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	7		

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-0584286, presentó el informe de cumplimiento de las obligaciones contractuales correspondientes al objeto del contrato, para el periodo comprendido entre el 1 al 30 de diciembre de 2025.

Durante este periodo, se gestionaron 18 solicitudes de soporte básico a través de los canales 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: Cargues, plantillas, Encuestas, Periodos y usuarios.

<table>
<tr><th>Soporte Básico IES - Fuente</th><th># Casos</th><th>Esfuerzo</th></tr>
<tr><td>CA - MESA DE AYUDA</td><td>10</td><td>11</td></tr>
<tr><td>E-MAIL SOPORTE</td><td>6</td><td>12</td></tr>
<tr><td>REUNIÓN</td><td>2</td><td>12</td></tr>
<tr><td>Total</td><td>18</td><td>35</td></tr>
</table>

El esfuerzo total invertido en la atención de los casos fue de 35 horas, distribuidas entre los diferentes perfiles técnicos y funcionales del equipo 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 y requerimiento.

<table>
<tr><th>Soporte Básico IES - Rol</th><th># de casos</th><th>Esfuerzo</th></tr>
<tr><td>Semi senior 1</td><td>10</td><td>11</td></tr>
<tr><td>Senior 2</td><td>8</td><td>24</td></tr>
<tr><td>Total</td><td>18</td><td>35</td></tr>
</table>
</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 se ejecutaron actividades que totalizaron 602 horas de esfuerzo, correspondientes a la bolsa de horas. Dicho esfuerzo se destinó al desarrollo de requerimientos clasificados en las siguientes líneas de trabajo:

- Módulo de SPADIES, fase II
- Módulo de Seguimiento
- Modernización Consultas Públicas

A continuación, se presentan los avances más relevantes desarrollados durante el periodo:

Requerimientos Bolsa de horas periodo 7		Horas
Módulo de Seguimiento		
RQ006 1477 1479 2230 2296 2302 2303	Módulo de Seguimiento	275
	Total Módulo de Seguimiento	**275**
SPADIES		
RQ007 1224 1481 1489 2183 2188 2231 2293 2298	SPADIES Fase II	234
	Total SPADIES	**234**
Consultas Públicas		
RQ010 1800 2295 2301	Modernización consultas públicas	93
	Total Consultas públicas	**93**
		602

Requerimientos por bolsa de horas:

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 SUPERIOR.

Se gestionaron un total de **75 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.

La asistencia funcional integral incluyó 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 nivel de servicio (ANS) mediante la asignación de recursos especializados de distintos perfiles (junior, semi senior, senior), que garantizan una atención técnica eficiente.

El consolidado general por temática fue:

Tema	# Casos	Esfuerzo
Auditoría	2	16
Calidad de datos	2	7
Capacitaciones	1	1
Cargues y plantillas	3	6
Cierre estadístico	1	1
Consultas públicas	1	76
Encuestas	2	8
Excepción de participante	4	6
INES	1	2
Informe de seguimiento	1	11
OLE	6	22
Participantes	24	26
Planes de Contingencia	1	3
Política de gratuidad - Corte periódico y validaciones	6	31
Política de gratuidad - Operación funcional	6	11
Política de gratuidad - Rechazo certificación inicial o actas de cierre	2	2
Política de gratuidad - Revisión de periodo de beneficiario	1	1
Reapertura de periodos históricos	1	1
Reportes especiales	3	12
SACES	1	1
SNIES	2	18
SPADIES	4	4
Total	**75**	**266**

Estas solicitudes fueron gestionadas por el equipo 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	0	0+19
Semi senior 1 – Felipe Olivera.	32	124
Semi senior 2 – Adriana Valencia	6	25
Senior 1 - Gala Cáceres - Hugo Valencia	14	60
Senior 2 – Fernando Mantilla – Johana García - Adriana Valencia	23	57
Total	**75**	**285**

Lo anterior, se puede discriminar en:

- Soporte funcional:

Tema	# Casos	Esfuerzo
Auditoría	2	16
Calidad de datos	2	7
Capacitaciones	1	1
Cargues y plantillas	1	3
Consultas públicas	1	76
Encuestas	2	8
Excepción de participante	4	6
INES	1	2
Informe de seguimiento	1	11
OLE	5	18
Participantes	24	26
Planes de Contingencia	1	3
Política de gratuidad - Corte periódico y validaciones	6	31
Política de gratuidad - Operación funcional	6	11
Política de gratuidad - Rechazo certificación inicial o actas de cierre	2	2
Política de gratuidad - Revisión de periodo de beneficiario	1	1
Reapertura de periodos históricos	1	1
Reportes especiales	3	12
SACES	1	1
SNIES	2	18
SPADIES	1	1
Total	**68**	**255**

- Soporte conceptual

Tema	# Casos	Esfuerzo
Cargues y plantillas	2	3
Cierre estadístico	1	1
SPADIES	3	3
Total	**6**	**7**

- Capacitación

Tema	Fechas	# Casos	Esfuerzo
capacitación Encuestas personalizadas	09/12/2025	1	4
Total		**1**	**4**

	• Consulta de información No se generaron casos de consultas de información • Levantamiento de Requerimientos No se realizan actividades de levantamiento de los requerimientos

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

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 diciembre 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