



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	<b>Juliana Rengifo Aguirre</b>
Informe de Actividades N°	<b>2 de 7</b>
Periodo	29/01/2019 a 28/02/2019
Número del Contrato	Contrato No. 832 del 29 de Enero de 2019
Objeto:	Prestar servicios de apoyo a la gestión en la Secretaría de Tecnologías de la información y la Comunicación para la coordinación 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	\$13.902.000
Valor del Periodo del Informe	\$1.986.000
Fecha de Inicio	29/01/2019
Fecha de Terminación	28/08/2019
Proyecto	Sistematización de los procesos misionales de la Alcaldía de Pereira.
Supervisor	DIEGO FERNANDO BONILLA RÍOS
Dependencia	SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN



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: gestionar la operación y el soporte 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación y direccionamiento de mantis para 10 técnicos de mesa de servicios, 7 practicantes SENA, y demás funcionarios y contratistas (profesionales) que hacen parte de la dirección de infraestructura tecnológica en el periodo del 28/02/2019 al 28/03/2019.</li> <li>- Direccionamiento de 816 SAIA a diferentes dependencias, respuestas o información.</li> <li>- Inicio del cronograma de mantenimientos preventivos y correctivos para el año 2019.</li> <li>- Organización archivo físico vigencia anterior a 2017 y actualizado al 2018.</li> <li>- Coordinación en entrega e instalación equipos Secretaria de Educación.</li> <li>- Coordinación entrega de equipos inspecciones y corregidurías secretaria de gobierno.</li> <li>- Generación fichas técnicas proceso Drones.</li> </ul>	<p>CD: CARPETA ALCANCE #1: INFORME_GENERAL_FEB_MAR.PDF</p> <p>CD: CARPETA ALCANCE #1: REPORTE_SAIA_FEB_MAR.PDF REPORTE_SAIA_FEB_MAR.XLS</p> <p>CD: CARPETA ALCANCE #1: PDE_Cronograma_De_Actividades_Mesa_De_Ayuda_v1.pdf</p> <p>CD: CARPETA ALCANCE #1: ORGANIZACION_ARCHIVO_ANT2017-2018.PDF</p> <p>CD: CARPETA ALCANCE #1: - INFORME_EDUCACION.PDF - INSTALACIONES_EDUCACION.PDF</p> <p>CD: CARPETA ALCANCE #1: CERTIFICACIONES_GOBIERNO.PDF</p> <p>CD: CARPETA ALCANCE #1: - FICHAS_DRONES.PDF - FICHAS_ACCESORIOS.PDF</p>	<p>El total de servicios para éste periodo por técnico es:</p> <p>Anabeiba Bolívar: 38 Francisco Sepúlveda: 2 Juan G. Mejía: 4 César Palacio: 2 Constanza R: 111 Héctor Mejía: 28</p> <p>MESA DE SERVICIOS</p> <p>Hernán Zapata: 75 Alejo Ruiz: 88 Julián Flórez: 16 Jorge Sánchez: 75 Jeisson Montealegre: 62 Juliana Rengifo: 16 Jeisson Muñoz: 60 Néstor Valencia: 51 Oscar Aristizabal: 45 Pablo Bedoya: 95 Sandra Salazar: 165 Wberney Soto: 56</p> <p>PRACTICANTES</p> <p>Andrés Patiño: 97 Duván Caicedo: 110 Juan Henao: 2 (terminó practicas 1 de marzo) Leonardo Trejos: 4 (terminó practicas 1 de marzo) Julián Ruiz: 4 (Inició 26 de marzo) Kirlian Valencia: 161 Sebastián Morales: 183 (terminó el 28 de Marzo) Santiago Silva: 111</p>



ALCALDIA DE PEREIRA

# INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO		ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO	Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017 OBSERVACIONES
2.	Apoyar en la coordinación de la asistencia a los usuarios en el uso de los servicios tecnológicos y la información, siguiendo los procedimientos, protocolos y documentación normalizados por la Secretaría TIC para el registro de solicitudes y apertura de casos a través de múltiples canales, coordinando la asignación de talento humano para la atención, seguimiento y escalamiento a los siguientes niveles de servicio según sea requerido para el cierre exitoso del caso.	La mesa de servicios realiza el registro de solicitudes a través de 4 canales de atención, siendo estos:  - Telefónico - Mantis Bug Tracker - Presencial - SAIA  Registrando los 3 primeros mediante aplicativo y el ultimo por el sistema SAIA.	CD: CARPETA ALCANCE #2: FEB_MAR_REPORTES_DISCRIMINADO.xls  CD: CARPETA ALCANCE #2: INFORME_GENERAL_FEB_MAR.PDF  CD: CARPETA ALCANCE #2: REPORTES_SAIA_FEB_MAR.PDF	
3.	Apoyar en la implementación del lineamiento LI.ST.10 Planes de mantenimiento en lo referente a: elaboración y coordinación de la ejecución del Plan de Mantenimiento de servicios tecnológicos para el desarrollo de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma tecnológica de la Alcaldía de Pereira.	Para éste periodo se dio inicio al cronograma de mantenimientos preventivos y correctivos de la plataforma tecnológica de la Alcaldía de Pereira según la ejecución del Plan de Mantenimiento de servicios tecnológicos para el desarrollo de las actividades, iniciando en la secretaria de cultura y pisos 1 y 2 de la sede central.	CD: CARPETA ALCANCE #3: PDE_Cronograma_De_Actividades_Mesa_De_Ayuda_v1.pdf  CD: CARPETA ALCANCE #1: - REGISTROFOT_MANTENIMIENTO_CULTURA.PDF - FORMATO_MANTENIMIENTOS.PDF	
4.	Apoyar en la implementación del lineamiento LI.ST.05 Continuidad y disponibilidad de los Servicios tecnológicos, del Modelo de Arquitectura TI IT4+ en lo referente a garantizar que sus Servicios Tecnológicos estén respaldados con sistemas de alimentación eléctrica, mecanismos de refrigeración, soluciones de detección de incendios, sistemas de control de acceso y sistemas de monitoreo de componentes físicos que aseguren la continuidad y disponibilidad del servicio, así como la capacidad de atención y resolución de incidentes.	Se presentó incidente con el aire acondicionado de la sala central de servidores ubicada en el piso 5 de la Alcaldía de Pereira, para lo cual la alarma de elevación de temperatura dentro de la sala se activó, se inició plan de contingencia, dado el daño del aire acondicionado se generó por parte del apoyo jurídico la compra de un nuevo aire acondicionado para la sala.	CD: CARPETA ALCANCE #4: REGISTROFOT_AIRE_ACONDICIONADO.PDF	Para ésta actividad, el esquema eléctrico y de control de acceso hace parte de la secretaria de gestión administrativa, dependencia recursos físicos y materiales, para lo cual se solicitará el cronograma y la documentación para dichos procesos.
5.	Apoyar con la coordinación del procedimiento para el registro y mantenimiento de los usuarios dentro del dominio de la red de datos de la Alcaldía de Pereira.	Para éste periodo se registraron:  - 401 SAIA Solicitud de creación y renovación de perfiles - 40 Creación de usuario Mantis	CD: CARPETA ALCANCE #5: REPORTES_PERFILES_SAIA_FEB_MAR  CD: CARPETA ALCANCE #5: REPORTES_PERFILES_MANTIS_FEB_MAR	
6.	Apoyar con la coordinación de los procedimientos para la instalación y reinstalación de software como sistemas operativos, software de ofimática, antivirus y demás software licenciado en los computadores de la red de datos de la Alcaldía de Pereira.	Para éste periodo la mesa de servicios atendió un total de servicios de 1759 registrados por 12 técnicos, 7 practicantes SENA y demás contratistas y funcionarios de la dirección operativa de infraestructura tecnológica, que incluyen:  Software: 247 Hardware: 270 Perfiles: 95 Impresoras: 304 Portales-Web: 6 Redes: 101 Servidores: 413 SIIF: 323	CD: CARPETA ALCANCE #6: FEB_MAR_REPORTES_DISCRIMINADO.xls	Total servicios: 1759



ALCALDIA DE PEREIRA

# INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO		ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO	Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017 OBSERVACIONES
7.	Apoyar con la coordinación de los procedimientos para la instalación de componentes de la plataforma tecnológica como equipos nuevos de cómputo, captura, impresión entre otros, así como el traslado y reubicación de los actuales.	Para éste periodo se realizó el apoyo a la secretaría de educación en la instalación de 95 equipos para las instituciones educativas Byron Gaviria (30), El Dorado (15), Alfonso Jaramillo Sede Guayacanes (10), Ciudadela Cuba Naranjito (10), Ciudadela Cuba Principal (15), Juan XXIII (15), por parte de los técnicos Jorge Iván Sánchez, Kirlian Valencia, Jeisson Montealegre, Hernán Zapata, Sebastián Morales, Santiago Silva.	CD: CARPETA ALCANCE #7: INFORME_EDUCACION.PDF  CD: CARPETA ALCANCE #7: RECIBIDO_ENTREGA_EQUIPOS.PDF	
8.	Participar de las actividades del comité técnico de la Secretaría de Tecnología informática para presentar recomendaciones de mejoramiento de los procedimientos, a partir de lo observado en cumplimiento de su objeto contractual.	N/A	N/A	Para éste periodo no se realizaron comités o reuniones de área.
9.	Apoyar en la implementación del lineamiento LI.ST.08 Acuerdos de Nivel de Servicios, del Modelo de Arquitectura TI IT4+ en lo referente a: velar por el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para los Servicios Tecnológicos. Apoyando la definición y monitoreo de los acuerdos de nivel de servicio para la plataforma tecnológica de la Alcaldía de Pereira.	Se realiza un análisis de servicios del trimestre consignados en un informe general que incluye 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 por cada técnico en el período, reporte de mantenimientos preventivos y correctivos de la plataforma tecnológica.	CD: CARPETA ALCANCE #9: TRIMESTRAL_MESA_SERVICIOS.XLS	
10.	Verificar los tiempos de atención del sistema de información Help y hacer seguimiento a los SLA implementados.	N/A	N/A	Esta actividad no se entrega para éste periodo porque el aplicativo de mesa de servicios no permite realizar mediciones de tiempo.
11.	Apoyar en la coordinación y ejecución de actividades encaminadas a garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica compuesta por los computadores servidores, red de datos, los computadores de escritorio y periféricos de la Alcaldía de Pereira.	Para éste periodo a mesa de servicios reportó un total de 1759 servicios para la totalidad de contratistas y técnicos que prestan soportes nivel 0 y 1 en la dirección de infraestructura tecnológica.  A su vez se realizó la activación de 401 usuarios a través del formato de creación y renovación de perfiles por SAIA.  También se activaron un total de 40 usuarios en el Mantis.  Se iniciaron los mantenimientos correctivos y preventivos de hardware y software.  Se dio acompañamiento en el proceso de instalación de equipos para la secretaría de educación municipal en sus diferentes instituciones educativas y sedes.	CD: CARPETA ALCANCE #11: INFORME_GENERAL_FEB_MAR.PDF  CD: CARPETA ALCANCE #11: REPORTE_PERFILES_SAIA_FEB_MAR.PDF  CD: CARPETA ALCANCE #11: REPORTE_PERFILES_MANTIS_FEB_MAR.PDF  CD: CARPETA ALCANCE #11: FORMATO_MANTENIMIENTOS.PDF  CD: CARPETA ALCANCE #11: INSTALACIONES_EDUCACION.PDF	
12.	Apoyar la coordinación y ejecución del procedimiento para la medición de satisfacción de usuario con los servicios tecnológicos.		CD: CARPETA ALCANCE #12: ENCUESTA_SATISFACCION.PDF	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, la cual se aplicará vía web durante la primera semana del mes de abril.

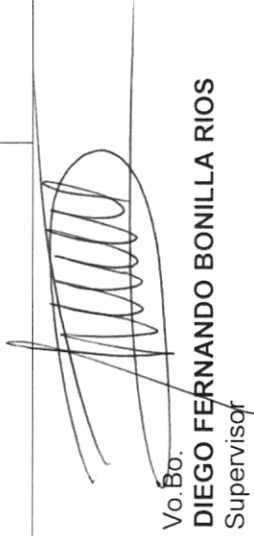


ALCALDIA DE PEREIRA

# INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Version 01 OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO		ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO	Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017 OBSERVACIONES
13.	Apoyar en la implementación del lineamiento LI-ST.16 Tecnología verde, del Modelo de Arquitectura TI IT4+ en lo referente a: debe implementar un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos, incluyendo las opciones de reutilización a través de otros programas institucionales con los que cuente el gobierno nacional.	Se recibió SAIA #9661 para el cual como respuesta SAIA #9899 se solicitó el procedimiento correcto, pues lo solicitado NO es lo correcto a determinar de acuerdo a las políticas RESPEL Y RAEE, no se ha obtenido respuesta, no se ha generado acercamiento y no se han tenido en cuenta las solicitudes realizadas, para lo cual se espera que en el siguiente periodo se pueda obtener un procedimiento que permita la eliminación de los residuos que reposan en una caja en la oficina de la mesa de servicios desde hace más de un año.	CD: CARPETA ALCANCE #13: RESPUESTA_SAIA_RAEE.PDF SAIA_RAEE.PDF  CD: CARPETA ALCANCE #13: EVIDENCIA_FOTOGRAFICA_CAJA_RESIDUOS.PDF	
14.	Elaborar y presentar informe mensual con el siguiente contenido mínimo: análisis comparativo de casos registrados en la mesa de servicios tecnológicos, 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 por cada técnico en el periodo, reporte de mantenimientos preventivos y correctivos de la plataforma tecnológica, así como otras estadísticas que se acuerden con el supervisor en cumplimiento del modelo IT4+ y la Política de Gobierno Digital.	Se realiza un informe detallado comparativo del periodo ENE-FEB Y FEB-MAR para la mesa de servicios.	CD: CARPETA ALCANCE #14: INFORME DETALLADO ALCANCE 14.	

  
**JULIANA RENGIFO AGUIRRE**  
Contratista  
C.C. 1.088.278.778

  
Vo Bo.  
**DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS**  
Supervisor