INFORME FINAL DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS CONTRATO No.101 de 2018

A continuación, se relaciona el seguimiento a las obligaciones del contrato en mención en el periodo comprendido entre el 17 de enero al 16 de octubre de 2018:

OBLIGACIÓN No. 1: Prestar los servicios como profesional funcional de mesa de servicios para los aplicativos del sistema de información de Si Capital con el fin de garantizar cumplimiento de los niveles de servicio.

Se atendieron oportunamente los requerimientos registrados en el sistema GLPI por los usuarios funcionales de los módulos del sistema Si Capital dentro del periodo contratado, en especial los requerimientos asociados con los módulos SAE-SAI – SISCO y LIMAY.

OBLIGACIÓN No. 2: Entregar un informe mensual con la relación y eventos más sobresalientes que se presenten durante la atención a las solicitudes de acompañamiento que se requieran por los usuarios de la entidad.

Con base en el análisis y la retroalimentación permanente obtenida de la gestión se elaboraron nueve informes mensuales los cuales fueron útiles para las decisiones de mejoramiento continuo de la gestión de servicio, dichos informes incluyeron mes a mes los datos más representativos de cada proceso de acompañamiento realizado a los usuarios de los módulos del sistema Si Capital en especial los relacionados con los módulos SAE-SAI – SISCO y LIMAY (estos últimos en cuanto a parametrización contable relacionado con el Plan Alterno de SAE-SAI).

OBLIGACIÓN No. 3: Gestionar los requerimientos (RQ) que le sean asignados en los tiempos establecidos por el articulador de la mesa de servicios Si Capital.

Dentro de un contexto de gestión eficiente y colaborativa se realizó la gestión necesaria para atender la totalidad de los 73 requerimientos asignados durante la ejecución del contrato.

OBLIGACIÓN No. 4: Resolver los RQ de forma oportuna con base a los acuerdos de niveles de servicio y tiempos de atención estipulados por el articulador.

La gestión que se realizó ante los requerimientos de los usuarios permitió resolverlos y dar soluciones puntuales a las situaciones presentadas dentro de los parámetros establecidos por la articuladora de la mesa de servicio como acordado en los objetivos de servicio propuestos en el área.

OBLIGACIÓN No. 5: Realizar seguimiento y escalamiento (en caso de ser necesario) de los RQ de acuerdo con los niveles de la mesa de ayuda establecidos (nivel 1 y 2).

De los requerimientos asignados fue necesario escalar 36 requerimientos a los ingenieros de desarrollo para encontrar la solución.

OBLIGACIÓN No. 6: Efectuar seguimiento y control de los RQ generados por los usuarios desde el inicio hasta el final.

Se realizó través de la pestaña seguimiento del sistema GLPI una retroalimentación permanente del proceso de cada requerimiento y su avance progresivo desde el inicio de la situación hasta la solución y satisfacción del usuario.

OBLIGACIÓN No. 7: Cumplir con los acuerdos de niveles de servicio y tiempos de respuesta estipulados en la Entidad.

A través de la gestión diaria y permanente algunos usuarios calificaron de manera positiva la respuesta oportuna que se dio a sus requerimientos, lo que permitió dar cumplimiento a los acuerdos estipulados por la entidad en cuanto a los niveles de servicio establecidos.

OBLIGACIÓN No. 8: Documentar las actuaciones adelantadas en cada RQ a fin de consolidar la base de conocimientos.

La información referente a cada actividad realizada para resolver eficientemente cada requerimiento de los usuarios fue documentada mediante el registro diario, progresivo y constante de todos los requerimientos que serán la base de conocimiento a reportar en la herramienta dispuesta por el FONCEP para este proceso, es decir GLPI.

OBLIGACIÓN No. 9: Proporcionar informes necesarios que permitan el seguimiento y mejoramiento de los sistemas de información del ERP Si Capital.

Se llevaron a cabo los procesos de capacitación para que los usuarios de las áreas funcionales de Almacén y Contabilidad con el fin de que se conocieran la integración entre los módulos SISCO-LIMAY-SAE-SAI y las funcionalidades que impactan en cada área, también se capacitó a los funcionarios designadas por el área administrativa para que realizaran las actividades concernientes a esa área usando el módulo SISCO, de otra parte se elaboraron manuales con las instrucciones para usuarios de contabilidad en los módulos de almacén SAE-SAI, SISCO para la parametrización contable en cada uno de ellos, así mismo se elaboraron manuales para algunas funcionalidades de SAE como es la solicitud de pedidos el cual fue enviado a través de correo electrónico a todas las áreas que realizan solicitudes pedidos de papelería, y un manual para la creación de elementos de Servicios, de Consumo y Devolutivos en el catálogo del módulo de contratación.

OBLIGACIÓN No. 10: Mensualmente y al finalizar el contrato se debe entregar un informe de las actividades realizadas.

El presente informe corresponde al informe final del contrato No. 101 comprendido entre enero 17 a octubre 16 de 2018, así mismo se entregaron nueve informes mensuales donde se retroalimentaba la gestión mensual realizada ante los requerimientos más relevantes.

OBLIGACIÓN No. 11: Las demás de que le asigne el supervisor del contrato, acorde con la naturaleza del mismo.

Como parte de las funciones asignadas por la supervisora del contrato, se llevó a cabo la parametrización contable correspondiente a los catálogos de elementos de consumo y devolutivos en el módulo SISCO, elaboración de archivos planos con la información de los saldos iniciales del

inventarios y del cardes de la entidad, para el cargue masivo de información en los módulos SAE y SAI.

OBLIGACIÓN No. 12: No infringir la regulación de carácter legal relacionada con derechos de autor, particularmente en el uso de software legal que requiera para el adecuado prestación objeto contractual.

Se deja constancia que en ninguna forma se infringió la regulación legal referente a derechos de autor de software ni de cualquier otra herramienta de sistemas de información requerida para el adecuado cumplimiento de los objetivos contractuales. Se utilizaron únicamente las herramientas ofimáticas suministradas por la entidad dentro de su leal saber y proceder.

OBLIGACIÓN No. 13: Cumplir con las obligaciones de orden legal que se deriven al momento y durante la ejecución del contrato.

Se cumplió con las obligaciones de carácter legal derivadas del contrato, entre ellas el pago efectivo de la Seguridad Social correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2018, así como la solicitud de la supervisora del contrato de diligenciar el censo del DANE desde la plataforma ecenso.

OBLIGACIÓN No. 14: Dar respuesta oportuna a los requerimientos que le formule el supervisor o el articulador de la mesa de servicios Si Capital.

A través de la gestión se atendieron las solicitudes expuestas por el supervisor de manera verbal en el módulo de contratación concerniente con la Oficina de Informática y Sistemas.

OBLIGACIÓN No. 15: Responder ante las autoridades por los actos u omisiones en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del contrato, cuando con ellos se cause perjuicio a la administración o a terceros.

La totalidad de las actuaciones se realizaron en el marco de la ley y de manera cuidadosa y responsable para tener la certeza de no cometer actos ni omisiones en el ejercicio de las actividades que en virtud del contrato se desarrollaron.

Elaboró:

GINA ELIANA CRUZ DAVILA
Contratista CC. 52.297.970

Revisó y aprobó:

SILVIA FERNANDA ALZATE PEREZ
Jefe Oficina Informática y Sistemas
Supervisor de Contrato