ANEXO – REQUERIMIENTOS SERVICIO DE INTERVENTORIA	
FECHA	Septiembre de 2026

PROPÓSITO DEL DOCUMENTO
El presente documento define de manera clara, verificable y auditable los requerimientos que rigen la contratación y ejecución del servicio de interventoría integral del proyecto Core Bancario end-to-end del ICETEX – Plataforma de Productos y Servicios Crediticios (PPSC). Establece el marco técnico y operativo de la supervisión, los requisitos funcionales asociados a las actividades y entregables de la interventoría, los criterios de aceptación y los mecanismos de seguimiento necesarios para asegurar trazabilidad, oportunidad en la toma de decisiones y uso eficiente de los recursos públicos. Con ello, se busca garantizar el cumplimiento del objeto contractual, la transparencia del proceso, la idoneidad del equipo interventor y la sostenibilidad operativa de la solución.

1. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.

La interventoría deberá ejercer la supervisión integral, continua y sistemática del proyecto Core Bancario – Plataforma de Productos y Servicios Crediticios (PPSC) del ICETEX, cubriendo todas las fases del ciclo de vida del contrato principal, desde la planeación hasta el cierre contractual, garantizando el cumplimiento del objeto, el alcance, la calidad, la seguridad, la continuidad y la sostenibilidad operativa de la solución implementada.

El servicio de interventoría deberá desarrollarse de manera ininterrumpida, articulando los componentes técnico, funcional, administrativo, jurídico y financiero, y asegurando la trazabilidad entre los requerimientos contractuales, los entregables del contratista, las evidencias de ejecución y las decisiones de aceptación, pago y cierre.

En particular, la interventoría deberá:

- Verificar que el proyecto cubra adecuadamente las fases de planeación, implementación, migración, parametrización, pruebas funcionales, técnicas, de seguridad y desempeño, puesta en producción, estabilización, operación y cierre contractual, conforme al cronograma aprobado y a los lineamientos definidos por la Entidad.
- Supervisar que las actividades ejecutadas por el contratista se encuentren alineadas con los estándares técnicos, metodológicos y normativos definidos para el proyecto, incluyendo buenas prácticas de gestión de proyectos, gestión de servicios TI, aseguramiento de calidad, seguridad de la información y continuidad del negocio.
- Asegurar que cada fase del proyecto cuente con criterios de entrada y salida claramente definidos, productos verificables, evidencias documentales y concepto

formal de la interventoría, como insumo para la toma de decisiones por parte del ICETEX.

- Verificar que la ejecución del proyecto mantenga coherencia permanente entre el avance técnico, el avance financiero, el cronograma contractual y los hitos de pago, previniendo desviaciones que puedan afectar el cumplimiento del contrato.
- Garantizar que se implementen mecanismos efectivos de gestión de riesgos, gestión del cambio y control de calidad, permitiendo la identificación temprana de desviaciones, la definición de planes de mitigación y el seguimiento a su cierre.
- Supervisar que el contratista adopte medidas adecuadas para asegurar la seguridad de la información, la protección de datos, la disponibilidad del servicio y la continuidad operativa del Core Bancario, conforme a los lineamientos contractuales y regulatorios aplicables.

La interventoría deberá documentar de manera completa y ordenada todas las actividades de supervisión realizadas, generando los informes, conceptos técnicos, actas, tableros de seguimiento y registros de control necesarios para soportar la gestión contractual, la rendición de cuentas y la atención de auditorías internas o externas.

1.2. Gobierno del proyecto y marco metodológico:

La interventoría deberá definir, implementar y operar un esquema formal de gobierno del proyecto, que permita dirigir, controlar y supervisar de manera efectiva la ejecución del contrato del Core Bancario – Plataforma de Productos y Servicios Crediticios (PPSC), garantizando la adecuada articulación entre el contratista, el ICETEX y los demás actores involucrados.

Este esquema de gobierno deberá asegurar la toma de decisiones informada y oportuna, la gestión controlada de cambios, la resolución de riesgos e incidencias, y la trazabilidad de las determinaciones adoptadas durante toda la ejecución contractual. En desarrollo de lo anterior, la interventoría deberá:

a) Definir y poner en operación una estructura de gobernanza que contemple, como mínimo, la realización de comités técnicos, comités operativos y comités gerenciales, estableciendo claramente su propósito, periodicidad, participantes, roles y niveles de decisión.
b) Elaborar y custodiar las agendas, actas y minutas de cada comité, dejando constancia de las decisiones adoptadas, los compromisos adquiridos, los responsables asignados y las fechas de cumplimiento, asegurando su trazabilidad y seguimiento.
c) Verificar que las decisiones que impliquen impactos en alcance, cronograma, costos, calidad, seguridad o continuidad sean debidamente analizadas, documentadas y aprobadas conforme a los mecanismos de gobierno definidos.
d) Asegurar la articulación entre el esquema de gobierno del proyecto y los procesos internos del ICETEX, facilitando la coordinación con las áreas técnicas, operativas, jurídicas, financieras y de control de la Entidad.

e) Supervisar la correcta adopción de una metodología de gestión del proyecto, ya sea de enfoque predictivo, ágil o híbrido, verificando que esta permita controlar de manera efectiva el alcance, el cronograma, los costos, la calidad, los riesgos y las comunicaciones.
f) Validar que el contratista cuente con mecanismos formales de planificación, seguimiento y control, tales como planes de trabajo, cronogramas detallados, reportes de avance, matrices de riesgos y tableros de control, y que estos se mantengan actualizados durante la ejecución.
g) Verificar la definición, medición y seguimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y demás indicadores de desempeño aplicables, asegurando que su evaluación sea objetiva, periódica y sustentada en evidencias verificables.
h) Garantizar que el esquema de gobierno permita la gestión controlada de cambios, evitando modificaciones informales al alcance o a las condiciones contractuales, y asegurando que cualquier ajuste sea tramitado conforme a los procedimientos definidos y con la debida aprobación de la Entidad.

La interventoría deberá asegurar que el marco de gobierno y la metodología adoptada se mantengan vigentes y efectivos durante toda la ejecución del contrato, realizando los ajustes necesarios cuando se identifiquen desviaciones, debilidades o riesgos que puedan afectar el cumplimiento del objeto contractual.

1.3. Gestión de calidad y de entregables:

La gestión de calidad constituye un componente transversal y obligatorio del servicio de interventoría, orientado a asegurar que los productos, entregables y resultados del proyecto PPSC cumplan de manera estricta con los requisitos contractuales, técnicos, funcionales y de seguridad definidos por el ICETEX.

En este marco, la interventoría será responsable de diseñar, aplicar y mantener un enfoque sistemático de aseguramiento de calidad, que permita evaluar de forma objetiva la conformidad de los entregables, prevenir reprocesos y soportar las decisiones de aceptación, condicionamiento o rechazo.

Para tal efecto, la interventoría deberá implementar, como mínimo, los siguientes mecanismos:

a. Plan de Aseguramiento y Control de Calidad (PACC): Se deberá estructurar y mantener un Plan de Aseguramiento y Control de Calidad que defina criterios de aceptación por tipo de entregable, listas de verificación, responsables de revisión, puntos de control por fase y mecanismos de escalamiento. Dicho plan deberá ser aprobado por la Entidad y actualizado cuando se presenten cambios relevantes en el alcance o en la ejecución del proyecto.
b. Administración de la matriz de entregables: La interventoría deberá administrar una matriz de entregables trazable a los requisitos contractuales y técnicos, en la cual se registre, para cada producto, su versión, fecha de entrega, evidencias asociadas,

resultados de validación, observaciones y concepto final de la interventoría. Esta matriz constituirá el insumo principal para el seguimiento del avance y la autorización de pagos.

c. Control de versiones y trazabilidad: Todos los entregables deberán contar con control de versiones, historial de cambios y registro de aprobaciones, asegurando que las versiones vigentes sean las únicas utilizadas para validaciones, pruebas, despliegues o decisiones contractuales.
d. Gestión de no conformidades: La interventoría deberá identificar, registrar y clasificar las no conformidades detectadas durante la revisión de entregables, estableciendo acciones correctivas, responsables y plazos de cierre. El cierre de no conformidades deberá ser verificado mediante evidencias objetivas antes de emitir conceptos favorables.
e. Concepto de aceptación: Para cada entregable o conjunto de entregables asociados a un hito contractual, la interventoría emitirá un concepto formal de aceptación, aceptación condicionada o rechazo, debidamente sustentado, el cual será requisito para la continuidad de la fase siguiente y para el aval de los pagos correspondientes.

La gestión de calidad deberá documentarse de manera permanente y constituirá un elemento fundamental para la rendición de cuentas, la atención de auditorías y la defensa técnica de las decisiones adoptadas por la Entidad.

1.4. Plan y gobierno de pruebas:

La interventoría deberá ejercer el control integral del proceso de pruebas del proyecto PPSC como un mecanismo obligatorio de validación y control de riesgos, asegurando que la solución cumpla con los requisitos funcionales, técnicos, de seguridad y desempeño antes de su puesta en producción y durante su estabilización.

El gobierno de pruebas deberá estructurarse como un flujo controlado, compuesto por etapas claramente definidas, con criterios de entrada y salida, responsables identificados y decisiones formales documentadas por la interventoría.

En este contexto, la interventoría deberá asegurar que:

- Fase 1 – Planeación de pruebas:

El contratista cuente con un Plan Maestro de Pruebas debidamente estructurado, el cual deberá ser revisado y aprobado por la interventoría antes del inicio de cualquier ejecución. Dicho plan deberá contemplar el alcance, la estrategia, los ambientes, los datos de prueba, los tipos de pruebas a ejecutar (funcionales, técnicas, de integración, seguridad y desempeño), los roles involucrados y los criterios de aceptación.

- Fase 2 – Ejecución y seguimiento:

Durante la ejecución de las pruebas, la interventoría deberá verificar que estas se realicen conforme al plan aprobado, supervisando el registro de resultados, la evidencia asociada y la correcta clasificación de defectos por severidad e impacto. La interventoría hará seguimiento a los reprocesos y validará el cierre efectivo de los defectos antes de permitir el avance a etapas posteriores.

- Fase 3 – Control de defectos y riesgos:

La interventoría deberá consolidar y analizar la información de defectos identificados, evaluando su impacto sobre la calidad, la seguridad, la continuidad y la experiencia de los usuarios. Los defectos críticos o de alto impacto deberán generar alertas tempranas y planes de acción obligatorios, con seguimiento hasta su cierre.

- Fase 4 – Decisión de paso (Go / No-Go):

Previo a la puesta en producción, la interventoría emitirá un concepto formal de Go / No-Go, sustentado en los resultados de las pruebas, el nivel de riesgo residual, el estado de los defectos y el cumplimiento de los criterios de aceptación definidos. Este concepto será un requisito indispensable para autorizar la transición a producción.

- Fase 5 – Pruebas posteriores y estabilización:

Una vez en producción, la interventoría verificará la ejecución de pruebas posteriores, validaciones de estabilidad y controles de desempeño, asegurando que los incidentes detectados sean gestionados oportunamente y que no se afecte la operación del Core Bancario.

El gobierno de pruebas deberá quedar documentado en informes periódicos, actas de decisión y registros de evidencias, los cuales servirán como soporte técnico para la aceptación de fases, la autorización de pagos y la gestión de riesgos del proyecto.

1.5. Arquitectura, integraciones y desempeño.

La interventoría deberá verificar que la arquitectura del Core Bancario – PPSC se encuentre correctamente definida, documentada e implementada, y que responda a los principios de escalabilidad, seguridad, interoperabilidad, desempeño y sostenibilidad operativa establecidos por el ICETEX y por las mejores prácticas del sector.

La supervisión de la arquitectura y las integraciones tendrá como finalidad asegurar que la solución no solo funcione desde el punto de vista técnico, sino que sea soportable, extensible y operable en el tiempo, sin generar dependencias indebidas ni riesgos estructurales para la Entidad.

En desarrollo de este componente, la interventoría deberá:

a) Revisar y validar la arquitectura objetivo del Core Bancario, incluyendo sus componentes funcionales, técnicos y de infraestructura, verificando su alineación con el alcance contractual, los lineamientos institucionales y los requerimientos regulatorios aplicables.
b) Verificar que las integraciones internas y externas se encuentren claramente identificadas, documentadas y gobernadas, incluyendo sistemas legados, servicios transversales, plataformas externas y componentes de terceros, asegurando el uso de estándares de interoperabilidad y mensajería.
c) Supervisar que existan mecanismos adecuados de monitoreo y observabilidad, que permitan identificar el estado de los componentes, el comportamiento de las integraciones y la detección temprana de fallas o degradaciones del servicio.
d) Validar la definición y cumplimiento de parámetros mínimos de desempeño por proceso crítico, tales como tiempos de respuesta, capacidad de procesamiento (throughput), concurrencia y consumo de recursos, de acuerdo con los niveles esperados de operación.
e) Verificar que la solución contemple criterios de escalabilidad, permitiendo su crecimiento progresivo en volumen de usuarios, transacciones y funcionalidades, sin afectar la estabilidad ni la continuidad del servicio.
f) Evaluar que los resultados de las pruebas de desempeño y capacidad sean consistentes con la arquitectura definida y que las observaciones identificadas cuenten con planes de ajuste o mitigación debidamente documentados.

La interventoría deberá dejar evidencia documentada de las revisiones realizadas, los hallazgos identificados y los conceptos técnicos emitidos, los cuales constituirán insumos fundamentales para la toma de decisiones relacionadas con la puesta en producción, la aceptación de entregables y la gestión de riesgos técnicos del proyecto.

1.6. Seguridad de la información y continuidad.

La interventoría deberá verificar que el proyecto Core Bancario – PPSC incorpore de manera efectiva los controles necesarios para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como para garantizar la continuidad del servicio frente a eventos disruptivos, incidentes de seguridad o fallas operativas.

Este componente tendrá un enfoque preventivo y verificable, orientado a asegurar que la solución implementada sea segura, resiliente y alineada con los lineamientos contractuales, regulatorios y de buenas prácticas aplicables al ICETEX.

En el marco de la supervisión, la interventoría deberá:

a) Verificar la implementación de controles de acceso lógico en los diferentes ambientes (desarrollo, pruebas, producción), asegurando la correcta asignación de roles, perfiles y privilegios, así como la segregación de funciones entre usuarios técnicos, funcionales y administrativos.

b) Supervisar que los mecanismos de autenticación, autorización y registro de accesos se encuentren debidamente configurados y documentados, permitiendo la trazabilidad de las acciones realizadas sobre la plataforma.
c) Validar la existencia y correcta ejecución de procedimientos de respaldo y restauración de la información, con una frecuencia mínima semanal en los ambientes pertinentes, así como la disponibilidad de evidencias que demuestren la realización y éxito de dichos procesos.
d) Verificar que se hayan definido e implementado planes de continuidad del negocio y recuperación ante desastres, que incluyan la identificación de procesos críticos, la definición de objetivos de recuperación (RPO y RTO) y los procedimientos de contingencia correspondientes.
e) Supervisar la ejecución de pruebas periódicas de recuperación y continuidad, incluyendo simulacros, validando sus resultados, hallazgos y acciones de mejora derivadas.
f) Confirmar que los incidentes de seguridad sean registrados, analizados y gestionados de manera oportuna, y que se adopten acciones correctivas para prevenir su recurrencia.
g) Verificar que los controles de seguridad se mantengan vigentes durante toda la ejecución del contrato y que cualquier desviación o debilidad identificada sea tratada mediante planes de mitigación debidamente documentados.

La interventoría deberá emitir conceptos técnicos y reportes específicos sobre el estado de la seguridad de la información y la continuidad del servicio, los cuales servirán como soporte para la toma de decisiones, la aceptación de fases, la gestión de riesgos y la autorización de pagos, cuando aplique.

1.7. Gestión del cambio y configuraciones.

La interventoría deberá asegurar que cualquier modificación al alcance, a los requerimientos, a las configuraciones, a la arquitectura o a las condiciones de ejecución del proyecto PPSC se gestione de manera controlada, formal y trazable, evitando ajustes informales que puedan generar riesgos técnicos, financieros, contractuales o operativos para la Entidad.

La gestión del cambio se concibe como un proceso permanente de control y toma de decisiones, orientado a evaluar de forma integral los impactos de cada solicitud y a garantizar que solo se implementen aquellos cambios debidamente justificados y autorizados.

En desarrollo de este componente, la interventoría deberá:

a) Verificar la conformación y operación de un Comité de Cambios, encargado de analizar, conceptuar y recomendar la aprobación o rechazo de las solicitudes de cambio presentadas por el contratista o identificadas durante la ejecución.

b) Asegurar que toda solicitud de cambio sea documentada, clasificada y evaluada considerando sus impactos técnicos, funcionales, de seguridad, de costos, de cronograma y de riesgos, así como su alineación con el objeto contractual.
c) Validar que las decisiones adoptadas frente a los cambios queden debidamente registradas, incluyendo la justificación, los responsables, las condiciones de implementación y las aprobaciones correspondientes por parte de la Entidad.
d) Supervisar el control de configuraciones y versiones de los artefactos del proyecto, tales como documentos, parametrizaciones, desarrollos, scripts y componentes técnicos, garantizando que exista una bitácora de cambios y un historial completo de modificaciones.
e) Verificar que las versiones vigentes de los artefactos sean las únicas utilizadas para pruebas, despliegues, validaciones y decisiones contractuales, evitando inconsistencias o pérdidas de trazabilidad.
f) Confirmar que los cambios aprobados se implementen conforme a lo autorizado y que sus resultados sean verificados y documentados antes de emitir conceptos de aceptación o permitir el avance a fases posteriores.
g) Identificar y reportar oportunamente cualquier cambio no autorizado o desviación del procedimiento establecido, activando los mecanismos de control y mitigación correspondientes.

La interventoría deberá consolidar la información asociada a la gestión del cambio y configuraciones como parte integral de los informes de seguimiento, constituyéndose en un insumo clave para la gestión de riesgos, la aceptación de entregables y la defensa técnica y contractual de las decisiones adoptadas.

1.8. Gestión de riesgos y alertas tempranas.

La interventoría deberá implementar y mantener un proceso permanente de gestión de riesgos orientado a identificar de manera anticipada aquellas situaciones que puedan afectar el cumplimiento del alcance, los plazos, los costos, la calidad, la seguridad o la continuidad del proyecto PPSC, permitiendo la adopción oportuna de medidas preventivas y correctivas

La gestión de riesgos deberá ser entendida como una actividad transversal a todas las fases del proyecto y no como un ejercicio aislado, integrándose al seguimiento técnico, financiero, jurídico y operativo del contrato.

En este marco, la interventoría deberá:

a) Identificar de forma sistemática los riesgos asociados al proyecto, considerando aspectos técnicos, funcionales, de seguridad, financieros, contractuales, operativos y de dependencia de terceros.
b) Analizar y priorizar los riesgos identificados con base en criterios de probabilidad e impacto, documentando su nivel de criticidad y su posible efecto sobre el cumplimiento del objeto contractual.

c) Mantener actualizada una matriz de riesgos que incluya, como mínimo, la descripción del riesgo, su causa, impacto, nivel de exposición, responsable, acciones de mitigación y estado de seguimiento.
d) Realizar seguimiento periódico a los riesgos activos, verificando la ejecución y efectividad de las acciones de mitigación definidas y ajustándolas cuando se identifiquen desviaciones o cambios en el contexto del proyecto.
e) Emitir alertas tempranas obligatorias cuando se identifiquen riesgos críticos o materializados, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su detección, informando a la Entidad las causas, los impactos potenciales y las acciones recomendadas.
f) Documentar las decisiones adoptadas frente a los riesgos y su tratamiento, dejando evidencia clara de las acciones preventivas y correctivas implementadas.
g) Integrar la gestión de riesgos con los demás mecanismos de control del proyecto, tales como la gestión del cambio, la gestión de calidad, la supervisión de pruebas y el seguimiento financiero.

La información derivada de la gestión de riesgos y de las alertas tempranas deberá ser incorporada en los informes periódicos de la interventoría y constituirá un insumo fundamental para la toma de decisiones, la gestión contractual y la activación de planes de contingencia cuando sea necesario.

1.9. Gestión financiera y presupuestal.

La interventoría deberá ejercer el control y seguimiento permanente a la ejecución financiera del contrato, con el propósito de asegurar la coherencia entre el avance técnico del proyecto, los hitos contractuales cumplidos y la utilización efectiva de los recursos asignados, garantizando el uso eficiente y transparente de los recursos públicos.

La gestión financiera deberá permitir a la Entidad contar con información confiable, oportuna y verificable para la toma de decisiones relacionadas con la autorización de pagos, la aplicación de descuentos, la gestión de riesgos financieros y el cierre contractual.

En desarrollo de este componente, la interventoría deberá:

a) Revisar y validar el flujo de caja presentado por el contratista, verificando su coherencia con el plan de trabajo, el cronograma contractual y los hitos de pago definidos.
b) Hacer seguimiento periódico a la ejecución presupuestal del contrato, identificando desviaciones frente a lo programado y evaluando sus causas e impactos.
c) Verificar que las solicitudes de pago se encuentren debidamente soportadas en entregables aceptados, actas suscritas, evidencias técnicas y cumplimiento de las obligaciones contractuales correspondientes.
d) Confirmar la vigencia y suficiencia de las pólizas y garantías exigidas como requisito previo para la emisión de conceptos de pago, cuando aplique.

e) Emitir los conceptos financieros para el aval de pagos dentro de los plazos establecidos, dejando constancia expresa de los soportes revisados, las validaciones realizadas y las observaciones identificadas.
f) Identificar y recomendar la aplicación de descuentos, retenciones o ajustes económicos cuando se evidencien incumplimientos a los ANS, retrasos, entregas incompletas o desviaciones contractuales.
g) Mantener trazabilidad entre los pagos efectuados, los entregables aceptados y el avance global del proyecto, de manera que se pueda reconstruir de forma clara la historia financiera del contrato.
h) Integrar la información financiera con los reportes técnicos y de riesgos, permitiendo una visión consolidada del estado del proyecto.

La gestión financiera y presupuestal deberá documentarse de manera sistemática y formará parte integral de los informes periódicos de la interventoría, constituyéndose en soporte para auditorías, revisiones de control interno y procesos de cierre y liquidación contractual.

1.10. Gestión documental y SECOP II.

La interventoría deberá asegurar la gestión integral, organizada y trazable de toda la documentación generada durante la ejecución del contrato, de manera que se garantice la disponibilidad, integridad y confiabilidad de la información como soporte para la supervisión contractual, la toma de decisiones y la atención de auditorías y entes de control.

La gestión documental se concibe como un eje transversal del servicio de interventoría, orientado a respaldar cada actuación técnica, administrativa, jurídica y financiera realizada durante el proyecto.

En desarrollo de este componente, la interventoría deberá:

a) Mantener un repositorio único de la interventoría, preferiblemente digital, con una taxonomía previamente definida y aprobada por la Entidad, que permita clasificar y consultar de forma ágil la información del contrato.
b) Administrar el control de versiones de los documentos, asegurando que cada acta, informe, concepto o soporte cuente con identificación clara de versión, fecha, responsable y estado.
c) Custodiar de manera ordenada los documentos asociados a actas de comités, minutas, informes mensuales, conceptos técnicos, jurídicos y financieros, evidencias de pruebas, matrices de riesgos, comunicaciones formales y soportes de ejecución.
d) Verificar que la documentación requerida para soportar hitos, entregables y pagos se encuentre completa, consistente y alineada con las decisiones de aceptación emitidas por la interventoría.
e) Realizar los cargues oportunos en SECOP II de los documentos exigidos por la Entidad, tales como actas, informes, conceptos, tableros de seguimiento y demás soportes contractuales, dentro de los plazos definidos.

f) Asegurar la correspondencia entre la documentación cargada en SECOP II y la información contenida en los repositorios internos de la interventoría, evitando inconsistencias o versiones divergentes.
g) Atender los requerimientos de información formulados por la Entidad, los órganos de control o las auditorías internas y externas, garantizando la entrega oportuna y completa de los soportes solicitados.

La correcta gestión documental y el cumplimiento de los cargues en SECOP II constituirán un elemento esencial para la verificación del desempeño de la interventoría, la aplicación de los ANS y la validez de las actuaciones contractuales realizadas.

1.11. Equipo mínimo y dedicaciones.

El servicio de interventoría deberá prestarse con un equipo multidisciplinario mínimo conformado por doce (12) profesionales, el cual permita cubrir de manera integral las dimensiones técnica, funcional, administrativa, jurídica y financiera del proyecto Core Bancario – PPSC, durante todo el plazo de ejecución contractual.

La interventoría deberá garantizar que el equipo asignado cuente con las competencias necesarias para atender las actividades de supervisión, seguimiento, validación y emisión de conceptos, de acuerdo con las fases del proyecto y las obligaciones definidas en el contrato.

En cumplimiento de lo anterior, la interventoría deberá:

a) Disponer, como mínimo, del siguiente equipo de trabajo:

- Un (1) Coordinador General de Interventoría.
- Un (1) Especialista Funcional en Core Bancario.
- Un (1) Especialista Técnico en Infraestructura e Integraciones.
- Un (1) Especialista de Negocio Fintech.
- Un (1) Especialista en Gestión de Proyectos y Metodologías.
- Un (1) Especialista Normativo y Regulatorio.
- Un (2) Analista de Pruebas y Calidad (QA).
- Un (1) Analista de Gestión Documental y Configuración.
- Un (1) Analista de Datos y Reportes.
- Un (1) Asesor Jurídico Estrategia Misional
- Un (1) Asistente Administrativo y de Logística.

b) Garantizar que el equipo asignado permita cubrir las actividades de interventoría definidas en los requerimientos técnicos y funcionales, asegurando la atención oportuna de comités, revisiones, validaciones y entregables.
c) Asegurar que cualquier sustitución de personal se realice con perfiles equivalentes o superiores a los inicialmente ofertados, manteniendo las capacidades necesarias para la correcta prestación del servicio.

d) Mantener disponibles los recursos humanos necesarios durante toda la ejecución del contrato, de conformidad con las necesidades del proyecto y las ventanas críticas definidas por la Entidad.

La conformación y disponibilidad del equipo mínimo constituye un requisito esencial para la correcta ejecución del servicio de interventoría y será objeto de verificación por parte de la Entidad durante toda la vigencia contractual.

1.12. Indicadores y niveles de servicio (ANS).

La interventoría deberá definir, medir y hacer seguimiento mensual a los indicadores y Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) aplicables a la prestación del servicio, como mecanismo objetivo para evaluar su desempeño, asegurar la oportunidad y calidad de los productos entregados y soportar la aplicación de planes de mejora o descuentos por impacto, cuando corresponda.

Los ANS constituyen el instrumento principal mediante el cual la Entidad verifica que la interventoría cumpla de manera efectiva con sus obligaciones contractuales, aportando información oportuna para la toma de decisiones y actuando de forma preventiva frente a riesgos y desviaciones.

En desarrollo de este componente, la interventoría deberá:

a) Definir y aplicar mensualmente los KPI y ANS del servicio de interventoría, de conformidad con lo establecido en el Anexo 2 – Acuerdo de Niveles de Servicio, asegurando la correcta medición de cada indicador.
b) Medir, como mínimo, indicadores asociados a la oportunidad y completitud de los informes mensuales, la emisión de conceptos de aceptación de entregables, los cargues oportunos en SECOP II, la emisión de alertas tempranas de riesgo, el control documental, la presentación de tableros KPI/SLA y la verificación de pólizas y garantías.
c) Garantizar que la información utilizada para la medición de los ANS sea verificable, consistente y sustentada en evidencias documentales, evitando mediciones subjetivas o no soportadas.
d) Presentar mensualmente a la Entidad el tablero consolidado de KPI y SLA de la interventoría, incluyendo el resultado de cada indicador, el análisis de brechas frente a la meta definida y las acciones de mejora propuestas cuando se identifiquen desviaciones.
e) Aplicar el esquema de evaluación por tramos y los descuentos por impacto definidos en el Anexo 2, cuando se presenten incumplimientos parciales o totales de los ANS.
f) Activar planes de mejora obligatorios cuando un indicador permanezca por debajo de la meta establecida durante dos periodos mensuales consecutivos, realizando seguimiento a su ejecución y efectividad.
g) Asegurar la correcta aplicación del cierre del periodo mensual de interventoría (CPMI), verificando que se hayan cumplido todas las actividades exigidas para

considerar finalizado el ciclo mensual, incluyendo informes, conceptos, cargues en SECOP II y tablero KPI/SLA.

El seguimiento a los ANS deberá integrarse con los demás mecanismos de control del contrato, tales como la gestión de riesgos, la gestión de calidad y la supervisión financiera, y constituirá un insumo clave para la evaluación del desempeño del servicio de interventoría y la toma de decisiones contractuales por parte de la Entidad.

1.13. Transferencia de conocimiento.

La interventoría deberá ejecutar un proceso estructurado de transferencia de conocimiento orientado a asegurar que el ICETEX cuente con las capacidades necesarias para comprender, operar, supervisar y evolucionar la solución del Core Bancario – PPSC una vez finalizada la ejecución contractual, reduciendo la dependencia del contratista implementador y fortaleciendo la sostenibilidad operativa de la plataforma.

La transferencia de conocimiento deberá concebirse como un proceso planificado, progresivo y verificable, alineado con las fases del proyecto y con las necesidades de las áreas involucradas de la Entidad.

En desarrollo de este componente, la interventoría deberá:

a) Revisar, validar y hacer seguimiento al plan de transferencia de conocimiento presentado por el contratista, verificando que incluya objetivos claros, temario, cronograma, públicos objetivo, roles responsables, materiales de apoyo y mecanismos de evaluación.
b) Verificar que las sesiones de transferencia de conocimiento se realicen conforme a lo planificado, cubriendo los aspectos funcionales, técnicos, operativos, de seguridad, continuidad y gobierno del Core Bancario, según aplique.
c) Supervisar la entrega de manuales, guías, instructivos y demás documentación requerida para la operación, administración y gobierno de la plataforma, asegurando su completitud, coherencia y alineación con la solución implementada.
d) Validar que los materiales entregados se encuentren actualizados y correspondan a la versión vigente de la solución, evitando inconsistencias entre la documentación y la operación real del sistema.
e) Verificar la ejecución de mecanismos de evaluación o validación de la transferencia, tales como listas de asistencia, actas, registros de sesiones, evaluaciones de comprensión o certificaciones de participación, cuando se encuentren definidas.
f) Documentar las actividades de transferencia de conocimiento realizadas, dejando evidencia de los contenidos cubiertos, los participantes y los resultados obtenidos.
g) Emitir concepto sobre el cumplimiento del plan de transferencia de conocimiento como insumo para la aceptación de fases, el cierre contractual y la liquidación del contrato.

La transferencia de conocimiento constituirá un requisito esencial para el cierre satisfactorio del proyecto y deberá integrarse con la gestión documental, la aceptación de entregables y la evaluación de los ANS asociados al servicio de interventoría.

1.14. Plazo y presencia operativa.

La interventoría deberá garantizar la prestación continua del servicio durante todo el plazo de ejecución del contrato, asegurando la presencia operativa y la disponibilidad necesaria para acompañar, supervisar y validar las actividades del proyecto Core Bancario – PPSC en cada una de sus fases y momentos críticos.

El plazo del servicio de interventoría comprenderá la totalidad del periodo contractual definido por la Entidad, incluyendo las fases de planeación, implementación, migración, parametrización, pruebas, puesta en producción, estabilización, operación y cierre contractual, sin interrupciones que puedan afectar la continuidad del seguimiento.

En desarrollo de este componente, la interventoría deberá:

a) Mantener disponibilidad permanente para la atención de actividades clave del proyecto, tales como comités de gobierno, revisiones técnicas, validaciones de entregables, pruebas, decisiones de Go/No-Go, gestión de riesgos y seguimiento a incidentes relevantes.
b) Asegurar la presencia operativa requerida durante los hitos críticos del proyecto, especialmente en periodos de pruebas integrales, puesta en producción, estabilización y atención de contingencias.
c) Coordinar su agenda y recursos de manera que se garantice la atención oportuna de los requerimientos de la Entidad, sin afectar la calidad ni la oportunidad de los conceptos, informes y validaciones a su cargo.
d) Atender las ventanas críticas definidas por la Entidad para la ejecución de actividades relevantes del proyecto, incluyendo aquellas que requieran acompañamiento extendido o disponibilidad fuera de horarios ordinarios, cuando aplique.
e) Garantizar que la prestación del servicio se mantenga durante todo el plazo contractual, independientemente de ajustes en el cronograma del proyecto, siempre que estos se encuentren debidamente autorizados por la Entidad.
f) Documentar la participación de la interventoría en los hitos y actividades relevantes del proyecto, dejando evidencia de su acompañamiento, validaciones y conceptos emitidos.

La adecuada cobertura temporal y la presencia operativa de la interventoría constituyen condiciones esenciales para asegurar el control efectivo del proyecto, la mitigación oportuna de riesgos y la toma de decisiones informadas por parte de la Entidad durante toda la ejecución contractual.

2. REQUISITOS FUNCIONALES.

Los requisitos funcionales establecen, de manera operativa y verificable, las actividades, productos y resultados que la interventoría debe ejecutar, evidenciar y entregar durante la ejecución del contrato PPSC, con el fin de asegurar el cumplimiento del objeto contractual, los requerimientos técnicos definidos por la Entidad y los objetivos del proyecto.

Estos requisitos delimitan el alcance práctico de la interventoría, precisando qué debe hacer, con qué metodología, cuáles evidencias deben soportar su actuación y en qué plazos deben presentarse los productos asociados. Así mismo, articulan la relación de la interventoría con el contratista implementador y con las áreas del ICETEX, y conectan los mecanismos de control y seguimiento del contrato, tales como la gestión de calidad, la supervisión de pruebas, el control de cambios, la gestión documental, la gestión de riesgos y el esquema de KPI, SLA y ANS.

La finalidad de los requisitos funcionales es garantizar trazabilidad y rendición de cuentas, habilitando decisiones oportunas sobre aceptación de entregables, autorizaciones de pago sustentadas y acciones preventivas o correctivas frente a desviaciones, asegurando además la transferencia efectiva de conocimiento y la sostenibilidad operativa del Core Bancario en fase de operación.

2.1. Planeación y gobierno.

La interventoría deberá establecer desde el inicio del contrato un marco operativo claro para la ejecución del servicio, que permita organizar, controlar y dar trazabilidad a todas las actividades de supervisión durante el proyecto PPSC, asegurando una coordinación efectiva con el contratista implementador y con las áreas del ICETEX.

Dentro de los primeros quince (15) días contados a partir del inicio del contrato, la interventoría deberá presentar a la Entidad el Plan de Interventoría, el cual se constituye en el instrumento base para la ejecución y seguimiento del servicio. Dicho plan deberá reflejar de manera integral la forma en que la interventoría ejercerá sus funciones y será objeto de revisión y validación por parte del ICETEX.
El Plan de Interventoría deberá contemplar, como mínimo, los siguientes componentes operativos:

a) La metodología de interventoría que se aplicará durante el proyecto, indicando la forma de supervisión por fases, los mecanismos de control y la articulación con la metodología utilizada por el contratista implementador.
b) El cronograma de supervisión, alineado con el cronograma general del proyecto, identificando actividades de seguimiento, revisiones, validaciones, hitos críticos y entregables a supervisar.
c) La matriz de entregables de la interventoría, en la cual se identifiquen los productos a generar, su periodicidad, responsables, evidencias asociadas y relación con los hitos contractuales.

d) La definición de los indicadores KPI y ANS aplicables al servicio de interventoría, coherentes con lo establecido en el Anexo de ANS.
e) El plan de aseguramiento de calidad de la interventoría, indicando criterios de revisión, mecanismos de control y tratamiento de no conformidades.
f) El plan de pruebas a supervisar, indicando los tipos de pruebas, los puntos de control y la forma en que la interventoría validará los resultados.
g) El plan de gestión de riesgos de la interventoría, incluyendo metodología, roles y esquema de alertas tempranas.
h) El plan de gestión documental, detallando repositorios, taxonomía, control de versiones y responsabilidades.
i) La matriz RACI que defina la interacción entre la interventoría, el contratista implementador y las diferentes áreas del ICETEX.

Adicionalmente, la interventoría deberá definir y poner en operación la agenda de los comités técnico, operativo y gerencial, estableciendo su periodicidad, objetivos y participantes. De cada comité deberán generarse minutas que registren decisiones, compromisos, responsables y fechas de cumplimiento, las cuales deberán ser objeto de seguimiento por parte de la interventoría. La planeación y el gobierno definidos en este numeral deberán mantenerse actualizados durante toda la ejecución del contrato, ajustándose cuando se presenten cambios debidamente autorizados en el alcance, el cronograma o las condiciones del proyecto, dejando siempre trazabilidad de las modificaciones realizadas.

2.2. Supervisión por fases y aceptación de productos.

La interventoría deberá realizar la supervisión del proyecto PPSC de manera estructurada por fases, asegurando que cada una de ellas se ejecute conforme al alcance, los tiempos, la calidad y las condiciones contractuales definidas, y que su cierre se encuentre debidamente soportado antes de autorizar el avance a la fase siguiente. La supervisión por fases tiene como objetivo garantizar que los productos entregados por el contratista cumplan con los requisitos técnicos, funcionales, de seguridad y desempeño exigidos, y que las decisiones de aceptación se adopten con base en evidencias verificables y criterios previamente definidos.

En desarrollo de este componente, la interventoría deberá:

a) Verificar que las actividades ejecutadas en cada fase correspondan a lo definido en el alcance contractual, el cronograma aprobado y las especificaciones técnicas del proyecto.
b) Revisar los entregables asociados a cada fase, comprobando su integridad, coherencia, consistencia y alineación con los requisitos establecidos, así como la existencia de evidencias suficientes que respalden su cumplimiento.
c) Aplicar los criterios de aceptación definidos para cada tipo de entregable, evaluando resultados de pruebas, documentación técnica y funcional, configuraciones, parametrizaciones y demás productos generados.

d) Identificar, registrar y gestionar las no conformidades detectadas durante la revisión de los entregables, estableciendo observaciones, acciones correctivas, responsables y plazos de atención.
e) Verificar el cierre efectivo de las no conformidades antes de emitir conceptos favorables, cuando estas afecten el cumplimiento de los requisitos de la fase correspondiente.
f) Emitir conceptos formales de aceptación, aceptación condicionada o rechazo para cada entregable o conjunto de entregables asociados a un hito, dejando constancia escrita de la decisión y de los soportes evaluados.
g) Registrar las decisiones de aceptación como insumo para la continuidad del proyecto, la autorización de pagos, la actualización del estado de avance y la gestión de riesgos.
h) Gestionar las solicitudes de cambio que se deriven de observaciones o ajustes requeridos, remitiéndolas al procedimiento de gestión del cambio cuando impliquen modificaciones al alcance, cronograma o condiciones contractuales.

La interventoría deberá consolidar la información derivada de la supervisión por fases y la aceptación de productos en los informes periódicos, garantizando trazabilidad entre las actividades ejecutadas, los entregables revisados, las decisiones adoptadas y el estado general del proyecto.

2.3. Pruebas y paso a producción.

La interventoría deberá supervisar y controlar integralmente el proceso de pruebas del proyecto PPSC como condición obligatoria para la validación de la solución y la mitigación de riesgos antes de su puesta en producción, asegurando que los resultados obtenidos demuestren el cumplimiento de los requisitos funcionales, técnicos, de seguridad y de desempeño definidos por la Entidad.

El proceso de pruebas deberá entenderse como un mecanismo de certificación progresiva de la solución y no únicamente como una actividad técnica del contratista, razón por la cual la interventoría deberá ejercer un rol activo de validación, verificación y concepto.

En desarrollo de este componente, la interventoría deberá:

a) Revisar y aprobar el plan de pruebas presentado por el contratista, verificando que incluya alcance, tipos de pruebas, ambientes, datos de prueba, responsables, cronograma, criterios de aceptación y mecanismos de gestión de defectos.
b) Supervisar la ejecución de las pruebas funcionales, técnicas, de integración, seguridad y desempeño, verificando que se realicen conforme al plan aprobado y que cuenten con evidencias completas y verificables.
c) Validar los resultados de las pruebas ejecutadas, revisando reportes, registros de ejecución, evidencias técnicas y métricas obtenidas, y evaluando su impacto sobre la calidad, la seguridad y la estabilidad de la solución.

d) Verificar que los defectos identificados sean debidamente registrados, clasificados por severidad e impacto, y gestionados mediante planes de corrección y reprocesos controlados.
e) Confirmar el cierre efectivo de los defectos críticos y de alto impacto antes de permitir el avance hacia la puesta en producción o a fases posteriores del proyecto.
f) Evaluar el nivel de riesgo residual asociado a los defectos abiertos, cuando aplique, y documentar su aceptación expresa por parte de la Entidad, en caso de que se autorice el avance bajo condiciones controladas.
g) Emitir un concepto previo de paso a producción, sustentado en los resultados de las pruebas, el estado de los defectos, el cumplimiento de los criterios de aceptación y el análisis de riesgos operativos.
h) Registrar formalmente la decisión de Go o No-Go para la puesta en producción, dejando trazabilidad de los soportes evaluados y de las condiciones asociadas a la decisión, cuando existan.
i) Supervisar las actividades de acompañamiento posteriores a la puesta en producción, verificando la estabilidad inicial de la solución y la atención oportuna de incidentes derivados del despliegue.

La interventoría deberá incorporar los resultados del proceso de pruebas y de las decisiones de paso a producción en los informes de seguimiento, constituyéndose en soporte técnico para la aceptación de fases, la gestión de riesgos y la autorización de pagos asociados a los hitos correspondientes.

2.4. Operación, estabilización y niveles de servicio.

La interventoría deberá realizar el seguimiento continuo a la etapa de operación y estabilización del proyecto PPSC, con el fin de verificar que la solución puesta en producción funcione de manera estable, segura y conforme a los niveles de servicio definidos, y que las incidencias propias del inicio de la operación sean gestionadas de forma oportuna y controlada.

La operación y estabilización constituyen una fase crítica del proyecto, en la cual la interventoría deberá concentrar sus esfuerzos en validar la correcta transición desde el despliegue hacia la operación regular del Core Bancario, minimizando impactos sobre los usuarios y los procesos misionales del ICETEX.

En desarrollo de este componente, la interventoría deberá:

a) Supervisar el comportamiento operativo de la solución durante el periodo de estabilización, verificando la ocurrencia de incidentes, su recurrencia, su impacto y los tiempos de atención y solución.
b) Verificar que el contratista aplique los procedimientos definidos para la gestión de incidentes, problemas y cambios en operación, y que estos se encuentren alineados con los ANS y SLA establecidos.

c) Hacer seguimiento a la ejecución de mantenimientos correctivos, preventivos y evolutivos, validando su necesidad, su correcta implementación y su impacto sobre la estabilidad del servicio.
d) Revisar periódicamente los reportes operativos del contratista, evaluando indicadores de disponibilidad, desempeño, tiempos de respuesta y calidad del servicio prestado.
e) Consolidar y presentar mensualmente a la Entidad un tablero de KPI y SLA de la interventoría y del servicio del contratista, incluyendo el análisis de brechas frente a las metas definidas.
f) Identificar desviaciones recurrentes o tendencias negativas en la operación, recomendando acciones correctivas o planes de mejora para su mitigación.
g) Verificar la correcta aplicación de los acuerdos de niveles de servicio y, cuando aplique, soportar la activación de mecanismos contractuales asociados a incumplimientos.
h) Integrar la información de operación y estabilización con la gestión de riesgos, la gestión financiera y la gestión de calidad, asegurando una visión consolidada del estado del proyecto.

La interventoría deberá documentar de manera sistemática los resultados del seguimiento a la operación y estabilización, dejando evidencia de las validaciones realizadas, las observaciones formuladas y las recomendaciones emitidas, como soporte para la toma de decisiones por parte de la Entidad y para la evaluación del desempeño del servicio.

2.5. Riesgos, continuidad y seguridad.

La interventoría deberá asegurar que la gestión de riesgos, la continuidad del servicio y la seguridad de la información se mantengan como componentes activos y articulados durante la ejecución del contrato y, en particular, durante la operación del Core Bancario – PPSC, con el fin de prevenir afectaciones a los procesos misionales del ICETEX y a la disponibilidad del servicio.

Este componente funcional tiene como objetivo verificar que los controles definidos a nivel técnico se mantengan efectivos en la práctica operativa y que los riesgos identificados sean gestionados de manera oportuna y consistente con el contexto real de operación.

En desarrollo de este componente, la interventoría deberá:

a) Mantener actualizada la matriz de riesgos del proyecto, incorporando riesgos operativos, tecnológicos, de seguridad y de continuidad identificados durante la ejecución y la operación del servicio.
b) Verificar la ejecución de las acciones de mitigación definidas para los riesgos activos, evaluando su efectividad y proponiendo ajustes cuando se identifiquen desviaciones o cambios en el nivel de exposición.

c) Emitir alertas tempranas cuando se presenten eventos que puedan comprometer la continuidad del servicio, la seguridad de la información o el cumplimiento de los niveles de servicio, informando oportunamente a la Entidad.
d) Supervisar la aplicación de los planes de continuidad y recuperación ante desastres, validando que los procedimientos definidos sean conocidos y aplicados por el contratista cuando se presenten incidentes relevantes.
e) Revisar los resultados de las pruebas de continuidad, restauración y contingencia ejecutadas durante la operación, verificando el cumplimiento de los objetivos de recuperación definidos.
f) Verificar la correcta gestión de incidentes de seguridad, incluyendo su registro, análisis de causa raíz, acciones correctivas y medidas preventivas para evitar su recurrencia.
g) Confirmar que los controles de seguridad se mantengan vigentes y operativos, y que las configuraciones críticas no se modifiquen sin la debida autorización.
h) Integrar la información de riesgos, continuidad y seguridad en los informes periódicos de la interventoría y en los tableros de seguimiento, asegurando su visibilidad para la toma de decisiones.

La interventoría deberá dejar evidencia documentada de las actividades de seguimiento realizadas en este componente, las alertas emitidas y las recomendaciones formuladas, las cuales servirán como soporte para la gestión contractual, la evaluación del desempeño del servicio y la protección de la operación institucional.

2.6. Gestión financiera y aval de pagos.

La interventoría deberá ejercer el control funcional sobre la ejecución financiera del contrato, con el propósito de garantizar que los pagos al contratista se realicen únicamente cuando exista correspondencia plena entre el avance técnico, el cumplimiento de los hitos contractuales y los soportes administrativos exigidos por la Entidad.

La gestión financiera desde la interventoría se orienta a respaldar decisiones de pago objetivas, trazables y sustentadas, asegurando el uso adecuado de los recursos y previniendo riesgos asociados a pagos indebidos, anticipados o no soportados.

En desarrollo de este componente, la interventoría deberá:

a) Verificar que las solicitudes de pago presentadas por el contratista se encuentren alineadas con los hitos contractuales cumplidos y con los entregables previamente aceptados por la interventoría.
b) Revisar que cada solicitud de pago cuente con los soportes requeridos, tales como informes de avance, actas de aceptación, evidencias técnicas, certificaciones y demás documentos exigidos contractualmente.
c) Validar la coherencia entre el avance reportado, el cronograma aprobado, la matriz de entregables y el valor solicitado para pago, identificando posibles inconsistencias o desviaciones.

d) Confirmar el cumplimiento de las obligaciones contractuales previas al pago, incluyendo aquellas de carácter administrativo, jurídico y financiero, cuando aplique.
e) Emitir concepto de aval o no aval de pago dentro de los plazos definidos por la Entidad, dejando constancia expresa de las validaciones realizadas y de las observaciones formuladas.
f) Recomendar la aplicación de ajustes, descuentos o retenciones cuando se identifiquen incumplimientos a los niveles de servicio, retrasos o entregas incompletas.
g) Mantener trazabilidad entre los pagos autorizados, los entregables aceptados y el avance global del proyecto, permitiendo reconstruir de manera clara la ejecución financiera del contrato.
h) Incorporar el estado de los pagos y las observaciones financieras en los informes periódicos de la interventoría, integrándolos con la gestión de riesgos y el seguimiento técnico.

La gestión financiera y el aval de pagos constituyen una función crítica de la interventoría y deberán ejecutarse con criterios de rigor, transparencia y oportunidad, como soporte para la correcta administración del contrato por parte de la Entidad.

2.7. Gestión jurídica y contractual.

La interventoría deberá realizar el seguimiento jurídico y contractual permanente al contrato PPSC, con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones pactadas, prevenir riesgos legales y contractuales, y soportar a la Entidad en la correcta administración del contrato durante todas sus etapas.

La gestión jurídica y contractual se orienta a garantizar que la ejecución del contrato se ajuste a lo establecido en los documentos contractuales, la normatividad aplicable y los procedimientos internos del ICETEX, actuando de manera preventiva frente a posibles incumplimientos o controversias.

En desarrollo de este componente, la interventoría deberá:

a) Verificar de manera continua el cumplimiento de las obligaciones contractuales a cargo del contratista, de acuerdo con el objeto, el alcance, los plazos y las condiciones pactadas.
b) Revisar y validar la vigencia, suficiencia y cobertura de las pólizas y garantías exigidas, dejando constancia escrita de su verificación y solicitando las actualizaciones o ajustes que correspondan.
c) Identificar y documentar posibles incumplimientos contractuales, retrasos, entregas incompletas o desviaciones relevantes, informando oportunamente a la Entidad y dejando los soportes correspondientes.
d) Apoyar a la Entidad en la estructuración de requerimientos formales, comunicaciones contractuales y actuaciones administrativas derivadas del seguimiento al contrato.

e) Emitir conceptos jurídicos de apoyo sobre situaciones contractuales relevantes, tales como modificaciones, suspensiones, prórrogas, cesiones, terminaciones o imposición de medidas contractuales, cuando sean solicitados por la Entidad.
f) Acompañar a la Entidad en la gestión de reclamaciones, controversias o procesos derivados de la ejecución del contrato, aportando análisis, antecedentes y soportes documentales.
g) Verificar que las actuaciones contractuales se encuentren debidamente documentadas y soportadas, garantizando su trazabilidad dentro del expediente contractual.
h) Integrar la información jurídica y contractual con los demás componentes de la interventoría, especialmente con la gestión financiera, la gestión de riesgos y la supervisión técnica.

La gestión jurídica y contractual deberá documentarse de manera sistemática y formará parte integral de los informes periódicos de la interventoría, pues es un insumo clave para la toma de decisiones, la prevención de riesgos legales y el cierre adecuado del contrato.

2.8. Gestión documental y SECOP II.

La interventoría deberá administrar de manera sistemática la documentación del contrato PPSC, garantizando que toda actuación contractual cuente con soporte verificable, trazable y disponible, y que la información oficial del contrato se encuentre debidamente registrada en los sistemas institucionales definidos por la Entidad, incluyendo SECOP II.

En el ejercicio de esta función, la interventoría será responsable de:

a) Estructurar y mantener un repositorio documental del contrato, con una organización lógica y previamente acordada con la Entidad, que permita identificar de forma clara informes, actas, conceptos, evidencias técnicas, matrices de seguimiento y comunicaciones contractuales.
b) Asegurar que cada documento relevante del contrato cuente con identificación de fecha, responsable, versión y relación con el hito, fase o decisión contractual correspondiente.
c) Verificar la consistencia entre los documentos soporte del contrato y la información reportada en los informes de interventoría, evitando contradicciones, duplicidades o vacíos documentales.
d) Custodiar los soportes asociados a la aceptación de entregables, avales de pago, gestión de riesgos, decisiones de comités y actuaciones jurídicas, garantizando su trazabilidad dentro del expediente contractual.
e) Realizar o validar el cargue oportuno de los documentos exigidos en SECOP II, conforme a los lineamientos y plazos definidos por la Entidad, asegurando que la información publicada corresponda a documentos previamente revisados y validados.

f) Atender los requerimientos documentales formulados por la Entidad, los órganos de control o las auditorías internas y externas, garantizando la entrega organizada y completa de los soportes solicitados.
g) Mantener actualizado el estado documental del contrato como insumo para la toma de decisiones, la aplicación de ANS y el cierre contractual.

La gestión documental y el cumplimiento de los cargues en SECOP II constituyen un elemento esencial para la transparencia, el control y la correcta administración del contrato, y serán objeto de verificación permanente por parte de la Entidad.

2.9. Comunicación y relacionamiento.

La interventoría deberá gestionar la comunicación y el relacionamiento necesarios para el adecuado desarrollo del contrato PPSC, asegurando la articulación formal entre la Entidad y el contratista, y la trazabilidad de la información relevante para la supervisión contractual. La comunicación a cargo de la interventoría tendrá un carácter eminentemente técnico, administrativo y contractual, orientado a soportar el seguimiento del proyecto y la toma de decisiones por parte de la Entidad.

En desarrollo de este componente, la interventoría deberá:

a) Canalizar de manera formal las comunicaciones entre la Entidad y el contratista relacionadas con la ejecución del contrato, evitando intercambios informales sin soporte.
b) Apoyar la preparación y desarrollo de reuniones, comités y espacios de seguimiento definidos por la Entidad, suministrando insumos técnicos y de avance cuando sea requerido.
c) Registrar y documentar las comunicaciones relevantes para el seguimiento contractual, incluyendo solicitudes, observaciones, aclaraciones y definiciones asociadas al proyecto.
d) Hacer seguimiento a los compromisos derivados de reuniones y comunicaciones formales, informando a la Entidad sobre su estado de cumplimiento.
e) Informar oportunamente a la Entidad sobre situaciones relevantes identificadas en la ejecución del contrato que requieran decisiones o actuaciones adicionales.
f) Integrar la información derivada de la comunicación y el relacionamiento en los informes de interventoría, como soporte del seguimiento técnico y contractual.

2.10. Transferencia de conocimiento y cierre.

Se ejecutará el plan de transferencia de conocimiento, conforme a lo definido contractualmente, el cual comprenderá sesiones de transferencia, evaluaciones, manuales y guías, orientadas a asegurar la apropiación de la solución por parte de la Entidad.

Como parte del cierre del servicio, se presentará el informe de cierre de la interventoría, el cual deberá consolidar el resultado final de la ejecución contractual y servir como soporte para la liquidación del contrato.

En particular, el informe de cierre deberá contener:

a) Actas finales que acrediten la culminación de las actividades de interventoría.
b) Lecciones aprendidas identificadas durante la ejecución del contrato.
c) Soportes documentales que respalden el cumplimiento de las obligaciones contractuales y permitan adelantar la liquidación contractual.

3. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) constituyen el marco de medición y control con el que la entidad verifica el desempeño de la interventoría a lo largo del proyecto. En ellos se definen de forma precisa los indicadores, sus fórmulas de cálculo, la periodicidad de medición, las metas y las condiciones de cumplimiento, así como los descuentos por impacto aplicables ante incumplimientos parciales o totales. Su objetivo es asegurar que la interventoría entregue productos completos, oportunos y verificables, aporte información para la toma de decisiones, y actúe preventivamente mediante la gestión de riesgos y el aseguramiento de calidad.

3.1. Los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) aplicables a la interventoría se detallan en el “ANEXO - Acuerdo de Niveles de Servicio – Interventoría”, en el cual se consigna la descripción, fórmula de medición, periodicidad, unidad de medida, meta, consideraciones y esquema de descuentos por impacto para cada indicador del servicio de interventoría.

3.2. Los ANS del “ANEXO - Acuerdo de Niveles de Servicio – Interventoría” se encuentran categorizados en dos aspectos: i) ANS de nivel técnico, orientados a la supervisión de pruebas, arquitectura, seguridad, continuidad, gestión de riesgos y calidad de los entregables; y ii) ANS de nivel funcional, orientados a la oportunidad y completitud de informes, conceptos de aceptación, cargues en SECOP II, emisión de alertas y tableros KPI/SLA, así como la verificación de pólizas y la transferencia de conocimiento.

3.3. CIERRE DEL PERIODO MENSUAL DE INTERVENTORÍA (CPMI). Para efectos del cómputo de los ANS asociados al ciclo mensual de la interventoría (informes, conceptos, cargues y tablero KPI/SLA), se observará lo siguiente:

a) La hora de corte mensual será definida de común acuerdo al inicio del contrato y consignada en el Plan de Interventoría; esta hora marca el inicio del cómputo para los plazos de entrega del mes siguiente (p. ej., “5 días hábiles posteriores al cierre del mes”).

b) Para la contabilización de los tiempos del ANS CPMI, el periodo se entenderá iniciado en la fecha y hora de corte acordada y finalizado cuando la interventoría haya: (i) entregado el Informe Mensual completo y firmado, (ii) emitido los conceptos de aceptación de los entregables radicados en el periodo, (iii) realizado el cargue en SECOP II de actas, conceptos e informe, y (iv) presentado el tablero KPI/SLA con análisis de brechas y plan de mejora.

c) Si llegare a emitirse concepto de aceptación o "conformidad" sobre un entregable sin haberse verificado la totalidad de las actividades del periodo (por ejemplo, sin el cargue documental exigido o sin soportes de pruebas y evidencias), se considerará no finalizado el cierre del periodo mensual y se aplicará lo previsto en el ANEXO 2 – ANS para los casos de incumplimiento parcial o entrega incompleta, sin perjuicio de las acciones correctivas y de los descuentos por impacto que correspondan.

Proyectaron:

Andrés Javier Solorzano Ulloa – Contratista VOT
Miembro Comité Estructurador Técnico

Armando Castro Molina – Contratista VOT
Miembro Comité Estructurador Técnico