Educación	**ACTA DE REUNIÓN**	**Código: PM-FT-01** **Versión: 05** Rige a partir de su publicación en el SIG

Acta No				**06**		**No aplica**	Seguimiento al contrato CO1.PCCNTR.7583238
Fecha	**Día**	**Mes**	**Año**	**Hora de inicio**	02:00 pm.	**Hora de finalización**	06:00 pm
	16	Octubre	2025				

ASISTENTES A LA REUNION	
Nombres y Apellidos	**Dependencia/Entidad**
Hugo Enrique Valencia	Sofinser Hecaa S.A.S. - Gerente de Proyecto HECaa-SNIES
Gala Fernanda Cáceres Espitia	Sofinser Hecaa S.A.S.- Representante Legal HECaa-SNIES
Johana García	Sofinser Hecaa S.A. S.-Profesional experto soporte funcional
Rubén Darío Moreno Martínez	Supervisor contrato - Subdirección Desarrollo Sectorial de la Educación Superior - MEN
Dario Enrique Rivas Lara	Supervisor contrato – Oficina de Tecnología y Sistemas de Información – MEN
Diana Jeanneth Ríos Paez	Profesional Especializado – Subdirección Desarrollo Sectorial de la Educación Superior – MEN
Andrea Fernanda Romero Bernal	Profesional Universitario – Subdirección Desarrollo Sectorial de la Educación Superior – MEN

OBJETIVO DE LA REUNIÓN
Revisar el informe de soporte básico y funcional del contrato CO1.PCCNTR.7583238, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de agosto al 30 de septiembre de 2025 y los niveles de servicio (ANS) y lineamientos para la propuesta de contratación para la siguiente vigencia.

TEMAS TRATADOS	
1	En primer lugar, se revisó el informe correspondiente al soporte básico, funcional y requerimientos adicionales. Se confirmó que las licencias fueron entregadas durante el mes de marzo e informaron sobre el estado del ambiente de pruebas, certificación y producción, así como sobre la ejecución de RFC, validaciones y actualizaciones recientes.
2	Posteriormente, Se revisaron los casos atendidos por soporte básico durante el periodo, destacando que se presentaron solicitudes por CA Mesa de Ayuda (19 casos), correo electrónico (30 casos), reuniones (1 caso) y Service Desk (1 caso), cumpliendo los tiempos establecidos. Los temas atendidos incluyeron administración de usuarios, cargues y plantillas, infraestructura, noticias y

	publicaciones, periodos y soporte general a usuarios.
3	Los casos recibidos vía correo electrónico, se informó que únicamente se presentó un caso con tiempo de resolución entre cuatro y siete días. Se aclaró que los ANS aplican exclusivamente para actividades asociadas al soporte en garantía, soporte básico y soporte funcional. Se precisó además que algunas tareas internas o actividades vinculadas a la bolsa de horas pueden exceder los tiempos estándar, sin que ello afecte los compromisos de ANS. El Excel del informe contiene los cálculos completos y consolidados.
4	**Bolsa de horas para 2026.** Se abordó la necesidad de definir oportunamente la cantidad de horas requeridas para la siguiente vigencia, con el fin de realizar una proyección financiera precisa. Rubén Moreno propuso tomar como escenario inicial el modelo contratado en 2024, conservando las mismas condiciones en cuanto a número de horas, distribución anual, seguimiento y pagos bimensuales. Como siguiente paso, se planteó enviar un correo a las áreas involucradas para identificar sus necesidades frente a la herramienta y asegurar una distribución adecuada de las horas.
5	Se revisaron 272 casos de soporte funcional. Los temas con mayor demanda fueron: participantes (65 casos), política de gratuidad (33 casos), auditoría (8 casos), INES (8 casos), planes de contingencia (5 casos), cargues y plantillas (11 casos), consultas públicas (1 caso), y tableros financieros (3 casos). Por esfuerzo en horas/hombre, la política de gratuidad fue el módulo de mayor dedicación (más de 400 horas), seguida por auditoría, SACES e INES.

CONCLUSIONES/DECISIONES	
1	Se concluye que el informe de soporte básico y funcional cuenta con la información consolidada sobre la entrega de licencias, la radicación del soporte y los tiempos de atención registrados.
2	Se determina que los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) aplican únicamente para las actividades correspondientes a soporte en garantía, soporte básico y soporte funcional. Las tareas internas o asociadas a la bolsa de horas podrán exceder los tiempos inicialmente pactados por contingencias en la implementación.
3	Se acuerda que Hugo Valencia preparará una propuesta preliminar para la contratación 2026 basada en el modelo actual, ajustada según el IPC, a la espera de las necesidades que las áreas remitan y de las recomendaciones técnicas adicionales, si las hubiera.
4	Se ratifica la importancia y urgencia para definir las condiciones de contratación de la próxima vigencia, por lo cual se propone programar una reunión para el lunes 20 de octubre en la mañana, con posibilidad de un encuentro adicional a las 7:00 a.m.

	del día siguiente en caso de ser necesario.

Compromisos adquiridos (Revisión próxima reunión)		
Compromiso	**Fecha de límite de cumplimiento**	**Responsable**
Se acuerda realizar una reunión el lunes 20 de octubre en la mañana para continuar con la definición del alcance y validación de la propuesta 2026.	20/10/2025	Sofinser Hecaa S.A.S y SDS
Revisión interna de casos críticos de política de gratuidad	Durante la ejecución del contrato	Subdirección Desarrollo Sectorial de la Educación Superior

ESPACIO PARA FIRMAS - REUNIÓN VIRTUAL

Si la reunión es presencial, diligencie los espacios para las firmas.

GERENCIA DE PROYECTO SOFTWARE, INNOVATION AND SERVICES S.A.S.		GERENTE Y REPRESENTANTE LEGAL SOFTWARE, INNOVATION AND SERVICES S.A.S.	
Servidor	Hugo Enrique Valencia	**Servidor**	Gala Fernanda Cáceres Espitia
Dependencia/ Entidad	Sofinser Hecaa S.A.S.	Dependencia/ Entidad	Sofinser Hecaa S.A.S.
Johana G.			
Servidor	Johana García	**Servidor**	Rubén Darío Moreno Martínez
Dependencia/ Entidad	Sofinser Hecaa S.A.S.	Dependencia/ Entidad	Supervisor contrato Subdirección Desarrollo Sectorial de la Educación Superior MEN
Servidor	Darío Enrique Rivas Lara	**Servidor**	Diana Jeanneth Rios Páez
Dependencia/ Entidad	Supervisor contrato – Oficina de Tecnología y Sistemas de Información – MEN	Dependencia/ Entidad Dependencia	Profesional Especializado Subdirección Desarrollo Sectorial de la Educación Superior MEN
Andrea Romero			

Servidor	Andrea Fernanda Romero Bernal	**Servidor**	
Dependencia/ Entidad Dependencia	Profesional Universitario Subdirección Desarrollo Sectorial de la Educación Superior MEN	Dependencia/ Entidad Dependencia	