Ficha Técnica Contractual

Documento aprobado · Código de verificación SIGFIC-D5FF35507E1F2638

1. Identificación

Número interno	FT-2026-00011	**Versión**	11
Nombre / objeto	Estructuración e implementación inicial de instrumentos institucionales de gobierno y gestión, y levantamiento, especificación técnica y funcional y modelado de la solución institucional de omnicanalidad de la Procuraduría General de la Nación.		
Estado	En estudio previo	**Ámbito tecnológico (TI)**	Sí
Proyecto de adquisición	PRY-2026-0010 · PROYECTO INVERSIÓN 2026		

2. Contenido de la ficha

Plazo estimado	TREINTA Y UNO (31) DE DICIEMBRE DEL 2026
Ámbito	Tecnológico (TI)
Norma aplicable	Ley 80 de 1993
Objeto de la contratación	Contratar la prestación de servicios especializados para elaborar, estructurar, documentar, validar e implementar inicialmente los instrumentos que conformarán el Marco de Gobierno de Datos, el Marco de Gobierno de Transformación Digital, el Marco de Gobierno de Tecnologías de la Información, el Marco de Gerencia de Proyectos y el Marco de Gestión Financiera de la Procuraduría General de la Nación – PGN; así como realizar el levantamiento, caracterización, especificación técnica y funcional, modelado de procesos, definición de requerimientos, elaboración de prototipos funcionales, estructuración de la arquitectura empresarial y tecnológica requerida y documentación integral de la futura solución institucional de omnicanalidad para la atención a la ciudadanía en el nivel central y territorial, incluyendo políticas, procedimientos, indicadores, modelos, matrices, requerimientos, especificaciones, instrumentos institucionales, transferencia de conocimiento y demás productos establecidos en la presente ficha técnica.
Alcance	La contratación comprende dos componentes técnicos integrados que deberán ejecutarse de manera coordinada. Componente 1. Estructuración e implementación inicial de instrumentos institucionales de gobierno y gestión Comprende la elaboración, estructuración, documentación, validación e implementación inicial de instrumentos correspondientes a: 1. Marco de Gobierno de Datos. 2. Marco de Gobierno de Transformación Digital. 3. Marco de Gobierno de Tecnologías de la Información. 4. Marco de Gerencia de Proyectos. 5. Marco de Gestión Financiera. Para cada marco deberán ejecutarse como mínimo actividades de levantamiento de información institucional, caracterización del estado actual, identificación de brechas, establecimiento del estado objetivo, estructuración del modelo operativo, definición de instancias, roles y responsabilidades, elaboración de matrices RACI, elaboración de políticas, procedimientos e indicadores, definición de instrumentos de seguimiento y establecimiento del plan para su implementación posterior. Los cinco marcos deberán ser coherentes entre sí y compartir una estructura común de gobierno, instancias, roles, escalamiento, seguimiento, medición y trazabilidad. El componente deberá producir exactamente: Elemento Cantidad mínima Marcos institucionales 5 Proyectos de acto administrativo 5 Políticas 5 Procedimientos 29 Indicadores 50 Términos de glosario de datos 150 Reglas de calidad de datos 30

	Las treinta (30) reglas de calidad deberán quedar completamente especificadas, incluyendo criterios de medición y aplicación posterior, sin requerir modificación de ambientes productivos durante la ejecución contractual. Componente 2. Levantamiento, especificación, modelado y documentación integral de omnicanalidad Comprende: - levantamiento del estado actual de los canales de atención; - caracterización de grupos de valor; - identificación y documentación de necesidades; - documentación de puntos de dolor, duplicidades y discontinuidades; - estructuración del modelo objetivo de atención; - elaboración de diez (10) recorridos de servicio; - especificación de once (11) módulos funcionales; - elaboración de un prototipo navegable de mínimo treinta (30) pantallas; - validación del prototipo con mínimo quince (15) participantes; - estructuración de la arquitectura empresarial y tecnológica de referencia; - especificación de requerimientos funcionales; - especificación de requerimientos no funcionales; - documentación de integraciones; - requisitos de seguridad; - requisitos de privacidad; - requisitos de accesibilidad; - requisitos de interoperabilidad; - comparación técnica de alternativas tecnológicas; - elaboración del modelo de Costo Total de Propiedad – TCO; - elaboración de las especificaciones técnicas requeridas para un proceso posterior de adquisición e implementación. El levantamiento deberá incorporar información del nivel central y seis (6) sedes territoriales.
Modalidad	Presencial
Paso Actual	6
Entregables	El contratista deberá entregar los productos correspondientes al levantamiento y caracterización institucional, la estructuración e implementación inicial de los cinco marcos institucionales y la especificación integral de la futura solución de omnicanalidad. En el componente de gobierno y gestión deberá entregar los cinco (5) marcos institucionales, cinco (5) proyectos de acto administrativo, cinco (5) políticas, veintinueve (29) procedimientos, cincuenta (50) indicadores, glosario mínimo de ciento cincuenta (150) términos, treinta (30) reglas de calidad de datos, modelos operativos, mapas de instancias, matrices RACI, instrumentos de seguimiento, modelos de información y secuencias para implementación posterior. En el componente de omnicanalidad deberá entregar el levantamiento de los canales de atención y de las seis sedes territoriales, caracterización de grupos de valor, modelo objetivo de atención, diez (10) recorridos de servicio, once (11) módulos funcionales, prototipo navegable de mínimo treinta (30) pantallas, resultados de validación con mínimo quince (15) participantes, catálogo de requerimientos funcionales y no funcionales, requisitos de información, seguridad, privacidad, accesibilidad, interoperabilidad y operación, arquitectura empresarial y tecnológica de referencia, documentación de integraciones, matriz comparativa de alternativas, modelo de Costo Total de Propiedad y especificaciones técnicas para la etapa posterior de adquisición. También deberán entregarse los modelos BPMN y ArchiMate, matriz integral de trazabilidad, repositorio documental, archivos fuente editables, evidencias de validación, materiales de transferencia de conocimiento, informes de avance y documento final consolidado.
Obligaciones técnicas	El contratista deberá ejecutar integralmente las actividades y entregar las cantidades, instrumentos, modelos, matrices, requerimientos, especificaciones y demás productos definidos en la ficha dentro del plazo contractual establecido hasta el 31 de diciembre de 2026. Deberá presentar al inicio un plan de trabajo que establezca actividades, productos, responsables, dependencias, mecanismos de levantamiento, validaciones, fechas y mecanismos de control de calidad. Deberá efectuar el levantamiento institucional y caracterizar el estado actual de los cinco ámbitos de gobierno y gestión, identificar las brechas y estructurar los instrumentos que permitan a la PGN continuar posteriormente con su adopción y operación. Deberá elaborar los cinco proyectos de acto administrativo, las cinco políticas, los veintinueve procedimientos y los cincuenta indicadores, asegurando consistencia entre los cinco marcos y evitando contradicciones entre roles, instancias, responsabilidades y mecanismos de seguimiento. Deberá estructurar el glosario de mínimo ciento cincuenta términos y las treinta reglas de calidad,

	con suficiente nivel de detalle para su utilización posterior por parte de la Entidad. Deberá efectuar el levantamiento y especificación de la futura plataforma de omnicanalidad, cubriendo canales, grupos de valor, diez recorridos, once módulos funcionales, prototipo, pruebas de validación, requerimientos, procesos, datos, integraciones, seguridad, accesibilidad, arquitectura empresarial, alternativas tecnológicas, TCO y especificaciones para adquisición posterior. Deberá asegurar que las especificaciones tecnológicas sean objetivas, verificables y trazables y no incorporen restricciones injustificadas que direccionen la futura adquisición hacia una marca o fabricante determinado. Deberá mantener actualizada la matriz integral de trazabilidad, controlar versiones y documentar los cambios efectuados durante la ejecución. Deberá realizar las validaciones requeridas con funcionarios, responsables de procesos, usuarios y grupos de valor, conservando evidencia verificable de las actividades. Deberá entregar todos los modelos, matrices, documentos y artefactos en formatos editables y suministrar la totalidad de archivos fuente necesarios para su mantenimiento institucional posterior. Deberá cumplir las políticas de seguridad, privacidad, confidencialidad y tratamiento de datos personales de la PGN y restringir el acceso a la información únicamente al personal autorizado. Deberá atender y resolver las observaciones formuladas por la supervisión y corregir, complementar o ajustar sin costo adicional los productos que no cumplan los criterios establecidos. Deberá ejecutar la transferencia de conocimiento y entregar a la PGN los materiales, instrumentos, repositorios, archivos fuente y evidencias necesarios para que la Entidad pueda continuar con las etapas posteriores sin dependencia del conocimiento tácito del contratista. El contratista no tendrá a su cargo la expedición de actos administrativos, la operación permanente de los cinco marcos, la modificación de sistemas productivos para implementar las reglas de calidad, la adquisición de la plataforma de omnicanalidad, el desarrollo de software ni la puesta en producción tecnológica de dicha plataforma. La recepción de los productos dependerá de la verificación de completitud, consistencia, trazabilidad, cumplimiento de cantidades, editabilidad, aplicación de estándares, validación institucional, utilidad práctica y atención de observaciones. La sola entrega de documentos o archivos no constituirá recibo a satisfacción.
Justificación de la necesidad	La Procuraduría General de la Nación requiere fortalecer sus capacidades institucionales para gobernar y administrar de manera estructurada sus datos, tecnologías de la información, iniciativas de transformación digital, proyectos institucionales y recursos financieros, así como establecer una base técnica y funcional completa para la futura implementación de una plataforma institucional de omnicanalidad. El PETI 2026–2028 establece que el Gobierno de TI constituye un marco institucional de dirección, control y rendición de cuentas orientado a asegurar que la tecnología se planifique, priorice, implemente y opere en correspondencia con la estrategia institucional, los habilitadores de Gobierno Digital y la Arquitectura Empresarial. Asimismo, plantea el fortalecimiento de capacidades de arquitectura empresarial y procesos, transformación digital y gestión estructurada del portafolio tecnológico. En materia de información, la Entidad requiere disponer de reglas institucionales que permitan establecer propietarios, custodios y usuarios de datos, administrar el ciclo de vida de la información y aplicar mecanismos de calidad, integridad, trazabilidad, seguridad y aprovechamiento. El PETI incorpora expresamente un modelo formal de Gobierno de Datos con roles diferenciados, gestión del ciclo de vida y políticas de calidad. En transformación digital se requiere contar con instrumentos que permitan establecer instancias, responsabilidades, mecanismos de priorización, gestión de beneficios, innovación, apropiación, gestión del cambio, seguimiento e indicadores, de manera que las iniciativas digitales puedan administrarse bajo criterios institucionales homogéneos. En Gobierno de Tecnologías de la Información se requiere formalizar mecanismos para la toma de decisiones, gestión del portafolio, inversiones, arquitectura, servicios, riesgos, seguridad, proveedores, desempeño y cumplimiento. El seguimiento mediante indicadores constituye además un componente expresamente identificado por el PETI como elemento esencial para una gestión tecnológica basada en evidencia. La PGN requiere igualmente estandarizar la gerencia de proyectos mediante instrumentos homogéneos para planeación, alcance, cronograma, costos, riesgos, calidad, comunicaciones, cambios, beneficios, seguimiento y cierre, y fortalecer la gestión

Documento generado el 2026-11-03 20:32 · Verificable en línea con el código SIGFIC-D5FF35507E1F2638

	financiera mediante procedimientos que relacionen planeación, presupuesto, ejecución, desembolsos, conciliaciones, trazabilidad, reportes y controles. En materia de atención a la ciudadanía, la Entidad requiere avanzar hacia un modelo integrado de interacción que articule los canales físicos, digitales y asistidos, permita continuar una atención iniciada en un canal desde otro, conserve contexto e historial y reduzca silos de información. El PETI establece una arquitectura omnicanal unificada, basada en integración de canales e interoperabilidad mediante servicios y APIs, con una visión transversal de la interacción con el ciudadano. El PETI también identifica expresamente la necesidad de fortalecer los canales digitales y la experiencia omnicanal en atención ciudadana, mejorar la interacción, trazabilidad y oportunidad, y consolida Omnicanalidad y Gobierno de Datos como proyectos clave del portafolio institucional. Para atender estas necesidades se requiere producir instrumentos institucionales y artefactos técnicos concretos y verificables: políticas, procedimientos, indicadores, matrices de responsabilidad, modelos operativos, proyectos de acto administrativo, catálogos, reglas de calidad, procesos, requerimientos, prototipos, arquitectura empresarial, modelos de integración, especificaciones técnicas y mecanismos de transferencia de conocimiento. El alcance comprende, entre otros resultados, cinco (5) marcos institucionales, cinco (5) proyectos de acto administrativo, cinco (5) políticas, veintinueve (29) procedimientos, cincuenta (50) indicadores, un glosario mínimo de ciento cincuenta (150) términos, treinta (30) reglas de calidad de datos, diez (10) recorridos de servicio, once (11) módulos funcionales, un prototipo navegable de mínimo treinta (30) pantallas y validación con mínimo quince (15) participantes. La prestación deberá ejecutarse dentro del plazo contractual establecido hasta el 31 de diciembre de 2026, mediante frentes especializados que puedan operar de manera simultánea cuando las dependencias técnicas lo permitan.
Tipo de necesidad	Prestación de servicios
Lugar de ejecución	Bogotá D.C.
Especificaciones técnicas mínimas	La prestación deberá ejecutarse mediante metodologías, estándares y buenas prácticas reconocidas en materia de Gobierno de Datos, Gobierno de TI, Arquitectura Empresarial, transformación digital, gestión de servicios de TI, gestión de proyectos, gestión de riesgos, ingeniería de requerimientos, modelado de procesos, seguridad de la información, accesibilidad y experiencia de usuario. Los referentes técnicos aplicables comprenderán, según corresponda al producto: - Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado colombiano; - TOGAF Standard, 10.ª edición; - ArchiMate 3.2; - BPMN 2.0; - DAMA-DMBOK2; - COBIT 2019; - ISO/IEC 38500; - ITIL 4; - ISO/IEC 20000-1:2018; - ISO/IEC 27001: 2022; - ISO 31000:2018; - PMBOK; - PM4R; - Scrum; - ISO/IEC/IEEE 29148: 2018; - ISO/IEC 25010:2023; - BABOK v3. Los modelos de procesos deberán representarse mediante BPMN 2.0 y los modelos de Arquitectura Empresarial mediante ArchiMate 3.2. Los artefactos deberán entregarse en formatos editables y, cuando exista estándar aplicable, en formatos abiertos de intercambio. Deberá existir trazabilidad entre: objetivo institucional → hallazgo → brecha → requerimiento → proceso → componente → instrumento → indicador → evidencia. La especificación de omnicanalidad deberá incorporar condiciones aplicables de atención a la ciudadanía, protección de datos personales, seguridad de la información, interoperabilidad y accesibilidad digital, incluyendo WCAG 2.1 nivel AA.
Tipo de contratación	Contratación directa

3. Contenido técnico

1. Modelo de ejecución

La ejecución deberá organizarse, como mínimo, en las siguientes etapas:

Etapa	Actividades principales	Resultado esperado

1. Alistamiento	Plan de trabajo, metodología, cronograma, fuentes, actores e instrumentos	Línea base de ejecución
2. Levantamiento y caracterización	Información institucional, procesos, datos, canales, capacidades y necesidades	Caracterización consolidada
3. Estructuración y elaboración	Marcos, instrumentos, procesos, modelos, requerimientos y especificaciones	Productos preliminares
4. Validación y ajuste	Revisión institucional, validaciones, pruebas de prototipo y atención de observaciones	Productos validados
5. Consolidación y cierre	Versiones finales, repositorios, documentación y transferencia de conocimiento	Línea base institucional final

2. Plan de trabajo y cronograma

El contratista deberá presentar un cronograma detallado hasta el **31 de diciembre de 2026**, identificando como mínimo:

- actividades;
- productos;
- hitos;
- dependencias;
- responsables;
- participación requerida de la PGN;
- fechas de entrega;
- ciclos de validación;
- atención de observaciones;
- transferencia de conocimiento;
- cierre técnico y documental.

La concurrencia de actividades deberá utilizarse cuando resulte técnicamente viable y no comprometa la coherencia entre productos.

3. Levantamiento de información

El contratista deberá emplear una combinación de:

- entrevistas semiestructuradas;
- talleres;
- revisión documental;
- encuestas;
- recorridos de procesos;
- mesas técnicas de datos;
- mesas técnicas de arquitectura;
- sesiones con usuarios;
- validaciones institucionales.

Cada actividad deberá disponer de evidencia verificable.

4. Caracterización de madurez

Se deberá establecer una línea base para los cinco marcos utilizando una escala de madurez de cero (0) a cinco (5).

Para cada dimensión se documentará:

- estado actual;
- fortalezas;
- brechas;
- riesgos;
- nivel objetivo;
- prioridades;
- acciones requeridas;

Documento generado el 2026-11-03 20:32 · Verificable en línea con el código SIGFIC-D5FF35507E1F2638

- secuencia de implementación posterior.

5. Marco de Gobierno de Datos

Deberá incluir como mínimo:

Elemento	Contenido mínimo
Política	Principios, alcance, responsabilidades y reglas
Instancias	Estructura institucional
Roles	Propietarios, custodios y usuarios de datos
RACI	Responsabilidades
Dominios	Mapa institucional
Modelo de información	Entidades y relaciones principales
Glosario	Mínimo 150 términos
Metadatos	Estructura de catálogo
Calidad	Dimensiones, reglas y métricas
Datos maestros	Fuentes autorizadas y responsables
Seguridad	Clasificación y control de acceso
Interoperabilidad	Reglas de intercambio
Ciclo de vida	Creación, uso, conservación y disposición
Indicadores	Métricas de seguimiento
Implementación posterior	Actividades, dependencias y responsables

El PETI establece precisamente roles de propietarios y custodios de datos, administración del ciclo de vida y políticas de calidad como elementos del Gobierno de Datos institucional.

6. Glosario institucional de datos

Se deberán documentar como mínimo **ciento cincuenta (150) términos**.

Cada término deberá contener:

- identificador;
- nombre;
- definición;
- dominio;
- propietario;
- fuente;
- relaciones;
- estado de validación.

7. Reglas de calidad de datos

Se deberán estructurar **treinta (30) reglas**.

Cada regla deberá contener:

Campo	Contenido
Identificador	Código único
Dominio	Dominio de información
Entidad	Objeto evaluado

Documento generado el 2026-11-03 20:32 · Verificable en línea con el código SIGFIC-D5FF35507E1F2638

Atributo	Campo involucrado
Dimensión	Dimensión de calidad
Regla	Condición verificable
Fórmula	Método de cálculo
Umbral	Valor esperado
Fuente	Sistema o repositorio
Responsable	Rol institucional
Frecuencia	Periodicidad futura
Criterio	Cumplimiento / incumplimiento

Las reglas deberán cubrir como mínimo:

- exactitud;
- completitud;
- consistencia;
- oportunidad;
- validez;
- unicidad.

8. Marco de Gobierno de Transformación Digital

Deberá incorporar:

- visión institucional;
- objetivos;
- instancias;
- roles;
- responsabilidades;
- portafolio de iniciativas;
- criterios de priorización;
- valor institucional;
- gestión de beneficios;
- innovación;
- competencias digitales;
- apropiación;
- gestión del cambio;
- indicadores;
- secuencia de implementación.

9. Marco de Gobierno de TI

Deberá contener:

- instancias de decisión;
- derechos de decisión;
- matriz RACI;
- gestión del portafolio;
- inversiones;
- Arquitectura Empresarial;
- servicios tecnológicos;
- riesgos;
- seguridad;
- proveedores;
- desempeño;
- cumplimiento;
- seguimiento;
- indicadores.

El Gobierno de TI deberá mantener correspondencia con el PETI, que lo establece como un marco institucional de dirección, control y rendición de cuentas.

Documento generado el 2026-11-03 20:32 · Verificable en línea con el código SIGFIC-D5FF35507E1F2638

10. Marco de Gerencia de Proyectos

Deberá estructurar como mínimo:

- clasificación de proyectos;
- ciclo de vida;
- instancias;
- roles;
- alcance;
- cronograma;
- presupuesto;
- riesgos;
- calidad;
- adquisiciones;
- comunicaciones;
- interesados;
- cambios;
- problemas;
- beneficios;
- seguimiento;
- cierre;
- lecciones aprendidas.

11. Marco de Gestión Financiera

Deberá contener instrumentos para:

- planeación financiera;
- programación;
- presupuesto;
- ejecución;
- desembolsos;
- conciliaciones;
- soportes;
- tesorería;
- contabilidad;
- reportes;
- auditoría;
- controles;
- trazabilidad.

12. Articulación de los cinco marcos

Los cinco marcos deberán mantener una estructura integrada.

Como mínimo deberán compartir:

- mapa de instancias;
- estructura común de roles;
- matriz integrada de responsabilidades;
- mecanismos de escalamiento;
- criterios de decisión;
- instrumentos homogéneos;
- indicadores relacionados;
- mecanismos de seguimiento;
- repositorio común.

13. Instrumentos institucionales

Se deberán elaborar exactamente:

Instrumento	Cantidad
Proyectos de acto administrativo	5
Políticas	5
Procedimientos	29

APROBADO

Indicadores	50

Los instrumentos deberán utilizar los formatos y convenciones institucionales que establezca la PGN.

La elaboración de los cinco proyectos de acto administrativo no sustituye la competencia institucional para su revisión, aprobación o expedición.

14. Indicadores

Cada uno de los cincuenta (50) indicadores deberá contener:

- identificador;
- nombre;
- propósito;
- definición;
- fórmula;
- unidad;
- fuente;
- periodicidad;
- responsable;
- línea base disponible;
- meta propuesta;
- sentido esperado;
- mecanismo de seguimiento.

15. Implementación inicial de instrumentos

Dentro del alcance se deberá efectuar la implementación inicial de instrumentos que no requieran intervención de sistemas productivos ni expedición formal de actos administrativos.

Podrá comprender:

- validación práctica de formatos;
- aplicación controlada de matrices;
- utilización inicial de instrumentos de seguimiento;
- medición inicial de indicadores cuando exista información disponible;
- verificación de roles y flujos;
- validación de procedimientos.

La operación permanente posterior corresponderá a la PGN.

16. Levantamiento de canales de atención

Se deberá documentar como mínimo el funcionamiento de:

1. Canal presencial.
2. Canal telefónico.
3. Canal web.
4. Correo electrónico.
5. Chat.
6. Redes sociales y mensajería.

Para cada canal deberán identificarse:

- actores;
- procesos;
- sistemas;
- información;
- puntos de transferencia;
- tiempos;
- duplicidades;
- discontinuidades;
- dependencias manuales;
- brechas de trazabilidad;
- necesidades de integración.

17. Cobertura territorial

El levantamiento deberá incorporar **seis (6) sedes territoriales**.

Documento generado el 2026-11-03 20:32 · Verificable en línea con el código SIGFIC-D5FF35507E1F2638

Las sedes deberán aportar información sobre diferencias en:

- volumen de atención;
- capacidades operativas;
- conectividad;
- canales disponibles;
- grupos de valor;
- condiciones territoriales.

18. Caracterización de grupos de valor

Deberá contemplarse:

- tipo de usuario;
- necesidad;
- contexto;
- frecuencia;
- canales utilizados;
- preferencias;
- barreras;
- restricciones;
- necesidades de accesibilidad.

19. Modelo objetivo de atención omnicanal

Se deberá estructurar el comportamiento esperado de la atención considerando:

- identificación del usuario;
- autenticación cuando aplique;
- contexto;
- historial;
- radicación;
- clasificación;
- enrutamiento;
- atención;
- escalamiento;
- seguimiento;
- notificación;
- cierre;
- continuidad entre canales.

El PETI plantea precisamente que una interacción iniciada en un canal pueda continuar en otro conservando trazabilidad.

20. Recorridos de servicio

Se deberán elaborar exactamente **diez (10) recorridos de servicio**.

Cada uno deberá contener:

Elemento	Contenido
Actor	Grupo de valor
Necesidad	Resultado requerido
Inicio	Punto de entrada
Canales	Canales involucrados
Etapas	Secuencia
Actividades	Acciones
Sistemas	Sistemas participantes
Información	Datos requeridos
Decisiones	Condiciones

APROBADO

Tiempos	Duraciones
Fricciones	Puntos de dolor
Estado objetivo	Funcionamiento esperado

21. Módulos funcionales

Se deberán especificar exactamente **once (11) módulos funcionales**.

Cada módulo deberá contar como mínimo con:

- identificador;
- propósito;
- usuarios;
- funcionalidades;
- entradas;
- salidas;
- reglas;
- datos;
- integraciones;
- roles y permisos;
- excepciones;
- dependencias;
- criterios de aceptación.

22. Prototipo funcional

Se deberá elaborar un prototipo navegable de mínimo **treinta (30) pantallas**.

Deberá representar los principales recorridos y operaciones identificados durante el levantamiento.

No corresponde a una plataforma tecnológica productiva ni sustituye el posterior desarrollo o adquisición.

23. Validación del prototipo

El prototipo deberá validarse con mínimo **quince (15) participantes**.

Se deberán documentar:

- perfil de participantes;
- escenarios;
- tareas;
- resultados;
- dificultades;
- observaciones;
- cambios incorporados;
- versión final validada.

24. Ingeniería de requerimientos

Los requerimientos deberán estructurarse como mínimo en las siguientes categorías:

Tipo	Contenido
Negocio	Objetivos y necesidades
Funcionales	Comportamiento esperado
No funcionales	Atributos de calidad
Información	Datos requeridos
Integración	Intercambio entre sistemas
Interoperabilidad	Servicios y estándares
Seguridad	Controles
Privacidad	Tratamiento de datos

APROBADO

Accesibilidad	Condiciones de acceso
Auditoría	Evidencias y trazabilidad
Operación	Administración y soporte

Cada requerimiento deberá contener:

- ID;
- nombre;
- descripción;
- fuente;
- prioridad;
- dependencia;
- criterio de aceptación;
- trazabilidad.

25. Arquitectura empresarial y tecnológica de referencia

Se deberán documentar los componentes requeridos para soportar la futura plataforma, incluyendo cuando corresponda:

- canales;
- experiencia;
- gestión de interacciones;
- gestión de casos;
- identidad;
- información;
- datos;
- integraciones;
- APIs;
- notificaciones;
- analítica;
- seguridad;
- auditoría;
- observabilidad;
- interoperabilidad.

Los modelos deberán utilizar ArchiMate 3.2 y, según corresponda, UML o C4.

26. Comparación técnica de alternativas

Se deberá elaborar una matriz objetiva que permita comparar alternativas tecnológicas utilizando como mínimo:

- cobertura funcional;
- interoperabilidad;
- arquitectura;
- escalabilidad;
- seguridad;
- disponibilidad;
- operación;
- mantenibilidad;
- portabilidad;
- costos;
- riesgos;
- dependencia tecnológica.

La comparación no deberá establecer una marca o fabricante predeterminado.

27. Costo Total de Propiedad – TCO

El modelo deberá contemplar como mínimo:

Componente	Consideración
Licenciamiento	Inicial y recurrente
Infraestructura	Requerimientos tecnológicos
Implementación	Servicios asociados

Integraciones	Interfaces requeridas
Soporte	Cobertura
Mantenimiento	Evolución
Operación	Recursos
Actualizaciones	Cambios de versión
Crecimiento	Expansión
Capacitación	Formación

28. Especificaciones técnicas para adquisición posterior

Las especificaciones deberán:

- ser objetivas;
- ser medibles;
- ser verificables;
- mantener trazabilidad con los requerimientos;
- incorporar criterios de aceptación;
- incluir niveles de servicio cuando correspondan;
- evitar dependencias injustificadas respecto de marcas o fabricantes.

29. Modelado de procesos

Los procesos deberán representarse mediante **BPMN 2.0**.

Los artefactos deberán incluir:

- archivo fuente;
- representación gráfica;
- descripción;
- actores;
- actividades;
- eventos;
- decisiones;
- datos;
- sistemas;
- integraciones.

30. Modelado de Arquitectura Empresarial

Los modelos se estructurarán utilizando **ArchiMate 3.2** y deberán cubrir cuando corresponda:

- motivación;
- estrategia;
- negocio;
- información;
- aplicaciones;
- tecnología;
- implementación.

Los archivos fuente deberán entregarse en formatos editables y en formatos abiertos de intercambio cuando la herramienta utilizada lo permita.

31. Matriz integral de trazabilidad

Se deberá mantener una matriz única que permita relacionar:

objetivo → hallazgo → brecha → necesidad → requerimiento → proceso → componente → instrumento → indicador → evidencia.

La matriz deberá mantenerse actualizada durante la ejecución.

32. Seguridad y privacidad

Los productos deberán incorporar como mínimo:

Documento generado el 2026-11-03 20:32 · Verificable en línea con el código SIGFIC-D5FF35507E1F2638

- ISO/IEC 27001:2022;
- MSPI institucional;
- clasificación de información;
- mínimo privilegio;
- control de acceso;
- trazabilidad;
- auditoría;
- gestión de riesgos;
- protección de datos personales;
- seguridad incorporada desde la estructuración;
- privacidad incorporada desde la estructuración.

El PETI establece además una evolución hacia Zero Trust, gestión centralizada de identidades y aplicación del principio de mínimo privilegio.

33. Accesibilidad

Los requerimientos de la futura plataforma deberán incorporar criterios compatibles con **WCAG 2.1 nivel AA** y los lineamientos nacionales aplicables en materia de accesibilidad digital.

34. Transferencia de conocimiento

La transferencia de conocimiento deberá cubrir como mínimo:

- Gobierno de Datos;
- Gobierno de Transformación Digital;
- Gobierno de TI;
- Gerencia de Proyectos;
- Gestión Financiera;
- instrumentos elaborados;
- procesos;
- datos;
- modelado;
- requerimientos;
- arquitectura empresarial;
- omnicanalidad;
- especificaciones para la etapa posterior.

Las actividades deberán generar:

- materiales;
- presentaciones;
- registros de asistencia;
- ejercicios cuando correspondan;
- archivos editables;
- evidencia de realización.

35. Control de calidad

Antes de presentar cada producto a la PGN, el contratista deberá verificar:

Criterio	Condición
Completitud	Contenido íntegro
Consistencia	Ausencia de contradicciones
Trazabilidad	Relaciones verificables
Versionamiento	Controlado
Validación	Evidenciada
Editabilidad	Archivos fuente disponibles
Neutralidad	Cuando corresponda a tecnología
Cantidades	Cumplimiento exacto

APROBADO

Estándares	Aplicación verificable
Observaciones	Atendidas

36. Gobierno de ejecución

La ejecución deberá contar con:

- plan de trabajo;
- cronograma;
- matriz de responsables;
- matriz de riesgos;
- control de cambios;
- control documental;
- seguimiento a productos;
- reuniones periódicas;
- informes de avance.

Las instancias de seguimiento contractual no sustituyen las competencias del supervisor.

37. Equipo de trabajo

El contratista deberá disponer de un equipo multidisciplinario suficiente para ejecutar simultáneamente los frentes relacionados con:

- dirección del proyecto;
- Arquitectura Empresarial;
- gobierno y gestión de datos;
- transformación digital;
- Gobierno de TI;
- gerencia de proyectos;
- gestión financiera;
- procesos;
- ingeniería de requerimientos;
- experiencia de usuario;
- omnicanalidad;
- seguridad de la información.

El dimensionamiento deberá garantizar el cumplimiento integral de los productos dentro del plazo contractual establecido hasta el **31 de diciembre de 2026**.

38. Formatos y repositorio

Todos los productos deberán entregarse:

- en español;
- en formatos editables;
- en PDF cuando corresponda;
- con archivos fuente;
- con matrices asociadas;
- con diagramas;
- con modelos;
- con evidencias de validación.

La PGN deberá recibir la totalidad de los artefactos necesarios para actualizar posteriormente los instrumentos sin depender del conocimiento tácito del contratista.

39. Confidencialidad y seguridad de la información

El contratista deberá garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional a la que acceda durante la ejecución.

La información no podrá:

- utilizarse con fines diferentes a los contractuales;
- copiarse sin autorización;
- transferirse a terceros no autorizados;
- alojarse en plataformas no aprobadas por la PGN.

APROBADO

Al finalizar deberán devolverse o eliminarse de manera controlada las copias de información cuya conservación no se encuentre autorizada.

40. Criterios generales de aceptación

Un producto solo podrá considerarse recibido cuando cumpla la siguiente condición:

contenido requerido + cantidades + trazabilidad + archivos fuente + evidencia de validación + cumplimiento técnico + atención de observaciones = producto aprobado.

La entrega física o electrónica de archivos no constituirá por sí misma recibo a satisfacción.

4. Anexos de la ficha

La ficha no relaciona anexos.

Elaboró	Revisó	Aprobó

Verificación de autenticidad

Código: **SIGFIC-D5FF35507E1F2638**

Escanee el código QR o consulte el código en el portal para validar el documento.

APROBADO