

CIRCULAR NO. 010

PARA: COLABORADORES Y PROVEEDORES DEL ICFES

DE: LORENA RAMÍREZ DUQUE
Secretaría General (E)

SERGIO SOLER ROSAS
Director de Tecnología e Información

ASUNTO: Indisponibilidad del gestor documental del Icfes.

FECHA: Septiembre 15 del 2023.

Cordial saludo.

Como es de conocimiento público y se ha informado a través de varios medios de comunicación, la empresa proveedora de servicios de telecomunicaciones y transferencia de datos *IFX Networks* ha sido víctima de un ataque cibernético que no solo ha afectado distintas empresas del sector privado sino también, la disponibilidad de servicios tecnológicos en diferentes entidades del Estado.

En este orden de ideas, lo primero es aclarar que actualmente el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes, no tiene ninguna relación contractual con la empresa *IFX Networks*. No obstante, nuestro sistema de gestión documental y archivo electrónico - Mercurio, es gestionado a través del operador Servisoft S.A., el cual, desafortunadamente, opera a través del servicio de nube de la empresa objeto del ciberataque, ocasionando la indisponibilidad del sistema desde el pasado 12 de septiembre.

Tras diferentes comunicaciones con la empresa Servisoft S.A., para que implemente soluciones tendientes a restaurar y recuperar el servicio del sistema de gestión documental Mercurio y pese a manifestar la total disposición para subsanar los inconvenientes presentados, aún no se tiene certeza de la fecha en que se tendrá plena disponibilidad en el uso del sistema.

Ante esta coyuntura es preciso atender los siguientes lineamientos:

1. La radicación de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por parte de la ciudadanía (PQRSDF) podrá realizarse a través del portal

<https://portalicfespqrsdf.powerappsportals.com/solicitud/>, el cual funciona de manera correcta y sin ningún tipo de contratiempo y con el que se permite que los términos legales no se ven interrumpidos.

2. Las repuestas a todo comunicado externo que se haya recibido a través de Mercurio, como por ejemplo facturas, comunicaciones de proveedores, órdenes de compra, cuentas de cobro entre otras, se deberá tramitar a través del correo del colaborador competente, enviando copia de la misma al correo contingenciaradicacion@icfes.gov.co. Lo anterior, con el fin de mantener el respectivo registro y control documental para su posterior cargue al sistema Mercurio.
3. Las dependencias del Instituto que, en el ejercicio de sus funciones, deban remitir comunicaciones a externos, deberán hacerlo generando un PDF con la comunicación oficial suscrita con la firma digital del jefe del área y enviarlo junto con los anexos, a través de correo electrónico con copia a: contingenciaradicacion@icfes.gov.co
4. En referencia a la gestión del talento humano de los servidores de la entidad, toda solicitud deberá tramitarse a través del correo talentohumano@icfes.gov.co con copia al correo contingenciaradicacion@icfes.gov.co.
5. Las solicitudes en materia contractual, así como el trámite de los procesos de abastecimiento deberán enviarse al correo contratacionicfes@icfes.gov.co para el respectivo trámite con copia al correo contingenciaradicacion@icfes.gov.co.
6. Para las cuentas de cobro y facturas, de personas naturales y jurídicas, que presentaron devoluciones o radicación a partir del 11 de septiembre de 2023, se deberá seguir el siguiente protocolo:
 - a. El proveedor o contratista deberá cargar la información en la plataforma transaccional Secop II, con toda la información necesaria para el trámite normal de su cuenta de cobro.
 - b. Posteriormente, el supervisor del contrato deberá revisar, avalar y aprobar los documentos del contratista en la plataforma transaccional Secop II.
 - c. Una vez realizado lo anterior, el supervisor del contrato deberá enviar una relación de los contratos que requieren continuar con el trámite de liquidación y pago al correo electrónico subdireccionfinanciera@icfes.gov.co.

Nota 1: La información que se tendrá en cuenta para el trámite de la cuenta de cobro y/o factura será únicamente la información consignada en la plataforma transaccional Secop II.

Nota 2: Los documentos correspondientes a ordenes de compra, las cuales no se cargan en Secop II, deberán ser remitidos directamente al correo antes mencionado, cumpliendo con los documentos requeridos para el trámite normal de liquidación y pago de la cuenta.

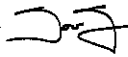
7. Las acciones de tutela, fallos, entre otras acciones judiciales contra el Icfes, se recibirán a través del correo notificacionesjudiciales@icfes.gov.co, desde donde también se emitirá la respuesta correspondiente, velando el cumplimiento de los términos legales y manteniendo un control estricto por el despacho de la Oficina Asesora Jurídica para posterior cargue en sistema de gestión documental.

Por último, es importante indicar que desde la Secretaría General y la Dirección de Tecnología de Información se están realizando todas las acciones necesarias con el proveedor para lograr el restablecimiento y normal operación del sistema Mercurio en el menor tiempo posible y asegurar que el éste garantice la integridad de toda la información documental con la que cuenta nuestro Instituto.

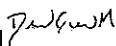


Cordialmente,



LORENA RAMÍREZ DUQUE
Secretaria General (E)



Firmado digitalmente
por SOLER ROSAS
SERGIO ANDRES
SERGIO SOLER ROSAS
Director de Tecnología e Información

Proyectó: Daniel González – Contratista Secretaría General 
Revisó: Liliana Abril – Coordinadora Unidad de Atención al Ciudadano 
Hans Niño – Subdirector de Abastecimiento y Servicios Generales 
Laura Mejía – Subdirectora Financiera y Contable 