

**PROGRAMA DE APOYO A LA MODERNIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y
ADUANAS NACIONALES – DIAN**

CONTRATO DE PRÉSTAMO BID 5148/OC-CO

ESTUDIO DE MERCADO

**GENERACIÓN DE CAPACIDADES EN LA ATENCIÓN DE POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE
DISCAPACIDAD AUDITIVA**

JULIO DE 2022

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	2
1.1 Objetivo	2
1.2 Cronograma	2
1.3 Forma de presentación.....	2
2. Antecedentes.....	3
3. Actividades y resultados esperados.....	4
3.1. Equipo de Trabajo Mínimo Requerido.....	6
3.2. Equipo variable.....	8
4. Respuestas al Estudio de Mercado.....	8
4.1. Información del interesado	8
4.2. Estimación de costos	9

1. Introducción

1.1 Objetivo

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN está interesada en realizar un estudio de mercado con el fin de determinar los valores asociados al desarrollo de una consultoría para la generación de un plan de formación y entrenamiento efectivo en el relacionamiento y comunicación con personas con discapacidad auditiva que fortalezca las capacidades del talento humano que brinda atención al ciudadano por los distintos canales de servicio dispuestos por la entidad, promoviendo a su vez la traducción a lengua de señas colombiana de contenidos de información orientados a garantizar la aplicación incluyente de los ciclos de servicio y atención en materia tributaria, aduanera y cambiaria, en observancia mínima de los estándares que al respecto han sido definidos por el Estado Colombiano.

Para lograr este objetivo, la DIAN envía a los interesados en participar en el eventual proceso de contratación, el siguiente documento de Estudio de Mercado para recibir la información que consideren pertinente, así como valores asociados.

Se recomienda a los interesados en participar que diligencien el cuadro de precios y las observaciones y se aclara que las respuestas recibidas no tendrán ningún tipo de relación o vínculo con el proceso de contratación.

1.2 Cronograma

A continuación, las fechas previstas para la presentación del Documento:

- Fecha de lanzamiento del Estudio de Mercado: 28/06/2022
- Fecha máxima para realizar preguntas: 05/07/2022
- Fecha y hora límite para envío de cotizaciones: 20/07/2022

La DIAN se reserva el derecho de analizar las respuestas de los interesados al Documento y de solicitar las aclaraciones que a su juicio se requieran.

1.3 Forma de presentación

Este documento se remitirá a través del correo electrónico adquisiciones@fondodian.gov.co y será publicado en el sitio web <https://www.dian.gov.co/dian/Paginas/Fondo-DIAN.aspx> que es gestionado por la Unidad de Coordinación del Programa de Apoyo a la Modernización de la DIAN, de tal manera que se centralice la información. Todas las interacciones entre la DIAN y los interesados en participar en el presente estudio se deben realizar utilizando el correo mencionado. No se aceptarán respuestas que se entreguen por un medio diferente o que se entreguen en papel en las dependencias de la DIAN.

Para realizar las preguntas, en el término establecido para el efecto, o enviar las cotizaciones al estudio de mercado, se deberá indicar en el asunto del correo – antes de cualquier referencia –

la siguiente denominación: Consultoría Generación de Capacidades atención población con discapacidad auditiva.

2. Antecedentes

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales es una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. El objeto de la Entidad consiste en coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – UAE-DIAN, cumple funciones esenciales para el Estado Colombiano y sus propósitos de progreso, dado que busca garantizar la sostenibilidad fiscal del mismo a través de la administración de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, adicional tiene el objetivo de facilitar las operaciones de comercio exterior esenciales para la economía del país y la seguridad nacional.

La responsabilidad de la DIAN con Colombia exige una constante evolución y adaptación organizacional a las dinámicas que generan las economías globalizadas, en términos de facilitación, control, por tanto, sus procesos también deben ser dinámicos para que sean efectivos buscando siempre la eficiencia de los recursos públicos y propendiendo por el cumplimiento de los principios de la Función Pública.

En esta línea, la ley 1819 de 2016¹ facultó a la DIAN para adelantar un proceso de modernización orientado a dotar al país de una administración tributaria y aduanera eficiente que le permitiera cumplir sus metas de recaudo tributario y facilitar el cumplimiento de obligaciones tributarias y aduaneras. En el marco de este proceso, el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022 Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad², con el objetivo de fortalecer la capacidad técnica e institucional de la DIAN, creó el patrimonio autónomo denominado Fondo DIAN para Colombia (FDC)³ como un instrumento financiero público innovador para administrar y gestionar un plan de modernización para la entidad. Asimismo, y para el desarrollo de su propósito, estableció la potestad del patrimonio autónomo de celebrar operaciones de financiamiento interno o externo, a nombre de este.

En consecuencia, el 24 de diciembre de 2020, el Fondo DIAN para Colombia y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), suscribieron el Contrato de Préstamo BID 5148/OC-CO, con el objeto de contribuir a la financiación y ejecución de la primera operación de un programa multifase de Apoyo a la Modernización de la DIAN. El objetivo general del Programa es mejorar

¹ Por medio de la cual se adopta una reforma tributaria estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal, y se dictan otras disposiciones.

² Ley 1955 de 2019.

³ Artículo 55. Fondo Dian para Colombia

la eficacia y eficiencia de la gestión tributaria y aduanera de la DIAN y sus objetivos específicos se han orientado a:

- (i) mejorar el modelo de gobernanza institucional para el fortalecimiento de la planificación estratégica y la estructura institucional y la actualización del modelo de gestión de talento humano
- (ii) optimizar procesos de gestión tributaria y aduanera para el aumento de su eficiencia en términos de mayor recaudo y mejor gestión de riesgo y
- (iii) mejorar la eficiencia de la gestión tecnológica, los datos y la seguridad de la información para optimizar la toma de decisiones y proteger la información.

Para alcanzar los objetivos indicados, el Programa comprende tres componentes: 1.) Organización Institucional y Recursos Humanos (RR.HH.); 2) Control y cumplimiento tributario y aduanero; y 3) Plataforma Tecnológica (PT), datos y seguridad de la información.

Para dar cumplimiento a las actividades establecidas en el componente 2 se ha identificado la necesidad de contratar una asesoría técnica para adelantar la generación de capacidades en la atención de población en condición de discapacidad auditiva.

Además del cumplimiento de los objetivos específicos del Programa, la celebración de este contrato contribuirá al cumplimiento de los objetivos y metas y fijados en el Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia, pacto por la equidad” 2018-2022, para lo que se requiere una asesoría técnica en el proceso de generación de capacidades y disposición de contenidos, para atender a la población en condición de discapacidad auditiva que requiere los servicios de la entidad.

3. Actividades y resultados esperados

Con el desarrollo de la asesoría técnica para cada una de las fases se espera y sin limitarse a los siguientes productos, **a desarrollarse y entregarse a más tardar el 31 de mayo de 2023:**

Plan de trabajo que se utilizará durante la ejecución de la consultoría: en este debe describir el cronograma, funciones y responsabilidades, la metodología, herramientas y desafíos para desarrollar el proyecto, las estrategias para asegurar el logro de los productos entregables en los tiempos establecidos en el cronograma de trabajo aprobado por el supervisor del contrato y los esquemas de organización e interlocución con la DIAN.

FASE I: Durante esta fase el contratista deberá efectuar la propuesta e implementar el proceso de transferencia de conocimientos para derribar barreras actitudinales y comunicativas hacia los ciudadanos sordos, en el que se haga un acercamiento efectivo a los atributos sociolingüísticos de la población sorda, como base para promover la implementación del enfoque diferencial, permitiendo conocer y comprender las características de esta población y entender las acciones requeridas para garantizar la defensa de los derechos de la ciudadanía, **orientada a 1500 servidores públicos de la DIAN ubicados en los distintos procesos con funciones de servicio y atención al ciudadano, tanto en el nivel central como en las Direcciones Seccionales a nivel nacional**, la cual deben contener como mínimo y sin limitarse a:

- Definición de requisitos mínimos y condiciones de selección requeridas de los participantes.
- Plan de capacitación transferencia de conocimientos que pueda implementarse en las plataformas tecnológicas que disponga la Entidad y, o herramientas pedagógicas ofrecidas por las instituciones contratantes)
- Metodología para el desarrollo del plan de transferencia mediante sesiones virtuales.
- Cronograma de ejecución de las sesiones “conociendo la cultura sorda” para los 1500 servidores públicos seleccionados de las áreas misionales de la Entidad a nivel nacional.
- Alcance.
- Herramientas.
- Cubrimiento (30 grupos de 50 personas, capacitación de 8 horas).
- Lista de servidores que participaron y cumplieron con la totalidad de asistencia.
- Lista de servidores que participaron y no cumplieron con la totalidad de asistencia.
- Lista de funcionarios inscritos que no participaron.
- Entrega magnética de certificaciones de asistencia a la capacitación.

FASE II: El contratista deberá efectuar la propuesta y desarrollar el plan de formación con el propósito que los participantes apropien herramientas de comunicación asertiva e incluyente, en modalidad presencial y virtual sincrónica, que generen capacidad y dominio primordial de la comunicación y den respuesta a la diversidad lingüística de la población sorda, enfocado en la lengua de señas colombiana con orientación hacia servicio al ciudadano, con **una intensidad horaria mínima de 120 horas dirigido a un subconjunto de 400 servidores de la DIAN (20 grupos de 20 personas cada uno), que hayan tomado parte de las actividades de la Fase I** de esta el cual debe contener como mínimo y sin limitarse a:

- Definición de requisitos mínimos y condiciones de selección requeridas de los participantes.
- Plan de capacitación transferencia de conocimientos que pueda implementarse en las plataformas tecnológicas que disponga la Entidad y, o las herramientas pedagógicas ofrecidas por las instituciones contratantes.
- Metodología para el desarrollo del plan de transferencia mediante sesiones virtuales.
- Cronograma de ejecución de las sesiones para los 20 grupos de 20 servidores públicos seleccionados del grupo que curse la Fase I del proyecto. Cada grupo deberá cursar un total de 120 horas.
- Alcance.
- Herramientas.
- Cubrimiento.
- Lista de servidores que participaron y cumplieron con la totalidad de asistencia.
- Lista de servidores que participaron y no cumplieron con la totalidad de asistencia.
- Lista de funcionarios inscritos que no participaron.
- Entrega magnética de certificaciones de asistencia a la capacitación.
- Otros documentos que se consideren relevantes de la ejecución de la consultoría.
- Contenidos del proceso de formación en mecanismos digitales que puedan ser implementados en las plataformas de capacitación de la Entidad.

FASE III: El contratista deberá efectuar la traducción de contenidos de información audiovisuales de servicio seleccionados por la DIAN incorporando herramientas audiovisuales en Lengua de Señas Colombiana que hacen accesible todo tipo de información virtual (páginas de internet, mensajes directivos, entre otros) y diligenciamiento de formularios electrónicos por parte de la población sorda, y servicios de interpretación presencial y virtuales en LSC, contemplando como mínimo y sin limitarse a:

- Recuadro de lengua de señas y subtulado incluido a videos elaborados previamente por la entidad contratante (Minuto o fracción). El tiempo total agregado de los recuadros de lengua de señas será de 180 minutos, para videos formato DIANX 3.
- Desarrollo de animaciones descriptiva en formato de Intercambio de gráficos GIF para las pestañas principales del home de la página institucional, páginas de segundo nivel, micrositos y otras secciones del portal (Por ejemplo, Sitio transparencia). Se requiere un total de 60 animaciones GIF.

3.1. Equipo de Trabajo Mínimo Requerido

El consultor pondrá a disposición el equipo de trabajo requerido en el presente numeral, para garantizar los objetivos y resultados del estudio, y se comprometerá a mantener dicho equipo durante la ejecución del contrato, por su cuenta y riesgo, teniendo libertad para establecer, de acuerdo con el enfoque de organización que dé a la ejecución de la consultoría, el número de personas requeridas para su desarrollo. Sin embargo, deberá mantener el equipo mínimo requerido por la entidad.

El equipo de trabajo requerido debe cumplir como mínimo, con los perfiles y el número de personas que se presentan a continuación:

NOMBRE DEL PERFIL	Coordinador Académico
CANTIDAD	1
DEDICACIÓN	100%
FORMACIÓN	Formación: Profesional con título en áreas de la salud, sociales, el derecho, económico administrativas, docencia o afines al propósito de la consultoría.
EXPERIENCIA	Experiencia profesional general: Mínimo siete (7) años de experiencia general debidamente certificada. Experiencia profesional específica: Dentro de la experiencia general, debe acreditar mínimo tres (3) años de experiencia específica en actividades con población con discapacidad auditiva. Formación y dominio verificable de lenguajes y técnicas de comunicación para personas con discapacidad auditiva

ACTIVIDADES MÍNIMAS A CARGO	Coordinar y ejecutar el plan de capacitación, así como la adopción de las buenas prácticas en materia de servicios, atención, relacionamiento y comunicación con personas con discapacidad auditiva y demás actividades que hagan parte del desarrollo de esta consultoría.
------------------------------------	---

NOMBRE DEL PERFIL	Formador en prácticas de atención inclusiva y lenguaje de señas.
CANTIDAD	7
DEDICACIÓN	100%
FORMACIÓN	Formación: Profesional con título en áreas de la salud, sociales, artes, económico administrativas, docencia o afines al propósito de la consultoría.
EXPERIENCIA	Experiencia profesional general: Mínimo cinco (5) años de experiencia general debidamente certificada. Experiencia profesional específica: Dentro de la experiencia general, debe acreditar mínimo tres (3) años de experiencia específica en actividades con población con discapacidad auditiva. Formación y dominio verificable de lengua y técnicas de comunicación para personas con discapacidad auditiva.
ACTIVIDADES MÍNIMAS A CARGO	Ejecutar las actividades relacionadas con los procesos de formación hacia los funcionarios de la DIAN, y demás actividades que hagan parte del desarrollo de esta consultoría

NOMBRE DEL PERFIL	Diseñador responsable de digitalización contenidos de información
CANTIDAD	1
DEDICACIÓN	100%
FORMACIÓN	Formación: Profesional con título en Diseño Industrial o Diseño Gráfico, comunicador, docente o afines al propósito de la consultoría.
EXPERIENCIA	Experiencia profesional general: Mínimo cinco (5) años de experiencia general debidamente certificada. Experiencia profesional específica: Dentro de la experiencia general, debe acreditar mínimo dos (2) años de experiencia específica en proyectos cuyo objeto haya sido el diseño de herramientas Moodle, diseño de programas E-Learning, comunicación interna y externa, diseño de interfaz de cursos virtuales, administración de plataformas de formación y diseño de contenidos virtuales.

ACTIVIDADES MÍNIMAS A CARGO	El Diseñador será el responsable y sin limitarse a, de diseñar y desarrollar los protocolos, guías, cartillas y demás contenidos de información necesarios para la atención incluyente de los usuarios en materia tributaria por los distintos canales de la Entidad para comprobar la calidad de los mismos y demás actividades que hagan parte del desarrollo de esta consultoría.
------------------------------------	--

Las personas que integren este equipo desde el inicio del proyecto permanecerán durante la vigencia de este y no podrá ser modificado unilateralmente por el **PROVEEDOR**. En caso de que el **PROVEEDOR** quiera realizar un cambio de persona o de rol deberá contar con la autorización expresa de la **DIAN**, debiendo acreditar, además de la formación y la experiencia requerida, la forma en que será transferido el conocimiento de la persona saliente a la persona entrante.

La **DIAN** podrá solicitar el cambio de persona o rol en cualquier momento del proyecto cuando a su juicio, el desempeño, comportamiento, acciones u omisiones de la persona o rol estén afectando el desarrollo del proyecto, esto sin perjuicio de otras acciones establecidas en el contrato y en la legislación.

3.2. Equipo variable

Proponer el equipo variable en el Anexo 2

4. Respuestas al Estudio de Mercado

Para responde a este estudio, deberá diligenciarse la siguiente información:

4.1. Información del interesado

- 4.1.1. Nombre (razón social) _____
- 4.1.2. Identificación _____
- 4.1.3. Dirección/ciudad/país _____
- 4.1.4. Actividad principal _____
- 4.1.5. Número de empleados _____
- 4.1.6. ¿Tiene oficinas o representación en Colombia? (Si/No) _____
- 4.1.7. Número de empleados en Colombia _____
- 4.1.8. Describa bajo cuál figura jurídica se presentaría a un eventual proceso de contratación en Colombia (directamente, unión temporal, consorcio, otra): _____
- 4.1.9. Datos de la persona de contacto
 - Nombre _____
 - Cargo _____
 - Teléfono _____
 - e-mail _____
- 4.1.10. Plantee las recomendaciones, sugerencias sobre la forma que usted propondría para adelantar el objeto del contrato en la DIAN o si advierte que lo establecido puede ser diferente o mejorado y cómo.

4.1.11. A partir de la información otorgada, estime el plazo que se requeriría para el desarrollo del trabajo _____

4.2. **Estimación de costos**

4.2.1. Costo proyectado Anexo 1

4.2.2. Valores equipo de trabajo Anexo 2