SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA - DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

NUEVO MODELO DE OPERACIÓN INTEGRAL DE LA RED CADE DEL DISTRITO

ANEXO TÉCNICO
SELECCIÓN ABREVIADA
SGA-AB-07-2026
LOTE 1

1. IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, realiza la formulación, adopción, dirección de la implementación, seguimiento y evaluación de las políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios distritales a la ciudadanía y de acercamiento de la Administración Distrital, así como la articulación de la gestión intersectorial de Servicio a la Ciudadanía y el liderazgo en el desarrollo y consolidación del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de fortalecer la articulación interinstitucional y satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía y partes interesadas.[1]

Atendiendo a esta responsabilidad, se formuló la "Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.", inicialmente mediante el Decreto Distrital 197 de 2014, posteriormente derogada y unificada mediante el Decreto Distrital 640 de 2025, y cuyo objetivo general es *"garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida"*.

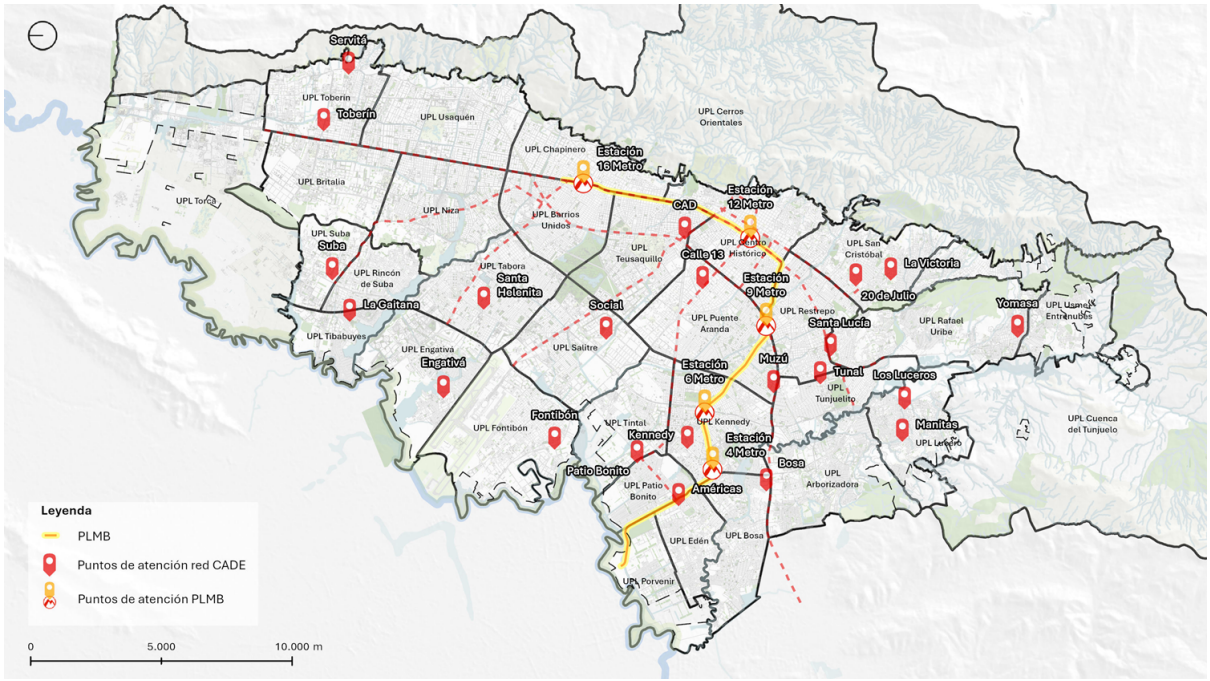
Que, el artículo 65 del Decreto Distrital 640 de 2025, define "Servicio a la ciudadanía" en los siguientes términos: *"Es el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna".*

En el marco de esta Política Pública se incorpora la Red CADE (Red de Centros de Atención Distrital Especializados) como *"la estrategia omnicanal del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, compuesta por los distintos canales de atención dispuestos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que la integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana"*.[2]

[1] Artículo 32, Numerales 1, 2, 3 y 7 del Decreto Distrital 640 de 2025 "Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública."
[2] Artículo 75 ibidem

Dentro de los canales de la Red CADE se encuentran el canal presencial, compuesto por los CADE y SuperCADE que son puntos de atención distribuidos en todo Bogotá, que facilitan el acceso a la información y servicios y la realización de trámites. Estos se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Imagen 1. Distribución de los Puntos de Atención Presencial de la Red CADE



Fuente: Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – DSDSC

Durante la vigencia 2025 y hasta agosto de 2026, el canal presencial de la Red CADE realizó un total de 4.557.244 interacciones, con aproximadamente 40 entidades entre públicas y privadas, lo cual equivale a un promedio de 227.862 interacciones mensuales, es decir, cerca de 9.320 interacciones diarias en promedio. En la siguiente tabla se resume el número de interacciones reportada a través del Sistema de Asignación de Turnos SAT, por punto de atención para dicha vigencia:

Sede	Total 2025	Total 2026 (Corte Agosto)	Total
ATENCIÓN LIEVANO **Cerrado en 2025*	195		195
CADE CANDELARIA **Cerrado en 2025*	23578		23578
1. CADE FONTIBÓN	61286	43094	104380
2. CADE GAITANA	41621	29319	70940
CADE KENNEDY **Cerró en agosto 2026*	41342	17707	59049
3. CADE LA VICTORIA	28357	29153	57510
4. CADE LUCEROS	12381	12281	24662
5. CADE MUZU	8421	9274	17695
6. CADE PATIO BONITO	801	2639	3440
7. CADE SANTA HELENITA	71972	50979	122951
8. CADE SANTA LUCIA	76532	57944	134476
9. CADE SERVITA	65309	57826	123135

Sede	Total 2025	Total 2026 (Corte Agosto)	Total
10. CADE TOBERIN	41498	28138	69636
11. CADE TUNAL	34807	25959	60766
12. CADE YOMASA	56358	43854	100212
13. SUPERCADE 20 DE JULIO	264323	182125	446448
14. SUPERCADE AMERICAS	299387	228203	527590
15. SUPERCADE BOSA	275352	201632	476984
16. SUPERCADE CAD	552665	388292	940957
17. SUPERCADE CALLE 13	84153	48326	132479
18. SUPERCADE ENGATIVÁ	123935	88438	212373
19. SUPERCADE MANITAS	105671	93277	198948
20. SUPERCADE SOCIAL	7153	2992	10145
21. SUPERCADE SUBA	376514	262181	638695
Total general	**2653611**	1903633	4557244

* Puntos cerrados.
Fuente: Sistema de Gestión de Turnos - SAT

Atendiendo a las cifras expuestas se puede indicar que el canal presencial de la Red CADE ha tenido una evolución favorable; sin embargo, en la actualidad enfrenta importantes retos frente a las dinámicas de ciudad, la velocidad de cambios tecnológicos, las nuevas formas de relacionamiento con los ciudadanos y mayores exigencias en respuestas a demandas y expectativas ciudadanas.

Particularmente se han detectado los siguientes desafíos:

1. La infraestructura actual presenta limitaciones en la funcionalidad de los espacios, deficiencias en accesibilidad y mobiliario inadecuado, lo que impacta la calidad de la atención, la eficiencia operativa y la experiencia de los usuarios.
2. En cuanto al modelo de atención, aún existen tiempos elevados de espera y atención o límites en el número de atenciones diarias por parte de las entidades debido a modelos basados en capacidad de atención.
3. Frente al componente tecnológico, existe una baja incorporación de servicios digitales para el servicio a la ciudadanía, al igual que ausencia de herramientas que soporten la operación, seguimiento y toma de decisiones.

En respuesta a estas problemáticas, en el año 2025 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá contrató, a través de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RENOBO), la estructuración del modelo de operación integral y sostenible de la Red CADE, con la finalidad de garantizar el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional del Distrito de manera oportuna, ágil y cercana.

Dicho modelo define lineamientos conceptuales, funcionales y técnicos orientados a la transformación de la experiencia de servicio, e incluye tres componentes, dentro de los cuales se encuentra el de Experiencia Ciudadana, enfocado en mejorar la percepción y satisfacción de la ciudadanía en los puntos de atención, mediante la configuración de entornos accesibles, cómodos y funcionales, así como el fortalecimiento de la atención y del servicio prestado. Este componente abarca aspectos clave como los espacios, el mobiliario, la tecnología, las comunicaciones y el modelo de atención a la ciudadanía y a los servidores.

En este sentido, el modelo de operación integral y sostenible de la Red CADE constituye el marco de referencia para el desarrollo del presente proceso, por lo cual el futuro contratista deberá tener en cuenta los lineamientos priorizados en el desarrollo de la implementación, de conformidad con lo establecido en el presente anexo técnico.

En particular, para el componente de Experiencia Ciudadana, el análisis de brecha desarrollado en el marco de la consultoría identificó entre otras, la necesidad de mejorar los espacios de atención al ciudadano y funcionarios de la Red CADE bajo criterios de accesibilidad universal, funcionalidad y experiencia del usuario, así como la incorporación de zonas de espera confortables, áreas de bienestar para ciudadanos y funcionarios, mejoras en condiciones de iluminación y la implementación de mobiliario funcional y ergonómico, entre otros aspectos.

De igual forma, el modelo establece lineamientos para la renovación de la identidad visual de la Red CADE, enfocados a garantizar sistemas de orientación claros, coherentes y accesibles para la ciudadanía, así como la configuración de espacios flexibles o multiusos que permitan el desarrollo de actividades complementarias, tales como procesos de formación, cultura, colaboración e innovación, ampliando el alcance tradicional de los puntos de atención más allá de la gestión de trámites.

Finalmente, se precisa que el presente proceso no tiene por objeto el diseño conceptual del modelo, el cual ya fue desarrollado en el marco de la consultoría mencionada, ni el diseño de detalle el cual se publica como insumo para la implementación y adaptación de sus lineamientos priorizados en los puntos específicos de la Red CADE, de acuerdo con las condiciones particulares de cada espacio y en articulación con los componentes definidos por la Entidad.

En relación con la atención y el servicio, se identificó que los ciudadanos enfrentan obstáculos en la orientación y acceso a los servicios prestados por las entidades. Por ello, es necesario desarrollar acciones para crear una experiencia de acompañamiento fluida, donde la señalización, la información y la atención formen un sistema integrado que reduzca la incertidumbre y convierta la espera en un momento comprensible y útil, además de agradable. Para lograrlo, es esencial desarrollar flujos integrados y comprensibles de información que eviten la repetición de pasos y garantizar una percepción coherente en todos los canales.

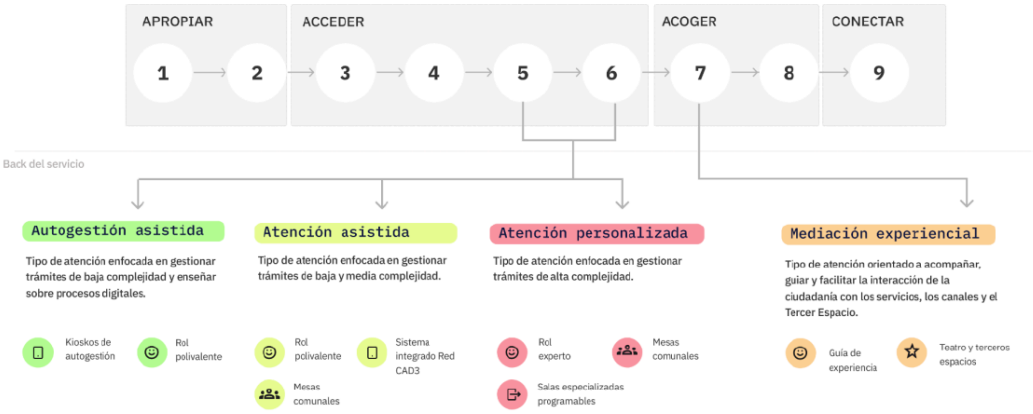
De igual manera, la atención debe evolucionar hacia una cultura institucional de empatía y lenguaje claro, en la que la confianza no dependa del ánimo individual del funcionario sino de un sistema de servicio justo y predecible.

Con base en el análisis de brecha se propuso el modelo de operación integral de la Red CADE que en su visión plantea que la Red hace parte de los espacios donde se encuentran y conectan las personas, más allá del hogar y el trabajo y, por tanto, hace parte de los terceros espacios. Allí la ciudadanía puede compartir, aprender, construir y transformar diferentes aspectos de la ciudad. La Red CADE ha venido cumpliendo un papel primordial en el acceso a la información y ha facilitado la realización de trámites, por lo cual, la ciudadanía la identifica como el lugar donde le ayudan a resolver las diferentes necesidades que tiene frente a ello. Sin embargo, alineado con lo señalado en el POT y en el Plan Distrital de Desarrollo vigente “Bogotá Camina Segura”, debe pasar a acoger y conectar a la ciudadanía, es decir, procurar una mayor cercanía y cuidado de las personas y servir de instancia para disfrutar y transformar la ciudad.

Para lograr esto, desde el punto de vista del componente de experiencia, se requiere cambiar el modelo de atención y servicio, haciéndolo más integral, es decir, tomando en cuenta que la experiencia del ciudadano inicia antes de llegar a un punto de atención y

que, además, la Red CADE puede generar un mayor valor al bienestar y cuidado de los ciudadanos, a través de servicios complementarios como la formación, la cultura o la colaboración en la construcción conjunta de ciudad. Este modelo de atención y servicios se resume en la siguiente gráfica:

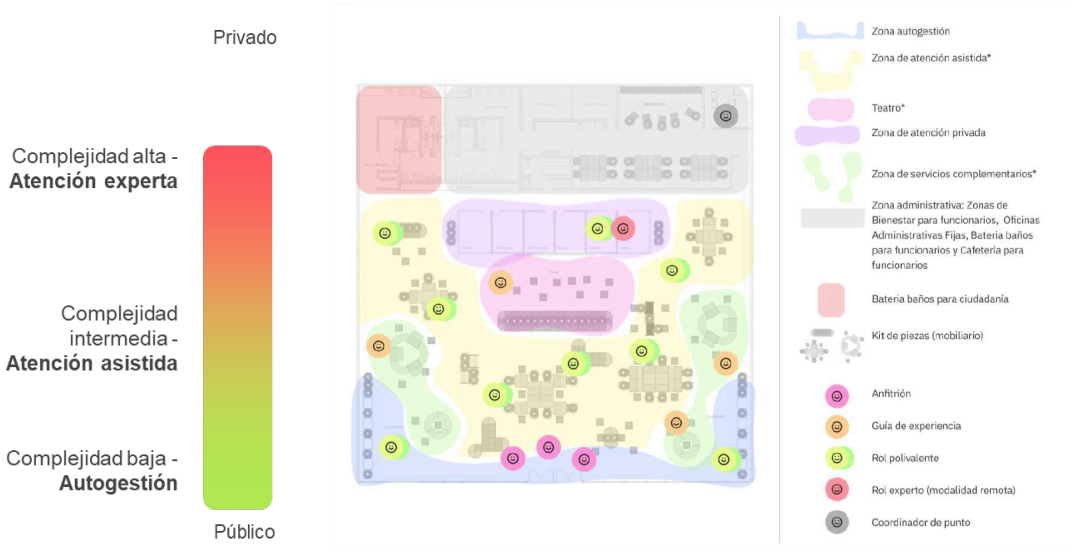
Gráfica 1. Modelo de Atención Propuesto para la Red CADE



Fuente: Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – DSDSC

Para que este nuevo modelo de atención y servicio sea posible, también es necesario habilitar espacios para el bienestar, esto es, espacios agradables, confortables, y accesibles, tanto para ciudadanos como para los funcionarios. Una manera de resumir este nuevo modelo de espacios para mejorar la experiencia ciudadana es el siguiente:

Gráfica 2. Modelo de Espacios Propuesto para la Red CADE



Fuente: Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – DSDSC

Aquí, los puntos de atención se convierten en espacios cívicos y acogedores, que fomentan la interacción, la autogestión y aprendizaje. La forma de servir a los ciudadanos permite segmentar la atención por complejidad, reducir filas, aumentar la resolución en primer contacto y ofrecer una experiencia más humana y útil.

La imagen muestra cómo se distribuyen las zonas de servicio en el espacio, los objetos que habilitan la experiencia y los roles que acompañan a la ciudadanía. La zona de autogestión reúne los espacios donde la ciudadanía puede resolver trámites de forma autónoma con apoyo de kioscos y otras herramientas tecnológicas. En la zona de atención asistida los ciudadanos pueden acceder a orientación para aquellos servicios y trámites de mediana complejidad que requieren un mayor tiempo. El teatro, por su parte, habilita actividades colectivas, charlas, programación cultural y servicios de cuidado y bienestar.

La zona de atención privada está destinada a la atención personalizada y el acceso a servicios complejos que requieren privacidad. La zona de servicios complementarios integra ferias y dinámicas económicas o culturales. Finalmente, la zona administrativa concentra los espacios para la administración y operación y los espacios de bienestar para los funcionarios. Aunque estas zonas cumplen funciones distintas, su organización no es rígida; la flexibilidad del modelo permite ajustarlas según la demanda y habilitar las funciones clave a resolver y acoger.

De acuerdo con lo anterior, se requiere iniciar la implementación progresiva del componente de experiencia del nuevo modelo operativo de la Red CADE, en los puntos priorizados; con el fin de fortalecer el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional del Distrito de manera oportuna, ágil y cercana.

La materialización de estas acciones resulta indispensable para fortalecer el canal presencial de la Red CADE, optimizar la capacidad de atención, mejorar la experiencia del usuario, reducir barreras de acceso a los servicios y contribuir al cierre de brechas territoriales, en cumplimiento de los objetivos misionales de la Secretaría General y de los lineamientos de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.

Para tal efecto, se considera necesario adoptar un esquema de ejecución bajo la modalidad de selección abreviada (por Lotes) de acuerdo con las necesidades de la entidad de adquirir bienes y servicios que, cuentan con unas características específicas que responden a la nueva identidad de la Red CADE, con el fin de garantizar la integralidad del proyecto, la optimización de tiempos y la adecuada gestión de riesgos. En este sentido, la entidad definirá y suministrará los lineamientos técnicos correspondientes al mobiliario y a la identidad visual, con el fin de garantizar la coherencia en el diseño, la uniformidad en los elementos implementados y el adecuado cumplimiento de los criterios establecidos para la prestación del servicio.

Es de señalar que este proceso cuenta en gran medida con los insumos obtenidos de la Consultoría contratada con la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - RENOBO a través del contrato interadministrativo de consultoría N° 4222000-829-2025, donde se establecieron parámetros y lineamientos para la adquisición de los elementos a contratar, con sus especificaciones para estandarizar la experiencia de la ciudadanía y los servidores.

Es importante precisar que el alcance del presente proceso no corresponde a la formulación de dichos lineamientos, ni a la elaboración de un nuevo proceso de diseño, sino a su aplicación y desarrollo en espacios específicos, mediante la adaptación técnica, la definición de soluciones particulares y la implementación de los componentes requeridos en cada punto de atención.

Para el Lote 1 – Mobiliario y elementos complementarios para mejorar la experiencia del servicio. La Entidad cuenta con lineamientos y especificaciones técnicas relacionados con tipologías, dimensiones, materialidad, características mínimas, condiciones de ubicación y criterios de accesibilidad aplicables al mobiliario, luminarias, elementos vegetales y murales. Estos insumos deberán ser validados por el contratista, considerando los

espacios y las condiciones de cada punto de atención y el cumplimiento de la normativa técnica aplicable. Corresponderá al contratista realizar la selección definitiva de los elementos y materiales requeridos para la implementación, garantizando características iguales o superiores a las definidas por la Entidad, previa aprobación de esta.

Por su parte, para el Lote 2 – Implementación de identidad visual. La Entidad suministrará los lineamientos relacionados con diseño gráfico, paleta de color, tipografías, materialidad, criterios de señalización y parámetros de identidad visual definidos para la Red CADE. A partir de estos lineamientos, el contratista será responsable de desarrollar la propuesta de implementación, producción, suministro e instalación de los elementos correspondientes, garantizando el cumplimiento de las especificaciones técnicas mínimas definidas por la Entidad o la mejora de estas.

Así mismo, se aclara que los lineamientos definidos por la Entidad constituyen parámetros obligatorios de referencia para la ejecución del contrato. Sin perjuicio de lo anterior, durante la ejecución podrán presentarse ajustes como consecuencia de la verificación de las condiciones particulares de cada punto de atención, siempre que estos sean previamente aprobados por la Entidad, cumplan con la normativa técnica aplicable y no impliquen características inferiores a las especificaciones y estándares de calidad establecidos.

En el marco de la consultoría, RENOBO desarrolló un ejercicio que incluyó el análisis de las condiciones actuales de los puntos de atención, la identificación de necesidades de los usuarios y servidores, la definición de criterios de experiencia, la estructuración de flujos de atención, así como la conceptualización de lineamientos para la organización espacial, el mobiliario, la identidad visual y los elementos de soporte a la operación. Estos insumos se materializan en manuales, tipologías, criterios de uso, relaciones espaciales y especificaciones generales orientadas a estandarizar la experiencia en la Red CADE.

Por otra parte, el estudio evidenció que, aunque la Red CADE ha adelantado adecuaciones y mejoras progresivas en distintos momentos, estas no han sido suficientes para garantizar condiciones homogéneas de operación, accesibilidad y experiencia de servicio en los puntos de atención.

El diagnóstico técnico y funcional realizado identificó diferentes niveles de deterioro, obsolescencia funcional y necesidades de actualización relacionadas con la organización espacial, condiciones de accesibilidad, mobiliario, orientación al ciudadano, identidad visual y articulación de herramientas tecnológicas de apoyo al servicio. Así mismo, se evidenció heterogeneidad entre sedes en términos de distribución, funcionalidad y condiciones de atención, lo cual impacta la experiencia de la ciudadanía y las dinámicas operativas de los puntos.

De igual forma, el análisis identificó limitaciones asociadas a la claridad en la orientación dentro de los espacios, condiciones de espera y circulación, así como dificultades para responder de manera uniforme a las necesidades actuales del servicio y a los nuevos modelos de atención ciudadana. Estas situaciones generan afectaciones en la percepción del servicio, la experiencia de uso de los espacios y las condiciones de operación de la Red CADE.

En este sentido, el presente proceso corresponde a una primera etapa de implementación progresiva de los lineamientos definidos por la Entidad, orientada a su aplicación concreta mediante la incorporación de los elementos previstos en el alcance contractual. Esta implementación se realizará conforme a las necesidades y condiciones particulares de cada punto de atención, sin que implique la aplicación integral de todos los lineamientos ni la intervención de la totalidad de los espacios.

Por lo anterior, la entidad definirá y suministrará los lineamientos técnicos correspondientes al mobiliario y a la identidad visual, con el fin de garantizar la coherencia en la uniformidad de los elementos y el adecuado cumplimiento de los criterios establecidos para la prestación del servicio.

En atención a las disposiciones de austeridad del gasto establecidas en el artículo 352 del Decreto Distrital 645 de 2025, se precisa que el presente proceso no tiene como finalidad realizar adecuaciones o mantenimientos generales de bienes inmuebles, ni adquirir bienes muebles prescindibles o de carácter suntuario, por el contrario busca la implementación progresiva del componente de experiencia del nuevo modelo operativo de la Red CADE a través de la reorganización de los entornos de atención con el fin de mejorar la experiencia del servicio tanto para la ciudadanía como para los servidores.

La necesidad del suministro se fundamenta en la transformación del modelo de atención, que incorpora nuevas dinámicas de servicio como la autogestión de trámites, la segmentación de la atención según su complejidad, la orientación y el acompañamiento en sala, la atención personalizada y los espacios de bienestar tanto para ciudadanos como para servidores. Estas dinámicas requieren el suministro de mobiliario y elementos complementarios para la espera, atención y autogestión y elementos de identidad visual que faciliten la orientación y el acceso a los servicios, cuya funcionalidad no puede ser atendida integralmente con la dotación existente, concebida para un esquema tradicional de atención por ventanillas. Por tanto, su adquisición responde a necesidades operativas del nuevo modelo y a criterios de funcionalidad, eficiencia y racionalidad del gasto público.

Adicionalmente, el contrato se ejecutará bajo la modalidad de monto agotable, por lo que solo se suministrarán los elementos y cantidades que la supervisión autorice, previa verificación en sitio de la necesidad en cada punto priorizado. Esto evita la adquisición de bienes que no resulten indispensables para la prestación del servicio

En este contexto, las actividades técnicas complementarias relacionadas con los códigos UNSPSC 72151500 – Servicios de sistemas eléctricos, 72152300 – Servicios de carpintería, 72153600 – Servicios de terminado interior, dotación y remodelación, y 72154000 – Servicios de edificios especializados y comercios se consideran exclusivamente en función de las actividades efectivamente contempladas en los anexos técnicos, asociadas con la instalación, adaptación, configuración espacial y puesta en funcionamiento de los elementos objeto del contrato, sin que su inclusión implique la ejecución de la totalidad de los servicios comprendidos en dichas clasificaciones.

Por lo anterior, las actividades previstas se encuentran directamente vinculadas con la necesidad de garantizar la correcta prestación de los servicios a la ciudadanía, supuesto contemplado en la disposición citada, y responden a criterios de funcionalidad, eficiencia y racionalidad del gasto público, en concordancia con los lineamientos del componente de experiencia del nuevo modelo de operación de la Red CADE.

MEJORAMIENTO DE LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO EN LA RED CADE

Al analizar la presencia y operación de la Red CADE en el Distrito Capital, resulta pertinente considerar el Plan de Renovación Urbana del Distrito, así como la estrategia de interconectividad e integración de los servicios públicos al modus vivendi de la ciudadanía. En este contexto, y en atención a la necesidad de implementar el componente de Experiencia, se hace indispensable fortalecer y transformar el canal presencial de la Red

CADE, de manera que responda de forma más eficiente, accesible e innovadora a las dinámicas actuales de la población.

En este sentido, y en cumplimiento del proyecto 8129 “OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA AUMENTAR LA CONFIANZA EN LA ADMINISTRACIÓN DISTRITAL DE BOGOTÁ D.C.”, concretamente en su actividad “1.1. Fortalecer 3 canales de relacionamiento (presencial, virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población. A partir de un ejercicio anual de caracterización, se formulará la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía, se reorganizarán los puntos de atención de la Red CADE para conformar CADES Sociales. Así mismo se efectuarán acciones para garantizar la accesibilidad y la atención integral a la ciudadanía, como son, ferias de servicio itinerantes y ajustes razonables”, bajo las funciones propias de la Subsecretaría de Servicio a la ciudadanía – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se cuenta con la necesidad de implementar progresivamente el componente de experiencia del nuevo modelo operativo de la Red CADE, en los puntos priorizados.

La necesidad objeto de la presente contratación se encuentra directamente asociada al cumplimiento del Plan Distrital de Desarrollo, a la ejecución del proyecto de inversión. En este sentido, la dependencia responsable del servicio a la ciudadanía, demanda soluciones oportunas y especializadas para garantizar la adecuada ejecución de sus planes, programas y proyectos, razón por la cual esta contratación responde a una necesidad institucional.

2. OBJETO

Contratar el suministro e instalación de mobiliario y elementos de identidad visual, en el marco de la implementación del nuevo modelo de operación en los puntos priorizados de la Red CADE, con el fin de optimizar las condiciones de atención a la ciudadanía.

3. ALCANCE DEL OBJETO

LOTE 1: MOBILIARIO Y ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO

El presente lote tiene como propósito la implementación de mobiliario, luminarias, elementos vegetales y murales en los espacios de atención de la Red CADE, orientada al mejoramiento de la experiencia del servicio bajo criterios de accesibilidad, funcionalidad, calidad y bienestar.

Comprende la validación técnica, producción y/o adquisición, suministro e instalación de los elementos previstos, de acuerdo con los lineamientos y especificaciones técnicas definidos por la Entidad.

Previo a su implementación, el contratista deberá verificar en sitio las condiciones, dimensiones, cantidades y ubicaciones, así como validar las fichas técnicas, referencias, materiales, acabados, muestras y mockups que correspondan. Para las luminarias, deberá verificar las condiciones de la infraestructura eléctrica existente requeridas para su instalación y puesta en funcionamiento.

La ejecución deberá garantizar condiciones de calidad, funcionalidad, accesibilidad, ergonomía, seguridad y durabilidad, de acuerdo con las características de cada elemento y su uso en los espacios de atención.

En el marco del Lote 1 – Mobiliario y elementos complementarios para mejorar la experiencia del servicio, se deberá garantizar la implementación de mobiliario ergonómico, funcional, seguro e inclusivo, así como una disposición de los elementos que preserve las condiciones de accesibilidad, circulación y uso de los espacios de atención, conforme a la normativa vigente aplicable.

4. CONDICIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS

4.1 Alcance técnico de las actividades

El presente lote comprende el desarrollo de las actividades necesarias para la planeación, validación técnica, producción, suministro, instalación y puesta en funcionamiento del mobiliario, luminarias, elementos vegetales y murales definidos por la Entidad, en el marco de la implementación del componente de experiencia del nuevo modelo de operación de la Red CADE, en los puntos priorizados.

Para el cumplimiento del objeto contractual, el contratista deberá validar la información, lineamientos y especificaciones técnicas suministrados por la Entidad; verificar las condiciones existentes en sitio; consolidar las especificaciones técnicas finales requeridas para la implementación, presentar las fichas técnicas, muestras, mockups y referencias que correspondan y obtener su aprobación previa a la producción y/o adquisición de los elementos.

Posteriormente, deberá realizar la producción y/o adquisición, suministro, transporte, montaje e instalación del mobiliario, luminarias y elementos vegetales, así como la ejecución de los murales, de acuerdo con las condiciones aprobadas. Para las luminarias se incluye la instalación eléctrica asociada requerida para su correcta puesta en funcionamiento.

El contratista deberá efectuar las verificaciones de funcionamiento y calidad correspondientes, corregir, ajustar o reponer los elementos que no cumplan con las especificaciones aprobadas y realizar la entrega a satisfacción, junto con los soportes técnicos y documentales establecidos en el presente Anexo Técnico.

NOTA IMPORTANTANTE

El documento complementario denominado «Manual de Lineamientos Arquitectónicos y de Experiencia», desarrollado por RenoBo, constituye un referente conceptual y gráfico que orienta los criterios de diseño, funcionalidad y configuración espacial para la implementación progresiva del Nuevo Modelo de Experiencia del Servicio en los puntos de atención de la Red CADE.

Las ilustraciones, dimensiones, configuraciones y propuestas de mobiliario contenidas en dicho manual no constituyen especificaciones técnicas obligatorias de fabricación, suministro o instalación, ni implican la reproducción exacta de los elementos allí representados. Deben entenderse como referencias.

En consecuencia, para la presentación de las ofertas y la ejecución contractual prevalecerán las especificaciones técnicas, dimensiones, materiales, condiciones de suministro e instalación y demás requisitos establecidos en el presente Anexo Técnico y en el Anexo 07 – Oferta Económica, conforme a las condiciones particulares de cada ítem.

4.2 Fases de Ejecución

La ejecución del Lote 1 se desarrollará mediante las siguientes fases, las cuales podrán adelantarse de manera simultánea cuando las condiciones técnicas, operativas y logísticas lo permitan:

Fase 1. Planeación, validación técnica, liberación de producción y entrega de elementos complementarios

Comprende la planeación y coordinación de la ejecución, la revisión de los lineamientos, especificaciones técnicas y demás insumos suministrados por la Entidad y la verificación en sitio de las condiciones requeridas para la correcta implementación del mobiliario, luminarias, elementos vegetales y murales contemplados en el alcance.

Incluye la validación de cantidades, dimensiones, ubicaciones y condiciones existentes, la definición de las especificaciones técnicas finales requeridas para el suministro, fabricación e instalación de cada elemento, a partir de los lineamientos y especificaciones suministrados por la Entidad y la presentación de fichas técnicas, materiales, acabados, referencias y demás soportes técnicos requeridos para su aprobación.

Para el mobiliario y los murales, el contratista deberá presentar mockups y/o muestras físicas, según corresponda, que permitan verificar dimensiones, materiales, acabados, colores, características funcionales y condiciones de calidad antes de su producción o ejecución. Para las luminarias y elementos vegetales se deberán presentar las respectivas fichas técnicas, referencias y muestras, cuando sean requeridas por la Entidad.

Para los elementos de mobiliario que contemplen vinilo antimicrobiano, espumas de alta densidad, triplex flormorado u otros materiales con características técnicas específicas, el contratista deberá aportar las fichas técnicas del fabricante y los soportes que permitan acreditar el cumplimiento de las propiedades exigidas. Cuando corresponda, deberá presentar los certificados de laboratorio que acrediten las propiedades antimicrobianas del recubrimiento y la retardancia al fuego de los materiales.

Los elementos y materiales deberán cumplir, como mínimo, con las especificaciones, características y estándares de calidad establecidos en los documentos técnicos del proceso. No serán aprobados elementos o materiales con características inferiores a los estándares técnicos definidos por la Entidad.

Como parte de los entregables de esta fase, el contratista deberá ejecutar las siguientes actividades:

- Suministro e instalación de luminarias lineales LED, incluyendo la instalación eléctrica asociada, previa verificación de las condiciones de la infraestructura eléctrica existente y ejecución de las conexiones necesarias para su correcto funcionamiento, en cumplimiento de la normativa técnica aplicable, conforme a las especificaciones técnicas y ubicaciones aprobadas por la supervisión.

- Suministro e instalación de conjuntos vegetales, incluyendo plantas, materas y platos, conforme a las características, cantidades y ubicaciones autorizadas.
- Ejecución de murales gráficos interiores, mediante pintura, vinilo o técnica mixta, incluyendo la preparación de superficies y los acabados correspondientes, de acuerdo con los lineamientos de identidad visual aprobados por la Entidad, respetando los colores, proporciones, usos y demás disposiciones del Manual de Marca Ciudad suministrado por la Entidad.

La fase culminará con la aprobación, por parte de la supervisión del contrato, de las fichas técnicas, muestras, mockups y referencias requeridas, la consolidación de las especificaciones técnicas finales; la acreditación de las órdenes de compra y/o producción correspondientes; y el recibo a satisfacción de las luminarias lineales LED y conjuntos vegetales suministrados e instalados, así como de los murales gráficos interiores ejecutados.

La aprobación de las especificaciones técnicas y la emisión de las órdenes de compra y/o producción serán requisitos previos para iniciar la fabricación y el suministro de los elementos correspondientes.

Esta fase no comprende la elaboración de diseños arquitectónicos, eléctricos ni de reconfiguración funcional de los espacios.

Definición y aprobación de las características finales de los elementos:

Para los ítems cuyas especificaciones contemplen alternativas, referencias, rangos de medidas o características susceptibles de definición durante la ejecución, la selección de la versión final será realizada durante la Fase 1, de manera conjunta entre la Entidad y el contratista y deberá contar con la aprobación previa de la supervisión, antes de autorizar su adquisición, producción, suministro o instalación, según corresponda, incluidos los elementos cuya ejecución se encuentra prevista en la Fase 1.

Para tal efecto, el contratista deberá presentar las fichas técnicas, referencias, muestras y/o mockups, según corresponda, que permitan verificar las dimensiones, composición, materiales, acabados, características funcionales, desempeño y demás condiciones técnicas aplicables a cada ítem. La alternativa finalmente seleccionada quedará definida mediante la aprobación de la respectiva ficha técnica, muestra y/o mockup.

Nota sobre ítems con rangos de medida: Para los elementos cuyos parámetros contemplen rangos en sus dimensiones, el proponente o proveedor deberá tener en cuenta al estimar sus valores que el precio unitario ofertado cubrirá cualquiera de las medidas comprendidas dentro de dicho rango. La medida exacta requerida para cada punto de atención no se fijará previamente, sino que se determinará de manera definitiva tras la inspección física en sitio que realice el contratista en la Fase 1 y según lo defina y autorice la supervisión del contrato de acuerdo con las necesidades particulares del lugar.

En ningún caso esta definición podrá implicar características inferiores a las especificaciones y estándares mínimos establecidos en los documentos del proceso, ni generar modificación de los precios unitarios adjudicados o reconocimientos económicos adicionales.

La ejecución podrá desarrollarse de manera paralela o escalonada entre los puntos de atención, de acuerdo con la programación presentada por el contratista y aprobada por la supervisión garantizando la adecuada articulación entre las fases. Las actividades de suministro, instalación y ejecución previstas para la Fase 1 podrán desarrollarse una vez aprobadas las especificaciones técnicas y autorizada su ejecución por la supervisión, sin requerir el inicio de la Fase 2. Asimismo, podrá ejecutarse de manera concurrente con el Lote 2, considerando que sus actividades corresponden a componentes complementarios y técnicamente independientes, sin que existan interferencias que impidan su desarrollo simultáneo.

Modalidad de ejecución a monto agotable

La ejecución del presente lote se realizará **a monto agotable**, con base en los precios unitarios adjudicados y hasta agotar el presupuesto asignado al lote, sin exceder su valor.

Las cantidades establecidas en los documentos del proceso corresponden a **cantidades estimadas o proyectadas**. Durante la ejecución contractual, la Entidad determinará las cantidades efectivamente requeridas de cada ítem, de acuerdo con las necesidades identificadas en los puntos de atención.

El contrato se ejecutará con base en los precios unitarios adjudicados, según los elementos y cantidades efectivamente requeridos y autorizados por la supervisión, hasta el límite del presupuesto asignado al lote y sin excederlo. Las cantidades previstas en los documentos del proceso son estimadas y no constituyen una obligación de adquisición.

El contratista deberá suministrar, instalar y/o ejecutar, según corresponda, los elementos y cantidades previamente requeridos y autorizados por la supervisión, aplicando los precios unitarios adjudicados y dentro del presupuesto asignado al lote.

Fase 2. Producción, suministro, instalación y entrega a satisfacción

Comprende la fabricación y/o adquisición, según corresponda, control de calidad, embalaje, transporte, suministro, montaje, instalación y ejecución del mobiliario aprobado en la Fase 1, de acuerdo con las cantidades, ubicaciones, especificaciones técnicas y condiciones establecidas.

Previo al inicio de las actividades de instalación, la Entidad y el contratista coordinarán las condiciones requeridas para el desmonte, retiro y traslado, cuando aplique, del mobiliario y demás elementos preexistentes que deban ser sustituidos, de manera que se garantice la disponibilidad de las áreas requeridas para la correcta ejecución de las actividades contratadas.

La implementación deberá garantizar la correcta ubicación, estabilidad y funcionalidad de los elementos, la calidad de los acabados, la protección de las superficies existentes y las condiciones apropiadas para su uso en los espacios de atención.

La fase incluye la verificación final de los elementos suministrados e instalados, así como la corrección, ajuste o reposición de aquellos que no cumplan con las especificaciones aprobadas y la entrega de registros fotográficos, fichas técnicas, garantías, recomendaciones de mantenimiento, inventario final y demás soportes establecidos contractualmente.

La fase culminará con el recibo a satisfacción por parte de la Entidad, previa verificación del cumplimiento de las condiciones técnicas, funcionales, de calidad y de accesibilidad aplicables.

1.1.1. Mobiliario

El mobiliario deberá ser nuevo, de primera calidad y apto para uso institucional de alto tráfico. Deberá fabricarse con materiales de alta resistencia mecánica y estructural, acabados durables y de fácil mantenimiento, herrajes y sistemas de fijación de uso institucional, superficies resistentes al desgaste y limpieza frecuente, así como tapizados en telas de alto tráfico, lavables y resistentes a la abrasión, cuando aplique. Los colores, acabados y dimensiones deberán corresponder a los lineamientos definidos por la Entidad.

Para los ítems de mobiliario cuya configuración contemple varios elementos o alternativas de composición o rangos de medida, durante la Fase 1 se definirá la composición final de la unidad correspondiente, a partir de las fichas técnicas, referencias, muestras y/o mockups presentados por el contratista. La configuración seleccionada deberá contar con la aprobación previa de la supervisión y quedará formalizada mediante la aprobación de la respectiva ficha técnica, muestra y/o mockup, como condición para autorizar su producción o adquisición. En ningún caso podrán aprobarse configuraciones, materiales o características inferiores a las condiciones técnicas mínimas establecidas en los documentos del proceso, ni generarse sobrecostos o modificaciones al precio unitario ofertado por variaciones dentro del rango.

Referencias de diseño y cumplimiento normativo:

Los elementos de mobiliario deberán corresponder a modelos o referencias previamente desarrollados y fabricados, con antecedentes de uso y funcionalidad comprobada en entornos institucionales, comerciales o de atención al público. Se permitirá su fabricación bajo pedido y la adaptación de dimensiones, materiales y acabados conforme a las especificaciones técnicas establecidas por la Entidad, sin que ello implique el desarrollo de prototipos experimentales o soluciones cuyo desempeño funcional no haya sido previamente validado.

Los elementos deberán cumplir con la normativa legal y técnica vigente que resulte aplicable a su naturaleza, características y uso previsto, incluyendo las disposiciones pertinentes en materia de seguridad, salud en el trabajo, ergonomía, estabilidad, resistencia y seguridad de los materiales. El contratista deberá acreditar dicho cumplimiento mediante las fichas técnicas, certificados, ensayos o demás soportes exigibles según el tipo de elemento y la normativa aplicable, los cuales estarán sujetos a verificación y aprobación por parte de la supervisión del contrato.

1.1.2. Iluminación y componentes eléctricos

Las luminarias y demás elementos eléctricos deberán cumplir las condiciones mínimas de eficiencia energética, seguridad eléctrica, vida útil, temperatura de color y nivel de iluminación definidos en las especificaciones particulares, garantizando compatibilidad con las redes existentes, correcta instalación y funcionamiento permanente.

Durante la Fase 1, el contratista deberá presentar las fichas técnicas y referencias de las luminarias propuestas, a partir de las cuales se definirá la referencia final, previa aprobación de la supervisión y en cumplimiento de las especificaciones técnicas mínimas establecidas en los documentos del proceso. Asimismo, todos los productos y materiales eléctricos suministrados deberán contar con los certificados de conformidad de producto aplicables, de acuerdo con la normativa vigente, los cuales deberán entregarse durante esta misma fase, previo a su instalación.

Una vez aprobadas las referencias y especificaciones técnicas por la supervisión, el contratista deberá realizar durante la Fase 1 el suministro e instalación de las luminarias lineales LED, para lo cual deberá verificar las condiciones de la infraestructura eléctrica existente y ejecutar las conexiones y actividades eléctricas asociadas requeridas para su correcta instalación y puesta en funcionamiento, en cumplimiento de la normativa técnica aplicable. Estas actividades no comprenden la elaboración de diseños eléctricos.

El suministro y la instalación de las luminarias deberán culminar con su verificación y recibo a satisfacción por parte de la supervisión durante la Fase 1.

1.1.3. Elementos vegetales y complementarios

Los elementos vegetales deberán corresponder a especies aptas para espacios interiores, de bajo mantenimiento y adecuadas para las condiciones ambientales de los puntos de atención. Las materas y demás elementos complementarios deberán ser resistentes al uso institucional, estables y acordes con los lineamientos estéticos definidos por la Entidad.

Durante la Fase 1, el contratista deberá presentar las referencias, fichas técnicas y/o muestras, según corresponda, de las especies vegetales, materas y demás elementos complementarios propuestos. Con base en las condiciones de cada punto de atención y los lineamientos definidos por la Entidad, se seleccionarán las características y referencias finales, las cuales deberán contar con la aprobación previa de la supervisión antes de su suministro e instalación.

Una vez aprobadas las características y referencias finales, el contratista deberá realizar durante la Fase 1 el suministro e instalación de los conjuntos vegetales, incluyendo plantas, materas y platos, conforme a las cantidades y ubicaciones autorizadas por la supervisión. Su ejecución deberá culminar con la verificación y recibo a satisfacción durante esta misma fase.

Para aquellos ítems cuyos parámetros o composiciones vegetales y de materas contemplen rangos en sus dimensiones o volúmenes, la selección final requerida para cada punto de atención no generará modificación de los precios unitarios adjudicados ni reconocimientos económicos adicionales.

En ningún caso podrán aprobarse elementos con características de calidad, resistencia, estabilidad o funcionalidad inferiores a las condiciones mínimas establecidas en los documentos del proceso.

1.1.4. Murales gráficos interiores

El contratista deberá desarrollar la propuesta gráfica de los murales para su aplicación exclusivamente en superficies de paredes interiores de los puntos de atención de la Red CADE, a partir de los lineamientos de identidad visual suministrados por la Entidad y considerando las dimensiones y condiciones particulares de cada punto de atención. Este componente de diseño no comprende la creación ni el rediseño de la identidad visual institucional. La propuesta gráfica deberá contar con la aprobación previa de la supervisión antes de su ejecución.

Los murales deberán ejecutarse utilizando materiales y sistemas de impresión o aplicación aptos para ambientes interiores, que garanticen alta durabilidad, resistencia al desgaste, estabilidad del color, facilidad de limpieza y mantenimiento, uniformidad en los acabados, correcta adherencia y fidelidad gráfica respecto de la propuesta aprobada.

Su ejecución comprende la preparación de la superficie, incluyendo limpieza, resane menor, sellado y acondicionamiento básico previo, y la aplicación de la propuesta gráfica aprobada mediante pintura, vinilo o técnica mixta, según corresponda. No se contemplan intervenciones de reparación estructural, tratamiento de humedades, adecuaciones constructivas ni modificaciones de los elementos arquitectónicos existentes.

Durante la Fase 1, el contratista deberá presentar la propuesta gráfica y las muestras o mockups requeridos para validar materiales, acabados, colores y técnica de aplicación, los cuales deberán contar con la aprobación previa de la supervisión.

Una vez aprobada la propuesta gráfica y las condiciones técnicas correspondientes, el contratista deberá ejecutar durante la Fase 1 los murales gráficos interiores, conforme a las cantidades, ubicaciones y superficies autorizadas por la supervisión. Su ejecución deberá culminar con la verificación y recibo a satisfacción durante esta misma fase.

Para aquellos ítems de murales cuyo Formato de Oferta Económica o especificaciones contemplen rangos de dimensiones o áreas de cobertura (m2), la definición exacta de la superficie a intervenir en cada punto de atención se fijará en la Fase 1 tras la inspección física en sitio, sin que la elección de la medida final dentro del rango genere modificaciones a los precios unitarios adjudicados ni reconocimientos económicos adicionales.

A continuación, se desglosan las especificaciones técnicas particulares de cada uno de los ítems:

ITEM	MOBILIARIO Y ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS
1.1	Puff/Butaco: Suministro e instalación de puff con dimensiones aproximadas de 0,50 m x 0,50 m x 0,45 m (alto), con estructura en triplex flormorado de 2 cm de espesor. Incluye sistema de movilidad mediante ruedas 360° con freno, aptas para uso institucional. Cuenta con cojinería en espuma de alta densidad con capa superior en espuma viscoelástica, recubierta en vinilo antimicrobiano de alta resistencia, de fácil limpieza y mantenimiento.

1.2	Silla Esquinera: Suministro e instalación de silla esquinera tipo módulo esquinero, con dimensiones aproximadas de 0,50 m x 0,50 m x 0,45 m (alto), con lado tangente curvo. Fabricada en triplex flormorado de 2 cm de espesor, con cojinería en espuma de alta densidad y recubrimiento en vinilo antimicrobiano de alta durabilidad. Incluye sistema de movilidad mediante ruedas 360° con freno, que permite configuración flexible en el espacio.
1.3	Silla con Espaldar: Suministro e instalación de silla con espaldar con dimensiones aproximadas de 0,50 m de ancho x 0,50 m de profundidad x 0,85–0,90 m de altura, con altura de asiento de 0,45 m. Estructura en triplex flormorado de 2 cm de espesor, con espaldar ergonómico integrado. Asiento en espuma de alta densidad con recubrimiento en vinilo antimicrobiano de alta resistencia. Incluye sistema de movilidad mediante ruedas 360° con freno.
1.4	Mesa: Suministro e instalación de mesa modular, con dimensiones aproximadas de 1,20 m de longitud x 0,60 m de ancho x 0,75 m de altura, fabricada en triplex flormorado de 2 cm de espesor, con cantos protegidos en fórmica de alta resistencia en colores institucionales. Incluye sistema de movilidad mediante ruedas 360° con freno.
1.5	Mobiliario para sala de estar de Servidores: Suministro e instalación de módulos individuales o combinados (tipo banca o sofá), con dimensiones aproximadas por módulo de 0,70 m a 0,90 m de ancho y 0,45 m de altura de asiento. Fabricado en triplex flormorado de 2 cm de espesor, con cojinería en espuma de alta densidad y recubrimiento en vinilo antimicrobiano de alta resistencia. Incluye sistema de movilidad mediante ruedas 360° con freno, que permite configuración flexible del espacio, conforme a lineamientos de mobiliario modular institucional.
1.6	Suministro e instalación de luminarias lineales LED para espacios de atención, con longitud aproximada de 1,20 m, temperatura de color neutra (4000K), eficiencia ≥100 lm/W, difusor opalizado para control de deslumbramiento. Incluye instalación eléctrica asociada.
1.7	Suministro e instalación de conjunto vegetal (planta + matera + plato), con altura aproximada de 0,80 m a 1,50 m, apto para interiores, de bajo mantenimiento y acorde con condiciones del espacio.
1.8	Diseño y ejecución de murales gráficos en pared (aprox. 10 m² cada uno), con aplicación de identidad visual mediante pintura, vinilo o técnica mixta. Incluye preparación de superficie.

4.3 Entregables

Para el cumplimiento del objeto contractual, el contratista deberá desarrollar todas las actividades que se requieran. También deberá elaborar, presentar y entregar los productos técnicos, administrativos y de ejecución necesarios para el adecuado desarrollo del contrato, los cuales deberán corresponder a las diferentes fases de ejecución y cumplir las condiciones técnicas establecidas por la Entidad.

Como mínimo, el contratista deberá entregar los siguientes productos:

Fase	Actividades	Entregables
Planeación, validación técnica, liberación de producción y entrega de	**Planeación de la ejecución:** Comprende la programación y coordinación de las actividades de producción, suministro e instalación, incluyendo la articulación con la operación de los	**Plan de implementación e intervención:** Documento que establece la programación de las actividades de instalación por punto de atención, identificando frentes de trabajo, secuencia de intervención y medidas para garantizar la continuidad de la prestación del servicio.

elementos complementarios	puntos de atención y el cronograma general de ejecución, con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio.	
	Validación y definición técnica para la implementación: Comprende la revisión y validación de los lineamientos, especificaciones técnicas y demás insumos suministrados por la Entidad; la verificación en sitio de las condiciones, cantidades, dimensiones y ubicaciones; y la definición y aprobación de las características técnicas finales del mobiliario, luminarias lineales LED, conjuntos vegetales y murales gráficos interiores. Incluye la presentación y aprobación de fichas técnicas, referencias, materiales, acabados, muestras y/o mockups, según corresponda, así como la acreditación de las órdenes de compra y/o producción correspondientes.	**Propuesta técnica para la adaptación e implementación de los lineamientos de diseño definidos para el mejoramiento de la experiencia de servicio en la Red CADE:** Documento que consolida la validación de la información suministrada por la Entidad, incluyendo levantamientos, verificación de medidas (definiendo la dimensión final aplicable para ítems con rangos), ajustes técnicos, esquemas, detalles y documentos complementarios requeridos para la ejecución. La Entidad suministrará lineamientos técnicos e insumos iniciales de diseño, los cuales deberán ser revisados, validados y ajustados por el contratista de acuerdo con las condiciones particulares de cada punto. **Fichas técnicas, referencias, mockups y/o muestras físicas:** Documentos, y muestras que permitan verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas mínimas, materiales, dimensiones, acabados, características funcionales y condiciones de calidad de los elementos previstos. **Órdenes de compra y/o producción:** Soportes correspondientes a las órdenes de compra y/o producción emitidas una vez aprobadas las fichas técnicas, referencias, muestras y mockups requeridos. **Suministro, instalación y entrega de elementos complementarios:** Entrega e instalación de luminarias lineales LED, incluyendo las conexiones eléctricas asociadas; suministro e instalación de conjuntos vegetales (planta, matera y plato); y diseño y ejecución de murales gráficos interiores mediante pintura, vinilo o técnica mixta, incluyendo la preparación de superficies. Los elementos deberán encontrarse completamente instalados y terminados, conforme a las especificaciones técnicas, las cantidades autorizadas y los puntos de atención priorizados por la Entidad.
	Suministro, instalación y entrega a satisfacción de elementos complementarios: Comprende el suministro e instalación de luminarias lineales LED, incluyendo las conexiones eléctricas asociadas; el suministro e instalación de conjuntos vegetales, conformados por plantas, materas y platos; y la ejecución de murales gráficos interiores, incluyendo la preparación de superficies y aplicación de pintura, vinilo o técnica mixta.	
Producción, suministro, instalación y entrega a satisfacción	**Implementación, seguimiento y control:** Comprende el suministro, instalación y puesta en funcionamiento del mobiliario aprobado en la Fase 1, de acuerdo con las especificaciones y condiciones previamente aprobadas por la Entidad. Incluye el seguimiento y control de la ejecución, los registros de control de calidad, SST y gestión ambiental aplicables.	**Manuales de operación, mantenimiento y garantías:** Manuales de operación y mantenimiento, garantías de fabricantes, recomendaciones de uso, limpieza y conservación de los bienes suministrados, así como demás documentos técnicos exigidos para su adecuada administración. **Planos récord (As Built), cuando aplique:** Planos que reflejan las condiciones finales de la intervención ejecutada, incorporando las modificaciones realizadas durante la ejecución del contrato respecto a la propuesta aprobada. Como mínimo deberán contener la distribución final de
	Verificación y ajustes: Comprende la verificación de las condiciones técnicas, funcionales y	

	de calidad del mobiliario suministrado e instalado, las pruebas de funcionamiento que correspondan y la ejecución de los ajustes, correcciones o reposiciones requeridos para su recibo a satisfacción.	los espacios, ubicación definitiva del mobiliario, luminarias, elementos vegetales, murales y demás componentes instalados, referencias, dimensiones principales, detalles constructivos ajustados durante la ejecución y cualquier otra modificación relevante que permita identificar objetivamente las condiciones finales de la intervención. **Inventario final de bienes instalados:** Relación consolidada del mobiliario, luminarias, elementos vegetales y demás bienes suministrados e instalados, indicando como mínimo ubicación, cantidad, referencia, especificación técnica y observaciones cuando aplique. **Documentos de cierre**: Informe final, acta de recibo a satisfacción.
	Cierre y entrega final: Comprende la entrega del informe final con la consolidación de las actividades ejecutadas durante las Fases 1 y 2, fichas técnicas, manuales y recomendaciones de operación y mantenimiento cuando apliquen, garantías de todos los elementos suministrados e instalados, registros y soportes de ejecución, documentación requerida para la liquidación del contrato y acta de entrega y recibo a satisfacción.	
Seguimiento y control	**Seguimiento y control de la ejecución:** Incluir en el cronograma el seguimiento integral a la ejecución del contrato durante todas sus fases, garantizando el cumplimiento de los tiempos, alcances y condiciones técnicas establecidas. Como parte de esta actividad, deberá presentar informes quincenales de seguimiento.	**Informes de avance:** Informes quincenales del estado de ejecución, porcentaje de avance, actividades desarrolladas, registro fotográfico, novedades, riesgos identificados y acciones implementadas. **Documentos de cierre**: Informe final y documentación para liquidación del contrato.

Nota: Los entregables relacionados en el presente numeral corresponden a los productos mínimos exigidos por la Entidad. Cuando por la naturaleza del entregable resulte técnicamente procedente, este deberá contener la información necesaria para su adecuada revisión, validación, implementación y supervisión, incluyendo planos, memorias, fichas técnicas, especificaciones, registros, soportes, archivos editables, evidencia fotográfica y demás documentos que permitan verificar objetivamente el cumplimiento de las obligaciones contractuales, de conformidad con el alcance del contrato y las condiciones establecidas en el presente Anexo Técnico.

La entidad pondrá a disposición las especificaciones técnicas de mobiliario y elementos complementarios los planos existentes y el registro fotográfico de cada punto de atención.

Todos los alcances, actividades, desarrollos y entregables contemplados en el presente anexo técnico deberán formularse, validarse y ejecutarse en cumplimiento de la normativa legal, técnica y reglamentaria vigente a nivel nacional y distrital, así como de los estándares, lineamientos y buenas prácticas aplicables a cada especialidad involucrada.

En consecuencia, cada componente del proyecto deberá atender los criterios técnicos propios de su disciplina, considerando las disposiciones en materia de accesibilidad, seguridad, ergonomía, sostenibilidad, calidad, operación y mantenimiento, garantizando que las soluciones propuestas sean coherentes con el uso institucional del espacio y las condiciones reales de operación.

Las actividades y entregables se desarrollarán para cada uno de los puntos de atención priorizados, de acuerdo con sus condiciones particulares y conforme a la programación aprobada por la entidad.

4.4 Procedimiento para la revisión, validación y aprobación de productos técnicos

Los productos técnicos elaborados por el contratista durante la ejecución del contrato deberán ser presentados para revisión, validación y aprobación por parte de la supervisión, como requisito previo al inicio de las actividades que dependan de dichos productos. El procedimiento tiene como finalidad verificar que la información presentada cumpla con las especificaciones técnicas mínimas, los lineamientos definidos por la Entidad, el alcance contractual y las demás condiciones establecidas en el presente Anexo Técnico.

Para efectos del presente Anexo Técnico, se entenderán como **productos técnicos** todos aquellos documentos, planos, diseños, muestras, especificaciones, memorias, informes y demás entregables que requieran revisión y aprobación por parte de la supervisión como requisito previo para su implementación, fabricación, suministro, instalación o entrega definitiva.

Productos técnicos objeto de revisión

Tipo de producto técnico	Ejemplos
Documentos técnicos	Documento de validación y desarrollo complementario, memorias técnicas, informes técnicos y demás documentos requeridos durante la ejecución.
Planos y esquemas	Planos de distribución, implantación, detalles constructivos, planos récord (As Built) y demás planos requeridos para la ejecución.
Fichas y especificaciones	Fichas técnicas de mobiliario, luminarias, materiales, equipos, catálogos, certificados y demás documentos de soporte técnico.
Muestras y prototipos	Muestras físicas de materiales, acabados, colores, textiles, elementos vegetales, mobiliario y demás componentes cuando sean requeridos por la supervisión.
Programación y control	Cronogramas de implementación, planes de intervención, secuencia de actividades y demás documentos de programación requeridos durante la ejecución.

Procedimiento de revisión y aprobación

Aplica sobre todos los entregables.

Se realizará una única ronda de observaciones teniendo en cuenta los tiempos establecidos en la tabla a continuación previa obtención de la aprobación por parte del supervisor del contrato.

Etapa	Responsable	Tiempo máximo
Presentación del producto técnico	Contratista	Conforme al cronograma aprobado.
Revisión y emisión de observaciones	Supervisión	Hasta cinco (5) días hábiles contados a partir de la presentación del producto.
Ajuste de observaciones	Contratista	Hasta cinco (5) días hábiles contados a partir de la comunicación de las observaciones, salvo que la supervisión autorice un plazo diferente de acuerdo con la complejidad del ajuste.
Revisión final y aprobación	Supervisión	Hasta tres (3) días hábiles contados a partir de la entrega de la versión ajustada.

Criterios mínimos para la revisión y aprobación
La supervisión verificará, como mínimo, que el producto técnico:

- Corresponda al alcance del contrato.
- Cumpla las especificaciones técnicas mínimas establecidas en el presente Anexo Técnico.

- Sea consistente con el Formato de Cotización y los demás documentos del proceso. Incorpore la totalidad de las observaciones formuladas por la supervisión, cuando aplique.
- Se encuentre completo, debidamente identificado y presentado en el formato requerido.
- Contenga los soportes técnicos necesarios para su adecuada revisión y validación.

La aprobación emitida por la supervisión constituirá la autorización para continuar con la etapa siguiente de ejecución. No obstante, dicha aprobación no exime al contratista de la responsabilidad sobre la calidad, precisión técnica, estabilidad, funcionalidad y correcto desempeño de los bienes, documentos, diseños, actividades o intervenciones ejecutadas.

4.5 Condiciones para la ejecución e instalación

La ejecución de las actividades objeto del presente lote deberá realizarse de manera planificada, coordinada y segura, garantizando la continuidad en la prestación del servicio, la protección de la infraestructura existente y el cumplimiento de las especificaciones técnicas definidas por la Entidad. El contratista será responsable de adoptar las medidas técnicas, operativas y administrativas necesarias para ejecutar las intervenciones minimizando las afectaciones a los usuarios, servidores públicos y demás ocupantes de los puntos de atención.

Condiciones generales de ejecución

Aspecto	Condición mínima de ejecución
Coordinación con la Entidad	Toda intervención deberá programarse y coordinarse previamente con la supervisión del contrato.
Programación de actividades	Las actividades deberán ejecutarse conforme al cronograma aprobado y a la programación acordada con la Entidad.
Horarios de intervención	Las actividades deberán desarrollarse en los horarios autorizados por la Entidad, procurando minimizar la afectación de la prestación del servicio.
Manejo de puntos en operación	Durante la ejecución deberá garantizarse, en la medida de lo posible, la continuidad de la atención al ciudadano y la seguridad de usuarios y servidores públicos.
Señalización temporal	Las áreas intervenidas deberán permanecer debidamente delimitadas y señalizadas durante la ejecución de los trabajos.
Protección de la infraestructura existente	El contratista deberá proteger pisos, muros, cielos rasos, mobiliario, redes, equipos y demás elementos existentes, respondiendo por cualquier daño ocasionado durante la ejecución.
Orden y limpieza	Al finalizar cada jornada de trabajo deberán retirarse residuos, materiales sobrantes y elementos temporales, dejando las áreas intervenidas en adecuadas condiciones de orden y limpieza.
Seguridad en la ejecución	El personal deberá utilizar los elementos de protección personal y adoptar las medidas de seguridad industrial y prevención de riesgos aplicables a las actividades ejecutadas.

Condiciones específicas para la instalación

Actividad	Condición mínima de ejecución
Instalación de mobiliario	Todos los elementos deberán instalarse nivelados, estables, correctamente ensamblados y libres de defectos visibles o daños ocasionados durante el transporte o instalación.
Instalación de luminarias	La instalación deberá garantizar el correcto funcionamiento del sistema, el cumplimiento de las condiciones de seguridad eléctrica y la compatibilidad con las redes existentes.
Instalación de elementos vegetales	Las materas y elementos vegetales deberán instalarse en las ubicaciones definidas, garantizando estabilidad, adecuada presentación y condiciones para su conservación inicial.
Instalación de murales	Los murales deberán presentar correcta adherencia, uniformidad de acabados, alineación y fidelidad respecto al diseño aprobado, sin burbujas, desprendimientos o defectos visibles.
Verificación final	Previo al recibo de las actividades, el contratista deberá verificar el correcto funcionamiento, estabilidad, limpieza y estado general de todos los elementos instalados.

4.6 Criterios mínimos de calidad y condiciones de aceptación

Los bienes, materiales, equipos y actividades objeto del presente lote deberán cumplir las especificaciones técnicas establecidas en el presente Anexo Técnico y en el Formato de Cotización. La supervisión verificará el cumplimiento de los siguientes criterios mínimos de calidad previo al recibo parcial o final de las actividades ejecutadas.

Criterios mínimos de calidad

Criterio	Condición mínima de aceptación
Calidad de materiales	Todos los materiales deberán ser nuevos, de primera calidad, libres de defectos de fabricación y corresponder a las especificaciones técnicas aprobadas.
Dimensiones y ubicación	Los elementos deberán instalarse conforme a las dimensiones, ubicaciones y distribución aprobadas por la Entidad.
Acabados	Los elementos deberán presentar acabados uniformes, limpios y continuos, libres de rayones, golpes, fisuras, desprendimientos, deformaciones, rebabas, diferencias de color o cualquier otro defecto visible.
Estabilidad y fijación	Todo elemento deberá quedar correctamente instalado, nivelado, alineado, firme y estable, garantizando condiciones de seguridad durante su uso.
Funcionamiento	Los elementos que incorporen componentes móviles, eléctricos o funcionales deberán operar correctamente al momento del recibo.
Compatibilidad	Los elementos suministrados deberán integrarse adecuadamente con la infraestructura existente, sin afectar su funcionamiento ni generar interferencias.
Limpieza	Las áreas intervenidas deberán entregarse completamente limpias, libres de residuos, materiales sobrantes o elementos temporales de instalación.
Documentación	Todos los entregables técnicos, garantías, manuales y demás soportes deberán encontrarse aprobados y entregados previo al recibo correspondiente.

Condiciones de aceptación

Para efectos del recibo técnico, la supervisión verificará que:

- Las actividades hayan sido ejecutadas conforme a las especificaciones técnicas del contrato.
- No existan elementos pendientes de instalación o corrección.
- Los materiales y equipos correspondan a los aprobados durante la ejecución.
- Las pruebas de funcionamiento hayan sido ejecutadas satisfactoriamente cuando aplique.
- Se hayan corregido la totalidad de observaciones formuladas durante la ejecución.
- Se hayan entregado los productos técnicos y documentales establecidos en el presente Anexo.

Protocolo de recibo técnico

Ítem	Verificación	Cumple	No cumple
Ubicación conforme a los planos aprobados	□	□	□
Dimensiones conforme a las especificaciones técnicas	□	□	□
Distribución funcional conforme a la propuesta aprobada	□	□	□
Nivelación y alineación	□	□	□
Anclajes y sistemas de fijación	□	□	□
Estabilidad estructural de los elementos instalados	□	□	□
Funcionamiento de elementos móviles (ruedas, frenos, bisagras, cajones, etc.), cuando aplique	□	□	□
Funcionamiento de luminarias y componentes eléctricos, cuando aplique	□	□	□

Tomas eléctricas, canalizaciones y conexiones, cuando aplique	□	□	□
Calidad de acabados	□	□	□
Limpieza final del área intervenida	□	□	□
Ausencia de defectos visibles (rayones, golpes, fisuras, deformaciones, desprendimientos, diferencias de color u otros)	□	□	□
Entrega de manuales, garantías y demás documentación requerida	□	□	□

4.7 Atención de observaciones, corrección de no conformidades y reposición de elementos

Con el fin de garantizar el cumplimiento de las especificaciones técnicas y la calidad de los bienes, materiales, instalaciones y actividades objeto del contrato, la supervisión podrá formular observaciones durante cualquier etapa de la ejecución cuando evidencie incumplimientos respecto de las condiciones establecidas en el presente Anexo Técnico, el Formato de Cotización o los demás documentos que hacen parte del proceso. El contratista estará obligado a atender, corregir o reponer, según corresponda, los bienes, materiales, instalaciones, documentos o actividades que presenten incumplimientos, defectos o no conformidades, sin que ello genere costos adicionales para la Entidad ni dé lugar a ampliaciones automáticas del plazo contractual.

Protocolo para la atención de observaciones y no conformidades

Etapa	Responsable	Tiempo máximo
Identificación y comunicación de la observación o no conformidad	Supervisión	Durante la ejecución o en el momento de la verificación.
Presentación del plan de corrección, cuando aplique	Contratista	Hasta tres (3) días hábiles contados a partir de la comunicación de la observación.
Ejecución de la corrección o reposición	Contratista	Hasta cinco (5) días hábiles, salvo que la supervisión autorice un plazo diferente de acuerdo con la complejidad de la actividad.
Verificación de la corrección realizada	Supervisión	Hasta tres (3) días hábiles contados a partir de la comunicación del contratista.
Cierre de la observación	Supervisión	Con la aceptación de la corrección o reposición ejecutada.

Condiciones para la corrección y reposición

Aspecto	Condición mínima
Corrección de actividades	Toda actividad ejecutada que no cumpla las especificaciones técnicas deberá ser corregida por el contratista sin generar costos adicionales para la Entidad.
Reposición de elementos	Todo bien, material o elemento que presente defectos de fabricación, instalación, funcionamiento o acabados deberá ser reemplazado por uno nuevo que cumpla las especificaciones técnicas del contrato. No se aceptarán reparaciones cuando estas afecten la funcionalidad, seguridad, estabilidad, durabilidad o apariencia del elemento.
Costos asociados	La atención de observaciones, corrección de no conformidades, reposición de elementos y ejecución de las actividades necesarias para su aceptación se realizarán sin generar costos adicionales para la Entidad. Todos los costos de retiro, transporte, disposición, suministro, fabricación, reinstalación, mano de obra, equipos, materiales y demás actividades requeridas serán asumidos en su totalidad por el contratista.
Continuidad de la ejecución	La existencia de observaciones no exime al contratista del cumplimiento del cronograma aprobado, salvo que la supervisión autorice expresamente una modificación.
Aceptación de la corrección	La observación únicamente se considerará cerrada cuando la supervisión verifique que la corrección o reposición cumple integralmente las especificaciones técnicas del contrato.

Criterios para la reposición de elementos

El contratista deberá proceder a la reposición de los bienes, materiales o elementos cuando se presente, entre otras, cualquiera de las siguientes situaciones:

- Defectos de fabricación.
- Daños ocasionados durante el transporte, almacenamiento o instalación.
- Incumplimiento de las especificaciones técnicas mínimas.
- Deficiencias en acabados, funcionamiento, estabilidad o fijación.
- Diferencias respecto a los materiales, dimensiones o características aprobadas.
- Deterioro ocasionado por una inadecuada ejecución de las actividades.
- Cualquier otra condición que impida el recibo técnico o afecte la calidad, funcionalidad, seguridad o vida útil del elemento.

4.8 Garantías

Los bienes, elementos, materiales, instalaciones y actividades ejecutadas en desarrollo del contrato deberán estar amparados por la garantía ofrecida por el contratista en su propuesta, la cual en ningún caso podrá ser inferior al plazo mínimo establecido por la Entidad para el respectivo lote.

Durante el término de la garantía, el contratista será responsable por la atención, corrección, reparación o reposición de los bienes, elementos o actividades que presenten defectos de fabricación, suministro, instalación, funcionamiento, estabilidad, fijación, acabados o cualquier otra condición atribuible a la ejecución del contrato, sin generar costos adicionales para la Entidad.

La garantía comprenderá, como mínimo, la calidad de los materiales, el correcto funcionamiento de los bienes suministrados, la estabilidad de los elementos instalados, la adecuada ejecución de las actividades y la permanencia de las condiciones técnicas exigidas durante el plazo de garantía ofertado.

Cobertura mínima de la garantía

Aspecto	Condición mínima
Alcance	Comprende la totalidad de los bienes, materiales, instalaciones y actividades ejecutadas en desarrollo del contrato.
Cobertura	Defectos de fabricación, suministro, instalación, funcionamiento, estabilidad, fijación, acabados, calidad de materiales y demás condiciones atribuibles al contrato.
Atención de la garantía	El contratista deberá atender la solicitud formulada por la Entidad dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su comunicación.
Corrección o reposición	La corrección, reparación o reposición deberá ejecutarse dentro del plazo definido por la supervisión, de acuerdo con la complejidad de la actividad, sin superar diez (10) días hábiles, salvo autorización expresa de la Entidad.
Costos	Todas las actividades necesarias para atender la garantía serán asumidas por el contratista, sin generar costos adicionales para la Entidad.
Calidad de la reposición	Todo elemento reemplazado deberá cumplir las mismas especificaciones técnicas o unas de prestaciones iguales o superiores a las inicialmente contratadas.

Procedimiento para la atención de garantías

Etapa	Responsable	Tiempo máximo
Comunicación de la novedad	Entidad	Cuando se identifique la condición objeto de garantía.
Atención inicial de la solicitud	Contratista	Hasta tres (3) días hábiles.
Diagnóstico y propuesta de solución	Contratista	Hasta cinco (5) días hábiles, cuando aplique.
Corrección, reparación o reposición	Contratista	Hasta diez (10) días hábiles, salvo autorización de la supervisión.
Verificación y cierre	Supervisión	Hasta tres (3) días hábiles posteriores a la atención de la garantía.

Condiciones de la garantía

- La atención de las garantías no suspende las demás obligaciones contractuales que permanezcan vigentes.
- La corrección, reparación o reposición de bienes o actividades no exime al contratista de responder por nuevos defectos asociados al mismo elemento durante el período de garantía.
- Cuando la solución implique la reposición de un bien o elemento, este deberá cumplir integralmente las especificaciones técnicas establecidas en el presente Anexo Técnico.
- La atención de las garantías comprenderá el suministro de materiales, retiro, transporte, reinstalación, mano de obra, equipos, pruebas y demás actividades requeridas para restablecer las condiciones inicialmente contratadas, sin generar costos adicionales para la Entidad.

4.9 Seguimiento, control y verificación

Con el fin de garantizar el adecuado cumplimiento del objeto contractual, la supervisión realizará el seguimiento técnico, administrativo y operativo de las actividades ejecutadas por el contratista, verificando el cumplimiento de las especificaciones técnicas, las obligaciones contractuales, el cronograma de ejecución, los entregables y las demás condiciones establecidas en el presente Anexo Técnico.

El contratista deberá suministrar oportunamente la información, documentación, registros y demás soportes requeridos por la supervisión para verificar el avance y cumplimiento del contrato, así como facilitar el acceso a los frentes de trabajo, bienes, materiales, procesos de fabricación, instalación y demás actividades que se encuentren en ejecución.

Mecanismos de seguimiento y control

Mecanismo	Finalidad
Informes de avance	Verificar el estado de ejecución del contrato, el cumplimiento del cronograma, las actividades desarrolladas, el porcentaje de avance y las acciones implementadas.
Registro fotográfico	Evidenciar el estado inicial, el proceso de ejecución y las condiciones finales de las intervenciones o instalaciones realizadas.
Visitas de seguimiento	Verificar en sitio el cumplimiento de las especificaciones técnicas, la calidad de los trabajos ejecutados y las condiciones de seguridad durante la ejecución.
Revisión de productos técnicos	Validar los documentos, planos, fichas técnicas, muestras y demás productos requeridos durante la ejecución del contrato.

Verificación de materiales y elementos	Confirmar que los bienes, materiales y equipos suministrados correspondan a las especificaciones técnicas aprobadas y a las condiciones mínimas establecidas por la Entidad.
Verificación de instalación y funcionamiento	Comprobar que los elementos se encuentren correctamente instalados, operativos y en condiciones de funcionamiento, previo a su recibo.
Verificación de entregables	Confirmar la entrega oportuna y completa de los productos técnicos, administrativos y documentales establecidos en el presente Anexo Técnico.
Actas y registros de seguimiento	Documentar las visitas, observaciones, compromisos, instrucciones y demás actuaciones realizadas durante la ejecución contractual.

Criterios mínimos de verificación

La supervisión verificará, como mínimo, que:

- Las actividades se ejecuten conforme al cronograma aprobado.
- Los bienes, materiales y equipos cumplan las especificaciones técnicas mínimas del contrato.
- Los productos técnicos hayan sido revisados y aprobados antes de su implementación, fabricación o instalación.
- Los entregables se presenten en la oportunidad, contenido y formato establecidos en el presente Anexo Técnico.
- Las observaciones y no conformidades sean atendidas dentro de los plazos establecidos.
- Los elementos suministrados e instalados cumplan los criterios mínimos de calidad y condiciones de aceptación definidos por la Entidad.
- Se mantengan actualizados los registros, evidencias y demás soportes que permitan verificar objetivamente el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

La supervisión podrá solicitar, en cualquier momento durante la ejecución del contrato, la información, aclaraciones o soportes adicionales que considere necesarios para verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, sin que ello implique modificación del alcance del contrato o reconocimiento de costos adicionales para la Entidad.

1.1.5. Jornada de Trabajo

Las actividades de montaje de mobiliario, instalación de luminarias, ejecución de murales y, en general, aquellas labores que puedan generar ruido, polvo o cualquier tipo de afectación a la atención ciudadana deberán ser coordinadas previamente con la supervisión del contrato, de acuerdo con las condiciones operativas y logísticas de cada punto de atención, sin que ello genere costos adicionales para la Entidad ni afecte los plazos de ejecución establecidos contractualmente.

El contratista deberá coordinar con la supervisión del contrato el cronograma específico de estas actividades, garantizando que las instalaciones se realicen en los horarios autorizados, siempre y cuando no interfieran con la prestación del servicio de la Red CADE. Nota informativa: Como referencia para la planeación de las actividades, los puntos CADE prestan atención habitualmente de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.; la atención los sábados puede variar de acuerdo con la programación establecida. Los puntos SuperCADE prestan atención habitualmente de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m., de acuerdo con la programación y rotación definida para cada punto.

Estos horarios son informativos, por lo que el contratista deberá atender las condiciones y horarios que sean previamente coordinados y autorizados para cada intervención.

5. EQUIPO DE TRABAJO MÍNIMO PARA LOTE 1

Para el desarrollo de las actividades y entregables se requiere el siguiente equipo mínimo:

PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO - LOTE 1					
Rol / Perfil mínimo	**Formación**	**Experiencia mínima**	**Aplicabilidad**	**Porcentaje de disponibilidad requerido**	**Actividades a desarrollar (resumen integrado)**
Director de Proyecto	Profesional en arquitectura, ingeniería o áreas afines	8 años en dirección de proyectos de adecuación de espacios o implementación de proyectos integrales	Todas	30%	Dirección integral del proyecto, coordinación técnica, administrativa y operativa, seguimiento a cronograma, articulación con la entidad
Arquitecto líder / Coordinador técnico	Arquitecto, diseñador industrial o afín	5 años de experiencia en coordinación técnica, especificación y/o implementación de mobiliario y elementos para espacios interiores	Todas	70%	Liderar la validación y coordinación técnica; selección y definición del mobiliario y elementos complementarios; y articulación con proveedores para su producción, suministro e instalación.
Profesional eléctrico / iluminación	Ingeniero eléctrico o afín	4 años en diseño e implementación de sistemas eléctricos o iluminación	Producción, suministro e instalación	30%	Definición técnica de luminarias, revisión de condiciones eléctricas, acompañamiento a instalación
Auxiliar técnico / logístico	Técnico o tecnólogo	2 años	Producción, suministro e instalación	100%	Apoyo operativo, logística, seguimiento a actividades
Profesional SST	Profesional en seguridad y salud en el trabajo	3 años	Producción, suministro e instalación	30%	Implementación de protocolos de seguridad en la implementación del mobiliario y elementos complementarios

Dentro del equipo mínimo requerido, el contratista deberá garantizar una participación mínima del cincuenta por ciento (50%) de mujeres. Para un equipo conformado por cinco (5) personas, esta condición se entenderá cumplida con la vinculación de mínimo tres (3) mujeres, teniendo en cuenta que dos (2) mujeres representarían el 40% del equipo, porcentaje inferior al mínimo establecido, mientras que tres (3) mujeres corresponden al 60%, garantizando el cumplimiento de la participación exigida.

La asignación de roles deberá ser coherente con el alcance del proyecto y la complejidad de las actividades a desarrollar, y será responsabilidad del contratista garantizar la disponibilidad y capacidad técnica del personal propuesto.

El contratista asumirá la responsabilidad integral por la coordinación, compatibilización y coherencia técnica de todos los diseños e instalaciones ejecutadas.

En caso de requerirse el reemplazo de alguno de los perfiles del equipo de trabajo, el contratista deberá proponer un nuevo profesional que cumpla con condiciones de formación académica, experiencia y perfil iguales o superiores a las exigidas inicialmente para el rol correspondiente.

Dicho reemplazo deberá ser presentado para aprobación de la Entidad dentro de un plazo máximo de tres (3) días hábiles contados a partir de la ocurrencia de la novedad, adjuntando la hoja de vida y los soportes que acrediten el cumplimiento de los requisitos establecidos.

El profesional propuesto solo podrá iniciar actividades una vez cuente con la aprobación expresa de la Entidad. En todo caso, el contratista debe garantizar la continuidad del servicio sin afectar la ejecución del contrato.

6. OBLIGACIONES GENERALES PREVISTAS

1. Cumplir con el objeto, alcance, actividades y entregables del contrato, en el plazo establecido y según los parámetros fijados como requisitos técnicos mínimos.
2. Presentar el cronograma de actividades, análisis de trabajo seguro — ATS, gestión de cambio, socialización de actividades con los involucrados y permiso de trabajo en alturas cuando aplique.
3. Obrar con lealtad y buena fe en todo momento.
4. Asumir los efectos derivados de todos y cada uno de los riesgos asociados a este contrato, al igual que respecto a los que logre determinar, salvo los casos en que expresamente se determine lo contrario.
5. Asumir los efectos económicos de todos aquellos sucesos previsibles y de normal ocurrencia para las actividades que son objeto de la presente contratación. Por lo tanto, deberá asumir los riesgos asociados a su tipo de actividad ordinaria que sean previsibles, así mismo, asumirá aquellos riesgos propios de su actividad empresarial y de persona natural o jurídica que tiene que cumplir con determinadas cargas y deberes frente al Estado y la sociedad.
6. Constituir y mantener vigentes las garantías exigidas en el proceso de selección y en el contrato, en las condiciones, amparos, valores asegurados y plazos establecidos, cubriendo los riesgos definidos, y garantizando su vigencia durante la ejecución del contrato y el término previsto para su liquidación y garantías posteriores, cuando a ello haya lugar.
7. Cumplir integralmente con la normatividad vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, así como con los lineamientos y requerimientos establecidos por el contratante, garantizando que la ejecución de las actividades no genere riesgos para la salud, la seguridad de las personas ni el medio ambiente.
8. Adoptar e implementar todas las medidas necesarias para la prevención de riesgos laborales, la protección ambiental y la mitigación de impactos ambientales que se puedan generar durante la ejecución del contrato.
9. Garantizar condiciones de trabajo seguras para todo su personal, incluidos trabajadores y subcontratistas, y verificar que estos se encuentren debidamente afiliados al Sistema General de Seguridad Social Integral.
10. Responder por los costos, daños y perjuicios que se generen como consecuencia del incumplimiento de la normatividad ambiental o de seguridad y salud en el trabajo, incluidos los derivados de accidentes, incidentes o siniestros ocurridos durante la ejecución del contrato.
11. Gestionar los permisos, licencias y autorizaciones necesarias para la correcta ejecución del proyecto, cuando a ello haya lugar. Para el caso específico de los trámites ante la Secretaría Distrital de Planeación y/o la entidad competente en materia de espacio público, relacionados con la instalación de avisos exteriores de

fachada, dicha gestión se adelantará con el acompañamiento y aval institucional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y el pago de las expensas, tasas o derechos a que haya lugar estará a cargo de la Entidad.
12. Reemplazar a sus expensas, las intervenciones (trabajos y/o repuestos que resulten de mala calidad o con defectos de fabricación) que no sean recibidas entera satisfacción por parte del supervisor, de manera inmediata.
13. Garantizar un canal de comunicación permanente y directo con el supervisor del contrato, con el fin de asegurar la atención oportuna de las solicitudes, observaciones y recomendaciones que formule el contratante a través de esta.
14. Disponer el recurso humano necesario para el cumplimiento del objeto del contrato.
15. Responder por la calidad, estabilidad y correcto funcionamiento de las intervenciones, sistemas y elementos instalados durante la ejecución del contrato y en los plazos de las garantías.
16. Aportar el certificado de cumplimiento en el pago de seguridad social y aportes parafiscales, la cual deberá corresponder a lo legalmente exigido, expedida por el representante legal y/o revisor fiscal y/o quien haga sus veces.
17. Mantener disponibilidad permanente de comunicación con el supervisor del contrato durante la ejecución de este.
18. Presentar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato y previo a la suscripción del acta de inicio, las hojas de vida del personal requerido con sus respectivos soportes, de acuerdo con lo establecido en este anexo técnico.
19. Mantener durante la vigencia del contrato los valores ofertados, sin lugar a reajustes.
20. Cumplir con todos los ofrecimientos adicionales presentados en la propuesta.
21. Cumplir con las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato y de su correcta ejecución.

6.1 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

6.1.1 Obligaciones específicas Lote 1

1. Cumplir a cabalidad con las especificaciones técnicas, alcances y lineamientos definidos por la Entidad en el Anexo Técnico del presente proceso y en los demás documentos anexos al contrato.
2. Suscribir el acta de inicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.
3. Entregar para aprobación del supervisor, el cronograma detallado, plan de trabajo y metodología de ejecución dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio.
4. Suministrar todos los materiales, equipos, herramientas y demás recursos necesarios de acuerdo con la normatividad establecida para la correcta ejecución del contrato.
5. Asistir a las reuniones de seguimiento, comités técnicos y demás espacios de coordinación que sean convocados por la Entidad, presentando los informes de avance requeridos.
6. Apoyar el proceso de cierre contractual, incluyendo la suscripción del acta de recibo a satisfacción y la entrega de la documentación requerida para la liquidación del contrato.
7. Validar las condiciones físicas, funcionales y operativas de los puntos de atención definidos por la Secretaría General, con el fin de verificar la aplicabilidad de los lineamientos técnicos y criterios del Nuevo Modelo de Experiencia, identificando únicamente los ajustes o desarrollos complementarios que resulten necesarios para su implementación, de acuerdo con las condiciones particulares de cada sede.
8. Presentar al supervisor, para su revisión y aprobación en el marco de las funciones de supervisión, los planos de implantación validados y aprobados, especificaciones técnicas, selección de mobiliario, iluminación y demás documentos técnicos

requeridos para la ejecución de la intervención, elaborados con base en los lineamientos suministrados por la Entidad.

9. Realizar las pruebas de verificación técnica y los ajustes necesarios sobre los elementos suministrados e instalados, previo al recibo de las actividades. Las pruebas comprenderán, como mínimo, la verificación de la correcta instalación, estabilidad, nivelación, fijación y funcionamiento según corresponda al alcance del contrato. El contratista deberá ejecutar y documentar los protocolos de verificación mediante listas de chequeo, registros fotográficos, actas de prueba y demás formatos definidos para la ejecución.
10. Entregar los espacios intervenidos en correcto estado, en condiciones óptimas de funcionamiento y previo recibo a satisfacción por parte del supervisor.
11. Presentar, con periodicidad quincenal y al finalizar la ejecución del contrato, un informe de seguimiento al cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y de las medidas de gestión ambiental implementadas durante la ejecución de las actividades, de conformidad con la normatividad vigente aplicable. El informe deberá estar soportado, como mínimo, con: (i) registros de inducción y reinducción en Seguridad y Salud en el Trabajo del personal vinculado al contrato; (ii) registros de inspecciones periódicas de seguridad en las áreas de intervención; (iii) evidencias del suministro y uso de elementos de protección personal (EPP); (iv) registros de reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo, cuando aplique; (v) registros de gestión, almacenamiento, transporte y disposición final de los residuos generados durante la ejecución, de conformidad con la normativa ambiental aplicable; (vi) evidencias de implementación de las medidas de manejo ambiental previstas para el contrato; y (vii) relación de las acciones preventivas, correctivas o de mejora implementadas durante el período reportado (viii) registros de control de calidad de los materiales, equipos y elementos suministrados e instalados, incluyendo, cuando aplique, formatos de inspección, listas de chequeo, registros de conformidad, fichas técnicas, certificados de calidad y evidencias del control efectuado durante la ejecución. Es importante señalar que toda la documentación antes mencionada debe estar acompañada de las planillas de pago de aportes a Seguridad Social, afiliación a ARL y certificado de alturas (en los casos en que se requiera). La información deberá presentarse en medio digital, debidamente suscrita por el profesional responsable, de conformidad con la Ley 1562 de 2012, el Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015, la Resolución 0312 de 2019 y las demás disposiciones que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
12. El cambio de integrantes del equipo de trabajo podrá ser solicitado por el contratista, con al menos tres (3) días calendario de antelación y sujeto a autorización previa del supervisor, o por el supervisor, de manera justificada. En todo caso, el reemplazo deberá acreditar calidades iguales o superiores a las del profesional inicialmente vinculado.
13. Coordinar la ejecución de las actividades con la operación de los espacios en funcionamiento, garantizando la continuidad del servicio y minimizando las afectaciones a los usuarios. Adicionalmente, los trabajos que generen ruido, polvo o interrupción eléctrica (murales y luminarias) deben realizarse en horarios no hábiles o nocturnos, sin costo adicional para la Entidad.
14. De conformidad con lo establecido en el artículo 29 del Decreto 643 de 2025, el contratista deberá vincular y mantener durante la ejecución del contrato al menos un 50% de mujeres, porcentaje que se aplicará sobre el equipo mínimo requerido en el presente anexo técnico. Dicha vinculación deberá atender los requisitos de perfiles, formación y experiencia exigidos en este Anexo Técnico y realizarse con plena observancia de las normas laborales o contractuales aplicables.
15. Priorizar la vinculación de personas con discapacidad cuando, para la ejecución del contrato, se requiera la conformación de equipos de trabajo, siempre que dicha vinculación resulte compatible con el objeto contractual y las actividades a desarrollar, y se garantice el cumplimiento de los perfiles, competencias y requisitos exigidos.

6.2 OBLIGACIONES AMBIENTALES

1. Entregar los informes y la documentación relacionada con la ejecución del contrato de manera digital en cumplimiento de la política cero papel de la Secretaría General la cual se adopta mediante Resolución 718 del 06 de diciembre de 2023. A través de informes y/o soportes de la ejecución del contrato. De acuerdo con la periodicidad establecida en el proceso. A través de informes y/o soportes de la ejecución del contrato. De acuerdo con la periodicidad establecida en el proceso.

2. Divulgar y apropiar la cartilla de Gestión Ambiental-PIGA con código 4233000- OT-051 versión vigente, al personal que se asigne para la ejecución del contrato. A través de actas y listados de asistencia realizadas. Mínimo 1 vez en la ejecución del contrato. A través de actas y listados de asistencia realizadas. Mínimo 1 vez en la ejecución del contrato.

3. Implementar la Guía para la gestión de residuos de construcción y demolición y manejo de obras de la Secretaría General, código 4233000-GS-098, versión vigente, con el personal asignado a la ejecución del contrato, cuando aplique, por concepto de la instalación de mobiliario y luminarias, la preparación de superficies y las demás actividades que puedan generar este tipo de residuos. Para lo cual se deberá realizar la presentación de: Actas y listados de asistencia de la divulgación de la guía. El contratista deberá realizar la entrega de actas, listados de asistencia y planes en un plazo no mayor a veinte (20) días calendario antes del inicio de la instalación y los informes que se generen durante la ejecución del contrato, así como los soportes de registro, obtención y reportes de pin de manera mensual. A través de la presentación de: 1). Actas y listados de asistencia de la divulgación de la guía. El contratista deberá realizar la entrega de actas, listados de asistencia y planes en un plazo no mayor a veinte (20) días calendario antes del inicio de la instalación y los informes que se generen durante la ejecución del contrato, así como los soportes de registro, obtención y reportes de pin de manera mensual.

4. En caso de que se generen residuos peligrosos y/o residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, el contratista deberá realizar el manejo, recolección, transporte, tratamiento y/o disposición de estos, de conformidad a lo establecido en el Decreto 1076 de 2015, demás normas ambientales relacionadas con este tema o la normativa que lo modifique o sustituya. A través de la presentación de: 1). Alianza(s) comercial vigente con empresa(s) gestora(s) de residuos peligrosos y/o residuos de aparatos eléctricos y/o electrónicos, 2). Licencia ambiental de cada uno de los aliados. 3) La copia de la alianza comercial y licencia ambiental se deberán entregar antes de la firma del acta de inicio y mantenerse vigentes durante la ejecución del contrato. 4) El contratista deberá realizar la entrega de las certificaciones mensuales del gestor externo autorizado a más tardar dos (2) meses después de entregados los residuos peligrosos y/o residuos de aparatos eléctricos y electrónicos. Si durante la ejecución de las actividades no se generan este tipo de residuos, el contratista deberá presentar una certificación de no generación firmada por el área competente, de manera mensual y/o trimestral, conforme a la periodicidad establecida para el informe. A través de la presentación de: 1). Alianza(s) comercial vigente con empresa(s) gestora(s) de residuos peligrosos y/o residuos de aparatos eléctricos y/o electrónicos, 2). Licencia ambiental de cada uno de los aliados. 3) La copia de la alianza comercial y licencia ambiental se deberán entregar antes de la firma del acta de inicio y mantenerse vigentes durante la ejecución del contrato. 4) El contratista deberá realizar la entrega de las certificaciones mensuales del gestor externo autorizado a más tardar dos (2) meses después de entregados los residuos peligrosos y/o residuos de aparatos eléctricos y electrónicos. Si durante la ejecución de las actividades no se generan este tipo de residuos, el contratista deberá presentar una certificación de no generación firmada por el área competente, de manera mensual y/o trimestral, conforme a la periodicidad establecida para el informe.

5. Suministrar los elementos evitando el exceso de empaques, embalajes y garantizando que estos sean materiales aprovechables. Se deberá presentar las Fichas técnicas de los productos, registro fotográfico del empaque o embalaje y/o aprobación visual por parte del Supervisor o Apoyo a la Supervisión. De acuerdo con la periodicidad establecida en el proceso. Fichas técnicas de los productos, registro fotográfico del empaque o embalaje y/o aprobación visual por parte del Supervisor o Apoyo a la Supervisión. De acuerdo con la periodicidad establecida en el proceso.

6. Realizar la correcta gestión de los empaques, embalajes y residuos aprovechables generados durante el suministro e instalación del mobiliario, las luminarias y demás elementos contemplados en el contrato. A través de la presentación de: 1). Documento de gestión integral de residuos ordinarios aprovechables, 2). Certificados de entrega de los residuos ordinarios aprovechables gestionados por una asociación de recicladores legalmente constituida. El contratista deberá realizar la entrega del documento máximo diez (10) días después de la firma del acta de inicio y los certificados, treinta (30) días calendario después de realizar la entrega correspondiente. A través de la presentación de: 1). Documento de gestión integral de residuos ordinarios aprovechables, 2). Certificados de entrega de los residuos ordinarios aprovechables gestionados por una asociación de recicladores legalmente constituida. El contratista deberá realizar la entrega del documento máximo diez (10) días después de la firma del acta de inicio y los certificados, treinta (30) días calendario después de realizar la entrega correspondiente.

7. Procurar el uso de tintas ecológicas para la ejecución de los trabajos contratados y proponer alternativas de productos que incorporen sustancias con menor impacto ambiental que las convencionales y/o que utilicen materias primas e insumos provenientes de fuentes renovables o que contengan un porcentaje de material reciclado. Se deberá presentar las Fichas técnicas de las tintas usadas. Cuando se realice suministro de tintas. Fichas técnicas de las tintas usadas. Cuando se realice suministro de tintas.

8. Dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el RETIE vigente, adoptado mediante la Resolución 40150 de 2024 y modificado por la Resolución 40286 de 2026, así como en las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan. Se deberá presentar la Ficha técnica del producto. Cuando se realice suministro de luminarias o cada vez que se requiera por parte del supervisor o quien este designe. Ficha técnica del producto. Cuando se realice suministro de luminarias o cada vez que se requiera por parte del supervisor o quien este designe.

9. Cualquier elemento de Publicidad Exterior Visual (como avisos, vallas, murales artísticos, entre otros) deberá cumplir con los requisitos técnicos y legales establecidos en el Título 14 del Decreto Distrital 646 de 2025, así como con los lineamientos del Manual de Publicidad Exterior Visual para el Distrito Capital y las demás normas aplicables. La instalación, modificación, reubicación o sustitución de avisos deberá informarse previamente al Equipo de Gestión Ambiental – PIGA de la Dirección Administrativa y Financiera, teniendo en cuenta los registros vigentes de Publicidad Exterior Visual de la Entidad. Como soporte de cumplimiento, se deberá adjuntar la solicitud enviada al equipo PIGA junto con su respectiva respuesta.

7. LOCALIZACIÓN

El proyecto se desarrollará en la ciudad de Bogotá, en los puntos de atención presencial de la Red CADE de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Para las actividades bajo la modalidad de monto agotable, se prevé la intervención de tres (3) puntos de atención, los cuales serán priorizados por la Entidad según las necesidades del servicio.

La secretaría general definirá los puntos priorizados a intervenir una vez adjudicado el contrato de acuerdo con las necesidades de la entidad.

8. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo total previsto para la ejecución del contrato es de treinta y ocho (38) días calendario, o hasta agotar los recursos, lo primero que ocurra, sin exceder el 31 de diciembre de 2026.

	NOMBRE	CARGO
PROYECTÓ:	María Alejandra Núñez López	Contratista Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
PROYECTÓ:	Juan David Isaza Garzón	Contratistas apoyo jurídico - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
REVISÓ:	Juan Camilo Parra Rojas	Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
APROBÓ	Enrique Cusba García	Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía