



ALCALDÍA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017

1. INFORMACION GENERAL DEL CONTRATO

Contratista	ALEJANDRO RUIZ MESA
Informe de Actividades N°	1 de 7
Periodo	22 /01/2019 – 21/02/2019
Número del Contrato	Contrato N° 464 del 22 de enero del 2019
Objeto:	Prestar servicios de apoyo a la gestión para el funcionamiento del nivel 0 de la mesa de servicios tecnológicos en la Dirección de Infraestructura Tecnológica y servicios digitales del municipio de Pereira
Plazo	7 meses
Valor Total del Contrato	\$ 11.578.000
Valor del Periodo del Informe	\$ 1.654.000
Fecha de Inicio	22/01/2019
Fecha de Terminación	21/08/2019
Proyecto	2017660010106 Sistematización de los procesos misionales de la Alcaldía de Pereira.
Supervisor	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS
Dependencia	SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN – Dirección de Infraestructura Tecnológica.



ALCALDIA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

2. DESARROLLO DEL CONTRATO

Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO	ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
1. Apoyar en la implementación del lineamiento LI.ST.03 Gestión de los Servicios tecnológicos, del Modelo de Arquitectura TI IT4+ en lo referente a: realizar el servicio de soporte de nivel cero de los servicios tecnológicos, con criterios de calidad, seguridad, disponibilidad, continuidad, adaptabilidad, estandarización y eficiencia.	<p>De acuerdo al lineamiento LI.ST.03; "La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe gestionar la capacidad, la operación y el soporte de los servicios tecnológicos, con criterios de calidad, seguridad, disponibilidad, continuidad, adaptabilidad, estandarización y eficiencia. En particular durante la implementación y paso a producción de los proyectos de TI, se debe garantizar la estabilidad de la operación de TI".</p> <p>Para éste periodo se realizó la atención de:</p> <p>Apoyo en la Instalación de equipos de cómputo en las diferentes sedes educativas del municipio de Pereira</p> <p>-Apoyo a los usuarios que solicitaron servicio a través del mantis o servicio telefónico en la mesa de ayuda</p> <p>-Apoyo en la sala de juntas del despacho del alcalde adecuando respectivamente el audio y video para las respectivas reuniones</p>	<p>RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_1_ALEJOALCANCE 1\SERVICIOS_ENE_FEB_DETALLADO</p> <p>Aquí va el reporte GENERAL enviado por la coordinación en formato PDF, discriminado por cada una de las actividades desarrolladas. (hardware, software...etc)</p>	
2. Ejecutar los casos de soporte técnico asignados a través de la plataforma de coordinación de la mesa de servicios tecnológicos, sobre soporte básico a usuarios, soporte sobre sistema operativo, software de ofimática, instalación, traslado o mantenimiento de elementos de la plataforma tecnológica y los sistemas Web de la Alcaldía de Pereira. Siguiendo los protocolos para el nivel 0 de soporte, establecidos en el procedimiento de gestión de la mesa de servicios tecnológicos.	<p>Se realiza ejecución de los servicios solicitados por el aplicativo Mantis (33903-33906-33901-33899-33900-33898-33897-33896-33895-33894-33902-33922-33849-33850-33610-33620-33543-33574-33587-33585-33576-33523-33522-33524-33387-33386-33385-33513-33512-33511-33221-33231-33237-33253-33319-33333-33334-33371-33382-33381-33217-33222-33123-33119-33076-33077-33078-33103-33115-33054-33059-33044-33032-32988-32886-32838-32837-32782-32662-32625-32586-32562-32561-32568-32567-32580-32616-3248-32493-32494-32495</p>	<p>RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_1_ALEJOALCANCE 2\SERVICIOS_ENE_FEB_GENERAL</p> <p>Aquí va el reporte GENERAL enviado por la coordinación en formato PDF, sin discriminar por CAS.</p>	Total Servicios (71)



ALCALDIA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión: 01 OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO		ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO	Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017 OBSERVACIONES
7.	Elaborar conceptos técnicos sobre el estado de elementos de Software y Hardware, solicitados por la Dirección de Infraestructura Tecnológica para los respectivos procesos de baja de inventarios de la Alcaldía de Pereira.	N/A	N/A	Esta actividad no se desarrolló para este periodo porque no se recibió asignación de servicios respecto al procedimiento
8.	Apoyar la instalación de Equipos Audiovisuales.	- Se prestó el apoyo en la salade juntas del despacho del alcalde y puente barranquero 33076-33574	RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_1_ALEJO\ALCANCE 8\33076_servicios_sala_de_juntas_alcalde RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_1_ALEJO\ALCANCE 8\33574_servicios_puente_barranquero PDF del pantallazo mantis del servicio.	N/A
9.	Apoyar el procedimiento de préstamos de equipos tecnológicos	N/A	N/A	Esta actividad no se desarrolló para este periodo porque no se recibió asignación de servicios respecto al procedimiento
10.	Realizar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo asignadas por la coordinación de la mesa de servicios tecnológicos en cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos.	N/A	N/A	Esta actividad no se desarrolló para este periodo debido a que según cronograma de la mesa de ayuda, los mantenimientos están programados para el mes de marzo, informe 2 en adelante.
11.	Realizar la instalación de equipos de cómputo nuevos, traslados y reubicación de los actuales	- Se instalaron 63 equipos en las distintas sedes de combia baja	RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_1_ALEJO\ALCANCE 11\REGISTRO_SERVICIOS_INSTALACION_MEDIA NTE_MANTIS Registro de servicios mediante aplicativo Mantis en PDF. RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_1_ALEJO\ALCANCE 11\EVIDENCIA_FOTOGRAFICA Registro fotográfico un solo PDFcarpeta alcance #11 RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_1_ALEJO\ALCANCE 11\RECIBIDO_ENTREGA_EQUIPOS Formato de entrega de instalación.pdf	N/A



ALCALDÍA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión: 01		Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017	
OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO	ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
3. Verificar que los casos de soporte técnico asignados cumplan con las especificaciones y requisitos establecidos en los procedimientos de gestión de la mesa de servicios tecnológicos.	- Al recibirse el servicio se verifica ubicación del equipo y la activación correcta de usuario mediante directorio activo, si es correcto se procede a realizar el servicio, de acuerdo al manual de procedimientos de la SECRETARIA DE TIC	RUTA: Manual de procedimiento SECRETARIA DE TIC Consulta base de datos alojada en el servidor de directorio activo, ubicado en el piso 5, Datacenter.	
4. Tramitar con la coordinación de la mesa de servicios tecnológicos todos los permisos y autorizaciones necesarias para la realización del servicio técnico.	- Se informa del escalamiento, asignación, realización, modificación o cualquier otra actividad referente al servicio para aprobación del proceso que no incluya el desarrollo normal o exceda el nivel de aplicación del mismo.	N/A	Esta actividad no se cumple para éste periodo según dirección de la supervisión, debido a que se están aplicando los cambios necesarios en el aplicativo de mesa de servicios para la trazabilidad del servicio.
5. Reportar en el aplicativo de mesa de servicios tecnológicos las actividades realizadas, el avance o la solución efectuada, los servicios que no requieran soporte técnico en sitio, tienen la posibilidad de utilizar la herramienta de acceso remoto para su solución.	- Se recibieron 71 servicios para este periodo, los cuales fueron documentados y escalados según procedimiento. Hardware: #33903-33906-33901-33899-33900-33898-33897-33896-33895-33894-33902-33574-33523-33522-33524-33387-33386-33385-33119-33076- Software: 33922-33849-33850-33610-33620-33543-33513-33512-33221-33231-33237-3325-33333-33334-33217-33123-33077-33103-33115-33032-32988-32782- Perfiles: #33585-33044-32580-32493-32494-32495- Redes #33371-32886-32662-32562-32568-32567- Portales Web # 33319-33222-32586- Impresora #33587-33576-33511-33381-33078-33054-33059-32838-32837-32625-32561-32616-32485	RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_1_ALEJO\ALCANCE 5\SERVICIOS_ENE_FEB_DETALLADO Aquí va el reporte GENERAL enviado por la coordinación en formato PDF, discriminado por cada una de las actividades desarrolladas. (hardware, software...etc)	<ul style="list-style-type: none"> - Hardware (21) - Software (22) - Perfiles (6) - Redes (6) - Portales Web (3) - Impresora (13) <p>Total servicios (71)</p>
6. Notificar a la coordinación de la mesa de servicios tecnológicos sobre los servicios que se deben escalar a los otros niveles de soporte.	N/A	N/A	Esta actividad no se cumple para éste periodo según dirección de la supervisión, debido a que se están aplicando los cambios necesarios en el aplicativo de mesa de servicios para la trazabilidad del servicio.

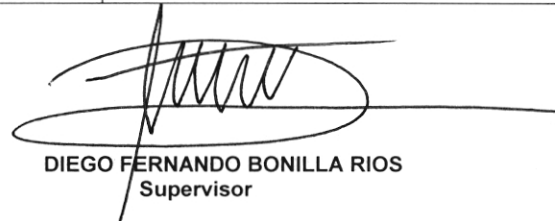



ALCALDIA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión: 01 OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO		ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO	Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017 OBSERVACIONES
12. Participar en las actividades técnico administrativas encaminadas a garantizar el correcto funcionamiento de la Secretaría de TICs.		- Asistencia a comité técnico general del 12 de Febrero - Asistencia comité mesa de ayuda 13 de Febrero	RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_1_ALEJOALCANCE 12\ACTA_12_FEB Acta de reunión #1 del 12/02/2019	
13. Realizar la medición de satisfacción de usuario para cada uno de los casos atendidos.		N/A	RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_1_ALEJOALCANCE 13\ENCUESTA_SATISFACION	Esta actividad no se desarrolló para éste periodo, debido a que se implementará una encuesta general por cada trimestre según cronograma de la mesa de ayuda.
14. Elaborar y presentar informe mensual con el siguiente contenido mínimo: análisis comparativo de casos asignados clasificados por tipos de solicitud, categoría del servicio, número de casos resueltos en el mes, número de casos escalados a otros niveles de soporte, número de casos asignados y resueltos en el periodo, reporte de mantenimientos preventivos y correctivos asignados y ejecutados, así como otras estadísticas que se acuerden con que se acuerden con el supervisor en cumplimiento del modelo IT4+ y la Política de Gobierno Digital		N/A	N/A	Esta actividad no se desarrolló para éste periodo debido a que se están generando requerimientos adicionales sobre la plataforma actual de registro de servicios Mantis Bug Tracker para la generación de estadísticas de servicios.


ALEJANDRO RUIZ MESA
Contratista
C.C. 10.026.977


DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS
Supervisor

Revisó/Aprobó: Juliana Rengifo Aguirre – Coordinación Mesa de Servicios 

Identificación	10026977	Sucursal	PRINCIPAL	Teléfono	3451968
Razón Social	ALEJANDRO RUIZ MESA	Dirección	K37 # 34-55 Villa verde	Fecha Pago	30/01/2019
Clase de Aportante	I - Independiente	Ciudad	PEREIRA	Periodo Salud	Enero-19
Banco	BANCOLOMBIA	No. Planilla	32658019	Periodo Pensión	Enero-19
Total a Pagar	\$240,500	Total Intereses Mora	\$0	Estado	Pagada
Número Días en Mora	0				



PENSIÓN

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Voluntaria Afiliado	Voluntaria Empleador	Fondo Solidaridad	Fondo Subsistencia	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
230301	Porvenir	800224808	1	\$828,116	\$132,500	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0		\$132,500
Totales				\$828,116	\$132,500	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0		\$132,500

SALUD

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	UPC	Interés Mora	Autorización Incapacidades	Valor Incapacidades	Autorización Licencias	Valor Licencias	Saldo a Favor	Total antes Mora	Total a Pagar
EPS018	Servicio Occidental de Salud S.A. S.O.S EPS	805001157	1	\$828,116	\$103,600	\$0	\$0		\$0		\$0		103600	\$103,600
Totales				\$828,116	\$103,600	\$0	\$0		\$0		\$0		\$103,600	\$103,600

INFORMACIÓN ARP

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Valor Total Incapacidades	Saldo a Favor	Valor Pagado Otros Riesgos	Total antes Mora	Total a Pagar
14-25	Riesgos Profesionales Colmena	800226175	1	\$828,116	\$4,400	\$0				4400	\$4,400

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion



22 DE ENERO DE 2019

Señores
MUNICIPIO DE PEREIRA
Secretaria de Hacienda
Ciudad

Asunto: Información Solicitada por el artículo 17 dela Ley 1819 del
29 de Diciembre de 2016

Apreciados señores:

Para efectos de determinar la tarifa de retención contenida en el Artículo 383 del Estatuto Tributario, modificado por el Artículo 34 de la Ley 1943 de 2018:


C E R T I F I C O Q U E :

1	He contratado dos o más trabajadores asociados a la actividad de servicios
---	--

SI	NO
	X

Esta certificación se expide a los 22 días del mes de ENERO del año dos mil diez y nueve(2.019)

Cordialmente,


ALEJANDRO RUIZ MESA
Nombre
C.C No.10.026.977

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES NOMBRE: Alexandro Puz M CONTRATO #: 964 DE 2019

	ACTIVIDADES	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7
1	Apoyar en la implementación del lineamiento LI.ST.03 Gestión de los Servicios tecnológicos, del Modelo de Arquitectura TI IT4+ en lo referente a: realizar el servicio de soporte de nivel cero de los servicios tecnológicos, con criterios de calidad, seguridad, disponibilidad, continuidad, adaptabilidad, estandarización y eficiencia.							
2	Ejecutar los casos de soporte técnico asignados a través de la plataforma de coordinación de la mesa de servicios tecnológicos, sobre soporte básico a usuarios, soporte sobre sistema operativo, software de ofimática, instalación, traslado o mantenimiento de elementos de la plataforma tecnológica y los sistemas Web de la Alcaldía de Pereira. Siguiendo los protocolos para el nivel 0 de soporte, establecidos en el procedimiento de gestión de la mesa de servicios tecnológicos.							
3	Verificar que los casos de soporte técnico asignados cumplan con las especificaciones y requisitos establecidos en los procedimientos de gestión de la mesa de servicios tecnológicos.							
4	Tramitar con la coordinación de la mesa de servicios tecnológicos todos los permisos y autorizaciones necesarias para la realización del servicio técnico.							
5	Reportar en el aplicativo de mesa de servicios tecnológicos las actividades realizadas, el avance o la solución efectuada, los servicios que no requieran soporte técnico en sitio, tienen la posibilidad de utilizar la herramienta de acceso remoto para su solución.							
6	Notificar a la coordinación de la mesa de servicios tecnológicos sobre los servicios que se deben escalar a los otros niveles de soporte.							

7	Elaborar conceptos técnicos sobre el estado de elementos de Software y Hardware, solicitados por la Dirección de Infraestructura Tecnológica para los respectivos procesos de baja de inventarios de la Alcaldía de Pereira.							
8	Apoyar la instalación de Equipos Audiovisuales.							
9	Apoyar el procedimiento de préstamos de equipos tecnológicos							
10	Realizar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo asignadas por la coordinación de la mesa de servicios tecnológicos en cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos.							
11	Realizar la instalación de equipos de cómputo nuevos, traslados y reubicación de los actuales							
12	Participar en las actividades técnico administrativas encaminadas a garantizar el correcto funcionamiento de la Secretaria de TICs.							
13	Realizar la medición de satisfacción de usuario para cada uno de los casos atendidos.							
14	Elaborar y presentar informe mensual con el siguiente contenido mínimo: análisis comparativo de casos asignados clasificados por tipos de solicitud, categoría del servicio, número de casos resueltos en el mes, número de casos escalados a otros niveles de soporte, número de casos asignados y resueltos en el período, reporte de mantenimientos preventivos y correctivos asignados y ejecutados, así como otras estadísticas que se acuerden con que se acuerden con el supervisor en cumplimiento del modelo IT4+ y la Política de Gobierno Digital							