RECIBIDO 0 2 OCT 2026

emca

INFORME SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA — **Versión:** 1

Código: F-GA-002 — **Vigente desde:** 2021-06-01

INFORME No:	2	PERIODO A PAGAR	01 de septiembre al 30 de septiembre 2026	FECHA INFORME	1/10/2026

INFORMACIÓN DEL ACTO ADMINISTRATIVO							
NÚMERO CONTRATO	079	TIPO CONTRATO:	Compraventa		CONTRATO	x	
OBJETO CONTRATCTUAL	SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PARA SOFTWARE INTEGRADO SIICO DE EMPRESAS PÚBLICAS DE CALARCÁ ESP						
	FECHAS			DURACIÓN CONTRATO			
	AÑO	MES	DÍA	MESES		DÍAS	
SUSCRIPCIÓN:	2026	07	30	INICIAL	5		
INICIO:	2026	07	30	SUSPENSIÓN			
FINALIZACIÓN:	2026	12	29	PRÓRROGA			
No. CDP: 443	2026	07	21	INFORME			
No. RP: 451	2026	07	30	REQUIERE	☑ SI ☐ NO	PRESENTÓ	☑ SI ☐ NO

INFORMACIÓN BÁSICA DEL CONTRATISTA						
NOMBRE Y/O RAZON SOCIAL DEL CONTRATISTA:				PGC PLANEACIÓN, GESTIÓN Y CONTROL S.A.S		
IDENTIFICACIÓN:	☑ NIT	☐ Cédula	NÚMERO:	900112125-8	DE:	-
DIRECCIÓN:	Cra 23 No. 20-29 oficina 609		CIUDAD/DEPARTAMENTO:		Manizales, Caldas	
TELÉFONO FIJO:	-		CELULAR:	3117037685	FAX:	-
CUENTA BANCARIA	☐ Ahorros	☑ Corriente	NÚMERO:	86032670020	BANCO:	BANCOLOMBIA
INFORMACIÓN TRIBUTARIA	☐ Persona Natural		☐ Gran Contribuyente		Actividad IICA- Código CIIU	
	☑ Persona Jurídica		☐ Autorretenedor		COD.	6209
	☐ Entidad sí ánimo de lucro				TARIFA	-

INFORMACIÓN INTERVENTOR / SUPERVISOR					
NOMBRE DEL INTERVENTOR Y/O SUPERVISOR:	JENY ALEXANDRA VÁSQUEZ ARIAS				
CARGO/DEPENDENCIA:	DIRECTORA CONTROL DE LA GESTIÓN				
CÉDULA:	41959410	TELÉFONO:	3148610489	EXT.	

INFORMACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO		
Valor inicial de al orden y/o contrato.	$	20.000.000,00
Anticipo	$	-
Adiciones	$	-
Primero pago	$	4.000.000,00
Segundo pago	$	-
Tercer pago	$	-
Cuarto pago	$	-
Quinto pago	$	-
Sexto pago	$	-
Valor a pagar en el presente informe	$	4.000.000,00
Saldo después del presente informe	$	12.000.000,00

INFORME INTERVENTOR / SUPERVISOR (Obligaciones Cumplidas)

Avance del contrato por actividad

Obligaciones del contrato	Actividades desarrolladas	Observaciones del supervisor
	MS-922-2026: Cordial saludo, se solicita programar mesa de trabajo virtual para el martes 01 de septiembre 2 pm con el fin de exponer oportunidad de mejora en el modulo de procesos y procedimientos (formatos transversales, listado maestro y copias controladas) favor enviar el link a los correos de: control interno y gestor calidad. Atentamente: Tatiana Duarte **MS-923-2026:** Cordial saludo, se solicita corregir el nombre del lider del proceso de Gestión Comercial ya que aparece Yessica Bibiana Alvarez Lopez y no corresponde. **MS-924-2026:** Cordial saludo, se solicita crear los usuarios de las personas relacionadas en el Excel adjunto y habilitar los módulos de: procesos y procedimientos, mapa de procesos, actas, normalización, planes de mejoramiento y mesas de servicio. Gracias, atentamente: Tatiana Duarte **MS-931-2026:** Añadir funcionalidad de documentos transversales, una pestaña nueva en el detalle del proceso donde se ven todos los documentos indiferente su clasificación. **MS-932-2026:** Implementar listado maestro de documentos con base a la información cargada en el nuevo módulo de documentos operativos y conforme al funcionamiento explicado por el cliente.	

1. Prestar los servicios de soporte técnico, mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo de los módulos del software SIICO definidos en el alcance técnico del contrato, atendiendo oportunamente los incidentes, errores, consultas funcionales y requerimientos formulados por Empresas Públicas de Calarcá E.S.P., garantizando la continuidad operativa del software durante toda la vigencia contractual.	**MS-933-2026:** Hacer cargue masivo de listado maestro de documentos **MS-934-2026:** Implementar funcionalidad de complementar información con base al documento y al proceso de normalización. **MS-935-2026:** Investigar como implementar una funcionalidad de copias controladas, es decir los pdfs que son solo de visualizar deberían poder descargarlo, entonces se requiere que se pueda hacer una especie de solicitud de copia para tener trazabilidad, este proceso afecta también el listado maestro de documentos, el sistema debería hacerlo de forma automática, si se envía un link que ese link sirva para descargarlo una sola vez **MS-945-2026:** Cordial saludo, se solicita crear un usuario de consulta para el modulo de procesos y procedimientos. Gracias, atentamente: Tatiana Duarte Tabares **MS-947-2026:** Cordial saludo, se solicita ajustar los líderes de los procesos para: C53Gestión Operativa del Servicio de Aseo (Jhonathan Rodriguez Gutierrez) y Gestión Operativa del Servicio de Alumbrado Público (Orlando Rodriguez Jurado) ya que no corresponden con los usuarios actuales. Favor evaluar la posibilidad de que esta información se actualice automáticamente cuando cambie el usuario jefe del proceso relacionado. También se solicita activarle a los usuarios mencionados el rol de jefes de área. Gracias, Atentamente: Tatiana Duarte T. **MS-950-2026:** Cordial saludo, se solicita por favor deshabilitar el modulo de documentos operativos a todos los usuarios con excepción del usuario de jeny Vásquez. ya que esto implica en riesgo en la modificación de formatos e información documentada en usuarios no autorizados . Gracias, atentamente: Tatiana Duarte **MS-961-2026:** Cordial saludo, se solicita atender espacio de trabajo virtual para revisar nuevos requerimientos del modulo de administración de riesgos para el 22 de septiembre a las 2:00 pm, favor enviar invitación a los correos: erikandrea.082@gmail.com, control interno y gestor calidad. Gracias, atentamente: Tatiana Duarte **MS-964-2026:** El cliente indica que los documentos transversales deben estar en un apartado distinto al de los documentos asociados a los procesos. MS-1012-2026: Se solicita revisar error que se produce al tratar de crear un formato desde el modulo de documentos operativos, lo anterior no deja realizar la actividad, anexo de lo expuesto. Gracias, atentamente: Tatiana Duarte	A la fecha de presentación del informe el contratista presentó diligencia para atender por llamadas, plataforma, correos y whatsaap a los requerimientos de soporte, por lo anterior se documentaron y ejecutarón 14 mesas de servicio. Así mismo, desde gestión de calidad se realizó seguimiento a la implementación de los cambios y ajustes solicitados.
2. Realizar la parametrización, configuración y ajustes funcionales de los módulos objeto de soporte, conforme a las necesidades institucionales, cambios normativos y requerimientos formulados por Empresas Públicas de Calarcá E.S.P., siempre que correspondan al alcance contractual y sean técnicamente viables.	En el periodo de tiempo de la presente cuenta, se han atendido 14 mesas de servicio relacionadas con diferentes módulos del SIICO.	En el periodo el contratista atendió requerimientos para la parametrización de los módulos de ventanilla única
3. Atender los requerimientos funcionales, consultas técnicas e incidentes reportados por Empresas Públicas de Calarcá E.S.P. mediante la mesa de servicio del software SIICO, sin limitación en el número de solicitudes durante la ejecución del contrato, de acuerdo con los niveles de servicio establecidos y la viabilidad técnica de cada requerimiento.	En el periodo de tiempo de la presente cuenta, se han atendido 14 mesas de servicio relacionadas con diferentes módulos del SIICO.	A la fecha de presentación del informe el contratista presentó diligencia para atender por llamadas, plataforma, correos y whatsaap a los requerimientos de soporte, por lo anterior se documentaron y ejecutarón 14 mesas de servicio. Así mismo, desde gestión de calidad se realizó seguimiento a la implementación de los cambios y ajustes solicitados.
4. Garantizar el alojamiento del software SIICO y de las bases de datos en infraestructura de nube durante toda la ejecución del contrato, asegurando la disponibilidad, estabilidad, integridad y seguridad de la información. Para los módulos de Ventanilla Única y PQR, el servicio comprenderá exclusivamente el alojamiento de la información histórica y la disponibilidad para consulta por parte de los usuarios autorizados, sin incluir soporte funcional, mantenimiento, parametrización ni desarrollo evolutivo.	Se cuenta con un hosting de tamaño ilimitado para el almacenamiento de la información de cada uno de los módulos del SIICO.	Hasta la fecha el contratista ha cumplido con el almacenamiento necesario
5. Mantener vigente el dominio, subdominio o dirección web utilizada para el acceso al software SIICO, garantizando su disponibilidad durante toda la ejecución del contrato.	Se tiene definido el dominio: https://emca.siicoonline.com/.	El contratista ha cumplido con el mantenimiento del dominio
6. Configurar y mantener operativo el servicio SMTP o el mecanismo de notificaciones electrónicas requerido por el software para el envío automático de alertas, recordatorios y notificaciones definidas por Empresas Públicas de Calarcá E.S.P.	Las notificaciones parametrizadas en los módulos de ventanilla y PQR se encuentran en funcionamiento.	Las notificaciones en el sistema funcionan de acuerdo a lo solicitado al proveedor
7. Realizar las actualizaciones técnicas, funcionales y normativas requeridas para los módulos objeto de soporte, cuando estas sean necesarias para garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente o la correcta operación del software. Esta obligación no incluye los módulos de Ventanilla Única y PQR, salvo aquellas actualizaciones estrictamente necesarias para preservar la disponibilidad, estabilidad y consulta de la información almacenada.	Se realizaron los ajustes requeridos normativos por la Entidad en los módulos en funcionamiento	En el periodo el contratista atendió requerimientos para la parametrización de los módulos de ventanilla única.

8. Realizar copias de seguridad mensuales de las bases de datos del software SIICO, incluyendo la información histórica almacenada en los módulos de Ventanilla Única y PQR, remitiendo una copia digital a Empresas Públicas de Calarcá E.S.P. para su conservación y contingencia. Nota: En caso de terminación del contrato, el contratista deberá entregar a Empresas Públicas de Calarcá E.S.P., sin costo adicional, una copia íntegra y actualizada de todas las bases de datos, documentos electrónicos y archivos asociados al software SIICO, en un formato interoperable que permita su migración, consulta y utilización por parte de la Entidap o de un nuevo proveedor, garantizando la integridad, consistencia y disponibilidad de la información.	Se generan copias de seguridad semanales. Durante el periodo de la presente cuenta se han enviado 4 copias de seguridad a la Supervisora del Contrato.	El contratista ha enviado las copias de seguridad al correo controlinterno@emca-calarca-quindio.gov.co y se han almacenado en la carpeta digital
9. Brindar capacitación y acompañamiento funcional a los usuarios designados por Empresas Públicas de Calarcá E.S.P. sobre el uso de los módulos objeto del contrato, cuando sea requerido por la Entidad, mediante sesiones presenciales o virtuales, suministrando el material de apoyo correspondiente.	Septiembre 1: Se realiza sesión virtual con el cliente donde se reciben requerimientos que complementan el funcionamiento del nuevo módulo de documentos operativos Septiembre 24: Presentación del nuevo módulo de administración de riesgos para realizar el despliegue correspondiente	El contratista presentó diligencia para atender al requerimiento de mesa de trabajo virtual para el ajuste del módulo de documentos operativos y de administración de riesgo
10. Entregar y mantener actualizados los manuales de usuario y de administración del software correspondientes a los módulos objeto del contrato, en formato digital editable o PDF, incorporando las modificaciones realizadas durante la ejecución contractual.	Los manuales de usuarios del SIICO han sido enviados anteriormente.	Al momento de la presentación de este informe no se ha solicitado al contratista manuales ya que, estos existen desde el contrato pasado
11. Reconocer que toda la información registrada y almacenada en el software SIICO es de propiedad exclusiva de Empresas Públicas de Calarcá a E.S.P., comprometiéndose a garantizar su disponibilidad, confidencialidad e integridad durante la ejecución del contrato y a entregarla íntegramente cuando la Entidad lo requiera o al finalizar la relación contractual.	Políticas internas de almacenamiento y exclusividad de la información propiedad de EMCA.	Al momento de presentación del informe el contratista ha cumplido con la disposnibilidad de la información, de acuerdo con los requerimientos realizados.

Aportes Seguridad social						
	Valor	Periodo		No. Comprobante	Fecha pago	
Salud						
Pensión						
ARL						
Pensionado		☐ SI	☑ NO	Certificación	☐ SI	☑ NO
Certificación del Revisor Fiscal (solo personas jurídicas):				☐ SI	☑ NO	

Observaciones					
El contratista presentó informe	☑ SI	☐ NO	El informe cumple con lo estipulado en el contrato	☑ SI	☐ NO
Se revisó la información tributaria en el RUT	☑ SI	☐ NO	Se remite para pago	☑ SI	☐ NO

Anexos				
☐ Copia Aporte a pensión	☐ Copia Aporte a salud	☐ Copia Aporte a ARL	☐ Estampilla Pro Desarrollo	☐ Estampilla Pro Hospital

FIRMA SUPERVISOR/INTERVENTOR	