Educación

FORMATO - CERTIFICADO RECIBO A SATISFACCIÓN PARA PAGO

Código: CN-FT-86
Versión: 02
Rige a partir de su publicación en el SIG

1. DATOS GENERALES

CONTRATO/CONVENIO No:	**CO1.PCCNTR.7583238**	FECHA:	28 de febrero de 2025
CONTRATISTA:	SOFTWARE, INNOVATION AND SERVICES S.A.S – SOFINSER HECaa S.A.S.		
OBJETO:	SUSCRIPCIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA LICENCIA DE USO DE LA HERRAMIENTA HECAA DEL SNIES, QUE INCLUYE SOPORTE BÁSICO DEL SISTEMA, ASISTENCIA FUNCIONAL Y MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y APOYO A LA GESTIÓN DEL SISTEMA.		
VALOR:	$1.596.502.810,oo		
PLAZO:	Inicio: 05 de marzo de 2025	Termina: 31 de diciembre de 2025	
NÚMERO DE PAGO	5		

2. DETALLE DE LOS BIENES / SERVICIOS RECIBIDOS

Yo Rubén Darío Moreno Martínez y Darío Enrique Rivas Lara, en nuestra calidad de Supervisores del contrato, en cumplimiento de las funciones previstas en el contrato, certificamos el recibo a satisfacción de los bienes /servicios cuyas características se describen a continuación:

<table>
<tr><th>OBLIGACIÓN / PRODUCTO</th><th>CARACTERÍSTICAS</th></tr>
<tr><td>SUSCRIPCIÓN ANUAL PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA LICENCIA DE USO DE LA HERRAMIENTA HECaa DEL SNIES Y ACTIVACIÓN DE SOPORTE BÁSICO</td><td>
SOFINSER HECAA S.A.S., mediante comunicación radicada bajo el número 2025-ER-0495347, presentó el informe de cumplimiento de las obligaciones contractuales correspondientes al objeto del contrato, para el periodo comprendido entre el 1 de agosto hasta el 30 de septiembre de 2025.

Durante este periodo, se recibieron un total de 51 solicitudes a través de los canales habilitados para la atención de incidentes y requerimientos (Mesa de Servicio – CA, correo electrónico y Service Desk HECAA). Estas solicitudes se clasificaron en las siguientes temáticas: administración de usuarios, calidad de datos, cargues y plantillas, infraestructura, noticias y publicaciones, participantes, periodos, reportes generales, SNIES y usuarios.

El esfuerzo total invertido en la atención de los casos fue de 69 horas, distribuidas entre los diferentes perfiles del equipo técnico y funcional asignado al contrato, garantizando el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos y priorizando la atención conforme a la criticidad y complejidad de cada solicitud.
<table>
<tr><th>Soporte - Tema</th><th># de casos</th><th>Esfuerzo</th></tr>
<tr><td>Administración de usuarios</td><td>1</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Calidad de datos</td><td>1</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Cargues y plantillas</td><td>1</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Infraestructura</td><td>11</td><td>15</td></tr>
<tr><td>Noticias y publicaciones</td><td>4</td><td>9</td></tr>
<tr><td>Participantes</td><td>1</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Periodos</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td>Reportes generales</td><td>1</td><td>1</td></tr>
<tr><td>SNIES</td><td>1</td><td>9</td></tr>
<tr><td>Usuarios</td><td>26</td><td>26</td></tr>
<tr><td></td><td>51</td><td>69</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	<table><tr><th>Rol</th><th># de casos</th><th>Esfuerzo</th></tr><tr><td>Junior – Natalia Jiménez – Juan Diego Jauregui</td><td>12</td><td>12</td></tr><tr><td>Semi senior 1 – Felipe Olivera.</td><td>7</td><td>7</td></tr><tr><td>Semi senior 2 – Adriana Valencia</td><td>4</td><td>12</td></tr><tr><td>Senior 1 - Hugo Valencia</td><td>3</td><td>4</td></tr><tr><td>Senior 2 – Fernando Mantilla – Gala Cáceres</td><td>25</td><td>34</td></tr><tr><td>Total</td><td>51</td><td>69</td></tr></table>
BOLSA DE HORAS PARA NUEVOS REQUERIMIENTOS, MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y PARAMETRIZACIÓN DE NUEVAS FUNCIONALIDADES EN HECAA	Ejecución de la Bolsa de Horas En el marco de la bolsa de horas prevista en el Contrato No. CO1.PCCNTR.7583238 de 2025, SOFINSER HECAA S.A.S. prestó el servicio de soporte técnico especializado para la atención de requerimientos relacionados con actividades de análisis, diseño, parametrización, pruebas e implementación de nuevas funcionalidades, así como la ejecución de ajustes de mantenimiento evolutivo al sistema. Durante el periodo de agosto a septiembre de 2025, se ejecutaron actividades que totalizaron 800 horas de esfuerzo, correspondientes a la bolsa de horas. Dicho esfuerzo se destinó al desarrollo de requerimientos clasificados en las siguientes líneas de trabajo: • Ajustes SNIES • Nueva vista de las Consultas públicas • Ajustes Política de Gratuidad • Módulo SACES • Tableros Financieros A continuación, se presentan los avances más relevantes desarrollados durante el periodo: **Requerimientos por bolsa de horas:** <table><tr><th colspan="3">Ajustes SNIES</th></tr><tr><td>RQ004-14 1089 1377 1512</td><td>Estrategia de calidad de datos</td><td>109</td></tr><tr><td>RQ004-15 1043 1219 1042 1044 711 708</td><td>Creación del tablero de administración, cierres y reaperturas de variables</td><td>98</td></tr><tr><td>RQ004-16 1478</td><td>Ajustes mapas y tableros</td><td>13</td></tr><tr><td colspan="2">Total Ajustes SNIES</td><td>220</td></tr></table>

	Consultas públicas
	RQ010 1486 1378 — Consultas públicas — 114
	Total Ajustes Consulta públicas: 114
	Ajustes Gratuidad
	RQ003-12 1379 1488 1715 — Dashboard política de gratuidad — 69
	RQ003-14 1649 — Reporte de Validaciones 2025-2 — 15
	Total Ajustes Gratuidad: 84
	SACES
	RQ009 577 576 133 440 1727 1726 — Módulo de SACES — 310
	Total Módulo SACES: 310
	Tableros Financieros
	RQ008 984 1086 — Tableros 3,5 y 7 — 72
	Total Tableros Financieros: 72
	De esta manera, se evidencia el cumplimiento del alcance técnico y funcional establecido en el contrato, fortaleciendo la operación del sistema a través de los ajustes evolutivos y mejoras aplicadas.
ASISTENCIA FUNCIONAL INTEGRAL CON APOYO A LA GESTIÓN DE HECaa A USUARIOS DEL MEN Y A INSTITUCIONES DE EDUCACION	Se gestionaron un total de **310 solicitudes**, recibidas a través de los canales habilitados (Mesa de Servicio CA, correo electrónico, reuniones y Service Desk HECAA), las cuales fueron clasificadas en diferentes temáticas como SNIES, SACES, SPADIES, gratuidad, módulo financiero, entre otros. La asistencia funcional integral comprende la recepción, clasificación, análisis y solución de solicitudes relacionadas con procesos operativos, funcionales y conceptuales, así como el soporte a la gestión del MEN en la coordinación de actividades de capacitación, seguimiento, validación de datos y apoyo en los diferentes módulos del sistema. De igual forma, este servicio permite mantener la trazabilidad y cumplimiento de los acuerdos de

SUPERIOR.

nivel de servicio (ANS) mediante la asignación de recursos especializados de distintos perfiles (junior, semi senior, senior), que garantizan una atención técnica eficiente y acorde con la complejidad de cada caso.

El consolidado general por temática fue:

Tema	# Casos	Esfuerzo
Administración de aperturas	2	4
Auditoría	10	50
Calidad de datos	6	35
Capacitaciones	31	97
Cargues y plantillas	13	18
Cierre estadístico	4	22
Consultas Públicas	3	26
Encuestas	2	2
INES	10	30
Informe de seguimiento	1	5
Infraestructura	2	2
Módulo Financiero	3	13
OLE	4	22
Participantes	68	81
Planes de Contingencia	8	79
Política de gratuidad - Ajuste participantes	7	18
Política de gratuidad - Cambio de beneficio	31	41
Política de gratuidad - Corte periódico y validaciones	18	88
Política de gratuidad - Cruces de información	1	5
Política de gratuidad - Operación funcional	39	196
Política de gratuidad - Rechazo certificación inicial o actas de cierre	7	7
Política de gratuidad - Revisión de periodo de beneficiario	4	11
Reapertura de periodos históricos	2	36
Reportes especiales	3	28
Reportes generales	1	2
RNEC	2	35
SACES	7	103
SNIES	5	30
SPADIES	4	6
Tableros	7	21
Tableros financieros	4	66
Usuarios	1	1
Total	**310**	**1.180**

Estas solicitudes fueron gestionadas por el equipo técnico conformado por profesionales con perfiles junior, semi senior y senior, quienes se encargaron de resolver los casos asignados según su nivel de especialización y complejidad.

Rol	# Casos	Esfuerzo
Junior – Natalia Jiménez – Juan Diego Jauregui	3	7 + 103
Semi senior 1 – Felipe Olivera.	90	186

Semi senior 2 – Adriana Valencia	16	194
Senior 1 - Gala Cáceres - Hugo Valencia	103	292
Senior 2 – Fernando Mantilla – Johana García - Adriana Valencia	98	501
Total	**310**	**1.283**

Lo anterior, se puede discriminar en:

- Soporte funcional:

Tema	# Casos	Esfuerzo
Administración de aperturas	1	2
Auditoría	8	38
Calidad de datos	5	34
Capacitaciones	27	55
Cargues y plantillas	11	16
Cierre estadístico	4	22
Consultas Públicas	1	14
Encuestas	1	1
INES	8	18
Informe de seguimiento	1	5
Infraestructura	2	2
Módulo Financiero	1	1
OLE	2	10
Participantes	65	77
Planes de Contingencia	5	63
Política de gratuidad - Ajuste participantes	7	18
Política de gratuidad - Cambio de beneficio	31	41
Política de gratuidad - Corte periódico y validaciones	18	88
Política de gratuidad - Cruces de información	1	5
Política de gratuidad - Operación funcional	33	165
Política de gratuidad - Rechazo certificación inicial o actas de cierre	7	7
Política de gratuidad - Revisión de periodo de beneficiario	4	11
Reapertura de periodos históricos	2	36
Reportes especiales	3	28
Reportes generales	1	2
RNEC	2	35
SACES	5	86
SNIES	3	18
SPADIES	2	2
Tableros	7	21
Tableros financieros	3	43
Usuarios	1	1
Total	**272**	**965**

- Soporte conceptual

Tema	# Casos	Esfuerzo
Calidad de datos	1	1
Capacitaciones	2	2

Cargues y plantillas	2	2
Encuestas	1	1
Participantes	3	4
SACES	1	3
Total	**10**	**13**

- Capacitación

Tema	Fechas	# Casos	Esfuerzo
Auditoría	28/08	2	12
Capacitaciones	09/09 30/09	2	40
Consultas Públicas	25/09 26/09	2	12
INES	17/09 18/09	2	12
Módulo Financiero	04/09 05/09	2	12
OLE	21/08 22/08	2	12
Planes de Contingencia	02/09 11/09 12/09	3	16
Política de gratuidad - Operación funcional	19/08 20/08	2	12
SNIES	26/08 27/08	2	12
Total		**19**	**140**

- Consulta de información

No se generaron consultas de información en este periodo por asistencia funcional.

- Levantamiento de Requerimientos

Tema	Solicitante	# Casos	Esfuerzo	%
Administración de aperturas	Diana Ríos Páez	1	2	50%
Política de gratuidad - Operación funcional	Diana Ríos Páez Juan Paulo Ortiz	4	19	70%
SACES	Yamith Niño	1	14	100%
SPADIES	Gustavo Saavedra	2	4	100%
Tableros financieros	Ingrid Lucia Arenas	1	23	100%
Total		**9**	**62**	

Con base en lo anterior, se deja constancia de que el servicio fue prestado de manera conforme y satisfactoria, cumpliendo con los términos, condiciones.

OBSERVACIONES

Se deja constancia que las anteriores obligaciones/productos cumplen con las especificaciones técnicas previstas en el contrato.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., el 30 de octubre de 2025.

SUPERVISOR
Rubén Darío Moreno Martínez
C.C. 1.049.622.437

SUPERVISOR
Darío Enrique Rivas Lara
C.C. 11.791.330

Nota: El presente certificado debe publicarse en la plataforma SECOP. Lo anterior, sin perjuicio de diligenciar los formatos previstos en el SIG para ingreso de bienes al almacén y/o entrada de documentos al Centro de Documentación.

1ra copia: Expediente contractual
2da. copia: Interventor/Supervisor
3ra copia: Contratista