DORA NINFA ORTIZ PEREZ
Administradora de Empresas
Contratista CPS 1369/22

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
No. 1369 DE 2022

INFORME MENSUAL No: 4
PERIODO DEL
27/04/2022 – 26/05/2022

DORA NINFA ORTIZ PÉREZ
C.C. 40.379.455. DE VILLAVICENCIO

VILLAVICENCIO 27 DE MAYO DE 2022

CONTRATO No 1369 – 2022

Documento original - Versión única digital.
Firmado digitalmente por el sistema de Firma Mecánica Autógrafa Escaneada.
Gobernación del Meta https://www.meta.gov.co



DORA NINFA ORTIZ PEREZ
Administradora de Empresas
Contratista CPS 1369/22

OBJETO: ***"*PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA APOYAR EL SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LOS PROYECTOS DE LA SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN".**

A CONTINUACIÓN, PRESENTO INFORME DE OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATO 1369 DE 2022, en el marco del proyecto **"DISEÑO IMPLEMENTACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC) Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DEL META", cuyo BPIN es: 2021005500198 de la gerencia de infraestructura y sistemas de información.**

1. **Brindar apoyo a la gestión de la Secretaría de Tecnología y Sistemas de Información en los procesos de organización, control y sistematización de documentos internos y externos generados con el objeto contractual.**

   ✓ Para el día 10 de mayo de 2022 y según acta N°12, nos reunimos con el ingeniero LEONARDO JARA MORALES, de la secretaría de Tecnologías de la Gobernación del Meta, con el fin de elaborar un bosquejo del procedimiento de la mesa de ayuda del área de soporte, para que se facilite la administración de las novedades y solicitudes soportados como conjunto de buenas prácticas, por lo que encontramos la importancia de implementar y/o mejorar los procesos de gestión y de obtener un control permanente de sus actividades, un aumento de la eficiencia e incorporar a la cultura de la mejora continua en todos los ámbitos y de ayudar a mejorar el nivel de servicio proporcionado a asegurar la entrega de servicios consistentes y de calidad.

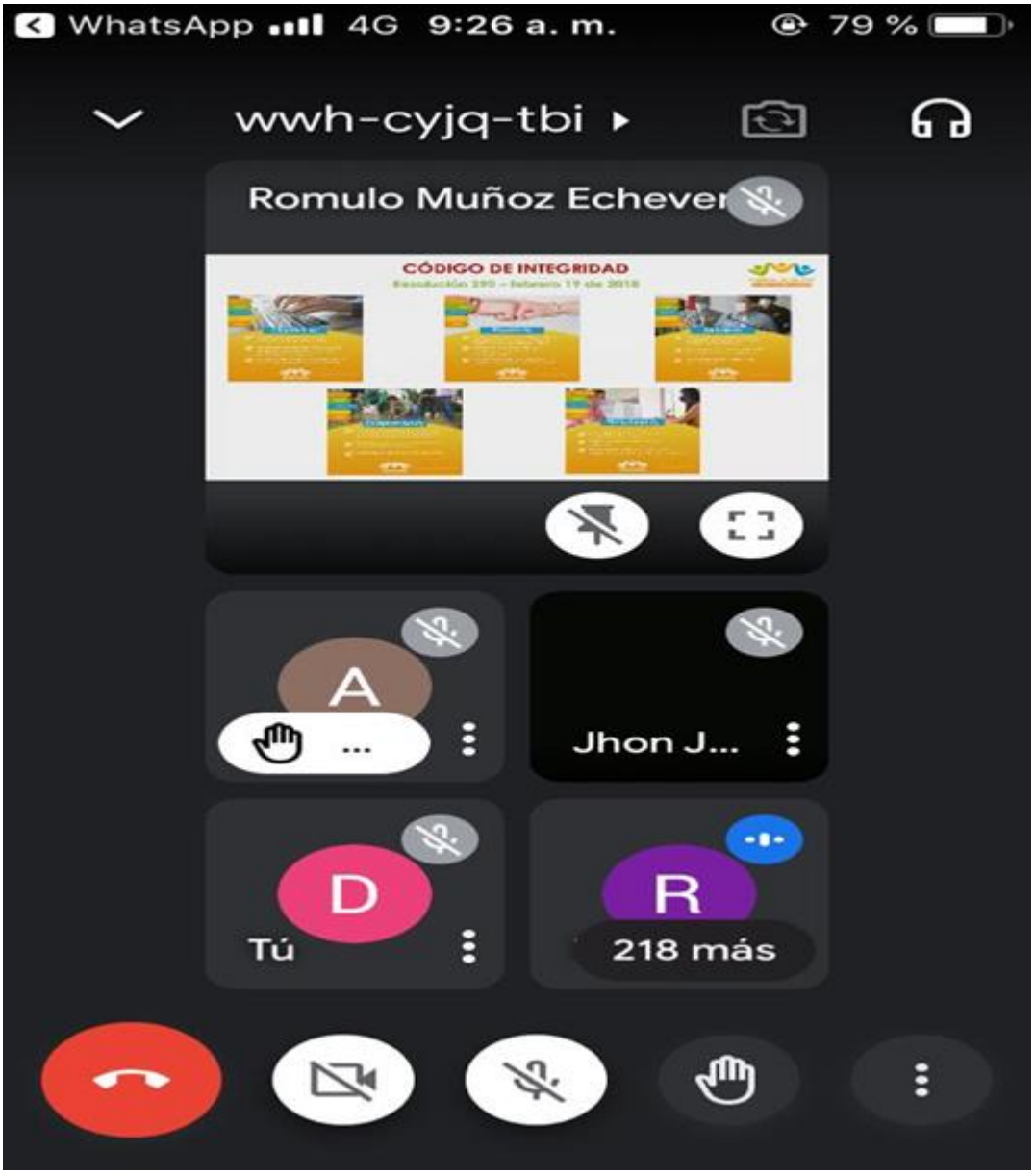
   ANEXO: Acta N°12 del 10 de mayo de 2022, (2) folios

2. **Participar en los eventos que requiera la Secretaría de Tecnología y Sistemas de Información, relacionadas con el objeto contractual.**

   ✓ El día 5/05/2022, participé en la capacitación virtual de INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

Documento original - Versión única digital.
Firmado digitalmente por el sistema de Firma Mecánica Autógrafa Escaneada.
Gobernación del Meta https://www.meta.gov.co

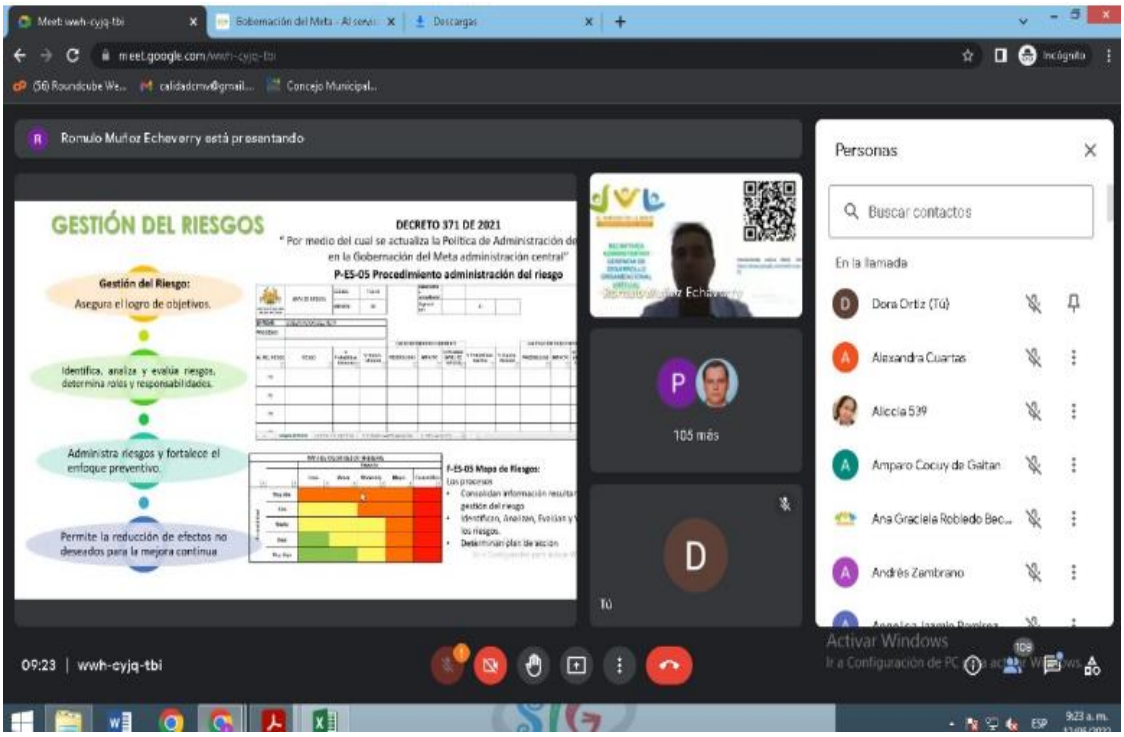
DORA NINFA ORTIZ PEREZ
Administradora de Empresas
Contratista CPS 1369/22



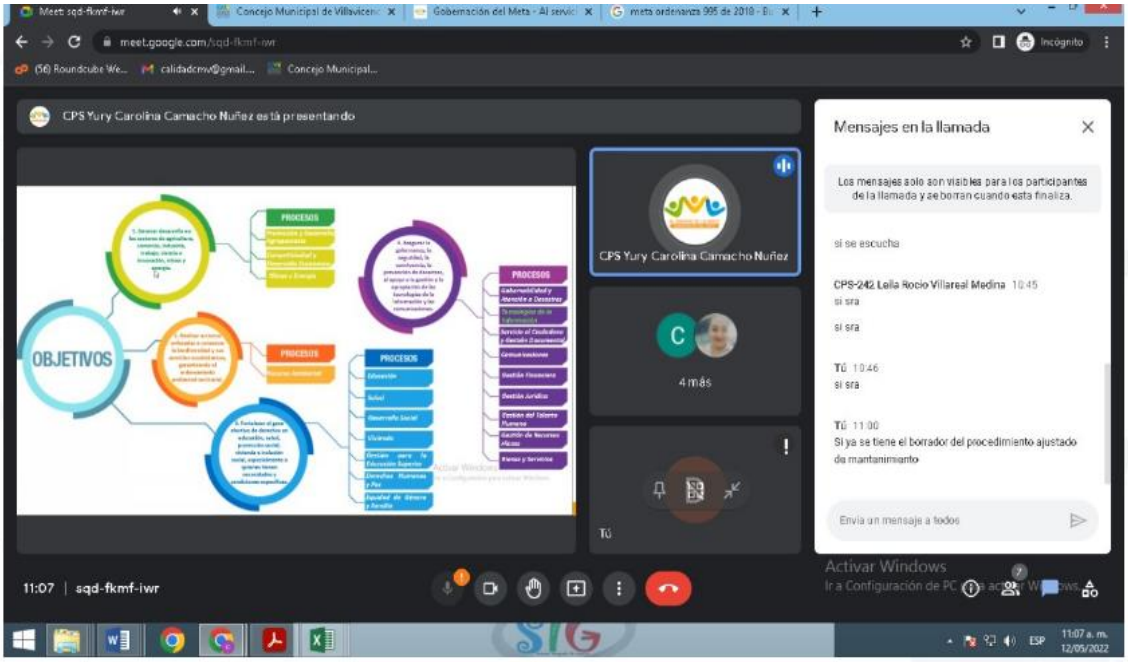
✓ El día 12/05/2022, participé en la reunión virtual preliminar **AUDITORIA INTERNA-GOBERNACIÓN DEL META.**

Documento original - Versión única digital.
Firmado digitalmente por el sistema de Firma Mecánica Autógrafa Escaneada.
Gobernación del Meta https://www.meta.gov.co

DORA NINFA ORTIZ PEREZ
Administradora de Empresas
Contratista CPS 1369/22



✓ El día 12/05/2022 a las: 10:15 am, participe en la capacitación virtual para revisión y recolección de evidencias en temas relacionados con el proceso misional tecnologías de la información del sistema integrado de gestión (mapa de riesgos, formatos)



Documento original - Versión única digital.
Firmado digitalmente por el sistema de Firma Mecánica Autógrafa Escaneada.
Gobernación del Meta https://www.meta.gov.co

3. **Realizar de manera oportuna la entrega del archivo tanto en físico como en digital de todos los documentos que con ocasión de su gestión se produzcan y se garantice que estos reposen en el archivo de acuerdo con la Tabla de Retención documental de la Secretaría de Tecnología y Sistemas de Información según los códigos 23000 y 23100 para su clasificación y archivo.**

Dentro de los aspectos más relevantes de identificación de acciones de mejora para este año se vio la necesidad de organizar el archivo mensual documental en físico del año 2022.

Por lo anterior, me encuentro brindando el apoyo en el desarrollo de las actividades y la entrega del archivo documental en físico de la Gerencia de Infraestructura y Sistemas de Información, donde realicé y clasifiqué el archivo en las carpetas de gestión documental de los meses de abril y mayo del año 2022, e hice adelanto y entrega oportuna de la actualización del archivo documental en físico de la Gerencia de Infraestructura y Sistemas de Información del Meta.



4. **Apoyar con el logro de los objetivos contractuales de los contratos y/o proyectos que le sean designados por la gerencia de infraestructura y sistemas de información.**

    - En este periodo no se me asignó proyectos.

Documento original - Versión única digital.
Firmado digitalmente por el sistema de Firma Mecánica Autógrafa Escaneada.
Gobernación del Meta https://www.meta.gov.co

5. Presentar informes de las reuniones y/o actas que se realizan para llevar a cabo la adecuada ejecución de contratos y/o proyectos que le sean designados por la gerencia de infraestructura y sistemas de información.

✓ Para la elaboración y ajuste del plan de trabajo se revisaron todos y cada uno de los procedimientos de la mesa de ayuda, así:

- El día 10 de mayo del 2022 a las 02:00 de la tarde, se realizó reunión de trabajo con el ingeniero LEONARDO JARA MORALES, **y de la cual quedó el** ACTA N° 12 DEL 10/05/2022 Y BORRADOR DEL PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA.

6. Enviar los respectivos documentos soporte al SIA observar mensualmente.

✓ Se enviaron los respectivos documentos soporte al SIA observa del mes del 27 de abril al 26 de mayo de 2022.


CUENTA DE COBRO No 3 contrato 1369 de 2022 CPS ×

CPS Herney Giovanny Estrada Velasquez mar, 3 may, 21:16
para Sistema, CPS, mí, CPS, Rafael

¡Buena tarde! adjunto envío soportes digitales de la cuenta de cobro No 3 del contrato 1369 de 2022, a nombre de DORA NINFA ORTIZ PEREZ, para el trámite correspondiente

--
HERNEY GIOVANNY ESTRADA VELASQUEZ
Administrador Financiero
Especialista En Contratación Pública
Secretaría de Tecnologías y Sistemas de Información TIC
Departamento del Meta
Contratista
Cra 33 No 38-45 centro villavicencio
PBX (+) 57 8 6818500 Ext 6101
Cel: 3103358593
Contratista

3 archivos adjuntos

INFORME SUPERVI... INFORME CONTRA... RECONOCIMIENTO...

7. Las demás que le sean asignadas por la Gerencia de infraestructura y sistemas de información

✓ En este periodo no se me asignó más actividades.

Documento original - Versión única digital.
Firmado digitalmente por el sistema de Firma Mecánica Autógrafa Escaneada.
Gobernación del Meta https://www.meta.gov.co

DORA NINFA ORTIZ PEREZ
Administradora de Empresas
Contratista CPS 1369/22

Se anexa evidencia de secop II.

VER CONTRATO

Ejecución del Contrato

Porcentaje Recepción de artículos

Plan de Pagos

¿Se requieren emisiones de códigos de autorización? Sí No

Id de pago	Número de factura	Fecha de emisión	Fecha de recepción	Valor total de la factura	Estado	
Pago 001	01	3/03/2022 9:55:00 AM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*	-	3.500.000 COP	Enviado a la Entidad Estatal	Detalle
Pago 002	02	19/04/2022 5:00:00 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*	-	3.500.000 COP	Enviado a la Entidad Estatal	Detalle
Pago 003	003	24 días de tiempo transcurrido *(3/05/2022 4:06:00 AM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*	-	3.500.000 COP	Enviado a la Entidad Estatal	Detalle

Crear

Atentamente,



DORA NINFA ORTIZ PEREZ
C.C. 40.379.455 de Villavicencio
Tarjeta Profesional N°76948
Celular: 3138725905

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO:	F-TH-38
		VERSIÓN:	02

ACTA No. 12

FECHA DE REUNIÓN:	10 de mayo de 2022		
LUGAR DE REUNIÓN:	Gobernación del Meta, Secretaría de Tecnologías y Sistemas de Información		
HORA DE INICIO:	2:00 Pm a 4:00 pm	**HORA FINAL:**	4:00pm
CONVOCA:	DORA NINFA ORTIZ PEREZ – LEONARDO JARA MORALES		
DEPENDENCIA:	Secretaria de Tecnología y Sistemas de Información		

OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y/O TEMAS A TRATAR:

Se plantea elaborar un plan de acción para la implementación del procedimiento de la mesa de ayuda del área de soporte de las diferentes dependencias y secretarías de la gobernación del Meta, donde se facilite la administración de las novedades y solicitudes soportados, como conjunto de buenas prácticas, encontramos la importancia de implementar y/o mejorar los procesos de gestión.

La implementación de los procesos y procedimientos de la mesa de ayuda, es obtener un control permanente de sus actividades, un aumento de la eficiencia e incorporar a la cultura de la mejora continua en todos los ámbitos, además de ayudar a mejorar el nivel de servicio proporcionado, a asegurar la entrega de servicios consistentes, rentables y de calidad.

SEGUIMIENTO A ACCIONES DE MEJORA Y/O COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

No.	COMPROMISO Y/O ACCIÓN DE MEJORA	AVANCE DEL COMPROMISO	LA ACCIÓN FUE			EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO
			EFICAZ	EFICIENTE	EFECTIVA	

EFICAZ: Cumplimiento del compromiso. **EFICIENTE:** Uso racional de recursos (Tiempo, Dinero y/o Personal) **EFECTIVA:** Contribuyó al cumplimiento del objetivo del proceso (Impacto).

DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

Diseñar un modelo de mesa de ayuda basado para las diferentes dependencias y secretarias de la gobernación del Meta, con el fin de mejorar la calidad del servicio en el área de soporte, así:

- Identificar las necesidades y los requerimientos del área desoporte para la gestión de recepción de solicitudes, seguimiento y control, logrando la satisfacción de los usuarios de las diferentes secretarias y dependencias de la gobernación del Meta.
- Diseñar el procedimiento de servicios para la mesa de ayuda.
- Diseñar la mesa de ayuda enfocado en el proceso de diseño del servicio y mejora continua.

Documento original - Versión única digital.
Firmado digitalmente por el sistema de Firma Mecánica Autógrafa Escaneada.
Gobernación del Meta https://www.meta.gov.co

1654012881

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO:	F-TH-38
		VERSIÓN:	02

COMPROMISO Y/O ACCIÓN DE MEJORA DE LA REUNIÓN: (La acción de mejora es un compromiso que fortalece las actividades del proceso, respecto a requisitos de los clientes y entes de control.)

No.	COMPROMISO Y/O ACCIÓN DE MEJORA	JUSTIFICACIÓN DEL COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN
1	ELABORAR LOS PROCESOS DE LA MESA DE AYUDA	DISCRIMINAR LAS FUNCIONES DE LA MESA DE AYUDA	DORA NINFA ORTIZ PEREZ	21/04/2022
2	ELABORAR UN PROCESO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	DISCRIMINAR LAS FUNCIONES DE LA MESA DE AYUDA	LEONARDO JARA MORALES	21/04/2022
3	REUNION	REVISAR LOS PROCESOS	LEONARDO JARA MORALES	22/4/2022

INTEGRANTES DE LA REUNIÓN				
NOMBRES / APELLIDOS	**CÉDULA**	**INSTITUCIÓN / CARGO**	**CORREO ELECTRÓNICO**	**FIRMA**
DORA NINFA ORTIZ PEREZ	40379455	CPS	doraninfaotiz@gmil.com	
LEONARDO JARA MORALES	17.345.084	CPS	ljaram@meta.gov.co	

En el caso de superar 10 asistentes, se debe adjuntar el Formato Control de Asistencia Servidores Públicos F-TH-42.

Nota: Verificar la vigencia del documento en el listado maestro de documentos.

Documento original - Versión única digital.
Firmado digitalmente por el sistema de Firma Mecánica Autógrafa Escaneada.
Gobernación del Meta https://www.meta.gov.co

1654012881

PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA

ELABORÓ	APROBÓ
GERENTE DE INFRAESTRUCTURA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	**SECRETARIO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN**
RAFAEL RICARDO MOROS TORRES	**MIGUEL ANTONIO ROA BEJARANO**

Documento original - Versión única digital.
Firmado digitalmente por el sistema de Firma Mecánica Autógrafa Escaneada.
Gobernación del Meta https://www.meta.gov.co

1654012881

OBJETIVO

Diseñar un modelo de mesa de ayuda para realizar el soporte técnico y proporcionar, coordinar los servicios de mantenimiento preventivo para la administración de solicitudes y requerimientos de las distintas secretarías y dependencias de la Gobernación del Meta, con el fin de mejorar la calidad del servicio en el área de soporte.

IDENTIFICACION DE HALLAZGOS SIGNIFICATIVOS

En el diagnóstico realizado, se evidencio la necesidad de la implementación de un sistema de gestión del servicio con el fin de organizar las actividades de mantenimiento preventivo, en cuanto a mantenimiento correctivo, se encuentra que este debe responder a las necesidades de priorización de necesidades en cuanto a las fallas o reportes de fallas de los clientes ya que no todos los reportes afectan de la misma manera a los sistemas instalados y la operación general del sitio donde se encuentran instalados.

GESTIÓN PARA LA ESTRATEGIA

Para que el proceso tenga un buen resultado se deben definir claramente los roles y responsabilidades y que soporte técnico esté dispuesta a implementar los cambios para cumplir con el objetivo común, por medio de la mesa de ayuda busca cumplir con este objetivo, generando un impacto mayor de satisfacción.

DEFINICIONES

- **ELEMENTOS DE CONFIGURACIÓN:** Son todos, tanto los componentes de los servicios TI como los servicios que éstos ofrecen, por ejemplo, Dispositivos de hardware como PCs, impresoras, routers, monitores, etc. así como sus componentes: tarjetas de red, teclados, lectores de CDs, etc. A nivel de Software: sistemas operativos, aplicaciones, protocolos de red, y a nivel de documentación: manuales, acuerdos de niveles de servicio, entre otros.
- **ESCALAMIENTO:** Actividad que consiste en transferir la responsabilidad de atender y solucionar un incidente o requerimiento de servicio, al nivel correspondiente, de acuerdo con el tipo de solicitud.
- **INCIDENCIA:** Cualquier hecho o evento que sucede de manera inesperada y afecta el correcto funcionamiento de la aplicación informática.

Documento original - Versión única digital.
Firmado digitalmente por el sistema de Firma Mecánica Autógrafa Escaneada.
Gobernación del Meta https://www.meta.gov.co

1654012881

- **INCIDENTE:** Un Incidente se define como una interrupción no planificada o una reducción en la calidad de un Servicio de TI o una falla en un EC (Elemento de Configuración), que todavía no ha impactado un Servicio de TI.
- **PROBLEMA:** Causa subyacente, aún no identificada, de uno o varios incidentes relacionados que afectan significativamente a uno o varios elementos de configuración.
- **REQUERIMIENTO**: Un requerimiento se define como una solicitud formal por parte de un usuario para que algo sea provisto como, por ejemplo, Instalaciones, movimientos, adiciones o cambios en los elementos o servicios provistos por la Secretaría de Tecnologías y Sistemas de Información.
- **SERVICIO:** Es el medio para entregar valor al usuario final, soportando la ejecución de los procesos y el cumplimiento de las funciones de los colaboradores de la Entidad.
- **PLATAFORMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS:** Solución informática que se utiliza como herramienta de software para ofrecer los servicios de soporte a distancia.
- **TECNICO DE SOPORTE:** Persona que recibe la incidencia a través de la plataforma o el teléfono. Constituye la primera línea de soporte, puede brindar soporte de nivel 1.
- **USUARIO:** Persona que reporta la incidencia. Cliente del servicio de soporte.
- **TIEMPO DE RESPUESTA:** Intervalo de tiempo que transcurre desde el momento que se reporta una incidencia al Centro de Soporte UCI y este notifica su recepción al cliente a través de las vías de comunicación establecidas en el ANS.

Documento original - Versión única digital.
Firmado digitalmente por el sistema de Firma Mecánica Autógrafa Escaneada.
Gobernación del Meta https://www.meta.gov.co

1654012881

RESPONSABILIDAD DE ACTIVIDADES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Usuario	Realiza la solicitud del servicio al correo electrónico: mesadeayuda@meta.gov.co Recepción de servicio Verifica calidad del servicio
Encargado de recepción servicio Contratista	Solicitar información del servicio, datos del servicio. Datos del usuario Lugar del servicio Asignar el servicio a soporte técnico Ingresar datos del servicio al sistema Priorizar la solicitud
Encargado de soporte técnico Contratista	Verificar especificaciones técnicas del servicio. Verificar si se puede dar solución remotamente Finaliza el servicio
Contratista	Monitorear el servicio Asignación de trabajo a un asesor técnico Supervisa y audita trabajo antes de entrega a usuario

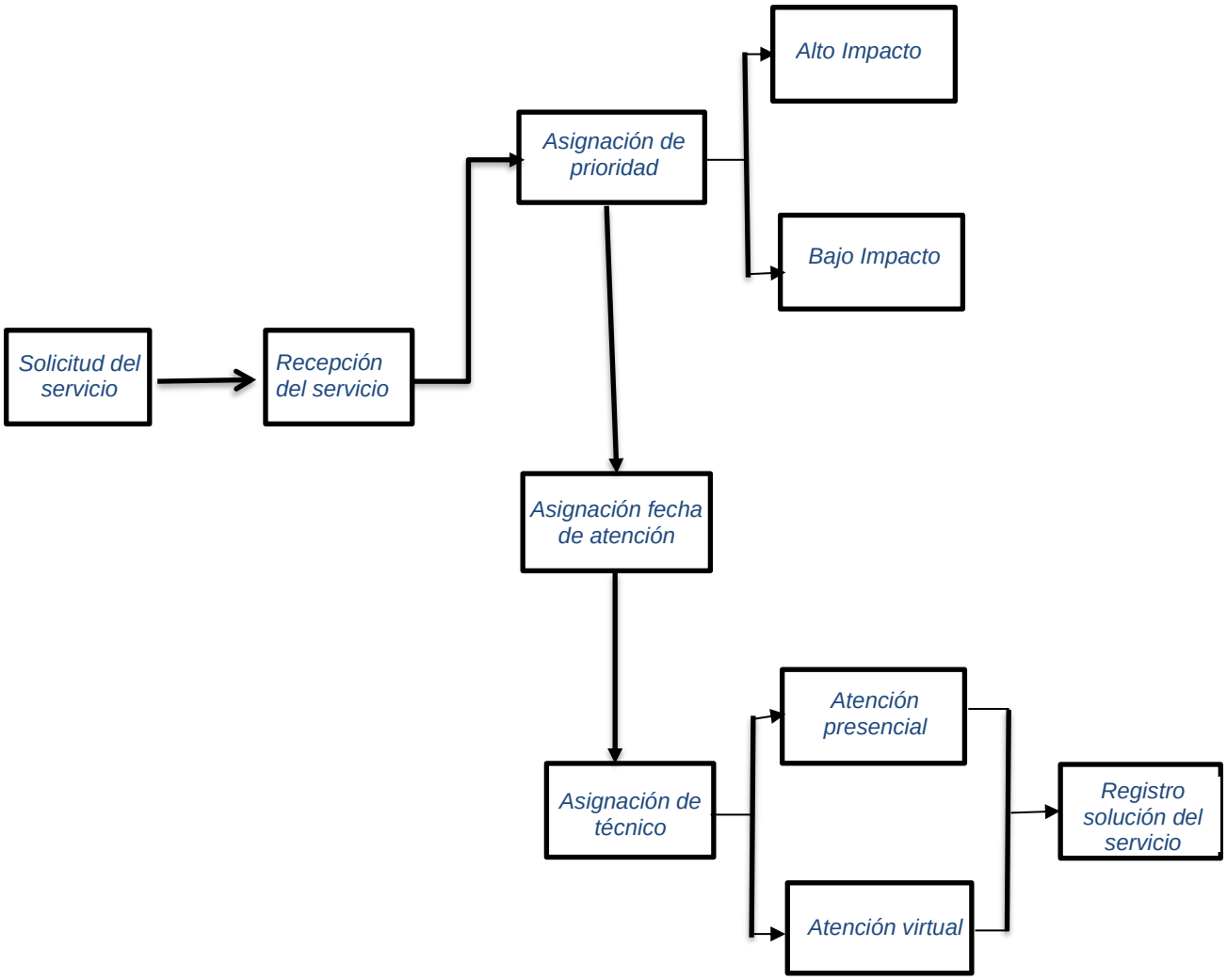
Documento original - Versión única digital.
Firmado digitalmente por el sistema de Firma Mecánica Autógrafa Escaneada.
Gobernación del Meta https://www.meta.gov.co

1654012881

La mesa de ayuda ofrecerá sus servicios de instalación, mantenimiento preventivo, correctivo y suministros en su nuevo sistema “Mesa de Servicio”. involucrando un conjunto de servicios, con el fin de cumplir con las expectativas de calidad con las que secretarías y dependencias de la Gobernación del Meta, prolongando la vida útil de la infraestructura tecnológica e informática y garantizando el buen funcionamiento de la misma.

DESARROLLO

Ilustración: Propuesta mesa de ayuda



Este sistema de mesa de ayuda propuesto permite controlar y distribuir la prestación del servicio y soporte a las diferentes secretarías y dependencias de la Gobernación del Meta, manteniendo un control centralizado de todas las solicitudes registradas (tanto de incidentes, problemas y solicitudes).

Documento original - Versión única digital.
Firmado digitalmente por el sistema de Firma Mecánica Autógrafa Escaneada.
Gobernación del Meta https://www.meta.gov.co

1654012881

DISEÑO DEL SERVICIO

La Gestión de nivel de servicio en una organización es esencial para determinar e identificar los niveles de servicio adecuado o requerido, estos niveles de servicio serán registrados en la mesa de ayuda, luego de que se recepciones las solicitudes mediante los canales dispuestos que garantizan la correcta gestión y solución a las diferentes secretarías y dependencias de la Gobernación del Meta, así:

SERVICIO	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO SOLUCIÓN
Instalación nuevo sistema	1 día	de 1 a 3 días dependiendo el tamaño del proyecto
Mantenimiento correctivo	1 día	de 1 a 3 días dependiendo el tamaño del proyecto
Mantenimiento preventivo	1 día	de 1 a 3 días dependiendo el tamaño del proyecto
cambio de accesorios	1 día	de 1 a 3 días dependiendo el tamaño del proyecto
cotización de servicios	1 día	1 día
venta de accesorios	1 día	1 día

- Solución de incidentes de alto impacto
- Cambio de accesorios por fallas
- Mantenimientos correctivos por falla del sistema
- Mantenimiento Preventivo de acuerdo al cronograma
- Atención de fallas intermitentes

En el primer acuerdo de servicio se tienen en cuanta aquellos servicios que son los incidentes más comunes y tienen que ver con fallasde alto impacto en los sistemas instalados por la empresa, dentro de los acuerdos de servicio se incluye un paquete de servicios anual que incluye la atención de cada uno de estos incidentes incluyendo manteamientos preventivos periódicos que aseguren el buen y correcto funcionamiento de los sistemas, estos incidentes deben atenderse en un máximo de 2 horas luego del reporte por parte del cliente.

Los servicios se incluyen los siguientes:

- Incidentes de menor impacto
- Cambio de tecnología (no significa un mal funcionamiento)
- Cambio de accesorios por fallas intermitentes
- Manteamiento preventivo

Documento original - Versión única digital.
Firmado digitalmente por el sistema de Firma Mecánica Autógrafa Escaneada.
Gobernación del Meta https://www.meta.gov.co

1654012881

Los servicios de menor imparto, o que no se hace necesario atender inmediatamente, por lo contrario, se puede programar una cita para ejecutar la solicitud del cliente. Para este nivel de servicio será atendido en un plazo máximo de 2 días.

GENERALIDADES

REGISTROS

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Disposición Final
Ticket	Profesional Universitario de TIC	Medio Magnético	Servidor	N/A	N/A

HISTORIAL

VERSIÓN	VIGENCIA	IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS
01	Dd/mm/AAAA	Inicial

Documento original - Versión única digital.
Firmado digitalmente por el sistema de Firma Mecánica Autógrafa Escaneada.
Gobernación del Meta https://www.meta.gov.co

1654012881