



🕒 Last updated yesterday

Colombia

Institution

Inter-American Development Bank

Procurement type

Consulting Services - Firm

Notice Type

Project

Servicios Compartidos para la DIAN Colombia

Title

Aviso para solicitar expresiones de interés

FONDO DIAN COLOMBIA
PROGRAMA APOYO A LA MODERNIZACIÓN DE LA DIAN
CONTRATO DE PRÉSTAMO BID 5148/OC-CO

INVITACIÓN A PRESENTAR EXPRESIONES DE INTERÉS
Selección Basada en Calidad y Costo – SBCC
PAMD – 059- CF-SBCC-21

EL FONDO DIAN PARA COLOMBIA - FDC ha suscrito el Contrato de Préstamo BID 5148/OC-CO con el Banco Interamericano de Desarrollo – BID por un monto de US\$250.000.000 (Doscientos Cincuenta millones de dólares americanos). Estos recursos están dirigidos a financiar el Programa “Apoyo a la Modernización de la DIAN”, cuyo objetivo principal es mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión tributaria y aduanera de la Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y los objetivos específicos de la primera operación del Programa son: (i) mejorar el modelo de gobernanza institucional que contribuya a la eficacia de la gestión tributaria y aduanera; y (ii) mejorar la eficiencia de la gestión tecnológica.

El programa comprende tres componentes:

Componente 1. Organización Institucional y Recursos Humanos

Componente 2. Control y cumplimiento tributario y aduanero

Componente 3. Plataforma Tecnológica, datos y seguridad de la información.

Para dar cumplimiento al objetivo del Programa, parte de los recursos del Componente 3, serán destinados a efectuar los pagos contemplados en virtud de la contratación de una firma consultora que ejecute el siguiente objeto: *"Diseño, implementación y soporte de los servicios compartidos que permitan la gestión integral de las operaciones de gestión aduanera, tributaria y cambiaria de Colombia"*.

El Fondo DIAN Colombia, en el marco del Programa BID 5148/OC-CO invita a los consultores elegibles a expresar su interés en prestar los servicios de consultoría, para conformar la lista corta sobre la cual se efectuará el proceso de selección mencionado, el cual se adelantará por el método: Selección Basada en Calidad y Costo - SBCC indicado en las Políticas para la Selección y Contratación de Consultores Financiados por el BID GN 2350-15. Solo podrán manifestar interés personas jurídicas de forma individual o en APCA (Asociación en Participación o Consorcio o Asociación).

CONDICIONES: Los consultores interesados deberán proporcionar información que indique que están calificados y que cuentan con experiencia para desarrollar la consultoría (folletos, descripción de trabajos, experiencia en condiciones similares, etc.). Los consultores se podrán asociar con el fin de mejorar sus calificaciones formando una APCA: Asociación en participación, consorcio o asociación o cualquier otra figura asociativa en la que se responda solidariamente por la ejecución del contrato.

Dichas personas jurídicas deberán presentar:

Carta firmada por el representante legal de la firma expresando el interés de participar en el proceso de selección. (Anexo 1)

Presentación de la firma (Anexo 2)

Experiencia de la firma relacionada (Anexo 3) Las firmas interesadas deberán contar con experiencia específica, de acuerdo con los siguientes requisitos:

Mínimo dos (2) y hasta 10 contratos suscritos en los últimos cinco (5) años con entidades públicas o gubernamentales o privadas relacionados con el desarrollo y/o adaptación y/o mantenimiento de soluciones de software. Las soluciones desarrolladas en los contratos deben haber estado en operación por al menos un (1) año.

Los contratos deben incluir al menos uno de los siguientes aspectos y en su conjunto deben incluir la totalidad de los mismos (teniendo en cuenta lo descrito en el apéndice No. 1):

- Portales transaccionales de entidades recaudadoras y/o Ventanillas únicas que atiendan más de 4 millones de usuarios registrados
- Soluciones CRM, con vista 360, que atiendan más de 4 millones de usuarios registrados
- Automatización de procesos de organizaciones con más de 4 millones de clientes
- Integración de plataformas de interoperabilidad

Adicionalmente, deberán informar si dentro de los contratos presentados se cuenta con experiencia en:

- Sistemas de gestión de riesgos

Para el caso de contratos de solo mantenimiento de las soluciones, se deben reportar los módulos o componentes en los que se han realizado desarrollos o adaptaciones evolutivas.

Capacidad empresarial: Adjuntar los estados financieros de los últimos 2 años, certificados por quien corresponda de acuerdo con las normas del país en el que esté domiciliada la firma.

La manifestación de interés deberá acompañarse con la copia de los documentos de existencia o constitución del proponente, vigentes, que permitan acreditar su objeto social, su duración, su representante legal y las facultades del mismo. Para el caso de APCAS cada uno de sus miembros deberá presentar la documentación anteriormente solicitada.

DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LA CONSULTORÍA:

En el marco del Programa Apoyo a la Modernización de la DIAN se requiere el diseño, implementación, prueba, puesta en producción, estabilización, soporte, mantenimiento y transferencia de conocimiento de los servicios compartidos que permitan la gestión integral de las operaciones de gestión aduanera, tributaria y cambiaria de Colombia por medios digitales, de forma ágil y eficiente, con altos estándares de seguridad y auditabilidad, maximizando la automatización de los procesos, minimizando la intervención humana y probabilidad de error y, generando capacidades de interoperabilidad que faciliten la adaptación a cambios y mejoras continuas.

Las actividades a desarrollar en el marco de la consultoría son, entre otras:

- Implementar el portal Mi DIAN, como el espacio de interacción para cada usuario, contribuyente y funcionario, en el cual además de contener la información y toda la trazabilidad de sus operaciones, pueda recibir todo tipo de comunicaciones, notificaciones, y realizar todos los trámites y servicios a los que tenga acceso según su perfil de usuario, de acuerdo con las buenas prácticas en experiencia de usuarios.
- Implementar un CRM (Customer Relationship Management System), en dónde se pueda gestionar la información relevante de cada usuario y/o contribuyente, así como permitir realizar el proceso de atención al cliente por los diferentes canales con los que cuenta la entidad, consolidando una vista de 360 grados del usuario.
- Implementar un servicio de gestión de trámites digitales, el cual permita gobernar los trámites que realicen los usuarios, así como los procesos que ejecutarán esos trámites y las fechas en las que se podrán ejecutar.
- Integrar los trámites y servicios con los que cuenta actualmente la DIAN, dirigiendo a los nuevos Sistemas de Gestión Tributario y Cambiario o Aduanero, o los servicios compartidos, según corresponda.
- Implementar el servicio de gestión de riesgos, el cual permitirá gobernar la gestión de riesgos de cumplimiento de los contribuyentes y usuarios de la DIAN.
- Implementar el componente de servicios de interoperabilidad, el cual comprende todo el conjunto de servicios que ofrece la DIAN para el intercambio de datos. Éste permite gobernar los servicios que se puede llegar a tener, y estará alineado con el Marco de interoperabilidad de la DIAN.
- Implementar un servicio de bus de mensajes/eventos, que permita a todos los microservicios y demás componentes conectarse en lo requerido para actualizar o procesar la información que se requiera a partir de las operaciones que se realicen en los demás componentes.
- Implementar el DMS (*Decision Management System*) de la DIAN, donde se facilite y automatice la toma de decisiones mediante el uso de reglas de negocio, inteligencia artificial y *machine learning*, y donde se gobierne el ciclo de vida de las reglas de forma transversal para todas las soluciones de la entidad, facilitando la trazabilidad, seguridad y auditoría de estos.
- Implementar un servicio de pagos, donde le facilite a los contribuyentes el pago de sus obligaciones tanto por débito a cuentas bancarias, como con cargo a tarjetas de crédito y que fácilmente integre otros mecanismos de pago que se puedan desarrollar.

- Integrar las soluciones compartidas de notificaciones, comunicaciones, autenticación, firma electrónica de la DIAN, según corresponda con el diseño general de los servicios compartidos y los trámites y servicios de los nuevos Sistemas de Gestión Aduanero, Tributario y Cambiario.
- Implementar el servicio de DPA (*Digital Process Automation*) para facilitar la automatización de procesos de los Sistemas de Gestión Aduanero, Tributario y Cambiario, en dónde sea requerido.

DURACIÓN: Se ha previsto que el contrato se ejecute durante 46 meses, dentro de los cuales se espera que la etapa de diseño, implementación, prueba, puesta en producción, integración y estabilización se realice en los primeros 17 meses y el tiempo restante se ocupe en labores de soporte y mantenimiento. La duración del contrato no debe superar el 30 de noviembre del 2025.

PRESUPUESTO: El valor de la consultoría a ejecutar se estima en la cantidad de USD\$13.000.000 (TRECE MILLONES DE DÓLARES), incluidos todos los impuestos a que haya lugar.

Las firmas interesadas deberán tener en cuenta las causales de conflicto de interés y elegibilidad establecidas en las políticas del BID, las cuales podrán ser consultadas en la página Web:

<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=774399> (<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=774399>)

Nota 1: En ningún caso se revisarán hojas de vida de profesionales presentados con la expresión de interés.

Nota 2: No se aceptan asociaciones entre personas naturales y personas jurídicas.

Nota 3. La publicación del presente aviso y la posterior presentación de Expresiones de Interés no configuran ningún derecho para los interesados, ni ninguna obligación para adelantar el o los procesos de contratación por parte del FDC

Nota 4. Los formatos a adjuntar deben diligenciarse en español.

Los consultores interesados en este proceso pueden obtener más información en la siguiente dirección electrónica: adquisiciones@fondodian.gov.co (<mailto:adquisiciones@fondodian.gov.co>) indicando claramente el número del Proceso PAMD – 059- CF-SBCC-21

Se recibirán las expresiones de interés de los interesados de países miembros del BID **a más tardar el 27 de agosto de 2021 hasta la 12:00 de la noche hora de Colombia para lo cual la documentación y manifestación de interés debe remitirse al correo:**

adquisiciones@fondodian.gov.co (<mailto:adquisiciones@fondodian.gov.co>)

Solamente deben utilizar este medio de envío

ANEXO 1

CARTA DE MANIFESTACIÓN DE INTERÉS

Ciudad, dd/mm/aaaa

A: FONDO DIAN COLOMBIA

Señoras/Señores:

El abajo firmante, legalmente autorizado para actuar en nombre de la firma “.....”, expreso el interés en prestar los siguientes servicios de consultoría para “XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX”

Esta manifestación de interés no implica ningún compromiso contractual.

Para el efecto declaro, que estoy debidamente facultado para firmar la manifestación de Interés.

Autorizamos expresamente a la DIAN como entidad ejecutora del FDC para verificar toda la información incluida en ella.

Atentamente,

Nombre de la firma:

Nombre del Representante Legal:

Dirección de correo:

Correo electrónico:

Telefax:

Ciudad y país:

Firma del Representante Legal, Sr./Sra.

ANEXO 2

DATOS Y ANTECEDENTES GENERALES DE LA FIRMA

INFORMACIÓN BÁSICA	
Nombre de la firma consultora:	
NIT:	
Nombre del representante legal:	
Nombre persona de contacto:	
E-mail de la persona de contacto:	
Ciudad y País:	
Dirección:	
Teléfono:	
Principales productos y servicios	
Años de experiencia general	
Años de experiencia específica en proyectos similares	
Certificaciones relevantes	
Alianzas tecnológicas relevantes	

Las firmas o APCA pueden adjuntar la documentación que consideren pertinente (**copias simples**)

ANEXO 3

Ficha de contratos realizados por la firma relacionados

Utilizando el formato que sigue, proporcionar información sobre cada uno (*diligenciar una ficha por cada contrato de la experiencia solicitada*) de los trabajos para los que la firma fue contratada legalmente, como persona jurídica, o como una de las principales firmas integrantes de una asociación. Todos los campos son de obligatorio diligenciamiento.

Nombre/Objeto del trabajo/contrato:		País:	
Lugar dentro del país:		N° del contrato:	
Nombre del Contratante:		Correo electrónico contratante:	
Dirección:		Teléfono:	
Fecha de iniciación (día/mes/año):	Fecha de terminación (día/mes/año):	Valor aproximado en dólares de los Estados Unidos de América (a la firma del contrato, incluir TRM si el contrato no se suscribió en esta moneda):	
Nombre de los consultores asociados (APCAS), y porcentaje de participación, si los hubo: <u>(Información relevante para validar experiencia)</u> :			

Aspectos exigidos	Se incluye	Número de usuarios registrados
Portales transaccionales de entidades recaudadoras y/o Ventanillas únicas que atiendan más de 4 millones de usuarios registrados	SI ___ NO ___	
Soluciones CRM, con vista 360, que atiendan más de 4 millones de usuarios registrados	SI ___ NO ___	
Automatización de procesos de organizaciones con más de 4 millones de clientes	SI ___ NO ___	
Integración de plataformas de interoperabilidad	SI ___ NO ___	
Sistema de gestión de riesgos	SI ___ NO ___	

Descripción del proyecto:

Anexar el contrato o los apartes del contrato o certificaciones u otros documentos donde se evidencie la inclusión de los aspectos exigidos y marcados como SI.

Breve descripción de los servicios efectivamente provistos por el personal de la firma (<i>indicar claramente las actividades contempladas en el trabajo realizado en un máximo de 20 renglones</i>)
Herramienta(s), tecnología (s) y metodología(s) utilizadas en el desarrollo de las soluciones

Nota 1: Anexar el contrato o los apartes del contrato, certificaciones u otros documentos donde se evidencie la inclusión de los aspectos exigidos y marcados como SI.

Nota 2: No se debe modificar los títulos, el orden, no incluir columnas ni filas al presente formato.

APÉNDICE 1

SERVICIOS COMPARTIDOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS COMPARTIDOS

Con el objetivo de alinear el entendimiento de los conceptos que se requieren gestionar dentro de los Servicios compartidos y que sirven de base para la formalización de la Expresión de interés, se ponen a su disposición las siguientes descripciones generales de los principales servicios:

Implementación o adaptación de ventanillas únicas

Se refiere al agrupamiento en una sola instancia de todos los trámites digitales diferentes que la ciudadanía debe realizar ante una entidad pública con un fin particular y como herramienta que permite la entrega de información estandarizada a una única entidad para el cumplimiento de todos los requerimientos relacionados a trámites y/o servicios. Dentro de este concepto se integra la agilización de los pagos y los procedimientos.

Implementación o adaptación de portales transaccionales de entidades recaudadoras

Contempla al espacio de interacción especial para cada usuario en el cual además de contener la información y toda la trazabilidad de las operaciones tributarias, cambiarias y aduaneras, permite recibir todo tipo de comunicaciones, notificaciones, y realizar todos los trámites y servicios a los que tenga acceso con su perfil de usuario, la cual podrá ser individual para el caso de los usuarios y contribuyentes, y agregada para los funcionarios de la entidad con distintos tipos de niveles de acceso de acuerdo a los perfiles que se definan.

Implementación o adaptación de automatización de procesos

Se refiere al proceso orientado a implementar aplicaciones de software para automatizar las tareas y procedimientos de rutina a través de 3 etapas; inicio, ejecución y finalización, al tiempo que se logra la eficiencia del flujo de trabajo en la entidad. Este concepto considera el análisis de los procesos de negocio críticos y no críticos y su relación y dependencia de otros procesos, desarrollando software y procesos informáticos automatizados.

Implementación o adaptación de soluciones CRM

Dentro de este concepto se integran los procesos de servicio al cliente basado en el registro y procesamiento de gestión de casos a través de los múltiples canales: web, móvil, presencial, telefónico, chat y redes sociales, entre otros. Puede incluir servicios de orientación, diagnóstico y resolución de problemas, administración de cuentas, manejo de reclamos, entre otras cosas. Además de la gestión de casos y flujos de trabajo, el conocimiento y la gestión de cómo enriquecer y personalizar las interacciones con los clientes se considera también fundamental.

Integración de plataformas de interoperabilidad

Se refiere a los servicios de intercambio de información internos y externos a la entidad mediante los cuales se obtiene y comparte información relevante para los procesos de negocio de la entidad u otros ministerios que la requieren. En este concepto se incluye principalmente la gestión de servicios con soluciones tipo API gateway que contengan: publicador de API, portal desarrollo y administrador de tráfico, asimismo, se debe contemplar otras formas de conectar los servicios de conformidad con cada esquema de interoperabilidad con los que interactúa la entidad.

Implementación o adaptación de sistemas de riesgos

Se consideran dentro de este rubro la gestión de sistemas de riesgos orientados a su identificación, cuantificación y predicción del impacto sobre los procesos de negocio de una entidad. Contempla específicamente el proceso mediante el cual la entidad analiza y valora los riesgos inherentes al cumplimiento de obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias a cargo de los contribuyentes y/o usuarios. Este concepto incluye desde la gestión (ingesta, depósito, clasificación y consumo) de los resultados provenientes de los procesos analíticos hasta el control y evaluación de los resultados derivados de su aplicación.

Contact information

Fondo DIAN para Colombia
Angela Maria Bustamante
Carrera 20 No. 83-20 Piso 8 - Sede de Grandes Contribuyentes
Colombia
3013545570
abustamanter1@fondodian.gov.co

Deadline

27 Aug 2021

Date Posted

12 Aug 2021

Status *

Open

DB Reference No

IDB-P798828-08/21

Loan No/Financing

BID 5148/OC-CO

Borrower/BID

Fondo Dian para Colombia

Project Id

PAMD – 059- CF-SBCC-21

Language

Spanish

Attachments

Aviso Expresiones de Interés Servicios compartidos VSD.pdf

(<https://devbusiness.un.org/system/files/Aviso%20Expresiones%20de%20Inter%C3%A9s%20Servicios%20compartidos%20VSD.pdf>)

Related Notices and Contract Awards*** Definition of status types:**

Open - Procurement notice is open for bidding;

Closed - Deadline has passed;

Cancelled - Procurement process is cancelled;

N/A - Not applicable, for General Procurement Notices with unspecified deadlines.

Please note that due to the difference in time zones, the actual deadline time may be a few hours earlier or later than when the status changes from Open to Closed on the website. Please do not solely rely on the above status and take note of the deadline in local time (found in the body of the text of each procurement notice).

(<https://www.un.org/en/>)

Development Business: Connecting you to a world of opportunities (/)



(<https://twitter.com/devbusiness>)



(<https://www.linkedin.com/company/united-nations-development-business>)

[ABOUT US \(/CONTENT/OUR-MISSION\)](#) | [CONTACT US \(/CONTACT\)](#) | [USER GUIDES \(/CONTENT/WEBSITE-USER-GUIDES\)](#) |
[MEMBERSHIPS \(/CONTENT/JOIN-US\)](#) | [COPYRIGHT \(HTTPS://WWW.UN.ORG//EN/SECTIONS/ABOUT-WEBSITE/COPYRIGHT/\)](https://www.un.org/en/sections/about-website/copyright/) |
[FRAUD ALERT \(HTTPS://WWW.UN.ORG//EN/SECTIONS/ABOUT-WEBSITE/FRAUD-ALERT/\)](https://www.un.org/en/sections/about-website/fraud-alert/) |
[PRIVACY NOTICE \(HTTPS://WWW.UN.ORG//EN/SECTIONS/ABOUT-WEBSITE/PRIVACY-NOTICE/\)](https://www.un.org/en/sections/about-website/privacy-notice/) |
[TERMS OF USE \(HTTPS://WWW.UN.ORG//EN/SECTIONS/ABOUT-WEBSITE/TERMS-USE/\)](https://www.un.org/en/sections/about-website/terms-use/)