Solicitud de PQRSD

Radicado:	261004400

Información del Solicitante

Nombres: JULIO ECHAVARRIA ERNESTO POVEDA		
Tipo de Identificación: Número de identificación tributaria		**Identificación:** 9011440497
Tipo de Solicitante: Jurídica	**Anónimo:** NO	**Número de anexos:** 2
E-Mail: carlos.corredor@and.gov.co		**Teléfono:** 3219292860

Información de la Solicitud

Origen solicitud: Peticionario		**Fecha y Hora:** 2026-01-16 13:48:40
Tipo de solicitud: INFORMES		**Medio de recepción:** Formulario Web
País: Colombia	**Departamento:**	**Ciudad:**
Asunto: Dando alcance al Radicado AND-EE-0014 y emito para su conocimiento y los fines pertinentes la propuesta de REDAM para la vigencia 2026		

Este PQRSD cuenta con aprobación para tratamiento de datos.

Agencia Nacional Digital

02/2026

SISTEMA DE REGISTRO DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS REDAM 2026

Propuesta de proyectos y servicios

Dirigido a:

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Dirección de Gobierno Digital

BOGOTÁ, D.C.,

ENERO DE 2026

Revisión No.	Fecha	Tipo de Cambio	Responsable
1	30/12/2025	Creación	Andrés Fernández
2	05/01/2026	Revisión	Julio Echavarría Claudia Yelena Caputo
3	05/01/2026	Aprobación	Adriana Garcés Ruiz

1. OBJETO DEL CONTRATO 4
2. PARTICIPANTES 4
3. INTERLOCUCIÓN PARA LA FORMULACIÓN DEL PROYECTO 4
4. JUSTIFICACIÓN 4
5. OBJETIVOS 7
5.1. Objetivo General 7
5.2. Objetivos Específicos 7
6. ALCANCE 8
7. MODALIDAD DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO 24
8. EQUIPO DE PROYECTO 24
8.1.1 Equipo de Gerencia para la Ejecución Integral del Proyecto 24
8.1.2 Equipo de Gestión de ejecución del Proyecto 25
9. METODOLOGÍA 30
10. ENTREGABLES 31
11. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y HORARIOS DE ATENCIÓN REDAM 37
11.1 Horario de atención y disponibilidad: 37
11.2 Indicadores de Servicio 38
11.3 ANS Gestión Jurídica y Mesa de Servicio 40
11.4 Penalidades por Incumplimiento de ANS 42
11.5 ANS-Recurso Humano 43
13. CRONOGRAMA DEL PROYECTO 43
14. RIESGOS 45
15. CONDICIONES NECESARIAS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO 46
16. VALOR DEL PROYECTO 46
17. FORMA DE PAGO 47
18. GESTIÓN DE CAMBIOS 52

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Alcance del Proyecto 8
Tabla 2. Alcance detallado por Componentes 9
Tabla 3. Equipo de Trabajo para el Proyecto 26
Tabla 4. Observaciones Generales para el personal 29
Tabla 5. Entregables del Proyecto 31
Tabla 6. Indicadores de servicio Plataforma REDAM 39
Tabla 7. Tiempos de respuesta 39
Tabla 8. ANS Gestión Jurídica 41
Tabla 9. ANS 42
Tabla 10. Cronograma del Proyecto 44
Tabla 11. Valor del Proyecto 47
Tabla 12. Facturación REDAM 2026 48
Tabla 13. Entregables Pago 1: Fase Planeación 49
Tabla 14. Entregables Pago 2: Fase de Ejecución 49
Tabla 15. Entregables Pago 3 50
Tabla 16. Entregables Pago 4 50
Tabla 17. Entregables Pago 5 51
Tabla 18. Entregables Pago 6 51

INDICE DE FIGURAS

Ilustración 1. Metodología de desarrollo 31

Ilustración 2. Proceso de administración de cambios en el proyecto 52

1. OBJETO DEL CONTRATO

Servicios de operación, administración actualización y mantenimiento, de la solución tecnológica que soporte el registro de deudores alimentarios morosos REDAM

2. PARTICIPANTES

- Ministerio TIC: Dirección de Gobierno Digital
- Corporación Agencia Nacional de Gobierno Digital

3. INTERLOCUCIÓN PARA LA FORMULACIÓN DEL PROYECTO

- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-Dirección de Gobierno Digital.
- Agencia Nacional de Gobierno Digital. Subdirección de Desarrollo y Servicios Ciudadanos Digitales.

4. JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con lo establecido en la Ley Estatutaria 2097 de 2021 y el Decreto Reglamentario 1310 de 2022, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) es responsable de la operación, administración y actualización del Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM). Para el cumplimiento de este mandato, el Ministerio ha contado con el apoyo estratégico de la Agencia Nacional Digital (AND), entidad que ha sido su aliado técnico y operativo en las diferentes fases del proyecto.

Conforme esta alianza, desde la vigencia 2022 se han ejecutado tres fases para evolucionar el REDAM como una herramienta que soporta la legislación en materia de deudores alimentarios morosos, de la siguiente manera:

Fase I Diseño de la solución tecnológica REDAM (Contrato 762 de 2022):

- Diseño de Variables del Formato Único de Registro: el MinTIC con el apoyo de la AND y en coordinación con los entes rectores como el Ministerio de Justicia y del Derecho, Consejo Superior

de la Judicatura e Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

- Desarrollo Tecnológico: se desarrolló la solución tecnológica para el Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM).

- Piloto y Refinamiento: se implementó un piloto para probar la solución tecnológica y se refinó hasta su salida a producción.

- Estrategia de Gestión del Cambio: se diseñó una estrategia para gestionar el cambio, uso y apropiación.

Fase II Operación Básica (Contrato 659 de 2023):

- Se garantizó la operación del REDAM.

- Implementación estrategia uso y apropiación: se puso en marcha la implementación de la estrategia diseñada para gestión del cambio, uso y apropiación.

- Atención al cliente: se brindó atención a Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias (PQRSD) así como soporte nivel 2 desde la mesa de servicios.

Fase III Mejoras Continuas (Contrato 1053 de 2024)

- Operación continua con mejoras tecnológicas: se garantizó el funcionamiento regular mientras incorporaban mejoras significativas en la solución tecnológica. Por ejemplo, se implementaron las comunicaciones automáticas.

- Implementación estrategia uso y apropiación: se mejoró y dio continuidad en la implementación efectiva de la estrategia de gestión del cambio focalizada en las entidades fuente de la información y la ciudadanía en general. Con la implementación del servicio X-ROAD en la solución REDAM, se realizaron jornadas informativas con las entidades usuarias.

- Atención Permanente al Cliente: se brindó atención a las PQRSD.

- Atención mesa de servicios del proyecto REDAM

Año 2025 Consolidación (contrato 1604-2025)

- La Operación se consolida implementando mejoras tecnológicas: se garantizó el funcionamiento regular mientras incorporaban mejoras significativas en la solución tecnológica, mejoras en seguridad, y desarrollo de herramienta gestor de casos, y tableros de control para seguimiento de los tickets y estadísticas.

- Atención Permanente al Cliente: se brindó atención a las PQRSD, inscripciones y cancelaciones a REDAM.

- Atención mesa de servicios del proyecto REDAM quien también brindo soporte a los usuarios REDAM.

- En la BD se migraron todos los archivos al contenedor S3.

- Se desarrollaron 9 evolutivos principalmente se creo la consulta para el acreedor.

El proyecto para 2026 se avanza en la ejecución operativa mejorando temas de seguridad, fortaleciendo la gestión jurídica del Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM), garantizando su administración y soporte. Este proceso se llevará a cabo a través de la gestión de fuentes de información y del operador designado por MinTIC. Como parte del fortalecimiento del REDAM, se fortalecerá interoperabilidad con las entidades usuarias bajo el marco de operación X-ROAD, permitiendo una mayor eficiencia en el intercambio de información. Asimismo, en conjunto con MinTIC, se implementarán mejoras evolutivas para asegurar que la plataforma se adapte continuamente a los cambios legales y operativos, en cumplimiento de la Ley 2097 de 2021, el Decreto 1310 de 2022, el Decreto 620 de 2020 y la Política de Gobierno Digital.

En Uso y Apropiación se busca llegar a más zonas del país, capacitaremos a más fuentes de la información y se posicionara REDAM a nivel nacional, fortaleciendo la estrategia como una oportunidad para seguir dinamizando la apropiación de la solución tecnológica ante las entidades Fuente de la Información, la ciudadanía en general y el reconocimiento del REDAM ante las entidades que aplican consecuencias de encontrarse una persona inscrita en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos.

Durante las fases I, II, III en virtud de los contratos interadministrativos suscritos: 762 de 2022, 659 de 2023, 1053 de 2024 y contrato 1604-2025, entre el MinTIC y la Agencia Nacional de Gobierno Digital AND, se ha demostrado la eficacia de esta alianza estratégica para la implementación y sostenibilidad del REDAM. La continuidad del Proyecto y la renovación de la alianza no solo garantizarán la operación, la seguridad y mejora continua del sistema, sino que también contribuirá en la apropiación y el reconocimiento del REDAM en el ámbito institucional y ciudadano.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General

Administrar, operar, mantener, soportar y fortalecer la solución tecnológica para el Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM), consolidándolo como una herramienta eficiente que garantice la gestión adecuada de la información de los deudores alimentarios en el cumplimiento de la Ley 2097 de 2021 y su Decreto Único Reglamentario 1310 de 2022.

5.2. Objetivos Específicos

- Garantizar la disponibilidad permanente y continuidad de la operación del sistema REDAM, la seguridad de la información, la confiabilidad de los datos y procesos asociados a la operación del registro.
- Desarrollar las actualizaciones en la solución tecnológica REDAM que sean requeridas, derivadas de cambios normativos o requerimientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Avanzar en la vinculación con las entidades usuarias y/o entidades que aplican consecuencias del REDAM al servicio de interoperabilidad a través del estándar definido por el gobierno nacional.
- Actualizar y continuar con la implementación de la estrategia de uso y apropiación del REDAM dirigida a la ciudadanía en general, entidades usuarias y entidades Fuentes de la Información llegando a las zonas el País acordadas previamente.

- Gestionar de manera eficiente y oportuna las solicitudes de inscripción y cancelación en el REDAM, realizando el acompañamiento jurídico a las entidades Fuente de la Información, el suministro de insumos para atender las acciones de tutelas, trámites de gestión a las PQRSD, y demás asuntos jurídicos relacionados con el REDAM.
- Gestionar de manera oportuna los informes periódicos de gestión de acuerdo con las obligaciones contractuales
- Proporcionar de manera oportuna el soporte técnico y atención de los requerimientos a todos los actores asociados al Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM), en el marco de la Ley 2097 de 2021, Decreto 1310 de 2022, Decreto 620 de 2020 y la Política de Gobierno Digital.

6. ALCANCE

Con el fin de desarrollar los objetivos planteados para Administrar, operar, mantener, soportar y fortalecer el Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM), se han definido seis componentes clave que guiarán su implementación y operación:

Tabla 1. Alcance del Proyecto

No.	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
1	Gestión Jurídica	Este componente se encargará de asegurar que todas las acciones del REDAM se realicen en cumplimiento con la normativa vigente, incluyendo la Ley 2097 de 2021 y su Decreto Único Reglamentario 1310 de 2022; así como, la Ley 1581 de 2012 y la Ley 1266 de 2008.
2	Operación, Soporte y Seguridad	Este componente se encargará de la operación y continuidad del sistema REDAM, proporcionando soporte técnico y administrativo. Incluirá la supervisión de los procesos internos, el mantenimiento de la infraestructura tecnológica necesaria, implementación de medidas de seguridad para proteger la información y garantizar la integridad del sistema.
3	Mesa de Ayuda N2.	Este componente comprende la mesa de ayuda dedicada a resolver aspectos

		técnicos que puedan obstaculizar la generación y funcionamiento del REDAM para las entidades Fuente de la Información y la ciudadanía en general.
4	Evolutivos	Este componente está enfocado en el desarrollo e implementación de actualizaciones tecnológicas del sistema REDAM, de las vinculaciones al servicio de interoperabilidad, respondiendo a cambios normativos o nuevas necesidades identificadas. Se asegurará que el sistema se mantenga actualizado, incorporando mejoras que optimicen su funcionalidad y eficacia.
5	Uso y Apropiación	Este componente será responsable de actualizar, fortalecer y ejecutar la estrategia de gestión del cambio, uso y apropiación, previamente concertada con el MinTIC. Para ello, establecerá metas y objetivos, diferenciando los enfoques según los distintos públicos de interés: entidades usuarias, ciudadanía en general y entidades fuente de la información. Asimismo, se definirán planes de comunicación y capacitación adaptados a cada grupo. Se va a posesionar REDAM a nivel nacional con las capacitaciones presenciales llegando a los departamentos o sitios acordados entre Min Tic y la AND.
6	Transversal	Este componente garantizará la gerencia y administración efectiva del proyecto, articulando todos los componentes para el logro del objetivo.

El alcance técnico de cada uno de los componentes se presenta en la siguiente matriz:

Tabla 2. Alcance detallado por Componentes

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	DESCRIPCIÓN	PREMISAS
GESTIÓN JURÍDICA	Gestión Jurídica	**1. Recepción y control:** Recepcionar, llevar el control y dar respuesta oportuna a las PQRD relacionadas con REDAM	El control de las PQRD se llevará mediante Excel

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	DESCRIPCIÓN	PREMISAS
		2. Gestión de PQRD: Gestionar la respuesta a las PQRSD que llegan por los diferentes medios y que son redireccionadas por el MinTIC al grupo de trabajo dispuesto por la AND, relacionadas con el REDAM, desde la recepción y verificación de los requisitos normativos exigidos, hasta la emisión de respuestas completas y oportunas.	Los requerimientos se atenderán en horario laboral de 8:00 am a 6:00 pm
		3. respuestas a solicitudes: Asegurar que las solicitudes sean analizadas de manera rigurosa.	Para el caso de que se presenten requerimientos que deban ser atendidos en horario no laboral se coordinará a través del Gerente del proyecto quien asegurará la debida atención al requerimiento.
		4. Garantizar las respuestas de fondo ajustadas al marco legal vigente	La prestación de este servicio se realizará de manera remota, atención presencial se realizará en el caso que sea necesario.
		5. Garantizar que los trámites de las PQRSD y solicitudes de inscripción y cancelación asignadas a cada abogado cumpla con los términos establecidos y la calidad de estos.	Las estadísticas se llevarán por profesional
		6. Gestión de Tutelas: Suministrar los insumos de información al Ministerio TIC para atender las acciones de tutela vinculadas al REDAM y que sean enviadas a la AND, en el término indicado por el MinTIC para cada una de ellas.	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	DESCRIPCIÓN	PREMISAS
		7. Gestión de solicitudes de inscripción y cancelación en REDAM: Recepcionar, analizar y llevar a cabo los registros de inscripción o cancelación en la base de datos del REDAM, de acuerdo con la solicitud que realice la Fuente de la Información, atendiendo con lo ordenado en la Ley 2097 de 2021 y el Decreto Reglamentario 1310 de 2022.	
		8. Generación de Estadísticas: Se generarán estadísticas derivadas de gestión y actividades asignadas a cada profesional que permitan identificar los avances, logros y oportunidades de mejora.	
		9. Acompañamiento Jurídico: Se acompañará jurídicamente al MinTIC en los requerimientos que sean necesarios relacionados con el sistema REDANM y la legislación que lo rige.	
MESA DE SERVICIO NIVEL 2	Acompañamiento a fuentes de información	Brindar soporte, orientación y capacitación a las fuentes de información en el uso y aplicación de los procedimientos establecidos en la Ley 2097 de 2021, especialmente en el artículo 3.	La prestación de este servicio se realizará de manera remota, atención presencial se realizará en el caso que sea necesario.
		Resolución de dudas tecnológicas, y el fortalecimiento de capacidades en el uso de la solución tecnológica dispuesta	Se prevé un tiempo de configuración básica de la herramienta el cual será acordado entre las partes, mientras tanto se estarán gestionando los requerimientos sobre Excel

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	DESCRIPCIÓN	PREMISAS
		para la correcta inscripción de deudores alimentarios morosos en la plataforma.	
		Se llevará un registro sobre el soporte y orientación a las Fuentes de la Información.	
	Soporte técnico de segundo nivel 2	Atención de las consultas técnicas relacionadas con el funcionamiento del sistema REDAM como parte del soporte con los agentes de la mesa de ayuda del MinTIC.	
		Atención técnica a usuarios REDAM (Fuentes de la información, usuarios, ciudadanos) para el uso correcto de la herramienta.	
OPERACIÓN, SOPORTE Y SEGURIDAD	Operación, Soporte y Seguridad	**Seguridad de la información:**	Los ambientes de producción, preproducción, contingencia, QA y desarrollo serán provistos por el MinTIC.
		Se configurarán y administrarán las herramientas de seguridad en la infraestructura de TI en la nube, garantizando la disponibilidad, confidencialidad, integridad, autenticación, se dispondrá de la herramienta que garantice seguridad de los datos de extremo a extremo fortaleciendo la seguridad de la información, se identificaran y gestionaran vulnerabilidades a través de la herramienta Tenable.	Para el caso de requerirse un mayor aprovisionamiento en la infraestructura, será expuesta la necesidad ante el supervisor del contrato del MinTIC con la debida sustentación.
		Administración de usuarios en REDAM:	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	DESCRIPCIÓN	PREMISAS
		Se gestionarán y actualizarán los accesos de usuarios en el sistema REDAM, asegurando que cada usuario tenga los permisos adecuados según su rol y que se respeten los lineamientos de seguridad de la información. Para este efecto se llevará el control mediante la matriz de seguridad del sistema.	
		Pruebas de carga y estrés del Sistema REDAM:	
		Se realizarán tres (3) pruebas de carga y estrés del sistema REDAM, estas pruebas deberán ser programadas y con la participación del MinTIC para validar el desempeño del sistema. La AND dispondrá una herramienta especializada la para medición de carga y estrés en la ejecución de las pruebas.	
		Prueba controlada de situación contingente:	
		Con el fin de garantizar la continuidad de la operación se ejecutará una simulación de una (1) situación de contingencia, donde habilitará el ambiente correspondiente y se asegurará la operación del sistema ante una posible emergencia. Nota: Dicha prueba se realizará en el ambiente de contingencia provisto por el MinTIC y conforme el cronograma	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	DESCRIPCIÓN	PREMISAS
		acordado con el supervisor del contrato.	
		Gestión de vulnerabilidades.	
		Se realizará la revisión y atención de las vulnerabilidades, para ella la AND contará con el licenciamiento de las herramientas necesarias para la realización de las pruebas de vulnerabilidad, se definirán los planes de acción para el cierre de las vulnerabilidades identificadas en el sistema.	
		Nota: Se realizará el cierre de las vulnerabilidades siempre y cuando no impliquen costos adicionales de adquisición de infraestructura o software adicional no previsto en el alcance.	
		Gestión de la Capacidad:	
		Se realizará el monitoreo de la Disponibilidad, Desempeño y Capacidad de la plataforma; identificando cuellos de botella, mala utilización de recursos (unidades de proceso – memoria, Disco. Se elaborarán los informes de capacidad y rendimiento, con proyección a cada uno de los componentes de la Infraestructura y plataforma aplicando carga y estrés. Estos	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	DESCRIPCIÓN	PREMISAS
		informes serán expuestos ante el equipo MinTIC	
		Instalación y configuración de ambientes requeridos para la operación	
		Gestión de incidentes:	
		Se realizará el soporte proactivo y preventivo, monitoreo, seguimiento y reporte y atención a requerimientos relacionados con Infraestructura y/o seguridad que sean requeridos durante el contrato.	
		Los mantenimientos periódicos se socializarán con el MinTIC con al menos 3 días de anticipación. Las ventanas de mantenimiento serán entre las 20:00 horas y las 06:00 horas los fines de semana, o según se acuerde entre las partes.	
EVOLUTIVOS	Desarrollo de Evolutivos	**Interoperabilidad REDAM:**	
		Como parte de los evolutivos para el 2025, se propenderá por realizar la interoperabilidad con las entidades usuarias de la información interesadas y priorizadas por el MinTIC en efectuar la Integración con el sistema REDAM a través de X-ROAD.	a) En caso de que la entidad usuaria de la información aborte o no avance en el proyecto, no será responsabilidad de la AND. Para el efecto se presentarán los soportes correspondientes que demuestren la gestión adelantada con la entidad y su estado actual, exonerando a la AND de cualquier responsabilidad.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	DESCRIPCIÓN	PREMISAS
		Para el logro de lo anterior, se seguirán los siguientes pasos:	b) El desarrollo de los servicios de integración del Sistema REDAM con los sistemas de información de las entidades consumidoras de Información, depende del avance técnico y administrativo de éstas, por lo que en caso de que alguna entidad priorizada no avance, se informará al MinTic para que intervenga y de no lograr su avance se exonerará a ala AND de cualquier responsabilidad
		Tableros de control BI: se fortalecerá los tableros de BI automatizando su actualización de datos y traslado al Ministerio para usar las métricas configuradas en tiempo real, para esto contamos con las licencias de power BI.	
		a. Abordaje remoto o presencial en caso de requerirse con entidades usuarias de la información que sean priorizadas por parte del MinTIC para vincularse a la interoperabilidad.	
		b. Brindar la asistencia técnica, acompañamiento mediante la realización de mesas técnicas y guías que conformen el flujo para los procesos establecidos dentro del Marco y política de Interoperabilidad dispuestos por el MinTIC.	
		c. Se dispondrá del Endpoint que podrá ser consumido por la entidad a través de X-ROAD para el consumo de la información.	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	DESCRIPCIÓN	PREMISAS
		d. Se adelantarán los desarrollos necesarios en caso de requerirse para posibilitar la interoperabilidad.	
		e. Se guiará a la entidad y se acompañará hasta lograr la interoperabilidad	
		f. Se llevará el control sobre los avances de cada una de las Interoperabilidades presentando a MinTIC el reporte respectivo.	
		g. La priorización de entidades se realizará en conjunto con el MinTIC	
		Desarrollo de evolutivos:	
		Se realizará la atención de los requerimientos especificados por el MinTIC y que atiendan los cambios de normatividad o mejoramiento del sistema.	
		Se dispondrá de un equipo de ingeniería destinado para tal fin, utilizando metodología agiles.	
		Los requerimientos se atenderán según cronograma atendiendo las priorizaciones dadas por el MinTIC.	
		Para el desarrollo de los evolutivos se contemplan los siguientes aspectos:	
		En conjunto con el Ministerio se analizará la priorización y planificación de los evolutivos a desarrollar sobre la plataforma tecnológica REDAM.	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	DESCRIPCIÓN	PREMISAS
		De acuerdo con los requerimientos identificados y definidos con el equipo del proyecto (AND-MinTIC), se ejecutará un plan de trabajo u hoja de ruta del componente de tal manera que para las partes interesadas será claro cuales desarrollos se alcanzaran a ejecutar dentro de la vigencia del contrato.	
USO Y APROPIACIÓN	Uso y apropiación	Actualización y ejecución de la estrategia del plan de gestión del cambio el cual considerará los siguientes componentes:	El plan de Gestión del cambio se estructurará y presentará ante el MinTIC para su aprobación
		Plan de Comunicaciones: incluye, para cada grupo de interés, acciones estratégicas de comunicación que favorezcan el reconocimiento del REDAM y los Servicios Ciudadanos Digitales.	Como parte del plan se deberá considerar el calendario de eventos
		Se diseñarán e implementarán 5 campañas de comunicación, cada campaña dirigida al público de interés respectivo, contando la revisión y aprobación del MinTIC.	Para el caso de que un evento deba ser reprogramado por razones ajenas a la AND, MinTIC deberá anunciar de forma escrita con la debida anticipación. Para el efecto se realizará el ajuste en el calendario de eventos a través de la metodología de cambios
		De igual manera, se producirán las piezas gráficas y videoclips que orientadas a la divulgación del REDAM. La AND dispondrá del licencimiento necesaria para la producción de los contenidos.	1. El plan deberá ser aprobado por el MinTIC para iniciar su ejecución conforme el cronograma presentado y aprobado en la fase de planeación.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	DESCRIPCIÓN	PREMISAS
		Se llevarán a cabo las jornadas de divulgación del REDAM a través del Facebook Live junto con el MinTIC, de acuerdo con el plan de trabajo que se defina. se efectuarán como mínimo 8 Facebook Live.	2. Las actividades de uso y apropiación se ejecutarán conforme el alcance definido en el plan aprobado por el MinTIC.
		Plan de sensibilización: incluye las acciones orientadas a promover el uso y la apropiación del sistema REDAM por parte de las fuentes de información, mediante estrategias de alineación y movilización que permitan comprender su propósito, alcance, responsabilidades, y motivar su uso efectivo. Asimismo, se realizará la evaluación de las percepciones, barreras y motivaciones de las audiencias.	Las capacitaciones virtuales serán programadas con el MinTIC en la fase de planeación y serán previstas en el cronograma del proyecto
		Plan de Capacitación: se establece por cada grupo de interés las acciones orientadas al uso de la solución tecnológica REDAM y uso de la carpeta ciudadana digital para la descarga del certificado REDAM.	La logística física, salón, refrigerios y cualquier otro requerimiento físico estará a cargo del MinTIC
		Se realizarán 11 capacitaciones en sitio a nivel nacional y las necesarias virtuales y/o presenciales en Bogotá según la planeación definida con el MinTIC.	
		Nota: Cada viaje será programado previamente de acuerdo al	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	DESCRIPCIÓN	PREMISAS
		cronograma y asistirán hasta 3 personas del equipo.	
		Las capacitaciones se desarrollarán durante dos días de manera presencial, así:	
		Entidades Usuarias: sesión para dar a conocer sobre el REDAM, alcance del operador y las entidades usuarias en cumplimiento de la Ley; así el mecanismo de interoperabilidad y ruta de trabajo para las sesiones técnicas. Nota: se definirán junto con el MinTIC las entidades invitadas.	
		Ciudadanía en general: jornadas informativas para que la ciudadanía conozca qué es el REDAM.	
		Entidades Fuente de la Información: sesiones de refuerzo para el uso de la solución tecnológica.	
		El equipo de trabajo se encargará de la logística de las capacitaciones, teniendo cuenta la experiencia y lecciones aprendidas de los años anteriores.	
		Las capacitaciones virtuales se programarán de acuerdo con el plan de trabajo que se defina con el MinTIC a nivel nacional.	
		Se realizará la actualización de contenidos de transferencia de conocimiento, según la necesidad.	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	DESCRIPCIÓN	PREMISAS
		Plan de sostenibilidad: se orienta la estrategia que contribuya a que los grupos de interés mantengan en el tiempo el uso de la solución tecnológica REDAM, este plan es un documento para entregarse al cierre del proyecto que incluye recomendaciones, lecciones aprendidas, riesgos, siguientes pasos para los próximos periodos.	
		Nota: Se priorizará y fortalecerá dentro de la estrategia la intervención a las entidades usuarias y la ciudadanía en general	
		La estrategia del Plan de Gestión del Cambio, uso y apropiación estará dirigida a los siguientes grupos de interés:	
		i) Entidades usuarias: Se continuará con la divulgación del REDAM y fomento de la adopción del mecanismo de interoperabilidad X-ROAD para la consulta de la información.	
		ii) Ciudadanía en general: seguir promoviendo el REDAM para que sea reconocido como un tema de interés nacional.	
		iii) Entidades Fuentes de la Información: continuar brindando capacitación y acompañamiento para el uso de la solución tecnológica REDAM.	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	DESCRIPCIÓN	PREMISAS
		Se generarán estadísticas periódicas de avance derivadas de la implementación del plan de gestión del Cambio que permitan identificar los avances, logros y oportunidades de mejora.	
TRANSVERSAL	Equipo de Gerencia de Proyecto	Se dispondrá del equipo necesario para efectuar la gerencia del proyecto el cual estará integrado por un Gerente de proyecto, un auxiliar administrativo.	
		La AND dispondrá del personal administrativo que sea requerido para llevar el control financiero del proyecto.	
		El equipo de gerencia de proyecto tendrá como principales objetivos:	
		a. Planificación Efectiva: Desarrollar planes detallados que incluyan cronogramas, recursos necesarios y presupuestos, asegurando que cada proyecto se ejecute dentro de los plazos y costos establecidos.	
		b. Coordinación y Comunicación: Facilitará la comunicación entre los lideres de los diferentes componentes, garantizando que todos los miembros del equipo estén alineados con los objetivos del proyecto.	
		c. Gestión de Riesgos: Identificar, analizar, gestionar y mitigar riesgos potenciales que puedan	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	DESCRIPCIÓN	PREMISAS
		afectar el desarrollo del proyecto, asegurando una respuesta rápida y efectiva ante cualquier eventualidad.	
		d. Monitoreo y Control: Realizar un seguimiento continuo del progreso del proyecto, realizando el seguimiento del proyecto a través de indicadores clave para evaluar el desempeño y realizar ajustes cuando sea necesario.	
		e. Entrega de Resultados: Asegurar que los entregables sean de alta calidad y cumplan con las expectativas del cliente o usuario final, contribuyendo a la satisfacción general y a la reputación de la organización.	
		Garantizar el cumplimiento de los objetivos del proyecto	
		El Gerente del proyecto será el responsable de gestionar la comunicación directamente con el MinTIC, atender los requerimientos de índole administrativo o contractuales, garantizando su atención cumpliendo con la calidad esperada.	

7. MODALIDAD DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Es un contrato Interadministrativo, lo cual implica que el contratista es responsable de la provisión integral de todos los recursos técnicos, humanos y operativos necesarios para cumplir con el alcance establecido y con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos.

En este contexto, la Agencia Nacional Digital (AND) ejerce autonomía administrativa plena en la ejecución del proyecto, lo que le permite tomar decisiones técnicas y operativas de forma ágil, eficiente y oportuna. Esta capacidad de gestión independiente facilita la adopción de estrategias ajustadas a las particularidades del proyecto, garantiza la optimización de los procesos y contribuye al cumplimiento de los objetivos y cronograma establecidos, sin depender de aprobaciones externas que puedan afectar la dinámica operativa o la asignación de recursos.

8. EQUIPO DE PROYECTO

Para la adecuada ejecución del contrato, la Agencia Nacional Digital (AND) dispondrá de un equipo técnico y operativo organizado bajo un modelo de Oficina de Gestión de Proyectos (PMO), con el objetivo de facilitar el cumplimiento de metas, compromisos, entregables y cronogramas, así como la implementación de acciones orientadas a la mitigación de riesgos y la mejora continua.

La estructura organizativa estará compuesta por dos frentes de trabajo:

- Equipo de Gerencia para la ejecución Integral del proyecto
- Equipo de Gestión de Apoyo del proyecto

8.1.1 Equipo de Gerencia para la Ejecución Integral del Proyecto

La AND dispondrá de un equipo de gerencia para la ejecución del contrato. Este equipo tendrá a su cargo la planificación, dirección integral, seguimiento y control de las actividades comprometidas en el contrato, garantizando una adecuada coordinación entre los frentes tácticos.

El rol tendrá a cargo ejercer una gerencia transversal que facilitará la integración entre los diferentes componentes del contrato, promoviendo la estandarización, la eficiencia y la coherencia de los entregables a nivel general.

El equipo de Gerencia estará integrado por el gerente de proyecto y un documentador.

Las responsabilidades del equipo de gerencia incluirán, entre otras:

- Planificación y control del proyecto.
- Administración de recursos y cronogramas.
- Coordinación con los líderes de los componentes.
- Identificación y gestión de riesgos y definición de planes de mitigación.
- Control de calidad y aseguramiento del cumplimiento del alcance.
- Llevar el control financiero del contrato.
- Informes de avance y seguimiento.
- Gestión de Comités.
- Seguimiento de compromisos.
- Gestión de entregables.
- Acuerdos de Niveles de servicio y cumplimiento.
- Matriz financiera.
- Actas e informes de seguimiento.
- Gestión de GAPS generales que impacten el contrato.
- Control de Riesgos.

8.1.2 Equipo de Gestión de ejecución del Proyecto

La AND contará adicionalmente con otros roles para la ejecución técnica del proyecto. En resumen, el equipo dispuesto se relaciona en la siguiente tabla:

Tabla 3. Equipo de Trabajo para el Proyecto

COMPONENTE	ROL	CANT.	EDUCACIÓN
1	Gerente de proyecto	1	Nivel Académico - Pregrado Profesional en Ingeniería nivel académico de Pregrado y/o Nivel de formación Universitaria en un programa incluido en alguno de los siguientes Núcleos Básicos del Conocimiento (NBC): • Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines o • Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines o • Ingeniería Industrial • Administración de empresas • Economista • Derecho Título de posgrado, con Nivel de formación: Especialización Universitaria o Maestría o Doctorado, en un programa del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC): "Gerencia de proyectos".
2	Apoyo Administrativo	1	•Tecnólogo o en carreras administrativas, gestión de procesos industriales o administración y afines
3	Líder técnico	1	Título profesional en Ingeniería nivel académico de Pregrado y Nivel de formación Universitaria en un programa incluido en alguno de los siguientes Núcleos Básicos del Conocimiento (NBC): • Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines o • Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines Título de posgrado, con Nivel de formación: Especialización Universitaria o Maestría o Doctorado, en un programa del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC): "Ingeniería de sistemas, telemática y afines"
4	Ingeniero de seguridad Sr	1	• Título profesional en Ingeniería de Nivel académico: Pregrado, con Nivel de formación: Universitaria, en un programa del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC): Ingeniería de sistemas, telemática y afines. Título posgrado especialista en seguridad informática o cursos relacionados con seguridad informática que sumen 1 año de estudios.

COMPONENTE	ROL	CANT.	EDUCACIÓN
5	Ingeniero de Infraestructura Sr	1	• Título profesional en Ingeniería con Nivel académico de Pregrado y Nivel de formación Universitaria en un programa del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC): Ingeniería de sistemas, telemática y afines. Título de posgrado, con Nivel de formación: Especialización Universitaria o Maestría o Doctorado, en un programa del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC): Ingeniería de sistemas, telemática y afines. Con certificación en alguna de las siguientes nubes públicas: • Microsoft Certified. • AWS Certified. • Google Cloud. • Oracle Cloud Infrastructure Certified.
6	Ingeniero DBA	1	• Título profesional en Ingeniería con Nivel académico de Pregrado y Nivel de formación Universitaria en un programa del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC): Ingeniería de sistemas, telemática y afines. Título de posgrado, con Nivel de formación: Especialización Universitaria o Maestría o Doctorado, en un programa del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC): "Ingeniería de sistemas, telemática y afines"
7	Ingeniero desarrollador Back Sr	1	• Título profesional en Ingeniería con Nivel académico de Pregrado y Nivel de formación Universitaria en un programa del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC): Ingeniería de sistemas, telemática y afines
8	Ingeniero desarrollador Front Sr	1	• Título profesional en Ingeniería con Nivel académico de Pregrado y Nivel de formación Universitaria en un programa del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC): Ingeniería de sistemas, telemática y afines
9	Analista de requerimientos y QA	1	• Título profesional en Ingeniería de Nivel académico: Pregrado, con Nivel de formación: Universitaria, en un programa del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC): Ingeniería de sistemas, telemática y afines.

COMPONENTE	ROL	CANT.	EDUCACIÓN
10	Profesional Mesa de Ayuda nivel 2	1	• Título profesional con Nivel académico de Pregrado y Nivel de formación Universitaria en un programa incluido en alguno de los siguientes Núcleos Básicos del Conocimiento (NBC): • Administración, o • Ingeniería de sistemas, telemática y afines, o • Ingeniería industrial y afines Experiencia mínima de dos años en mesa de ayuda.
11	Líder de uso y apropiación	1	• Título profesional con Nivel académico de Pregrado y Nivel de formación Universitaria en un programa del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC): Comunicador social, Psicología, administración de empresas, Ingeniería Industrial o carreras afines. Experiencia: mínima de dos años
12	Profesional de uso y apropiación (Formación y Sensibilización)	1	• Título profesional con Nivel académico de Pregrado y Nivel de formación Universitaria en un programa del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC). Comunicador social, Psicología, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carreras afines.
13	Diseñador gráfico y productor de contenidos	1	• Título profesional con Nivel académico de Pregrado y Nivel de formación Universitaria en un programa del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC) Diseño industrial, Diseño Gráfico o carreras afines.
14	Analista de casos e información, manejo de Integratic.	1	• Título profesional en Ingeniería de Nivel académico: Pregrado, con Nivel de formación: Universitaria, en un programa del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC): Ingeniería de sistemas, telemática y afines, ingeniería Industrial, Derecho, administración de empresas.
15	Líder Jurídico	1	Título profesional de pregrado en ciencias sociales y humanas en los núcleos básicos de conocimiento (NBC) del SNIES de: Derecho,

COMPONENTE	ROL	CANT.	EDUCACIÓN
			Título de posgrado, con Nivel de formación: Especialización Universitaria en un programa del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC): Derecho de familia o derecho constitucional o derecho penal o derecho administrativo
16	Profesionales Jurídicos	2	Título profesional de pregrado en ciencias sociales y humanas en los núcleos básicos de conocimiento (NBC) del SNIES de: Derecho

Para la evaluación del Recurso mínimo exigido se podrán aplicar las siguientes equivalencias:

Tabla 4. Observaciones Generales para el personal

OBSERVACIONES GENERALES RRHH
Título de postgrado en la modalidad de especialización por: • Veinticuatro (24) meses más de experiencia profesional y viceversa, siempre que se acredite el Título profesional, o • Título profesional, adicional al exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con el objeto u obligaciones del contrato; o • Terminación y aprobación de estudios profesionales adicionales al título profesional exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con el objeto u obligaciones del contrato, y doce (12) meses de experiencia profesional. **Título de postgrado en la modalidad de maestría por:** • Treinta y seis (36) meses de experiencia profesional y viceversa, siempre que se acredite el título profesional; o • Título profesional adicional al exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con el objeto u obligaciones del contrato, y doce (12) meses de experiencia profesional; o • Terminación y aprobación de estudios profesionales adicionales al título profesional exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con el objeto u obligaciones del contrato, y doce (12) meses de experiencia profesional.

• Título de formación tecnológica o de formación técnica profesional, por: •Doce (12) meses de experiencia relacionada, siempre y cuando se acredite la terminación y la aprobación de los estudios en la respectiva modalidad. • Aprobación de más del cincuenta por ciento (50%) de un plan de estudios de una carrera profesional, siempre y cuando dicha formación sea afín con el objeto u obligaciones del contrato • Treinta y seis (36) meses de experiencia relacionada por título de formación tecnológica o de formación técnica profesional adicional al inicialmente exigido, y viceversa.
• Los títulos efectuados en el extranjero deberán contar con el acto administrativo del Ministerio de Educación Nacional respecto la convalidación del título aprobado.

Considerando la autonomía administrativa que tiene la AND, en caso de requerirse un cambio de perfil diferente a los expuestos, se podrá efectuar el cambio, siempre y cuando se cumpla con el servicio y ANS estipulados.

9. METODOLOGÍA

La Agencia Nacional Digital implementará un enfoque metodológico integral que articula buenas prácticas internacionales para garantizar la planeación, ejecución, seguimiento y control del contrato.

Las metodologías que se aplicaran son las siguientes:

a) Gestión del Proyecto:

Se aplicará un modelo de gestión basado en los lineamientos del Project Management Institute (PMI®), lo que permitirá una administración estructurada del alcance, tiempo, costo, calidad, riesgos y comunicaciones del proyecto.

b) Desarrollo de software:

Se utilizará una metodología ágil, orientada a entregar valor de manera incremental y continua. Este enfoque permite una mayor adaptabilidad a los cambios, fomenta la colaboración con los actores involucrados y facilita una ejecución más eficiente en el contexto del sector público.

Ilustración 1. Metodología de desarrollo

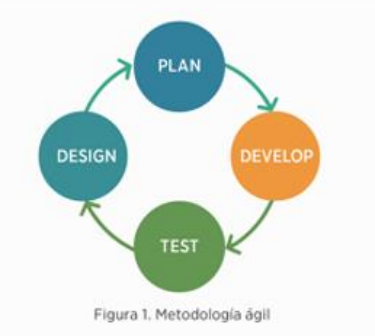


Figura 1. Metodología ágil



Fuente: Agencia Nacional Digital

10. ENTREGABLES

Los entregables del Proyecto se relacionan a continuación:

Tabla 5. Entregables del Proyecto

ENTREGABLE	NOMBRE DEL ENTREGABLE	CONTENIDO Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	PERIODICIDAD
Gerencia del proyecto			
E1	Línea base del Cronograma	Documento en formato Microsoft Project Document (.mpp) con la línea base del cronograma real una vez sea firmado el contrato o convenio.	Se estructura y presenta una (1) única vez en la fase de planeación y se actualiza según necesidad, a través de control cambio

ENTREGABLE	NOMBRE DEL ENTREGABLE	CONTENIDO Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	PERIODICIDAD
E2	Plan proyecto	Documento con la descripción del plan proyecto. Contenido propuesto: 1. Introducción 2. Estructura Organizativa 3. Planificación del Proyecto 4. Alcance 5. Metodología- estructura de Gobierno del proyecto 6. Gestión de Comunicaciones 7. Gestión de Riesgos 8. Gestión de Recursos Humanos 9. Seguimiento y Control del Proyecto 10. Evaluación y Mejoras a Futuro 11. Anexos *Nota: El documento será propuesto por la AND y aprobado por el Min Tic	Se estructura y presenta una (1) única vez en la fase de planeación y se actualiza según necesidad, a través de control cambio
E3	Documentos de seguimiento y control del proyecto	*Actas de reunión * Listados de asistencia a reuniones de seguimiento * Presentaciones del estado del proyecto (indicadores, riesgos, cronograma). Actas de reunión donde se tomen decisiones *Nota: En el modelo propuesto por la AND el cual será concertado con el Min Tic	Mensual
E4	Acta de entrega final del proyecto	Acta de entrega final del proyecto Contenido propuesto: * Fecha, hora * Asunto, lugar * Asistentes * Orden del día * Temas tratados * Compromisos de cierre. * firma de acta final.	Una entrega, al finalizar el proyecto.

ENTREGABLE	NOMBRE DEL ENTREGABLE	CONTENIDO Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	PERIODICIDAD
		Nota: En el modelo propuesto por la AND, concertado y aprobado por la entidad.	
Operación, Soporte y seguridad			
E5	Informe de la Operación y administración de la plataforma REDAM.	Informe de Operación de la gestión con la relación al registro de las fuentes de información, ingreso de los datos en la solución tecnológica REDAM.	Mensual
		Informe de disponibilidad de la solución tecnológica.	
		Informe de la gestión realizada en Mesa de Servicio Nivel 2	
E6	Informe de Interoperabilidades REDAM	Informe de avances de interoperabilidades, que incluya al menos los siguientes aspectos:	Mensual
		a. Cronograma de trabajo, avances, retrasos, dificultades, acciones de mejora, entre otros aspectos que deben ser concertados con el supervisor del contrato.	
		b. Actividades de acompañamiento que se realizaron a las entidades fuentes de la información en la aplicación de la interoperabilidad y su vinculación al X-ROAD.	
		c. Número de entidades fuentes de información que fueron vinculadas al proceso de interoperabilidad durante el periodo del informe.	
		d. Conclusiones, lecciones aprendidas, dificultades y oportunidades de mejora.	
E7	Informe de Evolutivos	Informe de Historias de Usuarios:	Mensual
		Documentación de las historias de usuario, desarrollo y paso a producción. Las Historias de usuario se planificarán en el cronograma del proyecto.	

ENTREGABLE	NOMBRE DEL ENTREGABLE	CONTENIDO Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	PERIODICIDAD
		Se presentará el avance en el desarrollo de las HU, pruebas y puesta en marcha. Se incluye el recibo a satisfacción por cumplimiento de objetivos de acuerdo con el alcance de la HU y la puesta en producción de las nuevas funcionalidades o evolutivo del sistema.	
		Documento con la descripción de historias de usuario y los criterios de aceptación definidos para los requerimientos Contenido propuesto:	
		* Como (Rol)	
		* Quiero (proceso)	
		* Para (resultado)	
		* Criterios de aceptación	
		Mockups los componentes que cuentan con desarrollos en front definidos en el alcance en formato imagen.	
		Se incluye:	
		Los Componentes de software requeridos	
		Casos de prueba	
E8	Informe de pruebas de carga y estrés	Informe con las pruebas de carga y estrés realizadas a los componentes de software de la solución tecnológica	Tres (3) entregas. Según planificación acordada con MinTIC en el cronograma del proyecto
		Contenido propuesto:	
		* Introducción	
		* Resumen de las Pruebas	
		* Resultado de las Pruebas	
		* Resultado de las Métricas	
		* Plan de acción para la mitigación de los riesgos encontrados.	
E9	Informe de pruebas de situación controlada contingente	Informe con la prueba controlada de una situación contingente realizada a los componentes de software de la solución tecnológica desde el ambiente de	Una (1) entrega. Según planificación acordada con MinTIC en el cronograma del proyecto

ENTREGABLE	NOMBRE DEL ENTREGABLE	CONTENIDO Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	PERIODICIDAD
		contingencia existente en la solución tecnológica del REDAM.	
		Contenido propuesto:	
		* Introducción	
		* Resumen de las Prueba	
		* Resultado de las Prueba	
		* Resultado de las Métricas	
		* Plan de acción para la mitigación de los riesgos encontrados.	
E10	Informe mensual estadístico	Informe mensual estadístico y cronológico con las siguientes variables mínimas (Fuente de Información que solicitan la inscripción, Nombre deudor, acreedor, edad, sexo, número de identificación.	Mensual
		Estadísticas de la gestión del componente Jurídico para atención de PQRSD	
		Estadísticas de la gestión realizada en el periodo por el componente de Uso y Apropiación	
E11	Informe de herramientas de seguridad implementadas	Informe de Vulnerabilidades de la plataforma REDAM herramientas Tenable.	Dos (2) entregas Según planificación acordada con MinTIC en el cronograma del proyecto
Uso y apropiación del REDAM			
E12	Estrategia de gestión del Cambio	Actualización del Plan de Gestión del cambio, el cual considera como mínimo lo siguiente:	Una (1) entrega. Según planificación acordada con MinTIC en el cronograma del proyecto
		1. Plan y Estrategia de Comunicaciones.	
		2. Plan y Estrategia de Sensibilización	
		3. Plan y Estrategia de Capacitación	
		4. Plan de Sostenibilidad	

ENTREGABLE	NOMBRE DEL ENTREGABLE	CONTENIDO Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	PERIODICIDAD
		Los planes y estrategias estarán orientadas a los públicos de interés (entidades usuarias públicas y privadas que consultan y aplican consecuencias del REDAM; entidades Fuente de la Información: Juzgados con competencia, Comisarías de familia y Defensorías de Familia del ICBF - entidades facultadas por la Ley para llevar a cabo los procedimientos establecidos en la Ley 2097 de 2021 y su Decreto Único Reglamentario 1310 de 2022; así como, la ciudadanía en general).	
		Los planes serán estructurados por parte de la AND y expuestos ante el equipo designado por el MinTIC con el fin de recibir observaciones y llegar a una versión final que satisfaga los objetivos del proyecto.	
E13	Cronograma de implementación de la estrategia de gestión del cambio	Documento con el cronograma en Project para el desarrollo del plan y sus planes subsidiarios	Una (1) entrega.
E14	Informe mensual de avance en el cumplimiento de la estrategia de gestión del cambio, uso y apropiación	Informe mensual de avance del cumplimiento de la ejecución de la estrategia de gestión del cambio, uso y apropiación, con la siguiente estructura:	Mensual
		Introducción, Objetivo del Informe, Alcance y período del informe, Antecedentes del Proyecto REDAM en uso y apropiación.	
		Informe de ejecución de cada uno de los planes subsidiarios desarrollando los siguientes numerales:	
		1. Resumen de avance (desarrollo de las estrategias)	
		2. estadísticas	
		3. Logros	
		4. Inconvenientes	

ENTREGABLE	NOMBRE DEL ENTREGABLE	CONTENIDO Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	PERIODICIDAD
		5. Conclusiones	
		5. recomendaciones	
		6. lecciones aprendidas	
		7. Material de apoyo y soportes	
Gestión Jurídica			
E15	Informe mensual jurídico	Documento con la información de todo el componente jurídico del proyecto, contemplando la gestión de PQRSD, solicitudes de inscripción, cancelación, requerimientos jurídicos y suministro de información para la respuesta a PQRD	Mensual
		Tutelas, que evalúen el impacto de la operación REDAM en el cumplimiento de las obligaciones alimentarias; así como, conclusiones, lecciones aprendidas, dificultades, oportunidades de mejora y anexos.	

11. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y HORARIOS DE ATENCIÓN REDAM

11.1 Horario de atención y disponibilidad:

Para operación y soporte

- Mesa de ayuda N2: lunes a viernes 5x8, Horario: Desde las 08:00 hasta las 17:00 horas
- Personal de soporte y administrativo: lunes a viernes 5x8, Horario: Desde las 08:00 hasta las 17:00 horas

Disponibilidad de la Plataforma e infraestructura: **7x24x365**

11.2 Indicadores de Servicio

Definiciones

- **Tiempo de Respuesta**: Tiempo máximo para atender un incidente o solicitud. Es el tiempo que transcurre desde que el cliente o usuario reporta un incidente o solicita soporte, hasta que el proveedor del servicio realiza la primera interacción (respuesta) con el usuario, confirmando la recepción del incidente y proporcionando un número de ticket o retroalimentación inicial.

- **Tiempo de Solución**: Tiempo máximo para resolver un incidente. Es el período que transcurre desde que se reporta un incidente hasta que este se resuelve completamente, restableciendo el servicio afectado a su estado normal de funcionamiento. En este tiempo se incluye el análisis, diagnóstico, implementación de la solución y pruebas necesarias para cerrar el incidente.

- **Degradación moderada del servicio sin impacto crítico inmediato:** Se refiere a una situación en la que el servicio sigue funcionando, pero con limitaciones que afectan parcialmente la experiencia del usuario, sin que esto represente una interrupción total o un riesgo inminente. Esta condición puede tolerarse temporalmente mientras se trabaja en la resolución.

- Un **incidente** es cualquier evento que causa una interrupción o disminución de la calidad del servicio.

- Un **requerimiento** es una solicitud de un nuevo servicio, una mejora, configuración o acceso que no implica una afectación en el momento.

- **Disponibilidad**: Porcentaje de tiempo en el que la plataforma está operativa.

- **Ventana de Mantenimiento**: Periodo definido para realizar actividades de mantenimiento sin afectar la operación.

- **Clasificación de Incidentes**: Prioridad asignada a incidentes según su impacto en el servicio.

- **Clasificación de requerimientos**: Prioridad asignada a requerimientos según su impacto en el servicio.

Tabla 6. Indicadores de servicio Plataforma REDAM

INDICADOR	DESCRIPCION	ANS	COMO SE MIDE / FORMULA DE CALCULO
Disponibilidad	Porcentaje de tiempo en que la plataforma está operativa.	98%	(Tiempo en operativo/Tiempo total) *100
Tiempo de Respuesta	Tiempo máximo para iniciar la atención de un incidente según su prioridad.	Ver Tabla 5 (por ejemplo, Prioridad Alta: <1 hora)	Registro del tiempo transcurrido desde el reporte hasta el inicio del análisis del incidente.
Tiempo de Solución	Tiempo máximo para la resolución de incidentes según su prioridad.	Ver Tabla 5 (por ejemplo, Prioridad Alta: <6 horas)	Registro del tiempo desde el inicio hasta la resolución completa del incidente.
Resolución en Primer Contacto	Porcentaje de incidencias resueltas en el primer contacto.	80%	(Incidencias resueltas en el primer contacto\Total de incidencias) *100

Tabla 7. Tiempos de respuesta

Prioridad	Descripción del incidente	Tiempo Máximo de respuesta	Tiempo máximo de solución
Crítica	Afectación completa de un servicio crítico o caída total del sistema. Impacto inmediato en la operación.	60 minutos	3 horas*
Alta	Fallas parciales críticas que afectan funcionalidades clave.	2 horas	6 horas*

Prioridad	Descripción del incidente	Tiempo Máximo de respuesta	Tiempo máximo de solución
Media	Degradación moderada del servicio sin impacto crítico inmediato.	4 horas	8 horas*

*horas después de ser recibido el caso en días hábiles.

Prioridad	Descripción del Requerimiento	Tiempo Máximo de respuesta	Tiempo máximo de solución
Alta	Solicitud de cambio, configuración o nueva funcionalidad que es urgente y afecta un servicio prioritario.	8 horas	3 días hábiles
Media	Solicitud de nueva funcionalidad, acceso, cambio de permisos o mejoras.	1 días hábil	8 días hábiles
Baja	Solicitudes generales de información, soporte o cambios que no son urgentes.	3 días hábil	15 días hábiles

11.3 ANS Gestión Jurídica y Mesa de Servicio

La siguiente matriz define los ANS aplicables tanto a la gestión de la Mesa de Servicio como al componente jurídico respecto a la atención y resolución de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de carácter jurídico.

El tiempo máximo para solucionar por parte de los abogados del REDAM será de 3 días hábiles contados desde el día que ingresa la PQRSD al sistema INTEGRATIC, lo anterior con el objeto de tener un control de los términos legales de respuesta y para que los jurídicos del MINTIC tengan un tiempo prudencial de revisión y aprobación de la respuesta proyectada. Estos tiempos se establecen en virtud del artículo 23 de la Constitución Política y de la Ley 1755 de 2015. De otra parte, respecto a las solicitudes de Inscripción de la base de datos de un deudor alimentario moroso, se deberá tener en cuenta el procedimiento templado en el artículo 3 de la Ley 2097 de 2021 que estipula de un término no superior a 5 días por principio de inmediatez.

Tabla 8. ANS Gestión Jurídica

Tipo de Solicitud	*Prioridad*	*Tiempo de Respuesta*	*Tiempo máximo de Solución*
Peticiones	*Media*	*1 día hábil*	*3 días hábiles*
Quejas	*Alta*	*1 día hábil*	*3 días hábiles*
Reclamos	*Alta*	*1 día hábil*	*3 días hábiles*
Sugerencias	*Baja*	*3 días hábiles*	*8 días hábiles*
Denuncias	*Crítica*	*1 día hábil*	*3 días hábiles*
Solicitudes de Inscripción	*Alta*	*1 día hábil*	*3 días hábiles*
Solicitudes de Cancelación	*Alta*	*1 día hábil*	*3 días hábiles*
Solicitudes de Anulación	*Alta*	*1 día hábil*	*3 días hábiles*
Solicitudes de Corrección	*Alta*	*1 día hábil*	*3 días hábiles*

11.4 Penalidades por Incumplimiento de ANS

Tabla 9. ANS

Componente	*Descripción del ANS*	*Condición de Incumplimiento*	*Penalidad Propuesta*
Operación y Administración de la Plataforma Tecnológica	Disponibilidad mínima del 98% mensual.	Si la disponibilidad cae por debajo del 98% mensual.	1 % del valor total de la facturación mensual.
	Tiempo máximo de resolución de incidentes críticos: 3 horas.	Si un incidente crítico tarda más de 3 horas en resolverse.	1 % del valor total de la facturación mensual.
	Tiempo de resolución de incidentes moderados: 8 horas.	Si un incidente moderado no es resuelto en 8 horas.	1 % del valor total de la facturación mensual.
Mesa de Servicio N2	Tiempo máximo de respuesta inicial a tickets críticos.	Si la respuesta inicial tarda más de 3 días hábiles.	1 % del valor total de la facturación mensual.
	Resolución de tickets de prioridad alta en 5 días hábiles.	Si un ticket no es resuelto en ese plazo.	1 % del valor de la facturación mensual.
	Cumplimiento del ANS global de resolución de tickets	Si el cumplimiento mensual cae por debajo del 95%.	1 % del valor total de la facturación mensual.
Atención Jurídica para PQRSD	Respuesta a las solicitudes de PQRSD dentro de los tiempos legales.	Si por lo menos una (1) solicitud no es respondida dentro del plazo legal.	10% del valor total de la facturación mensual.
	Resolución adecuada y con calidad de los casos reportados.	Si más del 10% de los casos atendidos en un mes son definidos como mal gestionados.	10% del valor total de la facturación mensual.

11.5 ANS-Recurso Humano

En caso de que se presente ausencia de algún rol mínimo ofrecido por motivos como renuncia, enfermedad, etc., el reemplazo del recurso se efectuara en un plazo máximo de 10 días hábiles (estos días comenzaran a contarse a partir del momento en que se anuncie al Min Tic sobre la vacante del rol). La AND deberá garantizar la continuidad de la operación a través de la disposición de recurso humano que sea requerido hasta tanto se tenga la persona definitiva.

En el evento que se solicite por parte del MinTIC el retiro de un recurso, este debe estar DEBIDAMENTE JUSTIFICADO con evidencias de incumplimiento, de tal forma que se pueda constituir la justificación para que la AND pueda realizar el cambio de acuerdo con la legislación vigente.

13. CRONOGRAMA DEL PROYECTO

El tiempo de ejecución de esta propuesta será de máximo de once (11) meses distribuidos según se visualiza en la siguiente tabla**:**

Tabla 10. Cronograma del Proyecto

ETAPA	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Gerencia del proyecto											
Línea base del cronograma	X										
Plan de proyecto	X										
Seguimiento y control del proyecto		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Documentación		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Acta de entrega final del proyecto											X
Operación del REDAM											
Administración, operación y mantenimiento a la solución tecnológica REDAM	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pruebas de Carga y Estrés			X			X				X	
Pruebas de Situación Controlada Contingente							X				
Mesa de Servicio N2 y N3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Desarrollo de evolutivos a la solución tecnológica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Estadisticas de la plataforma tecnologica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Interoperabilidad REDAM	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Evolutivos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Uso y Apropiación del REDAM											
Documento estrategia de Gestión del Cambio	X										
Ejecución de la estrategia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Seguimiento a la implementación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Gestión Jurídica del REDAM											
Gestión de PQRSD	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Gestión de Tutelas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Análisis normativo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Gestión de solicitudes de inscripción y cancelación de la	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Inscripción en REDAM	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Acompañamiento a fuentes de información	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

14. RIESGOS

Los riesgos se definen como la probabilidad de que ocurra un evento positivo (oportunidad) o negativo (amenaza) que pueda afectar la ejecución y cumplimiento de lo pactado en el proyecto.

La función de la gestión de riesgos de software es identificar, estudiar y tratar las causas de riesgo antes de que se materialice la situación que genera el riesgo.

Cualquier práctica ágil integra la gestión de riesgos, ya que los ciclos iterativos cortos minimizan cualquier impacto imprevisto en el desarrollo del producto objeto del proyecto. El SBOK® (Scrum Body of Knowledge, por ScrumStudy®) indica cómo Scrum, a través de su propio funcionamiento minimiza los riesgos teniendo en cuenta lo siguiente:

- La flexibilidad reduce los riesgos relacionados con el negocio: Ya que, en cualquier momento se pueden introducir o eliminar requisitos (requerimientos), y el nivel directivo/cliente está involucrado desde la perspectiva del negocio.
- El Feedback periódico reduce los riesgos relativos a expectativas: Así, frecuentemente, se puede responder a la pregunta "¿Hay algún requisito que ha sido mal entendido?
- La propiedad colectiva del proyecto por parte del equipo de desarrollo y su responsabilidad colectiva respecto al éxito o fracaso del proyecto, reduce los riegos de estimaciones: al crear un mayor compromiso del equipo en alcanzar sus objetivos.
- El principio de transparencia reduce la no detección de riesgos: El artefacto clave el tablero de Scrum o Kanban, en el que se indican las actividades a realizar por el equipo y que todos pueden consultar, para el caso del proyecto el inventario de actividades del backlog (cronograma). En él se incluyen los impedimentos (problemas o riesgos de ejecución), que el equipo va encontrando y que pueden afectar al resultado del sprint. Es el rol de Scrum Máster quien tiene que gestionarlos para evitar que impacten en la eficiencia del equipo, este rol es asumido por el Gerente del Proyecto de la AND.
- La entrega iterativa reduce los riesgos de inversión: De forma que al ir disponiendo de productos

"usables" muy pronto, se detecta antes las posibles incongruencias con el mercado y así ser capaces de reorientar el producto y la inversión asociada.

- Existe falta de formalidad en la gestión de riesgos en metodologías ágiles.
- Controlar los riesgos en proyectos de desarrollo de software es considerado como una de las mayores contribuciones al éxito del proyecto.
- Muchos de los problemas –relativos a la gestión de riesgos-, pueden ser solucionados aplicando y alineando las técnicas y buenas prácticas, aplicadas a riesgos y usadas en la gestión de proyectos que podríamos denominar "tradicional".
- La falta de una adecuada gestión de riesgos es uno de los principales factores por los que un proyecto fracasa.

La matriz de Riesgos es un entregable que se debe aprobar por Min Tic, se entregara al inicio del proyecto.

15. CONDICIONES NECESARIAS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

- Disponer de la infraestructura técnica de nube necesaria para la ejecución del presente contrato por parte del Ministerio TIC.
- Delegar un profesional con las competencias para validar y aceptar los términos y condiciones expresados en la presente propuesta.
- Disponibilidad de los delegados (recurso humano y tiempo) por parte del Ministerio TIC para la revisión y aprobación oportuna de los entregables del proyecto, así como para suministrar los insumos de información requeridos.
- Disposición de los ambientes de preproducción y producción para que la AND pueda acompañar al Ministerio TIC en los respectivos despliegues.
- Los lineamientos técnicos y de aplicaciones para la arquitectura relacionada con el alcance del proyecto serán propuestos por la AND, concertados y aprobados por el Ministerio TIC.

16. VALOR DEL PROYECTO

Conforme el alcance especificado y entregables descritos en el cronograma, el costo total del proyecto será de **TRES MIL NOVECIENTOS TREINTA MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA MIL OCHOCIENTOS TREINTA PESOS M/CTE ($3.930.490.830)**

Tabla 11. Valor del Proyecto

COMPONENTE	VALOR
TRANSVERSAL	$ 453.737.504
OPERACIÓN Y SOPORTE	$ 688.929.446
EVOLUTIVOS	$ 1.092.727.807
MESA	$ 176.929.609
USO Y APROPIACION	$ 619.014.646
JURIDICA	$ 899.151.817
TOTAL PROPUESTA	$ 3.930.490.830

17. FORMA DE PAGO

Para cubrir los costos del proyecto, se definen seis pagos (6) pagos bimensuales de acuerdo a la tabla numero 11 previa aprobación de los entregables de los meses que componen el periodo correspondiente.

Nota: los documentos que presentan varias versiones durante la ejecución corresponden a entregables que se van madurando durante el desarrollo del proyecto, para cada corte de pago se cierra la versión y se entrega el producto para los avances en materia de: diseño, estructuración y resultados de la solución

Los SEIS (6) pagos quedan distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 12. Facturación REDAM 2026

FACTURACION REDAM 2026			
PAGO No.	**Valor**	**Fecha de Radicación Factura**	**Fecha Probable Pago**
1	**$ 357.317.350**	**26/02/2026**	**10/03/2026**
2	**$ 714.634.696**	**27/04/2026**	**12/05/2026**
3	**$ 714.634.696**	**25/06/2026**	**13/07/2026**
4	**$ 714.634.696**	**27/08/2026**	**15/09/2026**
5	**$ 714.634.696**	**27/10/2026**	**10/11/2026**
6	**$ 714.634.696**	**18/12/2026**	**30/12/2026**
VALOR TOTAL PROPUESTA	**$ 3.930.490.830**		

Un primer pago por un valor de **HASTA: TRESCIENTOS CINCUENTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS DIECISIETE MIL TRESCIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE. ($ 357.317.350)** incluido IVA y demás impuestos, una vez verificados los criterios de aceptación de los siguientes entregables:

Tabla 13. Entregables Pago 1: Fase Planeación

E	ENTREGABLE	ENTREGA
E1	Línea base del cronograma	1 de 1
E2	Plan proyecto	1 de 1
E3	Documentos de seguimiento y control del proyecto	1 de 11
E5	Informe de la Operación y administración de la plataforma REDAM	1 de 11
E10	Informe mensual estadístico	1 de 11
E12	Estrategia de gestión del cambio	1 de 1
E13	cronograma de implementación de la estrategia de gestión del cambio	1 de 1
E14	Informe mensual de avance en el cumplimiento de la estrategia de gestión del cambio	1 de 11
E15	Informe de avance jurídico	1 de 11

Fuente: Agencia Nacional Digital

Un segundo pago por un valor **HASTA: SETECIENTOS CATORCE MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS M/CTE. ($714.634.696)** incluido IVA y demás impuestos, una vez verificados los criterios de aceptación de los siguientes entregables:

Tabla 14. Entregables Pago 2: Fase de Ejecución

E	ENTREGABLE	ENTREGA
E5	Informe de la Operación y administración de la plataforma REDAM	3 de 11
E6	Informe de interoperabilidades	2 de 10
E7	Informe de evolutivos	2 de 10
E8	Informe de pruebas de carga y estrés	1 de 3
E10	Informe mensual estadístico	3 de 11
E14	Informe mensual de avance en el cumplimiento de la estrategia de gestión del cambio	3 de 11
E15	Informe mensual jurídico	3 de 11

Fuente: Agencia Nacional Digital

Un tercer pago por un valor de **HASTA: SETECIENTOS CATORCE MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS M/CTE. ($714.634.696) incluido** IVA y demás impuestos, una vez verificados los criterios de aceptación de los siguientes entregables:

Tabla 15. Entregables Pago 3

E	ENTREGABLE	ENTREGA
E3	Documentos de seguimiento y control del proyecto	5 de 11
E5	Informe de la Operación y administración de la plataforma REDAM	5 de 11
E6	Informe de interoperabilidades	5 de 10
E7	Informe de evolutivos	5 de 11
E8	Informe de pruebas de carga y estrés	2 de 3
E10	Informe mensual estadístico	5 de 11
E13	Informe mensual de avance en el cumplimiento de la estrategia de gestión del cambio	5 de 11
E14	Informe mensual jurídico	5 de 11

Fuente: Agencia Nacional Digital

Un cuarto pago por un valor de **HASTA: SETECIENTOS CATORCE MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS M/CTE. ($714.634.696) incluido** IVA y demás impuestos, una vez verificados los criterios de aceptación de los siguientes entregables:

Tabla 16. Entregables Pago 4

E	ENTREGABLE	ENTREGA
E3	Documentos de seguimiento y control del proyecto	7 de 11
E5	Informe de la Operación y administración de la plataforma REDAM	7 de 11
E6	Informe de interoperabilidades	7 de 10
E7	Informe de evolutivos	7 de 11
E9	Informe de pruebas de situación controlada contingente	1 de 1
E10	Informe mensual estadístico	7 de 11
E13	Informe mensual de avance en el cumplimiento de la estrategia de gestión del cambio	7 de 11
E14	Informe mensual jurídico	7 de 11

Fuente: Agencia Nacional Digital

Un quinto pago por un valor de **HASTA: SETECIENTOS CATORCE MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS M/CTE. ($714.634.696)** incluido IVA y demás impuestos, una vez verificados los criterios de aceptación de los siguientes entregables:

Tabla 17. Entregables Pago 5

E	ENTREGABLE	ENTREGA
E3	Documentos de seguimiento y control del proyecto	9 de 11
E5	Informe de la Operación y administración de la plataforma REDAM	9 de 11
E6	Informe de interoperabilidades	9 de 10
E7	Informe de evolutivos	9 de 11
E10	Informe mensual estadístico	9 de 11
E14	Informe mensual de avance en el cumplimiento de la estrategia de gestión del cambio	9 de 11
E15	Informe mensual jurídico	9 de 11

Fuente: Agencia Nacional Digital

Un sexto pago por un valor de **HASTA: SETECIENTOS CATORCE MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS M/CTE. ($714.634.696)** incluido IVA y demás impuestos, una vez verificados los criterios de aceptación de los siguientes entregables:

Tabla 18. Entregables Pago 6

E	ENTREGABLE	ENTREGA
E3	Documentos de seguimiento y control del proyecto	11 de 11
E4	Acta de entrega final del proyecto	1 de 1
E5	Informe de la Operación y administración de la plataforma REDAM	11 de 11
E6	Informe de interoperabilidades	10 de 10
E7	Informe de evolutivos	11 de 11
E8	Informe de pruebas de carga y estrés	3 de 3
E10	Informe mensual estadístico	11 de 11
E14	Informe mensual de avance en el cumplimiento de la estrategia de gestión del cambio	11 de 11
E15	Informe mensual jurídico	11 de 11

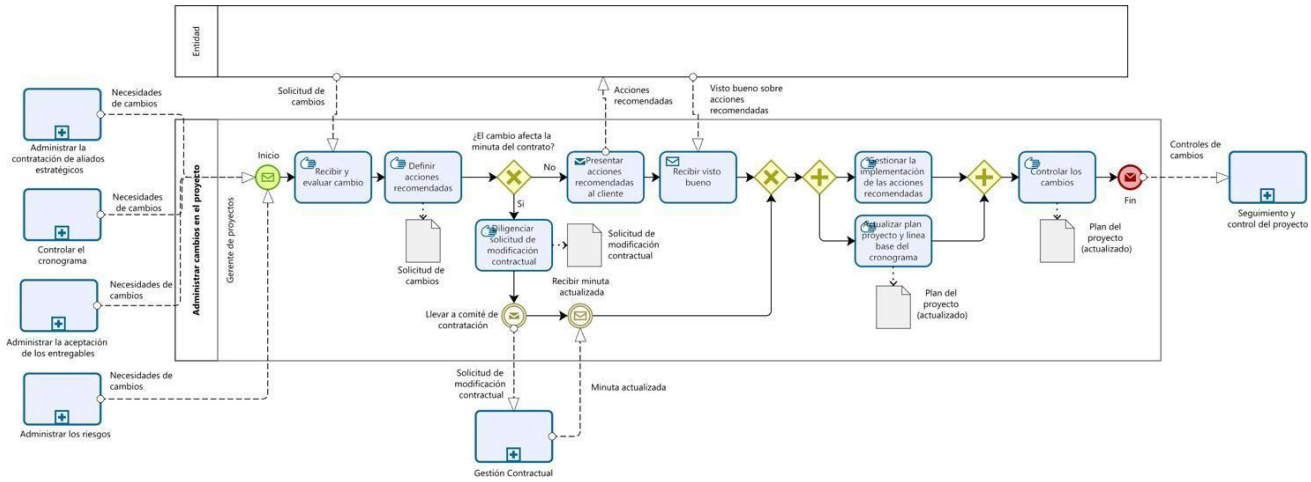
Fuente: Agencia Nacional Digital

Nota: los documentos que presentan varias versiones durante la ejecución corresponden a entregables que se van madurando durante el desarrollo del proyecto, para cada corte de pago se cierra la versión y se entrega el producto para los avances en materia de: diseño, estructuración y resultados de la solución

18. GESTIÓN DE CAMBIOS

Para la gestión de cambios en el proyecto, se implementará el proceso diseñado por la Agencia Nacional Digital (ver Figura 2) para tal fin; en caso de requerirse entregables, requerimientos o funcionalidades adicionales a las ya aprobadas, se realizará una estimación del esfuerzo adicional que puede implicar mayores costos, los cuáles se someterán a aprobación por parte del Ministerio TIC.

Ilustración 2. Proceso de administración de cambios en el proyecto



Fuente: Agencia Nacional Digital