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 2

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]

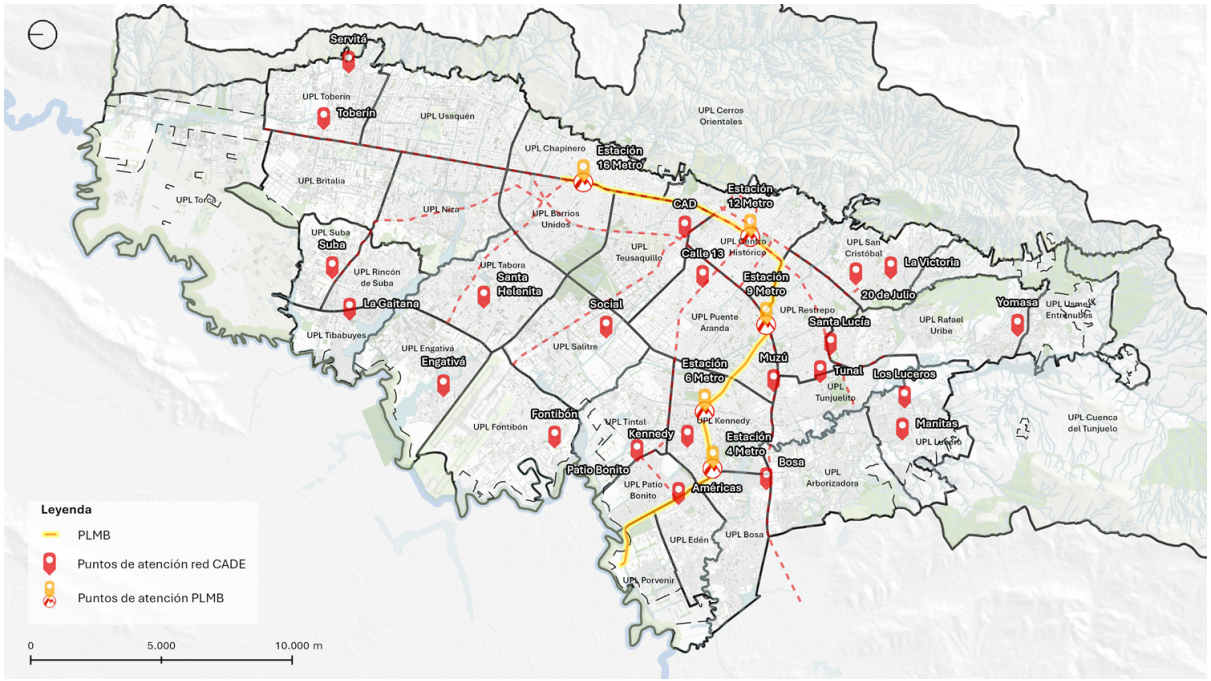
Atendiendo a esta responsabilidad, se formuló la "Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.", inicialmente mediante el Decreto Distrital 197 de 2014, posteriormente derogada y unificada mediante el Decreto Distrital 640 de 2025, y cuyo objetivo general es *"garantizar 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]

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 la vigencia 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
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.

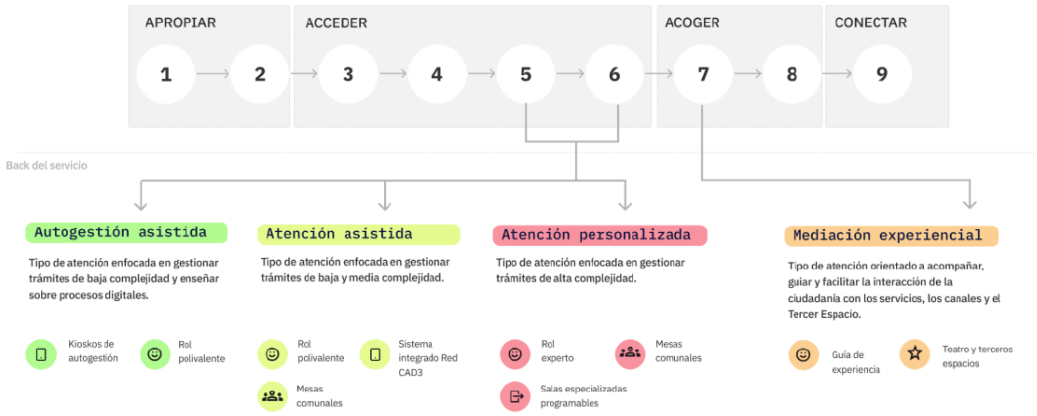
En relación con la atención y el servicio, se identificó que los ciudadanos enfrentan obstáculos en la orientación y acceso a los servicios prestados por las entidades. Por ello, es necesario desarrollar acciones para crear una experiencia de acompañamiento fluida, donde la señalización, la información 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:

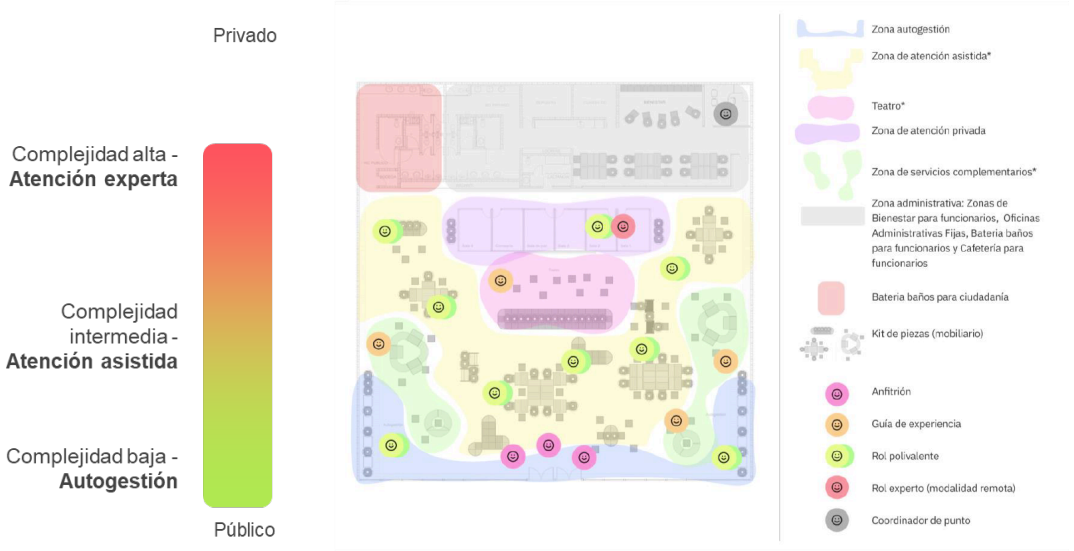
Gráfica 1. Modelo de Atención Propuesto para la Red CADE



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 2: IDENTIDAD VISUAL

El presente lote tiene como propósito la implementación de la identidad visual de la Red CADE en los puntos de atención presencial, con el fin de estandarizar la experiencia de los usuarios, fortalecer la orientación y reconocimiento de los espacios y garantizar coherencia visual en los entornos de servicio.

El lote comprende la aplicación, adaptación y desarrollo técnico de los lineamientos de identidad visual definidos por la Entidad, de acuerdo con las características y condiciones particulares de cada punto de atención, así como la producción, fabricación, suministro, montaje e instalación de las diferentes tipologías de elementos previstas.

La implementación comprende, entre otros, avisos de acceso exterior, tótems y módulos de identidad visual direccional, marcadores de espacios, identificadores de módulos, locales y salas, paneles tipo eucol interior y estanterías tipo exhibidor bibliográfico conforme a las especificaciones técnicas establecidas para cada tipología.

Previo a su producción e instalación, el contratista deberá verificar en sitio las condiciones físicas, dimensiones, cantidades, superficies, sistemas de fijación, interferencias y demás variables necesarias, y realizar los ajustes y desarrollos técnicos requeridos para garantizar la correcta adaptación e implementación de los elementos, sin modificar los lineamientos conceptuales de identidad visual definidos por la Entidad.

La ejecución deberá garantizar la correcta integración de los elementos en el espacio, así como sus condiciones de calidad, durabilidad, legibilidad, accesibilidad y coherencia con los demás componentes del modelo de experiencia.

En el marco del Lote 2 – Implementación de identidad visual, se deberán incorporar criterios de comunicación accesible mediante el uso de lenguaje claro, elementos de orientación visual, apoyos en inglés cuando aplique y sistemas en braille o alto relieve en puntos estratégicos de interacción y circulación ciudadana, con el fin de facilitar la comprensión, orientación y uso de los espacios por parte de toda la ciudadanía. Lo anterior, en concordancia con los principios de accesibilidad universal, diseño universal, ajustes razonables e inclusión social previstos en el Decreto 287 de 2026.

4. CONDICIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS

4.1. Alcance técnico de las actividades

El presente lote comprende el desarrollo de las actividades necesarias para la **validación, desarrollo complementario, producción, suministro, instalación y puesta en funcionamiento** de los elementos de identidad visual definidos por la Entidad para la implementación del componente de experiencia del nuevo modelo de operación de la Red CADE en los puntos de atención presencial.

Para el cumplimiento del objeto contractual, el contratista deberá validar la información suministrada por la Entidad, elaborar los ajustes técnicos y documentos complementarios requeridos para la fabricación e instalación de los elementos, producir, suministrar e instalar los componentes de identidad visual previstos en el presente Anexo Técnico, realizar las pruebas y verificaciones correspondientes, efectuar los ajustes o correcciones que resulten necesarios y entregar la totalidad de los elementos correctamente implementados, conforme a las especificaciones técnicas, los lineamientos institucionales de identidad visual y los demás documentos que hacen parte integral del proceso.

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 2 se desarrollará mediante las siguientes fases, las cuales podrán adelantarse de manera simultánea de acuerdo con la programación aprobada y las condiciones particulares de los puntos de atención:

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

Comprende la planeación y coordinación de la ejecución; la revisión de los lineamientos gráficos, manuales, artes, tipologías y demás insumos suministrados por la Entidad; la verificación en sitio de ubicaciones, dimensiones, soportes y condiciones de instalación; y la definición de las especificaciones técnicas finales requeridas para la fabricación e implementación de cada elemento, a partir de los lineamientos y especificaciones suministrados por la Entidad.

Incluye la consolidación de cantidades y medidas definitivas; definición de materiales, acabados, sistemas de fijación y demás condiciones técnicas de fabricación; presentación de fichas técnicas; realización de pruebas de materiales, acabados, colores e impresión, cuando aplique; y elaboración de los documentos técnicos complementarios necesarios para la producción e instalación.

Como parte del proceso de validación, el contratista deberá presentar muestras físicas y/o mockups a escala 1:1 de cada tipología de elemento, según corresponda, para revisión y aprobación de la Entidad. Los elementos deberán cumplir, como mínimo, con las especificaciones, características y estándares de calidad establecidos en los documentos técnicos del proceso. No serán aprobadas muestras que presenten características inferiores a los estándares técnicos definidos por la Entidad.

Adicionalmente, durante esta fase, el contratista deberá cumplir con los siguientes entregables:

- Elaboración y entrega del Manual de Identidad Visual aplicado a los puntos de atención de la Red CADE, en formato editable y una (1) copia impresa, conforme a los lineamientos institucionales y las especificaciones técnicas establecidas por la Entidad.
- Suministro e instalación de avisos de acceso exterior en sus tres rangos de área, según corresponda, incluyendo los elementos de soporte, fijación, anclaje y acabados requeridos, de acuerdo con las especificaciones técnicas, cantidades y ubicaciones previamente aprobadas por la supervisión.

La fase culminará con la aprobación, por parte de la supervisión del contrato, de las muestras y mockups requeridos, la consolidación de las especificaciones técnicas finales (incluyendo la matriz consolidada de medidas definitivas por punto de atención para los ítems configurados por rangos), y la acreditación de las órdenes de compra y/o producción correspondientes, así como el recibo a satisfacción del Manual de Identidad Visual y de los avisos de acceso exterior suministrados e instalados.

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

Esta fase no comprende la creación o diseño de una nueva identidad visual ni la modificación de los criterios gráficos institucionales definidos por la Entidad.

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. Asimismo, podrá ejecutarse de manera concurrente con el Lote 1, 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.

Los veintiún (21) puntos de atención de la Red CADE constituyen el universo en el que podrán realizarse intervenciones.

Fase 2. Producción, instalación y entrega a satisfacción

Comprende la fabricación, impresión, corte, conformación, armado, aplicación de acabados, control de calidad, embalaje, transporte, suministro e instalación de los demás elementos de identidad visual aprobados en la Fase 1, incluyendo paneles, tótems, marcadores, identificadores, estanterías, elementos gráficos y demás componentes contemplados en el alcance, diferentes de los avisos de acceso exterior suministrados e instalados durante la Fase 1.

Incluye la logística necesaria para su entrega e implementación en los diferentes puntos de atención; el desmontaje y retiro de los elementos existentes que deban ser sustituidos, cuando aplique; la preparación técnica previa de las superficies a intervenir (incluyendo limpieza, retiro de vinilos preexistentes, contaminantes o adhesivos, y resanes menores en muros para garantizar la adecuada adherencia); el replanteo, montaje, fijación, anclaje, cimentación y conexión de los nuevos elementos; así como las actividades de mantenimiento y pintura de las estructuras metálicas existentes contempladas en el alcance.

Los elementos desmontados deberán ser entregados, trasladados o dispuestos de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Entidad y acopiados en el lugar interno que esta determine en la respectiva sede.

La instalación deberá garantizar la estabilidad, correcta ubicación, legibilidad, correspondencia con los lineamientos de identidad visual, calidad de los acabados, protección de las superficies existentes y continuidad de la atención ciudadana.

La fase incluye la verificación final de cada elemento instalado, así como la corrección, ajuste o reposición de aquellos que no cumplan con las especificaciones aprobadas y la entrega de registros fotográficos (antes, durante y después), fichas técnicas, garantías, documentación final y demás soportes establecidos contractualmente.

La fase culminará con el recibo a satisfacción por parte de la Entidad de los elementos implementados, previa verificación del cumplimiento de las condiciones técnicas, gráficas, funcionales y de calidad establecidas.

4.3. Especificaciones técnicas mínimas

Las especificaciones técnicas contenidas en el presente numeral establecen las condiciones mínimas de obligatorio cumplimiento para la producción, suministro e instalación de los elementos de identidad visual objeto del presente lote y corresponden a los requisitos mínimos de calidad, fabricación, instalación, resistencia y desempeño que deberán cumplir todos los elementos.

1.1.1. Manual de identidad visual

La Entidad suministrará, como insumos para su elaboración, los lineamientos de diseño previamente definidos y aprobados para la Red CADE, así como el formato base del Manual de Identidad Visual. A partir de estos insumos, el contratista deberá elaborar y consolidar el contenido técnico del manual, incorporando para cada tipología de elemento las fichas técnicas, dimensiones, materiales, acabados, especificaciones de fabricación, criterios de ubicación e instalación y condiciones de aplicación espacial. El documento deberá integrar los ajustes y validaciones realizados durante la ejecución contractual, con el propósito de estandarizar las características técnicas y los criterios de implementación de los elementos de identidad visual en los puntos de atención de la Red CADE, sin que ello implique la creación o modificación de la identidad visual institucional.

El Manual de Identidad Visual deberá elaborarse y entregarse durante la Fase 1, en formato editable y una (1) copia impresa, y contar con la revisión, aprobación y recibo a satisfacción por parte de la supervisión del contrato.

1.1.2. Elementos de identidad visual exterior

Los elementos instalados en espacios exteriores deberán fabricarse con materiales aptos para exposición permanente a la intemperie, resistentes a la humedad, radiación ultravioleta, corrosión, cambios de temperatura e impactos propios del uso institucional. Las estructuras metálicas deberán contar con sistemas de protección anticorrosiva y acabados de alta durabilidad.

Dimensiones de los elementos definidos por rangos

Las dimensiones establecidas mediante rangos en las especificaciones técnicas corresponden a bandas de medida definidas para efectos de estandarización de costos y determinación de los precios unitarios.

Durante la Fase 1 de ejecución del contrato, la Entidad, con la participación del contratista, realizará la visita e inspección técnica y el levantamiento previo de medidas en cada punto de atención objeto de intervención. Con fundamento en la normativa, las condiciones físicas del espacio, los lineamientos de identidad visual y los criterios de proporcionalidad, visibilidad, accesibilidad y seguridad, la supervisión informará y aprobará las dimensiones exactas requeridas para cada aviso o elemento visual, las cuales deberán encontrarse dentro del rango previsto para el respectivo ítem.

El contratista deberá fabricar, suministrar e instalar cada elemento en la medida específica aprobada por la supervisión. El precio unitario adjudicado para el respectivo rango se aplicará íntegramente a cualquier dimensión comprendida dentro de este, sin que haya lugar a cobros adicionales, reajustes o modificaciones del precio ni a la entrega obligatoria de la medida mínima del rango. El proponente/contratista al estructurar su oferta económica declara conocer que el valor ofertado para cada rango cubre sin excepción cualquier medida o superficie comprendida dentro de la banda definida. La fabricación, adquisición o instalación de los elementos únicamente podrá iniciarse después de la aprobación de sus dimensiones definitivas por parte de la supervisión.

Una vez aprobadas las dimensiones y especificaciones técnicas correspondientes, el contratista deberá realizar durante la Fase 1 el suministro e instalación de los avisos de acceso exterior, en sus tres rangos de área, conforme a las cantidades, ubicaciones y condiciones autorizadas. Su ejecución deberá culminar con la verificación y recibo a satisfacción por parte de la supervisión durante esta misma fase.

1.1.3. Elementos de identidad visual interior

Los elementos interiores deberán fabricarse con materiales de alta resistencia al uso continuo, fácil limpieza y mantenimiento, garantizando estabilidad dimensional, calidad de acabados, correcta fijación y conservación de sus características estéticas durante el período de garantía.

Para aquellos elementos o piezas de identidad interior cuyas especificaciones o Formato de Cotización prevean rangos de dimensiones, áreas (m2) o formatos, la fijación de la medida final por punto de atención realizada en la Fase 1 no generará bajo ninguna circunstancia variaciones sobre el precio unitario adjudicado.

1.1.4. Componentes gráficos y sistemas de impresión

Las piezas gráficas deberán elaborarse utilizando materiales y sistemas de impresión de alta resolución, estabilidad cromática y resistencia al desgaste, garantizando uniformidad en

colores institucionales, nitidez, legibilidad, correcta reproducción gráfica y adecuada adherencia de los materiales.

1.1.5. Sistemas de soporte e instalación

Los sistemas de fijación, anclaje, perfilería, cimentación y demás componentes estructurales deberán garantizar estabilidad, seguridad y correcto funcionamiento durante toda la vida útil del elemento. Todos los sistemas de instalación deberán ser compatibles con las condiciones físicas de cada punto de atención y minimizar las afectaciones a la infraestructura existente.

Para la estructura tipo tótem direccional, la referencia al sistema de anclaje o cimentación corresponde a la solución de fijación requerida para garantizar la estabilidad y seguridad del elemento, de acuerdo con sus características y las condiciones del sitio de instalación. Esta condición no corresponde a una cimentación estructural asociada a edificaciones ni implica la realización de estudios de suelos.

1.1.6. Acabados y mantenimiento

Todos los elementos deberán presentar acabados uniformes, libres de deformaciones, rayones, desprendimientos, rebabas, fisuras, burbujas, diferencias de color o cualquier defecto visible. Los materiales deberán permitir labores de limpieza y mantenimiento sin afectar su apariencia, funcionalidad o durabilidad.

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

ÍTEM	IDENTIDAD VISUAL
1.1	Elaboración del contenido del Manual de Identidad Visual aplicado a los puntos de atención de la RedCADE, incluyendo lineamientos de uso, criterios de aplicación espacial, tipologías de piezas, especificaciones técnicas y criterios de implementación. Se entrega en formato editable y una (1) copia impresa.
1.2	Aviso de acceso exterior (< 8 m²) Suministro e instalación de aviso de acceso exterior de área menor a 8 m², conformado por estructura metálica de soporte y cuerpo en lámina metálica calibre 18–20, con acabado en pintura electrostática poliéster para exteriores resistente a radiación UV. Incluye gráfica en vinilo de alto desempeño, sistema de anclaje e instalación.
1.3	Aviso de acceso exterior (8 m² a 15 m²) Suministro e instalación de aviso de acceso exterior con área entre 8 m² y 15 m², conformado por estructura metálica de soporte y cuerpo en lámina metálica calibre 18–20, con acabado en pintura electrostática poliéster para exteriores resistente a radiación UV. Incluye gráfica en vinilo de alto desempeño, sistema de anclaje e instalación.
1.4	Aviso de acceso exterior (15,1 m² a 23 m²) Suministro e instalación de aviso de acceso exterior con área entre 15,1 m² y 23 m², conformado por estructura metálica de soporte y cuerpo en lámina metálica calibre 18–20, con acabado en pintura electrostática poliéster para exteriores resistente a radiación UV. Incluye gráfica en vinilo de alto desempeño, sistema de anclaje e instalación.

1.5	Suministro e instalación de estructura tipo tótem direccional, conformada por poste en perfil tubular metálico, con una altura aproximada de 1,90 m, y acabado en pintura electrostática para exteriores. Incluye fabricación, transporte, instalación y sistema de anclaje o cimentación según condiciones del sitio, garantizando estabilidad y durabilidad.
1.6	Suministro e instalación de módulo de identidad visual direccional tipo volumétrico (cubo), de sección aproximada de 25 cm x 25 cm, fabricado en lámina metálica (calibre 18–20) con acabado en pintura electrostática. El módulo contará con gráfica aplicada en una (1) cara mediante vinilo de alto desempeño, correspondiente a la información direccional (texto, símbolo y/o iconografía). Adicionalmente, incorporará símbolos en alto relieve y sistema braille, garantizando condiciones de accesibilidad. Incluye sistema de fijación a la estructura metálica del tótem.
1.7	Suministro e instalación de marcadores de espacios (30x15 cm), en lámina metálica calibre 18–20 con acabado en pintura electrostática y gráficas en vinilo de alto desempeño y sistema de fijación.
1.8	Suministro e instalación de marcadores de espacios (50x20 cm), en lámina metálica calibre 18–20 con acabado en pintura electrostática y gráficas en vinilo de alto desempeño y sistema de fijación.
1.9	Suministro e instalación de marcadores de espacios (150x30 cm), en lámina metálica calibre 18–20 con acabado en pintura electrostática y gráficas en vinilo de alto desempeño y sistema de fijación.
1.10	Suministro e instalación de identificadores de módulos y salas (25x25 cm), en lámina metálica calibre 18–20 con acabado en pintura electrostática y gráficas en vinilo de alto desempeño y sistema de fijación.
1.11	Suministro e instalación de panel tipo eucol interior (75 cm x 106 cm), con estructura metálica con acabado en pintura electrostática para exteriores y sistema de doble vidrio de seguridad (templado o laminado). Incluye herrajes e instalación.
1.12	Suministro e instalación de estantería tipo exhibidor inclinado en estructura metálica, con entrepaños en lámina metálica microperforada. Dimensiones aproximadas de 0,70 m de ancho por 1,80 m de alto. Incluye acabado en pintura electrostática, sistema de ruedas para su desplazamiento, base estable y elemento superior de identificación institucional. Capacidad mínima de carga 15 kg por entrepaño.

4.4. 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 y documentales necesarios para garantizar la adecuada fabricación, suministro e instalación de los elementos de identidad visual, así como los soportes que permitan verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas y la correcta ejecución del contrato.

Como mínimo, el contratista deberá entregar los siguientes productos:

Fase	Actividades	Entregables

Planeación, validación técnica, liberación de producción y entrega de elementos de identidad visual	**Planeación y validación técnica para la implementación**: Comprende el alistamiento y coordinación de la ejecución; la revisión y aplicación de los lineamientos de identidad visual, artes, tipologías y especificaciones técnicas suministrados por la Entidad; y la verificación en sitio de medidas, ubicaciones, soportes y condiciones existentes. Incluye la definición de las ubicaciones, cantidades, medidas y condiciones técnicas finales requeridas para la fabricación e instalación de los elementos, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Entidad y las condiciones verificadas en cada punto de atención.	**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.
	Validación de materiales, muestras y liberación de producción: Comprende la presentación y aprobación de fichas técnicas, materiales, acabados, colores, pruebas de impresión y mockups y/o muestras físicas a escala 1:1 de cada tipología de elemento, según corresponda. Una vez aprobadas las condiciones técnicas y muestras requeridas por la Entidad, se procederá con la emisión de las órdenes de compra y/o producción.	**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, 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. **Manual de Identidad Visual:** Documento consolidado que registra las tipologías, especificaciones técnicas finales, materiales, acabados, sistemas de instalación y criterios de aplicación efectivamente implementados durante la ejecución del contrato, con base en los lineamientos de identidad visual suministrados por la Entidad. No comprende la creación, modificación o rediseño de la identidad visual institucional. **Suministro e instalación de avisos de acceso exterior:** Suministro e instalación de los avisos de acceso exterior en sus tres rangos de área: menores a 8 m², entre 8 m² y 15 m², y entre 15,1 m² y 23 m², incluyendo fabricación, acabados, elementos gráficos, anclajes y montaje. Los avisos deberán entregarse completamente instalados, conforme a las especificaciones técnicas, las
	Suministro, instalación y entrega a satisfacción de elementos de identidad visual: Comprende la elaboración y entrega de los avisos de acceso exterior en sus tres rangos de área, conforme a las especificaciones técnicas, cantidades, dimensiones y ubicaciones previamente aprobadas por la supervisión.	
	Manual de Identidad Visual: Elaborar y consolidar el contenido técnico del manual, incorporando para cada tipología de elemento las fichas técnicas, dimensiones, materiales, acabados, especificaciones de fabricación, criterios de ubicación e instalación y condiciones de aplicación espacial. El documento deberá integrar los ajustes y validaciones realizados durante la ejecución contractual, con el propósito de estandarizar las características técnicas y los criterios de implementación de los elementos de identidad visual en los puntos de atención.	

		cantidades autorizadas y los puntos de atención priorizados por la Entidad.
Producción, suministro, instalación y entrega a satisfacción	**Producción y suministro de elementos:** Comprende la fabricación, producción y suministro de los elementos de identidad visual requeridos, excluyendo los avisos de acceso exterior suministrados e instalados durante la Fase 1, de acuerdo con las especificaciones técnicas, materiales, acabados y muestras previamente aprobados por la Entidad, garantizando su disponibilidad oportuna para la instalación en los puntos de atención. **Desmontaje, instalación, ajustes y entrega a satisfacción:** Comprende, cuando aplique, el desmontaje y retiro de los elementos existentes que deban ser sustituidos; la instalación de los nuevos elementos de identidad visual, diferentes de los avisos de acceso exterior ejecutados durante la Fase 1, garantizando su correcta ubicación, fijación, estabilidad y acabado; así como la realización de los ajustes, correcciones o reposiciones requeridos durante la verificación por parte de la Entidad. La actividad culmina con la entrega y recibo a satisfacción de los elementos implementados, previa verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas, lineamientos de identidad visual y condiciones de calidad establecidas	**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. **Inventario final de bienes instalados:** Relación consolidada de los elementos de identidad visual 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.
	Verificación y ajustes: Comprende la verificación de las condiciones técnicas, funcionales y de calidad de los elementos implementados, las pruebas de funcionamiento que correspondan y la ejecución de los ajustes, correcciones o reposiciones requeridos para su 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	**Informes de avance:** Informes quincenales del estado de ejecución, porcentaje de avance, actividades desarrolladas, registro fotográfico, novedades, riesgos identificados y acciones implementadas.

	técnicas establecidas. Como parte de esta actividad, deberá presentar informes quincenales de seguimiento.	**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.

El alcance, contenido mínimo, oportunidad de entrega y condiciones para la aprobación de cada uno de los productos anteriormente relacionados se encuentran desarrollados en la tabla de Alcances y Entregables contenida en el presente Anexo Técnico, la cual hace parte integral del proceso y será de obligatorio cumplimiento durante la ejecución contractual.

Las actividades descritas en el presente componente no contemplan intervenciones de adecuación física ni redistribución de espacios, limitándose exclusivamente a la implementación de los elementos de identidad visual conforme a los lineamientos suministrados por la entidad.

La entidad pondrá a disposición el manual de diseño, los lineamientos de identidad visual, 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.

4.5. 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 implantación, planos de ubicación, despieces, detalles constructivos, esquemas de instalación y demás planos requeridos para la fabricación e implementación de los elementos de identidad visual.
Productos gráficos	Artes finales, archivos maestros, diagramaciones, manuales, piezas gráficas y demás desarrollos gráficos requeridos para la fabricación de los elementos.
Fichas y especificaciones	Fichas técnicas de materiales, sistemas de impresión, estructuras, acabados, sistemas de fijación, catálogos, certificados y demás documentos de soporte técnico.
Muestras y prototipos	Muestras físicas de materiales, acabados, colores, sistemas de impresión, estructuras, prototipos y demás elementos que sean requeridos por la supervisión previo al inicio de la producción o instalación.

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.

4.6. 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 correcta implementación de los elementos de identidad visual, la protección de la infraestructura existente y la continuidad de la prestación del servicio en los puntos de atención. El contratista será responsable de adoptar las medidas técnicas, operativas y administrativas necesarias para asegurar la calidad de la fabricación, el adecuado proceso de instalación y la estabilidad de los elementos implementados.

Condiciones generales de ejecución

Aspecto	Condición mínima de ejecución
Coordinación con la Entidad	Toda actividad de fabricación, suministro e instalación deberá 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 de instalación 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 instalación deberá garantizarse la seguridad de usuarios y servidores públicos, así como la continuidad de la operación de los puntos de atención.
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, fachadas, vidrios, mobiliario, redes y demás elementos existentes, respondiendo por cualquier daño ocasionado durante la ejecución.
Orden y limpieza	Al finalizar cada jornada deberán retirarse residuos, empaques, 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 aplicables a las actividades ejecutadas.

Condiciones específicas para la fabricación e instalación

Actividad	Condición mínima de ejecución
Fabricación de elementos	Todos los elementos deberán fabricarse conforme a las especificaciones técnicas aprobadas, garantizando uniformidad en materiales, dimensiones, acabados y colores institucionales.
Sistemas de fijación e instalación	Los elementos deberán instalarse utilizando sistemas de fijación y anclaje adecuados al tipo de superficie, garantizando estabilidad, seguridad y durabilidad.
Instalación de elementos de identidad visual	Los avisos, paneles, tótems, marcadores, identificadores y demás elementos deberán instalarse conforme a los planos aprobados, garantizando correcta ubicación, nivelación, alineación y legibilidad.
Mantenimiento de estructuras existentes	Las actividades de mantenimiento deberán ejecutarse garantizando la adecuada preparación de superficies, aplicación uniforme de los materiales y correcta terminación de los acabados.
Protección de elementos instalados	Durante la ejecución deberán adoptarse medidas para evitar daños, rayones, deformaciones o deterioro de los elementos hasta su entrega definitiva.
Verificación final	Previo al recibo de las actividades, el contratista deberá verificar la correcta instalación, estabilidad, funcionamiento, limpieza y estado general de todos los elementos implementados.

4.7. Criterios mínimos de calidad y condiciones de aceptación

Los elementos de identidad visual 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 los bienes y actividades ejecutadas.

Criterios mínimos de calidad

Criterio	Condición mínima de aceptación
Calidad de materiales	Los materiales deberán ser nuevos, de primera calidad y corresponder a las especificaciones técnicas aprobadas.
Dimensiones y ubicación	Los elementos deberán instalarse conforme a las dimensiones, ubicaciones y planos aprobados por la Entidad.
Calidad gráfica	Los elementos deberán presentar correcta reproducción de colores institucionales, nitidez, legibilidad, alineación y proporcionalidad gráfica.
Acabados	Los elementos deberán presentar acabados uniformes, sin burbujas, rayones, desprendimientos, deformaciones, diferencias de color, rebabas o cualquier otro defecto visible.
Estabilidad y fijación	Todos los elementos deberán quedar correctamente fijados, nivelados, alineados y estables, garantizando condiciones de seguridad durante su uso.
Correspondencia con la identidad visual	Los elementos deberán ajustarse a los lineamientos gráficos aprobados por la Entidad, sin modificaciones no autorizadas.
Limpieza	Los elementos y áreas intervenidas deberán entregarse completamente limpios y libres de residuos o materiales sobrantes.
Documentación	Todos los entregables técnicos, archivos maestros, 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:

- Los elementos correspondan a las especificaciones técnicas aprobadas.
- No existan defectos de fabricación, instalación o acabados.
- La totalidad de los elementos se encuentre correctamente instalada y operativa.
- Los materiales, colores y acabados correspondan a los aprobados durante la ejecución.
- Se hayan corregido todas las observaciones formuladas por la supervisión.
- 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 de implantación aprobados	□	□	□
Dimensiones conforme a las especificaciones técnicas	□	□	□
Correspondencia con los lineamientos de identidad visual aprobados	□	□	□
Nivelación, alineación y plomo de los elementos instalados	□	□	□
Sistemas de anclaje y fijación correctamente instalados	□	□	□
Estabilidad estructural de los elementos instalados	□	□	□
Calidad de impresión, colores institucionales y legibilidad gráfica	□	□	□
Calidad de acabados (uniformidad, cortes, uniones y terminaciones)	□	□	□
Ausencia de defectos visibles (rayones, burbujas, desprendimientos, fisuras, deformaciones, diferencias de color u otros)	□	□	□
Estado de conservación de las superficies intervenidas y limpieza final del área	□	□	□
Entrega de manuales, garantías, archivos finales y demás documentación requerida	□	□	□

4.8. 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.

4.9. 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.

4.10. 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.

1.1.7. Jornada de Trabajo

Las actividades de desmontaje, montaje, instalación, fijación y anclaje de los elementos de identidad visual 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 2

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

PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO - LOTE 2					
Rol / Perfil mínimo	**Formación**	**Experiencia mínima**	**Aplicabilidad**	**Porcentaje de disponibilidad requerido**	**Actividades a desarrollar (resumen integrado)**
Director de Proyecto	Profesional en diseño, arquitectura, comunicación o afines	8 años en dirección de proyectos de identidad visual o implementación de marca en espacios	Todas	30%	Dirección integral, coordinación con entidad, seguimiento a cronograma

PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO - LOTE 2					
Rol / Perfil mínimo	**Formación**	**Experiencia mínima**	**Aplicabilidad**	**Porcentaje de disponibilidad requerido**	**Actividades a desarrollar (resumen integrado)**
Profesional de implementación y producción de identidad visual	Profesional en diseño gráfico, diseño industrial, arquitectura o áreas afines	4 años	Planeación y validación técnica	70%	Ajuste técnico de piezas, definición de materiales y anclajes, y seguimiento a producción e instalación.
Instalador	Técnico	2 años en instalación de elementos gráficos	Producción, suministro e instalación	100%	Instalación de piezas en sitio
Auxiliar logístico	Técnico o tecnólogo	2 años	Producción, suministro e instalación	100%	Apoyo en transporte, entrega e instalación
Profesional SST	Profesional en seguridad y salud en el trabajo	3 años	Producción, suministro e instalación	30%	Supervisión de condiciones de seguridad en instalación

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 intervenciones 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 2

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. Ejecutar las actividades de planeación, adaptación técnica, producción, suministro e implementación de los elementos de identidad visual en los espacios priorizados, tomando como base los lineamientos, criterios gráficos y especificaciones técnicas definidos. Esta actividad comprende la validación de las condiciones particulares de cada punto de atención y la realización de los ajustes técnicos necesarios para la correcta fabricación e instalación de los elementos, sin modificar los lineamientos conceptuales e identidad visual establecidos por la Entidad.
8. Garantizar que todos los elementos de identidad visual suministrados e instalados cumplan con las especificaciones técnicas, estándares de calidad, condiciones de desempeño, vida útil esperada mínima de cinco (5) años y garantía mínima de doce (12) meses, de conformidad con lo establecido en el Anexo Técnico y demás documentos del proceso. El contratista será responsable por la calidad de los materiales, la correcta fabricación, instalación y acabado de los elementos, así como por la reparación, reposición o corrección de aquellos que presenten defectos de fabricación, instalación o acabado durante el término de la garantía. La verificación del cumplimiento se realizará con base en los criterios de aceptación definidos en el Anexo Técnico.
9. Entregar los elementos de identidad visual totalmente implementados, en correcto estado y en condiciones óptimas, previo recibo a satisfacción por parte del supervisor.
10. Realizar la reposición, reparación o ajuste de los elementos de identidad visual que presenten defectos de fabricación, instalación, acabado o que no cumplan con las especificaciones técnicas establecidas en el contrato y sus anexos. La reposición o corrección deberá efectuarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al requerimiento formulado por el supervisor del contrato o quien haga sus veces, salvo que por la naturaleza del elemento o el proceso de fabricación se requiera un plazo mayor, el cual deberá ser previamente justificado por el contratista y aprobado por la supervisión. Esta obligación será exigible durante la ejecución del contrato y se extenderá durante el término de la garantía ofrecida, sin costo adicional para la Entidad.

11. Implementar buenas prácticas en el manejo del lenguaje, imagen y comunicación visual, evitando cualquier forma de discriminación o reproducción de estereotipos de género, en concordancia con la normativa vigente.
12. 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.
13. 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.
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. Se deberá presentar 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 con código 4233000-GS-098, al personal que se asigne para la ejecución del contrato; cuando aplique por concepto de pequeños anclajes o resanes mínimos. A través de 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: 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. Suministrar los elementos evitando el exceso de empaques, embalajes y garantizando que estos sean materiales aprovechables. Se deberá presentar 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.

5. Realizar la correcta gestión de los empaques, embalajes y residuos aprovechables generados durante el suministro e instalación de los elementos de identidad visual y señalización, incluidos avisos, tótems y demás elementos contemplados en el contrato. Se deberá realizar 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.

6. 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 realizar la presentación de 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.

7. 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.

El alcance del proyecto contempla la implementación de la identidad visual en los puntos de atención de la Red CADE durante la ejecución contractual, proyectando la intervención de la totalidad de los veintiún (21) puntos que conforman la Red y hasta el límite del presupuesto asignado al lote, dada la modalidad de ejecución a monto agotable.

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	Profesional Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Apoyo Jurídico
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