

**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**

**NOVIEMBRE DE 2021**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. Introducción.....</b>	<b>2</b>
1.1 Objetivo .....	2
1.2 Cronograma .....	2
1.3 Forma de presentación.....	2
<b>2. Antecedentes.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Actividades y resultados esperados.....</b>	<b>4</b>
3.1. Equipo de Trabajo Mínimo Requerido .....	6
3.2. Equipo variable .....	9
<b>4. Respuestas al Estudio de Mercado.....</b>	<b>9</b>
4.1. Información del interesado .....	9
4.2. Estimación de costos .....	10

## **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 revisión, actualización y creación de los protocolos, guías, cartillas, traducción de documentos y demás contenidos de información orientados a garantizar la aplicación incluyente de los ciclos de servicio y atención en materia tributaria, en observancia mínima de los estándares que al respecto han sido definidos por el Estado Colombiano con el fin de:

- (i) Realizar una revisión y diagnóstico de contenidos
- (ii) Realizar el plan de capacitación el cual debe crear lineamientos y contenidos de información.
- (iii) Evaluar y verificar las capacidades de los servidores públicos y diseñar e implementar un plan de divulgación y capacitación acerca de los cambios en lineamientos y contenidos de información.

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: 18 de noviembre de 2021
- Fecha máxima para realizar preguntas: 01 de diciembre de 2021
- Fecha y hora límite para envío de cotizaciones 03 de diciembre 2021 a las 17:00 p.m.

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](mailto: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 la respuesta 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 2016<sup>1</sup> 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 Equidad<sup>2</sup>, con el objetivo de fortalecer la capacidad técnica e institucional de la DIAN, creó el patrimonio autónomo denominado Fondo DIAN para Colombia (FDC)<sup>3</sup> 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

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Ley 1955 de 2019.

<sup>3</sup> Artículo 55. Fondo Dian para Colombia

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 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 consultoría 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 consultoría que realice todo 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 consultoría para cada una de las fases se espera y sin limitarse a los siguientes productos:

Plan de trabajo que 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 consultor deberá efectuar la propuesta de evaluación de las competencias comportamentales que permitan verificar la competencia y habilidad de los funcionarios públicos a ser capacitados en el lenguaje inclusivo y atención de ciudadanos con discapacidad auditiva, la cual deben contener como mínimo y sin limitarse a:

- Ficha técnica y resultado del proceso de selección de los funcionarios que cuenten con las competencias comportamentales que les permitan dar la adecuada atención a personas con discapacidad auditiva.
- Plan de Capacitación con contenidos que puedan implementarse en las plataformas tecnológicas que disponga la Entidad
- Metodología.
- Cronograma
- Alcance.
- Herramientas.
- Cubrimiento.
- Plan de protocolo de bioseguridad.
- Plan de revisión y diagnóstico de los protocolos, guías, cartillas y demás contenidos de información

**FASE II:** El consultor deberá desarrollar el plan de generación de capacidades en el manejo del lenguaje de señas colombiano, así como en las herramientas para la atención de población con discapacidad auditiva, el cual debe contener como mínimo y sin limitarse a:

- Resultados de los diagnósticos o pruebas realizadas (antes y después) de manera global y por funcionario en el que se demuestre la curva de aprendizaje según las competencias fortalecidas, en concordancia con las descritas anteriormente en este documento.
- Lista de servidores que participaron y cumplieron con el 80% de asistencia.
- Lista de servidores que participaron y no cumplieron con el 80% de asistencia.
- Lista de funcionarios inscritos que no participaron.
- Entrega de copia magnética de las pruebas aplicadas a los servidores para el diagnóstico.
- Entrega magnética de certificaciones de asistencia a la capacitación.
- Entrega física de certificaciones de asistencia a la capacitación con la relación de los funcionarios, así como las memorias del programa a cada participante.
- Entrega de los listados de asistencia originales y en medio magnético.
- Medición de impacto.
- Otros documentos que se consideren relevantes de la ejecución de la consultoría.
- Contenidos del plan de capacitación en mecanismos digitales que puedan ser implementados en las plataformas de capacitación de la Entidad.
- Actualización, ajuste, rediseño y, o creación de protocolos, guías, cartillas y demás contenidos de información, actualizados, ajustados, rediseñados y, o creados en observancia de las normas, políticas y lineamientos del Estado Colombiano en materia de atención incluyente de forma digital.
- Traducción de documentos de atención y orientación al cliente, a lenguaje de señas.
- Herramientas tecnológicas empleadas para la traducción de documentos de atención y orientación al cliente.

**FASE III:** El consultor deberá efectuar un muestreo aleatorio representativo de los servidores públicos que tomaron y aprobaron el proceso de formación, para efectuar un

proceso de evaluación y verificación en campo de las capacidades adquiridas, y entregar los siguientes documentos y sin limitarse a:

- Ficha técnica y resultado del proceso de selección representativo de los servidores públicos que tomaron y aprobaron el proceso de formación, los cuales serán sometidos al proceso de verificación de capacidades mediante técnica de cliente oculto.
- Documento con el protocolo o guion del esquema de cliente oculto a aplicar, junto con la ficha de evaluación donde se consignarán los resultados.
- Informe escrito con los resultados consolidados de la aplicación de la técnica de cliente oculto, incluyendo los informes de evaluación y verificación conjunta realizada por el consultor y los representantes delegados de las áreas misionales intervinientes.
- Informe de divulgación y resultados de la capacitación sobre los cambios efectuados en los procedimientos, protocolos, guías, cartillas y demás contenidos de información intervenidos durante la consultoría.
- Programa curricular con las acciones de capacitación o ruta académica a seguir.
- Guía pedagógica para instructores o docentes.
- Material de capacitación con los contenidos virtuales para ser cargados en la plataforma de formación de la DIAN y su metodología de actualización.

### 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:

<b>NOMBRE DEL PERFIL</b>	Coordinador Académico
<b>CANTIDAD</b>	1
<b>DEDICACIÓN</b>	100%
<b>FORMACIÓN</b>	<b>Formación:</b> Profesional con título en áreas de la salud, Sociología o Antropología o Psicología o Docencia o Trabajo Social.
<b>EXPERIENCIA</b>	<b>Experiencia profesional general:</b> Mínimo siete (7) años de experiencia general debidamente certificada. <b>Experiencia profesional específica:</b> Dentro de la experiencia general, debe acreditar mínimo cinco (5) 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

<b>ACTIVIDADES MÍNIMAS A CARGO</b>	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.
------------------------------------	---

<b>NOMBRE DEL PERFIL</b>	Formador en prácticas de atención inclusiva.
<b>CANTIDAD</b>	5
<b>DEDICACIÓN</b>	100%
<b>FORMACIÓN</b>	<b>Formación:</b> Profesional con título en áreas de la salud, Sociología o Antropología o Psicología o Docencia o Trabajo Social.
<b>EXPERIENCIA</b>	<b>Experiencia profesional general:</b> Mínimo cinco (5) años de experiencia general debidamente certificada. <b>Experiencia profesional específica:</b> 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.
<b>ACTIVIDADES MÍNIMAS A CARGO</b>	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

<b>NOMBRE DEL PERFIL</b>	Analistas de procesos y ciclos de servicio
<b>CANTIDAD</b>	3
<b>DEDICACIÓN</b>	100%
<b>FORMACIÓN</b>	<b>Formación:</b> Profesional con título en ciencias económico-administrativas, ingeniería industrial y afines.
<b>EXPERIENCIA</b>	<b>Experiencia profesional general:</b> Mínimo cinco (5) años de experiencia general debidamente certificada. <b>Experiencia profesional específica:</b> Dentro de la experiencia general, debe acreditar mínimo tres (3) años de experiencia específica en actividades de planeación, evaluación, administración de procesos, gestión de calidad y aplicación de estándares de servicio y atención.
<b>ACTIVIDADES MÍNIMAS A CARGO</b>	Coordinar y ejecutar el plan de revisión, diagnóstico, ajuste, actualización y, o creación de los procedimientos, 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 y demás actividades que hagan parte del desarrollo de esta consultoría.

<b>NOMBRE DEL PERFIL</b>	Ingeniero de Sistemas
--------------------------	-----------------------

<b>CANTIDAD</b>	1
<b>DEDICACIÓN</b>	100%
<b>FORMACIÓN</b>	<b>Formación:</b> Profesional con título en Ingeniería de sistemas
<b>EXPERIENCIA</b>	<b>Experiencia profesional general:</b> Mínimo ocho (8) años de experiencia general debidamente certificada. <b>Experiencia profesional específica:</b> Dentro de la experiencia general, debe acreditar mínimo cinco (5) años de experiencia específica certificada en temas relacionados con proyectos de administración de plataformas de formación y conocimiento en sistemas académicos.
<b>ACTIVIDADES MÍNIMAS A CARGO</b>	El ingeniero de sistemas estará a cargo de participar, apoyar y orientar la identificación, análisis de necesidades y generación de soluciones creativas y habilitadores tecnológicos de las unidades académicas y administrativas, y demás actividades que hagan parte del desarrollo de esta consultoría

<b>NOMBRE DEL PERFIL</b>	Diseñador
<b>CANTIDAD</b>	2
<b>DEDICACIÓN</b>	100%
<b>FORMACIÓN</b>	<b>Formación:</b> Profesional con título en Diseño Industrial o Diseño Gráfico con conocimiento en: HTML, XML, Adobe Creative Cloud, Photoshop, Illustrator, CSS, JQUERY, herramientas de diseño.
<b>EXPERIENCIA</b>	<b>Experiencia profesional general:</b> Mínimo ocho (8) años de experiencia general debidamente certificada. <b>Experiencia profesional específica:</b> Dentro de la experiencia general, debe acreditar mínimo cinco (5) 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.
<b>ACTIVIDADES MÍNIMAS A CARGO</b>	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.

<b>NOMBRE DEL PERFIL</b>	Comunicador
<b>CANTIDAD</b>	1
<b>DEDICACIÓN</b>	100%
<b>FORMACIÓN</b>	<b>Formación:</b> Profesional con título en comunicación.

<b>EXPERIENCIA</b>	<p><b>Experiencia profesional general:</b> Mínimo ocho (8) años de experiencia general debidamente certificada.</p> <p><b>Experiencia profesional específica:</b> Dentro de la experiencia general, debe acreditar mínimo cinco (5) años de experiencia específica en manejo de técnicas de comunicación para personas con discapacidad auditiva y comunicaciones tributarias.</p>
<b>ACTIVIDADES MÍNIMAS A CARGO</b>	<p>El Comunicador será el responsable y sin limitarse a, de diseñar los contenidos comunicacionales de 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 y realizará las revisiones generales de contenido y demás actividades que hagan parte del desarrollo de esta consultoría.</p>

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