FORMATO RESUMEN DE ESTUDIOS PREVIOS

1. DATOS GENERALES			
1.1 Tipo de presupuesto asignado	Inversión	x	Funcionamiento
1.2. Unidad de origen de la necesidad o su equivalente en las direcciones seccionales de administración judicial			
Unidad de Transformación Digital e Informática			
1.3 Para proyectos de inversión			
1.3.1 Nombre proyecto en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión Nacional - BPIN			
Fortalecimiento de los servicios digitales y tecnología para la transformación digital de la Rama Judicial de nivel nacional.			
1.3.2 Código BPIN			
202300000000009			
1.3.3 Unidad de apoyo en la DEAJ (En proyectos de las unidades del Consejo Superior de la Judicatura)			
N/A			

2. DATOS DE LA CONTRATACIÓN			
2.1 Acuerdo de aprobación plan operativo anual de inversión (Solo para presupuesto de inversión)			
2.1.1 Número	PCSJA26-12384 Resolución No. 0340	2.1.2 Fecha	27 de enero de 2026 28 de enero de 2026
2.2 Descripción de la necesidad que incluyó en el plan anual de adquisiciones			
UTDI-057 - Contratar los servicios de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial.			

3. ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD
3.1 ELEMENTOS DEL ESTUDIO (Articulo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015)
3.1.1 Descripción de la necesidad que la entidad pretende satisfacer con el proceso de contratación
El Consejo Superior de la Judicatura (CSJ) es el órgano del Estado Colombiano responsable del gobierno y la administración de la Rama Judicial. De acuerdo con el artículo 99 de la Ley 270 de 1996, modificado por el artículo 45 de la Ley 2430 de 2024, corresponde al Director Ejecutivo de Administración Judicial administrar los bienes y recursos destinados para el funcionamiento de la Rama Judicial, así como responder por su correcta aplicación o utilización. Por su parte, el Acuerdo PCSJA23-12130 del 29 de diciembre de 2023 *"Por medio del cual se crean unos cargos con carácter permanente en la planta de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, las direcciones seccionales de administración judicial y las coordinaciones administrativas, se crean dos direcciones seccionales, y se dictan otras disposiciones"* establece como una de las funciones de la Unidad de Transformación Digital:

icontec ISO 9001 SC5780-4 IQNet icontec ISO 14001 CO-SA-CER551308

1. Asegurar la operación eficiente de la infraestructura de los sistemas informáticos de la Rama Judicial.

2. Evaluar la operación de la infraestructura de los sistemas informáticos de la Rama Judicial, así como proponer las acciones de mantenimiento y mejora, de conformidad a las políticas establecidas por el Consejo Superior de la Judicatura.

3. Plantear, a consideración del director (a) ejecutivo (a) de administración judicial, los proyectos para el mantenimiento, mejoramiento y modernización de la infraestructura de los sistemas informáticos de la Rama Judicial.
(…)

5. Proponer, impulsar, ejecutar, actualizar y hacer seguimiento a los planes, programas y proyectos de tecnología que implemente la entidad.
(…)

9. Orientar y evaluar las alternativas y especificaciones técnicas para la adquisición y construcción de soluciones tecnológicas para los proyectos previstos en el Plan Estratégico de Transformación Digital y las necesidades adicionales requeridas por la Rama Judicial, en coordinación con las áreas usuarias de dichas soluciones.

A su vez, dentro de las funciones previstas para el Grupo de Servicios Tecnológicos, se destacan las siguientes:
(…)

4. Diseñar e implementar instrumentos que permitan asegurar la disponibilidad y calidad de los servicios tecnológicos que sean definidos en el marco del Plan Estratégico de Transformación Digital.

5. Diseñar, implementar, administrar y monitorear los servicios tecnológicos que hagan parte del Plan Estratégico de Transformación Digital en coordinación con las diferentes áreas de la Rama Judicial que resulten beneficiadas por dichos servicios.

6. Proponer lineamientos y ejecutar acciones que propendan por la mejora en la calidad y el aumento de los niveles de satisfacción de los diferentes usuarios de los servicios tecnológicos, en coordinación con el CENDOJ.

7. Promover la adecuada operación y evolución de las plataformas y herramientas definidas para la gestión de servicios tecnológicos, de acuerdo con el modelo de servicio al ciudadano que adopte el Consejo Superior de la Judicatura.

(…)
10. ***Coordinar la administración de la mesa de ayuda para la gestión de incidentes, problemas y requerimientos, manteniendo un seguimiento continuo, con el propósito de mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios****.*

11. Mantener la comunicación y coordinación con los grupos de soporte tecnológico de las diferentes dependencias de la Rama Judicial.

12. Realizar análisis y reportes de indicadores clave de servicios tecnológicos proponiendo mejoras que impulsen la calidad del servicio.

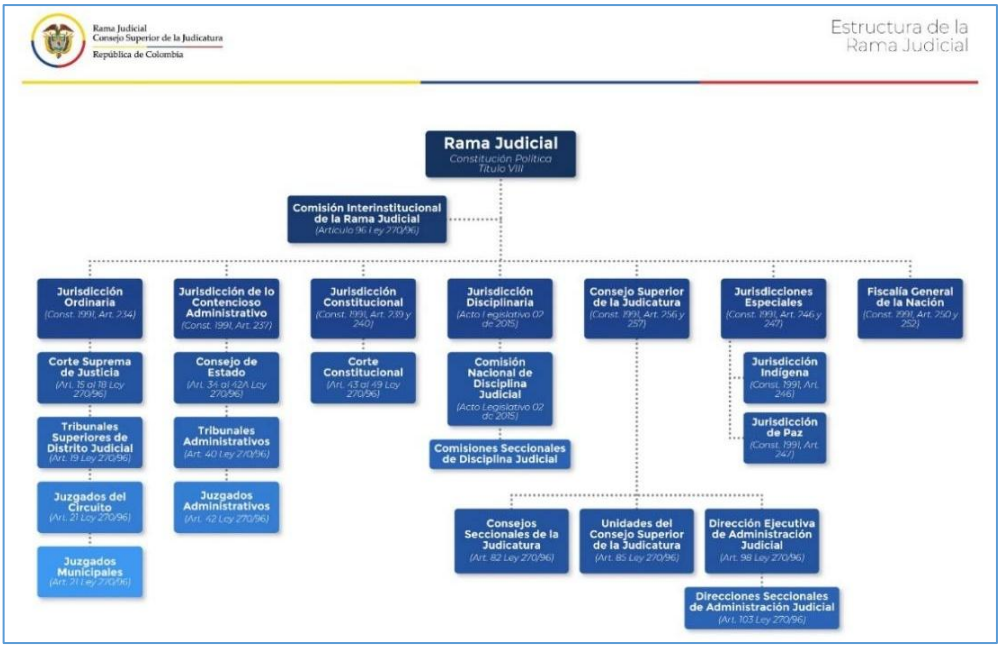
En tal sentido, la Unidad de Transformación Digital e Informática de la DEAJ radicó ante la Unidad de Compras Públicas el formato de necesidad para *"Contratar los servicios de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial a nivel nacional, incluyendo la adquisición de ofertas de servicio por demanda"*, mediante oficio No. DEAJTDIFM25-1014 del 28/11/2025. Este documento fue posteriormente ajustado y remitido por la referida unidad técnica el 09/02/2026, en los siguientes términos:

a) Descripción de la necesidad

La Entidad requiere contratar los servicios de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial a nivel nacional, incluyendo la adquisición de ofertas de servicio por demanda, con el fin de garantizar la continuidad del servicio en términos de eficiencia, atención y accesibilidad para los usuarios del sistema de justicia.

La Rama Judicial de Colombia enfrenta desafíos significativos en su infraestructura de TI, actualmente es una organización con presencia en 1.104 municipios, cuya estructura está conformada por las Altas Cortes, los Tribunales Superiores y Administrativos, Comisiones Seccionales de Disciplina Judicial, Consejos Seccionales de la Judicatura, Juzgados Especializados, Juzgados de Circuito, Municipales y de Pequeñas causas para cubrir todas las especialidades del derecho, con un número aproximado de 6.233 despachos judiciales en todo el país, sin incluir las dependencias y oficinas administrativas. Cuenta con un gobierno conformado por el Consejo Superior de la Judicatura, encargado de administrar la Rama Judicial y cumplir lo dispuesto en la Ley 270 de 1996, Ley Estatutaria de la Administración de Justicia, modificada por la Ley 2430 de 2024.

Estructura Rama Judicial



Fuente: Rama Judicial. Consejo Superior de la Judicatura

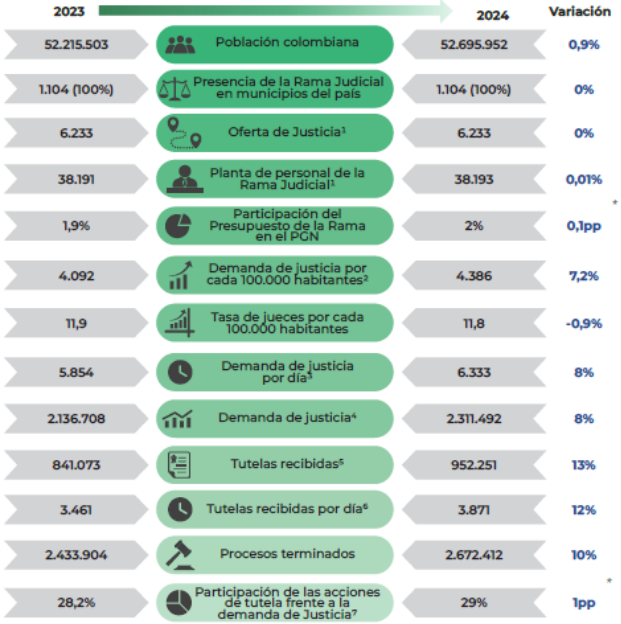
Los anteriores despachos judiciales se distribuyen en territorio nacional en 1.417 sedes o edificios. En estas sedes, cerca de 38.193[1] servidores judiciales prestan los servicios de justicia, sin contar terceros, tales como contratistas, judicantes, así como la ciudadanía que concurre a la prestación de los servicios.

La demanda de servicios tecnológicos ha crecido notablemente a medida que la Rama Judicial ha expandido su cobertura en los municipios del país y su planta de personal. Simultáneamente, la ciudadanía ha incrementado su demanda de justicia y de procesos más ágiles y accesibles, como se demuestra en la ilustración siguiente (variación creciente de indicadores 2023 vs. 2024), lo que en correspondencia incrementa el uso de la tecnología que soporta la prestación de los servicios de justicia.

Además, el aumento en la oferta de servicios y aplicaciones digitales para la gestión judicial ha generado la necesidad de desarrollar estrategias integrales que no solo soporten a los usuarios de manera eficiente, sino que también fortalezcan la seguridad de la información.

Esta evolución resalta la importancia de fortalecer el sistema de gobierno de la Información y las Tecnologías y la correspondiente gestión del sistema de valor de los servicios tecnológicos para responder efectivamente a estos nuevos desafíos y oportunidades

Indicadores comparativos del año 2023 vs 2024. Fuente- Informe Ejecutivo de la Rama Judicial al Congreso de la República 2024



Fuente: SIERJU. Gestión judicial de los despachos permanentes y de descongestión; Consejo Superior de la Judicatura. Planta de personal de la Rama Judicial y oferta judicial; Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Población colombiana: DNP. Participación del presupuesto de la Rama en el Presupuesto General de la Nación; 1- Cifras a diciembre de 2024. 2 - Procesos recibidos no incluyen tutelas. 3 - Cálculo teniendo en cuenta los 365 días del año. 4- Procesos recibidos no incluyen tutelas, no se incluyen los procesos de los despachos civiles de ejecución de sentencias y no se incluyen los procesos de los despachos de ejecución en asuntos de familia. 5 - Tutelas recibidas no incluyen las impugnaciones de tutela. 6 - Cálculo teniendo en cuenta los 246 días hábiles en 2024 y 243 días hábiles en 2023. 7 - No se incluyen las impugnaciones.

**pp corresponde a puntos porcentuales.*

1 Cifra a diciembre de 2024. Fuente: Informe Ejecutivo de la Rama Judicial al Congreso de la República 2024.

Dado el contexto anterior, se requieren mecanismos eficientes que faciliten la prestación de servicios tecnológicos con la cobertura requerida y una gestión efectiva para mejorar la experiencia del usuario y de los grupos de valor que consumen los servicios de la Entidad.

Para atender esta necesidad, la Rama Judicial ha venido implementando un modelo de Mesa de Servicios basado en las mejores prácticas de ITIL[2], consolidándola como el único punto de contacto para la recepción y registro, categorización, diagnóstico, resolución, documentación, cierre o escalamiento de las solicitudes de servicio e incidentes tecnológicos reportados por funcionarios y servidores judiciales.

A partir de la mesa se ejecutan los siguientes procesos:

- **Mesa de Servicios:** Captar la demanda de resolución de incidentes y solicitudes de servicio. También debe ser el punto de entrada y el único punto de contacto para todos los usuarios.
- **Gestión de solicitudes de servicio:** Respaldar la calidad acordada de un servicio mediante el manejo de todas las solicitudes de servicio predefinidas e iniciadas por el usuario de una manera eficaz y fácil de usar.
- **Gestión de incidentes:** Minimizar el impacto negativo de los incidentes restableciendo el funcionamiento normal del servicio lo más rápido posible.
- **Gestión del conocimiento:** Mantener y mejorar el uso efectivo, eficiente y conveniente de la información y el conocimiento en toda la organización.
- **Gestión del catálogo de servicios:** Proporcionar una única fuente de información consistente sobre todos los servicios y ofertas de servicios, y garantizar que esté disponible para la audiencia relevante.
- **Gestión de niveles de servicio:** Consiste en gestionar los niveles de servicio es establecer objetivos claros y basados en el negocio para la utilidad, la garantía y la experiencia del servicio; asegurar que la prestación y el uso del servicio se evalúen, supervisen y gestionen adecuadamente en relación con estos objetivos.
- **Gestión de Problemas:** Reducir la probabilidad y el impacto de los incidentes identificando las causas reales y potenciales de los incidentes y gestionando soluciones alternativas y errores conocidos.
- **Habilitación del cambio:** Maximizar la cantidad de cambios exitosos de servicios y productos al garantizar que se hayan evaluado adecuadamente los riesgos, autorizar que se realicen los cambios y administrar el cronograma de cambios.
- **Gestión de liberaciones:** Consiste en hacer que las versiones de los servicios, características nuevas y modificados estén disponibles para su uso.
- **Gestión de Activos:** Planificar y gestionar el ciclo de vida completo de todos los activos de TI.
- **Monitoreo y gestión de eventos:** Apoyar el funcionamiento normal de los componentes del servicio observando, analizando y respondiendo apropiadamente a los cambios de estado en esos componentes.

[2] Guía sobre mejores prácticas para la gestión de servicios de TI. Fuente: ITIL® 4. Marco de referencia para la gestión de productos y servicios de TI con más de 30 años de existencia y consecuente maduración. Este marco de referencia ha sido probado de forma exitosa en empresas de diferentes sectores y tamaños, por lo cual, se ha convertido en el mayor referente en materia de gestión de servicios de TI.

- **Gestión de configuración de servicios:** Garantizar que la información precisa y confiable sobre la configuración de los servicios y los elementos de configuración que los respaldan esté disponible cuando y donde sea necesaria. Esto incluye información sobre cómo se configuran los elementos de configuración y las relaciones entre ellos.
- **Gestión de la Seguridad de la Información:** Proteger la información que la Entidad necesita para llevar a cabo sus actividades. Esto incluye comprender y gestionar los riesgos para la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como otros aspectos de la seguridad de la información, como la autenticación y el no repudio.
- **Medición e informes:** Consiste en apoyar la toma de buenas decisiones y la mejora continua mediante la reducción de los niveles de incertidumbre. Esto se logra mediante la recopilación de datos relevantes sobre diversos objetos gestionados y la evaluación válida de estos datos en un contexto adecuado. Los objetos gestionados incluyen, entre otros, productos y servicios, prácticas y actividades de la cadena de valor, equipos e individuos, proveedores y socios, y la organización en su conjunto.
- **Gestión del cambio organizacional:** Garantizar que los cambios en la Entidad se implementen de manera fluida y exitosa, y que se logren beneficios duraderos mediante la gestión de los aspectos humanos de los cambios.
- **Mejora continua:** Alinear las prácticas y servicios de la Entidad con las necesidades cambiantes del negocio a través de la mejora continua de productos, servicios, prácticas o cualquier elemento involucrado en la gestión de productos y servicios.

La ejecución organizada de estos procesos ha permitido que la Entidad hoy en día cuente con los siguientes beneficios:

- Un único punto de contacto para la atención de los usuarios a través de la mesa de servicios y las herramientas tecnológicas para tales fines.
- Gestionar, controlar, solucionar y hacer seguimiento de los casos reportados por los usuarios.
- Contar con una base de conocimiento actualizada, que recopila las soluciones brindadas y facilita la prestación de los servicios de soporte por parte del personal técnico y especializado.
- Monitorear los ANS, para medir y evaluar el desempeño, rendimiento y calidad del servicio prestado a los colaboradores de la Rama.
- Ejecutar mantenimientos preventivos y correctivos al inventario tecnológico de acuerdo con las condiciones del servicio, así como contar con una bolsa de repuestos para atender los requerimientos de primera mano.
- Actualización continua del catálogo de servicios, bases de datos de activos de información e inventarios tecnológicos.
- Disponibilidad del servicio técnico en las todas las seccionales de la Entidad.
- Reemplazo de partes o equipos de cómputo en caso de falla sin generar costos adicionales.
- Servicio de Audiencias virtuales, videoconferencia, streaming y portal de grabaciones a Nivel Nacional.
- Mantenimiento preventivo y correctivo, administración, operación y soporte especializado a aplicaciones misionales y de apoyo
- La gestión de plataformas e infraestructura tecnológica.
- Mejora de las capacidades de gestión de servicios de TI que soportan las transformaciones digitales de La Rama Judicial.
- Una estrategia que apoye la aceptación, cambio y apoyo a los colaboradores de la Entidad en cuanto al uso eficiente de recursos de TI.

Dentro de la gran cantidad de casos que se reciben, se atienden las siguientes actividades clave para las cuáles es crítico contar con este servicio de manera continua:

- **Soporte para los Servidores Judiciales:** Los servidores judiciales, tanto en las sedes principales como en las regionales, dependen del soporte técnico constante para operar las herramientas y sistemas judiciales con eficacia. Además, el continuo apoyo en la actualización y uso de las nuevas tecnologías, como factor clave para que el personal pueda adaptarse a los cambios y mejoras de los servicios tecnológicos.

- **Mejoramiento de la Experiencia de los Usuarios Judiciales:** La calidad de los servicios prestados por la Rama Judicial depende no solo de la eficiencia interna, sino también de la experiencia de los usuarios externos, como los abogados, ciudadanos y otras partes interesadas que interactúan con los sistemas judiciales. La mesa de servicios es responsable de garantizar que las plataformas tecnológicas sean accesibles, fáciles de usar y seguras, lo que contribuye directamente a una mejor experiencia para los usuarios. De no contar con el soporte adecuado, los usuarios podrían enfrentar dificultades que afecten su confianza en el sistema judicial**.**

- **Mantenimiento de la Estabilidad del Sistema:** La infraestructura tecnológica que soporta los sistemas judiciales requiere de mantenimiento constante para evitar fallas o vulnerabilidades que puedan comprometer la integridad de los procesos esenciales para mantener la estabilidad de las plataformas utilizadas por las Altas Cortes, Tribunales, Juzgados y otros órganos judiciales, asegurando que estos sistemas funcionen sin interrupciones.

- **Evolución y Adaptación a Nuevas Normativas:** La Rama Judicial se encuentra en un proceso constante de adaptación a nuevas leyes, normativas y requisitos que exigen cambios en los sistemas de información y las herramientas digitales. La mesa de servicios es crucial para implementar ajustes, mejoras y actualizaciones en las plataformas tecnológicas que se utilizan para el cumplimiento de estas nuevas normativas. Sin un soporte continuo, la integración de estos cambios podría verse afectada, lo que generaría retrasos o fallas en el sistema judicial.

- **Optimización de Recursos y Procesos:** La continua atención a la mesa de servicios permite la identificación y resolución temprana de problemas recurrentes, optimizando así el uso de recursos tecnológicos. La capacidad de realizar ajustes y mejoras en los sistemas a medida que se detectan áreas de mejora es clave para mejorar la eficiencia de los procesos judiciales. Además, el soporte técnico reduce los tiempos de inactividad y contribuye a una utilización más eficiente de las herramientas disponibles.

- **Fortalecimiento de la Seguridad y Protección de Datos:** La seguridad informática es uno de los pilares fundamentales en cualquier institución que maneje información confidencial, como es el caso de la Rama Judicial. Los servicios prestados incluyen el monitoreo y protección de las bases de datos, la implementación de protocolos de seguridad y la detección de posibles vulnerabilidades. Continuar con estos servicios es esencial para garantizar la confidencialidad y la integridad de la información manejada por los diversos órganos judiciales, protegiendo tanto a los funcionarios como a los usuarios del sistema.

- **Apoyo en la Gestión de Proyectos Especiales:** La Rama Judicial está constantemente involucrada en proyectos especiales que requieren un soporte tecnológico adicional, como la

implementación de nuevas plataformas de gestión, la digitalización de documentos, o la creación de herramientas de acceso remoto. La mesa de servicios también está diseñada para apoyar la ejecución de estos proyectos, ofreciendo el soporte necesario en la configuración, monitoreo y resolución de problemas técnicos asociados.

- **Cumplimiento de Compromisos y Metas Institucionales:** La Rama Judicial tiene compromisos con los ciudadanos y con otras entidades del Estado que requieren de la correcta ejecución de sus funciones tecnológicas. La continuidad de los servicios asegura que se puedan cumplir las metas institucionales de manera eficiente, promoviendo la transparencia, el acceso a la justicia y la mejora continua de los procesos judiciales.

- **Afrontar Nuevos Desafíos Tecnológicos:** Con el avance de la tecnología, los sistemas judiciales deben estar en constante evolución para poder integrar nuevas herramientas y adaptarse a los cambios del entorno digital. La mesa de servicios juega un rol clave en la implementación de nuevas soluciones tecnológicas, como la automatización de procesos, la integración con otras plataformas gubernamentales, y la mejora de la interoperabilidad de los sistemas judiciales. Continuar con el servicio bajo este contrato permitirá a la Rama Judicial mantenerse a la vanguardia de los avances tecnológicos, mejorando su capacidad para resolver conflictos de manera más eficiente y moderna.

- **Acceso al Servicio Audiencias Virtuales:** Las audiencias virtuales se han convertido en una herramienta esencial para garantizar el acceso a la justicia, especialmente en un contexto en el que la presencialidad no siempre es posible debido a factores como la geografía, la disponibilidad de los actores judiciales o situaciones excepcionales. Mantener los servicios de audiencias virtuales asegura que los procesos judiciales sigan adelante sin interrupciones, independientemente de las limitaciones logísticas o de movilidad. Las audiencias virtuales permiten la realización de trámites más ágiles y eficientes, reduciendo los tiempos de espera y desplazamiento de jueces, abogados, litigantes y testigos. La continuidad del servicio asegurará que los casos se tramiten con mayor rapidez y sin contratiempos técnicos, lo que contribuye al cumplimiento de los principios de celeridad y eficiencia en la administración de justicia.

En este contexto, mediante la presente contratación, se busca garantizar la prestación de los servicios de soporte tecnológico a nivel nacional durante la vigencia 2026 para lo cual es imprescindible adelantar la contratación de los servicios cuyo objeto es *"Prestar los servicios integrales de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos que soportan la operación de la Rama Judicial a nivel nacional, incluyendo la adquisición de ofertas de servicio por demanda"*, ya que sin un esquema de servicios no sería posible brindar este soporte directo en cada una de las sedes y para cada uno de los usuarios de la Rama afectando de manera notable la operación y la prestación de servicios de justicia en el país.

b) Antecedentes

Previa autorización del Consejo Superior de la Judicatura, la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, suscribió los contratos que se relacionan a continuación:

N° Contrato	Objeto	Modalidad de selección	Contratista	Valor	Descripción de los resultados obtenidos	Duración Contrato (meses)
165-2016	Prestar el servicio de mesa de ayuda global y centralizado con soporte telefónico de primer nivel, para la infraestructura de hardware, redes LAN, salas de audiencia (audio y video) para la Rama Judicial, así como el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, con suministro de repuestos.	Licitación Pública	U.T MESA CSJ 2016-2018 Conformada por COMPUFACIL S.A.S, PRICELESS COLOMBIA S.A.S y XOREX DE COLOMBIA S.A.S.	$39.499.732.778 valor total incluidas (4) Adiciones	Prestar el soporte técnico presencial permanente y bajo demanda, Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos, gestión de garantías y Soporte técnico de conectividad WAN para la Rama Judicial.	19.5
234-2018	Servicio de mesa de ayuda global y centralizada para el soporte tecnológico a la Rama Judicial a Nivel Nacional, incluyendo servicio de mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos.	Licitación Pública	UNIÓN TEMPORAL ICOM 2018 conformada por INFOTIC S.A., MICROHARD S.A.S., ORIGEN SOLUCIONES INFORMÁTIC	$76.035.112.067	Brindar el servicio de mesa de ayuda, servicio de mantenimiento preventivo y correctivo y bolsa de repuestos a nivel nacional.	48.0
276-2022	Servicio de mesa de ayuda global y centralizada para el soporte tecnológico a la Rama Judicial a Nivel Nacional, incluyendo servicio de mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos.	Contratación Directa	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB SA ESP	$37.884.079.578	Brindar el Servicio de mesa de ayuda global y centralizada, mantenimiento preventivo, correctivo y suministro de repuestos a nivel nacional.	10.4
132-2023	Prestar el servicio de Mesa de Servicios Global y Centralizada para el soporte tecnológico a la Rama Judicial a Nivel Nacional, incluyendo servicio de mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos.	Contratación Directa	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB SA ESP	$2.974.864.080 valor total incluida (1) Adición	Brindar el Servicio de mesa de ayuda global y centralizada, mantenimiento preventivo, correctivo y suministro de repuestos a nivel nacional.	1
151-2023	Prestar el servicio de Mesa de Servicios Global y Centralizada para el soporte tecnológico a la Rama Judicial a Nivel Nacional, incluyendo servicio de mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos.	Contratación Directa	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB SA ESP	$85.001.845.833 valor total incluidas (5) Adiciones	Brindar el Servicio de mesa de ayuda global y centralizada, mantenimiento preventivo, correctivo y suministro de repuestos a nivel nacional.	17.0
073-2025	Contratar los servicios de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial a nivel nacional, incluyendo la adquisición de ofertas de servicio por demanda.	Contratación Directa	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB SA ESP	$92.241.260.153,82 Valor total incluida (1) adición	Consumo de los servicios de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial a nivel nacional, incluyendo servicios por demanda para Audiencias Virtuales, repuestos, arrendamientos y otros servicios profesionales.	12

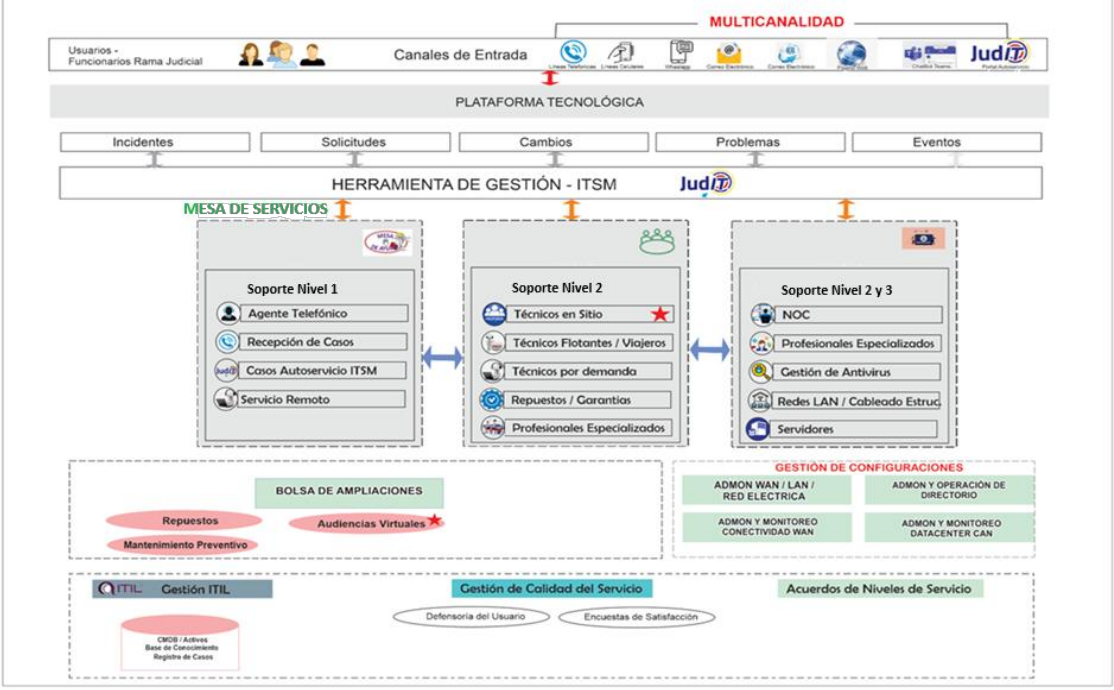
Fuente: Elaboración Propia

La mesa de servicios ha ido evolucionando con el tiempo y se han logrado eficiencias importantes, realizando la integración de varios servicios, como es el caso del soporte de las audiencias virtuales, así mismo se han mejorado las condiciones de servicio, se ha ampliado el catálogo de servicios y la cobertura del soporte a nivel territorial, se ha integrado la gestión de la mesa en una sola herramienta, se han reducido las quejas y en general las condiciones en las que se presentan los servicios han mejorado.

Teniendo en cuenta que el contrato 073 de 2025, suscrito con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP – ETB, finaliza el 30 de abril de 2026 y que en el marco de la ejecución del plan de continuidad de los servicios propuesto en la sección 1.3. Plan de Integración de Servicios Tecnológicos, se requiere garantizar la operación efectiva del servicio.

c) Situación Actual

Actualmente, la Rama Judicial tiene contratado el servicio de mesa de servicios a través del Contrato 073-2025, y cuyo esquema de operación implementado, es el siguiente:



La Mesa de Servicios constituye una oferta de canales de soporte de primer nivel, unificada para todo el territorio nacional basada en prácticas reconocidas para este tipo de servicios como ITIL. Está disponible a través de los siguientes canales:

- Una línea celular (llamadas a y desde celulares y fijos a nivel nacional).
- Una línea gratuita directa en BOGOTÁ D.C. (llamadas a y desde celulares y fijos a nivel nacional).
- Una línea gratuita nacional 01 8000.
- Una línea WhatsApp.

Nota: El aprovisionamiento, instalación, operación, mantenimiento, soporte, dimensionamiento y ampliaciones de capacidad asociada a los agentes de nivel 1 que se tengan para cumplir con los ANS, así como los consumos de las anteriores líneas telefónicas son cubiertos a todo costo por EL CONTRATISTA.

- Correo electrónico del dominio de la RAMA JUDICIAL (suministrado por la ENTIDAD).
- Herramienta de gestión o portal de Autoservicios de la Herramienta de Gestión de Servicios de TI (Ivanti® Neurons for ITSM), suministrada por la ENTIDAD y conocida en la RAMA JUDICIAL como “JudIT”:
- Formulario para envío de solicitudes de servicio o incidentes, con mecanismo de escalamiento para atención por parte de los grupos de soporte (agentes de mesa de servicio, soporte en sitio, especialistas de soporte, etc.).
- Formulario para inicio de chat en línea, con mecanismo de reparto para atención.
- Formulario para consulta automatizada del estado y resumen de la actividad de los casos, a partir del número de caso que será ingresado por el usuario.

A través de estos canales se garantiza soporte y atención presencial permanente en algunas sedes, por turnos en otras, y bajo demanda en aquellas ciudades que no cuentan con cobertura presencial continua o por turnos.

La operación de la mesa de servicios cuenta con los siguientes niveles de soporte:

a) **PRIMER NIVEL:** Corresponde al primer punto de contacto donde se recibe, registra, soluciona remotamente y/o escala a otro nivel para la atención en sitio de las solicitudes que se generan a través de los canales de comunicación definidos, el soporte de primer nivel consiste en general en las siguientes actividades:

   - Atención telefónica centralizada y unificada, con capacidad de asistencia remota a nivel nacional.
   - Recepción del servicio vía correo electrónico, herramienta de gestión
   - Registro y categorización del servicio
   - Brindar solución telefónica o remota de ser posible.
   - Se realizan pruebas conjuntas y se brinda solución.
   - Documentación y se cierra el caso
   - Escalamiento al nivel correspondiente de ser necesario cuando no es posible solucionar el caso.

   Todos los asuntos que no tengan resolución en el primer nivel de soporte deben ser escalados y ser gestionados por los equipos de soporte pertinentes de segundo y tercer nivel que correspondan a la situación presentada.

b) **SEGUNDO NIVEL:** Corresponde al soporte técnico en sitio que se presta cuando no sea posible solucionar el incidente o requerimiento por parte del primer nivel. El segundo nivel de soporte es provisto por el personal del CONTRATISTA o eventualmente por el personal de la ENTIDAD u otros prestadores de servicios diferentes a los fabricantes o sus proveedores autorizados contratados por la RAMA JUDICIAL, puede darse de la siguiente manera:

   - Servicio presencial en sedes seleccionadas (Ver **¡Error! No se encuentra el origen de la**

referencia. de recursos por sedes o seccionales).
- Revisión y diagnóstico del equipo, elemento o aplicación.
- Servicios bajo demanda a nivel nacional, en ciudades sin cobertura presencial.
- Soporte avanzado in situ a nivel nacional.
- Soporte avanzado a nivel de WAN a nivel nacional.
- Soporte para infraestructura de datos pasiva (componentes físicos y no activos de la red, tales como cuartos de datos y sus componentes de energía, refrigeración, paneles de cableado, canaletas, gabinetes) en sedes de Bogotá por turnos, como el Palacio de Justicia, Hernando Morales Molina, Complejo Judicial Paloquemao y Tribunales de Bogotá.

c) TERCER NIVEL: Consiste en el soporte técnico especializado por parte de expertos frente a las novedades en los servicios. El tercer nivel de soporte generalmente obedece a los fabricantes o sus proveedores autorizados; la RAMA JUDICIAL, para algunos productos de software es el fabricante, este servicio incluye de manera general lo siguiente:

- Soporte especializado de herramientas como antivirus, redes e infraestructura de datos pasiva, servidores, prácticas ITIL®, centros de datos propios de la Rama, Directorio Activo, soporte para equipos activos de red WAN / LAN a nivel nacional, aplicaciones propias de la Rama, herramientas ITSM y mantenimiento de redes eléctricas reguladas y UPS.
- Gestión de garantías y suscripciones para la actualización constante de la infraestructura tecnológica.
- Provisión como servicio de equipos terminales y planes de voz y datos (WhatsApp) para el personal involucrado en la operación tecnológica de la Entidad, incluyendo el recurso humano necesario para la operación de la primera fase de integración de los servicios a contratar.

Adicionalmente, se cuenta con la posibilidad de incluir otros servicios de soporte especializado durante el transcurso del contrato, así como el crecimiento, reducción o eliminación de las existentes, de acuerdo con los cambios de las necesidades de la Entidad y convenios incrementales del servicio con el proveedor actual de la mesa de servicios.

Con corte a abril de 2026, la mesa de servicios contaba con la siguiente distribución y organización general del equipo de trabajo:

Distribución del equipo de trabajo por líneas de servicio.

Organización general de trabajo por líneas de Servicio	Nivel de soporte			Gestión transversal	Total
	1	2	3		
Mesa de Servicios (Nivel 1 para todos los servicios).	45	0	0	0	**45**
Audiencias virtuales, videoconferencia, streaming y portal de grabaciones a nivel nacional.	0	75	0	0	**75**
Gestión y Desarrollo de Software.	0	15	1	0	**16**
Gestión de Plataformas e Infraestructura.	0	288	0	0	**288**
Soporte a la Gestión de Servicios de TI.	0	0	0	10	**10**
Total general	**45**	**378**	**1**	**10**	**434**

NOTA: El talento humano que hace parte de esta línea base, así como su distribución a nivel nacional puede llegar a cambiar de conformidad con las necesidades de LA ENTIDAD, y se describe en el ANEXO 4- TALENTO HUMANO del contrato 073-2025.
Fuente: Elaboración Propia

Los recursos están distribuidos a nivel nacional de la siguiente forma:

Distribución de recursos por sedes o seccionales

Seccional – Corporación	Total
PRESENCIAL	**389**
• **ARMENIA**	5
• **AUDIENCIAS VIRTUALES**	40
• **BARRANQUILLA**	11
• **BOGOTÁ (CAN)**	5
• **BOGOTÁ (CENTRO)**	26
• **BOGOTÁ (PALOQUEMAO)**	9
• **BOGOTÁ (TRIBUNALES)**	4
• **BUCARAMANGA**	12
• **CALI**	22
• **CARTAGENA**	10
• **CÚCUTA**	11
• **CUNDINAMARCA**	9
• **IBAGUÉ**	13
• **MANIZALES**	14
• **MEDELLÍN**	20
• **MONTERÍA**	4
• **NEIVA**	12
• **NIVEL CENTRAL (BOGOTÁ-PALACIO)**	5
• **NIVEL CENTRAL (COMISION NACIONAL DE DISCIPLINA)**	4
• **NIVEL CENTRAL (CONSEJO DE ESTADO)**	5
• **NIVEL CENTRAL (CONSEJO SUPERIOR)**	5
• **NIVEL CENTRAL (CORTE CONSTITUCIONAL)**	3
• **NIVEL CENTRAL (CORTE SUPREMA)**	8
• **NIVEL CENTRAL (CORTE SUPREMA-SALAS ESPECIALES)**	2
• **OPERACIÓN NACIONAL (CAN)**	2
• **OPERACIÓN NACIONAL (CENDOJ)**	5
• **OPERACIÓN NACIONAL (DEAJ-UTDI-DST)**	15
• **OPERACIÓN NACIONAL (GESTIÓN DE GRABACIONES)**	10
• **OPERACIÓN NACIONAL (OFFICE 365-CENDOJ)**	1
• **OPERACIÓN NACIONAL-UTDI-DIS**	17
• **PASTO**	16
• **PEREIRA**	6
• **POPAYÁN**	10
• **QUIBDÓ**	4
• **RIOHACHA**	4
• **SANTA MARTA**	8
• **SINCELEJO**	7

• **TUNJA**	11
• **VALLEDUPAR**	8
• **VILLAVICENCIO**	6
VIRTUAL	**45**
• **OPERACIÓN NACIONAL (AUDIENCIAS VIRTUALES)**	3
• **OPERACIÓN NACIONAL (MESA DE SERVICIOS N1)**	27
• **OPERACIÓN NACIONAL (MESA DE SERVICIOS N1-OFFICE 365-CENDOJ)**	7
• **OPERACIÓN NACIONAL-(SOPORTE BASICO DE APLICACIONES)**	8
Total general	**434**

Fuente: Elaboración Propia a partir de los servicios actuales prestados a través del contrato 073-2025.

El personal que atiende los servicios contratados, está organizado en horarios que permitan atender la demanda de las sedes a nivel nacional, siendo el horario estándar para soporte en sitio de lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm, no obstante, de manera excepcional para sedes como Paloquemao (Bogotá, D.C. – Cundinamarca) y otras donde funciona el Sistema Penal Acusatorio en todas las cabeceras de municipios[3] se mantiene soporte en sitio entre 6:00 am a 10:00 pm de lunes a viernes; en estas sedes en este mismo horario para los sábados, domingos y festivos, el soporte en sitio se realiza por demanda cuando es absolutamente necesario.

Para la administración, soporte y mantenimiento de infraestructura de operación 7x24x365, según se requiera se coordinan las actividades en el horario que sea requerido por las necesidades del servicio.

Los servicios que en la actualidad se prestan mediante los niveles de soporte precitados, a todos los funcionarios y servidores judiciales tienen el siguiente alcance general:

Alcance de servicios de la mesa de servicios y demás líneas de servicio

Soporte a usuarios finales de equipos	Soporte a usuarios finales de aplicaciones y comunicaciones	Soporte a la gestión tecnológica
Líneas de servicio: Mesa de servicios, gestión y desarrollo de software, gestión de plataformas e infraestructura, adquisición de ofertas de servicio por demanda (bolsa de servicios por demanda) y soporte a la gestión de servicios de TI.		
• **Servicios de mantenimiento preventivo (por demanda según catálogo) y mantenimiento correctivo con suministro de repuestos por demanda según catálogo:** para los equipos tecnológicos, incluyendo servidores, PCs, impresoras, escáneres, sistemas de audio y video en las salas de audiencia, UPS, reguladores, switches, entre otros, propiedad de la Rama Judicial, con el fin de garantizar que los usuarios tengan sus elementos tecnológicos en óptimas condiciones para realizar sus actividades.	• **Soporte de aplicaciones**: El soporte a los usuarios de aplicaciones identificadas sin perjuicio de que en cualquier momento se incluyan nuevas aplicaciones, se fusionen, se supriman, y, en conclusión, que cambien. Actualmente se presta este servicio para las aplicaciones de la tabla 3 del presente documento • **Soporte conectividad**: Se da soporte a usuarios de la conectividad en general, teniendo el primer, segundo y tercer nivel sobre la Conectividad LAN, y el primer nivel sobre la Conectividad WAN,	• **NOC[4]**: Provisión, administración, operación y soporte del Centro de Operaciones de Red (NOC) para la Entidad • **Aplicaciones:** Administración y soporte técnico de aplicaciones • **Soporte y documentación (CMDB) de la infraestructura tecnológica de usuario final**: computadores, portátiles, impresoras, escáneres, entre otros. • **Antivirus:** Administración, operación y soporte del sistema antivirus • **Redes:** Administración, documentación, operación, y soporte de infraestructura tecnológica: servidores, switches, redes

[3] El sistema penal acusatorio en Colombia está en funcionamiento en la mayoría de los municipios del país, especialmente en las principales ciudades y capitales de departamento. Algunas de las ciudades donde ya se aplica este sistema son: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga, Cúcuta, Pereira, Manizales y Santa Marta

[4] El servicio de Centro de Operaciones de Red (NOC), se encarga del monitoreo continuo de la disponibilidad de cerca de 2.710 elementos activos en la red de la Rama Judicial, entre ellos switches, servidores físicos y/o máquinas virtuales y enlaces a aplicaciones web, para mejorar la gestión proactiva que redunde en el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio y la resiliencia de los servicios de TI.

• **Gestión de garantías**: De equipos y suministros tecnológicos cubiertos por garantía o servicios postventa de proveedores o fabricantes. Estos servicios incluyen: o Computadores de escritorio activos a Nivel Nacional. Las marcas más comunes son: Hewlett-Packard, Lenovo, DELL, PC SMART, COMPUMAX, ACER. o Computadores portátiles activos a Nivel Nacional. Las marcas más comunes son: Hewlett-Packard, Acer, ASUS, DELL, Lenovo. o Escáneres a Nivel Nacional. Las marcas más comunes son: ADVISION, KODAK, Fujitsu, Panasonic, Epson. o Impresoras y Plotters activos a Nivel Nacional. Las marcas más comunes son: Brother, Oki, Hewlett-Packard, Lexmark, Samsung. • **Servicios complementarios de arrendamiento:** Arrendamiento por catálogo contractual predefinido de computadoras de escritorio, portátiles, impresoras, escáneres y equipos de red tipo switch.	recopilando el insumo necesario para que el operador del servicio de conectividad WAN e internet pueda atender el caso en caso de que sea de su competencia. • **Soporte y atención al ciudadano**: Esta mesa permite orientar e informar al ciudadano y usuario, brindando una asesoría formal, frente a sus inquietudes generales. • **Soporte Portal Web:** Esta mesa brinda soporte funcional especializado, más no jurídico. • **Correo electrónico y herramientas en la nube**: Esta mesa soporta a los usuarios de los servicios de la plataforma de Office 365 con la que cuenta la Rama Judicial, entre los que están como principales Correo Electrónico, Teams, OneDrive. Igualmente, servicios complementarios como MS Forms, Sharepoint, Automate y Power BI.	LAN y WLAN, a nivel nacional, redes eléctricas y sistemas asociados y Administración, operación y soporte de los servicios de red (DHCP, WINS, DNS, RADIUS). Administración, actualización, soporte y documentación de los segmentos y direccionamiento de la red privada • **CAN**: Administración, operación y soporte del Centro de Datos CAN • **Directorio:** Administración, operación y soporte de los servicios de Directorio • **WSUS**: Administración, operación y soporte de los servicios de actualización de Microsoft (WSUS) • **ITSM**: Administración, operación y soporte de la herramienta de gestión ITSM llamada Judit (sobre la plataforma IVANTI) • **Monitoreo**: a través de la herramienta ITSM propiedad de la Rama Judicial que le permita atender en forma proactiva y oportuna, los incidentes que se presenten en el día a día y que faciliten la operación y administración de todos los componentes tecnológicos que estén integrados a la herramienta ITSM mencionados en este documento.
Líneas de servicio: Adquisición de ofertas de servicio por demanda (bolsa de servicios por demanda) y Audiencias Virtuales, videoconferencia, streaming y portal de grabaciones a Nivel Nacional		
• **Servicio de administración y soporte de equipos** de videoconferencia en salas de audiencias y auditorios de la Entidad a nivel Nacional. • **Servicios por demanda,** Son servicios de arrendamiento de equipos y servicios para videoconferencias, streaming, así como también de instalación, transporte y soporte técnico por demanda, para la realización de audiencias virtuales para despachos que no cuentan con los recursos tecnológicos, realización de streaming y eventos de la Entidad tales como los siguientes: o Soporte técnico. o Conectividad (internet satelital). o Transporte uno o más equipos. o Transporte Recurso Humano entre ciudades. o Alimentación, estadía. o Elementos y equipos para videoconferencia y streaming. o Conectividad Internacional. o Intérprete lenguaje de señas.	• **Servicio de administración y soporte de audiencias** virtuales videoconferencias, y streaming, a través de Internet. • **Servicio de administración y soporte para el agendamiento** de audiencias virtuales videoconferencias, y streaming. • **Servicio de administración y soporte para el portal** de grabaciones. • Debe brindar la asistencia técnica y funcional necesaria para que los servidores de la Rama Judicial, desde su sede de trabajo o cualquier ubicación a través de Internet, puedan **programar y agendar diligencias de tipo virtual con intervinientes dentro y fuera del país.** • Gestión de **permisos de acceso.** • El servicio de **administración y cargue cotidiano de las grabaciones** presenciales o virtuales. • El **servicio de soporte consulta y recuperación de las grabaciones** a través de internet por medio del Portal de Gestión de Grabaciones.	• **Aplicaciones**: Administración y soporte técnico de aplicaciones de agendamiento, portal de grabaciones y herramienta de videoconferencia.

Fuente: Elaboración propia a partir de los servicios actuales prestados a través del contrato 073.2025.

Las principales aplicaciones que requieren soporte a través de la mesa de servicios son las siguientes:

Lista de Sistemas de Información y Aplicaciones

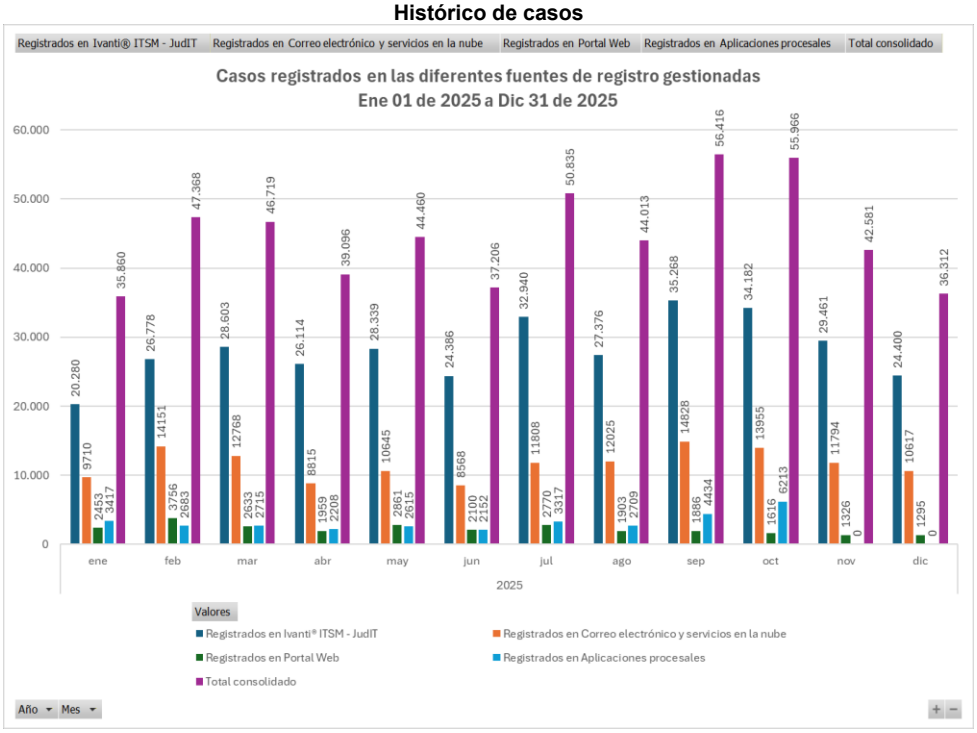
Aplicación	Descripción
Acciones Virtuales del Consejo Superior de la Judicatura.	Sistema de gestión procesal desarrollado por el Consejo Superior de la Judicatura.
SGDE (Alfresco)	Es la plataforma que permite capturar, procesar, estandarizar, organizar, administrar, acceder, consultar, actualizar, archivar y preservar los documentos electrónicos en distintos formatos que conforman el expediente judicial electrónico, bajo parámetros de integridad, unicidad y disponibilidad.
CICERO	Plataforma de realización de audiencias presenciales (en sitio), instalada en equipos especiales (workstation) que permite interactuar con los equipos de grabación de la sala de audiencias, tales como micrófonos, cámaras, mezcladores de sonido, pantallas, etc.
CPNU- Consulta de Procesos Nacional Unificada	Aplicación Web que garantiza la integración de los 2 sistemas actuales de consulta de procesos Judiciales
EFINOMINA	Aplicativo que apoya los procesos del área de Recursos Humanos
FIRMA ELECTRÓNICA	Aplicativo Web que permite a los usuarios de la Rama Judicial firmar documentos mediante firma electrónica. Está al servicio de servidores de la Rama Judicial
INTRANET	Hace referencia al sistema interno de la Rama Judicial que de manera organizada permite la utilización y aplicación del sharepoint
IVANTI	Plataforma de gestión de casos de TI (ITSM) conocida al interior de la Rama Judicial como Judit
JURISPRUDENCIA (ADA)	Sistema de información que permite el tratamiento de las jurisprudencias que se generan en las altas cortes y tribunales con el fin de que sean posteriormente consultadas por los ciudadanos y funcionarios judiciales que las requieran. Todo está desarrollado en ambiente web. Se utiliza en los tribunales administrativos y superiores a nivel nacional y en la especialidad de tierras.
JURISPRUDENCIA (P&S)	Sistema de información que permite el tratamiento de las jurisprudencias que se generan en las altas cortes y tribunales con el fin de que sean posteriormente consultadas por los ciudadanos y funcionarios judiciales que las requieran. Para el cargue de información se utiliza tecnología Cliente Servidor. Para la Consulta se utiliza tecnología Web. Cada corporación que lo utiliza tiene su propio programa.
KACTUS	Aplicativo de consulta que apoya los procesos de Nómina y de la Unidad de Carrera Judicial
PORTAL WEB	Portal de atención de servicios misionales de la Rama judicial el cual permite el acceso a la ventanilla única de servicios, a la consulta de publicaciones procesales entre otros puntos de contacto e información institucional
SAIDOJ	Sistema de información de archivo de justicia regional -CENDOJ
SAMAI	Sistema de Gestión Procesal del Consejo de Estado, desarrollado por su unidad CETIC que permite a los ciudadanos gestionar sus procesos judiciales de una manera fácil, rápida y segura.
SARJ	Sistema que permite realizar la distribución de procesos a los despachos judiciales
SAMAI Web	Sistema de gestión procesal de transición del Consejo de Estado usado para los procesos judiciales de la especialidad contencioso-administrativa y Gestión Procesal del Consejo de Estado
SICOF	Aplicativo que apoya los procesos del Almacén e Inventarios, Activos, Contratación y Control de pagos de Servicios Públicos del CSJ; de forma integrada entre sí.
SIDN	Sistema Nacional de Bibliotecas Judiciales es un Espacio tipo portal web de la Rama Judicial Colombiana.
Justicia XXI Web	Sistema WEB utilizado por los funcionarios de los despachos judiciales de la Rama Judicial, con el fin de llevar la gestión de los procesos judiciales en todas las jurisdicciones a nivel Nacional. Contempla dentro de sus funcionalidades las siguientes: Radicación y Reparto de los procesos ordinarios y acciones constitucionales, Registro de Actuaciones, Consultas Dinámicas, registros de Emplazamiento, fijación de estados, Notificaciones.
SIGLO XXI (C/S)	Permite la gestión de procesos de todas las especialidades de la Rama Judicial. Funciona en tecnología Cliente Servidor y se encuentra instalado en los despachos judiciales.
SIGOBIUS	Aplicativo para la gestión de correspondencia y archivo de documentos oficiales de la Rama Judicial.
SIRNA	Software que permite gestionar los trámites relacionados con inscripción, cambio, duplicado de Tarjetas Profesionales; registro de Judicaturas: convocatoria de Auxiliares de la Justicia; su designación a Procesos Judiciales; Inscripción a Jueces de Paz, entre otros.
SIUGJ	Sistema Integrado de Gestión Judicial de la Rama Judicial – SIUGJ, es conjunto de soluciones tecnológicas que integra servicios digitales de acceso, registro y tramitación electrónica de los procedimientos judiciales, la gestión documental electrónica del expediente judicial y los servicios transversales de apoyo a la gestión judicial, bajo parámetros de accesibilidad, seguridad de la información, basado en un marco de interoperabilidad que facilite la integración e intercambio de información y el aprovechamiento de los datos de la gestión judicial.
TUTELA EN LÍNEA	Portal que permite a la ciudadanía contar con un canal unificado vía internet para el envío de las tutelas y hábeas corpus.
DEMANDA EN LÍNEA	Permite colocar demandas.

VISOR DOCUMENTAL	Es una herramienta que permite - Visualización de Archivos. - Acceso Remoto. - Compartir Documentos. - Facilitación de Procesos Judiciales. - Reducción de la Carga y Descarga. - Seguridad de la Información. - Integración con Almacenamiento de Azure. - Interoperabilidad entre sistemas

Fuente: Elaboración propia

La mesa de servicios se convierte en el medio para recopilar la demanda generada por los usuarios de la Entidad para la resolución de incidentes y solicitudes de servicio, así como el punto de contacto para la comunicación con los proveedores de servicios. Entre el 01/01/2025 y el 31/12/2025 atendió en promedio 44.736 casos de soporte mensuales, lo que representa la necesidad de atender al día aproximadamente 1.491 solicitudes, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

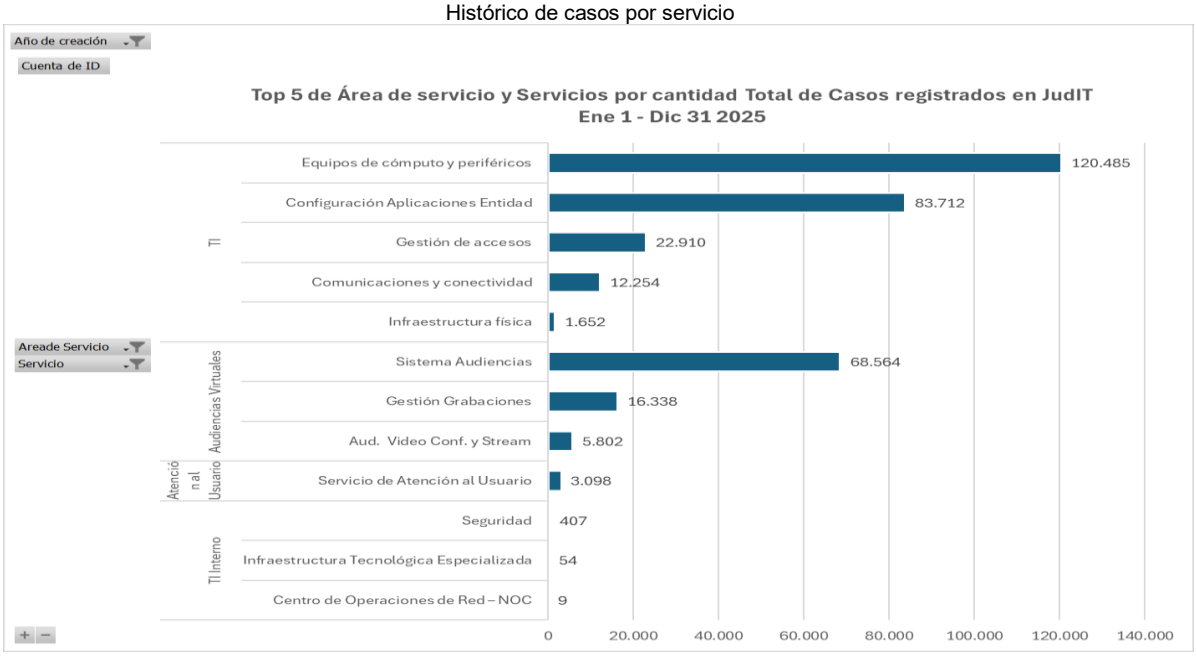
Histórico de casos



Fuente: Elaboración propia.

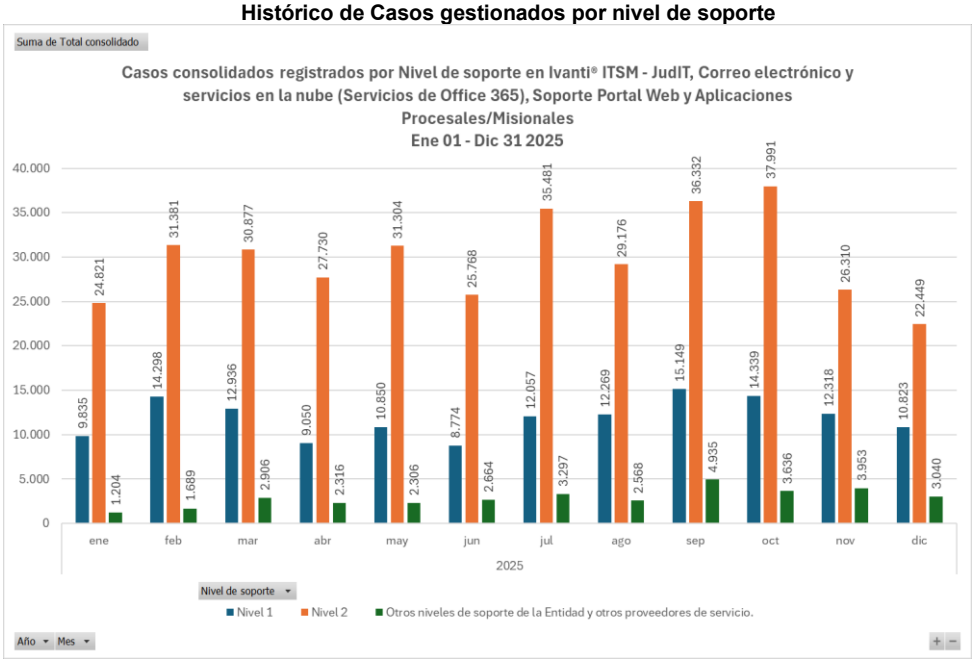
En complemento, la siguiente gráfica muestra que la mayoría de los casos que se han atendido en la mesa de servicios tienen que ver con soporte tecnológico para equipos de cómputo y periféricos (120.485), audiencias virtuales (90.704), Configuración Aplicaciones de la Entidad (83.712); e incluso el Servicio de Atención al Ciudadano (3.098)

Histórico de casos por servicio



Así mismo, en la siguiente gráfica de casos gestionados, se identifica que el nivel 2 de soporte técnico representa el mayor número de casos registrados por usuarios en todas las herramientas de registro y control con un total de 359.620 casos.

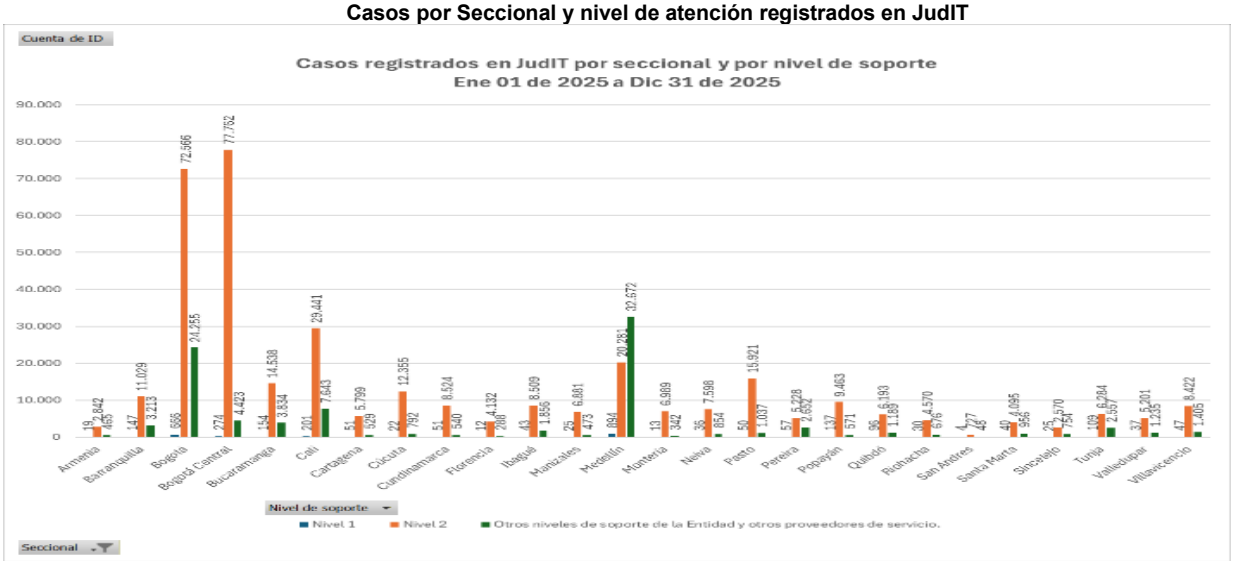
Histórico de Casos gestionados por nivel de soporte



Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, según los registros de JudIT, la distribución de casos por seccionales presenta el siguiente comportamiento:

Casos por Seccional y nivel de atención registrados en JudIT



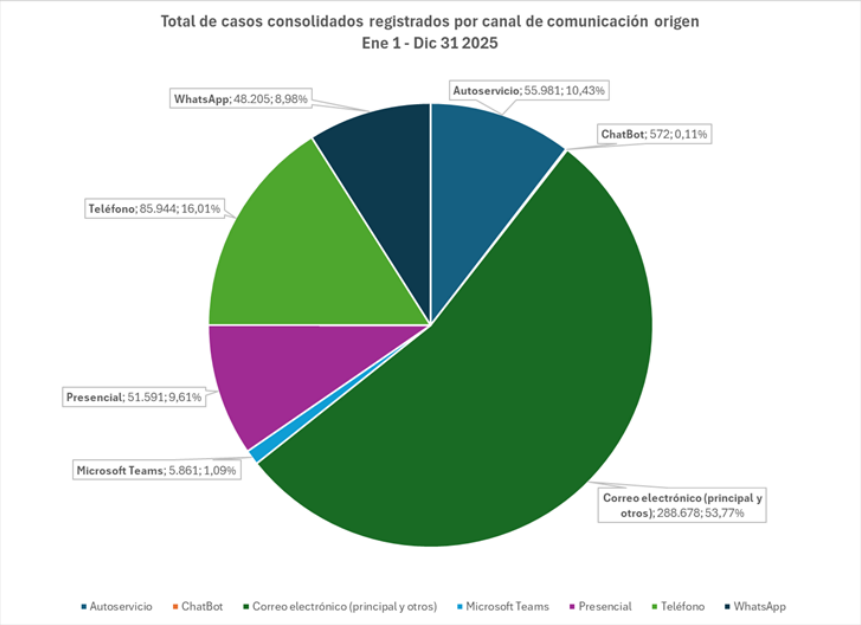
Nota: No se cuenta con información detallada por seccionales en otras fuentes diferentes a JudIT.
Fuente: Elaboración propia

En la gráfica anterior se observa que la Seccional Bogotá y el nivel central tiene un comportamiento similar y más elevado con relación a las demás seccionales, así mismo, resulta proporcional el nivel 2 de casos registrados y atendidos. En orden de cantidad de casos las seccionales Cali, Medellín, Pasto se resaltan completando las 5 seccionales con más casos registrados.

El contexto de operación de servicios tecnológicos es crítico para la prestación de los servicios de los despachos y sedes de la Rama, esto se evidencia en los siguientes aspectos principales:

i. Mensualmente se reciben en promedio 44.736 casos a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la mesa de servicio, siendo el principal canal el correo electrónico, seguido del teléfono, y el canal presencial, lo cual evidencia una importante necesidad de contar con servicios de apoyo a los diferentes usuarios de la Rama en todo el país. En la siguiente gráfica se observa el porcentaje de casos registrados en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2025 en la herramienta JudIT distribuidos por canal de atención, de los cuales se revela una marcada dependencia de los usuarios hacia los canales de comunicación tradicionales, con el correo electrónico como eje central al concentrar el 53.77% del volumen total. Esta predominancia es seguida por el teléfono (16,01%) y el autoservicio (10,43%), lo que indica que, aunque existe una base de usuarios que busca autonomía, la interacción directa sigue siendo fundamental resaltando la necesidad de contar con el personal de soporte técnico para atender la demanda en materia de servicios tecnológico por parte de los usuarios de la Entidad.

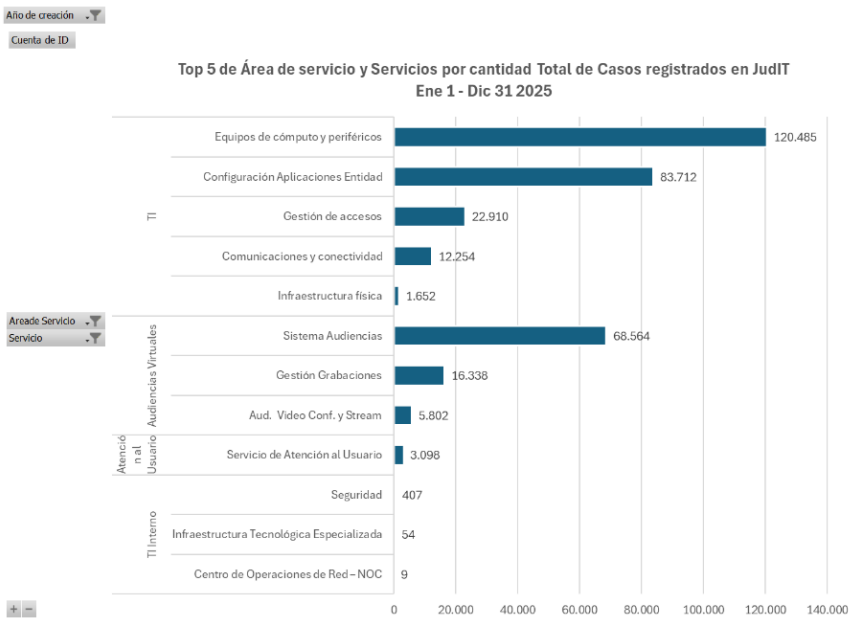
   Es de aclarar que con el apoyo de los responsables técnicos seccionales y de las altas cortes se viene incentivando la cultura de utilización de la herramienta de gestión JudIT, asimismo se vienen adelantando acciones para proveer y posicionar los canales de autogestión, sin embargo, estos temas deben ser trabajados de forma continuada de manera que los usuarios usen con mayor frecuencia los nuevos canales de interacción con la mesa de servicio. Los servicios con mayor demanda corresponden a requerimientos de equipos de cómputo y periféricos, audiencias virtuales (sistema de audiencias) y configuración soporte de aplicaciones, de los cuales se reciben 272.761 casos.



Fuente: Elaboración propia a partir de registros de incidentes y solicitudes de servicio existentes en JudIT (Ivanti Neurons for ITSM) y otras herramientas de control de casos para los servicios de correo electrónico y servicios en la nube (Servicios de Office 365), Soporte Portal Web y a Aplicaciones procesales/misionales.

ii. Los servicios con mayor demanda corresponden a requerimientos de equipos de cómputo y periféricos (120.485), audiencias virtuales (sistema de audiencias 68.564) y configuración soporte de aplicaciones (83.712), de los cuales se reciben 272.761 casos.

TOP 5 Área de servicio

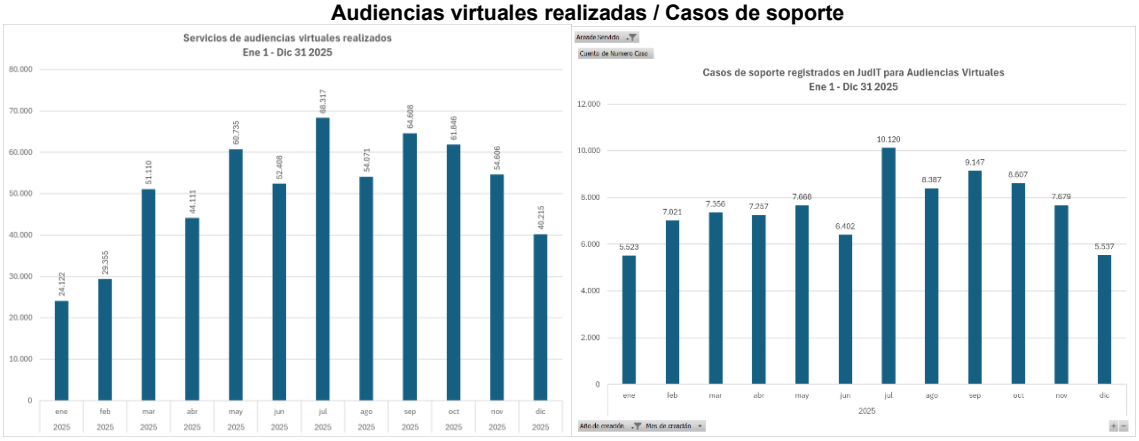


Fuente: Elaboración propia

iii. La mayoría de los casos requieren servicios asociados a equipos de cómputo y periféricos (Impresoras, PCs, Servidores, Máquinas Virtuales, Multi funcionales, UPS, Aires Acondicionados, Elementos de Salas de Audiencias entre otros), inventariados durante la ejecución del contrato 151-2025. En el contrato 073 de 2025 se actualizó dicho inventario mediante casos que generan actualización como, por ejemplo: Instalaciones, Movimiento, Adiciones y Cambios (IMAC) y descubrimientos automáticos por medio del agente de Ivanti, que es propiedad de la Entidad.

iv. Mensualmente se reciben 7.559 solicitudes o reporte de incidentes relacionadas con el servicio de audiencias virtuales, esta alta demanda se origina un promedio mensual de 50.459 audiencias virtuales realizadas de enero a diciembre de 2025:

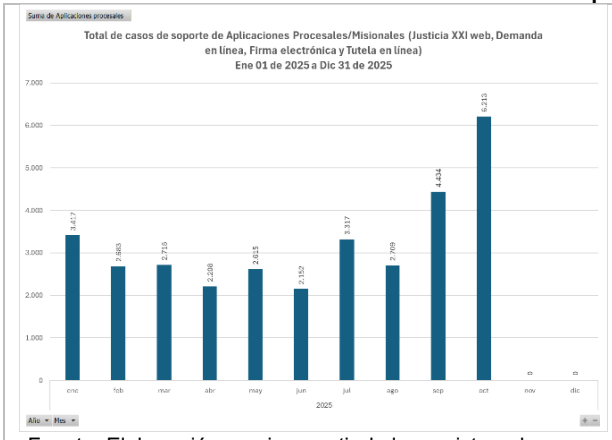
Audiencias virtuales realizadas / Casos de soporte



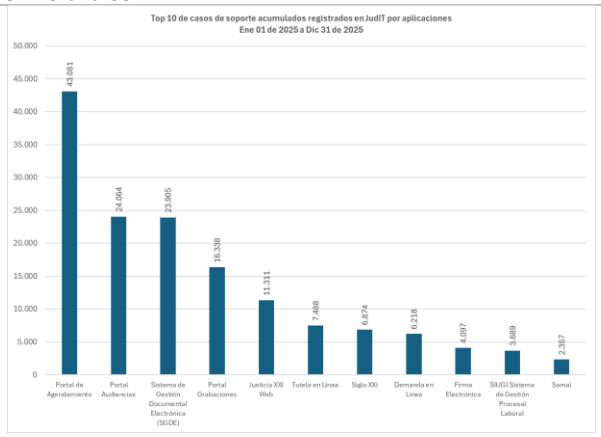
Fuente: Informes de cierre de contratos anteriores e interventorías

v. A través de la mesa se brinda soporte a aplicativos para los cuáles se recibió un total de 32.463 casos.

Casos aplicativos misionales



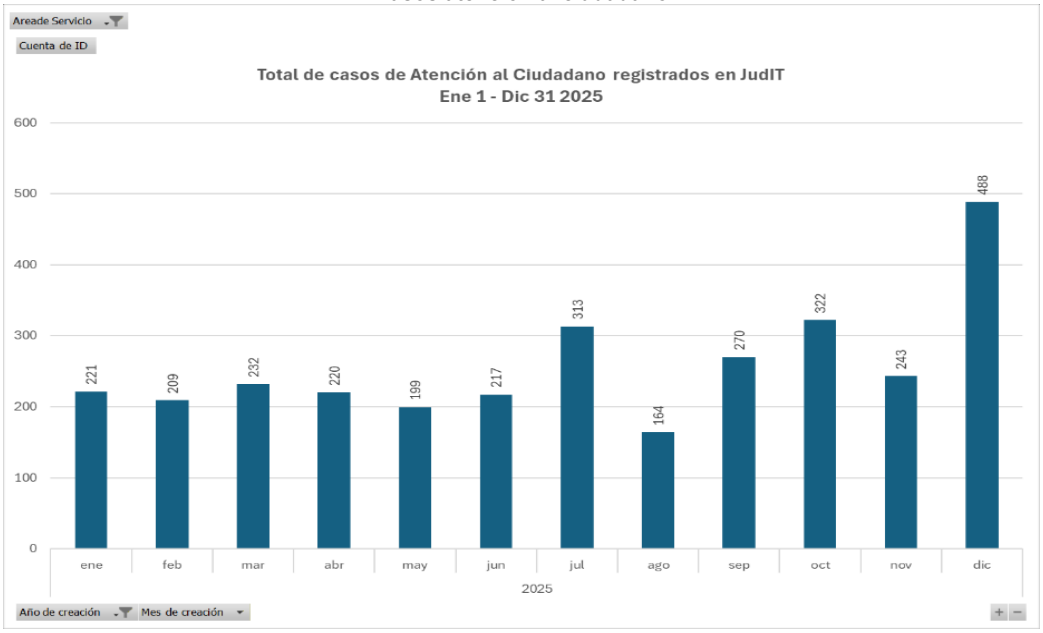
Fuente: Elaboración propia a partir de los registros de casos existentes mes a mes en la herramienta de control usada para el soporte de Aplicaciones Procesales/Misionales (Justicia XXI web, Demanda en línea, Firma electrónica y Tutela en línea), todos los casos de soporte de noviembre y diciembre de 2025 fueron registrados en JudIT.



Fuente: Elaboración propia a partir de los registros existentes en JudIT.

vi. La mesa incluye la recepción y atención de casos de servicio al ciudadano, en lo cual se recibieron en promedio 258 casos mensuales.

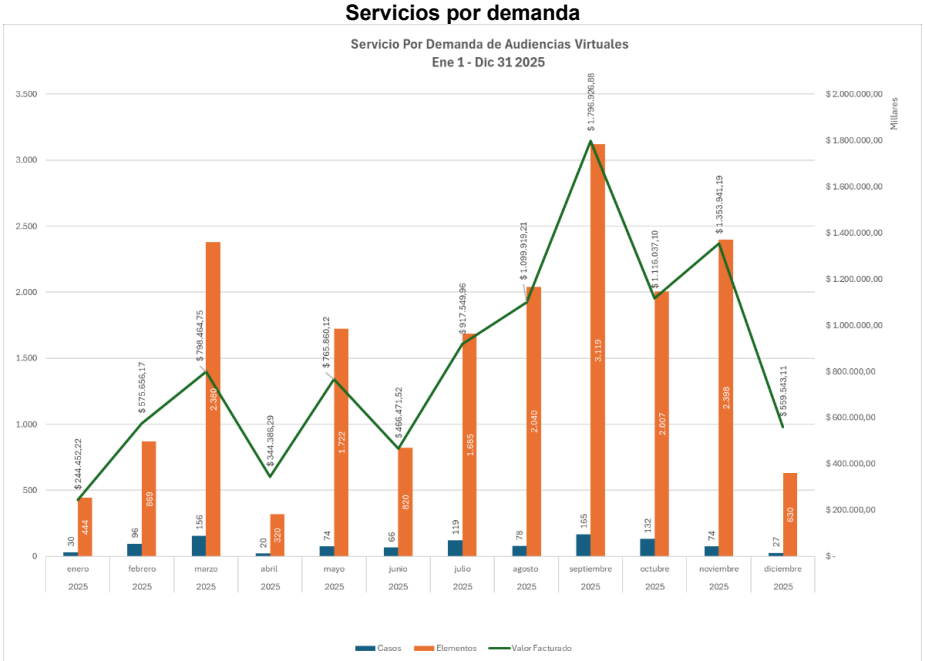
Casos atención al ciudadano



Fuente: Elaboración propia

vii. Mensualmente se atienden en promedio 86 casos de solicitudes de elementos por demanda para atender audiencias, eventos y streaming, que incluyen en promedio 1.536 elementos que se disponen mensualmente.

Servicios por demanda



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de informes de gestión mensuales en la vigencia 2025 de los Contratos: 151/2023 y 073/2025.

d) Plan de Integración de servicios tecnológicos

Con la premisa de mejorar el servicio y de buscar una integración de algunos servicios tecnológicos que se adelantan de manera separada hoy en día, desde la vigencia 2023 se ha planteado una estrategia de largo plazo de integración de los servicios tecnológicos que se apalanque en los resultados del ejercicio de planeación de capacidades que se adelanta mediante contrato 179/2024 y que permita adelantar una estructuración adecuada de un modelo integrado de servicios tecnológicos con posterioridad al 2026 y con un plazo de ejecución de al menos 3 años.

El plan definido ha venido siendo ejecutado con los siguientes avances y situaciones:

Capacity planning: El contrato de Capacity Planning cuya duración se extendió hasta septiembre de 2025 incluyó el análisis del dominio de mesa de servicios, en este análisis, se evidenció que la sostenibilidad de la operación tecnológica de la Entidad no depende únicamente de la capacidad de la infraestructura, sino también de la existencia de un modelo operativo robusto de soporte técnico que garantice la disponibilidad y uso adecuado de forma continua de los servicios tecnológicos. En este análisis se identificó como necesario asegurar la continuidad de la Mesa de Servicios como un componente estructural para la ejecución efectiva del modelo tecnológico proyectado. En este marco, se definió el proyecto PROJ-096, orientado a garantizar la estabilidad operativa y la atención oportuna a los usuarios frente a los incidentes, requerimientos y mantenimientos tecnológicos

El alcance del proyecto es: PROJ-096 – Contratación integral de los servicios de Mesa de Servicios, soporte técnico remoto y en sitio, orientada a garantizar la continuidad, disponibilidad y satisfacción de los usuarios institucionales en la atención de incidentes, requerimientos y mantenimiento preventivo/correctivo de equipos de cómputo e infraestructura TI, servicio de audiencias. Adicionalmente, recomienda dotar a los técnicos en sitio de kits de herramientas estandarizados para técnicos Onsite y repuestos básicos para resolver incidentes de primer nivel de forma inmediata.

Así las cosas, fue necesario reajustar el plan propuesto para asegurar la continuidad de la operación mediante contrataciones de corto plazo, entre tanto se adelanta el nuevo proceso. La implementación de un contrato de mayor alcance y duración se proyecta para ejecutarse una vez se produzca el cambio de gobierno, garantizando así la estabilidad del servicio y la alineación con los tiempos institucionales y normativos.

Por todas las anteriores consideraciones el período 2026 será un período de transición entre la estructuración de nuevos planes y el cambio del período de gobierno permitiendo hacer una contratación estratégica en la vigencia 2027.

e) Coherencia con los Instrumentos de Planeación

Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida".

Plan Nacional de Desarrollo 2022- 2026 "Colombia, potencia mundial de la vida", con la alineación que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla - Alineación Plan Nacional de Desarrollo- PND

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2022-2026 "COLOMBIA, POTENCIA MUNDIAL DE LA VIDA"						
SECTOR	ENTIDAD	EJE	CATALIZADOR	COMPONENTE	PROGRAMA	SUBPROGRAMA
RAMA JUDICIAL	Rama Judicial-Consejo Superior de la Judicatura	Seguridad humana y justicia social	A. habilitadores que potencian la seguridad humana y las oportunidades de bienestar 11. justicia digital eficiente e incluyente para el bienestar de las personas en los territorios	1. Prestación efectiva de justicia con enfoque diferencial y métodos de resolución de conflictos. 2. Promover e implementar medidas de descongestión.	2701-Mejoramiento de las competencias de la administración de justicia	0800intersubsectorial justicia

Fuente: Elaboración propia

Marco de Gasto de Mediano Plazo

Se encuentra incluido en el Marco de Gasto de Mediano Plazo 2026-2029, en el programa 2701 "Mejoramiento de las competencias de la administración de justicia", con la articulación que se muestra en la siguiente tabla:

PROGRAMA	PROYECTO
Mejoramiento de las Competencias de la Administración de Justicia (2701)	Fortalecimiento de los servicios digitales y de tecnología para la transformación digital de la Rama Judicial a nivel nacional

Fuente: Elaboración Propia

Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial 2023 – 2026

El proyecto de inversión se encuentra alineado con el Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial 2023 – 2026 “Hacia una justicia confiable, digital e incluyente”, aportará al cumplimiento de los siguientes objetivos estratégicos y específicos que se indican en la siguiente tabla:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
2. Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información.	5. Consolidar la infraestructura y los recursos necesarios para la implementación exitosa de la transformación digital, incluyendo la disposición de internet de calidad en el 100% de las sedes en la Rama Judicial y modernizar los servicios tecnológicos de soporte

Desagregación Proyectos de Inversión de la Rama Judicial

En el Acuerdo No. PCSJA26-12384 del 27 de enero de 2026, “Por el cual se modifica el Acuerdo PCSJA26-12383 de 2026, se desagregan parcialmente los proyectos de inversión de la Rama Judicial, vigencia 2026, y se dictan otras disposiciones”, se aprobó el proyecto “Fortalecimiento de los servicios digitales y de tecnología para la transformación digital de la Rama Judicial a nivel nacional”, en el cual se incluye la actividad “**1.2. Capacidades para la transformación digital**”, recursos “**1.2.1. Nación**”, cuyos valores de referencia se relacionan a continuación:

Tabla - Desagregación proyectos de inversión

N	PROGRAMA/PROYECTO/ACTIVIDADES	ACUERDO PCSJA26-12384 del 27 de enero de 2026		
		VALOR TOTAL	TOTAL AUTORIZACIONES-INCLUIDA VIGENCIA FUTURAS	SALDO DISPONIBLE
1	**Fortalecimiento de los servicios digitales y tecnología para la transformación digital de la Rama Judicial a nivel nacional**	**618,989,351,112**	**174,535,306,530**	**444,454,044,582**
1.1	**Cultura digital**	**16,071,265,480.00**	**394,193,455.00**	**15,677,072,025.00**
1.1.1	**Recurso Nación**	15,713,715,280.00	240,814,000.00	15,472,901,280.00
1.1.2	**Recurso BID**	357,550,200.00	153,379,455.00	204,170,745.00
1.2	**Capacidades para la transformación digital**	**509,669,161,731.60**	**153,128,472,462.00**	**356,540,689,269.60**
1.2.1	**Recurso Nación**	504,208,885,996.51	148,851,828,856.00	355,357,057,140.51
1.2.2	**Recurso BID**	5,460,275,735.09	4,276,643,606.00	1,183,632,129.09
1.3	**Gestión Institucional Digital**	**9,017,583,184.63**	**1,914,935,000.00**	**7,102,648,184.63**
1.3.1	**Recurso Nación**	1,914,935,000.00	0	1,914,935,000.00
1.3.2	**Recurso BID**	7,102,648,184.63	1,914,935,000.00	5,187,713,184.63
1.4	**Servicios digitales para el ciudadano y grupos de valor**	**4,955,598,929.00**	**2,118,654,164.00**	**2,836,944,765.00**
1.4.1	**Recurso Nación**	4,179,773,475.47	2,118,654,164.00	2,061,119,311.47
1.4.2	**Recurso BID**	775,825,453.53	0	775,825,453.53
1.5	**Seguridad y resiliencia digital**	**19,000,000,000.00**	**351,264,320.00**	**18,648,735,680.00**
1.5.1	**Recurso Nación**	17,236,737,930.12	253,791,998.00	16,982,945,932.12
1.5.2	**Recurso BID**	1,763,262,069.88	97,472,322.00	1,665,789,747.88
1.6	**Gestión de la información y del conocimiento**	**12,366,600,000.00**	**280,557,578.00**	**12,086,042,422.00**
1.6.1	**Recurso Nación**	9,340,351,860.23	280,557,578.00	9,059,794,282.23
1.6.2	**Recurso BID**	3,026,248,139.77	0	3,026,248,139.77
1.7	**Gestión Judicial Digital**	**33,225,713,778.00**	**16,347,229,551.00**	**16,878,484,227.00**
1.7.1	**Recurso Nación**	27,832,507,272.00	15,141,229,551.00	12,691,277,721.00
1.7.2	**Recurso BID**	5,393,206,506.00	1,206,000,000.00	4,187,206,506.00
1.8	**Diferencial cambiario**	**14,683,428,008.49**	**0**	**14,683,428,008**
1.8.1	**Recurso Nación**	-	0	0
1.8.2	**Recurso BID**	14,683,428,008.49	0	14,683,428,008

Fuente: Unidad de Planeación

3.1.2. Objeto contractual

Prestar los servicios integrales de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos que soportan la operación de la Rama Judicial a nivel nacional, incluyendo la adquisición de ofertas de servicio por demanda.

3.1.3 Clasificación de bienes y servicios de Naciones Unidas - UNSPSC

La clasificación de los bienes y servicios, objeto del proceso de contratación, es la siguiente:

CÓDIGO CLASE O PRODUCTO	DESCRIPCIÓN
81111500	Ingeniería de software o hardware
81111800	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
81112200	Mantenimiento y soporte de software
81112300	Mantenimiento y soporte de hardware de computador
81161500	Servicios de administración de acceso
81161600	Servicios de correo electrónico y mensajería
81161700	Servicios de telecomunicaciones

3.1.4 Alcance de la contratación

ALCANCE DE LA NECESIDAD

Contar con un operador que brinde el servicio de mesa de servicios para gestionar a través de él, las necesidades de soporte tecnológico que demanden los Despachos Judiciales y dependencias administrativas de la Rama Judicial a nivel nacional, brindando las mejores condiciones tecnológicas para cubrir todas las situaciones frente a la prestación del servicio.

La mesa de servicios desempeña el papel crucial de soportar diversas capacidades de gestión de servicios de TI requeridas para mantener en funcionamiento todos los servicios tecnológicos involucrados. Esto incluye brindar soporte técnico para resolver solicitudes, incidentes, problemas y fallos que puedan surgir en los dispositivos, sistemas operativos o aplicaciones, así como proporcionar orientación sobre cómo aprovechar al máximo las herramientas y aplicaciones disponibles

Este servicio no se limita únicamente a la solución de incidentes, también se requiere que la prestación del servicio sea en procura de la mejora y la experiencia del usuario.

A través de explicaciones detalladas y tutoriales, los profesionales de la mesa de servicios y el personal de soporte en sitio pueden instruir al usuario sobre cómo utilizar de manera eficiente las aplicaciones y equipos, lo que optimiza la productividad y facilita el trabajo diario con el fin de lograr una gestión exitosa que aporte al logro de los resultados necesarios para la prestación servicios judiciales.

El servicio de mesa de servicios es un respaldo fundamental en este entorno tecnológico, puesto que los servicios a contratar aseguran que cada componente de la infraestructura informática funcione sin interrupciones y que los usuarios tengan las habilidades y el conocimiento necesarios para aprovechar al máximo las capacidades tecnológicas disponibles.

Lo anterior se logra mediante el trabajo colaborativo de la Mesa de Servicios que incluye las siguientes líneas de servicios:

- ***Mesa de Servicios*:** Se constituye en el punto de entrada para todos los usuarios de los servicios tecnológicos de la RAMA JUDICIAL y en este contexto, ofrece el primer nivel de soporte y habilitación de canales de comunicación oficiales para los usuarios.

- ***Audiencias virtuales, videoconferencia, streaming y portal de grabaciones a Nivel Nacional:*** Estos servicios están enfocados en facilitar y brindar un mayor grado de efectividad a la realización de eventos y/o diligencias judiciales, este servicio debe encargarse de garantizar la realización técnica (la conexión genera enlace de trasmisión y, según se desee, se hará público dicho enlace) de las audiencias virtuales, las videoconferencias, y la emisión de los streaming, a través de una plataforma tecnológica en la nube, con el desarrollo de los procedimientos y actividades propias de agendamiento, conexión, realización, grabación y almacenamiento.

- ***Gestión y desarrollo de software*****:** Para apoyar el mantenimiento preventivo y correctivo, administración, operación y soporte especializado a aplicaciones misionales y de apoyo.

- ***Gestión de plataformas e infraestructura*****:** Para brindar el soporte en sitio en las sedes a nivel nacional, apoyar la realización de los inventarios de elementos tecnológicos, gestionar las garantías de equipos y suministros tecnológicos, Instalar y gestionar equipos de continuidad, administrar, operar y entregar soporte especializado (para la plataforma office 365, el sistema antivirus, equipos tecnológicos de los puestos de trabajo, equipos y plataformas de procesamiento, almacenamiento, respaldo, conectividad y seguridad, así como los demás equipos especializados existentes en los centros de datos y de red ubicados en diferentes sedes a nivel nacional) y monitorear permanentemente, 7x24, los elementos críticos de la red de datos de la Entidad.

- ***Soporte a la Gestión de servicios de TI*****:** Para mejorar las capacidades de gestión de servicios de TI que soportan las transformaciones digitales de La Rama Judicial, soportando 16 prácticas fundamentales de un total 34 recomendadas por el marco de trabajo ITIL® líder mundial en buenas prácticas de gestión de servicios de TI. Esto incluye la Administración, operación y soporte a herramientas de gestión de servicios y operaciones de TI propiedad de la entidad.

- ***Adquisición de ofertas de servicio por demanda (Bolsa de servicios por demanda)*****:** A través de esta línea de servicios se puede adquirir cuando lo requiera y mientras el contrato cuente con el recurso financiero necesario, ofertas de servicio para:

    - Mantenimiento preventivo.
    - Suministro de repuestos.
    - Servicios por demanda para Audiencias Virtuales.
    - Ampliaciones a las líneas de servicio contratadas.
    - Servicios complementarios de arrendamiento.

Las soluciones tecnológicas deben contribuir al logro de los objetivos institucionales y a la creación de valor público. La gestión pública por resultados se basa en el fortalecimiento de herramientas y habilidades gerenciales que permite el buen uso de los recursos y la capacidad de producir resultados apalancados con las tecnologías de la información y la comunicación en la generación de valor bajo un marco de innovación y transformación digital.

Se requiere contar con un esquema de soporte y gestión basado en múltiples canales de servicio para satisfacer las necesidades de soporte y herramientas tecnológicas de todos los funcionarios y usuarios finales, garantizando altos niveles de solución y satisfacción.

Uno de los retos inherentes al proceso de transformación digital es partir del entendimiento de la complejidad de la Rama Judicial: la complejidad de tamaño, operación, capacidades y la heterogeneidad regional, local y de acceso a la tecnología del país, lo cual representa un desafío para la prestación de los servicios y el despliegue de sistemas, tecnologías y las herramientas de mejoramiento de los servicios[5].

El personal de la línea base para la nueva contratación está organizado de la siguiente manera y la conformación detallada de los equipos de trabajo requeridos para la prestación de los servicios, se establece de conformidad con el Modelo de Prestación de Servicios definido para la ejecución del contrato y que sea autorizado por la Interventoría o la Supervisión:

Organización general de trabajo por líneas de Servicio	Nivel de soporte			Gestión transversal	Total
	1	2	3		
Mesa de Servicios (Nivel 1 para todos los servicios).	45	0	0	0	**45**
Audiencias virtuales, videoconferencia, streaming y portal de grabaciones a nivel nacional.	0	75	0	0	**75**
Gestión y Desarrollo de Software.	0	15	1	0	**16**
Gestión de Plataformas e Infraestructura.	0	288	0	0	**288**
Soporte a la Gestión de Servicios de TI.	0	0	0	10	**10**
Total general	**45**	**378**	**1**	**10**	**434**

NOTA 1: El talento humano que hace parte de esta línea base, así como su distribución a nivel nacional puede llegar a cambiar de conformidad con las necesidades de la ENTIDAD, y se describe en el ANEXO 4 - TALENTO HUMANO.

NOTA 2: Siempre que LA SUPERVISIÓN o INTERVENTORÍA lo encuentren procedente, durante la ejecución del Contrato se puede revisar por demanda, la línea base definida por LA ENTIDAD para las líneas de servicios y en el caso de que la línea base esté desbordada en un porcentaje superior al 5.6% por encima o por debajo de lo inicialmente proyectado de acuerdo con el Anexo_2-Informativos y el contrato sobrepasa 1.5 años, EL CONTRATISTA y LA ENTIDAD deben realizar los ajustes necesarios y se establecerá la nueva línea base.

El personal asignado al contrato debe trabajar desde máximo 3 centros de operaciones proporcionados por el contratista:

- El Centro de Operaciones para el personal asignado a la línea de servicio de Mesa de Servicios.
- El Centro de Operaciones de Red (NOC).

[5] Acuerdo PCSJA21-11800 del Consejo Superior de la Judicatura

- El Centro de Operaciones para otros roles de líneas de servicio diferentes a la Mesa de Servicios al Centro de Operaciones de Red (NOC) y aquellos que no tengan lugares asignados por LA ENTIDAD en alguna de sus sedes a nivel nacional.

El contratista durante la ejecución del contrato y a su costo, debe instalar y mantener operativos los enlaces de comunicaciones MPLS entre su o sus Centros de Operaciones y la red WAN de la Rama Judicial, mediante la cual se conectarán los elementos, recursos y servicios adicionales requeridos para ejecutar el contrato.

Los canales de conectividad del contratista deben llegar a una única sede de la Rama Judicial con redundancia en la troncal de fibra óptica, redundancia en hardware de equipos activos de red y alta disponibilidad mínima de 99,98%.

Dado lo anterior se hace necesario adelantar la contratación para contar con los servicios de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial a nivel nacional, incluyendo la adquisición de ofertas de servicio por demanda, que permita:

- Garantizar la atención efectiva de requerimientos de las áreas misionales, así como la seguridad y alta disponibilidad, propendiendo por su evolución, mejora continua y la optimización de los recursos asociados.

- Disponer un esquema de soporte y gestión de servicio basado en múltiples canales de servicio y en visión 360 de los usuarios, que permita cubrir las necesidades de todos los funcionarios de la Rama y de usuarios finales, garantizando máximos niveles de solución y satisfacción con el servicio.

Todo lo anterior se desarrolla en un contexto de evolución permanente, alineado con las mejores prácticas internacionales, la optimización y la mejora continua de los servicios ofrecidos, con el propósito de contribuir al cumplimiento del Plan Sectorial de Desarrollo.

Por otro lado, es importante resaltar que la Entidad no cuenta con el personal ni con los insumos necesarios para atender la alta demanda de requerimientos de servicio que comprometen directamente la operación misional y de apoyo de la Rama Judicial. La estructura de soporte de servicios se encuentra concentrada en la Unidad de Transformación Digital e Informática de la DEAJ, la cual no dispone de la capacidad técnica suficiente para asumir por sí sola la prestación de servicios en todas las dimensiones de la Rama Judicial, razón por la cual esta debe realizarse de manera tercerizada.

La nueva contratación está estructurada con las siguientes consideraciones generales resumidas según lo establecido con mayores detalles en el Anexo_1-AnexoTecnico:

- Requisitos técnicos y de gestión para dar continuidad a la prestación de los servicios que se están prestando actualmente mediante el contrato 073-2025, que incluyen mejoras en los requisitos técnicos basadas en la experiencia de la ejecución contractual y en prácticas de Cobit® 2019 e ITIL® 4 para la gestión de servicios de TI.
- El cumplimiento de las obligaciones contractuales, la exigencia del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio y la aplicación de descuentos por incumplimiento de estos, son

transversales durante todo el plazo de ejecución del contrato, a menos que se indique lo contrario en forma explícita.

A continuación, se describen las Etapas en las que se ejecutará el contrato.

Etapas de la ejecución contractual.

Etapa	Objeto	Termino
Entrada	EL CONTRATISTA ENTRANTE con las menores afectaciones a los servicios y a los consumidores de estos, toma el control de la operación de los servicios contratados mediante la implantación del Modelo de Prestación de Servicios que autorice LA ENTIDAD; aprovisionando los recursos requeridos, recibiendo de EL CONTRATISTA SALIENTE, accesos, información y conocimiento explícito documentado al respecto de las gestiones en curso y estado de los servicios y recursos de LA ENTIDAD. Durante esta etapa no habrá lugar a la aplicación de penalizaciones por concepto de ANS, éstas se aplicarán a partir de la Etapa de Operación.	Sesenta (60) días calendario a partir de la firma del acta de inicio del contrato. Nota: Este tiempo estará supeditado a la fecha de inicio del nuevo contrato y la terminación definitiva del contrato vigente. Así mismo el pago de la línea base se realizará conforme a la incorporación de personal, de acuerdo a lo señalado en el plan de transición establecido en el anexo técnico.
Operación	Operar los servicios contratados conforme al contrato y todos los requisitos contractuales establecidos en el presente documento y sus anexos.	Desde la finalización de la Etapa de Entrada hasta la fecha de finalización del contrato.
Salida	EL CONTRATISTA SALIENTE sin afectación a los servicios ni a sus consumidores, entrega a LA ENTIDAD y/o al CONTRATISTA ENTRANTE información y acceso a los recursos requeridos y conocimiento explícito documentado al respecto de las gestiones en curso y estado de los servicios y recursos de LA ENTIDAD.	Se constituye en el último mes previo a la finalización del contrato.

Fuente: Elaboración propia.

Ver Anexo Técnico - Especificaciones Técnicas del Objeto a Contratar

3.1.5 Permisos, licencias, diseños, estudios, planos y autorizaciones requeridas para la ejecución del contrato.

N/A

3.2 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA Y DEL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

3.2.1 Obligaciones del contratista

En ejercicio del objeto contractual, el CONTRATISTA deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

OBLIGACIONES GENERALES.

1. Asumir todos los gastos que se ocasionen en relación con la ejecución del contrato.

2. Ejecutar el contrato de conformidad con su objeto, obligaciones y demás condiciones, cumpliendo con lo estipulado en: los Estudios Previos, la propuesta técnica y la propuesta comercial presentada y los demás documentos que hagan parte integral del contrato.

3. Constituir las garantías requeridas por la Nación – Consejo Superior de la Judicatura en los términos del Decreto 1082 de 2015 y solicitar la ampliación o modificación de las garantías en el evento de presentarse alguna adición o prórroga del contrato, así como informar a la aseguradora sobre las suspensiones y reanudaciones que se llegaran a presentar, dentro de los tres (3) días siguientes a su suscripción.

4. Suministrar al Consejo Superior de la Judicatura - Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, y al supervisor, cuando lo soliciten, informe sobre cualquier aspecto del contrato para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae.

5. Suministrar al supervisor del contrato la información necesaria para elaborar el proyecto de acta de liquidación del mismo, dentro de los seis (6) meses siguientes a la terminación del contrato, conforme a lo establecido en el artículo 11 Ley 1150 de 2007.

6. Suministrar a la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial para la realización de cada pago derivado del contrato y a la finalización del mismo, la información que acredite el pago de las obligaciones con el sistema integral de seguridad social y aportes parafiscales, cuando a ello haya lugar, del personal con el cual ejecute la labor, de conformidad con lo regulado en la Ley 828 de 2003, en armonía con el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

7. Pagar oportunamente los salarios y prestaciones sociales a todo el personal empleado en la ejecución del contrato y, en general, dar estricto cumplimiento a la totalidad de obligaciones con el sistema integral de seguridad social y aportes parafiscales derivadas de la ejecución del contrato. El incumplimiento de estas obligaciones por parte del contratista para con sus empleados podrá generar la imposición de multas sucesivas, de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

8. Dar estricto cumplimiento a lo establecido en el documento denominado “Anexo – Compromiso de Confidencialidad y No Divulgación”, el cual hace parte integral del Proceso de Contratación.

9. Las demás obligaciones relacionadas con la naturaleza del servicio contratado.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

1. Administrar, operar y soportar las herramientas de gestión de servicios y de operaciones de TI, conforme con los anexos técnicos del proceso de contratación, que permita realizar el registro y gestionar todos los casos de atención solicitados, generar estadísticas que permitan la medición detallada de los niveles de servicio y demanda de servicios, brindando los servicios y recursos necesarios para su adecuado funcionamiento y correcta articulación de la Mesa de Servicios con las demás líneas de servicios contratadas. Lo anterior procurando consolidar la herramienta de gestión de servicios de TI, como el punto principal de atención de solicitudes y requerimientos y demás prácticas de gestión que soporta la misma.

2. Proveer, soportar, monitorear y administrar la infraestructura, servicios y recursos de un centro de operaciones para el personal de la línea de servicios de Mesa de Servicios basado en un centro de contacto (Contact Center) o que cumpla con estándares y normatividad de la industria teniendo como base los requisitos (requisitos de la relación con el cliente, liderazgo centrado en el cliente, recursos humanos, procesos operacionales, infraestructura para la prestación del

servicio y relación con la organización cliente) del estándar ISO 18295-1:2017 o el que lo sustituya, a través del que se realice la atención centralizada de la Mesa de Servicios de la Rama Judicial a los servidores judiciales de todos los municipios del país durante la ejecución del contrato conforme con los anexos técnicos del proceso de contratación.

3. Proveer, soportar, monitorear y administrar la infraestructura de servidores y de red interna de la Rama Judicial, a través de un centro de operaciones de red (NOC), que cumpla con estándares y normatividad de la industria, y dotarlo de la infraestructura, servicios y recursos para su adecuado funcionamiento y correcta integración y articulación con las líneas de servicio contratadas y el Modelo de Prestación de Servicios, conforme con los anexos técnicos del proceso de contratación.

4. Proveer, soportar, monitorear y administrar la infraestructura, servicios y recursos de un centro de operaciones, para todo el personal que no tenga puesto asignado en las sedes de la RAMA JUDICIAL y que no pertenecen a la línea de servicios de Mesa de Servicios ni al servicio del NOC; desde dicho centro de operaciones se prestarán de forma centralizada los servicios, conforme con los anexos técnicos del proceso de contratación.

5. Brindar y gestionar los canales de comunicación, medios de contacto y demás aspectos establecidos respecto de la información y la tecnología requeridos para atender a través de ellos a los usuarios internos y externos de la Rama Judicial a nivel nacional para la solicitud de atención y reporte de sus requerimientos, así como de los incidentes y problemas que se les presenten durante la operación de la infraestructura y servicios tecnológicos de la Rama Judicial.

6. Recibir las llamadas, mensajes y brindar la atención requerida por la totalidad de los usuarios de la Rama Judicial a nivel nacional que ellos realicen a través de los canales de comunicación establecidos para tal fin y agotando las alternativas de solución de primer nivel antes de proceder con el escalamiento que sea pertinente.

7. Realizar los escalamientos y gestiones necesarias, al segundo nivel de soporte o superiores y a otros proveedores de servicios tecnológicos de la Rama Judicial o la instancia adecuada de atención y resolución de solicitudes de servicio, incidentes, problemas y demás registros de prácticas de gestión de servicios de TI habilitadas. Lo anterior relacionado con las tecnologías y la información e independientemente de los grupos o equipos de trabajo de la Rama Judicial u otros proveedores que los atiendan y los resuelvan.

8. Buscar las causas raíz que afectan la infraestructura y servicios tecnológicos de la Rama Judicial, garantizando en todos los casos, el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.

9. Resolver los incidentes, solicitudes de servicio o problemas registrados, brindando el seguimiento a los mismos desde su registro hasta su resolución y cierre, absteniéndose de reportar la resolución de un caso si éste no ha sido efectivamente resuelto, o el cumplimiento de una actividad si esta no ha sido efectivamente realizada y cumplida o terminada conforme a lo requerido por la interventoría o la supervisión.

10. Dar las soluciones que respondan como mínimo, al incidente reportado, siempre que se garantice que la misma tenga unas condiciones técnicas aceptables y que no hay probabilidad significativa de que el incidente se repita para el usuario o subconjunto de la infraestructura o solución

tecnológica atendidos. En caso de que la solución sea transitoria y deba solucionarse la causa raíz, la misma debe reportarse como un caso derivado a ser atendido por el contratista mediante la práctica de Gestión de Problemas.

11. Proponer a la Entidad estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados, implementando dichas estrategias previa aprobación de la interventoría o la supervisión.

12. Soportar, monitorear y administrar la infraestructura LAN y eléctrica regulada de la Rama Judicial en aquellos edificios de los municipios dentro del alcance de la Mesa de Servicios y según la necesidad de la entidad.

13. Administrar, operar, monitorear y soportar las plataformas e infraestructura tecnológica en general (computadores, periféricos, servidores, equipos de audio, video y control para la realización de audiencias presenciales o virtuales, etc.) en aquellos edificios de los municipios cubiertos, según las necesidades de la entidad y los anexos técnicos.

14. Soportar y monitorear la adecuada configuración, funcionamiento y uso de los equipos y periféricos físicos, del sistema operativo, del software ofimático y demás de usuario final por parte de los distintos usuarios, incluyendo su instalación, configuración, reinstalación y afinamiento, así como también la administración e instalación de las licencias relacionadas.

15. Soportar y monitorear la adecuada configuración, funcionamiento de los aplicativos misionales y de apoyo al servicio de la Rama Judicial, incluidos, pero no limitados al conjunto de aplicaciones y sistemas de información que integran SIUGJ (gestión de procesos, gestión documental, reparto, depósitos judiciales, notificaciones judiciales), sistema de grabación de audiencias virtuales y presenciales, agente de cargue de grabaciones, agendamiento, o aquellos que los extiendan o sustituyan, así como aquellos con los que llegare a contar la Rama Judicial, así mismo y entre tanto La Entidad consigue la fusión el conjunto de aplicaciones de justicia XXI (demanda electrónica, tutela en línea, firma Electrónica, registro de emplazados, etc.); incluyendo su instalación, configuración, reinstalación y afinamiento.

16. Administrar, operar y soportar la adecuada configuración, funcionamiento y uso de los equipos y aplicativos y entregar los servicios requeridos para la realización y grabación de audiencias o eventos presenciales, o videoconferencias administrativas o judiciales (audiencias virtuales), y en particular, brindar el soporte a las conexiones, pruebas preliminares y realización de la audiencias, eventos o videoconferencia.

17. Administrar, operar y soportar la adecuada configuración, funcionamiento y uso de los servicios de directorio y de red de la Rama Judicial, tales como Directorio Activo, DHCP, DNS, WINS, entre otros.

18. Administrar, operar y soportar la adecuada configuración, funcionamiento y uso de los servicios de actualización de Windows – WSUS (Windows Server Update Services) para servidores y equipos de usuario final, de tal manera que la ejecución de dichos servicios no sature la red WAN, el internet centralizado o las demás conexiones de la Rama Judicial.

19. Administrar, operar y soportar el sistema antivirus con que cuenta la Entidad, incluyendo su instalación, configuración, reinstalación, afinamiento y la administración e instalación de las licencias relacionadas en los endpoints (usuarios finales) y su administración e integración al resto de la seguridad informática y de la información, así como al resto de la Mesa de Servicios y de la gestión tecnológica de la Entidad.

20. Soportar y operar permanente la Gestión de la seguridad de la información de la Entidad, proponiendo a la Entidad los controles, planes y medidas para el cumplimiento de la normatividad interna y externa y apoyando la implementación de estos, de conformidad con los demás aspectos relacionados en el Anexo 1 denominado “Anexo Técnico”.

21. Administrar, operar y soportar las plataformas e infraestructura, recursos y servicios de Datacenter, aportando las prácticas y recursos para la correcta gestión de los riesgos de su operación, su adecuado funcionamiento y su correcta articulación con las líneas de servicio contratadas y a los servicios tecnológicos de la Rama Judicial.

22. Administrar, operar y soportar la plataforma Microsoft Office 365 y aplicaciones complementarias, garantizando primordialmente los servicios de correo electrónico, Teams, SharePoint, OneDrive, sin detrimento de los demás servicios prestados por Office 365 y su correcta articulación con las líneas de servicio contratadas y a los servicios tecnológicos de la Rama Judicial.

23. Soportar, operar y conforme a lo requerido por la Entidad, realizar mantenimientos preventivos y/o correctivos y/o la administración de aplicaciones misionales y de apoyo o de sus componentes.

24. Ejecutar los servicios derivados de la línea de servicio de “Adquisición de ofertas de servicio por demanda (Bolsa de servicios por demanda)”, de conformidad con las aprobaciones por parte de la entidad a través de la interventoría o la supervisión, a nivel nacional de acuerdo con lo estipulado en el Anexo 1 denominado “Anexo Técnico” del proceso de contratación requerido por la Entidad, de acuerdo con los protocolos y a la periodicidad establecida.

25. Ejecutar los mantenimientos preventivos de los elementos tecnológicos de conformidad con la aprobación por parte de la entidad a través de la interventoría o la supervisión, de la ejecución gradual e incremental del Plan de Mantenimientos Preventivos a nivel nacional, de acuerdo con lo estipulado en el Anexo 1 denominado “Anexo Técnico” del proceso de contratación requerido por la Entidad, de acuerdo con los protocolos y a la periodicidad establecida.

26. Apoyar la administración y documentación del direccionamiento privado de la red corporativa de la Rama Judicial a Nivel Nacional.

27. Ejecutar el mantenimiento correctivo de los elementos tecnológicos de la Rama Judicial en los municipios cubiertos de acuerdo con lo requerido por la Entidad usando los repuestos aprobados por la supervisión o la interventoría del contrato, según lo establecido en los Anexos del proceso de contratación y de acuerdo con los protocolos que se establezcan durante la ejecución del contrato.

28. Proveer en los sitios en que se ejecute el mantenimiento correctivo, los repuestos, partes o equipos que requieran la solución de cada caso, usando la bolsa de repuestos por demanda definida en los anexos técnicos del proceso de contratación.

29. Instalar los equipos de continuidad necesarios para la restauración del servicio afectado, cuando la entidad lo requiera.

30. Generar los informes mensuales y aquellos que solicite la supervisión o el interventor del contrato, en particular los relacionados con las solicitudes de repuestos abiertas, no aprobadas, aprobadas, los estados de las solicitudes aprobadas y la permanencia en tiempo en cada uno de los distintos actores del ciclo de vida de la gestión de cada caso, con especial énfasis en los acumulados de incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio establecidos para el contratista. Todo con el propósito de proponer y ejecutar acciones de mejora que permitan la optimización de recursos y la mejora de la percepción de calidad del servicio.

31. Generar los informes mensuales y aquellos que solicite la supervisión o el interventor del servicio de provisión de repuestos, en particular los relacionados con las solicitudes de repuestos abiertas, no aprobadas, aprobadas, los estados de las solicitudes aprobadas y la permanencia en tiempo en cada uno de los distintos actores del ciclo de vida de la gestión de repuestos, con especial énfasis en los acumulados de incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio establecidos para el contratista.

32. Mantener bitácoras físicas o digitales con las acciones llevadas a cabo en la infraestructura administrada compartida de la Rama Judicial con capacidad de afectar masivamente la operación: servicios, servidores, redes LAN (componentes activos y pasivos), entre otros.

33. Generar los demás informes establecidos en los Anexos Técnicos del proceso de contratación, o aquellos informes por demanda relacionados con los servicios contratados, o los conceptos técnicos, jurídicos administrativos, ambientales y financieros de temas relacionados con la gestión tecnológica de la Entidad.

34. Controlar y monitorear los casos que se escalan a terceros y los mantenimientos preventivos a cargo de ellos, en calidad de responsables contractuales de la gestión de los casos escalados o del mantenimiento preventivo de los elementos tecnológicos, bien sea como parte de la ejecución de contratos vigentes o del soporte post venta de contratos finalizados y que deban prestar servicios a la Entidad.

35. Apoyar a la Entidad en la divulgación tecnológica, uso y apropiación o cultura digital, a nivel nacional de novedades de interés y de utilidades para el mejoramiento del uso de la tecnología en el trabajo, así como de prevención de los riesgos que trae consigo el uso de la tecnología.

36. Disponer y mantener enlaces de comunicación de datos MPLS que conecten sus centros de operación (Mesa de Servicios, NOC y para el resto del personal asignado al contrato que debe estar en instalaciones del contratista) con la Red de Datos de la Rama Judicial, garantizando la disponibilidad, capacidad y seguridad suficiente en estos canales para la adecuada realización de las telecomunicaciones internas entre los centros de operación del contratista y entre estos y la Rama Judicial a nivel nacional.

37. Aplicar los descuentos a los precios de los servicios en las facturas entregadas a la Entidad en el caso que los servicios prestados no hayan cumplido con lo establecido en el Anexo 3 - ANS Acuerdos de Niveles de Servicio a menos que la Entidad decida explícitamente lo contrario, y lo informe por escrito, estos descuentos pasarán a formar parte de la Bolsa de servicios por demanda del contrato.

38. Proponer planes para la continuidad de la plataforma administrada, alistar los elementos recursos y servicios necesarios para su ejecución, y ejecutarlos cuando sea necesario para garantizar la continuidad del servicio a la Entidad.

39. Realizar todas las actividades y entregables o productos esperados en las etapas de la ejecución contractual (Etapa de Entrada, Etapa de operación y Etapa de Salida), garantizando el mejor desempeño posible en la Etapa de Entrada con especial atención a lo que corresponda a la continuidad de los servicios prestados por el contratista saliente y al cumplimiento del backlog (casos acumulados del contratista saliente) que informe el supervisor o el interventor del contrato, de conformidad con lo señalado en los anexos técnicos del proceso de contratación los cuales hacen parte integral del contrato.

40. Gestionar las garantías de equipos propiedad de la entidad, ante los proveedores o fabricantes, según sea el caso, dejando constancia en los informes mensuales e informando al supervisor o interventor de las gestiones realizadas.

41. Ejecutar todas las actividades del contrato a través de personal idóneo y con la formación propia requerida para el desarrollo de las mismas, según sea el caso, atendiendo la normatividad que sea aplicable, en especial en aquellos casos específicos como los relacionados con redes y equipos eléctricos, entre otros.

42. Realizar el diagnóstico técnico de los equipos y servicios tecnológicos que presenten alguna falla, documentarlo y presentar al supervisor o interventor el respectivo informe, con el propósito de determinar la viabilidad de la intervención que requiera cada equipo y en los casos que aplique, sugerir la posibilidad de asignar equipos de contingencia, lo cual debe ser validado y aprobado por el supervisor o interventor del contrato.

43. Apoyar el control de licencias de software utilizando las herramientas de gestión con las que cuenta la Entidad, en los casos que aplique.

44. Actualizar los catálogos relacionados con la línea de servicios de “Adquisición de ofertas de servicio por demanda (Bolsa de servicios por demanda)”, cuando el supervisor o el interventor lo requiera, previa necesidad de actualización, lo cual debe estar debidamente justificado y acordado.

45. Presentar dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a un hecho de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comunicado y soportado para conocimiento del supervisor o el interventor, un Plan de Contingencia con su respectivo cronograma para prestar el servicio que no se logró ejecutar por dichas razones.

46. Presentar un plan y cronogramas aplicables a la ejecución global del contrato de acuerdo con los términos establecidos en las obligaciones y los anexos técnicos del estudio previo que forman parte integral del contrato.

47. Establecer la política de conflicto de interés e impedimentos respecto del personal que directa o indirectamente prestará los servicios, la cual debe ser acordada con la Entidad dentro del primer mes de ejecución del contrato y revisada y aprobada por el supervisor o interventor del contrato. Por solicitud de la Entidad, la misma podrá ser revisada y modificada en cualquier momento.

48. Disponer y mantener, a más tardar dentro de los 15 días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio, el personal requerido para la adecuada prestación de los servicios objeto del contrato, el cual deberá cumplir con los perfiles, competencias, experiencia y dedicación definidos por la Entidad. En caso de rotación, retiro o reemplazo de alguno de los integrantes del equipo de trabajo, el contratista deberá garantizar la continuidad del servicio y efectuar el reemplazo correspondiente dentro de un plazo máximo de 5 días calendario, y asegurar que el nuevo recurso cumpla, como mínimo, con los mismos requisitos técnicos y de experiencia del perfil sustituido, sin que ello genere costos adicionales para la Entidad. El reemplazo deberá ser previamente informado y sometido a validación por parte del supervisor del contrato.

49. Presentar, de acuerdo con lo definido en el Anexo 1 – Anexo técnico, dentro de la Etapa de Entrada, el Modelo de Prestación de Servicios. Dicho modelo será objeto de revisión para promover optimizaciones que busquen mejora en la calidad del servicio.

50. Implementar a través de los diferentes medios de comunicación que correspondan la correcta difusión a los funcionarios y servidores de la entidad respecto de los canales de comunicación, funcionamiento y beneficios de la mesa de servicio.

51. Atender los requerimientos realizados por el supervisor del contrato en los tiempos establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

52. Mantener durante la ejecución todas las condiciones, que dieron lugar a la asignación de puntaje dentro del proceso de selección.

53. Garantizar el servicio objeto del contrato, en los plazos establecido para cada servicio en su propuesta, en los demás documentos del contrato y en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

54. Acompañar la etapa de transición de salida para asegurar la continuidad del servicio, entregando de manera íntegra y verificable la información, accesos, credenciales, documentación, inventarios y casos abiertos, junto con las demás actividades que asigne el supervisor o interventor del contrato y suscribir las modificaciones al contrato, cuando se requiera asegurar la transición para la continuidad del servicio.

55. Adelantar las gestiones con el fin de que sus dependientes (en caso de que los tenga) o las personas que contrate para la ejecución del contrato, cedan los derechos patrimoniales sobre la propiedad intelectual, manteniendo en todo caso indemne a la ENTIDAD

PARAGRAFO 1: Todos los productos o entregables realizados por el CONTRATISTA o sus subcontratistas o aliados pertenecerán de manera exclusiva a la ENTIDAD. En virtud de lo anterior, la ENTIDAD adquiere los derechos patrimoniales que incluyen el uso, reproducción, fabricación, adaptación, explotación, transformación, distribución, traducción, disposición, patrimoniales, edición, y en general cualquier derecho o forma de uso de los resultados por cualquier medio, lo cual se compensa con lo que se pague en el presente contrato, respetando el derecho moral de autor o inventor y demás titulares de derecho conforme a la normatividad colombiana vigente. Así mismo el CONTRATISTA garantiza mantener indemne a la ENTIDAD por cualquier irregularidad que se presente por la prestación de su servicio, productos o entregables, con respecto a posibles vulneraciones de derechos derivados de la propiedad intelectual de terceras personas.
La ENTIDAD tiene todo el derecho de hacer uso de los productos y entregables resultantes de la ejecución del contrato, para adaptarlo e incluirlo en su modelo de operación, procesos y productos tanto presentes como futuros que sean necesarios.

PARÁGRAFO 2: El personal que el contratista ocupe en la ejecución del contrato no tendrá ninguna vinculación laboral, civil, comercial con la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial. La responsabilidad derivada de estas vinculaciones correrá a cargo exclusivo del contratista.

PARÁGRAFO 3: En el evento en que el contratista utilice en la ejecución del contrato personal por contrato de prestación de servicios deberá, mediante certificación, acreditar para cada pago que estos cumplen con las obligaciones al sistema integrado de seguridad social y aportes parafiscales

PARÁGRAFO 4: COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN - Con la suscripción del contrato, el CONTRATISTA se obliga a prestar apoyo a la acción del Estado Colombiano, para fortalecer la transparencia y la responsabilidad rendir cuentas y en este contexto asume explícitamente entre otros, los siguientes compromisos, sin perjuicio de la obligación de cumplir la Ley Colombiana, especialmente la Ley 1474 de 2011: a) No hacer arreglos previos, concomitantes o posteriores al proceso de contratación, con los encargados de planear el Proceso para tratar de conocer, influenciar o manipular la información del proyecto y presentar la respectiva propuesta. b) No ofrecer ni dar dádivas o sobornos, ni halagos o dádivas a ningún funcionario público en relación con el contrato. c) No hacer arreglos previos, concomitantes o posteriores al proceso de contratación, con otros proponentes para tratar de influenciar o manipular los resultados de la adjudicación del proceso. d) Actuar con lealtad hacia los demás proponentes, así como frente a la entidad y abstenerse de utilizar herramientas para dilatar o sabotear el proceso de contratación. Igualmente, las observaciones al proceso de contratación o a las propuestas de los otros interesados, serán presentadas oportunamente, en los plazos y términos fijados estrictamente en las reglas de la selección. e) No ofrecer trabajo, contratos o algún tipo de beneficio económico o de cualquier otra naturaleza a ningún funcionario público, contratista o estructurador, vinculado al presente proceso de selección ni a sus familiares en primer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, a partir de la presentación de la oferta y hasta dos (2) años siguientes a la suscripción del Contrato, sin perjuicio del régimen de conflictos de intereses y de inhabilidades e incompatibilidades previsto en la Constitución y en la Ley. f) No ofrecer gratificaciones o atenciones en dinero o en especie, ni financiar, patrocinar, auspiciar o promover directa o indirectamente fiestas, recepciones, homenajes o cualquier tipo de atenciones sociales a funcionarios públicos o contratistas del Estado, durante el Proceso de Contratación ni durante la ejecución o liquidación del contrato. g) No contratar, ni ofrecer dádivas, regalos o gratificaciones a personas con alta capacidad de influencia política o mediática, con el objeto de obtener citas o influir o presionar las decisiones que la Entidad tome respecto de Procesos de contratación estatal, bien sea en su adjudicación, supervisión o terminación

PARÁGRAFO 5: CUMPLIMIENTO SIGCMA Y SGAS - Con la suscripción del contrato, el CONTRATISTA se compromete a cumplir con la política integrada del SIGCMA, en lo atinente a la política antisoborno y los requisitos del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS), el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Plan de Gestión Ambiental adoptados para la Rama Judicial. El incumplimiento de lo anterior dará lugar a que se tomen las medidas correspondientes al incumplimiento contractual la Entidad contratante tome las medidas correspondientes.

3.2.1.1 Obligaciones ambientales

De conformidad con el Sistema Integrado Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente – SIGCMA, se deberán cumplir con las siguientes obligaciones ambientales:

1. En caso de ser necesario el uso de documentos impresos, se solicita al contratista hacer uso de papel ecológico.

2. Apropiar las prácticas ambientales adoptadas por la entidad dentro de sus instalaciones, como ahorrar agua y energía y los residuos que genere, durante el desarrollo de las actividades objeto del contrato.

3. Disponer correctamente los residuos tecnológicos y/o peligrosos generados por las actividades realizadas durante la ejecución del contrato.

4. Presentar el Plan Integral de Residuos que contemple el manejo de los residuos RAEES y RESPEL que derivan de la actividad objeto del contrato (Baterías de UPS, entre otros).

5. Llevar una bitácora o registro de los residuos generados durante la prestación del servicio y hacer la respectiva entrega de los certificados de disposición final de los residuos relacionados.

6. Garantizar que el transportador y el gestor externo de residuos peligrosos cuente con las licencias y permisos ambientales pertinentes, para la recolección, almacenamiento y la disposición de los residuos peligrosos.

7. Adoptar e implementar el Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial, durante la ejecución del contrato en las instalaciones de la Rama.

Parágrafo: El Proponente deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos, permisos y licencias de índole ambiental que a la fecha estén vigentes según la reglamentación nacional, regional o local.

3.2.2. Obligaciones del Consejo Superior de la Judicatura - Dirección Ejecutiva de Administración Judicial

En ejercicio del objeto contractual el Consejo Superior de la Judicatura - Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Pagar al contratista el valor del contrato y realizar los descuentos de impuestos, tasas y contribuciones a que haya lugar de conformidad con la normatividad legal vigente.

2. Suministrar oportunamente la información y el apoyo que requiera el contratista para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

3. Aprobar o rechazar los bienes y/o servicios, si fuere necesario por intermedio de la supervisión designada.

4. Ejercer la supervisión del contrato, en el periodo que no se cuente con interventoría, exigiendo al contratista la ejecución idónea y oportuna del objeto y quien, además, resolverá y suscribirá las actas, y controlará los asuntos necesarios durante el desarrollo del contrato.

5. Verificar y dejar constancia, a través de la Supervisión del contrato, del cumplimiento de las obligaciones del CONTRATISTA frente a los aportes a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje.

6. Solicitar al contratista, en cualquier tiempo, la información que requiera en relación con el contrato y con el cumplimiento de las obligaciones de éste.

7. Analizar y responder los requerimientos que formule el contratista.

8. Verificar el cumplimiento, cuando sea aplicable, de la normatividad ambiental en concordancia con el SIGCMA implementado por la entidad.

9. Cumplir con las demás obligaciones que surjan de la naturaleza del contrato

3.2.3 Obligaciones del supervisor

Además de las contempladas en la Ley 1474 de 2011 y lo dispuesto en el Manual de Contratación de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, adoptado mediante Resolución 6424 de 2025 y en la Resolución 7049 de 2019 por la cual se adoptan lineamientos para ejercer la supervisión e interventoría, el supervisor deberá:

1. Exigir al contratista el cumplimiento del objeto del contrato y de la totalidad de obligaciones en él contenidas.

2. Expedir las certificaciones del cumplimiento de las obligaciones contractuales, para efectos de los pagos a que haya lugar.

3. Solicitar el cronograma de ejecución global del contrato, para su revisión, ajuste si se requiere y aprobación, con el fin de garantizar el cumplimiento estricto de las obligaciones contractuales, dentro del plazo de ejecución.

4. Verificar que los bienes y/o servicios estén acordes con las especificaciones técnicas establecidas dentro del proceso y la Oferta presentada por el contratista.

5. Analizar y autorizar los cambios técnicos que, por razones de modo, tiempo y lugar y necesidades, deban realizarse durante la ejecución del contrato, siempre que tales cambios puedan realizarse sin otrosí o adiciones.

6. Realizar las actividades necesarias que conduzcan al cumplimiento de todas las obligaciones estipuladas en el contrato.

7. Efectuar los requerimientos escritos que sean necesarios al contratista, a fin de exigirle el cumplimiento oportuno de las obligaciones previstas en el contrato y en las leyes y normas que le sean aplicable.

8. Informar de los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conductas punibles o que puedan poner o pongan en riesgo el cumplimiento del objeto contractual.

9. Verificar las facturas presentadas por el contratista en el Sistema Electrónico de Contratación Pública "SECOP II", teniendo presente que el valor corresponda con la ejecución que se reporta; verificar el cumplimiento de las normas y el pago oportuno de la seguridad social y demás requisitos exigidos contractualmente para el pago, emitiendo el correspondiente cumplido.

10. Publicar oportunamente documentos que se produzcan durante la ejecución del contrato en el Sistema Electrónico de Contratación Pública "SECOP II".

11. Remitir oportunamente los documentos soporte a la Unidad de Presupuesto para el trámite del pago, observando los calendarios financieros establecidos, en especial los de fin de la vigencia.

12. Elaborar y presentar a la Unidad de Compras Públicas de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial solicitud formal de inicio de actuación administrativa para la imposición de sanciones y en general el ejercicio de prerrogativas o facultades excepcionales de situaciones o hechos que lo ameriten, relacionadas con el incumplimiento o deficiencia en las obligaciones del contratista.

13. Solicitar concepto jurídico a la Unidad de Compras Públicas de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, cuando surjan dudas sobre el alcance de las modificaciones o ajustes que deban realizarse al contrato, a fin de establecer si los mismos requieren modificaciones contractuales.

14. Presentar informe final del contrato.

15. Las demás obligaciones establecidas en el Manual del Supervisor.

16. Cumplir con las demás obligaciones establecidas en la *"Guía para el ejercicio de las funciones de Supervisión e Interventoría de los contratos del Estado"* de Colombia Compra Eficiente

3.3 MODALIDAD DE SELECCIÓN, JUSTIFICACIÓN Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS

3.3.1 Modalidad de selección

El proceso de selección de contratista se adelanta bajo la modalidad de Licitación Pública

3.3.2 Justificación y fundamentos jurídicos de la modalidad de selección

Teniendo en cuenta la naturaleza del objeto del proceso que se pretende adelantar, el valor del presupuesto estimado y que la finalidad es *"Prestar los servicios integrales de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos que soportan la operación de la Rama Judicial a nivel nacional, incluyendo la adquisición de ofertas de servicio por demanda"*, se cumplen los criterios señalados en el numeral 1 del artículo 2° de la Ley

1150 de 2007, para la modalidad de selección de licitación pública, procedimiento reglamentado en la sección I, Subsección I del Decreto 1082 de 2015.

Para la selección del contratista, la Entidad aplicará los principios que rigen la actuación contractual del Estado, en especial los de economía, transparencia y responsabilidad contenidos en las Leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007 y demás normatividad que la regula, así como con los postulados que rigen la función administrativa.

Consultada la página de Colombia Compra eficiente, es pertinente aclarar que en la actualidad no existe en la Tienda Virtual del Estado Colombiano un Acuerdo Marco de Precios vigente que contemple el objeto que se pretende contratar, celebrado por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, de conformidad con lo establecido en el literal a) numeral 2 del artículo 2° de la Ley 1150 de 2007, y en artículo 2.2.1.2.1.2.9. del Decreto 1082 de 2015, por lo que se pretenden adquirir mediante licitación pública.

En síntesis, se concluye que, a la fecha del presente proceso de contratación, no existe en la Tienda Virtual del Estado Colombiano de la plataforma de Colombia Compra Eficiente un Acuerdo Marco de Precios vigente que contemple la prestación de servicios integrales de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos que soportan la operación de la Rama Judicial.

3.4 VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO, SU JUSTIFICACIÓN Y FORMA DE PAGO

3.4.1 Valor estimado del contrato

El valor estimado para la ejecución de la presente contratación es de hasta **CUARENTA Y DOS MIL DIECINUEVE MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y DOS MIL CIENTO DIECIOCHO PESOS ($42.019.882.118)** incluido el IVA y todos los impuestos, demás tasas y contribuciones de Ley que se generen con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación del contrato.

- El valor correspondiente a la mesa de servicios será hasta por la suma de **TREINTA MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y OCHO MILLONES CUARENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS SETENTA PESOS ($30.898.043.470)** incluido el IVA y todos los impuestos, demás tasas y contribuciones de Ley que se generen con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación del contrato.

- El valor correspondiente a la bolsa de servicios será hasta por la suma de **ONCE MIL CIENTO VEINTIÚN MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS ($11.121.838.648)** incluido el IVA y todos los impuestos, demás tasas y contribuciones de Ley que se generen con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación del contrato.

El contrato se suscribe hasta por el valor del presupuesto oficial asignado al presente proceso de contratación.

La diferencia entre el valor definitivo correspondiente a la mesa de servicios y el presupuesto oficial se asignará a la bolsa de servicios. El recurso estimado para la bolsa de servicios por demanda podrá usarse para cualquiera de las líneas de servicio del contrato de mesa de servicio incluidas tanto las demás bolsas como la línea base de servicios.

1.4.2. Certificado de disponibilidad presupuestal

La contratación, cuenta con el siguiente certificado de disponibilidad presupuestal (CDP):

Subunidad Ejecutora	Número	Fecha de expedición	Rubro	Recurso	Valor CDP	Valor a afectar 2026
27-01-01-200 CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA NIVEL CENTRAL	20726	2026-02-12	C-2701-0800-40-20111A-2701060-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN IMPLEMENTADOS - FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DIGITALES Y DE TECNOLOGÍA PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA RAMA JUDICIAL A NIVEL NACIONAL	16	$67.231.811.388	$42.019.882.118

3.4.3 Variables consideradas para calcular el presupuesto oficial

Ver Anexos Estudio de Sector y Estudio de Mercado

3.4.4 Forma de pago del contrato

La Nación - Consejo Superior de la Judicatura a través de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial paga al contratista el valor del contrato, de la siguiente manera:

1. POR CONCEPTO DE MESA DE SERVICIOS

Los pagos por concepto de mesa de servicios se realizarán de manera mensual, mes vencido, o por fracción de mes, cuando aplique, de conformidad con los valores mensuales establecidos por el contratista en la oferta económica para cada uno de los servicios, ajustados al evento de subasta, y la aplicación de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) correspondientes al período facturado.

1.1 El 90% del valor mensual se facturará dentro de los cinco (5) primeros días hábiles del mes inmediatamente siguiente a la prestación del servicio.

1.2 El 10% restante del valor mensual, se facturará una vez efectuada la conciliación de ANS para el periodo correspondiente previa aprobación de la interventoría o supervisión del contrato.

2. POR CONCEPTO DE BOLSA DE SERVICIOS

Los pagos por concepto de la bolsa de servicios se realizarán mediante pagos mensualizados, mes vencido, de acuerdo con los bienes y/o servicios por demanda que sean comprometidos, ejecutados y debidamente aprobados por la supervisión o interventoría del contrato, y conforme a los valores unitarios establecidos por el contratista en la oferta económica, ajustada al evento de subasta, durante la ejecución del contrato y hasta el agotamiento del presupuesto asignado para tal fin.

Documentos requeridos para el trámite de pago

El contratista deberá allegar los siguientes documentos:

a. Certificación de cumplimiento (cumplido) a satisfacción expedido por el Supervisor o Interventor del contrato, de los servicios prestados, dando cuenta del cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS), previa aprobación y verificación de estos.

b. Factura. La factura deberá presentarse a la supervisión o interventoría del contrato dentro de los diez (10) días hábiles siguientes del mes inmediatamente a la prestación del servicio, con todos sus soportes, para su revisión y aprobación. Una vez revisadas y aprobadas deben ser enviadas por el contratista al buzón único SIIF Nación. Una vez la factura electrónica sea aprobada por la Entidad, el contratista deberá publicarla en la plataforma SECOP.

c. Certificación expedida por el revisor fiscal o el representante legal, según corresponda, de conformidad con el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, que se acredite estar al día en el pago de nómina y de las obligaciones al sistema integral de seguridad social y parafiscales, cuando haya lugar.

PARÁGRAFO 1. Los pagos se realizarán dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la presentación completa de la factura de venta.

PARÁGRAFO 2. La Dirección Ejecutiva efectúa las retenciones, deducciones o contribuciones a que haya lugar en virtud del contrato, de acuerdo con el Estatuto Tributario en cada uno de los pagos que corresponden a: Retención en la Fuente, retención por IVA, retención de Industria y Comercio y aquellas otras que se deriven del contrato, de acuerdo con la calidad del contribuyente o Contratista y de acuerdo con las tablas establecidas por ley según información financiera que reporte cada proveedor, la cual será aplicada bajo su propia responsabilidad.

PARÁGRAFO 3. Los pagos a cargo de la Nación - Consejo Superior, están sujetos a los recursos económicos y procedimientos que la Dirección del Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público sitúe a la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.

PARAGRAFO 4: Si la(s) factura(s) no ha(n) sido correctamente elaborada(s), o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para el pago solo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente corregidas, o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del contratista y no tendrá por ello, derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

3.5. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE

3.5.1 Requisitos Jurídicos habilitantes

3.5.1.1 Capacidad jurídica

De conformidad con lo establecido en el numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, el artículo 5 de la Ley 1882 de 2018 y el artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015, la capacidad jurídica y la experiencia de los proponentes serán objeto de verificación de cumplimiento como requisitos habilitantes para la participación en el proceso de selección y no otorgarán puntaje.

Los requisitos habilitantes para el presente proceso de selección se determinan considerando las condiciones mínimas con las que deben contar los proponentes, de tal suerte que se garantice que

el futuro contratista cuente con la capacidad e idoneidad suficientes para ejecutar el objeto del contrato.

La Nación-Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, también revisará que los Proponentes no se encuentren en causales de inhabilidad o incompatibilidad señaladas en los Artículos 8° y 9° de la Ley 80 de 1993, en concordancia con los Artículos 1° al 4° y 90° de la Ley 1474 de 2011, Artículo 221° del Decreto-Ley 019 de 2012, que modificó el Artículo 6° Ley 1150 de 2007, en especial lo dispuesto por el inciso 5 de su numeral 6.3, concordante con lo dispuesto en el Artículo 2.2.1.1.1.5.4 del Decreto 1082 de 2015; o conflictos de interés para celebrar o ejecutar el contrato.

Para ello, revisará el boletín de responsables fiscales, el certificado de antecedentes disciplinarios, el certificado de antecedentes judiciales, Registro Nacional de Medidas Correctivas.

La capacidad jurídica encuentra sustento legal en el artículo 1502 del Código Civil, artículo 6 de la Ley 80 de 1993 y el numeral 2 del artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015.

1. PERSONA NATURAL

La persona natural que presente la propuesta debe acreditar y aportar los siguientes documentos:

a. Ser mayor de edad, lo cual se acredita con la fotocopia de la cédula de ciudadanía.
b. Estar inscrito en el Registro Mercantil y que su actividad comercial le permita realizar el objeto del futuro contrato; lo anterior se acredita con la presentación del certificado de matrícula mercantil emitido por la Cámara de Comercio respectiva del domicilio comercial del oferente, con fecha de registro anterior al cierre del proceso y expedición del certificado no superior a un (1) mes de antelación a la fecha de cierre del proceso; esto sucede únicamente en caso de que el proponente sea comerciante o ejerza el comercio de conformidad con lo establecido en el Código de Comercio y las normas que lo modifiquen o sustituyan.
c. Registro Único de Proponentes RUP, con fecha de expedición no superior a un (1) mes de antelación a la fecha de cierre del proceso de selección, el cual debe encontrarse en firme para efectos de que la propuesta sea habilitada y la misma pueda ser evaluada.
d. Carta de presentación de la propuesta firmada por el representante legal o apoderado del Proponente en el formato dispuesto por la Entidad.
e. Certificado Registro de Deudores Alimenticios Morosos con fecha de expedición no superior a un (1) mes de antelación a la fecha de cierre del proceso de selección.

2. PERSONA JURÍDICA O PERSONA JURÍDICA EXTRANJERA CON SUCURSAL O DOMICILIO EN EL PAÍS

La persona jurídica que presente propuesta debe acreditar y aportar los siguientes documentos:

a. Fotocopia del documento de identidad del representante legal o del apoderado.
b. La persona jurídica debe tener una duración no inferior al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más. (Artículo 6 de la Ley 80 de 1993).
c. El objeto social debe estar relacionado con el servicio o bien a contratar con el proceso de selección, salvo que se trate de una sociedad por acciones simplificada en donde se haya

señalado que puede realizar cualquier actividad comercial o civil lícita, conforme con el numeral 5 del artículo 5 de la Ley 1258 de 2008; lo anterior se acredita con la presentación del certificado de existencia y representación legal, expedido por la Cámara de Comercio, con fecha de expedición no superior a un (1) mes de antelación a la fecha de cierre del proceso de selección.

d. Si el proponente es persona Jurídica que legalmente no está obligada a registrarse en la Cámara de Comercio, debe allegar el documento legal idóneo que acredite su existencia y representación o reconocimiento de persona Jurídica, con fecha de expedición dentro del mes anterior al cierre del proceso de selección.
e. Registro Único de Proponentes RUP, con fecha de expedición no superior a un (1) mes de antelación a la fecha de cierre del proceso de selección, el cual debe encontrarse en firme, para efectos de que la propuesta sea habilitada y la misma pueda ser evaluada.
f. Acta de autorización o documento correspondiente del órgano directivo que faculta al representante legal en caso de existir limitaciones estatutarias frente a sus facultades, con las respectivas autorizaciones para participar en el presente proceso de selección, suscribir el contrato y realizar todas las actividades relacionadas directa o indirectamente.
g. Carta de presentación de la propuesta firmada por el representante legal o apoderado del Proponente en el formato dispuesto por la Entidad.
h. Cuando el oferente actúe a través de un representante o apoderado deberá acreditar, mediante documento legalmente expedido, que su representante o apoderado está expresamente facultado para presentar la oferta y firmar el contrato respectivo.
i. Certificación del representante legal o revisor fiscal, que indique estar al día en el pago de los aportes al sistema de seguridad social y parafiscal de sus empleados en los 6 (seis) meses anteriores al cierre del proceso.
j. Si la persona jurídica está obligada a tener revisor fiscal, deberá aportar copia de la cédula de ciudadanía del revisor fiscal copia de antecedentes de la Junta Central de Contadores, vigente.
k. Certificado Registro de Deudores Alimenticios Morosos con fecha de expedición no superior a un (1) mes de antelación a la fecha de cierre del proceso de selección.

3. PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS EXTRANJERAS SIN DOMICILIO O SUCURSAL EN EL PAÍS.

3.1 REGLAS COMUNES A LA ACREDITACIÓN DE DOCUMENTOS DE PERSONAS JURÍDICAS EXTRANJERAS:

a. Quien firme la carta de presentación de la propuesta debe acreditar que es el representante legal o apoderado del Proponente y en el documento deben estar especificadas las facultades que le fueron otorgadas.

b. Las sociedades extranjeras sin sucursal en Colombia deben acreditar que cuentan con un apoderado debidamente constituido, con domicilio en Colombia y ampliamente facultado para representarlas judicial y extrajudicialmente. Deben mantener dicho apoderado, como mínimo, por el término de vigencia del contrato resultado del Proceso de Selección y un (1) año más. No tienen

la obligación de acreditar apoderado si, de conformidad con las normas legales vigentes, tienen obligación de constituir sucursal en Colombia para efectos de la ejecución del contrato.

c. Los poderes especiales para actuar en los procesos de contratación requieren nota de presentación personal, de acuerdo con la Circular Externa Única de Colombia Compra Eficiente.

d. Carta de presentación de la propuesta firmada por el representante legal o apoderado del Proponente en el formato dispuesto por la Entidad.

e. Las personas jurídicas extranjeras deben acreditar su existencia y representación legal con el documento idóneo expedido por la autoridad competente en el país de su domicilio expedido a más tardar dentro del mes anterior a la fecha de cierre del presente proceso, en el cual conste su existencia, fecha de constitución, objeto, duración, nombre, representante legal, o nombre de la persona que tenga la capacidad de comprometerla jurídicamente y sus facultades, señalando expresamente que el representante no tiene limitaciones para contraer obligaciones en nombre de la misma, o aportando la autorización o documento correspondiente del órgano directivo que lo faculta.

f. Si una parte de la información solicitada no se encuentra incorporada en el certificado que acredita la existencia y representación o si este tipo de certificados no existen de acuerdo con las Leyes que rijan estos aspectos en el país de origen de la persona jurídica, deberá manifestarlo mediante declaración que según la legislación del país de origen, las certificaciones o información no pueden aportarse en los términos exigidos en este Pliego, tal como lo dispone el artículo 177 del Código General del Proceso y la información tiene que presentarse en documento independiente expedido por una autoridad competente de tal país o en su defecto, en documento expedido por el máximo órgano directivo de la persona jurídica.

g. La persona natural extranjera sin domicilio en Colombia debe acreditar su existencia mediante la presentación de la copia de su pasaporte o del documento que fije su residencia temporal o permanente en Colombia.

h. Certificado Registro de Deudores Alimenticios Morosos con fecha de expedición no superior a un (1) mes de antelación a la fecha de cierre del proceso de selección.

4. CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL

En el caso de los Consorcios o Uniones Temporales, se debe aportar:

a. Certificado de existencia y representación legal expedido por la cámara de comercio del domicilio de cada uno de los integrantes del consorcio o unión temporal, con fecha de expedición no superior a un (1) mes de antelación a la fecha de cierre del proceso de selección. El objeto social de cada uno de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal debe estar relacionado con el bien, obra o servicio a contratar en el respectivo proceso de selección de tal manera que se complementen, salvo en las personas jurídicas que sean sociedades por acciones simplificada, en donde se haya señalado que puede realizar cualquier actividad comercial o civil lícita, conforme al numeral 5 del artículo 5 de la Ley 1258 de 2008.

b. Registro Único de Proponentes, de cada uno de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal, con fecha de expedición no superior a un (1) mes de antelación a la fecha de cierre del proceso de selección, el cual debe encontrarse en firme para efectos que la propuesta sea habilitada y la misma pueda ser evaluada.

c. Documento de conformación del Consorcio o Unión Temporal, en el cual debe constar la participación de cada uno de los integrantes del Proponente, la representación legal o el poder otorgado a quien suscribe los documentos en nombre del Proponente y las obligaciones a cargo de cada una de las partes en las uniones temporales.

d. La duración del Consorcio o Unión Temporal debe abarcar el plazo de ejecución del contrato, el término previsto para su liquidación y un (1) año más.

e. Fotocopia del documento de identidad del representante legal o del apoderado.

f. Acta de autorización o documento correspondiente del órgano directivo que faculta al representante legal, en caso de existir limitaciones estatutarias frente a sus facultades, con las respectivas autorizaciones para participar en el presente proceso de selección, suscribir el contrato y realizar todas las actividades relacionadas directa o indirectamente.

g. Carta de presentación de la propuesta firmada por el representante legal o apoderado del Proponente en el formato dispuesto por la Entidad.

h. Certificación del representante legal o revisor fiscal de cada uno de los integrantes de la figura asociativa, que indique estar al día en el pago de los aportes al sistema de seguridad social y parafiscal de sus empleados en los 6 (seis) meses anteriores al cierre del proceso.

i. Si la persona jurídica está obligada a tener revisor fiscal, deberá aportar copia de la cédula de ciudadanía del revisor fiscal copia de antecedentes de la Junta Central de Contadores, vigente.

j. Certificado Registro de Deudores Alimenticios Morosos con fecha de expedición no superior a un (1) mes de antelación a la fecha de cierre del proceso de selección.

Nota: El Registro de Deudores Alimentarios Morosos - REDAM es un mecanismo de control creado por el Gobierno Nacional a través de la Ley 2097 de 2021, que busca garantizar el cumplimiento de las obligaciones para todas las personas que hayan suscrito títulos alimentarios.

El artículo 6 de la Ley 2097 de 2021 dispone: *"La inscripción en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos generara las siguientes consecuencias: 1. El deudor alimentario moroso solo podía contratar con el Estado una vez se ponga a paz y salvo con sus obligaciones alimentarias. Esta inhabilidad también se predica del deudor alimentario moroso que actúe como representante legal de la persona jurídica que aspira a contratar con el Estado."*

En este sentido, **el proponente deberá allegar con su propuesta un certificado que indique que no se encuentra inscrito en el REDAM**, lo que equivale a que no posee deudas alimentarias en Colombia.

El certificado deberá ser expedido para el proponente persona natural, o para el representante legal del proponente persona jurídica. Dicho certificado se puede expedir a través de la carpeta ciudadana Digital en el link: https://redam.gov.co/

3.5.1.1.1 CUMPLIMIENTO CON LAS OBLIGACIONES CON LA SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES FISCALES

De conformidad con lo establecido por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, a la fecha de la presentación de lapropuesta, el proponente debe acreditar que se encuentra al día en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales cuando haya lugar:

- Si es **Persona Jurídica,** adjuntando certificación en la que se haga ***constar que se encuentra al día con el pago de los referidos aportes correspondientes a los seis (6) meses anteriores a la presentación de la oferta***; dicha certificación debe ser expedida por el Representante Legal o Revisor Fiscal, según sea el caso.

- Si es **persona natural** debe **acreditar la afiliación a los sistemas de seguridad social en salud y pensiones, aportando los certificados de afiliación respectivos o con el certificado de pago de la correspondiente planilla.**

- El requisito no será exigible si el proponente es una persona jurídica extranjera, sin domicilio o sucursal en Colombia.

Nota: En aquellos casos en que sea el revisor fiscal quién emita el certificado, **se debe anexar la copia de la tarjeta profesional y certificado de antecedentes profesionales del revisor fiscal, dicho certificado debe estar vigente a la fecha de cierre del proceso de selección**.

3.5.1.1.2 ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS, FISCALES Y JUDICIALES

La Nación – Consejo Superior de la Judicatura, consultará en las páginas Web de la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación y la Policía Nacional, los antecedentes fiscales, disciplinarios, certificado de antecedentes judiciales y de medidas correctivas de la persona que presente la propuesta o del Representante Legal de la Persona Jurídica que la presente y de los NIT de las empresas oferentes.

En el caso de Consorcio, Unión Temporal o Promesa de Sociedad Futura, se realizan las mismas verificaciones, para cada uno de sus integrantes.

3.5.1.1.3 SOLICITUD DE LIMITAR EL PROCESO DE SELECCIÓN A MIPYMES

El presente proceso de selección NO es susceptible de ser limitado a MIPYMES, teniendo en cuenta que el presupuesto oficial es superior a ciento veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de Norte América (US$125.000), que equivalen a $511.708.497, conforme a la información elaborada por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo – MINCIT y la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente la pública por su importancia para las entidades públicas y los participantes en la contratación.

El anterior análisis se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.2 del Decreto 1082 de 2015.

3.5.1.1.4 IDIOMA
La oferta y sus anexos deben ser presentados en castellano. Los documentos en un idioma distinto al castellano deben presentarse en su lengua original junto con la traducción oficial al castellano. El proponente puede presentar con la oferta documentos con una traducción simple al castellano y entregar la traducción oficial al castellano dentro del plazo previsto para la subsanación. La traducción oficial debe ser el mismo texto presentado, de acuerdo con la Circular Externa Única emitida por Colombia Compra Eficiente. En el caso de documentos especializados, como, por ejemplo, especificaciones o fichas técnicas, que en el mercado sean de amplia utilización y aceptación en idioma distinto al castellano (inglés), el proponente podrá remitir los documentos en su idioma original (inglés) acompañados de su traducción simple al castellano. Documentos aportados en cualquier otro idioma aplicará lo estipulado en el párrafo anterior
3.5.1.1.5. LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR:
Los Proponentes deben entregar con su Oferta los documentos públicos otorgados en el exterior con apostilla o legalizados por la Entidad competente desde el país de origen, para que puedan surtir efectos en Colombia. Para efectos del trámite de apostilla y/o legalización de documentos otorgados en el exterior se debe tener en cuenta lo establecido en la Resolución No1959 del 03 de agosto de 2020 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de apostillas y de legalización de documentos y se deroga la Resolución No 10547 del 14 de diciembre de 2018”. modificada por la Resolución No. 7943 de 2022, de acuerdo con la Circular Externa Única de Colombia Compra Eficiente
3.5.1.2 REQUISITOS MÍNIMOS TÉCNICOS
La Nación – Consejo Superior de la Judicatura, solicitará a los oferentes el cumplimiento de los requisitos técnicos habilitantes, conforme a lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015, según se relaciona a continuación: Todos los documentos exigidos en el presente capítulo son habilitantes, no otorgan puntaje y por lo tanto SON SUBSANABLES. Todos los documentos solicitados se deben presentar en el formato requerido, so pena de no ser tenidos en cuenta dentro del proceso.
3.5.1.2.1 Experiencia Habilitante
La Nación – Consejo Superior de la Judicatura solicitará a los oferentes el cumplimiento de los requisitos técnicos habilitantes, conforme a lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015, según se relaciona a continuación: Para el presente proceso de selección, la Nación – Consejo Superior de la Judicatura, solicita a los proponentes, sean Personas Naturales o Jurídicas, presentar el Registro Único de Proponentes (RUP), de acuerdo con el clasificador de bienes y servicios de la UNSPSC, donde verifique una

experiencia mínima requerida hasta el tercer nivel, conforme al numeral 1 del artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015.

Los proponentes, para acreditar la experiencia habilitante deberán presentar **máximo cinco (5)** certificaciones de contratos ejecutados y terminados, debidamente relacionados en el RUP, clasificados en mínimo tres de los siguientes códigos:

CÓDIGO CLASE O PRODUCTO	DESCRIPCIÓN
81111500	Ingeniería de software o hardware
81111800	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
81112200	Mantenimiento y soporte de software
81112300	Mantenimiento y soporte de hardware de computador
81161500	Servicios de administración de acceso
81161600	Servicios de correo electrónico y mensajería
81161700	Servicios de telecomunicaciones

Cada contrato deberá estar clasificado obligatoriamente en el código 81111800 – Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas y en dos códigos adicionales de los relacionados en la tabla anterior.

Los contratos deben tener por objeto o alcance o actividades que comprendan la prestación del **servicio de mesa de ayuda o mesa de servicios o mesa de atención o mesa de soporte técnico o Centro de Servicios o ServiceDesk o HelpDesk** asociados a elementos tecnológicos informáticos.

La sumatoria de los contratos inscritos en el RUP debe ser igual o superior al 100% del presupuesto estimado para la presente contratación, expresado en SMMLV, esto es, 23.999 SMMLV

Para los Consorcios o Uniones Temporales, la experiencia corresponderá a la sumatoria de los integrantes de la figura asociativa.

Para efectos de acreditar la experiencia habilitante cada uno de los integrantes deberá acreditar experiencia por un porcentaje expresado en SMMLV igual o superior al de su participación dentro de la figura asociativa. Cómo mínimo, cada integrante deberá acreditar certificaciones de experiencia cuya sumatoria sea igual o superior al 30% del presupuesto oficial expresado en SMMLV. Los contratos presentados deberán estar clasificados en alguno de los códigos expresados en la tabla anterior.

Dentro de las certificaciones presentadas para acreditar la experiencia, como mínimo una (1) de las certificaciones deberá haberse ejecutado (fecha de terminación) dentro de los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha del cierre de presentación de ofertas.

REQUISITOS ADICIONALES DE EXPERIENCIA

Teniendo en cuenta que el contrato objeto del proceso se ejecutará a nivel nacional, se requiere que el proponente acredite experiencia y conocimiento del territorio nacional. En consecuencia, los contratos presentados para acreditar la experiencia deberán haber sido ejecutados en alguna ciudad o departamento de Colombia.

Para tal efecto, dentro de los máximo cinco (5) contratos reportados en el RUP y aportados como experiencia, el proponente deberá acreditar de manera acumulada la atención de, como mínimo, los siguientes volúmenes a nivel nacional:

- **Experiencia en el soporte de cantidades de usuarios.** La sumatoria de las cantidades certificadas de usuarios cubiertos por el servicio debe ser igual o superior a 22.000 usuarios.

- **Experiencia en el soporte de cantidades de servidores.** La sumatoria de las cantidades certificadas de equipos servidores físicos y/o virtuales cubiertos por el servicio debe ser igual o superior a 260 servidores.

- **Experiencia en el soporte de cantidades de equipos activos de red**. La sumatoria de las cantidades certificadas de Switches, Access Points, Routers y/o dispositivos SD-WAN cubiertos por el servicio debe ser igual o superior a 1100 equipos activos de red.

- Adicionalmente, el proponente deberá acreditar, dentro de las cinco (5) certificaciones, la ejecución de los servicios en mínimo **dieciséis (16) ciudades capitales del país.**

Las ciudades capitales acreditadas, así como los usuarios, equipos activos de red y servidores a nivel nacional, y experiencia en servicio de audiencias podrán acreditarse en diferentes contratos y podrán ser aportados por cualquiera de los integrantes de la figura asociativa.

En caso de presentación mediante figura asociativa, este requisito podrá ser acreditado por uno o varios de los integrantes que conformen el consorcio o unión temporal.

REGLAS PARA ACREDITACIÓN DE LA EXPERIENCIA

NO podrá acumularse a la vez, la experiencia de los socios y de la persona jurídica cuando estos se asocien entre sí para presentar propuesta bajo alguna de las modalidades previstas en el art. 7 de la Ley 80 de 1993.

En el caso que el proponente o alguno de sus integrantes, tratándose de contratos que hayan sido ejecutados como integrante de una figura asociativa, la entidad solo tendrá en cuenta los SMMLV acreditados, de acuerdo con el porcentaje de participación que le correspondió dentro de esa figura asociativa al integrante que pretenda hacerla valer en el presente proceso.

Cuando el contrato que se aporte para la experiencia haya sido ejecutado por un Consorcio o Unión Temporal, y dos (2) o más de sus integrantes conformen un Proponente Plural para participar en el presente proceso, dicho contrato se entenderá aportado como un (1) solo contrato y se tendrá en cuenta para el aporte de la experiencia la sumatoria de los porcentajes de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal que ejecutaron el contrato y que están participando en el presente proceso.

Conforme con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015, una sociedad con menos de 3 años de constituida puede aportar la experiencia de sus accionistas, socios o constituyentes. Para acreditar la experiencia, deben aportar:

1. Una certificación accionaria donde se demuestre la participación de la persona que cuenta con la experiencia a certificar por la sociedad.

2. Certificación expedida por el tercero que recibió el bien, obra o servicio en donde conste que el contrato se encuentra ejecutado, la identificación de las partes, el valor del contrato expresado en salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV) a la fecha de terminación del contrato, los bienes y servicios que se pretenden acreditar.

3. En los casos que se presente un proponente plural conformado por una persona jurídica, en conjunto con sus socios, accionistas o constituyentes y se alleguen contratos en los que estos le hayan transferido experiencia a aquella, solo podrán ser acreditados como experiencia en el Proceso de Contratación por uno de los integrantes, de manera tal que el Proponente Plural solo podrá certificar una misma experiencia una sola vez.

En caso de que los contratos aportados incluyan dentro de su objeto de manera literal el servicio de **mesa de ayuda o mesa de servicios o ServiceDesk o HelpDesk**, se tendrá en cuenta el valor total del contrato, salvo que dentro de su objeto se incluya la adquisición, o suministro en calidad de compraventa de elementos tecnológicos informáticos, caso en el cual únicamente se tendrá en cuenta los SMMLV correspondiente al servicio de **mesa de ayuda o mesa de servicios o ServiceDesk o HelpDesk.**

En caso de que las certificaciones de experiencia aportadas tengan por objeto actividades diferentes a las requeridas en la experiencia, únicamente se tendrá en cuenta el valor en SMMLV de los bienes y/o servicios que correspondan con los servicios de **mesa de ayuda o mesa de servicios o Centro de Servicios o ServiceDesk o HelpDesk.**

Cuando la certificación de experiencia no discrimine el valor específico correspondiente a dichas actividades, el proponente podrá acreditar dicho valor mediante la presentación de facturas de venta y/o, actas de liquidación y/o actas de recibo final que permitan identificar de manera clara e inequívoca el valor ejecutado asociado a los servicios objeto de acreditación. En estos casos, la entidad tendrá en cuenta los valores soportados documentalmente para efectos de la verificación de la experiencia exigida

REQUISITOS DE LAS CERTIFICACIONES

La presentación de las certificaciones debe cumplir mínimo con los siguientes requisitos:

- Nombre o razón social del contratante.
- Nombre o razón social del contratista
- Objeto del contrato o actividades relacionadas con el objeto a contratar
- Lugar de ejecución
- Fecha de emisión de la certificación.
- Fecha de inicio del contrato.
- Fecha de terminación del contrato.
- Valor del contrato.
- Nombre, firma y cargo de la persona que expide la certificación.
- Dirección o correo electrónico o teléfono de la empresa o entidad contratante.

NOTA 1: En caso de que las certificaciones aportadas no acrediten el cumplimiento de todos los requisitos requeridos para acreditar la experiencia, el proponente podrá allegar junto a la certificación, copia del o de los documentos soporte en los cuales se evidencie la experiencia en los términos que la requiere la entidad. No obstante, el documento aportado deberá estar relacionado con la certificación y debe ser expedido por el contratante, de manera que el mismo pueda ser cotejado y validado. **El proponente deberá subrayar o resaltar los apartes del documento que contengan la información requerida específicamente (Número de usuarios, servidores, equipos activos de red y lugares de ejecución.**

El valor de las Certificaciones se evaluará en SMMLV vigentes a la fecha de terminación del respectivo contrato el cual deberá estar incluido dentro del Registro Único de Proponentes (RUP).

No se tendrán en cuenta los documentos que presenten tachaduras, raspaduras, enmendaduras, información no consistente y/o inexactitudes.

Las certificaciones deben estar suscritas por quien tenga la facultad para hacerlo.

En caso de que el proponente no cumpla con las primeras cinco (5) certificaciones, el Consejo Superior de la Judicatura verificará las demás certificaciones en el mismo orden en que se anexaron hasta agotarlas.

Cuando las certificaciones anexadas no se ajusten a los requisitos establecidos o no se pueda establecer claramente el cumplimiento de la prestación del servicio por parte del proponente, la evaluación de la experiencia específica será “NO CUMPLE”. En todo caso, se podrá subsanar si no cumple con el requisito exigido.

Las auto certificaciones no servirán para acreditar la experiencia requerida, ya que con estas no puede constatarse la ejecución de contratos que deben certificar los terceros que recibieron la obra, bien o servicio. Para la aplicación de esta regla, se entiende por auto certificaciones aquellas expedidas por el mismo Proponente, sus representantes, los integrantes del Proponente Plural o del mismo grupo empresarial para demostrar su propia experiencia.

NOTA 2: En caso de no contar con la certificación o se requiera su aclaración, se deberán anexar copia del contrato, y acta de liquidación o de recibo final, con la información antes señalada.

NOTA 3: Cuando el oferente presente certificaciones sobre contratos realizados con el Consejo Superior de la Judicatura, son válidos los datos de los contratos que reposen en los archivos de la Entidad, sin que signifique una mejora de la propuesta del oferente, conforme a lo previsto en los Decretos 2150 de 1995 y 019 de 2012. El contratista deberá dejar constancia expresa en la propuesta.

NOTA 4: El deber de subsanar los requisitos habilitantes es exclusivo del proponente.

NOTA 5: Si el proponente acredita los requisitos exigidos en este numeral se considera como “CUMPLE” y no se otorga puntaje ya que es un requisito habilitante. En caso de que no se acrediten los requisitos de este numeral la propuesta se considera como “NO CUMPLE”.

NOTA 6: Se considerará como válida y equivalente para acreditar la experiencia mínima exigida en el presente proceso, cualquier certificación de contrato ejecutado o en ejecución, independientemente

de su objeto específico, siempre que el proponente demuestre que dicha experiencia se deriva de su condición de proveedor en el Acuerdo Marco de Precios de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, cuyo objeto haya correspondido a la 'Mesa de Servicios'.

Todos los documentos exigidos en el presente capítulo son habilitantes, no otorgan puntaje y por lo tanto SON SUBSANABLES

Conforme a lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015, una sociedad con menos de 3 años de constituida puede aportar la experiencia de sus accionistas, socios o constituyentes, CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS SIGUIENTES REGLAS:

Para los contratos que sean aportados por personas jurídicas que no cuentan con más de tres (3) años de constituidas, que pretendan acreditar la experiencia de sus socios, accionistas o constituyentes, de conformidad con la posibilidad establecida en el numeral 2.5 del artículo 2.2.1.1.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015, además del RUP deben adjuntar: un documentos suscrito por el representante legal y el revisor fiscal o contador público (según corresponda), donde se indique la conformación de la persona jurídica.

La Entidad tendrá en cuenta la experiencia de los accionistas, socios o constituyentes de las sociedades con menos de tres (3) años de constituidas. Pasado este tiempo, la sociedad conservará esta experiencia, tal y como haya quedado registrada en el RUP.

En los casos que se presente un proponente plural conformado por una persona jurídica, en conjunto con sus socios, accionistas o constituyentes y se alleguen contratos en los que estos le hayan transferido experiencia a aquella, solo podrán ser acreditados como experiencia en el proceso de contratación por uno de los integrantes, de manera tal que el proponente plural solo podrá avalársele una sola vez.

Para efectos de acreditar la experiencia de uno de los socios, dicha condición se debe mantener para el momento de cierre, la cual se verificará a través de la certificación accionaria.

CRITERIOS DIFERENCIALES PARA LA EXPERIENCIA

EMPRENDIMIENTO Y EMPRESAS DE MUJERES

De acuerdo con el artículo 2.2.1.2.4.2.15 del Decreto No. 1082 de 2015, adicionado por el artículo 3 del Decreto No. 1860 de 2021, en los procesos de licitación pública, selección abreviada de menor cuantía y concurso de méritos, las Entidades incluirán condiciones habilitantes para incentivar los emprendimientos y empresas de mujeres con domicilio en el territorio nacional.

El proponente que acredite la condición de emprendimiento y/o empresas de mujeres en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto No. 1082 de 2015, podrá acreditar la experiencia general con un (1) contrato adicional al número máximo definido para el cumplimiento de la experiencia.

Sin perjuicio que el proponente pueda aportar hasta tres (3) contratos adicionales cuando acredite todas las calidades (i) MIPYME (ii) Emprendimiento y empresa de mujeres; y (iii) emprendimiento y empresas de personas con discapacidad.

Para el caso de proponentes plurales bastará con que uno de sus integrantes tenga una participación igual o superior al diez por ciento (10 %) en el Consorcio o en la Unión Temporal y acredite la calidad de emprendimiento y empresa de mujer de conformidad con lo previsto en el artículo 2 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1082 de 2015, o las normas que los modifiquen, sustituyan o complementen, para probar la experiencia solicitada con un (1) contrato adicional para acreditar la experiencia habilitante.

EMPRESAS QUE CUMPLEN LA CONDICION DE MIPYME DOMICILIADAS EN COLOMBIA

De acuerdo con el artículo 2.2.1.2.4.2.18. de Decreto No. 1082 de 2015, modificado por el artículo 3, del Decreto No. 1860 de 2021, como criterio diferencial para las empresas que cumplen la condición de Mipyme domiciliadas en Colombia, para acreditar la experiencia general podrá acreditarla con un (1) contrato adicional al número máximo definido para el cumplimiento de la experiencia.

Sin perjuicio que el proponente pueda aportar hasta tres (3) contratos adicionales cuando acredite todas las calidades (i) MIPYME (ii) Emprendimiento y empresa de mujeres; y (iii) emprendimiento y empresas de personas con discapacidad.

Para dar cumplimiento al requisito anterior en el caso de proponentes plurales se debe atender lo establecido en el parágrafo 2, del artículo 2.2.1.2.4.2.18 del Decreto 1082 de 2015, adicionado por el artículo 3, el cual señala:

PARÁGRAFO 2. Tratándose de proponentes plurales, los criterios diferenciales y los puntajes adicionales solo se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de Mipyme y tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

Para que el proponente acredite la calidad de Mipyme debe presentar diligenciado en debida forma el anexo “FORMATO 13 – ACREDITACIÓN DE MYPIME” y aportar la documentación requerida en el artículo 2.2.1.2.4.2.4 del Decreto 1082 de 2015 modificado por el artículo 5 del Decreto 1860 de 2021.

CRITERIOS HABILITANTES DIFERENCIALES EN FAVOR DE LOS EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

De acuerdo con el artículo 2.2.1.2.4.2.7.3. de Decreto 1082 de 2015, modificado por el Decreto 287 de 2026, como criterio diferencial para los emprendimientos y empresas de personas con discapacidad domiciliadas en Colombia, para acreditar la experiencia requerida podrá acreditarla con un (1) contrato adicional a los cinco (5) inicialmente definidos para el cumplimiento de la experiencia.

Para que el proponente acredite la calidad de emprendimiento y empresa de personas con discapacidad deberá aportar la documentación requerida en el artículo 2.2.1.2.4.2.7.3. de Decreto 1082 de 2015, modificado por el Decreto 287 de 2026.

Para dar cumplimiento al requisito anterior en el caso de proponentes plurales se debe atender lo establecido en el parágrafo 1, del artículo 2.2.1.2.4.2.7.3 del Decreto 1082 de 2015, modificado por el Decreto 287 de 2026, el cual señala:

> “*PARÁGRAFO 1. Tratándose de proponentes plurales, estas condiciones solo se aplicarán cuando al menos uno de los integrantes cumpla con los criterios previstos en el artículo*

2.2.1.2.4.2.6. de este Decreto y acredite una participación no inferior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal, aportando la experiencia requerida, como mínimo, en una proporción equivalente a su participación en la conformación del proponente plural."

Lo anterior sin perjuicio que el proponente pueda aportar tres (3) contratos adicionales cuando acredite las tres calidades (i) MIPYME, (ii) Emprendimiento y empresa de mujeres, y iii) Emprendimientos y empresas de personas con discapacidad, para un total de ocho (8) contratos.

NOTA 1: Los contratos adicionales aportados, deben cumplir las mismas condiciones indicadas en la experiencia especifica.

NOTA 2: Si el número de contratos aportados supera los ocho (8) inicialmente previstos, debido a la posibilidad de aportar contratos adicionales por tratarse de una MIPYME y/o Emprendimiento y empresa de mujeres y/o Emprendimientos y empresa de personas con discapacidad, estos contratos adicionales ya sean uno (1), dos (2), o tres (3), según corresponda, dependiendo si acredita una, dos, o todas las condiciones, se tendrán en cuenta para acreditar el 100% del presupuesto estimado para la presente contratación, expresado en SMMLV, correspondiente a 23.999 SMMLV.

NOTA 3: La Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, debe solicitar las aclaraciones, información y soportes que considere necesarios para verificar la información presentada y el proponente debe entregarlos hasta el término de traslado del informe de evaluación, de conformidad con el artículo 5 de la Ley 1882 de 2018.

NOTA 4: Los contratos y/o certificaciones de experiencia que no otorgaran puntaje pueden aportarse corregidos o incluso, en reemplazo de las que no cumplieran el requisito habilitante, siempre que en los documentos aportados en la etapa de subsanabilidad no se acreditara experiencia adquirida con posterioridad al cierre del proceso de selección, a fin de lograr la habilitación el proponente.

3.5.1.4 Documentos Técnicos

EVALUACIÓN TÉCNICA DE LA PROPUESTA:

El proponente deberá presentar con su oferta los siguientes documentos:

1) FORMATO DE ACEPTACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE ANEXO TÉCNICO

El proponente deberá presentar el Formato de Aceptación del Cumplimiento del Anexo Técnico, mediante el cual declara y acepta íntegramente todas las condiciones técnicas establecidas en dicho Anexo.

Nota 1: La Dirección Ejecutiva de Administración Judicial debe solicitar las aclaraciones, información y soportes que considere necesarios para verificar la información presentada y el proponente debe entregarlos, de conformidad con establecido en el pliego de condiciones.

Nota 2: El deber de subsanar los requisitos habilitantes es exclusivo del proponente. Si el proponente acredita todos los requisitos técnicos habilitantes exigidos, se califica como “CUMPLE” y por lo tanto la propuesta queda HABILITADA, en caso contrario, se califica como “NO CUMPLE” y por lo tanto la propuesta queda NO HABILITADA.

Nota 3: En caso de figuras asociativas el cumplimiento de los requisitos técnicos podrá ser acreditado por cualquiera de sus integrantes.

3.5.1.4 Capacidad financiera

Los proponentes sean Personas Naturales o Jurídicas y para el caso de Consorcios o Uniones Temporales y sociedades de promesa futura, cada uno de sus integrantes, deben acreditar el cumplimiento de los Requisitos Financieros Habilitantes. Para acreditar dichos requisitos deberán:

Aportar el Registro Único de Proponentes (RUP), vigente y en firme, expedido por la Cámara de Comercio de su jurisdicción, con no más de un (1) mes de antelación a la fecha de cierre, actualizado con las cifras de sus Estados Financieros **del último año fiscal.**

Los indicadores financieros requeridos para verificar la capacidad financiera y organizacional de los oferentes en el presente proceso de contratación son el resultado de un análisis realizado en el estudio de sector, adjunto al presente documento. La finalidad de los indicadores que se establecen en el presente documento es garantizar la minimización de los riesgos implícitos dentro del proceso y permitir la participación de pluralidad de compañías con solvencia económica, que le brinden seguridad a la Entidad para la ejecución del contrato. Lo anterior atendiendo lo dispuesto en los artículos 2.2.1.1.1.5.3 y 2.2.1.1.1.6.2 del Decreto No. 1082 de 2015, en el Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los procesos de contratación expedido por Colombia Compra Eficiente y en concordancia con el Manual de Contratación de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial mediante Resolución 6424 del 3 de junio de 2025:

***Nota 1*:** Para los casos en que las empresas a presentarse estén constituidas como Empresas Sin Ánimo de Lucro, con el fin de verificar la capacidad financiera, de conformidad con el numeral 3 del artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto No. 1082 de 2015, al margen solicitado para el presente proceso de selección, queda así:

Cuando las empresas se presenten se constituyan como empresas sin ánimo de lucro – ESAL o Universidades Públicas, se considera la naturaleza y fines del negocio para lo que se constituyeron. Para la verificación financiera, en estos casos cuando no tengan utilidad operacional o esta sea negativa o su nivel este por debajo de lo solicitado, no se tienen en cuenta para la verificación de la capacidad financiera del Indicador de Razón de cobertura de Intereses, Rentabilidad del Patrimonio y Rentabilidad del Activo, es decir que independientemente de su resultado se entiende que cumple con este Indicador.

***Nota 2*:** Cuando el proponente sea una persona jurídica Sin Ánimo de Lucro independientemente de su domicilio, debe presentar el Certificado de inspección, vigilancia y control, con una vigencia máxima de treinta (30) días calendario anteriores a la fecha definitiva de cierre del presente proceso de selección, expedido por la Entidad que ejerza el control y vigilancia de Personas Jurídicas, Sin Ánimo de Lucro en el cual conste que la sociedad puede ejercer su objeto social, que cumple con los requisitos exigidos y no tiene sanciones o límites a su ejercicio social. Así mismo, su objeto social debe permitir la ejecución del objeto a contratar del presente proceso de selección.

Los indicadores y el margen solicitado para el proceso de selección, de conformidad con los numerales 3 y 4 del artículo 2.2.1.1.1.5.3 Decreto No. 1082 de 2015, son los que se relacionan a continuación:

A – CAPACIDAD FINANCIERA

Con el fin de identificar los posibles proveedores que se pueden presentar al proceso de contratación, la entidad realizó la búsqueda de procesos de contratación del sector público en años anteriores, en los procesos relacionados con mesa de servicios. El análisis del nicho de mercado permite evidenciar que esta actividad puede ser ejecutada por personas naturales, organizaciones públicas o privadas y/o empresas especializadas en los servicios arriba mencionados.

Concordante con lo anterior, una vez consultada la base de datos de la información financiera de las empresas requeridas por la Superintendencia de Sociedades, en la sección J (Información y comunicaciones), división 62 en la subclase 6209 (Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos) y en la subclase 6202 (Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos.), se evidencia que existe pluralidad de oferentes que pueden llegar a satisfacer la necesidad planteada. A continuación, se presentan algunas de ellas:

Índice	Forma de calcular el valor o porcentaje	Valor o porcentaje mínimo
Índice de liquidez	Activo corriente sobre pasivo Corriente	Mayor o igual a 0,5
Índice de endeudamiento	Pasivo total sobre activo total	Menor o igual a 70%
Razón de Cobertura de Intereses	Utilidad operacional sobre gastos de intereses	Mayor o igual a 0,04

Para el índice de liquidez mayor o igual a 0,50 podría participar el 92% del mercado.

Para el índice de endeudamiento menor o igual al 70% podría participar el 64% del mercado.

Para el índice de Cobertura de intereses mayor o igual a 0,04 veces se estableció que el 48% satisface la razón de cobertura de intereses, garantizando de esta forma la participación en este proceso.

Nota 1: Si al realizar la verificación de la razón de cobertura de interés, el oferente no presenta obligaciones financieras por no tener gastos que generen intereses, registrando el saldo de su cuenta de Gastos por Interés en cero (0), se establece como CUMPLE para el caso del indicador en mención.

Nota 2: Los proponentes sean Personas Naturales o Jurídicas y para el caso de Consorcios, Uniones Temporales o Promesas de Sociedad Futura, acreditan el cumplimiento de los Requisitos Financieros Habilitantes, adjuntando el Registro Único de Proponentes (RUP), expedido por la Cámara de Comercio de su jurisdicción.

Los Indicadores Financieros para Consorcios, Uniones Temporales o Promesas de Sociedad Futura, se calculan **tomando el porcentaje de participación de estos** correspondientes de los Estados Financieros del último año fiscal de cada uno de sus integrantes y no por la sumatoria de cada una de las partidas, dentro de la figura asociativa.

Donde i representa a una empresa que conforma el oferente plural y n es el número total de empresas integrantes del oferente plural (unión temporal o consorcio).

1. Sumatoria Ponderada

$$Indicador\ en\ valor\ monetario = Indicador_1 * Participación_1 + \cdots + Indicador_i * Participación_i + \cdots + Indicador_n * Participación_n$$

$$= \sum_{i=1}^{n} Indicador_i * Participación_i$$

La información exigida se debe presentar en idioma castellano y moneda legal colombiana. Si el proponente no cumple este requisito a la fecha de cierre del presente proceso de selección, su propuesta no será habilitada.

3.5.1.4.1 Capacidad organizacional

Los proponentes sean Personas Naturales o Jurídicas y para el caso de Consorcios, Uniones Temporales o Promesas de Sociedad Futura, cada uno de sus integrantes, acreditan tal requisito adjuntando el Registro Único de Proponentes, expedido por la Cámara de Comercio de su jurisdicción, actualizado con una periodicidad no mayor a un (1) mes de antelación, donde se evidencien las cifras de sus Estados Financieros del último año fiscal.

Indicador	Formula	Margen solicitado
Rentabilidad del Patrimonio	Utilidad operacional sobre patrimonio	Mayor o igual a 0.01
Rentabilidad del Activo	Utilidad operacional sobre Activo Total	Mayor o igual a 0.01

Para Rentabilidad de Patrimonio 0,01 y Rentabilidad del Activo mayor o igual a 0,01 se estableció que el 46% y 40% respectivamente del mercado, puede participar en el proceso.

Nota 1: Los Indicadores de capacidad organizacional para Consorcios, Uniones Temporales o Promesas de Sociedad Futura, se calculan tomando el porcentaje de participación de estos correspondientes de los Estados Financieros del último año fiscal de cada uno de sus integrantes y no por la sumatoria de cada una de las partidas, dentro de la figura asociativa.

1. Sumatoria Ponderada

$$Indicador\ en\ valor\ monetario = Indicador_1 * Participación_1 + \cdots + Indicador_i * Participación_i + \cdots + Indicador_n * Participación_n$$

$$= \sum_{i=1}^{n} Indicador_i * Participación_i$$

Nota 2: Si el proponente no cumple este requisito a la fecha de cierre del presente proceso de selección, su propuesta no se habilita.

3.5.1.4.2 Información financiera para proponentes extranjeros sin domicilio en el país

Los Proponentes extranjeros deben presentar la información financiera que se relaciona a continuación, de conformidad con la legislación propia del país de origen, avalados con la firma de quien tenga la facultad de hacerlo.Los cortes de los estados financieros de las empresas extranjeras son los que rijan en el país de origen y así debeninformarlo expresamente. Sus cifras deben estar representadas en pesos colombianos en la forma descrita en el Capítulo I literal “g” y deben estar avalados por contador público:

- Cálculo de los indicadores Financieros solicitados en la capacidad financiera y la capacidad organizacional del capítulo de requisitos financieros habilitantes y, los Estados Financieros del último periodo fiscal que se encuentren“aprobados”, que permitan su verificación así: Balance General (Estado de Situación Financiera), Estado de Resultados y Notas a los Estados Financieros.

Si el proponente no cumple este requisito a la fecha de cierre del presente proceso de selección, su propuesta nose habilita

3.5.2 FACTORES DE EVALUACIÓN

La Nación Consejo Superior de la Judicatura, verifica y evalúa las ofertas y otorga los puntajes solicitados por el presente capítulo, las ofertas que, de acuerdo con el resultado de la verificación de requisitos habilitantes sean consideradas hábiles, se calificarán conforme a lo estipulado por el artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 88 de la Ley 1474 de 2011; y el Decreto 1082 de 2015.

Las ofertas se califican de la siguiente forma:

Todos y cada uno de los documentos exigidos en el presente capítulo forman parte del componente puntuable, y por lo tanto NO SON SUBSANABLES. Los criterios de evaluación para el presente proceso son:

ITEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN TÉCNICA	PUNTAJE MÁXIMO
1	**Evaluación Criterios de Calidad**	**47,5 puntos**
1.1	Tiempo Adicional de Servicio para la Transición	15 puntos
1.2	Auditorías Externas	17,5 puntos
1.3	Implementación IA a todo costo	5 puntos
1.4	Equipo de Trabajo Adicional	10 puntos
2	**Criterio Diferencial Emprendimiento y Empresa de Mujeres**	**0,25 puntos**
3	**Criterio Diferencial para Mipymes**	**0,25 puntos**
4	**Apoyo a la Industria Nacional**	**10 puntos**
5	**Incentivo Adicional para Proponentes con Trabajadores con Discapacidad**	**2 puntos**
6	**Oferta Económica**	**40 puntos**
	Total	**100 puntos**
Reducción del 2% del puntaje por multas o clausulas penales durante el último año		-2% del total de los puntos

1. EVALUACIÓN CRITERIOS DE CALIDAD (MÁXIMO 47,5 PUNTOS)

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, el Decreto 1082 de 2015 y los principios de selección objetiva que rigen la contratación pública en Colombia, la entidad asignará hasta 57.5 puntos por concepto de factores de calidad, distribuidos y otorgados conforme a las siguientes reglas:

1.1 Tiempo adicional para la transición con el futuro contratista sin costo adicional para la entidad (Hasta 15 puntos)

El proponente que ofrezca tiempo adicional para el empalme con la mesa de servicios entrante y sin costo adicional para la entidad

SUBCRITERIO	PUNTAJE
5 días calendario	10 puntos
10 días calendario	15 puntos

Nota 1: El tiempo adicional, debe ofertarse para ser utilizado en el inicio de transición, para lo cual deberá prestar el servicio con la totalidad del personal requerido para línea de servicio base del último mes de ejecución.

Nota 2: El tiempo adicional ofertado podrá ser utilizado en días adicionales al plazo de ejecución del contrato. En caso de no utilizarse los días adicionales para la transición, serán descontados del valor de la facturación del último mes de ejecución y el valor a descontar será el valor ofertado por el contratista para la línea base.

1.2 Auditorías Externas — Máximo 17,5 puntos

La Entidad busca mantener altos estándares de calidad, por lo cual otorga hasta 17,5 puntos a los proponentes que presenten las certificaciones de auditorías técnicas externas realizadas desde el 2023.

La Entidad otorgará el puntaje por este concepto a los proponentes que presenten cualquiera de los siguientes documentos:

1. Certificación firmada por la empresa o la persona natural encargada de realizar la auditoría externa, en esta certificación debe poderse evidenciar que la auditoría fue realizada y que fue desde la vigencia 2023.

2. Adicional a esta certificación si es una persona natural quien la expide el proponente deberá aportar la tarjeta profesional, el certificado de antecedentes de la profesión y la certificación en ISO 27001, ISO 20000, ISO 9001 o ISO 22301 del auditor que realizó la auditoria.

3. Si el auditor es una empresa, se deben aportar las certificaciones ISO 27001, ISO 20000, ISO 9001 o ISO 22301 del auditor.

Condición acreditada	PUNTAJE
Dos (2) auditorias técnicas externas realizadas	17,5 puntos
Una (1) auditoría técnica externas realizada	9 puntos

NOTA 1: En caso de que el proponente presente certificaciones ISO 27001 o 20000 o 9001 o 22301 para obtener el puntaje, la Entidad sólo otorga el puntaje cuando sean diferentes y estén vigentes a la fecha del cierre del presente proceso de selección. Es decir, no se acepta como 2 auditorías técnicas externas la ISO 9001 realizada en el 2026 y en el 2023.

1.3 Implementación de Inteligencia Artificial (IA) a todo costo – Máximo 5 puntos

En razón del interés de la entidad por incorporar soluciones de innovación tecnológica en la prestación del servicio, se asignará puntaje a la propuesta de integración de herramientas basadas en inteligencia artificial (IA) que optimicen la gestión, la trazabilidad y la calidad del servicio, sin que ello genere costos adicionales para la entidad contratante durante la vigencia del contrato.

El proponente deberá suscribir una carta de compromiso manifestando que, en caso de resultar adjudicatario, implementará durante la ejecución del contrato por lo menos uno de los subcriterios ofertados.

Para la asignación de puntaje el proponente deberá aportar además de la carta de compromiso, un documento expedido por el cliente en donde se evidencia la utilización o implementación o el desarrollo de la IA, conforme al subcriterio ofertado.

El documento deberá:

- Tener fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario previos al cierre del proceso de selección
- Incluir datos de contacto del cliente para verificación por parte de la entidad
- Describir la solución implementada, su alcance funcional y estado (piloto o producción). En caso de que la solución este en desarrollo o no se encuentre finalizada, igual será válida para la asignación de puntaje.
- La entidad podrá validar la información presentada y, en caso de inconsistencias, la propuesta no será puntuada.

El proponente deberá seleccionar uno (1) de los subcriterios y en caso de presentar los documentos requeridos se otorgará el máximo puntaje.

SUBCRITERIO	CONDICIÓN
Automatización de tickets y reportes	Generación automatizada de informes ejecutivos y técnicos sin intervención manual
IA operativa en mesa de ayuda o NOC	Herramienta de procesamiento de lenguaje natural, chatbot o enrutamiento inteligente integrada en la gestión de tickets
Analítica predictiva de fallas	Modelo de predicción documentado con métricas de desempeño para activos o sistemas del cliente

1.4. Equipo de Trabajo Adicional

Se otorgará un puntaje adicional al proponente que oferte sin costo adicional un profesional en Ingeniería de sistemas o electrónica con título de postgrado en seguridad informática o seguridad de la información o ciberseguridad y que adicionalmente se encuentre certificado en:

1. Project Management Professional (PMP)®
2. CISPP (Certified Information Systems Security Professional)
3. CDPSE (Certified Data Privacy Solutions Engineer)
4. CEH (EC-Council Certified Ethical Hacker)
5. ECIH (EC-Council Certified Incident Handler)
6. CISM (Certified Information Security Management)
7. Lead Auditor (Update) ISO/IEC 27001:2022 o 27001:2013
8. AWS Certified Security Specialty
9. AWS Certified Solutions Architect Professional
10. AZ500 Microsoft Certified Azure Security Engineer Associate
11. Microsoft Certified Azure Solutions Architect Expert
12. Microsoft Certified Cybersecurity Architect Expert
13. Microsoft Certified Security, Compliance, and Identity Fundamentals

Se asignará un (1) punto por cada certificación, hasta diez (10) certificación. En caso de presentar un número mayor se asignará el máximo puntaje.

DOCUMENTOS PARA LA ACREDITACIÓN DE FORMACIÓN ACADÉMICA

- **Acreditación de Idoneidad**

Con el fin de demostrar la formación académica e idoneidad del personal propuesto se deberá presentar los siguientes documentos:

- Copia de la tarjeta o matrícula profesional
- Copia del diploma de título profesional o el acta de grado
- Copia del diploma de posgrado o acta de grado que acredite la respectiva formación académica (Especialización, maestría, doctorado y/o PHD)
- Las certificaciones deberán estar vigentes para el momento del cierre del proceso.
- En el evento en que presente título de pregrado o posgrado obtenido en el exterior de acuerdo con la Circular Externa Única emitida por Colombia Compra Eficiente el proponente puede acreditar la formación académica en el exterior con:
    - La convalidación correspondiente.
    - Copia del diploma expedido por el centro educativo y la descripción del programa correspondiente que permita conocer el nivel de los estudios de acuerdo con la clasificación Internacional Normalizada de Educación- CINE. Los documentos aportados en un idioma distinto al castellano deben ser presentados en su lengua original junto con la traducción al español.
    - Para efectos de verificar el NBC de los títulos otorgados en el exterior, se verificará el nombre del programa conforme a la convalidación realizada por el Ministerio de Educación y se comparará con otro que tenga la misma denominación de una IES en Colombia.

- En el caso de los títulos de posgrado de los ingenieros se deberá entregar copia apostillada de acuerdo con el Parágrafo 1 del Artículo 7 de la Ley 842 de 2003, citado a continuación:

"Parágrafo 1. Los títulos académicos de postgrado de los profesionales matriculados no serán susceptibles de inscripción en el registro profesional de ingeniería, por lo tanto, cuando se necesite acreditar tal calidad, bastará con la presentación del título de postgrado respectivo, debidamente otorgado por universidad o institución autorizada por el Estado para tal efecto. Si el título de postgrado fue otorgado en el exterior, solo se aceptará debidamente [legalizado] o apostillado de acuerdo con las normas que rigen la materia."

En caso de reemplazo del personal propuesto, durante la ejecución del contrato la persona de reemplazo deberá cumplir con los requisitos mínimos y con las calidades adicionales que fueron objeto de puntaje. En todo caso, la Entidad se reserva el derecho de aceptarlos o no, sin perjuicio de que, en el evento de rechazarlo, deba motivar las razones objetivas y suficientes relacionadas directamente con alguna o algunas de las condiciones exigidas.

Nota 1: El presente consultor tendrá una dedicación a demanda de manera virtual o presencial, conforme a la necesidad de la supervisión o interventoría.

Nota 2: En caso de oferentes plurales el requisito ponderable podrá ser acreditado por cualquiera de los integrantes del oferente.

2. CRITERIO DIFERENCIAL EMPRENDIMIENTO Y EMPRESA DE MUJERES (MÁXIMO 0,25 PUNTOS)

La Entidad asignará un puntaje de cero puntos veinticinco (0,25) puntos al Proponente que acredite la calidad de emprendimiento y empresa de mujeres con domicilio en el territorio nacional de conformidad con la previsto en el artículo 2.2.1.2.4.2.14. del Decreto 1082 de 2015 o la norma que lo modifique, sustituya o complemente.

Para que el Proponente obtenga este puntaje debe presentar el Formato – Acreditación de emprendimiento y empresa de mujeres y aportar la documentación requerida.

Este formato ni los documentos requeridos para acreditar la condición de EMPRENDIMIENTO Y EMPRESA DE MUJER no serán subsanables para los efectos de asignación de puntaje.

Tratándose de Proponentes Plurales este puntaje se otorgará si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de emprendimiento y empresa de mujeres y tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

La asignación de este puntaje no excluye la aplicación del puntaje para Mipyme.

3. CRITERIO DIFERENCIAL MIPYME (MÁXIMO 0,25 PUNTOS)

La Entidad asignará un puntaje máximo de hasta 0,25 puntos al proponente que acredite la calidad de MIPYME domiciliada en Colombia de conformidad con el tamaño empresarial previsto en el artículo

2.2.1.13.2.2 del Decreto 1074 de 2015 o la norma que lo modifique, sustituya o complemente. El puntaje se asignará en función del tamaño empresarial de acuerdo con la siguiente tabla:

Tamaño empresarial	PUNTAJE
Microempresa	0,25 puntos
Pequeña Empresa	0,20 puntos
Mediana Empresa	0,15 puntos

Para que el proponente obtenga este puntaje debe aportar el Formato – Acreditación de MYPIME- y aportar la documentación requerida en el artículo 2.2.1.2.4.2.4 del Decreto 1082 de 2015 adicionado por el artículo 3 del Decreto 1860 de 2021.

Tratándose de proponentes plurales este puntaje se otorgará si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de MIPYME y tiene una participación igual o superior al 10% en el consorcio o unión temporal.

Este formato ni los documentos requeridos para acreditar la condición de MIPYME no serán subsanables para los efectos de asignación de puntaje.

Nota: En el evento de limitarse la convocatoria a MIPYME no se aplicará este criterio diferencial

4. APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL (MÁXIMO 10 PUNTOS)

Se asigna el puntaje indicado para este ítem, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 816 de 2003, por medio de la cual se apoya a la industria nacional a través de la contratación pública, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.9. del Decreto 1082 de 2015, adicionado por el artículo 1 del Decreto Nacional 680 de 2021, Por el cual se modifica parcialmente el artículo 2.2.1.1.1.3.1. y se adiciona el artículo 2.2.1.2.4.2.9. al Decreto 1082 de 2015.

Para tal efecto, se asignará el puntaje de apoyo a la industria nacional, conforme a los siguientes criterios:

APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL	
INCORPORACIÓN DE SERVICIOS COLOMBIANOS	**PUNTOS**
EMPRESA NACIONAL El proponente que vincule el porcentaje mínimo establecido por la Entidad Estatal de empleados o contratistas por prestación de servicios Colombianos, que no podrá ser inferior al 40% del total de empleados y contratistas asociados al cumplimiento del contrato.	10 puntos
EMPRESA EXTRANJERA El proponente constituido como empresa extranjera que incorpore componente colombiano de servicios profesionales, técnicos y operativos; que no podrá ser inferior al 40% del total de empleados y contratistas asociados al cumplimiento del contrato.	5 puntos

Nota: La manifestación de incorporación de Servicios Colombianos debe presentarse junto con la oferta, so pena de no otorgarse el respectivo puntaje por este aspecto. Para tal efecto el proponente deberá diligenciar en la Carta de Presentación de la Oferta la información correspondiente al ítem relacionado con este aspecto, según formato suministrado por la Entidad.

Su omisión no será subsanable por ser factor de ponderación y no será admitida con posterioridad a la fecha y hora del cierre para la entrega de las ofertas; en todo caso, la no presentación de la misma no restringe la participación del proponente, ni es causal de rechazo de la propuesta

5. INCENTIVO ADICIONAL PARA PROPONENTES CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD (MÁXIMO 2 PUNTOS)

Con fin de promover la inclusión laboral de personas con discapacidad, sin que se ponga en riesgo del cumplimiento adecuado del objeto contractual, en procedimientos de licitación pública y concurso méritos, las otorgarán un puntaje adicional máximo del dos por ciento (2%) del valor total establecidos en los Pliegos de Condiciones o documentos equivalentes, y cuando se configure alguna de las siguientes situaciones:

A) Que el proponente acredite alguna de las condiciones del artículo 2.2.1.2.4.2.6 del decreto 1082 de 2015.

1) Personas naturales con discapacidad que ejerzan una profesión liberal. Esta circunstancia se acreditará mediante la copia de cedula de ciudadanía, la cedula de extranjería o el pasaporte, el certificado de discapacidad expedido de acuerdo con la normativa del Ministerio de Salud y Protección Social, así coma el título profesional correspondiente.

2) Personas naturales con discapacidad que hayan realizado actividades comerciales a través de un establecimiento de comercio, durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del proceso de selección. Esta circunstancia se acreditará mediante la copia de cedula de ciudadanía, la cedula de extranjera o el pasaporte, el certificado de discapacidad expedido de acuerdo con la normativa del Ministerio de Salud y Protección Social, así coma la copia del registro mercantil.

3) Personas jurídicas donde más del cincuenta por ciento (50%) de sus acciones, partes de interés o cuotas de participación pertenezcan a personas con discapacidad y los derechos de propiedad hayan pertenecido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección.

La circunstancia de la propiedad de la persona jurídica se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista, de acuerdo con los requerimientos de ley o, el contador, donde conste la distribución de los derechos en la sociedad y el tiempo en el que las personas con discapacidad han mantenido su participación. Adicionalmente se debe adjuntar la copia de cedula de ciudadanía, la cedula de extranjera o el pasaporte, el certificado de discapacidad expedido de acuerdo con la normativa del Ministerio de Salud y Protección Social, así como la copia del certificado de existencia y representación legal.

4) Personas jurídicas que tengan vinculadas laboralmente al menos una persona con discapacidad en empleos del nivel directivo de la empresa durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección en el mismo cargo u otro del mismo nivel.

Por otra parte, se entenderá como empleos del nivel directivo aquellos cuyas funciones están relacionadas con la dirección de áreas misionales de la empresa y la toma de decisiones a nivel estratégico. En este sentido, serán cargos de nivel directivo los que dentro de la organización de la

empresa se encuentran ubicados en un nivel de mando o los que por su jerarquía desempeñan cargos encaminados al cumplimiento de funciones orientadas a representar al empleador.

Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde se señale de manera detallada las personas con discapacidad que ocupan cargos de nivel directivo del proponente y el tiempo de vinculación.

La certificación deberá relacionar el nombre completo y el número de documento de identidad de las personas con discapacidad que ocupan cargos de nivel directivo del proponente. Como soporte, se anexará copia de los respectivos documentos de identidad, copia de los contratos de trabajo o certificación laboral con las funciones, así como el certificado de aportes a seguridad social del último año en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador, y el certificado de discapacidad expedido de acuerdo con la normativa del Ministerio de Salud y Protección Social

PARÁGRAFO. Respecto de los incentivos contractuales para los emprendimientos y empresas de personas con discapacidad, las certificaciones de que trata el presente artículo deben expedirse bajo la gravedad de juramento con una fecha de máxima treinta (30) días calendario anteriores a la prevista para el cierre del procedimiento de selección.

Que el proponente acredite dentro de su planta de personal la vinculación de personas con discapacidad, con sujeción a todas las exigencias y garantías legalmente establecidas, mediante contrato laboral con dedicación exclusiva, de acuerdo con la siguiente tabla:

NÚMERO TOTAL DE TRABAJADORES DE LA PLANTA DE PERSONAL DEL PROPONENTE	NUMERO MÍNIMO DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD EXIGIDO
Entre 1 y 30	2
Entre 31 y 100	3
Entre 101 y 150	4
Entre 151 y 200	5
Entre 201 y 300	7
Entre 301 y 400	10
Entre 401 y 500	12
Entre 501 y 600	14
Entre 601 y 700	16
Más de 700	En adelante, por cada 100 trabajadores deberá contarse dos (2) con discapacidad adicionales

Para la asignación del puntaje, el proponente deberá acreditar el número de personas con discapacidad indicado en la tabla anterior, el cual ya incluye el mínimo exigido por la Ley 2466 de 2025, conforme al tamaño de su planta de personal. La tabla en mención también incluye a las personas con discapacidad adicionales que deberá acreditar tener contratadas, el proponente que desee obtener el puntaje mencionado en este artículo.

El proponente podrá acreditar alguna de las situaciones mencionadas, y en todo caso el puntaje adicional total y único a otorgar por este criterio será del dos por ciento (2%), sin que sean acumulables a efecto de la evaluación de la oferta.

La verificación de estas condiciones se realizará por parte de las Entidades Estatales con base en los siguientes documentos que el proponente deberá aportar junta con su oferta, de manera física o digital:

- Certificación expedida con una antelación no mayor a treinta (30) días calendario respecto a la fecha de presentación de la oferta, suscrita por el representante legal del proponente y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, en la que conste el número de personas con discapacidad que conforman su planta de personal. La certificación deberá relacionar el nombre completo y el número de documento de identidad de cada una de las personas con discapacidad. Como soporte, se anexará copia de los respectivos documentos de identidad, copia de los contratos de trabajo o certificación laboral con las funciones, sin que se puedan relacionar contratos de prestación de servicios, así como el certificado de aportes a seguridad social de los últimas tres (3) meses en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador, y el certificado de discapacidad expedido conforme a la normativa vigente del Ministerio de Salud y Protección Social.

También, esta verificación se hará con el certificado que para el efecto expide el Ministerio de Trabajo y la entidad estatal contratante verificará la vigencia de dicha certificación, de conformidad con la normativa aplicable.

Cuando se trate de un proponente plural (consorcio o unión temporal), se tomará en cuenta únicamente la planta de personal del integrante con mayor participación porcentual.

La aplicación de este puntaje adicional se hará sin perjuicio de los compromisos y limitaciones derivadas de los Acuerdos Comerciales internacionales vigentes para Colombia.

PARÁGRAFO 1. La aplicación de los puntales establecidos en el presente artículo no excluye la incorporación de criterios sociales adicionales en beneficio de las personas con discapacidad en la modalidad de licitación Pública y selección abreviada de menor cuantía, de conformidad con lo reglamentado en el parágrafo del artículo 2.2.1.1.2.2.2. del presente Decreto.

PARÁGRAFO 2. El puntaje adicional previsto en este artículo no excluye la aplicación de incentivos contractuales ni de criterios diferenciales en favor de las MiPymes y los emprendimientos y empresas de mujeres.

PARÁGRAFO 3. Las Entidades Estatales, a través del supervisor o interventor del contrato, deberán verificar durante la ejecución contractual que las condiciones de inclusión laborales con base en las cuales se otorgó el puntaje adicional se mantengan. Para estos efectos, el contratista deberá presentar, con cada solicitud de pago, la documentación con la que acredite la permanencia de las condiciones mediante las cuales se obtuvo el incentivo o, en caso contrario, informar y sustentar las razones de fuerza mayor o caso fortuito que hayan impedido su cumplimiento. La inobservancia de estas medidas y el incumplimiento injustificado en la reducción del número de trabajadores con discapacidad de la planta de personal acreditado para obtener el puntaje adicional podrá constituir causal de incumplimiento contractual y se tramitará conforme a la normatividad vigente.

PARÁGRAFO 4. Las medidas contempladas en este artículo deberán observar las garantías constitucionales que reconocen la protección del derecho a la estabilidad laboral reforzada de las personas naturales con discapacidad, así coma la igualdad y dignidad en las condiciones laborales

- **Certificación de número total de trabajadores vinculados a la planta de personal**

Certificación expedida por la persona natural o el representante legal de la persona jurídica o revisor fiscal (en caso de que aplique), según corresponda. En este documento se certificará el número total de trabajadores vinculados a la planta de personal del proponente o sus integrantes a la fecha de cierre del proceso de selección.

Este documento NO ES SUBSANABLE y, por lo tanto, si no se entrega, no se otorgará el puntaje correspondiente.

- **Certificación de vinculación de trabajadores en situación de discapacidad**

Certificado expedido por el Ministerio de Trabajo. En este documento se acredita el número de personas con discapacidad en la planta de personal, este certificado debe estar vigente a la fecha de cierre del proceso de selección.

Este documento NO ES SUBSANABLE y, por lo tanto, si no se entrega, no se otorgará el puntaje correspondiente

NOTA: Para obtener el puntaje establecido en el presente numeral, se requiere la entrega de los dos (2) documentos antes enunciados, de lo contrario no se otorgará el puntaje correspondiente. Estos dos (2) documentos otorgan puntaje, por lo que se consideran como NO SUBSANABLES

6. EVALUACIÓN OFERTA ECONÓMICA (MÁXIMO 40 PUNTOS)

Los proponentes deben presentar su oferta económica en la plataforma del SECOP II. Para ello debe responder y diligenciar la pregunta que establece la entidad en la plataforma del SECOP II y anexar únicamente la oferta económica en el documento formato Excel suministrado por la Entidad denominado ***Formato de Oferta Económica.***

El oferente presentará la oferta económica bajo los siguientes preceptos:

a. Para el desarrollo y presentación de su oferta económica el Oferente debe realizar un análisis interno de costos.

b. La evaluación de la oferta económica se realiza con base en la revisión del valor ofertado, contenido en el *Formato de Oferta Económica*, cargado por el oferente en la plataforma SECOP II.

c. La entidad verificará las propuestas hábiles, de manera que no presenten casillas vacías, errores aritméticos y modificaciones al formato.

d. En caso de presentar errores aritméticos la Entidad solo efectuará correcciones aritméticas cuando exista un error que surja de un cálculo meramente aritmético cuando la operación ha sido erróneamente realizada.

e. En el caso de encontrarse diferencias entre el valor de la oferta económica registrado por el Proponente en la Plataforma SECOP II y el valor verificado por la Entidad, **se tomará el valor de la oferta económica verificado por la Entidad en el *Formato Oferta Económica*.**

f. El valor de la oferta económica no puede superar el Presupuesto Oficial Estimado para el presente proceso de selección.

g. Los valores unitarios no podrán superar los precios unitarios techo establecidos en el estudio de mercado, so pena de rechazo de la oferta

h. El *Formato Oferta Económica* debe ser diligenciado en su totalidad y no debe ser copiado, reescrito u objeto de ningún tipo de modificación por parte del proponente. Se aclara que solo debe ser diligenciada la información solicitada del proponente y la columna correspondiente al valor unitario.

i. El proponente deberá ajustar al peso todos los valores unitarios del *Formato Oferta Económica*, garantizando que los valores unitarios no deben incluir decimales.

j. La entidad mediante formulación en el *Formato Oferta Económica* ajustará al peso más cercano, sin decimales, el valor total de la oferta económica.

k. Para todos los efectos la Entidad ajustará al peso ya sea por exceso o por defecto los valores de la siguiente manera: cuando la fracción decimal del peso sea igual o superior a punto cinco (0.5) se aproximará por exceso al número entero siguiente del peso y cuando la fracción decimal del peso sea inferior a punto cinco (0.5) se aproximará por defecto al número entero, dándole tratamiento de corrección aritmética.

l. Los oferentes interesados en el presente proceso de selección deben presentar su oferta económica en el formato Excel publicado por la Entidad en la plataforma SECOP II, denominado *Formato Oferta Económica.*

m. Los valores unitarios de las propuestas presentadas no están sujetos a ajuste alguno; los errores u omisiones en que incurra al indicar los precios unitarios del servicio son de exclusiva responsabilidad del proponente. Lo anterior implica que el proponente deberá asumir los mayores costos o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones, el proponente debe prever los posibles incrementos que se ocasionen, inclusive los que se presenten por cambio de vigencia y legislación.

6.1. EVALUACIÓN DE LA LINEA BASE (HASTA 30 PUNTOS)

El valor para la evaluación de la línea base será el valor total mensual presentado en la oferta económica, incluido los impuestos, tasas y contribuciones a que haya lugar.

6.2. EVALUACIÓN DE LA BOLSA DE SERVICIOS (HASTA 10 PUNTOS)

El valor para la evaluación de la bolsa de servicios corresponderá a la sumatoria total de los valores unitarios de los ítems (bienes o servicios) que la conforman

6.3. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

Para definir el método de ponderación de la oferta económica se aplicará la siguiente regla:

La TRM definirá el método con el cual se asignará el puntaje para la **LINEA BASE (HASTA 30 PUNTOS)**, según el orden definido por la Entidad.

Para la **BOLSA DE SERVICIOS (HASTA 10 PUNTOS)** se tomará el siguiente método de acuerdo con la tabla contenida en el presente numeral, y así sucesivamente; teniendo en cuenta que se reiniciará desde el primer método en caso de agotarse el último método.

Para la determinación del método de evaluación, se toman los primeros dos (2) decimales de la TRM (Tasa Representativa del Mercado) vigente el día hábil siguiente a la fecha efectiva del cierre del presente proceso. El método debe ser escogido de acuerdo con los rangos establecidos por la tabla que se presenta a continuación:

MÉTODO		RANGO (INCLUSIVE)
1	MEDIA ARITMÉTICA	De 00 a 24
2	MEDIA ARMÓNICA	De 25 a 49
3	MEDIA ARITMÉTICA BAJA	De 50 a 74
4	MEDIANA CON VALOR ABSOLUTO	De 75 a 99

EJEMPLO: Si conforme al resultado de la TRM, la línea base (hasta 30 puntos) se evalúa con el método MEDIANA CON VALOR ABSOLUTO, la bolsa de servicios (hasta 10 puntos) se evaluará con el método MEDIA ARITMETICA

(i) MEDIA ARITMÉTICA

Consiste en la determinación del promedio aritmético de las Ofertas válidas y la asignación de puntos en función de la proximidad de las Ofertas a dicho promedio aritmético, como resultado de aplicar las siguientes fórmulas:

$$\bar{x} = \sum_{i=l}^{n} \frac{x_i}{n}$$

Donde,

$\bar{x}$ = Media Aritmética
x_i = Valor de la Oferta i sin decimales
n = Número total de las ofertas

Obtenida la media aritmética se procede a ponderar las Ofertas de acuerdo con las siguientes fórmulas:

$$i = \ incluir\ el\ valor\ del\ máximo\ puntaje * \left(1 - \left(\frac{\bar{x} - V_i}{\bar{x}}\right)\right) para\ valores\ menores\ o\ iguales\ a\ \bar{x}$$

$$i = incluir\ el\ valor\ del\ máximo\ puntaje * \left(1 - 2\left(\frac{|\bar{x} - V_i|}{\bar{x}}\right)\right) para\ valores\ mayores\ a\ \bar{x}$$

Donde,

$\bar{x}$ = Media Aritmética
V_i = Valor de cada una de las ofertas i, sin decimales
i = Número de la oferta

Nota 1: En el caso de ofertas económicas con valores mayores a la media aritmética se toma el valor absoluto de la diferencia entre la media aritmética y el valor de la Oferta, como se observa en la fórmula de ponderación.

Nota 2: Para todos los métodos descritos se tiene en cuenta hasta el séptimo (7) decimal del valor obtenido como puntaje.

(ii) MEDIA ARMÓNICA

Consiste en la determinación del promedio armónico de las Ofertas válidas y la asignación de puntos en función de la proximidad de las Ofertas a dicho promedio armónico, como resultado de aplicar las siguientes fórmulas:

$$\mathrm{MA} = \frac{n}{\sum_{i=1}^{n}\left(\frac{1}{x_i}\right)}$$

Donde:

MA = Media Armónica

x_i = Valor de la Oferta i sin decimales
n = Número total de las ofertas

La Entidad procederá a ponderar las propuestas de acuerdo con la siguiente fórmula:

Para valores menores o iguales a la media armónica

$$Pi = \ x\left(1 - \left(\frac{\mathrm{MA} - V_i}{\mathrm{MA}}\right)\right)$$

Para valores mayores a la media armónica

$$Pi = \ x\left(1 - 2\left(\frac{|\mathrm{MA} - V_i|}{\mathrm{MA}}\right)\right)$$

Donde,

$\mathrm{MA} =$ Media Armónica
$V_i =$ Valor de cada una de las ofertas i, sin decimales
$i =$ Número de la oferta
$x =$ Valor máximo del puntaje
$Pi =$ Puntaje asignado a la oferta i

Nota 1: En el caso de ofertas económicas con valores mayores a la media armónica se toma el valor absoluto de la diferencia entre la media armónica y el valor de la Oferta, como se observa en la fórmula de ponderación.

Nota 2: Para todos los métodos descritos se tiene en cuenta hasta el séptimo (7) decimal del valor obtenido como puntaje.

(iii) MEDIA ARITMÉTICA BAJA

Consiste en la determinación de la media aritmética entre el valor total sin decimales de la Oferta válida más baja y el promedio aritmético de las Ofertas válidas y la asignación de puntos en función de la proximidad de las Ofertas a dicha media aritmética.

Para el cálculo de la media aritmética baja se tienen en cuenta los pasos que se establecen a continuación:

Obtener la media aritmética baja, aplicando la siguiente fórmula:

$$x_{B} = \frac{V_{mín} + \bar{\mathrm{x}}}{2}$$

Donde,

$X_B =$ Media aritmética baja
$V_{mín} =$ Valor total sin decimales de la oferta más baja

$\bar{\mathrm{x}} =$ Promedio aritmético de las ofertas válidas

Obtenida la media aritmética baja se procede a ponderar las Ofertas de acuerdo con la siguiente fórmula:

Puntaje

$$i = \begin{cases} incluir\ el\ valor\ del\ máximo\ puntaje * \left(1 - \left(\frac{X_B - V_i}{X_B}\right)\right) para\ valores\ menores\ o\ iguales\ a\ X_B \\ incluir\ el\ valor\ del\ máximo\ puntaje * \left(1 - 2\left(\frac{|X_B - V_i|}{X_B}\right)\right) para\ valores\ mayores\ a\ X_B \end{cases}$$

Donde,

$X_{B=}$ Media aritmética baja

$V_{i=}$ Valor total sin decimales de cada una de las ofertas i
$i =$ Número de oferta

En el caso de Ofertas económicas con valores mayores a la media aritmética baja se toma el valor absoluto de la diferencia entre la media aritmética baja y el valor de la Oferta, como se observa en la fórmula de ponderación.

Nota 1: En caso de que el puntaje obtenido con la metodología "media aritmética baja" sea menor a cero (0), el puntaje será de cero (0).

Nota 2: Para todos los métodos descritos se tiene en cuenta hasta el séptimo (7) decimal del valor obtenido como puntaje.

(iv) MEDIANA CON VALOR ABSOLUTO

La Entidad calculará el valor de la mediana con los valores de las propuestas hábiles. En esta alternativa se entenderá por mediana de un grupo de valores el resultado del cálculo que se obtiene a través de la aplicación del siguiente proceso: la Entidad ordenará los valores de las propuestas hábiles de manera descendente. Si el número de valores es impar, la mediana corresponde al valor central, si el número de valores es par, la mediana será el promedio de los dos valores centrales.

$$\mathrm{Me} = \mathrm{Mediana}(\mathrm{V_1}; \mathrm{V_2}..; \ldots \mathrm{V_m})$$

Donde:

- $\mathrm{V_i}$: Es el valor total corregido de cada una de las propuestas "i".
- m: Es el número total de propuestas económicas válidas recibidas por la entidad.
- Me: Es la mediana calculada con los valores de las propuestas económicas válidas.

Bajo este método la Entidad asignará el puntaje así:

I. Si el número de valores de las propuestas hábiles es impar, el máximo puntaje será asignado a la propuesta que se encuentre en el valor de la mediana. Para las otras propuestas, se utilizará la siguiente fórmula:

$$\mathrm{Puntaje} = \left[\left\{1 - \left|\frac{\mathrm{Me} - \mathrm{V_i}}{\mathrm{Me}}\right|\right\} * \mathrm{Puntaje\ máximo}\right]$$

Donde:

- Me: Es la mediana calculada con los valores de las propuestas económicas válidas.
- $\mathrm{V_i}$: Es el valor total corregido de cada una de las propuestas "i".

II. Si el número de valores de las propuestas hábiles es par, se asignará el máximo puntaje a la propuesta que se encuentre inmediatamente por debajo de la mediana. Para las otras propuestas, se utilizará la siguiente fórmula

$$\mathrm{Puntaje} = \left[\left\{1 - \left|\frac{\mathrm{V_{Me}} - \mathrm{V_i}}{\mathrm{V_{Me}}}\right|\right\} * \mathrm{Puntaje\ máximo}\right]$$

Donde:

- V_{Me}: Es el valor de la propuesta económica válida inmediatamente por debajo de la mediana.
- V_i: Es el valor total corregido de cada una de las propuestas "i".

Nota 1: Para todos los métodos descritos se tiene en cuenta hasta el séptimo (7) decimal del valor obtenido como puntaje.

7. REDUCCIÓN DE PUNTAJE POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO

De conformidad con el artículo 58 de la Ley 2195 de 2022, se reducirá el 2% del total de los puntos establecidos en el proceso, al oferente, que se le haya impuesto una o más multas o cláusulas penales durante el último año, contado a partir de la fecha prevista para la presentación de la oferta. Esta reducción también afecta a los consorcios o uniones temporales si alguno de sus integrantes se encuentra en la situación anterior.

En el evento en que se cumpla con lo dispuesto en el parágrafo primero del artículo en mención, no se le dará aplicación a la reducción del 2%, sí, los actos administrativos que hayan impuesto las multas son objeto de medios de control jurisdiccional, para lo cual debe adjuntar el auto admisorio de la demanda. (lo anterior debe realizarse dentro del término de traslado del informe de evaluación).

La reducción de puntaje por incumplimiento de contratos se aplicará sin perjuicio de lo contenido en el artículo 6 de la Ley 2020 de 2020.

3.5.3 Reglas de desempate de ofertas

En caso de empate, la Entidad Estatal aplicará los criterios de que trata el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020 "*Por medio de la cual se impulsa el emprendimiento en Colombia*", reglamentado por el Decreto 1860 de 2021, o normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, conforme a los medios de acreditación contemplados en ella, en forma sucesiva y excluyente para seleccionar al oferente favorecido.

En caso de persistir el empate, como método aleatorio la Entidad se realizará sorteo a través de balotas el cual se publicará

El oferente deberá diligenciar el "ANEXO – CRITERIOS DE DESEMPATE", el cual será suministrado por la Entidad. El efecto de acreditar dichas circunstancias consistirá en beneficiarse del criterio de desempate

3.6 ANÁLISIS DE RIESGOS Y FORMA DE MITIGARLO

El Consejo Superior de la Judicatura, de acuerdo con las disposiciones del artículo 4 de la Ley 1150 de 2007 y de los artículos 2.2.1.1.1.6.1 y el numeral 2 del artículo 2.2.1.2.5.2 del Decreto 1082 de 2015 y con base en la Metodología para identificar y clasificar los riesgos elaborado por Colombia Compra Eficiente procede a tipificar, estimar y asignar los riesgos de la contratación.

La matriz de Riesgos, se incluye como documento anexo.

3.7 GARANTÍAS EXIGIDAS EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

3.7.1 Garantía de Seriedad de la Oferta (Cuando aplique)

El oferente garantiza el cumplimiento de la oferta que presenta, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 7 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con el artículo 2.2.1.2.3.1.9 del Decreto 1082 de 2015, mediante la constitución de una garantía de seriedad de la misma, a favor de la N**ación Consejo Superior de la Judicatura con NIT 800.093.816-3,** por el diez (10%) del valor del presupuesto oficial establecido para la presente contratación.

Cuando el valor correspondiente al diez (10%) del valor del presupuesto oficial establecido tenga decimales, se debe establecer en la cifra exacta con decimales o aproximar los centavos al peso siguiente.

Tratándose de un Consorcio, Unión Temporal o Promesa de Sociedad Futura, la garantía debe ser otorgada por todos sus integrantes como aparecen en el documento que acredita la existencia y representación legal de cada uno de ellos, e indicando su porcentaje de participación en el Consorcio, Unión Temporal o Promesa de Sociedad Futura.

AMPARO	SUFICIENCIA	SOBRE EL VALOR	VIGENCIA
Seriedad de la Oferta	10%	Del Presupuesto Oficial Establecido	Desde la presentación de la Oferta y por tres (3) meses más.

La Entidad hará efectiva la Garantía de Seriedad de la oferta por el 100% del valor de la misma, cuando el adjudicatario no suscriba el contrato correspondiente dentro de los términos señalados en el pliego de condiciones, o no otorgue dentro del plazo señalado en el contrato, la garantía única de cumplimiento exigida por la entidad para amparar el cumplimiento de las obligaciones del mismo, quedando a favor de la Nación - Consejo Superior de la Judicatura, en calidad de sanción, dicho valor, sin menoscabo de las acciones legales conducentes al reconocimiento de perjuicios causados y no cubiertos con el valor de la citada garantía (Ley 80 de 1993, articulo 30, numeral 12, inciso 1)

Nota: La no entrega de la garantía de seriedad junto con la propuesta no será subsanable y será causal de rechazo de la misma (Parágrafo 3 del Artículo 5 de la Ley 1882 de 2018).

3.7.2 Análisis de garantías y amparos durante la ejecución del contrato

En virtud del artículo 2.2.1.2.3.1.1. del Decreto 1082 de 2015, el CONTRATISTA deberá otorgar garantía con los siguientes amparos:

AMPARO	SUFICIENCIA	SOBRE EL VALOR	VIGENCIA
Cumplimiento	20%	Del valor del Contrato	El plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más.
Calidad del servicio	20%	Del valor del Contrato	El plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más
Pago de salarios, prestaciones sociales	10%	Del valor del Contrato	El plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más

Cuando con ocasión de las reclamaciones efectuadas por la Entidad el valor de la garantía se reduzca, se solicitará al proveedor restablecer el valor inicial de la garantía. Si el plazo del contrato

se prorroga, se exigirá al proveedor ampliar el valor de la garantía única de cumplimiento otorgada o ampliar su vigencia, según el caso.

El contratista se compromete a ajustar la vigencia de los amparos de la garantía a partir del inicio del contrato, así como ampliar el valor de la misma y/o su vigencia, en el evento en que se aumente o adicione el valor del contrato o se prorrogue su término, en virtud de lo consagrado en el inciso 2 del artículo 2.2.1.2.3.1.18 del Decreto1082 de 2015, para lo cual deberá dar a conocer el contenido de la modificación a la aseguradora y anexar en la plataforma transaccional del SECOP II, el certificado modificatorio de la garantía, dentro de los tres (3) días siguientes a la suscripción de la modificación, con el fin de evitar el inicio de procesos sancionatorios por presunto incumplimiento en la correspondiente obligación contractual.

NOTA: El valor de todos los amparos se debe establecer en la cifra exacta con decimales o aproximar al peso siguiente, con el fin que los porcentajes de suficiencia de la garantía no sean inferiores a los señalado.

3.8. COBERTURA DE ACUERDOS COMERCIALES

El Consejo Superior de la Judicatura, de acuerdo con las disposiciones las leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007 y en los artículos 2.2.1.2.4.1.1 y 2.2.1.2.4.1.2 del Decreto 1082 de 2015 y con base en el Manual para el manejo de los acuerdos comerciales en procesos de contratación, elaborado por Colombia Compra Eficiente, procede a establecer la cobertura de acuerdos aplicables para esta contratación:

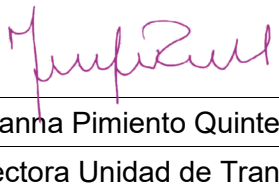
Acuerdo Comercial	Entidad estatal Incluida	Valor a partir del cual es aplicable el Acuerdo Comercial	Excepción Aplicable al Proceso de Contratación	Proceso de Contratación Cubierto por Acuerdo Comercial
Canadá	SI	Bienes y servicios $433.332.253. El valor del presupuesto es superior al establecido en el acuerdo comercial.	N/A	SI
Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte		Bienes y servicios $709.188.464. El valor del presupuesto es superior al establecido en el acuerdo comercial	N/A	SI
Chile	SI	Bienes y servicios $ 272.764.794. El valor del presupuesto es superior al establecido en el acuerdo comercial.	N/A	SI
Costa Rica	SI	Bienes y servicios $432.974.981. El valor del presupuesto es	N/A	SI

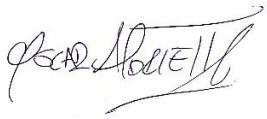
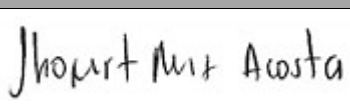
		superior al establecido en el acuerdo comercial		
Estados Unidos	SI	Bienes y servicios $ 439.974.981. El valor del presupuesto es superior al establecido en el acuerdo comercial.	N/A	SI
Estados AELC	SI	Bienes y servicios $735.297.922 El valor del presupuesto es superior al establecido en el acuerdo comercial	N/A	SI
Unión Europea	SI	Bienes y servicios $735.297.922 El valor del presupuesto es superior al establecido en el acuerdo comercial	N/A	SI
Corea	NO	NO APLICA	N/A	NO
Triángulo Norte de Centroamérica Salvador	NO	NO APLICA	N/A	NO
Triángulo Norte de Centroamérica Guatemala	SI	No se establecieron umbrales para su aplicabilidad	N/A	SI
Triángulo Norte de Centroamérica Honduras	NO	NO APLICA	N/A	NO
México	NO	NO APLICA	N/A	NO
Alianza del Pacífico (Chile)	SI	Bienes y servicios $ 272.951.066 El valor del presupuesto es superior al establecido en el acuerdo comercial.	N/A	SI
Alianza del Pacífico (Perú)	SI	Bienes y servicios $ 518.607.026 El valor del presupuesto es superior al establecido en el acuerdo comercial	N/A	SI
Alianza del Pacífico (México)	NO	NO APLICA	N/A	NO
Comunidad Andina de Naciones CAN	PAÍSES MIEMBROS DE LA CAN: COLOMBIA, BOLIVIA, ECUADOR Y PERÚ. Decisión 439 de 1998 CAN, incluye obligaciones en materia de trato nacional, la entidad debe dar a los servicios prestados por proponentes de la CAN el mismo trato que da a los servicios colombianos. La única excepción a los servicios de proponentes de la CAN es el servicio de transporte aéreo para el cual no hay trato nacional.			

3.9 SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	
La supervisión del contrato será ejercida por:	
Nombre	Rafael Londoño Caranton
No. de Cédula	13.990.187
Cargo	Director Administrativo División Servicios Tecnológicos.
Dependencia	Unidad de Transformación Digital e Informática
NOTA: La supervisión la adelantará el profesional designado mientras se inicia la ejecución del contrato de interventoría.	
3.9.1 SUPERVISIÓN JURÍDICA, ADMINISTRATIVA Y CONTABLE	
N/A	
3.10 Necesidad de interventoría (cuando se requiera)	

Dada la complejidad técnica, la cobertura a nivel nacional, el valor de la contratación se hace necesario contar con interventoría con la finalidad de controlar, exigir y verificar la ejecución y cumplimiento del objeto, condiciones, términos y especificaciones del contrato base para la *contratación de los servicios de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial a nivel nacional, incluyendo la adquisición de ofertas de servicio por demanda.* El desarrollo de todas las actividades y acciones de vigilancia, control y seguimiento con alcance técnico, administrativo, jurídico, financiero, contable y ambiental a nivel nacional, sin perjuicio de la realización de todas las demás actividades necesarias para realizar la verificación, concepto de aprobación y/o rechazo del cumplimiento de las obligaciones del contratista. Contar con una interventoría, permite a la entidad obtener recomendaciones encaminadas a superar inconvenientes y mejorar la gestión del contratista en cumplimiento de sus obligaciones. Se requiere de un conocimiento integral especializado en materia de las líneas de servicio del contrato base, las cuales presentan un alto grado de complejidad por sus especificaciones técnicas e impacto en la operación de la Rama Judicial y los servicios tecnológicos que soportan todos los sistemas de información, aplicaciones y sistemas de comunicaciones a nivel nacional. Contar con la interventoría brinda las mejores condiciones tecnológicas para cubrir todas las situaciones frente a la prestación de servicios del contrato base que suplen la demanda de atención que requieren los Despachos Judiciales y dependencias administrativas de la Rama Judicial a nivel nacional.
3.10.1 Apoyo supervisión técnica del contrato en los proyectos de inversión a cargo de las unidades del Consejo Superior de la Judicatura (Artículo 8 del Acuerdo PCSJA24-12228 de 2024)

N/A	N/A
3.10 PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	
Plazo de ejecución	El contrato tendrá un plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre del 2026, a partir de la suscripción del acta de inicio previa aprobación de la garantía única y registro presupuestal.
Lugar de ejecución	A nivel Nacional
Liquidación del contrato	La liquidación del contrato será dentro de los 6 meses siguientes a la finalización del contrato. Si pasado este tiempo no se ha logrado el acuerdo para dicha liquidación, se procede a su liquidación unilateral por parte de la administración dentro de los dos (2) meses siguientes al vencimiento del tiempo previsto para su liquidación bilateral, conforme a lo previsto en el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007.
3.11 CONSTANCIA DEL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE ANÁLISIS DEL SECTOR POR PARTE DE LAS ENTIDADES ESTATALES	
El Consejo Superior de la Judicatura, de acuerdo con las disposiciones del artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 y con base a la metodología descrita en la guía de la Agencia Nacional de la	

Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, se procedió a elaborar estudios del sector relativo al objeto del proceso de contratación. Ver. Anexo Análisis del Sector.	
3.12 CIUDAD Y FECHA DE DILIGENCIAMIENTO FORMATO RESUMEN DE ESTUDIOS PREVIOS	
Ciudad de diligenciamiento	Bogotá D.C.
Fecha de diligenciamiento	Junio de 2026
4. UNIDAD BENEFICIARIA DE LA CONTRATACIÓN (Se suscribe con base en lo estipulado en el Acuerdo PCSJA24-12228 de 2024)	
Nombre de unidad o su equivalente en las direcciones seccionales de administración judicial	Transformación Digital e Informática
4.1 Profesional designado por la unidad beneficiaria de la contratación	
Firma	
Nombre	Rafael Londoño Caranton
Cargo	Director Administrativo División de Servicios Tecnológicos
4.2 Director de la Unidad beneficiaria de la contratación	
Firma	
Nombre	Johanna Pimiento Quintero
Cargo	Directora Unidad de Transformación Digital e Informática
5.1COMITÉ ESTRUCTURADOR DEL PROCESO DE CONTRATACION (Resolución No. 6424 del 03 de junio de 2025 - Manual de Contratación Dirección Ejecutiva de Administración Judicial)	
Firma	
Nombre	Doris Beatriz Reyes Rios
Cargo	Profesional Universitario - División de Estructuración
Firma	
Nombre	Luis Orlando Garcia Urrego
Cargo	Profesional Universitario - División de Estructuración

Firma	
Nombre	Oscar Iván Farietta
Cargo	Profesional Universitario - División de Estructuración
5.2. Servidor designado por la Unidad de Compras Públicas – División de Estructuración que revisa los documentos	
Firma	
Nombre del empleado	Jhofert Orlando Ruiz Acosta
Cargo	Director Administrativo División de Estructuración
Dependencia	Unidad de Compras Públicas