

**1. INFORMACION GENERAL DEL CONTRATO**

Contratista	FRANCISCO LUIS MENA PALACIOS
Informe de Actividades N°	1 de 1
Periodo	5/12/2018 a 31/12/2018
Número del Contrato	Contrato N° 5326 de 05 de diciembre de 2018
Objeto:	<b>APOYAR A LA DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA SECRETARIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES EN LA INSTALACION Y PUESTA EN MARCHA DE UN SOFTWARE PARA MESA DE SERVICIO.</b>
Plazo	Veintisiete (27) días
Valor Total del Contrato	\$ 2.524.000
Valor del Periodo del Informe	\$ 2.524.000
Fecha de Inicio	5/12/2018
Fecha de Terminación	31/12/2018
Proyecto	Planeación y puesta en marcha primera fase de un software para mesa de servicios
Supervisor	Cesar Augusto Castaño Obando
Dependencia	Secretaría de la Tecnología de la Información y la comunicación – Dirección de infraestructura Tecnológica



Versión: 01

**2. DESARROLLO DEL CONTRATO**

Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO	ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Inducción del personal de soporte técnico en la cultura, objetivos y procesos de la mesa de servicio de acuerdo a los lineamientos establecidos en el procedimiento registrado en el sistema integrado de Gestión.	Creación de documento de sensibilización frente a la cultura de las mesas de ayuda y su importancia en la empresas	Presentación en herramienta ofimática (power point o prezi)	N/A
2. Análisis preliminar del sistema de administración de Mesa de Ayuda, procedimientos, metodología y controles, como así también una retroalimentación desde el cliente para el mejoramiento continuo de dicho sistema	Encuesta interna para determinar el grado de satisfacción en el uso del aplicativo Mantis Bug Tracker	Archivo de Excel "Borrador encuesta"	N/A
3. Definir el sistema: Categorizaciones de problemas de Acuerdo a los Niveles de Servicio, reglas de asignación adecuadas y eficientes, priorización de casos según criticidad, políticas de escalamiento adecuadas para que sean reasignados los requerimientos según la complejidad de los mismos en combinación con tiempos de espera mínimos para el usuario final, Notificaciones y alarmas de servidores y equipos activos, documentación de soluciones para aplicar a resoluciones futuras (base de conocimientos)	Redacción de recomendaciones para el mejoramiento en el uso del aplicativo Mantis Bug Tracker	Lecciones aprendidas y mejores prácticas	N/A
4. Entrega informe final del estado del proceso de planeación y puesta en marcha de la primera fase.	Informe final de planeación y puesta en marcha primera fase	Documento revisado y aprobado por Juliana Rengifo Aguirre	N/A





ALCALDIA DE PEREIRA

# INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017

**FRANCISCO LUIS MENA PALACIOS**  
Contratista  
C.C. 91.264.140

Reviso: Juliana Rengifo Aguirre – Coordinadora Mesa de Ayuda

**CESAR AUGUSTO CASTAÑO OBANDO**  
Vo.Bo. Supervisor