura presentada.	4% de descuento sobre el valor bruto de pago de los servicios afectados por el incumplimiento, descuento aplicable en la siguiente factura presentada.
% de disponibilidad en cualquier componente de apoyo gerencial, logístico, de gestión o de funcionamiento inferior al requerido.	1% de descuento sobre el valor bruto de pago de los servicios afectados por el incumplimiento, descuento aplicable en la siguiente factura presentada.	4% de descuento sobre el valor bruto de pago de los servicios afectados por el incumplimiento, descuento aplicable en la siguiente factura presentada.
Incumplimiento total o parcial en el número de efectivos requeridos para operación y apoyo del sistema	10% de descuento sobre el valor bruto de pago correspondiente a la ponderación de participación de los efectivos no suministrados, descuento aplicable en la siguiente factura presentada.	100% de descuento sobre el valor bruto de pago correspondiente a la ponderación del efectivo no suministrado, respecto del tiempo en el que se incurrió en la no prestación del servicio, descuento aplicable en la siguiente factura presentada.

La reiteración de incumplimientos tanto leves como graves tendrá penalizaciones adicionales, establecidas de acuerdo con las disposiciones jurídicas contenidas en el Manual de Contratación del Departamento o en la minuta del contrato.

g. Penalizaciones por actos de corrupción.

Serán considerados como un incumplimiento del contrato, los actos de corrupción probados sobre los procesos de liquidación, facturación, manejo de bases de datos, operaciones comerciales, trámites y novedades asociadas a la administración y control de las rentas, que sean ejecutados por el personal designado por parte del contratista o por el mismo durante la vigencia del contrato, estos incumplimientos además de iniciar los procesos administrativos y judiciales correspondientes, estarán asociados a una compensación por parte del contratista en favor de la Secretaría de Hacienda del Departamento.

Para establecer la compensación se define un nivel de incumplimiento: leve y grave, asociado a la ocurrencia de cualquier tipo de acto de corrupción.

Incumplimiento	Desviación Leve	Desviación Grave
Concurrencia probada del acto de corrupción	Evidencia de la ocurrencia de al menos un (1) acto de corrupción	Evidencia reiterada de actos de corrupción

Ante la ocurrencia probada de actos de corrupción realizados por el proveedor o el equipo de trabajo designado por el mismo, este deberá compensar a la Secretaría de Hacienda del Departamento, por el incumplimiento del contrato, los porcentajes que se detallan a continuación.

Incumplimiento	Penalización por Desviación Leve	Penalización por Desviación Grave
Concurrencia probada del acto de corrupción	10% de descuento en próxima factura por incumplimiento probado. Máximo 10%, acumulable	20% de descuento en próxima factura por incumplimiento probado. Máximo 50%, acumulable

Ante la ocurrencia probada de actos de corrupción realizados por el equipo de trabajo designado por parte del contratista o por el mismo durante la vigencia del contrato, el oferente además de las sanciones antes descritas, deberá reintegrar a la Administración Tributaria Departamental las sumas dejadas de percibir por concepto de liquidación o pago de las rentas administradas por el Departamento. La ocurrencia de actos de corrupción estará sujeta a penalizaciones adicionales de acuerdo con las disposiciones jurídicas establecidas en el Manual de Contratación del Departamento o en la minuta del contrato.

h. Finalización

El acuerdo de nivel de servicio tendrá validez durante todo el periodo de tiempo que dure la prestación del servicio y solo será modificable de acuerdo con las disposiciones jurídicas establecidas en el Manual de Contratación del Departamento o en la minuta del contrato.

3.7 Capacitación y entrenamiento para puesta en marcha

El oferente del sistema de información deberá suministrar entrenamiento específico en el uso de los módulos que conforman el Sistema, realizando capacitación, pruebas prácticas y evaluación especifica de conocimientos adquiridos a los funcionarios designados por la Administración

Tributaria del Departamento, personal designado tanto en los niveles administrativos como operativos vinculados con la administración y operación del sistema, y para todos los integrantes del equipo de Sala Central de la Gobernación.

La capacitación y entrenamiento para ejecutar deberá corresponder con el manejo de los módulos, el cumplimiento normativo asociado y la interacción en niveles de servicios que sobre cada módulo aplicaran en su operación, la capacitación inicial deberá ser mínimo de 2 días en jornada de 8 horas y de acuerdo con los criterios y contenidos acordados por las partes.

La ejecución de la capacitación y entrenamiento se acordará en agenda con la Administración Tributaria del Departamento e informada y aceptada a través de la supervisión delegada al contrato.

3.8 Entrenamiento sobre actualizaciones y/o nuevas funcionalidades

El oferente del sistema de información deberá suministrar entrenamiento específico ante cambios normativos, actualizaciones del sistema o entrada en operación de nuevas funcionalidades, la capacitación suministrada deberá quedar registrada para cada uno de los usuarios asociados a la operación del Sistema de Información.

La capacitación referida deberá ser programada de tal manera que no afecte de forma significativa los procesos que se lleven a cabo en el servicio, en el evento de que la actualización y/o nueva funcionalidad no requiera el traslado de personal especializado, se dictará al personal que brinda soporte de nivel 1, esta(s) persona(s) será(n) la(s) responsable(s) de capacitar a los demás funcionarios designados por la Administración Tributaria del Departamento e informada y aceptada a través de la supervisión delegada al contrato.

3.9 Conformación digital de los expedientes

El proveedor del sistema de información deberá garantizar que el 100% de las acciones de conformación digital de los expedientes con los actos de determinación oficial y demás actos del proceso de cada uno de los contribuyentes OMISOS, INEXACTOS y de DEUDORES que se generen desde el momento de puesta en servicio del Sistema de Información y anteriores si es necesario, estarán vinculados en el sistema de información a 30 de noviembre de cada vigencia o la fecha que defina el supervisor del contrato según la dinámica del recaudo en la vigencia revisada.

Dicha conformación debe atender las directrices del proceso de gestión documental aprobado por la Administración Tributaria del Departamento e informada a través de la supervisión delegada al contrato.

Personal mínimo requerido asociado a la operación del sistema de información.

El oferente debe garantizar un mínimo de personal para mantener el apoyo a la liquidación de los impuestos y la ejecución de las actividades asociadas al uso de la plataforma por parte de la Direccion de Rentas y Gestión Tributaria del Departamento, el personal designado estará sujeto a la revisión de perfiles y experiencia requerida y por tanto a la aceptación de la Administración Tributaria Departamental, el personal a suministrar deberá estar debidamente identificado (carnet), estableciendo su rol en la ejecución de operaciones.

Rol	Cantidad	Dedicación	Detalle	Perfil
Gerente de proyecto	1	Disponibilidad según lo requiera el proyecto	Debe asistir de manera presencial a todas las reuniones técnicas programadas por la supervisión delegada al contrato, atender las solicitudes presentadas y rendir informe del cumplimiento de todas las actividades requeridas en el desarrollo del contrato.	**Mínimo:** profesional con maestría en áreas de logística, ingenierías administrativas, Administración, o profesiones afines. **Experiencia mínima:** Veinte (20) años en impuesto de consumo y monopolio y vehículos.
Director de Desarrollo	1	Disponibilidad según lo requiera el proyecto	Debe asistir de manera presencial o virtual a todas las reuniones técnicas programadas por la supervisión delegada al contrato (de acuerdo con el canal de reunión establecido). Debe tener capacidad de proponer soluciones o alternativas en aspectos técnicos para liderar el proceso de desarrollo de software, no puede corresponder al mismo personal designad para dar atención de nivel 3	**Mínimo:** Profesional en Ingeniería de sistemas o carreras afines. **Experiencia mínima:** Quince (15) años en impuesto de consumo y monopolio y vehículos.
Asesor jurídico	1	Disponibilidad según lo requiera el proyecto	Debe asistir de manera presencial o virtual a todas las reuniones que se acuerden, atender las solicitudes del personal del Departamento. Y realizar seguimiento a las solicitudes realizadas por la supervisión del contrato, las cuales incluyen la emisión de conceptos asociados a las rentas administradas a través del sistema.	**Mínimo:** Profesional en derecho, con maestría en administración pública **Experiencia mínima:** Dos (2) años en procesos relacionados al consumo y monopolios e impuesto sobre vehículos.
Líder de operación Subsistemas de Información de Vehículos y Consumo	1	100% Disponibilidad de manera presencial o remoto según la necesidad	Liderar el equipo operativo responsable de apoyar los procesos asociados a la operación del sistema de información, generación de información de análisis de actividades operativas, informes de gestión y operación de acuerdo con periodicidad de reportes acordados.	**Mínimo:** Profesional en derecho, Administración, Ingeniería Industrial y/o afines. **Experiencia mínima:** Tres (3) años en procesos afines a las rentas departamentales.

3.10 Comité Técnico Operativo

El Comité Técnico Operativo será la instancia encargada de evaluar los aspectos técnicos, jurídicos, financieros, de desarrollo y de seguimiento asociados a la ejecución del contrato, la Secretaria de Hacienda Departamental dispondrá para integrar el Comité, del Secretario de Hacienda y/o un delegado del mismo, de un Asesor de carácter jurídico, del Director de Rentas y Gestión Tributaria, del Subdirector de Atención al Contribuyente, y del personal técnico, y/o administrativo de la Dirección de Rentas y Gestión Tributaria que adelante acciones de apoyo a la supervisión del contrato.

El Comité adelantará también la definición de incumplimientos que sean presentados por la supervisión delegada al contrato, realizará la revisión de requerimientos técnicos y de desarrollo del Sistema y validará cualquier tipo de cambio funcional sobre el contrato, este Comité se realizara A necesidad y requerimiento del supervisor designado al Contrato.

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre de Beneficencia 4 piso.
/CundiGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co