MEMORANDO

Bogotá, 11-08-2022

No 2022100310166353 ALOTIC-INF-10031

PARA: Doctor Hector Vargas Rodriguez,
Subdirector General de Contratación

DE: Roberto Velásquez Arango,
Supervisor contrato de prestación de servicios No. 001-052 - 2022

ASUNTO: INFORME DE SUPERVISIÓN No. 05 del contrato de prestación de servicios No. 001-052–2022

Con toda atención me permito enviar al señor Hector Vargas Rodriguez, subdirector General de Contratación, el informe de supervisión No. 05 del contrato de prestación de servicios No. 001-052 de 2022 del periodo 01 al 30 de junio de 2022.

Cordialmente,

ROBERTO VELÁSQUEZ ARANGO
Supervisor contrato de prestación de servicios 001-052-2022

Anexos: 12

Elaboró: Roberto Velásquez Arango
Cargo: Ing. Grupo Informática.

EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977

INFORME DE SUPERVISIÓN No. 5

Bogotá 11 de agosto 2022

AL: Señor Magister en Administración de Empresas
DOCTOR HECTOR VARGAS RODRIGUEZ
Subdirector General de Contratación.

Con toda atención me permito enviar al señor Hector Vargas Rodriguez, Subdirector General de Contratación, el informe de supervisión No. 05 del contrato de prestación de servicios No. 001-052 de 2022, correspondiente al periodo del 01 al 31 de julio del 2022, de acuerdo con la siguiente información

1. DATOS GENERALES DEL CONTRATO:

CONTRATO No. 001-052-2021

CONTRATISTA: PULXAR CONSULTING S.A.S

OBJETO: ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO, SOPORTE Y DESARROLLO DEL SOFTWARE GOAUTODIAL - VICIDIAL

VALOR DEL CONTRATO: $ 19.040.000 M/CTE Incluido IVA

PLAZO DE EJECUCION DEL CONTRATO: 09 DE DICIEMBRE DE 2022

MODIFICACIONES: SI _____ NO __x__

TIPO	

2. CONTROL OBLIGACIONES Y ENTREGABLES CONTRACTUALES:

DESCRIPCION												
No.	OBLIGACION	ENTREGABLE	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
1	Cumplir con el objeto del contrato.		X	X	X	X	X					
2	Facilitar las funciones del supervisor y permitir su acceso a todos los documentos relacionados con la ejecución del objeto del presente contrato.		X	X	X	X	X					
3	Presentar los servicios de conformidad con lo establecido en el contrato.		X	X	X	X	X					
4	Garantizar los servicios requeridos dentro de los plazos establecidos y en el sitio definido, con los trabajos a realizar pertinentes.		X	X	X	X	X					
5	Dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el Sistema de Seguridad Social en salud, pensión, sistema general de riesgos laborales y aportes parafiscales, y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten.		X	X	X	X	X					
6	Reportar al supervisor de manera inmediata, cualquier novedad o anomalía que pueda afectar la ejecución del contrato.		X	X	X	X	X					

7	Guardar total reserva de la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades obtenga. Esta es propiedad de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, y salvo expreso requerimiento de autoridad competente podrá ser divulgada.		X	X	X	X	X						
8	Realizar la planificación, organización logística y ejecución contractual en coordinación permanente con la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.		X	X	X	X	X						
9	Cumplir con las indicaciones dadas por la Agencia Logística de las Fuerzas Militares a través del supervisor, a efecto de la prestación de los servicios contratados.		X	X	X	X	X						
10	Cumplir con el MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA CONTRATISTAS, SUBCONTRATISTAS Y PROVEEDORES; lo anterior de conformidad a lo expuesto en el Artículo 17 de la Decisión 584 de la Comunidad Andina de Naciones, en cuanto a responsabilidad solidaria por parte de las entidades contratantes, se hace necesario asegurar la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de los Contratistas, Subcontratistas y		X	X	X	X	X						

	Proveedores debido a los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de las actividades paralelas que realizan para la Entidad; por lo anterior los contratistas deben dar aplicación al manual que regula la conducta del personal externo dentro y fuera de las instalaciones de la Agencia Logística, evitando que generen condiciones y/o actos que pongan en peligro tanto a su personal como a los funcionarios de la organización, salvaguardando de esta forma los bienes y personas, previniendo eventos que se desencadenen en accidentes de trabajo graves. El citado manual se encuentra publicado en la página de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, link de contratación: https://www.agencialogistica.gov.co/contratacion/manual-del-sg-sst-para-contratistas-v1/											
11	No podrá realizar cesiones económicas (endosos) sin previa autorización del Ordenador del Gasto.		X	X	X	X	X					

12	Realizar el cargue y publicación de la garantía única y aprobar el contrato a través del link del proceso por la plataforma transaccional del SECOP II.		X	X	X	X	X						
13	Cargar la factura por el link del proceso en la plataforma transaccional SECOP II.		X	N/A	N/A	N/A	N/A						
14	Obrar con lealtad y buena fe, evitando dilaciones y trabas.		X	X	X	X	X						
15	Suministrar a la Entidad, la información que se encuentra en el Link https://www.agencialogistica.gov.co/es/content/base-de-datos-inscripci-n-proveedores-alfm		X	X	X	X	X						

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

DESCRIPCION					PLAZO EJECUCIÓN							
No.	OBLIGACION	ENTREGABLE	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
1	El oferente adjudicatario deberá realizar la actualización, mantenimiento y soporte del software de Call Center ViciDial/GoDial y del sistema operativo del servidor Linux donde se encuentra instalado, en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, durante el periodo de ejecución del contrato.		X	X	X	X	X					

2	Todos los costos asociados para el cumplimiento del objeto correrán por parte del adjudicatario. El oferente adjudicatario deberá garantizar el personal suficiente, idóneo y necesario para la completa ejecución del objeto del contrato sin que éste genere costo adicional alguno para la ALFM.		X	X	X	X	X						
3	El adjudicatario, durante el período de actualización, mantenimiento y soporte, corregirá las fallas de funcionamiento del software y del sistema operativo del servidor Linux, sin costo adicional para la ALFM.		X	X	X	X	X						
4	El adjudicatario, durante el periodo de ejecución del contrato, prestará el servicio de soporte y mantenimiento de forma remota o en sitio (en la sede de la Agencia Logística en Bogotá) en el evento de requerirse y no ser viable remotamente.		X	X	X	X	X						
5	Durante el periodo de ejecución del servicio de actualización, mantenimiento y soporte, el oferente deberá brindar soporte para la identificación, análisis y solución a los problemas que se presenten en la operación y administración de la totalidad del software objeto del contrato, mediante esquema de acompañamiento 5x8 (cinco días a la semana las ocho horas), a usuarios funcionales y técnicos de la ALFM.		X	X	X	X	X						
6	El oferente adjudicatario deberá brindar el esquema de soporte (no presencial y en sitio) ofrecido, indicando en su propuesta el tiempo máximo de respuesta a incidentes de acuerdo a los		X	X	X	X	X						

	niveles de prioridad para su atención (alta, media y baja), los cuales deberán ser como máximo: prioridad alta en un tiempo no mayor a 8 horas, casos de prioridad media no mayor a 48 horas y baja no mayor a quince (15) días.											
7	El oferente adjudicatario, durante el periodo de servicio de actualizaciones, mantenimiento y soporte ofrecido, suministrará y/o reemplazará los módulos de aplicación objeto del contrato, que presenten daños o deficiencias en su funcionamiento, sin costo adicional para la ALFM.		X	X	X	X	X					
8	Si fuese necesario y requerido por la Agencia Logística, el proveedor debe implementar las nuevas versiones del software Asterisk GOAUTODIAL-VICIDIAL.		X	X	X	X	X					
9	En el evento que la Agencia Logística decida virtualizar el servidor Linux donde se encuentra instalado el software o crear servidor backup o de contingencia, el proveedor deberá hacer acompañamiento y garantizar que todos los servicios queden operativos de manera normal como viene funcionando. Realizar pruebas y finalmente dejar los ambientes en productivo, garantizando la conectividad de las llamadas entrantes y salientes.		X	X	X	X	X					
10	El contratista una vez tramitado el último, deberá continuar prestando el servicio de acuerdo a las obligaciones hasta completar el tiempo de 1 año (12 Meses) incluido en las obligaciones generales y		X	X	X	X	X					

	especificas del contrato sin que esto genere costos adicionales para la ALFM soportado en la Garantía de "calidad de los bienes y servicios suministrados" del contrato; lo anterior para garantizar el soporte de este servicio ya que es fundamental para la ejecución de los procesos de la entidad.											
11	El contratista debe implementar encuesta de satisfacción al usuario en la recepción de la llamada.		X	X	X	X	X					

3. CUMPLIMIENTO DE LOS RIESGOS PREVISIBLES DEL CONTRATO.

Seguimiento y monitoreo de los riesgos establecidos para la etapa de ejecución del contrato:

N°	TIPO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD
1	Operacional	Incumplimiento del objeto contractual	Verificación de los cambios climáticos	Supervisor	Mensual
2	Operacional	Retrasos en la ejecución del objeto y la prestación del servicio	Garantía de calidad de los bienes suministrados	Supervisor	Mensual

4. NOVEDADES DE INCUMPLIMIENTO EN LA EJECUCION:

Sin Novedad, se continuó con el oportuno cumplimiento del objeto contractual, sin retrasos ni demoras en la ejecución del mismo.

5. CONTROL DE PAGOS

Valor total de Contrato	$ 19.040.000			
No. Factura y/o Cuenta de cobro	**Fecha**	**Valor Facturado**	**Saldo por Ejecutar**	**Con cargo al Contrato Interadministrativo No. (SI APLICA)**
Pago anticipo (si aplica)				
Factura No. PUL 241	07/04/2022		$9.520.000	
Factura No.				
Factura No.				
Subtotal (por usos)		$ 9.520.000	$ 9.520.000	

Porcentaje cumplimiento Avance __70%____ Demora _____%

6. INFORMACIÓN FIDUCIAS (Cuando aplique)

N/A

7. INFORMACIÓN PERSONAL CONTRATADO (Cuando aplique)

Bajo el principio de la buena fe se observa que cumplen con las obligaciones de pago a la SSI del personal que elaboro en el objeto contractual, así mismo la parte contratista ha realizado el pago oportuno de sus obligaciones laborales del personal que colaboro en el desarrollo de objeto contractual. Lo anterior se adjunta en los anexos.

8. INFORMACIÓN AIU

N/A

9. RECOMENDACIONES

Cordialmente,

Abog. Esp. DIANA CECILIA MARTIN AMAYA
Supervisora contrato No. 001-052-2022

Ing. .ROBERTO VELASQUEZ ARANGO
Supervisor contrato No. 001-052-2022

Anexos:
ResumenPagoDetallado_60740320_Pagada.pdf (2 páginas)
Certificación Aportes Parafiscales y Seguridad Social.pdf (1 páginas)
Certificación Pago oportuno de obligaciones.pdf (1 página)
Planillas de servicio de soporte (4 página)

Identificación	830088907	Sucursal	PRINCIPAL	Teléfono	3212333
Razón Social	PULXAR CONSULTING LTDA.	Dirección	CARRERA 11 No. 71-73 OFICINA 901	Fecha Pago	02/08/2022
Clase de Aportante	B - Aportante con menos de 200 cotizantes	Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	Periodo Salud	Agosto-01
Banco	BANCO ITAU	No. Planilla	60740320	Periodo Pensión	Julio-01
Total a Pagar	$12,540,300	Total Intereses Mora	$0	Estado	Pagada
Número Días en Mora	0				

compensar | miplanilla.com

PENSIÓN

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Voluntaria Afiliado	Voluntaria Empleador	Fondo Solidaridad	Fondo Subsistencia	Interes Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
230901	FONDO DE PENSIONES OBLIGATORIAS SKANDIA	800253055	1	$5,288,000	$846,100	$0	$0	$26,500	$26,500	$0		$899,100
230301	Porvenir	800224808	2	$4,520,000	$723,200	$0	$0	$0	$0	$0		$723,200
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739	3	$7,415,000	$1,186,500	$0	$0	$0	$0	$0		$1,186,500
231001	Colfondos	800227940	3	$16,598,400	$2,655,900	$0	$0	$71,400	$71,400	$0		$2,798,700
25-14	Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones	900336004	3	$11,851,001	$1,896,300	$0	$0	$39,600	$39,600	$0		$1,975,500
Totales				$45,672,401	$7,308,000	$0	$0	$137,500	$137,500	$0		$7,583,000

PAGADO

SALUD

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	UPC	Interes Mora	Autorización Incapacidades	Valor Incapacidades	Autorización Licencias	Valor Licencias	Saldo a Favor	Total antes Mora	Total a Pagar
EPS008	Compensar EPS	860066942	1	$2,520,000	$100,800	$0	$0		$0		$0		100800	$100,800
EPS037	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	900156264	1	$2,218,000	$88,800	$0	$0		$0		$0		88800	$88,800
EPS017	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	830003564	2	$3,240,000	$129,600	$0	$0		$0		$0		129600	$129,600
EPS005	Sanitas EPS	800251440	4	$27,457,401	$1,770,100	$0	$0		$0		$0		1770100	$1,770,100
EPS010	EPS Sura	800088702	4	$10,237,000	$409,600	$0	$0		$0		$0		409600	$409,600
Totales				$45,672,401	$2,498,900	$0	$0		$0		$0		$2,498,900	$2,498,900

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

INFORMACION 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
14-23	POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS	860011153	12	$45,672,401	$235,700	$0				235700	$235,700

CAJAS DE COMPENSACION

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
CCF04	Comfama Caja de Compensacion Fliar	890900841	2	$5,908,000	$236,400	$0	236400	$236,400
CCF24	Compensar Caja de Compensacion Fliar	860066942	10	$39,764,401	$1,591,000	$0	1591000	$1,591,000
Totales				$45,672,401	$1,827,400	$0	$1,827,400	$1,827,400

SENA ICBF

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
PAICBF	ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	899999239	1	$7,900,001	$237,200	$0	237200	$237,200
PASENA	SENA	899999034	1	$7,900,001	$158,100	$0	158100	$158,100
Totales				$15,800,002	$395,300	$0	$395,300	$395,300

PAGADO

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

PULXAR
Reliable Solutions Leaders

Bogotá D. C, 09 de Agosto de 2022

Señores:
EMTELCO SAS
Ciudad

Ref. Certificación Aportes Parafiscales y Seguridad Social.

Apreciados señores:
Por medio de la presente nos permitimos certificar que **PULXAR CONSULTING SAS** con NIT. 830.088.907-4, se encuentra al día con los aportes parafiscales (Salud, Riesgos Profesionales, Pensión, Caja de Compensación, SENA, ICBF), al mes de Agosto 2022, cancelando oportunamente los aportes correspondientes a los seis (6) meses anteriores a la emisión de esta certificación.

También se certifica que NO se tiene personal contratado ni vinculado a la compañía mediante contrato de prestación de servicios.

Certificación emitida de acuerdo a los Artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

Atentamente,

DIEGO MAURICIO GOMEZ BULLA.
Representante Legal.
PULXAR CONSULTING SAS.

PULXAR
Reliable Solutions Leaders

CERTIFICACIÓN PAGO OPORTUNO DE SUS OBLIGACIONES FINANCIERAS, LABORALES Y FISCALES

Yo DIEGO MAURICIO GOMEZ BULLA con Cedula de Ciudadanía No 79.317.147 de Bogotá en mi condición de Representante Legal de PULXAR CONSULTING SAS, identificado con NIT: 830.088.907 -4 debidamente inscrito a la Cámara de Comercio de Bogotá, certifico que la compañía ha realizado el pago oportuno de sus obligaciones financieras, laborales y fiscales, con proveedores y particulares.

Las obligaciones que existan a favor de terceros se prevén realizarlas o cancelarlas a corto plazo o según acuerdos comerciales.

Dada en Bogotá (09) días del mes de Agosto de 2022.

DIEGO MAURICIO GOMEZ BULLA
Representante Legal
PULXAR CONSULTING SAS

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	9429 - 10111

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Centos 7
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –(	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Paula Andrea Fuentes Payán	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Adiela Bedoya
Fecha de Solicitud:	06/07/2022	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	06/07/2022	08:00	10:00

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	02	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita crear dos usuarios para Agentes de Call Center, con grupo de transferencias
de llamadas en GoAutodial4 para Cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a Servidor GoAutodial4
* Se crean dos usuarios para agentes segun solicitud de cliente ALFM,
se crea el usuario Gladys Gallego y Christian Martinez.
* Se crean grupos de entradas para tranferencias de llamadas entre agentes.
* Se crean las extensiones 2103 y 2106 para entrada de llamadas a los agentes
creados a nivel de operación interna.
* Se realizan pruebas de logueo en conjunto con el cliente de manera exitosa, sobre los
dos usuarios creados.
* Se da cierre al caso despues informar al cliente de los cambios y la funcionalidad
correctamente.
ACTIVIDADES: Desarrolladas los días 07 y 08 de Julio en la primera hora de la mañana.

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	9439 - 10122

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Centos
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –C	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Paula Andrea Fuentes Payán	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Adiela Bedoya
Fecha de Solicitud:	19/07/2022	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	19/07/2022	08:30	16:30

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto		Contrato	X
En Cliente				Presencial	X	Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	08	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita realizar visita al cliente para capacitación de personal nuevo sobre la aplicación GoAutodial4 en cliente ALFM.

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se realiza visita en sistio para cliente ALFM.
* Se ingresa a aplicación Goautodial4.
* Se realiza socialización y transferencia de conocimiento para los agente de contac center Cristian Martinez y Gladys Gallego.
* Se socializan los modulos de contact Center, opcion de discapacidad, encuesta de satisfación y transferecia de llamadas hacia agentes y números externos entre otros de manera exitosa.
* Se realizan ajustes y modificaciones al sistema para transferencia de llamadas entre agentes.
* Se da cierre al caso al finalizar la jornada, despues de confirmar la claridad en los temas expuestos.

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	9447 - 10130

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Centos 7
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá – C	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Paula Andrea Fuentes Payán	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Adiela Bedoya
Fecha de Solicitud:	28/07/2022	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	28/07/2022	08:00	14:00

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	06	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se realiza ajustes en arbol de IVR de la encuesta satisfación, para que realicen
calificación del servicio prestado tambien los usuarios que ingresen por la opción
de discapacidad en cliente ALFM.

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a servidor Goautodial4.
* Se valida las rutinas configuradas para el arbol de IVR.
* Se crea una nueva rutina de IVR para la encuesta de satisfación para cundo los usuarios
ingresen por la opcion de discapacidad, la cual va a escribir en la misma instancia para
temas de reporteria.
* Se crea un condicional en el ingreso a la encuesta para identificar si el usuario viene de
la opción de Discapacidad o desde la cola normal de agentes, para el respectivo envio a la
encuesta de satisfación.
* Se realizan pruebas de funcionalidad en conjunto con el cliente de manera exitosa.
* Se informa al cliente del cambio y se da cierre al caso.
ACTIVIDADES:
Estas actividades fueron realizadas los días lunes 25 y 28 de Julio.

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	9448 - 10131

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Centos 7
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Paula Andrea Fuentes Payán	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Adiela Bedoya
Fecha de Solicitud:	26/07/2022	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	26/07/2022	14:00	15:00

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	01	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita por parte del cliente ALFM revisar dos usuarios de Agente ya que no se loguean
de manera correcta al sistema.

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a servidor Goautodial4.
* Se valida la gestion relizada por los usuarios solicitados, encontrando que por alguna
razon se quedan pegados algunos hilos de conexión al sistema.
* Por tal motivo se realiza desconexión de emergencia "Emergency Logout" sobre cada
uno de los usuarios para poder liberar estos procesos que estan quedando pegados.
* Se informa el procedimiento de desconexión segura al cliente por si se vuelve a presentar
esta incidencia.
* Se da cierre al caso despues de comprobar de nuevo la opertividad exitosa de los agentes.
* Se da cierre al caso.