INFORME DE ACTIVIDADES
CONTRATO CO1.PCCNTR.7583238 DE 2025
PERIODO JUNIO Y JULIO DE 2025

En el marco del contrato CO1.PCCNTR.7583238 DE 2025, referente a la **ACTUALIZACIÓN DE LA LICENCIA DE USO DE LA LICENCIA DE USO DE LA HERRAMIENTA HECAA DEL SNIES INCLUYENDO SOPORTE BÁSICO DEL SISTEMA, ASISTENCIA FUNCIONAL Y MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y APOYO A LA GESTIÓN DEL SISTEMA**, se presenta el informe de gestión correspondiente al periodo comprendido entre el **01 de junio a el 31 de julio** de 2025 para el detalle de las actividades realizadas en cumplimiento de las obligaciones contractuales para el soporte básico asociado a la renovación del licenciamiento, la asistencia funcional integral y apoyo a la gestión en HECaa de las IES y de los usuarios funcionales, así como el mantenimiento evolutivo y parametrización de nuevas funcionalidades acorde con las obligaciones indicadas en la cláusula tercera del contrato y los informes necesarios para cumplir con la periodicidad definida en la cláusula séptima del contrato (forma de pago).

El informe responde a la atención de las diferentes solicitudes y requerimientos realizados, los cuales tienen diferentes medios de registro, es así como las IES utilizan la mesa de ayuda de primer nivel, donde son clasificadas y registradas directamente en la Herramienta CA Service Desk Manager, asignado un número de solicitud o incidente, dichas solicitudes son atendidas en un segundo nivel o tercer nivel de acuerdo a la complejidad de cada caso, los cuales van siendo escalados desde la Mesa de Ayuda general del MEN, los usuarios funcionales de la Subdirección de Desarrollo Sectorial y/o Sofinser HECaa, atendiendo las solicitudes ya sea para resolverlas o en su defecto los escalan a través de la Herramienta CA.



Adicionalmente en las mesas técnicas, reuniones de seguimiento, reuniones de asistencia y/o capacitaciones se generan peticiones directas para atender, como se indica la mayoría de ellas son registradas en la Herramienta CA asignadas directamente a Sofinser HECaa, asignando un numero de caso para su seguimiento. Sin embargo, en algunos casos fruto de reuniones o necesidades inmediatas son enviados por otros medios (email, teléfono o personalmente) directamente a Sofinser HECaa.

De esta forma Sofinser HECaa registra en su herramienta propia de atención todas las solicitudes, clasificándola por origen. (CA, EMAIL, Service Desk Hecaa), y asignándole un identificador único de seguimiento interno y asociando el número de incidente o solicitud de CA. en las siguientes tablas se observa dicha clasificación inicial por fuente u origen en periodo del reporte.

A continuación, se detallan según las diferentes **OBLIGACIONES** contractuales las actividades y los resultados del periodo:

A. SUSCRIPCIÓN ANUAL PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA LICENCIA DE USO DE LA HERRAMIENTA DE CARGUE – HECaa DEL SNIES Y ACTIVACIÓN DE SOPORTE BÁSICO

1. Conceder al Ministerio de Educación Nacional el derecho a la actualización de la licencia de uso de las nuevas versiones de la herramienta HECAA, que sean liberadas con funcionalidades para el MEN durante un (1) año, así:

   - Una licencia para ambiente de certificación
   - Una licencia para ambiente de producción

   INFORME: El día 11 de marzo una vez definida el acta de inicio, se realizó el envío y radicación de los documentos asociados a renovación de la licencia y el certificado de actualización según radicado 2025-ER-0118641, de la misma forma estos documentos fueron cargado en la plataforma del SECOP para sustentar el primer pago.

2. Activar la prestación del servicio de soporte básico y efectuar el mantenimiento preventivo, correctivo y/o adaptativo de la Herramienta HECAA.

   INFORME: La prestación de servicio de soporte básico se activa el día 05 de marzo una vez definida el acta de inicio hasta el 19 de marzo del 2026.

3. Cumplir con los acuerdos de niveles de servicio (ANS) contratados según el Anexo "ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO". De manera bimestral se realizará conciliación del servicio y medición de los ANS conforme a las fórmulas y parámetros establecidos en dicho anexo.

   INFORME: En el periodo se procedió a dar respuesta en el tiempo adecuado según su criticidad dentro de los parámetros establecidos para tal caso a través soporte básico, con un tiempo promedio de respuesta de 24 horas.

   De acuerdo con la obligación, cada bimestre se realizará una conciliación de acuerdo con las fórmulas del anexo de ANS.

SOPORTE:

Solicitudes Mesa de Servicio - CA

Tiempo invertido en días	Total CA
Menor a 1 día	2
Entre 1 y 3 días	2
Entre 4 y 7 días	1
Mayor a 7 días	0
Total CA	**5**

Solicitudes Vía Correo Electrónico

Tiempo invertido en días	Total
Menor a 1 día	14
Entre 1 y 3 días	4
Entre 4 y 7 días	1
Mayor a 7 días*	1
Correo Electrónico	**20**

* Caso escalado con incidente que se intentó replicar en ambiente controlado y no se evidenció la falla

Solicitudes Vía Service Desk (definidos por tareas internas o chat) y por reuniones

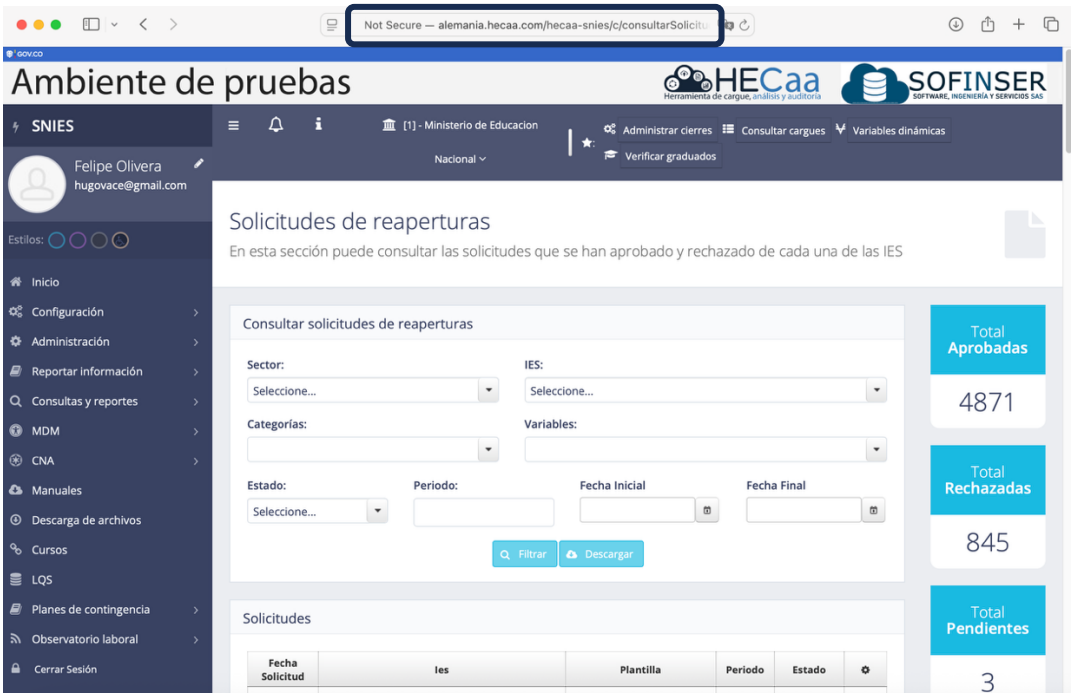
Tiempo invertido en días	Total
Menor a 1 día	2
Entre 1 y 3 días	1
Entre 4 y 7 días	2
Mayor a 7 días*	1
Total Service Desk	**6**

* El caso referenciado con 20 días es una tarea interna de calidad y pruebas, no aplica para ANS.

4. Disponer de un ambiente de pruebas en su propio datacenter sobre el cual realizará los nuevos desarrollos, la instalación y pruebas de calidad de los productos antes de entregarlos al MEN para ser instalados en ambiente de certificación del Ministerio.

   INFORME: Sofinser HEcaa cuenta con el ambiente de pruebas en la infraestructura propia destinada. La url de acceso público utilizado para este ambiente es http://alemania.hecaa.com:8080/hecaa-snies.

SOPORTE:



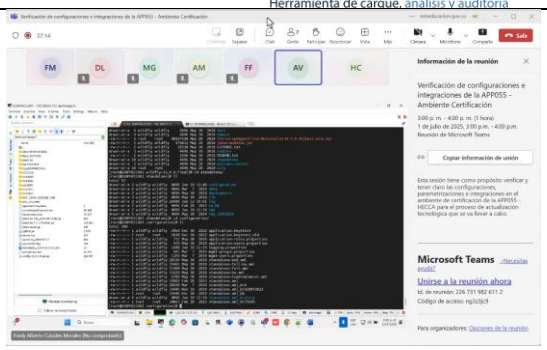
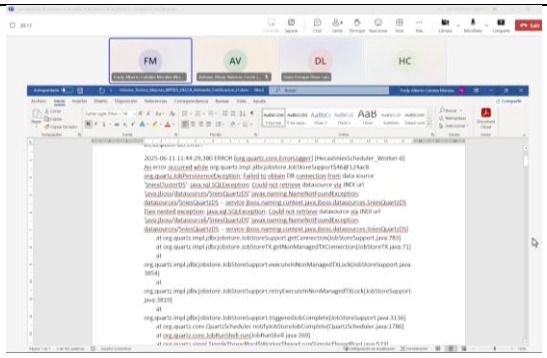
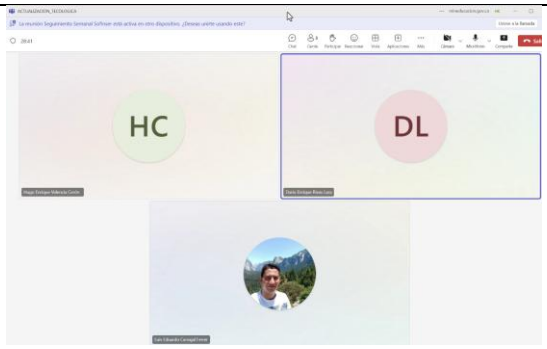
5. Asistir técnicamente en los procesos de instalación de las nuevas versiones, parches y soluciones en:

   - Ambiente de certificación.
   - Ambiente de producción.

   INFORME: Dado que no se encontró ninguna falla de plataforma que requería algún parche o ajuste, no se enviaron RFC sobre el soporte básico.

6. Realizar acompañamiento remoto y/o presencial y asistencia técnica en las actividades de instalación de las nuevas versiones que sean liberadas, tanto en ambiente de certificación como de producción, cuando sea solicitado por el MEN, con el fin de asegurar el éxito de los procedimientos de instalación, previa valoración de completitud de la documentación entregada y/o complejidad del cambio.

   INFORME:

El martes 1 de julio a las 3:00 pm por solicitud de la OTSI se realizó mesa de trabajo con subject "Verificación de configuraciones e integraciones de la APP055 - Ambiente Certific".	
El viernes 4 de julio se realiza a las 8:00 am reunión con la OTSI con subject "Socialización de Errores vs Posibles Soluciones de la APP055 - Ambiente Certific"	
El viernes 11 de julio a las 3:00 pm se realiza reunión con la OTSI con Subject "ACTUALIZACION_TECOLOGICA"	

7. Cumplir con los lineamientos establecidos por la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información respecto a la instalación y puesta en producción de soluciones de software y remediar las diferentes vulnerabilidades en la aplicación que se encuentren durante el desarrollo de esta y/o en su etapa productiva. Las vulnerabilidades pueden ser ocasionadas por versiones desactualizadas de sistema operativo o aplicaciones instaladas (capa media y/o base de datos), así como fallas en su configuración. Para ello, se podrá basar en recomendaciones del Open Web Application Security Project (OWASP).

   INFORME: Se tienen en cuenta las recomendaciones del Web Application Security Project (OWASP), como se informó en el período anterior y nos encontramos atentos a los lineamientos de la OTSI.

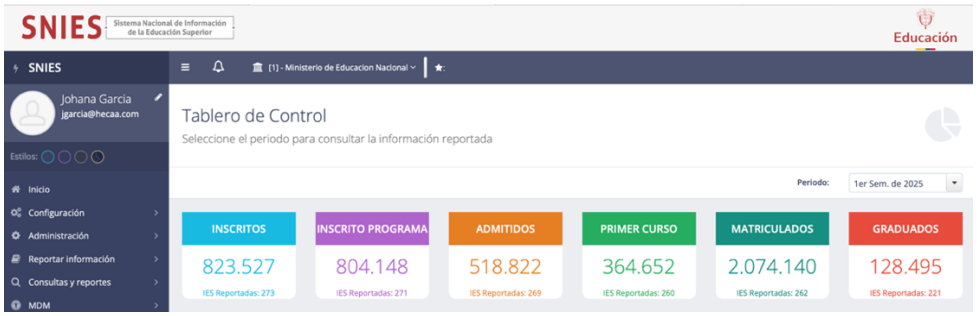
8. Extender la garantía por defectos de código del sistema por el periodo de soporte, de acuerdo con los módulos y plantillas productivos y de los nuevos que se implementen.

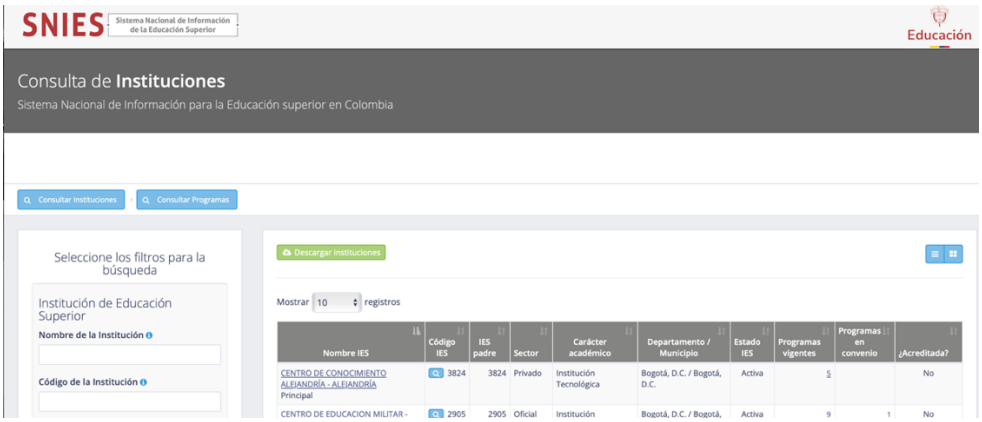
   INFORME: Con la renovación de la suscripción del licenciamiento se entrega el certificado de activación del soporte básico y extensión de la garantía para los módulos y plantillas operativas en la Herramienta, tal como se indica en el numeral 1.7 de la licencia radicada con numero 2025-ER-0118641.

9. Mantener actualizado los logos e imagen institucional del MEN en todos los módulos de HECAA y de consultas públicas, tanto en ambiente de certificación como en ambiente productivo del sistema de acuerdo con las directrices de identidad visual y uso de la imagen consolidada y unificada desde la Presidencia de la República hacia todas las entidades públicas de orden nacional.

   INFORME: Durante este periodo no se solicitó cambio de logos o imagen institucional por parte del Ministerio. Se mantienen las imágenes del año pasado

   SOPORTE:





10. Actualizar la parametrización de las plantillas y/o encuestas operativas según la demanda y otras actividades administrativas**:**

- Cambiar el nombre de campos y/o plantilla, actualización de comentarios, modificación de la periodicidad de captura, deshabilitar las reglas de validación implementadas, cambios en los permisos de la plantilla por usuarios, actualización de los dominios o llaves foráneas existentes asociadas a las plantillas. Actualización o cambio de plantillas bajo los parámetros descritos no superiores al 25% de las plantillas productivas y que no involucren cambios de estructura del modelo de datos de captura y el modelo de datos destino de la información cargada o el flujo de la operación o nuevas validaciones.
- Actualizar las noticias o administrador de contenido de páginas de inicio y de descargas, publicación de documentos o recursos nuevos, así como la creación de notificaciones
- Gestionar roles y/o usuarios para los diferentes módulos.
- Crear y/o ajustar excepciones de programas y/o documentos de identidad.
- Administrar los periodos de reporte de información.
- Parametrizar encuestas de percepción, cronograma y preguntas en el módulo de capacitación.

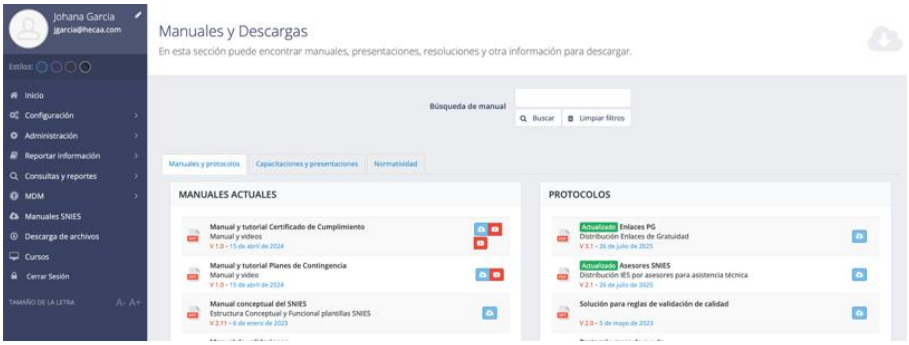
INFORME: Se atienden en el periodo los diferentes casos incluidos en el soporte básico sobre noticias, encuestas, documentos de identidad, usuarios y periodos.

SOPORTE:

Fecha de finalización	Solicitante	Asunto	Fuente	Tema
12/06/2025	Odilia Cepeda	Habilitación Perdido	E-MAIL SOPORTE	Periodos
16/06/2025	Diana Ríos Páez	Cargos Contacto SNIES - Directorio Institucional	E-MAIL SOPORTE	Usuarios
18/06/2025	Fabio Manco	Disponibilidad información pruebas para requerimientos auditoría 2025	E-MAIL SOPORTE	Usuarios
19/06/2025	Diana Ríos Páez	Publicación Distribución Asesores y Enlaces PG	E-MAIL SOPORTE	Noticias y publicaciones
19/06/2025	Diana Ríos Páez	Cargos Contacto SNIES - Directorio Institucional	E-MAIL SOPORTE	Usuarios
24/06/2025	Diana Ríos Páez	Modificación de PUC para 2025 ambiente de producción (2)	E-MAIL SOPORTE	Periodos
02/07/2025	Diana Ríos Páez	Habilitación Variables 2025-2 - SNIES	E-MAIL SOPORTE	Periodos

04/07/2025	José Edilberto Montero	Reportes Graduados Verificados	E-MAIL SOPORTE	Usuarios
04/07/2025	Juan Paulo Ortiz	SOL963501 - Acceso consulta caracterización participante	E-MAIL SOPORTE	Usuarios
10/07/2025	Juan Paulo Ortiz	acceso "consulta beneficiarios PG"	E-MAIL SOPORTE	Usuarios
14/07/2025	Odilia Cepeda	Habilitación Periodos	E-MAIL SOPORTE	Periodos
21/07/2025	Rubén Darío Moreno	Autorización usuario admin HECaa	E-MAIL SOPORTE	Usuarios
28/07/2025	Diana Ríos Páez	Publicación información en la opción Manuales	E-MAIL SOPORTE	Noticias y publicaciones
28/07/2025	Jorge Lemus	consulta sobre el archivo Matriz_Solucion_Reglas_de_Validacion -V2_Abril2023	E-MAIL SOPORTE	Noticias y publicaciones
31/07/2025	Jorge Lemus	SOL968991 - SNIES HECAA / IES 9945/ SOLICITUD DE PERMISOS IES 9945	CA - MESA DE AYUDA	Usuarios

Se realiza la publicación de documentos



11. Brindar la atención para la recepción, el diagnóstico y solución de posibles incidentes técnicos, consultas y la actualización de la parametrización de las plantillas conforme a las condiciones definidas en la oferta técnica, para la atención de las solicitudes directamente enviadas por la mesa de servicios del MEN y demás canales.

    INFORME: Se anexa al informe el reporte periódico y la solución de los diferentes casos de incidentes técnicos, consultas y la actualización de la parametrización de las plantillas.

SOPORTE:

Soporte Básico IES - Fuente	# Casos	Esfuerzo
CA - MESA DE AYUDA	5	5
E-MAIL SOPORTE	20	22
REUNIÓN	3	6
SERVICE DESK	3	21
Total	**31**	**54**

Soporte Básico IES - Rol	# de casos	Esfuerzo
Junior	2	15
Semi senior 1	5	5
Semi senior 2	4	11
Senior 1	4	4
Senior 2	16	19
	31	**54**

Soporte Básico IES - Solicitante	# Casos	Esfuerzo
Aura Paola Pai	1	1
Darío Enrique Rivas	4	8
Diana Ríos Páez	7	15
Fabio Manco	1	1
Freddy Peñuela	1	1
Gustavo Saavedra	1	1
Jorge Lemus	3	3
José Edilberto Montero	2	2
Juan Paulo Ortiz	3	3
Odilia Cepeda	2	2
Rubén Darío Moreno	1	1
Yamith Niño	2	2
Zulma Rojas	3	14
Total	**31**	**54**

Total plantillas cargadas en Junio.

Novedades	Gestión de participantes	Matriculados	Actualizar documento participante	Participante
20.482	2.369	1.684	1.098	1.067

Plantillas cargadas	Estadísticas		
	Intentos de cargue	Cargues exitosos	Registros cargados
Novedades	20.482	20.482	20.482
Gestión de participantes	2.369	2.369	2.369
Matriculados	1.684	1.684	2.425.819
Actualizar documento participante	1.098	1.098	32.066
Participante	1.067	1.067	384.298
Estudiantes de primer curso	989	989	150.635
Admitidos	793	793	131.492
Graduados históricos (antes del 2007)	786	786	786
Inscrito programa	738	738	538.320
Inscritos - relación de inscritos	694	694	149.509

Total plantillas cargadas en Julio

Novedades	Gestión de participantes	Participante	Estudiantes de primer curso	Matriculados
30.801	4.937	3.432	2.814	2.706

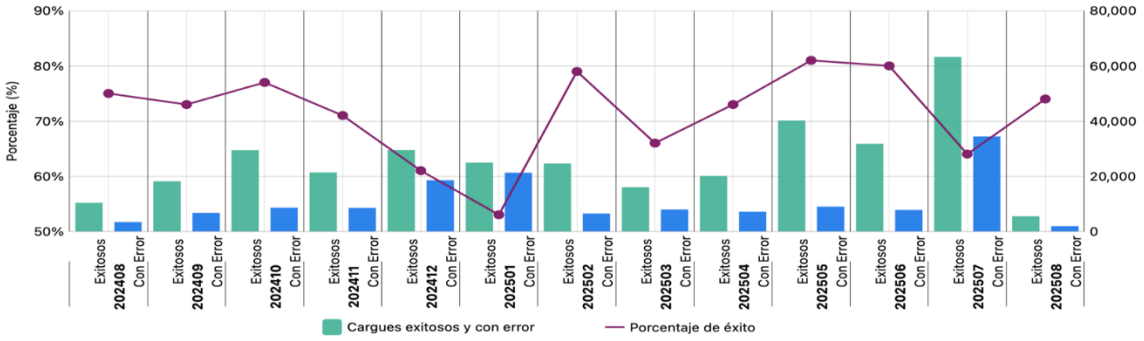
Plantillas cargadas	Estadísticas		
	Intentos de cargue	Cargues exitosos	Registros cargados
Novedades	30.801	30.801	30.801
Gestión de participantes	4.937	4.937	4.937
Participante	3.432	3.432	1.658.666
Estudiantes de primer curso	2.814	2.814	1.844.517
Matriculados	2.706	2.706	10.893.028
Actualizar documento participante	2.616	2.616	90.911
Plan único de cuentas desde 2018	1.840	1.840	2.587.647
Admitidos	1.761	1.761	1.588.693
Inscrito programa	1.707	1.707	2.758.709
Inscritos - relación de inscritos	1.551	1.551	1.886.386

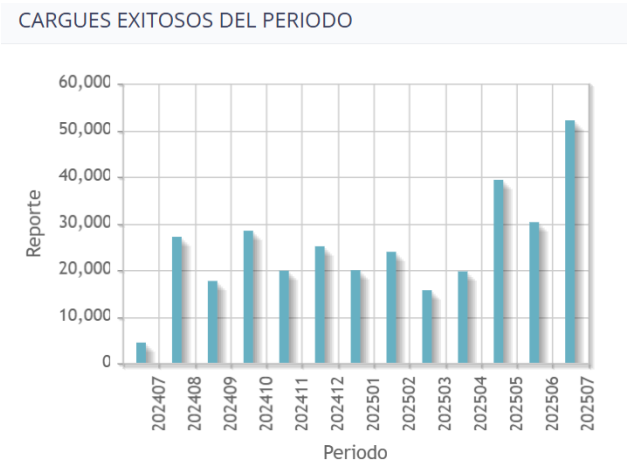
12. Analizar la información reportada por las IES y por aquellas entidades o instituciones que ofrezcan y presten el servicio público de educación superior, para verificar y diagnosticar cómo se está cargando la información y solucionar las posibles fallas que está cometiendo la Institución al reportar o definir si es un problema funcional de la Herramienta de Cargue.

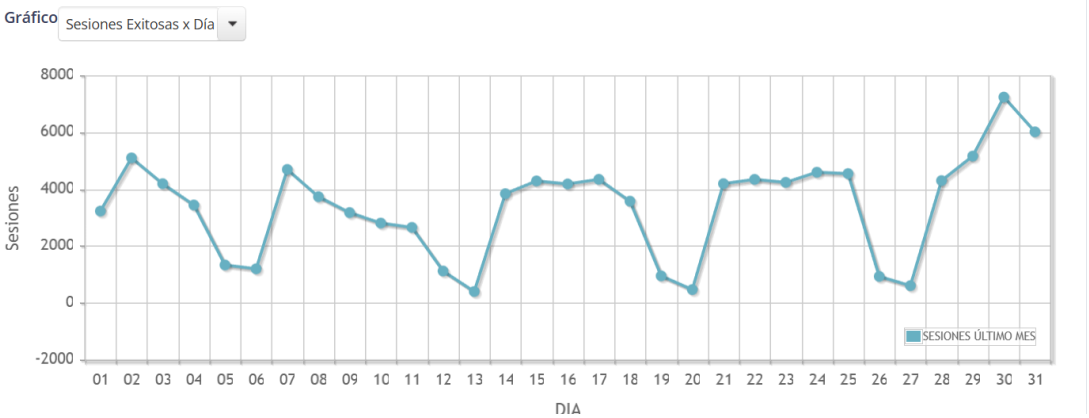
    INFORME: A continuación, se indica la cantidad de casos atendidos a IES a través del soporte básico y se muestra el detalle del monitoreo y estadística de cargues realizado en particular en el periodo reportado, resaltando que se incluyó en la nueva versión un tablero que permite mostrar y monitorear los cargues realizados.

SOPORTE:

Soporte Básico IES - Canal	# Casos	Esfuerzo
E-MAIL SOPORTE	1	1
CA - MESA DE AYUDA	2	2
Total	**3**	**3**







Conexiones exitosas a la plataforma en el mes de julio

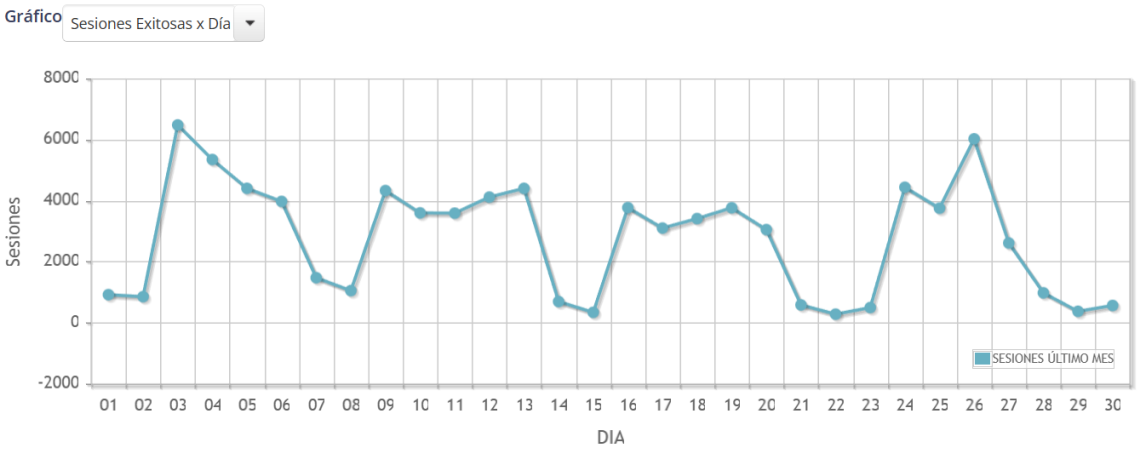
CARGUES DEL PERIODO POR ESTADO

CARGUES DEL PERIODO	Estadisticas	
	Reportes	Total Registros
202507		
EXITOSO	55.666	10.833.245
ERROR_REGLAS_NEGOCIO	12.401	13.063.614
ERROR_VALIDACION_FORMATO	5.642	9.525.573
CANCELADO	549	2.586.901
ERROR_ARCHIVO	498	485.102
INICIANDO_CARGUE	258	294.912
ERROR	238	311.799
PROCESANDO_REGLAS_NEGOCIO	62	91.961
ERROR_PERIODOS	41	4.688
ERROR_PERMISOS	32	0
ERROR_CARGUE_BODEGA	11	1.298

ÚŠÜÀŘÍÕŠ

USUARIOS CON MÁS CARGUES	Estadisticas	
	No. de intentos	No. de errores
USUARIOS1		
1826-admin	23.026	517
2810-admin	2.782	199
1805-admin	1.662	175
1212-admin	1.518	105
2709-admin	1.492	262
1814-admin	1.345	102
1710-pobla	827	176
1101-admin	715	150
3713-admin	643	69

Estado de cargues y usuarios con más reporte en el mes de julio



Conexiones exitosas a la plataforma en el mes de junio

CARGUES DEL PERIODO POR ESTADO

CARGUES DEL PERIODO	Estadisticas	
	Reportes	Total Registros
202506		
EXITOSO	30.268	4.328.426
ERROR_REGLAS_NEGOCIO	3.163	3.832.458
ERROR_VALIDACION_FORMATO	1.357	1.948.349
CANCELADO	217	607.723
ERROR_PERIODOS	119	37.844
ERROR_ARCHIVO	109	48.412
INICIANDO_CARGUE	102	67.238
ERROR	60	25.982
ERROR_CARGUE_BODEGA	6	11.117
ERROR_PERMISOS	4	0
ERROR_MEDIO_CARGUE	1	0
RECHAZADO	1	13

USUARIOS

USUARIOS CON MÁS CARGUES	Estadisticas	
	No. de intentos	No. de errores
USUARIOS1		
1826-admin	9.725	155
1207-pobla	2.723	26
1212-admin	2.300	99
3713-admin	1.616	143
1718-pobla	1.395	159
2810-admin	1.227	102
4832-admin	1.104	124
2709-admin	1.080	144
1101-admin	936	86

Estado de cargues y usuarios con más reporte en el mes de junio

13. Realizar consultas o reportes básicos relacionados con extracción de la información reportada por las IES y quienes ofrezcan y presten el servicio público de educación superior que sean requeridos por el MEN y de acuerdo con el alcance que para este servicio se define en la oferta.

    INFORME: En el periodo reportado no se generaron reportes a través de soporte básicos relacionados con extracción de la información reportada por las IES.

14. Socializar los cambios de las nuevas actualizaciones que se realicen a la herramienta de cargue al grupo de Gestión de la Información de la Subdirección de Desarrollo Sectorial del MEN y demás dependencias que se consideren pertinentes según sea la implementación.

    INFORME: Durante este periodo se programaron la socialización de manuales SNIES.

15. Mantener la disponibilidad del recurso humano que garantice la atención oportuna de incidentes o problemas y cumplir los acuerdos de niveles de servicio.

    INFORME: Se anexa al informe el reporte periódico y la solución de los diferentes casos y los recursos que apoyan su gestión según los diferentes perfiles disponibles.

    SOPORTE: Se observa a continuación la atención de casos por perfiles.

Rol	# de casos	Esfuerzo
Junior – Natalia Jiménez – Juan Diego Jauregui	2	15
Semi senior 1 – Felipe Olivera.	5	5
Semi senior 2 – Adriana Valencia	4	11
Senior 1 - Hugo Valencia	4	4
Senior 2 – Fernando Mantilla – Gala Cáceres	16	19
	31	**54**

16. Entregar reporte mensual y/o bimestral de la prestación del servicio y solución de incidentes reportados como casos de soporte sobre la Herramienta de Cargue – HECAA, de manera consolidada y detallada con la tipificación de los casos y su estado de atención.

    INFORME: Se anexa al informe el reporte periódico y la solución de los diferentes casos de soporte a incidentes reportados sobre HECAA y clasificados como soporte básico.

    SOPORTE:

Soporte - Tema	# de casos	Esfuerzo
Calidad de datos	1	1
Cargues y plantillas	5	5

Cierre estadístico	1	1
Consultas Públicas	2	18
Encuestas	1	1
Infraestructura	4	6
Noticias y publicaciones	2	2
Periodos	2	2
Política de gratuidad - Operación funcional	1	1
Reapertura de periodos históricos	1	1
Reportes especiales	2	2
SNIES	3	8
Usuarios	6	6
	31	**54**

17. Actualizar la documentación de usuario, instalación y/o modelo de datos de persistencia final de la información del SNIES, en caso de surtir alguna modificación derivada de la actualización de las nuevas versiones liberadas de la Herramienta de Cargue – HECAA, cumpliendo con la documentación requerida en el Protocolo de Paso a Producción para la Entrega en Productivo de Nuevas Soluciones Tecnológicas (ST-PT-01) que la versión que se encuentre vigente en el SIG en los documentos que aplique.

    INFORME: La documentación solicitada sobre las nuevas versiones liberadas se entregará al finalizar el contrato, en concordancia con los documentos identificados como aplicables al alcance de este indicado en el informe del mes de marzo.

B. <u>BOLSA DE HORAS</u> PARA NUEVOS REQUERIMIENTOS, MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y PARAMETRIZACIÓN DE NUEVAS FUNCIONALIDADES EN HECAA

18. Prestar el servicio de soporte técnico especializado de hasta 3.000 horas de la bolsa de horas, para evaluar, analizar, diseñar, parametrizar, probar e implementar las nuevas funcionalidades de acuerdo con las necesidades del MEN, previa definición y aprobación del requerimiento por parte de los directivos y líderes de las áreas funcionales, lo cual debe sustentarse mediante la firma del formato de Requerimientos funcionales – descripción de alto nivel, disponible en el sistema integrado de gestión – SIG del proceso de Gestión de Servicios TIC del MEN

    INFORME: Relación de los requerimientos de alto nivel para el mantenimiento evolutivo con la relación de horas de los siguientes requerimientos.

    SOPORTE:

Requerimientos Bolsa de horas periodo 3		Horas
Ajustes SNIES		
RQ004-8 669 673 678 1026 1035	Modificación de PUC para 2025	30
RQ004-9 720	Eliminar certificado de cumplimiento para IES y eliminar certificado radicado para MEN	28
RQ004-10 991	Control de cambios proceso operación estadística 2024 - cierres	35
RQ004-11 1088 1374	Plantilla masiva participantes	25
RQ004-12 1097	Ajustes consultas públicas información directivos en SNIES	3
RQ004-13 1371	Agregar Periodo y Programa a la descarga de graduados y RPA_079	7
	Total Ajustes SNIES	**128**
Auditoria		
RQ005-1 a 7 1332 1355 1076 1368 1369 1370 1375	Ajustes módulo auditoría	68
	Total Ajustes Auditoría	**68**
Ajustes Gratuidad		
RQ003-9 994 993 1040	Actualización reporte de gratuidad con cruce SIMAT	35
RQ003-10 611 1339 1346 1354 613 1051	Gestión actas de inicio usuario MEN	53
RQ003-11 1340 1158 1344 1178	Plantilla de caracterización desde 2025-2	43

1091 1367		
	Total Ajustes Gratuidad	**131**
Módulo Seguimiento		
RQ006	Módulo de Seguimiento	119
	Total Módulo Seguimiento	**119**
SPADIES		
RQ007	SPADIES II	42
	Total SPADIES	**42**
Tableros Financieros		
RQ008	Tableros 7 y 8	96
	Total Tableros Financieros	**96**

584

19. Realizar el acompañamiento y levantamiento de requerimientos, documentación, parametrización y configuración de nuevas plantillas, reportes o consultas definidas como nuevas funcionalidades, mejoras o necesidades por demanda del MEN, a través de la metodología que se pacte con el proveedor, previa aprobación del supervisor.

    INFORME: Durante el periodo se desarrollaron los requerimientos relacionados en la tabla. Documentación de los requerimientos en el drive, en el directorio **Requerimientos**

    De igual manera, se realizaron sesiones de levantamiento de requerimientos tales como:

    - Módulo de SACES

    SOPORTE:

Ajustes SNIES – RQ004-10. Control de cambios proceso operación estadística 2024 - cierres

Actividad	Investigación	Implementación	Total
Planificación y Análisis del Requerimiento	2		
Diseño Detallado de la Configuración	3		
Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Certificación			
Implementación de ajustes con adaptación al Ministerio y generación de artefactos de despliegue			
Parametrización Detallada en HECaa ambiente Certificación o ambiente de pruebas			
Pruebas unitarias, pruebas integrales		5.75	

Ajustes y adaptación de la herramienta en Certificación			
Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Productivo		6	
Parametrización Detallada en HECaa ambiente Productivo		18	
Despliegue			
Socialización		0.25	
	5	**30**	**35**

Ajustes SNIES – RQ004-11. Plantilla masiva participantes

Actividad	Investigación	Implementación	Total
Planificación y Análisis del Requerimiento	1.5		
Diseño Detallado de la Configuración	1.5		
Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Certificación		2.5	
Implementación de ajustes con adaptación al Ministerio y generación de artefactos de despliegue			
Parametrización Detallada en HECaa ambiente Certificación o ambiente de pruebas		9	
Pruebas unitarias, pruebas integrales		2.5	
Ajustes y adaptación de la herramienta en Certificación			
Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Productivo		3	
Parametrización Detallada en HECaa ambiente Productivo		4.75	
Despliegue			
Socialización		0.25	
	3	**22**	**25**

Ajustes SNIES – RQ004-12. Ajustes consultas públicas información directivos en SNIES

Actividad	Investigación	Implementación	Total
Planificación y Análisis del Requerimiento	0.5		
Diseño Detallado de la Configuración	0.5		
Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Certificación			
Implementación de ajustes con adaptación al Ministerio y generación de artefactos de despliegue			
Parametrización Detallada en HECaa ambiente Certificación o ambiente de pruebas		0,75	
Pruebas unitarias, pruebas integrales			
Ajustes y adaptación de la herramienta en Certificación			

Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Productivo			
Parametrización Detallada en HECaa ambiente Productivo		1	
Despliegue			
Socialización		0.25	
	1	**2**	**3**

Ajustes SNIES – RQ004-13. Agregar Periodo y Programa a la descarga de graduados y RPA_079

Actividad	Investigación	Implementación	Total
Planificación y Análisis del Requerimiento	1		
Diseño Detallado de la Configuración	1		
Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Certificación			
Implementación de ajustes con adaptación al Ministerio y generación de artefactos de despliegue			
Parametrización Detallada en HECaa ambiente Certificación o ambiente de pruebas			
Pruebas unitarias, pruebas integrales		1	
Ajustes y adaptación de la herramienta en Certificación			
Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Productivo		1	
Parametrización Detallada en HECaa ambiente Productivo		2,75	
Despliegue			
Socialización		0.25	
	2	**5**	**7**

Ajustes SNIES – RQ004-8. Modificación de PUC para 2025

Actividad	Investigación	Implementación	Total
Planificación y Análisis del Requerimiento	2		
Diseño Detallado de la Configuración	2		
Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Certificación			
Implementación de ajustes con adaptación al Ministerio y generación de artefactos de despliegue			
Parametrización Detallada en HECaa ambiente Certificación o ambiente de pruebas		17	
Pruebas unitarias, pruebas integrales		3	
Ajustes y adaptación de la herramienta en Certificación			
Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Productivo			

Parametrización Detallada en HECaa ambiente Productivo		5,75	
Despliegue			
Socialización		0.25	
	4	**26**	**30**

Ajustes SNIES – RQ004-9. Eliminar certificado de cumplimiento para IES y eliminar certificado radicado para MEN.

Actividad	Investigación	Implementación	Total
Planificación y Análisis del Requerimiento	1		
Diseño Detallado de la Configuración	3		
Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Certificación			
Implementación de ajustes con adaptación al Ministerio y generación de artefactos de despliegue		5	
Parametrización Detallada en HECaa ambiente Certificación o ambiente de pruebas		9	
Pruebas unitarias, pruebas integrales		4	
Ajustes y adaptación de la herramienta en Certificación			
Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Productivo			
Parametrización Detallada en HECaa ambiente Productivo		5	
Despliegue		0.75	
Socialización		0.25	
	4	**24**	**28**

Ajustes gratuidad – RQ003-10. Gestión actas de inicio usuario MEN

Actividad	Investigación	Implementación	Total
Planificación y Análisis del Requerimiento	3		
Diseño Detallado de la Configuración	2		
Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Certificación		5	
Implementación de ajustes con adaptación al Ministerio y generación de artefactos de despliegue		15	
Parametrización Detallada en HECaa ambiente Certificación o ambiente de pruebas		7	
Pruebas unitarias, pruebas integrales		5	
Ajustes y adaptación de la herramienta en Certificación		2	
Migración, pasar de pdf a datos, poblar información inicial		8	

Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Productivo		2	
Parametrización Detallada en HECaa ambiente Productivo		3	
Despliegue		0.75	
Socialización		0.25	
	5	**48**	**53**

Ajustes gratuidad – RQ003-11. Plantilla de caracterización desde 2025-2

Actividad	Investigación	Implementación	Total
Planificación y Análisis del Requerimiento	5		
Diseño Detallado de la Configuración	3		
Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Certificación		4	
Implementación de ajustes con adaptación al Ministerio y generación de artefactos de despliegue			
Parametrización Detallada en HECaa ambiente Certificación o ambiente de pruebas		17	
Pruebas unitarias, pruebas integrales		3	
Ajustes y adaptación de la herramienta en Certificación			
Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Productivo		4	
Parametrización Detallada en HECaa ambiente Productivo		6,75	
Despliegue			
Socialización		0.25	
	8	**35**	**43**

Ajustes gratuidad – RQ003-9. Actualización reporte de gratuidad con cruce SIMAT

Actividad	Investigación	Implementación	Total
Planificación y Análisis del Requerimiento	3		
Diseño Detallado de la Configuración	2		
Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Certificación			
Implementación de ajustes con adaptación al Ministerio y generación de artefactos de despliegue			
Parametrización Detallada en HECaa ambiente Certificación o ambiente de pruebas			
Pruebas unitarias, pruebas integrales		4	
Ajustes y adaptación de la herramienta en Certificación			
Cargue y depuración información de SIMAT		9	

Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Productivo		6	
Parametrización Detallada en HECaa ambiente Productivo		10,75	
Despliegue			
Socialización		0.25	
	5	**30**	**35**

Ajustes módulo de auditoría – RQ005

Actividad	Investigación	Implementación	Total
Planificación y Análisis del Requerimiento	3		
Diseño Detallado de la Configuración	3		
Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Certificación			
Implementación de ajustes con adaptación al Ministerio y generación de artefactos de despliegue		19	
Parametrización Detallada en HECaa ambiente Certificación o ambiente de pruebas		15	
Pruebas unitarias, pruebas integrales		3	
Ajustes y adaptación de la herramienta en Certificación		4	
Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Productivo		10	
Parametrización Detallada en HECaa ambiente Productivo		9	
Despliegue		1.5	
Socialización		0.5	
	6	**62**	**68**

Módulo de Seguimiento – RQ006

Actividad	Investigación	Implementación	Total
Planificación y Análisis del Requerimiento	15		
Diseño Detallado de la Configuración	10		
Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Certificación		38	
Implementación de ajustes con adaptación al Ministerio y generación de artefactos de despliegue		25	
Parametrización Detallada en HECaa ambiente Certificación o ambiente de pruebas		19	
Pruebas unitarias, pruebas integrales		5	
Ajustes y adaptación de la herramienta en Certificación		7	
Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Productivo			

Parametrización Detallada en HECaa ambiente Productivo			
Despliegue			
Socialización			
	25	**94**	**119**

SPADIES II – RQ007

Actividad	Investigación	Implementación	Total
Planificación y Análisis del Requerimiento	10		
Diseño Detallado de la Configuración	5		
Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Certificación		15	
Implementación de ajustes con adaptación al Ministerio y generación de artefactos de despliegue		12	
Parametrización Detallada en HECaa ambiente Certificación o ambiente de pruebas			
Pruebas unitarias, pruebas integrales			
Ajustes y adaptación de la herramienta en Certificación			
Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Productivo			
Parametrización Detallada en HECaa ambiente Productivo			
Despliegue			
Socialización			
	15	**27**	**42**

Tableros Financieros 7 y 8 – RQ008

Actividad	Investigación	Implementación	Total
Planificación y Análisis del Requerimiento	15		
Diseño Detallado de la Configuración	7		
Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Certificación		45	
Implementación de ajustes con adaptación al Ministerio y generación de artefactos de despliegue		29	
Parametrización Detallada en HECaa ambiente Certificación o ambiente de pruebas			
Pruebas unitarias, pruebas integrales			
Ajustes y adaptación de la herramienta en Certificación			
Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Productivo			
Parametrización Detallada en HECaa ambiente Productivo			

Despliegue			
Socialización			
	22	**74**	**96**

	REQUERIMIENTOS	HORAS PROYECTADAS	INVESTIGACIÓN		IMPLEMENTACIÓN										HORAS EJECUTADAS
			Planificación y Análisis del Requerimiento	Diseño Detallado de la Configuración	Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Certificación	Implementación de ajustes con adaptación al Ministerio y generación de artefactos de despliegue	Parametrización Detallada en HECaa ambiente Certificación o ambiente de pruebas	Pruebas unitarias pruebas integrales	Ajustes y adaptación de la herramienta en Certificación	Migración, pasar de pdf a datos,poblar información inicial	Configuración estructuras de persistencia de datos ambiente Productivo	Parametrización Detallada en HECaa ambiente Productivo	Despliegue	Socialización	
Ticket	Ajustes SNIES														
RQ004-10	Control de cambios proceso operación estadística 2024 - cierres	35	2	3	N.A	N.A	N.A	5.75	N.A	N.A	6	18	N.A	0.25	35.00
RQ004-11	Planilla masiva participantes	25	1.5	1.5	2.5		9	2.5		N.A	3	4.75	N.A	0.25	25.00
RQ004-12	Ajustes consultas públicas información directivos en SNIES	3	0.5	0.5		N.A	0.75	N.A		N.A		1		0.25	3.00
RQ004-13	Agregar Periodo y Programa a la descarga de graduados y RPA_079	7	1	1		N.A	N.A	1		N.A	1	2.75		0.25	7.00
RQ004-8	Modificación de PUC para 2025	30	2	2	N.A		17	3		N.A	N.A	3.75		0.25	30.00
RQ004-9	Eliminar certificado de cumplimiento para IES y eliminar certificado radicado para MEN	28	1	3	N.A	5	9	4	N.A	N.A	N.A	5	0.75	0.25	28.00
	SUBTOTAL	128	8	11	2.5	5	35.75	14.25	0	0	10	37.25	0.75	1.5	128.00
	Gratuidad														
RQ003-10	Gestión actas de inicio usuario MEN	53	3	2	5	15	7	5	2	8	2	3	0.75	0.25	53.00
RQ003-11	Planilla de caracterización desde 2025-2	43	5	3	4		17	3			4	6.75		0.25	43.00
RQ003-9	Actualización reporte de gratuidad con cruce SIMAT	35	3	2				4		9	6	10.75		0.25	35.00
	SUBTOTAL	131	11	7	9	15	24	12	2	17	12	20.5	0.75	0.75	131
	Módulo														
RQ005	Módulo de Auditoria	68	3	3		19	15	3	4		10	9	1.5	0.5	68.00
RQ006	Módulo de Seguimiento	119	15	10	38	25	19	5	7		N.A	N.A	N.A		119.00
	SUBTOTAL	187	18	13	38	44	34	8	11	0	10	9	1.5	0.5	187
	Otras Soluciones														
RQ007	SPADIES II	42	10	5	15	12	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A		42.00
RQ008	Tableros 7 y 8	96	15	7	45	29	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A		96.00
	SUBTOTAL	138	25	12	60	41	0	0	0	0	0	0	0	0	138
	TOTAL	584													584.00

20. Diligenciar los formatos RFC requeridos para realizar despliegues en certificación y/o producción y entregar los artefactos correspondientes, para la actualización (archivo EAR o WAR, archivos de configuración del aplicativo).

    INFORME: Se remitió el RFC con los ajustes para el ambiente de Certificación y posteriormente se remitieron ajustes al despliegue en certificación.

    SOPORTE: Se remitieron RFC enviados en el periodo con el correspondiente artefacto.

Ambiente	RFC	Fecha	Alcance
Producción	RFC Producción HECaa-SNIES V5.01 R003_25053014	8/7/25	Se realizan ajustes y control de cambios de funcionalidad actas de cierre y certificados de inicio política de gratuidad, ajuste de parámetros y filtros reapertura de candados, ajustes eliminación certificado de cumplimiento con perfiles y actualización de librerías.
Certificación	RFC_17642_OC91411	31/07/25	Ajustes bolsa de horas

21. Actualizar la documentación, manuales técnicos y funcionales para los diferentes usuarios del sistema acorde con las mejoras implementadas, o según las activaciones de servicios web de consumo y/o publicación, así como publicar los documentos actualizados en el menú de descargas de HECAA.

    INFORME: Documentación de los requerimientos en el drive, en el directorio **Requerimientos** están los requerimientos

22. Capacitar técnica y funcionalmente al personal designado por el MEN y a las instituciones de educación superior – IES y quienes ofrezcan y presten el servicio público de educación superior, cuando las nuevas mejoras lo ameriten.

    INFORME: En este periodo se realizó la socialización interna de los ajustes realizados y relacionados en los anteriores numerales del literal B. Soporte que se evidencia en el directorio **Requerimientos**

23. Aplicar en las soluciones WEB según los lineamientos establecidos por Min TIC, relacionados con los requisitos de accesibilidad WEB.

    INFORME: En el periodo reportado, no se han implementado nuevas soluciones WEB que respondan a los lineamientos de accesibilidad.

24. Cumplir con los acuerdos de niveles de servicio (ANS) contratados según el Anexo "ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO". De acuerdo con la periodicidad de los informes presentados se realizará conciliación del servicio y medición de los ANS conforme a las fórmulas y parámetros establecidos en dicho anexo.

    INFORME: No se generaron ANS sobre los requerimientos reportados en el periodo, se está planteando el cronograma para el requerimiento de SPADIES, el cual inicia su ejecución en el mes de Junio.

C. ASISTENCIA FUNCIONAL INTEGRAL, CON APOYO A LA GESTIÓN DE HECaa A USUARIOS DEL MEN Y A INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

25. Gestión de solicitudes:

    Una vez recibidas las diferentes solicitudes por el canal establecido, las mismas son clasificadas indicando el tipo de asistencia requerida y escaladas al profesional designado o trasladadas a la dependencia que tenga la competencia. Todos los tickets son registrados en el sistema propio de Sofinser HECaa y se les hace el seguimiento para cumplir con los ANS definidos

    INFORME: Se anexa al informe el reporte periódico y la solución de los diferentes solicitudes reportados sobre HECAA.

    SOPORTE: Observamos a continuación de acuerdo con las diferentes temáticas el esfuerzo aplicado en horas/hombre de todas las solicitudes:

Tema	# Casos	Esfuerzo
Auditoría	2	8
Calidad de datos	1	4
Cargues y plantillas	12	52
Cierre estadístico	21	134
Consultas Públicas	3	5
Encuestas	7	14
Excepción de participante	2	2
Informe de seguimiento	5	30
Infraestructura	1	2
Módulo Financiero	1	4
Modulo Seguimiento	1	6
Noticias y publicaciones	1	1
OLE	15	244
Participantes	70	92
Periodos	1	1
Política de gratuidad - Ajuste participantes	4	4
Política de gratuidad - Ajustes beneficiario	1	1
Política de gratuidad - Cambio de beneficio	44	45
Política de gratuidad - Corte periódico y validaciones	10	83
Política de gratuidad - Cruces de información	2	18
Política de gratuidad - Operación funcional	44	303
Política de gratuidad - Rechazo certificación inicial o actas de cierre	10	10
Política de gratuidad - Revisión de periodo de beneficiario	5	33
Reapertura de periodos históricos	2	11
Reportes especiales	13	33
RNEC	2	38
SACES	12	65
SNIES	4	27
Sofinser	1	2
SPADIES	3	24
Tableros financieros	4	13
Usuarios	2	2
Total	**306**	**1.311**

De esta forma de acuerdo con el número de solicitudes 306, para la recepción y clasificación, documentación y asignación, por fuera del esfuerzo asociado para atender cada caso, un total de **102 horas** que se contabilizan de forma adicional, teniendo como resultado en el periodo un esfuerzo de **1.413 horas**, estas 102 horas se cargan en la relación asociada a cada rol al Rol básico.

Rol	# Casos	Esfuerzo
Junior – Natalia Jiménez – Juan Diego Jauregui	2	29+102
Semi senior 1 – Felipe Olivera.	68	120
Semi senior 2 – Adriana Valencia	24	226

Senior 1 - Gala Cáceres - Hugo Valencia	122	444
Senior 2 – Fernando Mantilla – Johana García - Adriana Valencia	90	492
Total	**306**	**1.413**

26. Soporte funcional:

INFORME: Se anexa al informe el reporte periódico y la solución de los casos de soporte funcional reportados sobre HECAA.

SOPORTE:

Tema	# Casos	Esfuerzo
Auditoría	1	7
Calidad de datos	1	4
Cargues y plantillas	7	23
Cierre estadístico	21	134
Consultas Públicas	1	3
Encuestas	7	14
Excepción de participante	2	2
Informe de seguimiento	5	30
Infraestructura	1	2
Noticias y publicaciones	1	1
OLE	13	210
Participantes	70	92
Periodos	1	1
Política de gratuidad - Ajuste participantes	4	4
Política de gratuidad - Ajustes beneficiario	1	1
Política de gratuidad - Cambio de beneficio	44	45
Política de gratuidad - Corte periódico y validaciones	10	83
Política de gratuidad - Cruces de información	2	18
Política de gratuidad - Operación funcional	42	273
Política de gratuidad - Rechazo certificación inicial o actas de cierre	8	8
Política de gratuidad - Revisión de periodo de beneficiario	5	33
Reapertura de periodos históricos	2	11
Reportes especiales	13	33
RNEC	2	38
SACES	8	55
SNIES	3	12
Sofinser	1	2
SPADIES	3	24
Tableros financieros	2	5
Usuarios	1	1
Total	**282**	**1.169**

Solicitante	# Casos	Esfuerzo
Andrea Romero	10	12
Aura Paola Pai	19	218
Darío Enrique Rivas	3	9
Diana Ríos Páez	52	265
Gustavo Saavedra	15	19
Ingrid Lucia Arenas	2	5
Jorge Lemus	31	42
José Edilberto Montero	12	19
Juan Paulo Ortiz	113	487
Karen Rincon	1	3
Lady Moreno	1	6
Nelson Sanchez	1	2
Odilia Cepeda	2	2
Pablo Castro	1	2
Yamith Niño	3	47
Zulma Rojas	16	31
Total	**282**	**1.169**

27. Soporte conceptual:

INFORME: Se anexa al informe el reporte periódico y la solución de los casos de soporte conceptual reportados sobre HECAA.

SOPORTE:

Tema	# Casos	Esfuerzo
Auditoría	1	1
Cargues y plantillas	4	9
Consultas Públicas	2	2
Política de gratuidad - Rechazo certificación inicial o actas de cierre	2	2
SACES	1	2
Usuarios	1	1
Total	**11**	**17**

Solicitante	# Casos	Esfuerzo
Diana Ríos Páez	3	7
Gustavo Saavedra	1	2
Jorge Lemus	4	5
José Edilberto Montero	1	1
Zulma Rojas	2	2
Total	**11**	**17**

28. Capacitación

INFORME: Durante este periodo se realizó una capacitación interna el 26 de mayo sobre planes de contingencia programadas.

Durante el periodo se realizaron actividades de preparación, planeación y seguimiento a la capacitación realizada y otras capacitaciones que se realizaran en próximos periodos.

SOPORTE: La documentación soporte de la capacitación se encuentra en el link **Capacitaciones.**

Tema	# Casos	Esfuerzo
Creación de Minicurso cargues y plantillas	1	20
Política de gratuidad - Operación funcional	1	24
Total	**2**	**44**

29. Consultas de información

INFORME: Se anexa al informe el reporte periódico y la solución de los casos de soporte conceptual reportados sobre HECAA.

SOPORTE:

Tema	# Casos	Esfuerzo
OLE	2	34
Total	**2**	**34**

Aura Paola Pai	2	34
Aura Paola Pai	2	34
Total	**2**	**34**

30. Servicios Web

INFORME: Se anexa al informe las peticiones por cada servicio y usuario en el periodo, se incluye la información desde el 1° de junio al 31 de julio.

31. Levantamiento de requerimientos

INFORME: Se realiza el levantamiento de los requerimientos de alto nivel para el mantenimiento evolutivo con la relación de horas de los siguientes requerimientos.

SOPORTE:

Tema	Solicitante	# Casos	Esfuerzo	%
Módulo Financiero	Odilia Cepeda	1	4	100%
Modulo Seguimiento	Diana Ríos Páez	1	6	70%
Política de gratuidad - Operación funcional	Juan Paulo Ortiz	1	6	100%
SACES	Diana Ríos Páez	1	4	100%
SACES	Yamith Niño	2	4	100%
SNIES	Diana Ríos Páez	1	15	50%
Tableros financieros	Ingrid Lucia Arenas	1	4	100%
Tableros financieros	Odilia Cepeda	1	4	100%
Total		**9**	**47**	

El contrato define los diferentes ENTREGABLES que se deben tener en cuenta en cada periodo de la siguiente forma con los resultados y evidencia del caso mencionados en cada apartado así:

1. Certificado que otorgue al Ministerio de Educación el derecho a la actualización de la Licencia de uso de las nuevas versiones de la plataforma HECaa para el ambiente de certificación y el ambiente de producción, que sean liberadas con funcionalidades para el MEN durante un año a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, y la activación de la prestación del servicio de soporte básico para efectuar mantenimiento preventivo, perfectivo y/o adaptativo de la Herramienta HECaa por un (1) año. Este certificado debe entregarse, junto con el comprobante de activación del servicio, máximo en los 7 días hábiles siguientes al inicio del contrato.

   INFORME: El día 11 de marzo una vez definida el acta de inicio, se realizó el envío y radicación de los documentos asociados a renovación de la licencia y el certificado de actualización según radicado 2025-ER-0118641, de la misma forma estos documentos fueron cargado en la plataforma del SECOP para sustentar el primer pago, según factura No FE-41 del mismo día.

2. Artefactos de despliegue para la actualización (archivo EAR o WAR, archivos de configuración del aplicativo) cuando sea necesario en medios magnéticos de las licencias de actualización de la herramienta HECaa para todas las versiones y/o actualizaciones que sean liberadas durante un (1) año contado a partir de la fecha de inicio del contrato.

   INFORME: El 7 de marzo se envió los respectivos artefactos de despliegue de la última versión 5.01, para los ambientes de Certificación y el 14 de marzo para los ambientes de producción, con sus RFC de cambio para ejecución por parte de la OTSI, estos

despliegues fueron ejecutados correctamente en las plataformas los días 10 y 19 respectivamente.

3. Reporte mensual y/o bimestral de atención y solución de incidentes reportados como casos de soporte básico sobre la herramienta HECaa debidamente tipificados y clasificados por temáticas.

INFORME: Se anexa al informe el detalle del reporte periódico y la solución de los diferentes casos de soporte básico realizados en el periodo reportado de acuerdo con la licencia vigente. . En el drive se entrega un reporte detallado en Excel denominado **Informe Junio-Julio 2025 VF**

SOPORTE: Se presenta a continuación un resumen consolidado que analiza los casos atendidos y el esfuerzo en horas/hombre requerido para su resolución, con una clasificación por temática y rol responsable.

Soporte - Tema	# de casos	Esfuerzo
Calidad de datos	1	1
Cargues y plantillas	5	5
Cierre estadístico	1	1
Consultas Públicas	2	18
Encuestas	1	1
Infraestructura	4	6
Noticias y publicaciones	2	2
Periodos	2	2
Política de gratuidad - Operación funcional	1	1
Reapertura de periodos históricos	1	1
Reportes especiales	2	2
SNIES	3	8
Usuarios	6	6
	31	**54**

Soporte Básico IES -Solicitante	# Casos	Esfuerzo
Aura Paola Pai	1	1
Darío Enrique Rivas	4	8
Diana Ríos Páez	7	15
Fabio Manco	1	1
Freddy Peñuela	1	1
Gustavo Saavedra	1	1
Jorge Lemus	3	3
José Edilberto Montero	2	2
Juan Paulo Ortiz	3	3
Odilia Cepeda	2	2
Rubén Darío Moreno	1	1
Yamith Niño	2	2
Zulma Rojas	3	14
Total	**31**	**54**

Soporte Básico IES - Rol	# de casos	Esfuerzo
Junior	2	15
Semi senior 1	5	5
Semi senior 2	4	11
Senior 1	4	4
Senior 2	16	19
	31	**54**

4. Informe mensual y/o bimestral de los casos y tickets atendidos y solucionados que corresponden a la asistencia integral técnica, funcional, conceptual y operativa, debidamente tipificados y clasificados por temáticas.

   INFORME: Se adjunta a este informe un reporte detallado que presenta la gestión de los casos de asistencia integral atendidos en el periodo reportado, con su correspondiente tipificación y clasificación por actividades y temáticas. En el drive se entrega un reporte detallado en Excel denominado **Informe Junio-Julio 2025 VF**

   En este informe se relaciona todos los casos y en la 1ª columna "Numero de caso", se indica el código de la solicitud de CA, si el mismo fue enviado por esta plataforma y adicionalmente se marcan con código"9999" los caos allegados por email al buzón definido, con código "8888" las reuniones sostenidas en el periodo y con código "7777" todas las actividades generadas por otros medios o que pertenecen a tareas internas de la planeación y gestión del proyecto.

   SOPORTE: A continuación, encontramos de forma resumida el esfuerzo según tipo de caso y perfiles asignados a su gestión.

Tipo Soporte	# de casos	Esfuerzo
Capacitaciones	2	44
Consultas de información	2	34
Levantamientos de requerimientos	9	47
Soporte conceptual	11	17
Soporte funcional	282	1.169
	306	**1.311**

Soporte Integral IES - Tema	# Casos	Esfuerzo
Auditoría	2	8
Calidad de datos	1	4
Cargues y plantillas	12	52
Cierre estadístico	21	134
Consultas Públicas	3	5
Encuestas	7	14
Excepción de participante	2	2

Informe de seguimiento	5	30
Infraestructura	1	2
Módulo Financiero	1	4
Modulo Seguimiento	1	6
Noticias y publicaciones	1	1
OLE	15	244
Participantes	70	92
Periodos	1	1
Política de gratuidad - Ajuste participantes	4	4
Política de gratuidad - Ajustes beneficiario	1	1
Política de gratuidad - Cambio de beneficio	44	45
Política de gratuidad - Corte periódico y validaciones	10	83
Política de gratuidad - Cruces de información	2	18
Política de gratuidad - Operación funcional	44	303
Política de gratuidad - Rechazo certificación inicial o actas de cierre	10	10
Política de gratuidad - Revisión de periodo de beneficiario	5	33
Reapertura de periodos históricos	2	11
Reportes especiales	13	33
RNEC	2	38
SACES	12	65
SNIES	4	27
Sofinser	1	2
SPADIES	3	24
Tableros financieros	4	13
Usuarios	2	2
Total	**306**	**1.311**

Soporte Integral IES -Solicitante	# Casos	Esfuerzo
Andrea Romero	10	12
Aura Paola Pai	21	252
Darío Enrique Rivas	3	9
Diana Ríos Páez	59	317
Gustavo Saavedra	16	21
Ingrid Lucia Arenas	3	9
Jorge Lemus	35	47
José Edilberto Montero	13	20
Juan Paulo Ortiz	114	493
Karen Rincon	1	3
Lady Moreno	1	6
Nelson Sanchez	1	2
Odilia Cepeda	4	10
Pablo Castro	1	2
Rubén Darío Moreno	1	24
Yamith Niño	5	51
Zulma Rojas	18	33
Total	**306**	**1.311**

Soporte Integral IES - Rol	# Casos	Esfuerzo
Junior – Natalia Jiménez – Juan Diego Jauregui	2	29*
Semi senior 1 – Felipe Olivera.	68	120
Semi senior 2 – Adriana Valencia	24	226
Senior 1 - Gala Cáceres - Hugo Valencia	122	444
Senior 2 – Fernando Mantilla – Johana García - Adriana Valencia	90	492
Total	**306**	**1.311**

* Para efectos contractuales se suma a la anterior relación, 102 horas asociadas al proceso de gestión básico de solicitudes (recepción, clasificación, documentación), lo que da un total de **131 horas** de esfuerzo del perfil Junior.

5. Informe mensual del avance o de los documentos de alto nivel realizados y presentados para el desarrollo e implementación, precisando las actividades y cantidad de horas de dedicación.

   INFORME: Se anexa al informe los requerimientos de alto nivel para el mantenimiento evolutivo con la relación de horas de los siguientes requerimientos. Al corte del reporte se ha ejecutado el **41,36%** *(322 horas en marzo, 354 horas periodo abril y mayo y 565 periodo actual)* de la bolsa de horas pactadas en el contrato (3.000 horas).

   De igual manera, se han realizado sesiones para el levantamiento de los requerimientos: SACES

   SOPORTE:

Requerimientos Bolsa de horas periodo 1.		Horas
Ajustes SNIES		
RQ004-10	Control de cambios proceso operación estadística 2024 - cierres	35
RQ004-11	Plantilla masiva participantes	20
	Plantilla masiva participantes - Documentación, pruebas, socialización, paso producción	5
RQ004-12	Ajustes consultas públicas información directivos en SNIES	3
RQ004-13	Agregar Periodo y Programa a la descarga de graduados y RPA_079	7
RQ004-8	Modificación de PUC para 2025	16
	Modificación de PUC para 2025 (13 mayo) Ajustes llaves foráneas en certificación	3
	Modificación de PUC para 2025 (9 mayo) Ajuste secuencias en certificación	4
	Modificación de PUC para 2025 ambiente de producción	6
	Modificación de PUC para 2025 ambiente de producción (2)	1

RQ004-9	Eliminar certificado de cumplimiento para IES y eliminar certificado radicado para MEN	28
Total Ajustes SNIES		**128**
Auditoria		
	RQ005 Ajustes módulo auditoría	68
Total Ajustes Auditoría		**68**
Ajustes Gratuidad		
RQ003-10	Gestión actas de inicio usuario MEN	53
RQ003-11	Plantilla de caracterización desde 2025-2	43
RQ003-9	Actualización reporte de gratuidad con cruce SIMAT	35
Total Ajustes Gratuidad		**131**
Módulo Seguimiento		
RQ006-1 965 459 460 981	Módulo de Seguimiento – Avance de ejecución marzo-julio 2025	119
Total Módulo Seguimiento		**119**
SPADIES		
RQ007-1 968 926 1315 1334 1081 1082	SPADIES II - Avance de ejecución junio-julio 2025	42
Total SPADIES		**42**
Tableros Financieros		
RQ008-1 463 983 985 1093	Tableros 7 y 8 – Avance de ejecución marzo-julio 2025	96
Total Tableros Financieros		**96**

584

6. Reporte bimestral de atención y solución de nuevos requerimientos por demanda o mantenimiento evolutivo sobre la herramienta HECaa, reportados como consumo por bolsa de horas. El proveedor debe entregar:

   - Informe del consumo efectivo de la bolsa de horas, discriminando el esfuerzo requerido en horas hombre para las dos etapas: Investigación y Construcción –

mejoras, según lo descrito en la obligación específica respectiva.

- Documento RFC con los datos e instrucciones para despliegue en certificación y producción. Además del acompañamiento hasta que el producto este estable.
- Paquetes o artefactos de software a instalar.
- Documentos de Especificación de Requerimientos, debidamente aprobados por las partes, de acuerdo con los formatos establecidos por la OTSI.
- Documentos donde se evidencien las pruebas ejecutadas en el ambiente del proveedor donde se garantice la calidad, integración y el correcto funcionamiento de las aplicaciones intervenidas, después de incorporar las mejoras o ajustes, en los formatos establecidos por la OTSI.
- Documento con la aprobación de la configuración y parametrización de la herramienta HECaa por parte del área funcional luego de validado el cambio en ambiente de certificación y la autorización de despliegue al ambiente de producción.
- Documentación técnica y funcional o manual de usuario actualizado con los cambios realizados.

INFORME: Se anexa al informe los soportes documentales sobre los siguientes requerimientos.

SOPORTE:
En el drive en el directorio **Requerimientos,** se encuentra tanto los requerimientos funcionales como el acta de aceptación y las pruebas unitarias de calidad de cada requerimiento.

A continuación, se relacionan los soportes a entregar por cada requerimiento, el Informe del consumo efectivo de la bolsa de horas se encuentra detallado en el entregable 5.

Requerimientos Bolsa de horas periodo junio – julio 2025.		**Doc.**
Ajustes SNIES	Control de cambios proceso operación estadística 2024 - cierres	**Requerimiento.** RQ004_Ajustes SNIES 2025 V2
		Set de pruebas. PRQ004_Proceso operación estadística 2024 - cierres
		RFC. N.A
		Aceptación. SRQ004_Proceso operación estadística 2024 - cierres
		Capacitación. SRQ004_Proceso operación estadística 2024 - cierres
		Documentación. N.A
Ajustes SNIES	Plantilla masiva participantes	**Requerimiento.** RQ004_Ajustes SNIES 2025 V2
		Set de pruebas. PRQ004_Plantilla masiva participantes

		RFC. N.A
		Aceptación. SRQ004_Plantilla masiva participantes
		Capacitación. SRQ004_Plantilla masiva participantes
		Documentación. N.A
Ajustes SNIES	Ajustes consultas públicas información directivos en SNIES	**Requerimiento.** RQ004_Ajustes SNIES 2025 V2
		Set de pruebas. PRQ004_Ajustes consultas públicas información directivos en SNIES
		RFC. N.A
		Aceptación. SRQ 004_Ajustes consultas públicas información directivos en SNIES
		Capacitación. SRQ 004_Ajustes consultas públicas información directivos en SNIES
		Documentación. N.A
Ajustes SNIES	Agregar Periodo y Programa a la descarga de graduados y RPA_079	**Requerimiento.** RQ004_Ajustes SNIES 2025 V2
		Set de pruebas. PRQ004_Agregar Periodo y Programa a la descarga de graduados y RPA_079
		RFC. N.A
		Aceptación. SRQ004_Agregar Periodo y Programa a la descarga de graduados y RPA_079
		Capacitación. SRQ004_Agregar Periodo y Programa a la descarga de graduados y RPA_079
		Documentación. N.A
Ajustes SNIES	Modificación de PUC para 2025	**Requerimiento.** RQ004_Ajustes SNIES 2025 V2
		Set de pruebas. PRQ 004_Modificación de PUC para 2025
		RFC. N.A
		Aceptación. SRQ004_Modificación de PUC para 2025
		Capacitación. SRQ004_Modificación de PUC para 2025
		Documentación. N.A
Ajustes SNIES	Eliminar certificado de cumplimiento para IES y eliminar certificado radicado para MEN	**Requerimiento.** RQ004_Ajustes SNIES 2025 V2
		Set de pruebas. PRQ004_Eliminar certificado de cumplimiento para IES y eliminar certificado
		RFC. RFC Produccion Consultas Publicas V5.01 R003_25053014 y RFC Producción HECaa-SNIES V5.01 R003_25053014
		Aceptación. SRQ 004_Eliminar certificado de cumplimiento para IES y eliminar certificado
		Capacitación. SRQ 004_Eliminar certificado de cumplimiento para IES y eliminar certificado

		Documentación. N.A
Ajustes Gratuidad	Gestión actas de inicio usuario MEN	**Requerimiento.** RQ003_Ajustes Gratuidad
		Set de pruebas. PRQ003_Gestión actas de inicio usuario MEN
		RFC. RFC Produccion Consultas Publicas V5.01 R003_25053014 y RFC Producción HECaa-SNIES V5.01 R003_25053014
		Aceptación. SRQ003_Gestión actas de inicio usuario MEN
		Capacitación. SRQ003_Gestión actas de inicio usuario MEN
		Documentación. N.A
Ajustes Gratuidad	Plantilla de caracterización desde 2025-2	**Requerimiento.** RQ003_Ajustes Gratuidad
		Set de pruebas. PRQ003_Plantilla de caracterización desde 2025-2
		RFC. N.A
		Aceptación. SRQ003_Plantilla de caracterización desde 2025-2
		Capacitación. SRQ003_Plantilla de caracterización desde 2025-2
		Documentación. N.A
Ajustes Gratuidad	Actualización reporte de gratuidad con cruce SIMAT	**Requerimiento.** RQ003_Ajustes Gratuidad
		Set de pruebas. Prueba Actualización reporte de gratuidad con cruce SIMAT
		RFC. N.A
		Aceptación. SRQ003_Actualización reporte de gratuidad con cruce SIMAT
		Capacitación. SRQ003_Actualización reporte de gratuidad con cruce SIMAT
		Documentación. N.A
Módulo Auditoria	Módulo de Auditoria	**Requerimiento.** RQ005_Control de cambios modulo auditoria 2025
		Set de pruebas. PRQ005_Prueba Módulo de Auditoria
		RFC. RFC Produccion Consultas Publicas V5.01 R003_25053014 y RFC Producción HECaa-SNIES V5.01 R003_25053014
		Aceptación. SRQ005_Módulo de Auditoria
		Capacitación. SRQ005_Módulo de Auditoria
		Documentación. N.A
Módulo de	Módulo de Seguimiento	**Requerimiento.** RQ006_ModuloSeguimiento_V1

Seguimiento		**Set de pruebas.** N.A
		RFC. N.A
		Aceptación. N.A
		Capacitación. N.A
		Documentación. MRQ006_Manual seguimientos
Otras soluciones	SPADIES II	**Requerimiento.** RQ007_SPADIES 2025 V.2.0
		Set de pruebas. N.A
		RFC. N.A
		Aceptación. N.A
		Capacitación. N.A
		Documentación. Mockup validados
Otras soluciones	Tableros 7 y 8	**Requerimiento.** RQ 008_Tableros en SNIES 2025
		Set de pruebas. N.A
		RFC. N.A
		Aceptación. N.A
		Capacitación. N.A
		Documentación. N.A
		Set de pruebas. N.A
		RFC. Mockup validados

7. Informe mensual y/o bimestral de las capacitaciones realizadas, que incluyan las listas de asistencia correspondientes y el material de apoyo a las capacitaciones (Audiovisuales, presentaciones, documentos). Documentación técnica de los servicios WEB activados.

   INFORME: Durante este periodo se realizó una capacitaciones interna programada el 26 de mayo y no se han necesitado activar o modificar los servicios web activos a la fecha. La documentación soporte de la capacitación se encuentra en el link **Capacitaciones.**

8. Toda vez que sea necesario y al finalizar el contrato, deberá entregar la documentación actualizada de usuario, instalación y/o modelo de datos de persistencia final de la información del SNIES, en caso de surtir alguna modificación, por la actualización de las versiones liberadas del sistema HECaa y hacer entrega de estos en medio digital.

INFORME: Al finalizar el contrato se entregará la documentación indicada. En la carpeta de **Requerimientos** se adjuntan manuales actualizados y/o documentos que apoyen los ajustes realizados

Anexo Entregables.

- Informe Junio-Julio 2025 VF
- Carpeta de Requerimientos
- Carpeta de capacitaciones



Gala Fernanda Cáceres Espitia
Representante Legal SOFINSER HECaa S.A.S.
Nit: 901.430.692-1
Cel. 315-3403036
gcaceres@hecaa.com