| | | | |
|---|---|---|---|
| ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN | **INFORME DE ACTIVIDADES** | CÓDIGO : BS-F-26 | |
| | | FECHA : 08-02-2019 | VERSIÓN : V-4 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATISTA** | FABIO ANTONIO GUERRERO NIETO | | |
| **C.C.-C.E.-NIT-RUT-ID No.** | 10.765.867 | CONTRATO No. | 636-2021 |
| **PERIODO O PAGO QUE CUBRE EL INFORME** | DEL 1 AL 30 DE ABRIL DE 2021 | | |
| **LUGAR DE EJECUCIÓN (CIUDAD-GT)** | CARTAGENA - GT BOLIVAR SUCRE CORDOBA | | |

**OBJETO DEL CONTRATO:**
Prestar con plena autonomía técnica y administrativa, los servicios de análisis, cuidado, control de soporte técnico inicial y solución a las peticiones, incidentes y requerimientos tecnológicos e informáticos de primer nivel que requieran los Grupos Territoriales.

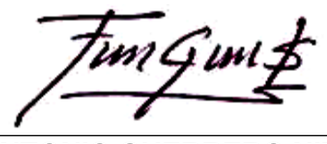
| OBLIGACIONES | ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERIODO DE ACUERDO CON LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO |
|---|---|
| 1. Fomentar el adecuado uso, mantenimiento, actualización y funcionamiento de los servicios tecnológicos, impulsando el cumplimiento y aplicación de los manuales correspondientes a las herramientas tecnológicas (SIRR-ARPA-Sara-Portales web y demás servicios de TI implementados en la ARN). | Se brindó apoyo a la profesional Carmen Edith Herrera en lo referente al manejo del buzón de correo electrónico Outlook, la profesional presentó problemas de buzón lleno y los mensajes no se podían enviar, se creó un nuevo archivo PST para el manejo de los correos de entrada y los correos enviados, se dieron indicaciones para el manejo del nuevo archivo PST y optimizar el funcionamiento del buzón de correo.<br><br>Se brindó apoyo a la profesional Enlace de Coordinación Leslie Espinosa en el proceso de restablecimiento de la contraseña del aplicativo SIGOB, se escaló el caso a soporte ARN y por medio del profesional David Garzón el caso fue solucionado a la brevedad, el caso se registró bajo el ticket No. Q104102. |
| 2. Implementar las acciones técnicas de apoyo en el despliegue de servicios de TI en el Grupo Territorial de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Oficina de Tecnologías de la Información de forma oportuna y en los ANS establecidos para cada servicio. | Se brindó apoyo a la profesional Enlace de Coordinación Leslie Espinosa en la configuración del controlador de audio del equipo de computo asignado, el equipo presentó problemas de audio en las reuniones de Microsoft Teams, no se escuchaba al utilizar el micrófono, se configuró el equipo con el controlador actualizado descargado desde la pagina del proveedor de los equipos, para el caso especifico desde la pagina de Compumax, el inconveniente fue solucionado al momento que se brindó soporte remoto.<br><br>Se brindó apoyo al asesor jurídico del GT, el profesional solicitó una base de datos de los PPR que presentaron la novedad de cambio de estado durante el mes, el cambio de estado se relacionó con la novedad "En Investigación por Abandono al Proceso de Reintegración", a la fecha que se envió la información, solo 2 PPR presentaron esta novedad. |
| 3. Acompañar a los funcionarios y contratistas frente a la apropiación y correcto funcionamiento de los sistemas de información y los servicios tecnológicos, respondiendo a las inquietudes que manifiesten en el marco de sus actividades, realizando el registro en la herramienta de gestión dispuesta por la Entidad. | Se brindó apoyo a la profesional reintegradora Doris Yanez en el cruce de información relacionada con datos la etapa 2 del proceso de vacunación para personas en proceso de reintegración y reincorporación, se agregaron los datos del profesional asignado en la actualidad para completar la información y hacer mas fácil el contacto con los PPR relacionados en la base de datos.<br><br>Se brindó apoyo a la profesional Doris Yanez para descargar el formato de listado censal que se encuentra en SIGER, se dieron indicaciones respecto al proceso de descargue del archivo que corresponde al código IR-F-45. |
| 4. Propender por la aplicación de la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información en el Grupo territorial, de acuerdo con el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la ARN. | Se brindó apoyo a la profesional Carmen Herrera en la solución del caso con el ticket No. Q103543 referente a un inconveniente de sincronización de ARPA, se tomó acceso remoto sobre el equipo para verificar la versión del aplicativo ARPA y los inconvenientes presentados, se realizó el envío de pendientes pero fue necesario desinstalar e instalar nuevamente el aplicativo por presentar inconvenientes de sincronización total.<br><br>Se brindó apoyo a la profesional Estela Escobar en el trámite del caso con el ticket No. Q103625 referente a la gestiona priorizada de un actor externo, el caso fue solucionado con la autorización del profesional Nixon Reyes. |
| 5. Realizar el soporte técnico y diagnóstico inicial a los colaboradores en los aspectos relacionados con los servicios tecnológicos y de información del Grupo Territorial manteniendo registro de esta actividad en la herramienta de gestión dispuesta por la Entidad y cumpliendo los acuerdos de niveles de servicio (ANS) establecidos. | Se realizó actualización del inventario del Grupo Territorial, actas de asignación e inventario total, el proceso fue necesario debido al envío de un portátil a la sede de Sincelejo, por indicaciones y autorización de la profesional de Almacén e Inventarios Diana Blanco se realizó el traslado del equipo, se enviaron los formatos actualizados para dar de baja del inventario de la sede Cartagena del elemento tecnológico. |
| 6. Realizar el soporte técnico durante todo el ciclo de vida de la infraestructura de usuario final, como verificaciones técnicas de hardware, gestión de cambios, programas de mantenimiento, validación, diagnóstico y control de bienes de equipos de cómputo, impresoras, escáneres, biométricos entre otros, de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Oficina de Tecnologías de la Información. | Desde el GT se brindó apoyo con el tema de encendido y revisión de conectividad de las impresoras asignadas al GT, es una labor mes a mes con el objetivo de tomar contadores para medir el consumo de impresión, dando cumplimiento a lo establecido en las directivas presidenciales y relacionadas con austeridad del gasto en las entidades publicas.<br><br>Se brindó apoyo a la profesional del Centro Nacional de Memoria Histórica - CNMH Paola Andrea Martínez en lo referente al acceso a internet en las oficinas del GT, debido a unas entrevistas a PPR por parte de esa entidad al interior del GT, fue necesario brindar acceso a internet por medio de la red UMBRELLA, se asignó un token o clave de acceso temporal para uso de internet al interior del GT. |
| 7. Ejecutar el acompañamiento y soporte técnico durante todo el ciclo de vida de la infraestructura de los componentes técnicos del centro de cableado del Grupo Territorial, como verificaciones técnicas de hardware, gestión de cambios, programas de mantenimiento, validación, diagnóstico y control de bienes de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Oficina de Tecnologías de la Información. | Se brindó apoyo a la coordinadora del Grupo Territorial Dra. Maria Vitola, en la configuración y mapeo de las rutas de las carpetas compartidas 2021, las rutas mapeadas están relacionadas con los procesos de Mapa de Riesgo, Gestión Legal, PAI y otras. El mismo proceso fue realizado para la profesional Tatiana Palmeth de la sede Sincelejo y la profesional Rosana Pinedo de la sede Montería quienes tienen autorización para ingresar los productos finales de las metas y compromisos del GT. |

| ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN | **INFORME DE ACTIVIDADES** | CÓDIGO : BS-F-26 | |
|---|---|---|---|
| | | FECHA : 08-02-2019 | VERSIÓN : V-4 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATISTA** | FABIO ANTONIO GUERRERO NIETO | | |
| **C.C.-C.E.-NIT-RUT-ID No.** | 10.765.867 | CONTRATO No. | 636-2021 |
| **PERIODO O PAGO QUE CUBRE EL INFORME** | DEL 1 AL 30 DE ABRIL DE 2021 | | |
| **LUGAR DE EJECUCIÓN (CIUDAD-GT)** | CARTAGENA - GT BOLIVAR SUCRE CORDOBA | | |

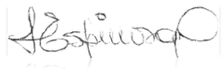
**OBJETO DEL CONTRATO:**
Prestar con plena autonomía técnica y administrativa, los servicios de análisis, cuidado, control de soporte técnico inicial y solución a las peticiones, incidentes y requerimientos tecnológicos e informáticos de primer nivel que requieran los Grupos Territoriales.

| | |
|---|---|
| 8. Monitorear los servicios informáticos que presta la ARN e informar oportunamente hallazgos, riesgos, problemas y oportunidades de mejora que se presenten en el Grupo Territorial, así como, la retroalimentación de la documentación de servicios de TI liderado por la Oficina de Tecnologías de la Información, a través de los medios dispuestos por la Entidad. | Se inició el tramite del ticket No. Q105077 referente a la anulación de un registro de postulación a proyectos productivos de una PPR, el caso fue escalado por el profesional Adith Anillo, se solicitó autorización de forma errada a la profesional Mónica Lucía Alfonso para que soporte proceda con la anulación del registro en SIRR, el profesional Camilo Caro autorizó la anulación y esta fue realizada por la profesional Astrid Yamile Castro el día 29/04/2021.<br><br>Se brindó apoyo al profesional Adith Anillo en el tramite del ticket No. Q104666 referente a la habilitación del campo actividad económica principal del BIE PRE-PP-33829, la modificación fue autorizada por el profesional Camilo Caro y realizada por el profesional Oswaldo Fernández dando así solución al caso según lo requerido por el profesional.<br><br>Se brindó apoyo a la profesional Yina Mogollon en el trámite del ticket No. Q104076 referente a la eliminación de un registro de matricula de ciclo 5 creado por error, el caso fue solucionado por medio de la autorización de la profesional Maria Elvira Laverde. |
| 9. Apoyar la construcción de informes y reportes relacionados con los avances en el proceso misional del Grupo territorial con la oportunidad solicitada por el supervisor del contrato. | Para este periodo de actividades, se elaboró la Base de Instrumentos Abril 2021 para el Grupo Territorial, esta base es una herramienta de diagnostico que le permite a los profesionales tener claridad sobre los diferentes procedimientos y procesos aplicados a la población asignada, con ello medimos los faltantes mensuales para buscar de forma coordinada un cumplimiento a las tareas asignadas y en las cuales nuestro principal cliente esta siendo atendido.<br><br>Se realizó el envío de la base de datos de Atenciones y Acuerdos PDT correspondiente al mes de Abril de 2021, esta base hace parte de las estrategias de seguimiento al interior del GT, se utiliza como herramienta de medición para verificar los PPR que han sido atendidos en las actividades de ruta durante el periodo de digitación en proceso, así mismo se realizó el seguimiento a los acuerdos PDT pactados para el mes en proceso de digitación |
| 10. Reportar por los medios definidos por la entidad, riesgos e inconsistencias que sean encontrados dentro de los diferentes servicios tecnológicos, sugiriendo alternativas de solución para su mitigación, reducción y/o disminución. | Se brindó apoyo a la coordinadora del GT en la consolidación de información actualizada referente a las personas en proceso de reincorporación, reintegración y población de justicia y paz, estos datos se utilizaron para la presentación de cifras luego de la fusión del GT con la sede o GT Córdoba<br><br>Se brindó apoyo a la profesional Tatiana Palmeth en la consolidación de cifras sobre la caracterización de las personas en proceso de reincorporación asignadas al Grupo Territorial, se envió información básica como el total de reincorporados activos por departamento, clasificación por género, grupo etario, afiliación al salud, nivel de FA y nivel de FPT registrados en SIRR. |
| 11. Abstenerse de instalar y utilizar software, en los equipos que le sean asignados por la ARN sin la autorización previa y escrita de la oficina de tecnologías de la información. | Por medio de la herramienta Aranda Virtual Support se realizó verificación a las aplicaciones instaladas en los equipos de computo asignados a los profesionales del GT.<br><br>Se presentó el caso con el ticket No. Q104966 referente a la instalación del aplicativo WhatsApp en el equipo de computo CTPKAGRESOTTP asignado a la profesional Katherine Agresott, se procedió a la desinstalación del aplicativo de forma remota dando así solución al caso enviando como evidencia imagen del procedimiento, se actualizaron las políticas de grupo en el equipo para que los cambios se reflejaran en el aplicativo que utilizan en OTI para el control de software no autorizado. |
| 12. Desempeñar las demás actividades relacionadas con la naturaleza del contrato. | Durante el periodo de actividades del presente contrato y teniendo en cuenta las directrices impartidas desde nivel central relacionadas con temas de medidas de bioseguridad, COVID-19 y trabajo en casa, se brindó apoyo a los profesionales del Grupo Territorial de manera remota, dando cumplimiento de manera oportuna a sus requerimientos y haciendo uso de las herramientas de teletrabajo implementadas en la entidad. |
| Cumplimiento de las obligaciones generales y demás contenidas en el contrato. | En el periodo comprendido del 1 al 30 de Abril de 2021, se cumplió con las obligaciones generales del contrato como: Cumplimiento de los aportes a seguridad social de acuerdo a los recursos asignados por honorarios y riesgos laborales, se actúa con legalidad cumpliendo a cabalidad con el tratamiento de datos e información, así mismo se cumplen con las orientaciones y protocolos en materia de seguridad, entre otras obligaciones estipuladas. |



**FABIO ANTONIO GUERRERO NIETO**

**Visto Bueno Supervisor(es)** (diligenciar manual)**:**



**NOMBRE(S):** **LESLIE DEL CARMEN ESPINOSA MONTERO**

**Fecha VoBo:** 01-05-2021

"El registro de datos personales en este formato, autoriza a la ARN para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos. En cumplimiento a la Ley 1581/12 y el Decreto 1377/13 y las demás normas que modifiquen, adicionen o complementen. Conozca la política de tratamiento de los datos personales de la ARN a través del siguiente link: http://www.reincorporacion.gov.co/es/atención/Paginas/politicas.aspx"