Informe del Plan de Trabajo y Proyección de Licencias, Actualizaciones y Soporte

CONTRATO 797-2026

"Implementar y actualizar la licencia país que incluye, entrega de nuevas licencias, soporte, mantenimiento a distancia y monitoreo de uso de los softwares Jaws y Zoomtext, en los cuales se enmarca el proyecto denominado ConVerTIC."

Contrato 797 de 2026
Celebrado entre:

FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – FONTIC
Y
SOLUCIONES INTEGRALES VER S.A.S. E.P

Bogotá D.C. - Colombia, 01 de Marzo 2026

Contenido

	Pág.
1. Introducción	**3**
2. Objetivo del Plan de Trabajo	**3**
3. Alcance del Servicio	**3**
4. Proyección de Nuevas Licencias	**3**
5. Plan de Actualización de Licencias	**4**
6. Plan de Soporte Técnico a Usuarios	**5**
7. Plan de Seguimiento al Uso del Software	**5**
8. Actividades de Mantenimiento del Servicio	**5**
9. Cronograma de Ejecución	**5**
10. Conclusiones	**6**
11. Carta presentación informe	**7**

1. Introducción

En cumplimiento de las obligaciones contractuales relacionadas con la planeación operativa del servicio, el presente informe describe el plan de trabajo previsto para la gestión de nuevas licencias, actualizaciones, soporte técnico, mantenimiento y acompañamiento a los usuarios del software JAWS y ZoomText durante la vigencia del contrato.

El informe tiene como finalidad garantizar que los beneficiarios del programa dispongan de:

- Acceso oportuno a nuevas licencias.
- Actualizaciones del software cuando se encuentren disponibles.
- Soporte técnico para instalación y uso.
- Acompañamiento en el proceso de adopción de la tecnología de accesibilidad.

2. Objetivo del Plan de Trabajo

El plan de trabajo busca garantizar la correcta implementación, sostenibilidad y uso efectivo del software de accesibilidad, mediante las siguientes acciones:

1. Gestión de nuevas licencias para beneficiarios.
2. Actualización de versiones del software cuando corresponda.
3. Soporte técnico a usuarios finales.
4. Seguimiento al uso del software.
5. Mantenimiento operativo del servicio.

3. Alcance del Servicio

El plan de trabajo comprende las siguientes actividades operativas:

- Registro de usuarios: Proceso de inscripción mediante la plataforma web
- Asignación de licencias: Activación y entrega de licencias del software
- Actualizaciones: Gestión de nuevas versiones del software
- Soporte técnico: Atención de solicitudes de usuarios
- Seguimiento: Verificación del uso del software
- Socialización: Jornadas de divulgación

4. Proyección de Nuevas Licencias

Con base en la estrategia de comunicaciones implementada y el comportamiento esperado de la demanda, se proyecta el siguiente crecimiento en la asignación de licencias.

Mes de ejecución	Licencias proyectadas	Observaciones
Febrero 2026	1500	Inicialización de licencias pendiente de entrega por inicio del convenio
Marzo 2026	15.000	Abordaje Gobernación de Sucre
Abril 2026	3.000	Entregas persona naturales y jurídicas varias
Mayo 2026	10.000	Abordaje Departamento Cesar / Amazonas / UNAB
Junio 2026	3.000	Entregas persona naturales y jurídicas varias

Julio 2026	5.000	Bogotá – Secretaría de educación
Agosto 2026	10.000	Renovación licencias – Municipios de Boyacá
Septiembre 2026	5000	Entregas persona naturales y jurídicas varias
Octubre 2026	15.000	Abordaje Otros departamentos (Valle del Cauca / Santander / Norte de Santander)
Noviembre 2026	5.000	Entregas persona naturales y jurídicas varias
Diciembre 2026	3000	Entregas persona naturales y jurídicas varias
PROYECCIÓN	**75.500**	-

Esta proyección podrá ajustarse conforme a la demanda real de beneficiarios y a las acciones de divulgación que se desarrollen durante la ejecución contractual.

5. Plan de Actualización de Licencias

Las actualizaciones del software se realizarán cuando el proveedor del software libera nuevas versiones o actualizaciones de seguridad.

El procedimiento previsto es el siguiente:

- Identificación de nuevas versiones del software.
- Verificación de compatibilidad con los sistemas de los usuarios.
- Comunicación a los beneficiarios sobre la disponibilidad de la actualización.
- Apoyo técnico para el proceso de actualización.

Se actualizarán las siguientes cantidades de licencias que el proveedor mantiene activas por contrato dando soporte a la instalación de la versión 2026, así:

Contrato	Período	Software	Entregadas	Activas por Software	Activas Contrato
Contrato No. 874 de 2013	**2014-2017**	**JAWS**	308.322	173.963	**173.963**
		MAGIC	247.372	0	
Contrato No. 956 de 2017	**2018-2019**	**JAWS**	109.018	55.144	**114.388**
		MAGIC	5.247	0	
		ZOOMTEXT	112.727	59.224	
Contrato No. 849 de 2019	**2020-2021**	**JAWS**	71.872	70.550	**141.082**
		ZOOMTEXT	71.638	70.532	
Contrato No. 536 de 2022	**2022**	**JAWS**	34.117	33.058	**67.947**
		ZOOMTEXT	37.236	34.889	
Contrato No. 885 de 2022	**2023**	**JAWS**	34.671	32.418	**64.568**
		ZOOMTEXT	34.365	32.150	
Contrato No. 1267 de 2023	**2024**	**JAWS**	38.050	38.047	**63.490**
		ZOOMTEXT	35.728	35.726	
Contrato No. 1372 de 2025	**2025 (Junio - Diciembre)**	**JAWS**	20.745	20.745	**40.833**
		ZOOMTEXT	20.088	20.088	
		TOTALES	**1.140.363**	**666.271**	**666.271**

6. Plan de Soporte Técnico a Usuarios

El soporte técnico se prestará a los beneficiarios para garantizar el uso adecuado del software.

El soporte incluye:

- **Soporte telefónico:** Atención a consultas sobre instalación y uso
- **Soporte por correo electrónico:** Atención de solicitudes técnicas y asignación de licencias
- **Soporte remoto:** Acompañamiento para instalación o configuración de los software Jaws y ZoomText mediante conexión Tanden
- **Orientación a usuarios:** Resolución de dudas sobre funcionalidades e registro de usuarios

Las solicitudes serán registradas en una bitácora de soporte, con el fin de llevar trazabilidad de la atención.

7. Plan de Seguimiento al Uso del Software

Para garantizar el aprovechamiento del software por parte de los beneficiarios, se implementarán acciones de seguimiento que incluyen:

- Contacto telefónico con usuarios registrados.
- Encuestas de satisfacción sobre el uso del software.
- Verificación de instalación y uso efectivo.
- Orientación adicional en caso de dificultades.

8. Actividades de Mantenimiento del Servicio

El mantenimiento del servicio comprende las siguientes actividades:

- Verificación mensual del funcionamiento de la plataforma de registro.
- Gestión de incidencias técnicas relacionadas con licencias a través de la mesa de ayuda.
- Actualización de materiales informativos y guías de uso.
- Seguimiento a solicitudes de soporte.

9. Cronograma de Ejecución

Actividad	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Promoción del servicio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Registro de usuarios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Asignación de licencias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Soporte técnico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Evento de socialización						X		X		X	
Seguimiento a usuarios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Jornada de capacitación				X			X				

10. Conclusiones

El plan de trabajo propuesto permite garantizar la implementación organizada y sostenible del servicio de acceso al software de accesibilidad, mediante la gestión estructurada de:

- Nuevas licencias,
- Actualizaciones de software,
- Soporte técnico a usuarios,
- Seguimiento al uso del servicio.

Estas acciones contribuirán a maximizar el impacto del programa y asegurar que las personas con discapacidad visual puedan acceder de manera efectiva a herramientas tecnológicas de accesibilidad.

11. Carta presentación informe

Bogotá D.C., 12 de Marzo del 2026

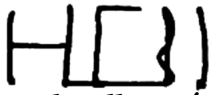
Señores
Dirección de Apropiación de TIC
Atn: William A. Sánchez Martínez
Supervisor del contrato 797 – 2026
MINISTERIO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – MINTIC
Ciudad

Ref: CONTRATO NO. 797-2026 – INFORME DEL PLAN DE TRABAJO Y PROYECCIÓN DE LICENCIAS, ACTUALIZACIONES Y SOPORTE

Respetado William,

En mi condición de representante legal de SOLUCIONES INTEGRALES VER SAS EP identificada con Nit No. 830.029.829-6 debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá y en cumplimiento de lo pactado en el Contrato 797-2026 como requisito para el pago en razón de dar cumplimiento a *"Informe que de cuenta del plan de trabajo para la proyección de las descargas de nuevas licencias actualización de estas, soporte, mantenimiento de uso del Software Jaws y ZoomText así como actualización que se puedan proyectar durante los meses de ejecución"*, respetuosamente me permito enviar el INFORME DEL PLAN DE TRABAJO Y PROYECCIÓN DE LICENCIAS, ACTUALIZACIONES Y SOPORTE.

Cordialmente,



Helmuth Gallego Sánchez
Representante legal.
Soluciones Integrales VER SAS EP