"Se recomienda leer el instructivo, ubicado al final del documentos antes de diligenciar el presente formato"

TIPO DE INFORME	INFORME PARCIAL

1. ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO					
1.1. Informe No.			19		
1.2. Período del informe		Del	1/11/2023		
		Al	5/12/2023		
1.3. Contrato #	FGN-NC-0273	Fecha	23/12/2022	Tipo de Contrato	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
1.4. Objeto					
"CONTRATAR LA MESA DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA EQUIPOS DE COMPUTO PROPIOS CON BOLSA DE RESPUESTOS, PARA LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN A NIVEL NACIONAL."					
1.5. Nombre del contratista					
PEAR SOLUTIONS SAS					
1.6. Cédula o NIT			1.7. Correo electrónico		
900.148.177-6			alexander.diaz@pearsolutions.com.co		
1.8. Dirección			1.9. Teléfono		
CARRERA 12 96-81 PISO 4			6015082339		
1.10. Fecha de Inicio			27/12/2022		
1.11. Requisitos de ejecución del contrato *(múltiple respuesta si aplica)*					
☑ Acta de Inicio			☑ Registro Presupuestal		
☑ Aprobación de la Garantía			☑ Suscripción del Contrato		
1.12. Fecha terminación *(Aplica solo para el informe final)*			NO APLICA		Pulse para escoger la fecha.

2. DATOS DEL SUPERVISOR(ES) *(Delegado, el que quedó registrado en el contrato)*
2.1. Nombre(s) del supervisor (es) o interventor (es)
• Luis Fernando Lozano Mier • Oswaldo José Bejarano Bejarano • Samuel Paez Pisco

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

2.2. Dependencia	2.3. N° Extensión o teléfono
Subdirección Nacional de Tecnologias, Subdirector de Tecnologias de la Información y las Comunicaciones	5702000 Ext. 11030 5702000 Ext. 11019 5702000 Ext. 11021
2.4. Correo electrónico	• luis.lozanom@fiscalia.gov.co • oswaldo.bejarano@fiscalia.gov.co • samuel.paez@fiscalia.gov.co
2.5. Nombre (s) del supervisor (es) o interventor (es) designado (s) *(Entiéndase como designado, el que quedó registrado en el contrato si en la cláusula así se dispuso)*	
NA	
2.6. Dependencia	2.7. N° Extensión o teléfono
Escribir acá la (s) dependencia (s)	Escribir acá el (los) teléfono (s).
2.8. Correo electrónico	Escribir acá el (los) correo (s) electrónico (s)

3. RESUMEN FINANCIERO		
3.1. Valor inicial del contrato		
Es hasta por la suma de	SEIS MIL TRECIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL SETECIENTOS VEINTINUEVE PESOS **$ 6.335.413.729**	Pesos M/CTE
3.2. Vigencias futuras	◉ SI	○ NO

Cuadro 1 - Vigencias Futuras

AÑO	NUMERO	VALOR
2022	1219422	71.235.944
2023	5622	$6.264.177.785
TOTAL		$6.264.177.785

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.3. Número y fecha del certificado de disponibilidad presupuestal

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Cuadro 2 – Certificado de Disponibilidad Presupuestal

No. De CDP	Fecha de expedición de CDP
42922	2022-08-04
5323	2023-01-01

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.4. Número y fecha de registro presupuestal

Cuadro 3 – Registro Presupuestal

No. De Registro Presupuestal	Fecha de expedición de Registro Presupuestal
1219422	2022-12-16
5323	2023-01-01

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.5. Cesión	○ SI ◉ NO	Fecha	Si es un SI busca acá la fecha

3.6. Resumen histórico (Favor reportar en el presente cuadro, los datos de todos los informes en forma cronológica y discriminar por vigencia en caso que aplique)

Cuadro 4 - Resumen Histórico

FECHA DEL ÚLTIMO CORTE (dd/mm/aaaa)	VALOR TOTAL DEL CONTRATO (Incluir el valor de adiciones y/o vigencias futuras en caso que aplique)	VALOR TOTAL DE LAS CUENTAS ANTERIORES RADICADAS EN FINANCIERA	VALOR REPORTADO MEDIANTE EL PRESENTE INFORME	SALDO PENDIENTE POR EJECUTAR
31/12/2022	$ 6.335.413.729	$ 0,00	$ 71.235.493,99	$ 6.264.178.235,01
31/01/2023	$ 6.335.413.729	$ 71.235.493,99	$ 508.096.069,99	$ 5.756.082.165,02
28/02/2023	$ 6.335.413.729	$ 579.331.563,98	$ 512.442.581,00	$ 5.243.639.584,02
31/03/2023	$ 6.335.413.729	$ 1.091.774.144,98	$ 516.581.687,00	$ 4.727.057.897,02
31/03/2023	$ 6.335.413.729	$ 1.608.355.831,98	$ 13.310.121,04	$ 4.713.747.775,98
30/04/2023	$ 6.335.413.729	$ 1.621.665.953,02	$ 499.609.278,00	$ 4.214.138.497,98
30/04/2023	$ 6.335.413.729	$ 2.121.275.231,02	$ 30.962.402,94	$ 4.183.176.095,04
31/05/2023	$ 6.335.413.729	$ 2.152.237.633,96	$ 530.043.339,00	$ 3.653.132.756,04
31/05/2023	$ 6.335.413.729	$ 2.682.280.972,96	$ 14.443.509,57	$ 3.638.689.246,47
30/062023	$ 6.335.413.729	$ 2.696.724.482,53	$ 533.894.642,00	$ 3.104.794.604,47
30/062023	$ 6.335.413.729	$ 3.230.619.124,53	$ 15.962.541,00	$ 3.088.832.063,47
31/07/2023	$ 6.335.413.729	$ 3.246.581.665,53	$ 20.808.875,50	$ 3.068.023.187,97
31/07/2023	$ 6.335.413.729	$ 3.267.390.541,03	$ 534.181.373,73	$ 2.533.841.814,24

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

31/08/2023	$ 6.335.413.729	$ 3.801.571.914,76	$ 53.081.150,71	$ 2.480.760.663,53
31/08/2023	$ 6.335.413.729	$ 3.854.653.065,47	$ 493.421.625,51	$ 1.987.339.038,02
30/09/2023	$ 6.335.413.729	$ 4.348.074.690,98	$ 530.043.338,50	$ 1.457.295.699,52
30/09/2023	$ 6.335.413.729	$ 4.878.118.029,48	$ 18.239.745,23	$ 1.439.055.954,29
31/10/2023	$ 6.335.413.729	$ 4.896.357.774,71	$ 534.276.951,00	$ 904.779.003,29
31/10/2023	$ 6.335.413.729	$ 5.430.634.725,71	$ 51.289.000,00	$ 853.490.003,29

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.7. Histórico de Modificaciones Contractuales

Fecha	Modificatorio	Adición	Prórroga	Suspensión	Reanudación	Descripción
28/11/2023	1	1	Elija acá el numero	Elija acá el numero	Elija acá el numero	Acá puedes escribe la descripción se adicionó el contrato en $320.566.171, ampliando el plazo desde 1 de diciembre hasta el 18 de diciembre de 2023, se liberó (0.1) modificando el presupuesto del contrato en $6.655.979.899.99.

(Adicionar todas las filas que sean necesarias)

4. OTROS ASPECTOS

4.1. Acta de liquidación: (Con el último informe se debe presentar el proyecto de acta de liquidación, si al verificar el clausulado del contrato ésta aplica).

4.2. Estado de avance presupuestal a la fecha	86,53 %

(VALOR TOTAL DE LAS CUENTAS ANTERIORES RADICADAS EN FINANCIERA + VALOR REPORTADO MEDIANTE EL PRESENTE INFORME) /(VALOR TOTAL DEL CONTRATO (Incluir el valor de adiciones en caso que aplique) x 100

4.3. Estado de avance físico a la fecha (%)	% Acá el

(UNIDADES TOTALES RECIBIDAS A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME / UNIDADES CONTRATADAS) X100

4.4. Persona natural

Cuadro 5 – Persona Natural

OBLIGACIONES	número y fecha de certificación o planilla de pago a la terminación del contrato
Sistema de Salud, Sistema de Pensiones y Riesgos Laborales	NA

(Si no aplica colocar N/A)

4.5. Persona jurídica

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Fecha de Certificación /mm/aaaa): 10/10/2023

La certificación será expedida por el Revisor Fiscal de acuerdo con los requerimientos de Ley o por el Representante legal a la fecha de terminación del contrato.

LUZ DARY ZULETA SUÁREZ Revisor Fiscal TP 146.144 – T Por delegación de Kreston R.M. S.A.

5. CONCEPTO SUPERVISOR (ES) O INTERVENTOR (ES):

De acuerdo con lo señalado en los Artículos 82, 83 y 84 de la Ley 1474 del 2011 y la Guía para Supervisión de Contratos de Colombia Compra Eficiente, es deber de los supervisores e interventores de los contratos realizar un seguimiento técnico, administrativo, financiero y jurídico, para efectos de corroborar el cumplimiento a cabalidad del objeto y las obligaciones en el marco del contrato.

Cuadro 6 – Concepto del Supervisor

ASPECTOS A VERIFICAR	SÍ	NO	EXPLIQUE	N/A
El bien o servicio cumplió con las especificaciones técnicas mínimas	x		El servicio prestado por Pear Solutions, ha cumplido con las obligaciones del contrato y sus anexos	
El bien o servicio cumplió con las cantidades exigidas en el contrato.	x		El servicio de Pear Solutions, ha cumplido con las obligaciones del contrato y sus anexos: ✓ 1 Gerente de Proyecto ✓ 1 Coordinador de mesa de servicios ✓ 20 Agentes de mesa ✓ 130 Técnicos de soporte en sitio ✓ 8 servidores para la prestación de WSUS, en proceso de instalación y configuración ✓ medios de comunicación: • **Línea Fija:** (601) 7422733 • **Línea 01800:** 018000189943 • **Línea Celular:** 3164373382	
El contratista cumplió con las entregas pactadas en el contrato	x		Pear Solutions, ha cumplido con las entregas pactadas.	

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Fue satisfactoria la calidad del bien o servicio contratado	x		El servicio prestado por Pear Solutions ha cumplido con la calidad del servicio requerido en el contrato.	
Los bienes fueron ingresados al almacén			Los servidores no se ingresan al almacén, por ser de propiedad del contratista.	NA
Se dio la transferencia de conocimientos o capacitación indicada en el contrato.		X	No se requiere transferencia de conocimientos o capacitación no se indicada en el contrato.	
Se llevó a cabo la instalación y puesta en funcionamiento de los bienes a entera satisfacción.	x		Se está implementando la plataforma de equipos servidores	
Se llevaron a cabo los mantenimientos preventivos o correctivos de los bienes contratados.	x		Contratista realizan mantenimientos correctivos por la bolsa de repuestos.	
Se cumplió con los tiempos establecidos para las entregas según contrato	x		La prestación del servicio se ha prestado en los tiempos requeridos.	
Se cumplió con el recurso humano requerido en el contrato	X		Pear Solutions, ha cumplido con las obligaciones del contrato y sus anexos. ✓ 1 Gerente de Proyecto ✓ 1 Coordinador de mesa de servicios ✓ 20 Agentes de mesa ✓ 130 Técnicos de soporte en sitio	
(*) Se dio algún cambio dentro de la ejecución del contrato		X		

(*Agregar las casillas que sean requeridas. Si no aplica coloca N/A)

Nota: Documentación Anexa: El Supervisor deberá acreditar el cumplimiento del objeto y las obligaciones pactadas en el contrato, mediante los siguientes documentos (cuando aplique y solo dejar la relación de los documentos que se anexan):

▪

Informes anexos	○ SI	◉ NO	○ N/A
Tipo y detalle del informe:	NA		
5.1. El contratista "CUMPLIÓ"	◉ **Si cumplió**	○ **No cumplió**	

Justifique su respuesta: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)

Acontinuación se describe el cumplimiento a las obligaciones del contrato:

	A) OBLIGACIONES GENERALES

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

No.	Descripción	Cumplimiento
	1) Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, y financieras del contrato.	El contratista cumple con las condiciones jurídicas, técnicas, y financieras del contrato.
	2) Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del contrato, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución del contrato. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el CONTRATISTA e incluidos en el precio de su oferta.	El contratista cumple el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del contrato, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución del contrato.
	3) Mantener reserva de la información o documentos que conozca con ocasión de la ejecución del contrato.	El contratista ha mantenido la reserva de la información o documentos que conozca con ocasión de la ejecución del contrato
	4) Suministrar al supervisor del contrato toda la información que le sea solicitada para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae, de acuerdo con los artículos 4° y 5° de la Ley 80 de 1993.	El contratista esta suministrando a la supervisión toda la información que le sea solicitada para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae, de acuerdo con los artículos 4° y 5° de la Ley 80 de 1993.
	5) Acatar y aplicar de manera diligente las observaciones y recomendaciones impartidas por el supervisor del contrato.	El contratista ha acatado y aplicado de manera diligente las observaciones y recomendaciones impartidas por el supervisor del contrato
	6) Asistir a las reuniones que sean convocadas por el supervisor del contrato, para revisar el estado de ejecución del mismo, el cumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA o cualquier aspecto técnico referente al mismo.	El contratista ha asistido a las reuniones que se han convocado por el supervisor del contrato, para revisar el estado de ejecución del mismo, el cumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA o cualquier aspecto técnico referente al mismo.
	7) Presentar oportunamente las facturas, los soportes correspondientes y demás documentos necesarios para el pago.	El contratista ha presentado oportunamente las facturas, los soportes correspondientes y demás documentos necesarios para el pago.
	8) Responder ante las autoridades competentes por los actos u omisiones que ejecute en desarrollo del contrato, cuando en ellos se cause perjuicio a la administración o a terceros en los términos del artículo 52 de la Ley 80 de 1993.	El Contratista no ha sido requerido a responder ante las autoridades competentes por los actos u omisiones que ejecute en desarrollo del contrato, cuando en ellos se cause perjuicio a la administración o a terceros en los términos del artículo 52 de la Ley 80 de 1993
	9) Reparar los daños e indemnizar los perjuicios que cause a la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN por el incumplimiento del contrato.	El Contratista, no ha causado daños que deba reparar e indemnizar los perjuicios que cause a la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN por el incumplimiento del contrato.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	10) Autorizar a la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN a deducir los valores resultantes por los anteriores conceptos de cualquier suma que ésta le adeude al CONTRATISTA. En todo caso la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN podrá realizar los actos procesales que sean indispensables para defender sus derechos.	No ha sido necesario que el contratista autorice a la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN a deducir los valores resultantes por los anteriores conceptos de cualquier suma que ésta le adeude al CONTRATISTA. En todo caso la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN podrá realizar los actos procesales que sean indispensables para defender sus derechos.
	11) Mantener afiliados a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) al personal que designe para la ejecución del contrato.	El Contratista ha aportado la certificación de parafiscales, granizando Mantener afiliados a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) al personal que designe para la ejecución del contrato.
	12) Informar cuando sea procedente, cambios en la composición del capital social de la persona jurídica; la existencia de pactos o acuerdos de accionistas; su pertenencia o no a un grupo empresarial, si se trata de una matriz, subordinada, o sucursal de sociedad extranjera, así como la información relevante de índole jurídica, comercial o financiera, de la persona jurídica o de sus representantes legales, socios o accionistas.	El contratista no ha reportado cambios en la composición del capital social de la persona jurídica; la existencia de pactos o acuerdos de accionistas; su pertenencia o no a un grupo empresarial, si se trata de una matriz, subordinada, o sucursal de sociedad extranjera, así como la información relevante de índole jurídica, comercial o financiera, de la persona jurídica o de sus representantes legales, socios o accionistas
	13) Proveer la información cuando tenga ocurrencia una situación que implique una modificación del estado de riesgos de la situación jurídica del proponente existente al momento de proponer o de celebrar el contrato, como sería el caso de la existencia de investigaciones, medidas de aseguramiento o condenas proferidas en Colombia o en el extranjero.	El contratista no ha informado sobre proveer la información cuando tenga ocurrencia una situación que implique una modificación del estado de riesgos de la situación jurídica del proponente existente al momento de proponer o de celebrar el contrato, como sería el caso de la existencia de investigaciones, medidas de aseguramiento o condenas proferidas en Colombia o en el extranjero.
	14) Presentar denuncia cuando tenga conocimiento de la comisión de una conducta punible que pueda ser constitutiva de actos de corrupción. La omisión de este deber, constituye un incumplimiento grave de las obligaciones por parte del contratista, que puede dar lugar a la declaratoria de incumplimiento o al ejercicio de acciones contractuales por el perjuicio o el daño que este tipo de conductas lesivas causan al patrimonio económico de la nación, y que bien pueden exceder el valor de la contratación.	El Contratista no ha informado sobre haber presentado denuncia, al tener conocimiento de la comisión de una conducta punible que pueda ser constitutiva de actos de corrupción. La omisión de este deber, constituye un incumplimiento grave de las obligaciones por parte del contratista, que puede dar lugar a la declaratoria de incumplimiento o al ejercicio de acciones contractuales por el perjuicio o el daño que este tipo de conductas lesivas causan al patrimonio económico de la nación, y que bien pueden exceder el valor de la contratación.
	15) Cumplir la reglamentación legal vigente relacionada con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SGSST.	El contratista ha cumplido con la reglamentación legal vigente relacionada con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SGSST.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	16) El contratista deberá dar cumplimiento a lo establecido Art 2.2.1.2.4.2.16. del Decreto 1860 de 2021 "Fomento a la ejecución de contratos estatales por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional", de acuerdo con lo informado en su oferta. El supervisor del contrato verificará el cumplimiento de las condiciones definidas en el mencionado decreto. NOTA: Para la acreditación de la condición de pobreza extrema, el contratista deberá acreditar dicha situación a través de la afiliación en el SISBEN, en el Grupo A – pobreza extrema.	El contratista no se haya en incumplimiento de a lo establecido Art 2.2.1.2.4.2.16. del Decreto 1860 de 2021 "Fomento a la ejecución de contratos estatales por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional", de acuerdo con lo informado en su oferta.
	17) Cumplir con la política de seguridad de la información y con la política de Gestión Ambiental de la Fiscalía General de la Nación, durante la ejecución del contrato y a firmar los acuerdos de confidencialidad.	El contratista esta cumpliendo con la política de seguridad de la información y con la política de Gestión Ambiental de la Fiscalía General de la Nación, durante la ejecución del contrato y firma los acuerdos de confidencialidad.
	18) Las demás inherentes al objeto y la naturaleza del contrato y aquellas indicadas por el supervisor para su cabal cumplimiento.	El contratista está cumpliendo con las obligaciones inherentes al objeto y la naturaleza del contrato y aquellas indicadas por el supervisor para su cabal cumplimiento
	B) OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:	
	1.Realizar la reunión de inicio de proyecto (KickOff) con base en los pliegos de condiciones, una vez se suscriba el acta de inicio.	El contratista y la supervisión realizaron el 27 de diciembre de 2022 la reunión de inicio de proyecto (KickOff) con base en los pliegos de condiciones, una vez se suscribió el acta de inicio.
	2.Presentar con la firma del acta de inicio, con base en los requisitos establecidos en los estudios previos, el pliego de condiciones y las fichas técnicas, el plan de trabajo para el desarrollo del objeto del contrato, el cual debe contener como mínimo los siguientes aspectos:	El contratista ha cumplido con la presente obligación, aportando la información requerida.
	· Objetivos	
	· Entregables	
	· Recurso Humano	
	· Actividades por desarrollar	
	· Modelo de servicio.	
	· Riesgos del proyecto	
	· Indicadores de seguimiento, mejora continua y calidad	
	· Reuniones de seguimiento	
	· Cronograma.	

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	· Certificación de la licencia de uso del Software de borrado seguro.	
	· Para los perfiles de agentes de mesa de servicios y técnicos de soporte en sitio se deberán entregar a la supervisión las hojas de vida del personal que cumplirá con los roles anteriormente mencionados, así como, los títulos de formación, certificaciones de experiencia y de vínculo laboral con la empresa, copias de los títulos o actas de grado y certificaciones que demuestren tanto la experiencia como los cursos realizados. Las hojas de vida deberán ser presentadas a la firma del acta de inicio.	
	3.Cumplir con el objeto del contrato en los términos establecidos en los estudios previos, en el pliego de condiciones, sus adendas (si fueron expedidas), las fichas y anexos técnicos, y la propuesta del contratista.	El contratista esta cumpliendo con el objeto del contrato en los términos establecidos en los estudios previos, en el pliego de condiciones, sus adendas (si fueron expedidas), las fichas y anexos técnicos, y la propuesta del contratista.
	4.Aceptar y cumplir las instrucciones que le sean impartidas por la Entidad, a través de la supervisión del contrato, en el marco del objeto y las obligaciones contractuales.	El contratista ha cumplido con las instrucciones impartidas por la Entidad, a través de la supervisión del contrato, en el marco del objeto y las obligaciones contractuales.
	5.Cumplir con las garantías de la bolsa de repuestos ofrecidas por el contratista de las partes que sean remplazadas a los equipos de la FGN, de acuerdo con lo establecido en el estudio previo, fichas y anexos técnicos.	El contratista ha cumplido con las garantías de la bolsa de repuestos de las partes remplazadas a los equipos de la FGN.
	6.Participar de manera presencial y/o virtual en las reuniones que coordinará la Supervisión del contrato y las dependencias involucradas para el desarrollo del proyecto.	El contratista participa de manera presencial y/o virtual en las reuniones que coordina la Supervisión del contrato.
	7.Mantener la confidencialidad sobre la información que le sea suministrada para el desarrollo del objeto del contrato, de acuerdo con el formato establecido por la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	El contratista Mantiene la confidencialidad sobre la información que se le suministra para el desarrollo del objeto del contrato, de acuerdo con el formato establecido por la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
	8.Conforme con lo señalado en la ficha técnica N° 1 para efectos de la suscripción del acta de inicio de actividades, el contratista deberá presentar al supervisor, para aprobación el personal requerido junto con los documentos que demuestren su idoneidad y experiencia. Lo anterior, a excepción de las hojas de vida del gerente de proyecto y coordinador de mesa, las cuales deben ser presentadas con la oferta. El	El contratista ha cumplido con la presente obligación.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	contratista deberá vincular a la ejecución del proyecto el personal necesario para el cumplimiento de los compromisos contractuales en termino de tiempo, calidad, y demás condiciones establecidas.; el incremento del equipo humano no podrá ser catalogado como mayor valor del proyecto. En la ejecución del contrato la no presentación de los documentos o información adicional requerida por el supervisor en relación con el cambio del gerente del proyecto y coordinador de mesa sin autorización del supervisor dará lugar a la aplicación de los ANS correspondientes.	
	9.En caso de ser necesario el reemplazo del gerente del proyecto y/o coordinador de mesa exigidos en el pliego de condiciones y la ficha técnica, se deberá presentar la hoja de vida de un profesional que cumpla con los requisitos establecidos, en un término no mayor a tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de la solicitud. En todo caso, la presentación de las hojas de vida no podrá realizarse en más de tres (3) oportunidades. Una vez se cuente con las hojas de vida, la supervisión solicitará al área competente de la Entidad una revisión en los sistemas de información de los antecedentes y anotaciones de los agentes y técnicos de soporte en sitio.	El contratista ha cumplido con la presente obligación.
	10.Informar a la supervisión del contrato de cualquier cambio en el equipo de trabajo, con el fin de que sean tramitados los estudios de seguridad y permisos de ingreso al interior de la Entidad.	El contratista ha cumplido con la presente obligación, informando oportunamente las novedades de cambios en el equipo de trabajo contratado.
	11.Presentar mensualmente, para revisión y aprobación de la supervisión del contrato, los informes detallados con los avances y/o resultados de las actividades y el cumplimiento de cada una de las obligaciones.	El contratista ha cumplido presentando mensualmente para revisión y aprobación de la supervisión del contrato, los informes detallados con los avances y/o resultados de las actividades y el cumplimiento de cada una de las obligaciones.
	12.Entregar la documentación creada o generada con ocasión de la ejecución del contrato, a la finalización y recibo a satisfacción de cada uno de los productos objeto del presente proceso. Lo anterior, bajo los lineamientos del PMP (Project Manangement Professional).	El contratista presenta la documentación creada o generada con ocasión de la ejecución del contrato, a la finalización y recibo a satisfacción de cada uno de los productos objeto del presente proceso. Lo anterior, bajo los lineamientos del PMP (Project Manangement Professional).

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	13.Cumplir con los acuerdos de niveles de servicio (ANS) exigidos por la FGN y que se encuentran descritos en el anexo N° 3.	El contratista ha cumplido con los acuerdos de niveles de servicio (ANS) exigidos por la FGN, en la aplicación de descuentos por la calidad del servicio prestado según el anexo N° 3
	14.Brindar el soporte técnico en sitio de acuerdo con lo exigido en las fichas y anexos técnicos.	El contratista ha cumplido brindando el soporte técnico en sitio de acuerdo con lo exigido en las fichas y anexos técnicos.
	15.Realizar el soporte de los equipos de cómputo, con el fin de mantenerlos en correcto funcionamiento.	El contratista ha realizado el soporte a los equipos de cómputo, con el fin de mantenerlos en correcto funcionamiento, de acuerdo con lo registrado en la mesa de servicios.
	16.Divulgar a nivel nacional, a través de las herramientas tecnológicas dispuestas por la entidad el proyecto de la mesa de servicios y la bolsa de repuestos a los servidores de la FGN, informando el alcance de este, las recomendaciones y acciones que deben adelantar, teniendo en cuenta los lineamientos entregados por la supervisión del Contrato.	El contratista divulga a nivel nacional, a través de las herramientas tecnológicas dispuestas por la entidad el proyecto de la mesa de servicios y la bolsa de repuestos a los servidores de la FGN, informando el alcance de este, las recomendaciones y acciones que deben adelantar, teniendo en cuenta los lineamientos entregados por la supervisión del Contrato.
	18.Realizar la migración de la información de los equipos de cómputo que sean objeto de traslado, reasignación y asignación, así como, la instalación de los aplicativos, software base y herramientas , durante la ejecución del contrato.	El contratista ha realizado la migración de la información de los equipos de cómputo que son objeto de traslado, reasignación y asignación, así como, la instalación de los aplicativos, software base y herramientas, durante la ejecución del contrato.
	19.Asumir todos los costos directos e indirectos que incluyan el transporte de equipos desde y hacia las dependencias de la entidad, o donde determine la supervisión del contrato. Trasladar los equipos de la entidad de acuerdo con las necesidades de la FGN, sin costo alguno para la entidad.	El contratista ha cumplido asumiendo todos los costos directos e indirectos que incluyan el transporte de equipos desde y hacia las dependencias de la entidad, o donde determine la supervisión del contrato. Traslada los equipos de la entidad de acuerdo con las necesidades de la FGN, sin costo alguno para la entidad.
	20. Realizar la actualización en la herramienta de gestión DEXON la información de cada equipo de cómputo de propiedad de la entidad, conforme al FORMATO HOJA DE VIDA DE EQUIPOS DE COMPUTO Y ACTA DE RECIBO, esto de manera digital en la Base de datos de la Gestión de la Configuración (CMDB) en el Software de Gestión DEXON, provisto por la entidad	El contratista realiza la actualización en la herramienta de gestión DEXON la información de cada equipo de cómputo de propiedad de la entidad, conforme al FORMATO HOJA DE VIDA DE EQUIPOS DE COMPUTO Y ACTA DE RECIBO, esto de manera digital en la Base de datos de la Gestión de la Configuración (CMDB) en el Software de Gestión DEXON, provisto por la entidad.
	21.Cumplir con lo establecido en el SGSST, de acuerdo con la normatividad legal vigente.	El contratista esta cumpliendo con lo establecido en el SGSST, de acuerdo con la normatividad legal vigente.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	22.Actualizar y mantener el inventario de todos los equipos de cómputo, equipos de impresión, escáneres, plotter de propiedad de la entidad y registrarlos en la CMDB del Software de Gestión DEXON provisto por la entidad.	El contratista ha cumplido con la actualización y mantenimiento del inventario de todos los equipos de cómputo, equipos de impresión, escáneres, plotter de propiedad de la entidad y registrarlos en la CMDB del Software de Gestión DEXON provisto por la entidad.
	23.Realizar la instalación y configuración en los equipos de cómputo que sean objeto de traslado, asignación o reasignación, adquisición, donación, entre otros, del software suministrado por la FGN.	El contratista está cumpliendo con la instalación y configuración en los equipos de cómputo que sean objeto de traslado, asignación o reasignación, adquisición, donación, entre otros, del software suministrado por la FGN
	24.Realizar el mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos a los equipos de la FGN. garantizando que los equipos de propiedad de la FGN cuenten con el mantenimiento correctivo y bolsa de repuestos durante la ejecución del contrato objeto del presente proceso.	El contratista está cumpliendo con el mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos a los equipos de la FGN. garantizando que los equipos de propiedad de la FGN cuenten con el mantenimiento correctivo y bolsa de repuestos durante la ejecución del contrato objeto del presente proceso.
	25.Radicar la factura electrónica en los primeros 15 días calendario cada mes del servicio de mesa y bolsa de repuestos mediante operador tecnológico autorizado y sus respectivos soportes.	El contratista radica la factura electrónica en los primeros 15 días calendario cada mes del servicio de mesa y bolsa de repuestos mediante operador tecnológico autorizado y sus respectivos soportes.
	MESA DE SERVICIOS.	
	26.Proveer y estructurar la Mesa de Servicios, donde se realizará la recepción, registro, categorización y administración de solicitudes de servicio, asignación de casos, resolviendo los que corresponden al primer nivel, seguimiento y escalamiento de solicitudes o casos, soporte técnico telefónico y control remoto. (Tickets o casos), conforme con lo estipulado en el Ficha Técnica No. 1. Esta debe estar ubicada en las instalaciones del contratista en la ciudad de Bogotá.	El contratista ha cumplido con proveer y estructurar la Mesa de Servicios, donde se realizará la recepción, registro, categorización y administración de solicitudes de servicio, asignación de casos, resolviendo los que corresponden al primer nivel, seguimiento y escalamiento de solicitudes o casos, soporte técnico telefónico y control remoto. (Tickets o casos), conforme con lo estipulado en el Ficha Técnica No. 1. Esta debe estar ubicada en las instalaciones del contratista en la ciudad de Bogotá.
	27. Asegurar que la calidad de los servicios esté soportada en el Software de Gestión DEXON, conforme a lo requerido en las fichas técnicas.	El contratista está cumpliendo en asegurar que la calidad de los servicios y esté soportada en el Software de Gestión DEXON, conforme a lo requerido en las fichas técnicas.
	28.Garantizar el uso adecuado del Software de Gestión DEXON, provisto por la FGN, por parte de los agentes, técnicos y personal que interactúa con la mesa de servicios.	El contratista esta garantizando el uso adecuado del Software de Gestión DEXON, provisto por la FGN, por parte de los agentes, técnicos y personal que interactúa con la mesa de servicios.
	29. Verificar que las solicitudes de servicio o casos que así lo requieran, contengan diligenciados los formatos del Sistema de Gestión Integral de la entidad.	El contratista cumple en la verificación de las solicitudes de servicio o casos que así lo requieran, contengan diligenciados los formatos del Sistema de Gestión Integral de la entidad.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	30.Disponer las cantidades y perfiles requeridos para los agentes, técnicos y personal, establecido en el Ficha Técnica No. 1.	El contratista cumple en disponer las cantidades y perfiles requeridos para los agentes, técnicos y personal, establecido en el Ficha Técnica No. 1.
	31.Prestar el servicio de soporte técnico a todos los equipos de la entidad.	El contratista cumple en la prestación del servicio de soporte técnico a todos los equipos de la entidad.
	32. Rendir los informes de operación de acuerdo con las condiciones establecidas en el del acta de inicio.	El contratista está cumpliendo con la rendición de los informes de operación de acuerdo con las condiciones establecidas en el del acta de inicio
	33.Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) descritos en el anexo técnico No.3.	Se realizan descuentos al contratista por la calidad de servicio prestado aplicando los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) descritos en el anexo técnico No.3.
	34.Garantizar que el personal técnico de soporte en sitio, preste sus servicios durante la ejecución del contrato, conforme con lo exigido en la ficha técnica No. 1.	El contratista cumple en garantizar que el personal técnico de soporte en sitio, preste sus servicios durante la ejecución del contrato, conforme con lo exigido en la ficha técnica No. 1.
	35. Asegurar que el personal que brinda el soporte técnico del contrato esté plenamente identificado, en cumplimiento de los lineamientos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el manual de identidad visual establecido por la Dirección de Comunicaciones de la FGN, en todo caso conforme a lo definido por la Supervisión del Contrato.	El Contratista cumple en asegurar que el personal que brinda el soporte técnico del contrato esté plenamente identificado, en cumplimiento de los lineamientos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el manual de identidad visual establecido por la Dirección de Comunicaciones de la FGN, en todo caso conforme a lo definido por la Supervisión del Contrato.
	36.Presentar en la periodicidad acordada con la supervisión del contrato, mínimo los siguientes informes:	El contratista cumple en presentar en la periodicidad acordada con la supervisión del contrato, los informes requeridos.
	a. Presentar los informes de gestión de casos o solicitudes de servicio recibidos, atendidos y solucionados, clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios, cumpliendo con los ANS.	
	b. Presentar los informes con los indicadores de crecimiento y actualización de la Base de Conocimiento, registrado en el software de Gestión DEXON donde se detalle los problemas técnicos, causas y la forma como se resolvieron los incidentes presentados.	
	c. Presentar los informes de Inventario de Hardware y Software de los equipos de la entidad.	
	d. Presentar la encuesta de satisfacción del servicio diligenciadas, tabuladas,	

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	analizadas, indicando las acciones de mejora identificadas.	
	e. Presentar bitácora de cambios (repuestos, partes y equipos) soportadas con las actas de entrega firmadas a satisfacción por parte del usuario final.	
	f. Entregar el plan de mejoramiento continuo, basado en los resultados de los indicadores y evaluar periódicamente las acciones correctivas orientadas a la calidad del servicio según lo propuesto en las buenas prácticas de ITIL	
	g. Presentar los Informes con novedades del servicio y cambios en el catálogo de servicios.	
	h. Presentar la hoja de Vida actualizadas de los equipos de cómputo de la entidad.	
	37. Poner a disposición de la Entidad, las herramientas que permitan realizar monitoreo, seguimiento y parametrización con el fin de visualizar en tiempo real el estado de las llamadas gestionadas por la Mesa de Servicios así:	El contratista está cumpliendo con la herramienta ISABELLA para garantizar la información requerida de las llamadas:
	a. Llamadas en espera	
	b. Tiempos de espera	
	c. Número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (capacitación, retroalimentación, apoyo).	
	d. Tiempos de las llamadas	
	e. Número de llamadas perdidas	
	f. Generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente	
	g. Parametrizar los indicadores por los diferentes canales de atención a monitorear en línea;	
	h. Visualizar de diferentes formas los indicadores (gráficas, listas, comparadores) generando un análisis más detallado de los servicios.	
	38.Suministrar la infraestructura tecnológica requerida en el Ficha Técnica No.1.1. Plataforma de Servidores dentro de los cuarenta y cinco (45) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio. Los equipos servidores de la infraestructura tecnológica a entregar en sitio, pueden ser físicos o virtuales de conformidad con los	El contratista está cumpliendo con el suministro de la infraestructura tecnológica requerida en el Ficha Técnica No.1.1. Plataforma de Servidores dentro de los cuarenta y cinco (45) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	requerimientos exigidos por los fabricantes para el normal funcionamiento del servicio.	
	39.Gestionar a través de los agentes de mesa el apoyo a los procesos de la entidad que se encuentran en funcionamiento en la herramienta de gestión DEXON.	El contratista cumple en gestionar a través de los agentes de mesa el apoyo a los procesos de la entidad que se encuentran en funcionamiento en la herramienta de gestión DEXON.
	BOLSA DE REPUESTOS PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE PROPIEDAD DE LA FGN ADQUIRIDOS CON ANTERIORIDAD A LA VIGENCIA 2022.	
	40.Generar el informe de equipos de propiedad de la FGN (relacionados en el Ficha Técnica N°3.1.) que presentan novedades de tipo correctivo, con el diagnóstico y relación de las partes que presenten desgaste y/o daños, con el fin de que el cambio o reparación sea revisado y autorizado por la supervisión del contrato.	El contratista está cumpliendo en generar el informe de equipos de propiedad de la FGN (relacionados en el Ficha Técnica N°3.1.) que presentan novedades de tipo correctivo, con el diagnóstico y relación de las partes que presenten desgaste y/o daños, con el fin de que el cambio o reparación sea revisado y autorizado por la supervisión del contrato.
	41.Presentar al supervisor del contrato dos (2) cotizaciones con valores del mercado de la parte que se requiere reemplazar. Con la finalidad de validar el mercado, la entidad aportará una tercera cotización y establecerá como valor final de la parte a remplazar el de la cotización más baja, garantizando los tiempos mínimos requeridos en el anexo de acuerdos de niveles de servicio.	El contratista cumple en presentar al supervisor del contrato dos (2) cotizaciones con valores del mercado de la parte que se requiere reemplazar. Con la finalidad de validar el mercado, la entidad aporta una tercera cotización y establece como valor final de la parte a remplazar el de la cotización más baja, garantizando los tiempos mínimos requeridos en el anexo de acuerdos de niveles de servicio.
	42.Para lo anterior y conforme a las facultades del supervisor del contrato, el mismo realizará todas las medidas pertinentes y conducentes a la verificación de los valores cotizados respecto al mercado actual, para lo cual se dejará constancia de cada verificación y así deberá constar y soportar en el informe de supervisión.	La supervisión realiza el seguimiento a todas las medidas pertinentes y conducentes a la verificación de los valores cotizados respecto al mercado actual, para lo cual se deja constancia de cada verificación, soportado en el informe de supervisión.
	43.Entregar los repuestos sellados y en su empaque original junto con el documento que soporte su originalidad (manifiesto de importación). En ningún caso se aceptarán repuestos de segunda.	El contratista cumple en la entrega de los repuestos sellados y en su empaque original junto con el documento que soporte su originalidad (manifiesto de importación). En ningún caso se aceptarán repuestos de segunda.

Este documento es copia del original que reposa en la intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	44.Entregar a la supervisión el documento de orden de servicio firmado por el usuario final, que evidencie el retiro de la parte en daño y la instalación, configuración y puesta en servicio a entrega a satisfacción del repuesto nuevo, soportado adicionalmente en la autorización que previamente haya generado el Supervisor.	El contratista cumple con la entrega a la supervisión el documento de orden de servicio firmado por el usuario final, que evidencia el retiro de la parte en daño y la instalación, configuración y puesta en servicio a entrega a satisfacción del repuesto nuevo, soportado adicionalmente en la autorización que previamente haya generado el Supervisor.
	45.Entregar las partes y/o repuestos originales u homologados por el fabricante, los cuales deben ser nuevos, no remanufacturados.	El contratista cumple en la entrega de las partes y/o repuestos originales u homologados por el fabricante, los cuales deben ser nuevos, no remanufacturados.
	46. Entregar e instalar el repuesto máximo dentro de los 5 días hábiles, contados a partir de la aprobación del cambio de repuesto por parte de la supervisión. En caso de que el repuesto no se encuentre o haya sido descontinuado del mercado, el contratista soportará dicha situación mediante los documentos que lo avalen.	El contratista cumple en la entrega e instalación del repuesto en el tiempo máximo dentro de los 5 días hábiles, contados a partir de la aprobación del cambio de repuesto por parte de la supervisión. En caso de que el repuesto no se encuentre o haya sido descontinuado del mercado, el contratista soporta dicha situación mediante los documentos que lo avalen.
	47.Entregar informes estadísticos mensuales y/o cuando lo solicite el supervisor del Contrato, sobre el consumo de repuestos del día a día, presupuesto ejecutado, pendiente y presupuesto por ejecutar y demás indicadores que se requieran.	El contratista cumple en la entrega de informes estadísticos mensuales y/o cuando lo solicite el supervisor del Contrato, sobre el consumo de repuestos del día a día, presupuesto ejecutado, pendiente y presupuesto por ejecutar y demás indicadores que se requieran.
	48.Facturar mensualmente el valor efectivamente utilizado por concepto de repuestos cuando en el mes se haya requerido y aprobado por parte del Supervisor del contrato. Este pago se realizará con cargo al presupuesto de la bolsa de repuestos de acuerdo con la vigencia respectiva, sin que exceda los recursos correspondientes a cada vigencia. Para este pago se debe adjuntar el acta de recibo a satisfacción del supervisor, la factura correspondiente, el cumplido y los informes escritos del contratista y del Supervisor del contrato.	El contratista cumple con la facturación mensualmente del valor efectivamente utilizado por concepto de repuestos de acuerdo con lo que en el mes se ha requerido y aprobado por parte del supervisor del contrato. Este pago se realiza con cargo al presupuesto de la bolsa de repuestos de acuerdo con la vigencia respectiva, sin que exceda los recursos correspondientes a cada vigencia. Para este pago se adjunta el acta de recibo a satisfacción del supervisor, la factura correspondiente, el cumplido y los informes escritos del contratista y del Supervisor del contrato.
	49.Realizar la destinación final de los elementos dañados y/o retirados de los equipos, previa aplicación de las medidas de seguridad, sanitarias, de reciclaje y destrucción que preserven sano el medio ambiente, para lo que el contratista deberá certificar la disposición final de los elementos.	El contratista cumple en realizar la destinación final de los elementos dañados y/o retirados de los equipos, previa aplicación de las medidas de seguridad, sanitarias, de reciclaje y destrucción que preserven sano el medio ambiente, para lo que el contratista certifica la disposición final de los elementos.

Este documento es copia del original que reposa en la intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	50.Brindar garantía por un (1) año sobre las partes o repuestos reemplazados. Esta Garantía cubre la calidad, defectos de fabricación, vida útil del componente, deficiencias por parte del personal técnico del contratista durante el proceso de instalación de los componentes que hacen parte de la solución tecnológica instalada, calidad del servicio de mantenimiento correctivo, servicio de reparación y reconfiguración.	El contratista cumple con la garantía por un (1) año sobre las partes o repuestos reemplazados. Esta Garantía cubre la calidad, defectos de fabricación, vida útil del componente, deficiencias por parte del personal técnico del contratista durante el proceso de instalación de los componentes que hacen parte de la solución tecnológica instalada, calidad del servicio de mantenimiento correctivo, servicio de reparación y reconfiguración.
	51.Asumir todos los costos directos e indirectos en que se incurra para el suministro e instalación de repuestos (Bolsa de Repuestos) en los sitios en donde se encuentren instalados los equipos de cómputo de la entidad y la atención de las garantías de estos.	El contratista cumple con todos los costos directos e indirectos en que se incurra para el suministro e instalación de repuestos (Bolsa de Repuestos) en los sitios en donde se encuentren instalados los equipos de cómputo de la entidad y la atención de las garantías de estos, sin costo adicional para FGN.
	52.Responder y reparar el daño ocasionado, en caso de que el mantenimiento correctivo o el repuesto suministrado en la bolsa de repuestos, cause algún tipo de daño al equipo de cómputo de la Fiscalía General de la Nación.	El contratista cumple en responder y reparar el daño ocasionado, en los casos en que el mantenimiento correctivo o el repuesto suministrado en la bolsa de repuestos, cause algún tipo de daño al equipo de cómputo de la Fiscalía General de la Nación.
	53.Realizar un mantenimiento preventivo por año a la plataforma de servidores ofrecidos, durante la vigencia del contrato.	El contratista garantiza el cumplimiento para realizar un mantenimiento preventivo por año a la plataforma de servidores ofrecidos, durante la vigencia del contrato.
	C. Especificaciones Técnicas: El contratista deberá cumplir con las especificaciones técnicas mínimas, de conformidad con los anexos del presente contrato.	El contratista cumple con las especificaciones técnicas mínimas, de conformidad con los anexos del presente contrato.

GESTION AL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO.

1. COMPONENTES DE MESA DE SERVICIOS

CARGO	CANTIDAD
Gerente de Proyecto	1
Coordinador Mesa de Servicio	1
Agentes Mesa de Servicio	20
Personal Técnico y Operación en Sitio	130
TOTAL	**152**

A. Personal Contratado y novedades

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

A continuación, se relaciona el equipo de trabajo y los cambios que se produjeron durante los días del 1 a 31 de octubre 2023:

Agentes de Mesa de Servicio - Personal Retirado

No se presento novedad de retiro.

Agentes de Mesa de Servicio - Personal Contratado

No se contrato personal

Técnicos de Soporte en Sitio - Personal Retirado

CÉDULA	NOMBRE EMPLEADO	CARGO	SEDE	FECHA RETIRO
1075657731	CRUZ VACA KRISTIAN FERNEY	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	ZIPAQUIRA	1/09/2023
1023965543	VALLES VALLES JUAN SEBASTIAN	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	4/09/2023
7729097	ROCHA LOSADA CARLOS ALFONSO	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	HUILA	13/09/2023
30235432	MONTES GUTIERREZ MARIA BIBIANA	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	MANIZALES	15/09/2023
11708856	RENTERIA MOSQUERA DIVER FLAMINIO	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	GUAVIARE	15/09/2023
1000729218	MORALES GALLO JERSSON ARTURO	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	BOGOTA	25/09/2023

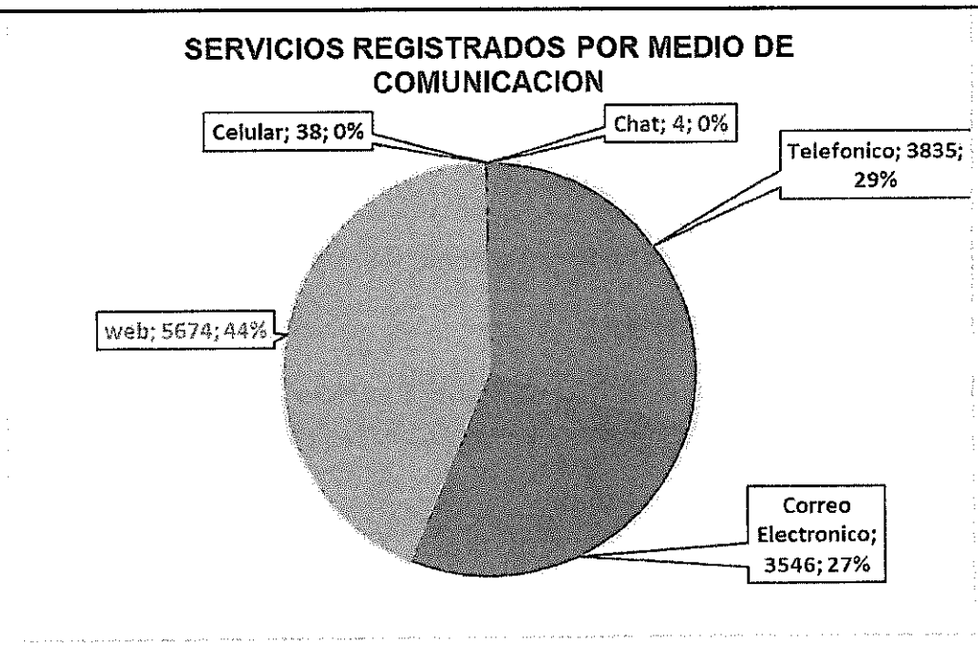
Técnicos de Soporte en Sitio - Personal Contratado

CEDULA	NOMBRE	CARGO	SEDE	FECHA INGRESO
1024550725	CONTRERAS AMAYA JEISON GABRIEL	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	VILLAVICENCIO	05/07/2023
76332047	BERMEO VAZQUEZ WILFER	TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	POPAYAN	15/07/2023

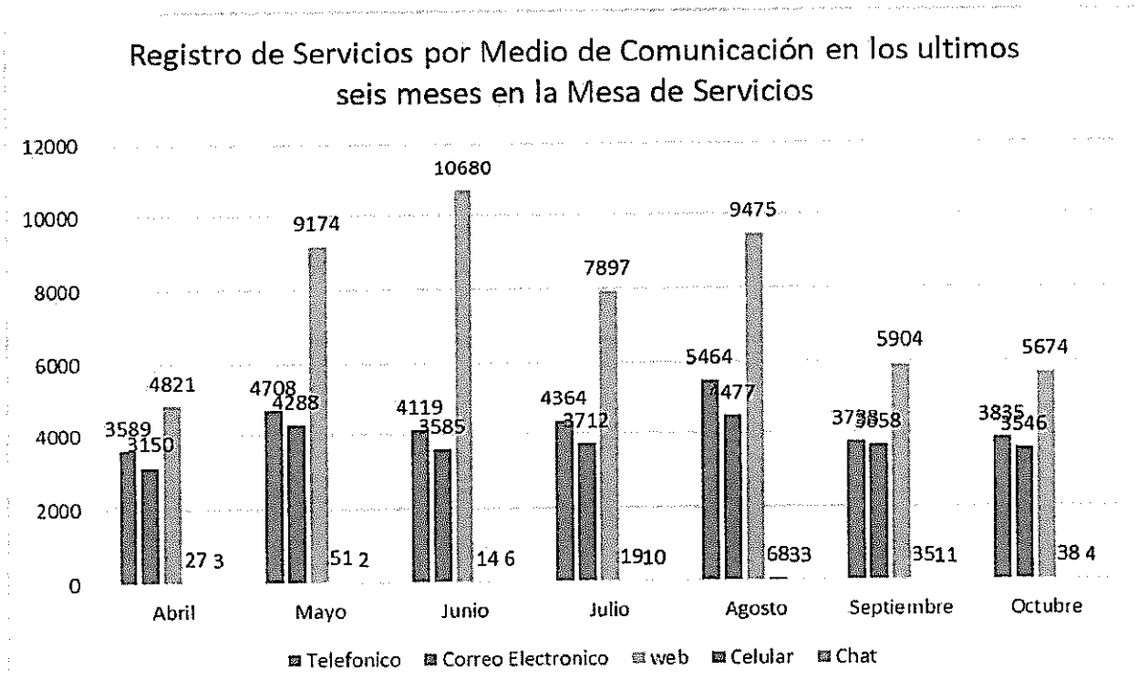
B. Gestión de Incidentes y Requerimientos

✓ En la siguiente grafica se muestra el registro mensual de servicios solicitados por los funcionarios en los diferentes medios de comunicación de la mesa de servicios

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada



A continuación, se relacionan los servicios gestionados en los últimos seis (6) seis meses:



✓ **Análisis Incidentes.**

Por tipo de medio de registro se comportó así:
- TELEFONICO 1580
- WEB 2269
- CORREO ELECTRONICO 1556
- CELULAR 19
- CHAT 3

La jerarquía con mayor número de Incidentes gestionados fue: SERVICIOS DE TI/ACCESOS/APLICACIONES OFIMATICA/CORREO ELECTRÓNICO/No me funciona el Correo Electrónico con 813 casos, de los cuales 371 incidentes a través del canal Web, 294 incidentes fueron gestionados a través del canal Telefónico y 142 incidentes se gestionaron por el correo electrónico. Los días con mayor volumen de incidencias reportadas por esta categoría.

La segunda jerarquía con alto volumen de incidentes fue: SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/IMPRESORA/No imprime, siendo el canal web el medio por el cual reportaron: 116 casos. Los días con mayor volumen de incidencias reportadas .

✓ **Análisis Requerimientos**

Por tipo de medio de registro se comportó así:
- WEB 4285
- CORREO ELECTRONICO 2518
- TELEFONICO 2922
- CELULAR 38
- CHAT 15

La jerarquía que encabeza el top diez es:

La jerarquía que encabeza el top diez es:
La jerarquía que encabeza el top diez es: SERVICIOS DE TI/HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ELEMENTOS DE TECNOLOGIA/Mi PC/Instalar - Configurar, la cual representó el 8.38 % del total de los requerimientos gestionados durante en el periodo.

✓ **Traslados de equipos de cómputo.**

En el mes de octubre se gestionaron 422 requerimientos por traslados de equipos

Relación de traslado de equipos mensual.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

MES	AÑO	CANTIDAD DE TRASLADO
Febrero	2021	301
Marzo	2021	462
Abril	2021	364
Mayo	2021	291
Junio	2021	279
Julio	2021	374
Agosto	2021	395
Septiembre	2021	700
Octubre	2021	578
Noviembre	2021	462
Diciembre	2021	258
Enero	2022	392
Febrero	2022	641
Marzo	2022	584
Abril	2022	401
Mayo	2022	458
Junio	2022	420
Julio	2022	387
Agosto	2022	510
Septiembre	2022	442
Octubre	2022	509
Noviembre	2022	403
Diciembre (27-30)	2022	6
Enero	2023	494
Febrero	2023	632
Marzo	2023	478
Abril	2023	465
Mayo	2023	520
Junio	2023	408
Julio	2023	454
Agosto	2023	463
Septiembre	2023	549
Octubre	2023	422
Total General		**14502**

✓ **Estado de los servicios por grupo solucionador.**

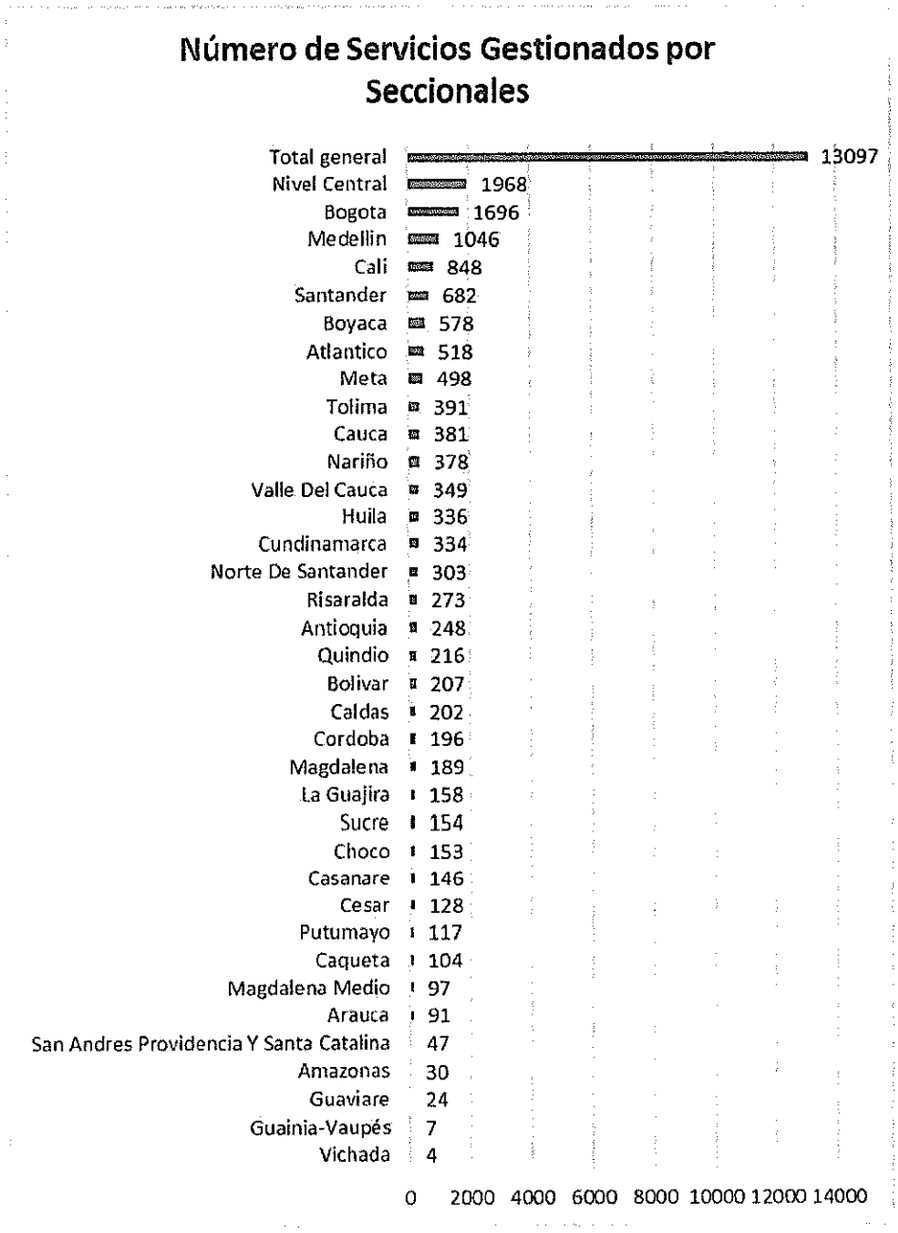
Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

En el siguiente cuadro se relaciona el estado de los servicios gestionados por los diferentes grupos resolutores evidenciando el total de casos gestionados por los grupos de primer, segundo y tercer nivel de FGN.

GRUPO SOLUCIONADOR	CERRADO	ESCALAR A NIVEL 1	ESCALAR A NIVEL 2	ESCALAR A NIVEL 3	ESPERA POR CAMBIO	ESPERA POR PROVEEDOR	ESPERA POR USUARIO	SOLUCIONADO	Total General
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS DE RED	70			37				17	124
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS KACTUS - NOMINA				0				6	6
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS SIAF	2			2					4
ADMINISTRACIÓN SERVICIOS DE COLABORACIÓN	1			1				2	4
ADMINISTRACIÓN USUARIOS ARCGIS	3			0					3
ADMINISTRACIÓN USUARIOS DEL DOMINIO	1			0					1
ANALISTAS SECCIONALES	136			106	2	8	47	84	383
BOLSA DE REPUESTOS	11			16				19	46
BOLSA DE REPUESTOS CONTRATISTA				26		1		2	29
CONCENTRADOR DIRECCION DE ALTOS ESTUDIOS - AVE				21					21
CONCEPTO TÉCNICO EQUIPOS DE CÓMPUTO				1					1
CONFIGURACIÓN DEXON	1			1					2
FUNCIONAL FUSIONDATA	4			2					6
FUNCIONAL INTRANET				2					2
FUNCIONAL ORFEO	21			3				14	38
FUNCIONAL SAITH - EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	3			0		1		2	6
FUNCIONAL SIAF - ALMACEN	11			1					12
FUNCIONAL SIAF - CUENTAS				1					1
FUNCIONAL SIAF - INVENTARIOS				6					6
FUNCIONAL SIAF - TRANSPORTES				1					1
FUNCIONAL SIAF - VIATICOS				2					2
FUNCIONAL SICECON	8			1				1	10
FUNCIONAL SIDPA	2			0					2
FUNCIONAL SIG - CTI	8			2				1	11
FUNCIONAL SIG - SECCIONALES	12			7				1	20
FUNCIONAL SIF II				1					1
FUNCIONAL SIIYP (DIR. DE JUSTICIA TRANSICIONAL)				1				1	2
FUNCIONAL SIMOGA				1					1
FUNCIONAL SIRED				1					1
FUNCIONAL SISAC-WEBSAC - C.T.I.	2			3					5
FUNCIONAL SISAC-WEBSAC - DELEG. ANTE LA CORTE				1					1
FUNCIONAL SISAC-WEBSAC - SECCIONALES	2			0				1	3
FUNCIONAL SPOA - DELEG. CONTRA LA CRIM. ORGANIZA	11			0				1	12
FUNCIONAL SPOA - DELEGADA PARA LAS FINAN. CRIMIN	4			0				1	5
FUNCIONAL SPOA - DIRECCIÓN CTI	24			7				7	38
FUNCIONAL SPOA - DIRECCION ESP. CONTRA LA CORRU	1			0					1
FUNCIONAL SPOA - UNIDAD ESP. DE INVESTIGACIÓN	5			1				1	7
FUNCIONAL SPOA-DELEG. PARA LA SEGURIDAD TERRITO	745			181	3		12	329	1270
FUNCIONAL SPOA-DIR ESPECIALIZADA CONTRA LAVADO	1			1				2	4
FUNCIONAL SUIP	7			0				5	12
FUNCIONAL TELEFONIA EN LA NUBE				1					1
FUNCIONAL TURNOS-WEB (ATENCIÓN A VICTIMAS)	11			0				6	17
FUNCIONAL WATSON				3					3
GARANTÍAS	4	1		1					6
GARANTIAS- CONTRATO EQUIPOS CONTRATISTA	28		129	0		112		29	298
GRUPO DE SOPORTE TÉCNICO FGN	18			42		5	1	7	73
MANTENIMIENTOS CONTRATISTA- NIVEL 2	180			27			2	18	227
MESA DE SERVICIOS TIC	839			0			12	263	1114
REDES DE COMUNICACIONES-LAN	20			20				3	43
REDES DE COMUNICACIONES-WAN	1			8					9
SEGURIDAD INFORMÁTICA	11			84		4	7	10	116
SERVICIOS NO CATALOGADOS	3			2					5
SISTEMAS OPERATIVOS Y BASES DE DATOS	51			38				15	104
SOPORTE EN SITIO	5569		16	2	1	54	271	2070	7983
SOPORTE TECNICO SISTEMAS DE INFORMACION	163			8	2	30	3	53	259
TÉCNICO FUSIONDATA	2			0					2
TÉCNICO KACTUS - NÓMINA				9					9
TÉCNICO SIDPA				1					1
TÉCNICO SIMOGA				1					1
TÉCNICO SUMMAS	187			47			6	79	319
TÉCNICO TELEFONIA EN LA NUBE	48			0	3		10	30	91
TÉCNICO TURNOS WEB				2					2
TÉCNICO WATSON	2			0					2
TELEFONIA CELULAR				1					1
UT SEGURIDAD - CONTRATO 272	58			154				37	249
SIN GRUPO SOLUCIONADOR	58			0					58
Total General	8349	1	145	888	11	215	371	3117	13097

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

En la siguiente grafica muestra la cantidad de servicios solicitados por los usuarios y atendidos por personal de soporte técnico en las seccional.



C. Plan de mejora continua.

- ✓ **Base de conocimiento.**

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

A continuación, se mencionan las mejores prácticas que se están ejecutando para asegurar la calidad en el servicio:

Mantener un catálogo de servicios actualizado

Comprometer a la Subtic para obtener la gestión diaria de los casos y un backlog menor a tres días, enviando un correo semanal solicitando la gestión de los casos en espera

Poseer una base de conocimiento, para disminución de errores y malos escalamientos

Se crea manual para el manejo de pst y se distribuye entre los soportes en sitio y mesa de servicios para mitigar los inconvenientes presentados por buzón lleno en los funcionarios de la fiscalía.

Se crea manual para escalamientos por temas de impresoras

Se recibe manual de borrado de temporales para solucionar inconvenientes de SPOA. Se distribuye en los agentes de mesa de servicios.

Se remite manual de Instructivo validación Navegación usuarios compartido por el especialista

Se remite manual para realizar la configuración respuestas automáticas en Outlook

Manuales soporte productos adobe con licencias autorizada

Instructivo de sincronización de usuarios en Dexon

Proceso para escalamiento de Sigturnos

Procedimiento para escalamiento en el aplicativo SUIP

Manual de configuración de la firma en el correo institucional

Manual acceso remoto Dexon

Procedimiento policía nacional o Sijin VS policía judicial o CTI

Procedimiento CTI – Nivel Centra (SPOA- SIG- SISAC WEBSAC)

Instructivo para casos de VPN internas y externas.

Solicitud de Permisos de acceso remoto mediante ACL reglas de firewall.

Revisión de proceso Sistemas operativos y Bases de Datos

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Fallas comunes sistemas de información SPOA - SUIP

Se informa al grupo de seguridad para actualizar los esquemas de escalamiento para ese grupo.

D. Gestión de los Canales de Comunicación

El contratista Pear Solutions con el apoyo de la entidad han gestionado los canales de comunicación ubicada en la sede del contratista, garantizando a los funcionarios solicitar los servicios, mediante la linea fija, 018000, celular y web.

Total	8384	146	111	57	138	57	729	372	4583	9622	Llamadas Excepción
# llamadas ASA <= 30 seg., sin contar la bienvenida (20 Seg):					9454	# llamadas ASA > 30 seg.:			786		618
Porcentaje de Cumplimiento					98,25%	Porcentaje de Incumplimiento			8,17%		6,74%

E. Gestion Plataforma Servidores del WSUS

A continuación se detalla la gestión realizada por el especialista WSUS para el proyecto Mesa de Servicio de Fiscalía General de la Nación.

REGIONAL	SECCIONAL
Ubicación de Infraestructura	**Cobertura**
Caribe (Barranquilla)	Atlántico, Bolívar, San Andrés, Cesar, La Guajira, Magdalena
Central (Bogotá)	Amazonas, Bogotá, Cundinamarca, Boyacá
Centro Sur (Ibagué)	Tolima, Huila, Caquetá, Putumayo
Eje Cafetero (Pereira)	Caldas, Risaralda, Quindío
Noroccidental (Medellín)	Antioquia, Córdoba, Chocó, Sucre
Nororiental (Bucaramanga)	Arauca, Santander, Norte de Santander, Magdalena Medio
Orinoquía (Villavicencio)	Meta, Casanare, Guaviare, Vichada, Vaupés
Pacífico (Cali)	Valle del Cauca, Nariño, Cauca

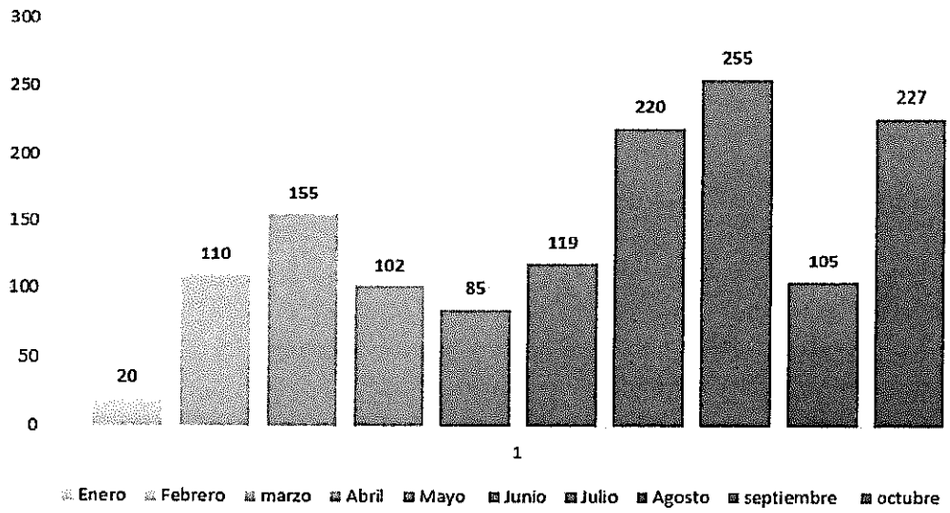
- Se envía listado de actualizaciones de octubre para validación y aprobación.
- Reunión de seguimiento sobre el estado del proceso de actualización a Windows 11.
- Reporte de falla de conexión por el puerto 8530 al servidor de la sede en Villavicencio y posteriormente a las demás consolas.
- Validación de los riesgos de ransomware compartidos por el área de seguridad.
- Apoyo al area de seguridad para la adición de las nuevas consolas de Trellix al WSUS y configuración de los repositorios para la distribución de actualizaciones de antivirus a nivel nacional.
- Creación de manual final para procedimiento de actualización a Windows 11, posterior a los aportes y sugerencias en reuniones previas.
- Solicitud de apoyo al area encargada para la habilitación del TMP de las máquinas virtuales de prueba de actualizaciones.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

- Solicitud de autorización para modificar los parámetros de las GPO de WSUS para que se proceda con la instalación automática de actualizaciones para todos los días de la semana.

F. Gestión de Garantias

Se relacionan los casos gestionados por garantia en seccionales en el presente periodo.

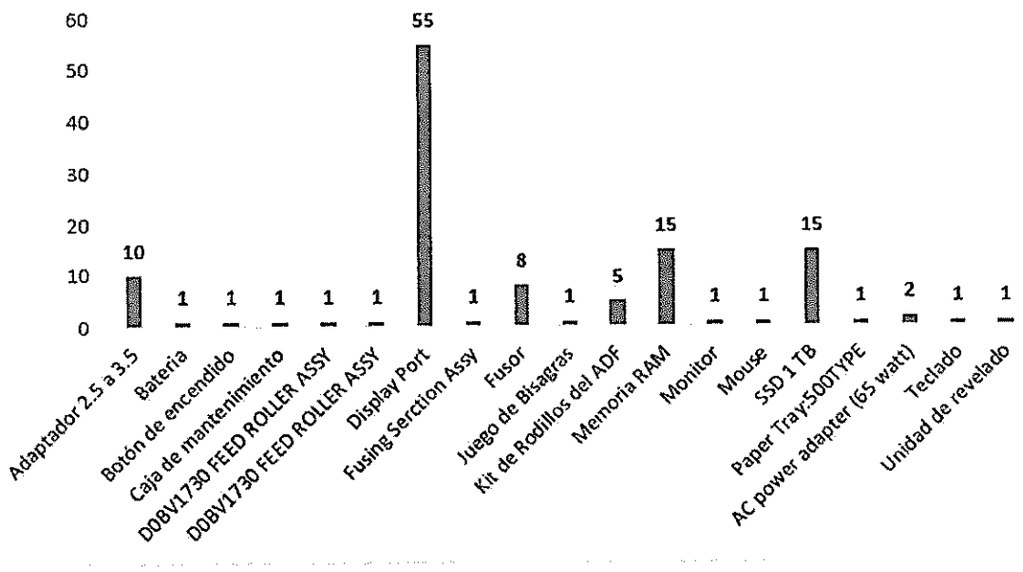


Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
20	110	155	102	85	119	220	255	105	227

2. COMPONENTE BOLSA DE REPUESTOS

Se relaciona los repuestos gestionados en el periodo:

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada



Relación de pagos y saldo del presupuesto asignado a octubre 31 2023.

ESTADO DE PAGOS	
ESTADO FINANCIERO	**VALOR (IVA Incluido)**
Presupuesto Bolsa de repuestos presupuesto 2023	**$ 387.131.324,00**
Valor Repuestos -enero	0
Valor Repuestos febrero	$ 3.038.224,70
Valor Repuestos marzo	$ 10.271.896,34
Valor Repuestos abril	$ 30.962.402,94
Valor Repuestos mayo	$ 14.443.509,57
Valor Repuestos junio	$ 15.962.541,00
Valor Repuestos julio	$ 20.808.875,50
Valor Repuestos agosto	$ 53.081.150,71
Valor Repuestos septiembre	$ 18.239.745,23
Valor Repuestos octubre	$ 51.289.000,00
Saldo Presupuesto Bolsa de repuestos presupuesto 2023	**$ 169.033.978,01**

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

3. COMPONENTE ANS Y DESCUENTOS POR CALIDAD DEL SERVICIO

En el siguiente cuadro se relacionan los descuentos al contratista por incumpliento en la calidad del servicio prestado, mediante los ANS establecidos.

DESCRIPCIÓN ANS	CUMPLE	DESCUENTO APLICADO
1.1 ANS PARA LA DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LA MESA DE SERVICIO (WSUS)	SI	$ -
1.2 ANS PARA RESOLUCIÓN DE CASOS USUARIOS VIP	SI	$ -
1.3 ANS CASOS EN ESPERA	SI	$ -
1,4 ANS CASOS RECATEGORIZADOS	SI	$ -
1.5 ANS CASOS SOLUCIONADOS SIN JUSTIFICACIÓN	SI	$ -
1.6 ANS PERSONAL MÍNIMO CONTRATADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	SI	$ -
1.7 ANS POR AUSENCIA TEMPORAL DEL PERSONAL CONTRATADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	SI	$ -
2.1 ANS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO	SI	$ -
2.2 ANS PARA ESCALAMIENTO DE CASOS	SI	$ -
2.3 ANS PARA RESOLUCIÓN DE CASOS EN PRIMER NIVEL	SI	$ -
2.4 ANS PARA RESOLUCIÓN DE CASOS EN SEGUNDO NIVEL - SOLUCIÓN DE CASOS ATENDIDOS POR TÉCNICOS EN SITIO	SI	$ -
2.5 RESOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE RESPUESTOS)	SI	$ -
2.6 RESOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MENTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE REPUESTOS) EN CIUDADES DONDE SE CUENTA CON TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	NO	$ 4.233.612,50
2.7 RESOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MENTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE REPUESTOS) EN CIUDADES DONDE NO SE CUENTA CON TECNICO DE SOPORTE EN SITIO	SI	$ -
3.1 ANS TRASLADO DE COMPUTADORES DE ESCRITORIO DE PROPIEDAD DE LA ENTIDAD	SI	$ -
3.2 ANS BORRADO SEGURO DE EQUIPOS NO EFECTUADOS	SI	$ -
TOTAL		**$4.233.612,50**

6. RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES:

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Se recibe a entera satisfacción de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, los ítems y cantidades con base en las condiciones establecidas en el Contrato que a continuación se describen:

Cuadro 7 – Recibo a Satisfacción de Bienes

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UND DE MEDIDA	CANT. CONTRATADA	CANT. EJECUTADA
	NA	NA	NA	NA

(*Agregar las casillas que sean requeridas Si no aplica coloca N/A)
(si el número de bienes recibido es muy amplio, debe venir como documento adjunto)

7. RECIBO A SATISFACCIÓN DE SERVICIOS

Con la firma del presente informe se deja constancia del recibo a satisfacción por parte de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, de los servicios prestados pactados en el contrato

Nota: En caso de no recibir a satisfacción los bienes o servicios, se deben consignar los motivos y circunstancias en el campo "Observaciones".

8. REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES: (Si es el informe final escoger entre BUENO, REGULAR O MALO si informe parcial escoger N/A)

○ MALO ○ REGULAR ○ BUENO ◉ N/A

Justifique la calificación: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)

NA

OBSERVACIONES *(Espacio destinado para aclarar o adicionar datos relevantes del contrato que no fueron registrados en el presente informe)*

Mediante Radicado No. 20236130000723 Oficio No. SGC-30300-06/02/2023.

En atención la suscripción del contrato de prestación de servicios FGN-NC-0273-2022, cuyo objeto responde a "CONTRATAR LA MESA DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA EQUIPOS DE COMPUTO PROPIOS CON BOLSA DE RESPUESTOS, PARA LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN A NIVEL NACIONAL" el cual cuenta con acta de inicio del 27 de diciembre del 2022 y con un plazo de ejecución hasta 30 de noviembre de 2023 y en el marco de lo establecido en el parágrafo 2 de la cláusula OCTAVA-SUPERVISIÓN el cual señala:

"Las modificaciones de Ja supervisión se realizarán mediante comunicación oficial suscrita por el Ordenador del Gasto, Ja cual será remitida tanto al nuevo designado como a la Subdirección de Gestión Contractual para que repose en el expediente contractual."

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Me permito informar que se ha dispuesto por esta Dirección, ampliar la supervisión del contrato de prestación de servicios FGN-NC-0273-2022, en el sentido de vincular al Subdirector Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por lo tanto, la supervisión quedará así:

"*CLAUSULA OCTAVA-SUPERVISIÓN. La responsabilidad del control y seguimiento de la ejecución del presente contrato estará a cargo de los Supervisores, función que será desempeñada por el Subdirector Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Jefe Departamento de Gestión de Infraestructura y Redes y el Coordinador del Grupo de Seguridad de la Información de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en lo referente a componente de seguridad, quienes cumplirán con lo consagrado en el Estatuto General de Contratación Pública y en las demás normas vigentes dispuestas para ello. El Supervisor tramitará todas las cuestiones relativas al desarrollo del contrato y será quien certifique sobre su ejecución. Además de las que le asigne la ley y el Manual de Contratación adoptado por la FISCALÍA, el Supervisor tendrá la obligación de informar a la Subdirección de Gestión Contractual sobre el cumplimiento de las obligaciones en las fechas previstas, y en el evento en que se requiera. Adicionalmente deberá: a) Hacer cumplir a cabalidad las condiciones pactadas en el presente contrato, las cuales solamente podrán ser modificadas previo cumplimiento del trámite dispuesto para tal fin por la Subdirección de Gestión Contractual, según el procedimiento establecido y una vez se alleguen los documentos pertinentes. b) Elaborar los informes requeridos para soportar los pagos que deba efectuar la Fiscalía General de la Nación. c) Exigir al CONTRATISTA la ejecución idónea y oportuna del contrato. d) Elaborar oportunamente y remitir a la Subdirección de Gestión Contractual las actuaciones resultantes de la ejecución contractual para que reposen en la carpeta del contrato, especialmente: i) informe de ejecución del contrato. e) Vigilar que se mantenga vigente la garantía única que ampara el contrato. Responder por los hechos y omisiones que le fueren imputables en los términos previstos en el artículo 53 del Estatuto de Contratación Administrativa y los artículos 83 a 86 de la Ley 1474 de 2011." ...*

- **Se realiza el presente informe con el fin de solicitar modificatorio No.2 al contrato 273 de 2022, quedando pendientes los informes del mes de noviembre para el cual aún no se ha conciliado y facturado a la fecha. El contratista está cumpliendo con la prestación de los servicios del objeto del contrato.**

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

FIRMA RESPONSABLES			
Interventor (es) / Supervisor (es)			
Nombre		Cédula	
Luis Fernando Lozano Mier		79.625.298	
Ciudad	BOGOTA	Fecha	5/12/2023

FIRMA RESPONSABLES			
Interventor (es) / Supervisor (es)			
Nombre		Cédula	
Oswaldo José Bejarano Bejarano		79.557.274	
Ciudad	BOGOTA	Fecha	5/12/2023

FIRMA RESPONSABLES			
Interventor (es) / Supervisor (es)			
Nombre		Cédula	
Samuel Paez Pisco		79.472.385	
Ciudad	BOGOTA	Fecha	5/12/2023

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	EDGAR ARNULFO GARZON GUILLERMO		5/12/2023
Revisó	DAGOBERTO ENRIQUE GIRALDO TORRES		5/12/2023

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada