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

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATISTA	CRISTIAN ALFONSO ANDRADE SEGURA		
C.C.-C.E.-NIT-RUT-ID No.	1,087,779,774	CONTRATO No.	980-2023
PERIODO O PAGO QUE CUBRE EL INFORME	PERIODO CONTRACTUAL (DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023)		
LUGAR DE EJECUCIÓN (CIUDAD-GT)	TUMACO - GT NARIÑO		

OBJETO DEL CONTRATO:
Realizar con plena autonomía técnica y administrativa la atención, gestión y solución de los diferentes requerimientos, incidentes, análisis, acompañamientos, controles de soporte de primer nivel, incluyendo el seguimiento, diagnósticos e informes de las peticiones, incidentes, y requerimientos de los servicios tecnológicos de la ARN determinadas por la Oficina de Tecnologías de la Información y demás necesidades indicadas por la Subdirección Territorial en cada una de las sedes de los Grupos Territoriales, atendiendo los lineamientos que la Entidad determine en la materia.

OBLIGACIONES	ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERIODO DE ACUERDO CON LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO
1. Realizar las actividades de apoyo presencial y remoto requeridas desde la Oficina de Tecnologías de la Información en el mantenimiento, actualización y funcionamiento de los servicios tecnológicos, promoviendo el cumplimiento y aplicación de los manuales correspondientes a las herramientas tecnológicas (SIRR-ARPA-Sara-Portales web y demás servicios de TI implementados en la ARN).	Dentro de las actividades de apoyo presencial y remoto se verificó en todos los equipos de la oficina Tumaco que estos tengan instaladas todas las actualizaciones del sistema operativo, así como también que el software de copia de seguridad (veritas DLO) se esté ejecutando y realizando los backups de información correspondiente. Estas verificaciones se hacen cuando los equipos se encuentran en la oficina y no estén siendo utilizados por el profesional a cargo. El día 01/12/2023 se actualizó el Arpa en el equipo de Jorge Cortes. El día 04/12/2023 se solucionó problemas de impresora en el equipo de Diana Caicedo. El día 01/12/2023 se solucionó problemas de wifi en el equipo de Katherine Salcedo. El día 07/12/2023 se realizó soporte remoto a la compañera Flor Villota. El día 18/12/2023 se solucionó problemas de wifi e impresora en el equipo de Flor Villota. El día 11/12/2023 se solucionó problemas de impresora en el equipo de Diana Caicedo. Se apoyó en el cargue de planillas en el SIRR. Módulos en los cuáles se trabajó en el SIRR: Programación actividades de Ruta. Se informa que no hubo ningún tipo de subsanación.
2. Realizar soporte de primer nivel a los funcionarios y contratistas de la ARN de los servicios tecnológicos, herramientas colaborativas, software de usuario final e infraestructura tecnológica de equipos de cómputo y periféricos, con los respectivos informes de diagnóstico o actividades realizadas, en el marco de sus actividades y realizando el registro en la Herramienta de gestión dispuesta por la Entidad.	Dentro de las actividades realizadas en cuanto a soporte de primer nivel el día 01/12/2023 se solucionó problemas de impresora en el equipo de Katherine Salcedo. El día 04/12/2023 se envió un video de parte de Olegario Preciado de la Asociación ASOPEZ a Diego Minda. El día 07/12/2023 se solucionó problemas de wifi y de impresión en el equipo de Flor Villota. El día 06/12/2023 se solucionó problemas de impresión en el equipo de Lucy Lopez. El día 05/12/2023 se envió base de PDT y Acuerdos a Neybis Romero. El día 06/12/2023 se solucionó problemas de Microsoft Team en el equipo de Neybis Romero. El día 07/12/2023 se realizó modificación de programación de actividad del día 20/11/2023 10:00am digitado por la compañera Janeth Granja. El día 11/11/2023 se envió documentación encontrada en el usuario de la anterior orientadora productiva al correo de Olegario Preciado. El día 14/12/2023 se solucionó problemas de wifi en el equipo de Jorge Cortes. El día 14/12/2023 se realizó copia de seguridad en el equipo de Cristian Andrade de la sede Tumaco. El día 29 de diciembre se realizó copias de seguridad en los demás equipos de la sede de Tumaco. El día 19/12/2023 se envió base de grupo familiar y asistencias por mes a Jorge Cortes.
3. Realizar el soporte técnico, diagnóstico y solución inicial a los funcionarios y contratistas en los aspectos relacionados con los Sistemas de Información y de información del Grupo Territorial manteniendo registro de esta actividad en la herramienta de gestión dispuesta por la Entidad y cumpliendo los acuerdos de niveles de servicio (ANS) establecidos y escalamiento de acuerdo a matriz correspondiente.	El día 01/12/2023 se solucionó caso 200831, se solicitó claves de administrador temporales, para acceder al equipo de Karen Saya, sacarlo del dominio y volverlo a subir con un nuevo nombre (esto se realizó con la ayuda del ing Julio Jaramillo). El día 21/12/2023 se escaló correctamente los casos de las actas de devolución de bienes al colega Julio Jaramillo.
4. Entregar los diagnósticos de atenciones y soluciones realizadas en primer nivel al soporte técnico de segundo o tercer nivel asociados a los servicios de TI, para la respectiva gestión de casos registrados mediante la Herramienta de Gestión Aranda.	Dentro de la plataforma Aranda Service Desk se realizó la retroalimentación de los casos asignados en este mes, 200831 y 200911
5. Realizar actividades que permitan propender por la aplicación de la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información en los usuarios de las sedes del Grupo territorial, en el marco de lo establecido en el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la ARN, articulando lo requerido por el Oficial de Seguridad de la Información de la ARN y la Oficina de Tecnologías de la Información.	Dentro de las actividades realizadas para el manejo de la información por parte de los usuarios de la oficina Tumaco se informó que toda la información que manejan en sus equipos y Sistemas de Información son de carácter confidencial y que no pueden ser compartidos con otras personas o entidades sin una previa autorización. Se retroalimentó la información enviada por la Oficina de Tecnologías de Información - OTI mediante publicación de Noticias en los Boletines.
6. Realizar las actividades requeridas durante todo el ciclo de vida de la infraestructura de usuario final, como verificaciones técnicas de hardware, gestión de cambios, programas de mantenimiento, programas de actualización de versionamiento de software, validación, diagnóstico y control de bienes de equipos de cómputo, impresoras, escáneres, biométricos entre otros, de acuerdo con los lineamientos emitidos por la Oficina de Tecnologías de la Información.	El día 04/12/2023 se cambió la contraseña en el equipo de Flor Yanira. El día 05/12/2023 se solucionó problemas de atasco de papel en la 2da bandeja de la impresora de atención Tumaco.

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

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATISTA	CRISTIAN ALFONSO ANDRADE SEGURA
C.C.-C.E.-NIT-RUT-ID No.	1,087,779,774 — CONTRATO No. 980-2023
PERIODO O PAGO QUE CUBRE EL INFORME	PERIODO CONTRACTUAL (DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023)
LUGAR DE EJECUCIÓN (CIUDAD-GT)	TUMACO - GT NARIÑO

OBJETO DEL CONTRATO:
Realizar con plena autonomía técnica y administrativa la atención, gestión y solución de los diferentes requerimientos, incidentes, análisis, acompañamientos, controles de soporte de primer nivel, incluyendo el seguimiento, diagnósticos e informes de las peticiones, incidentes, y requerimientos de los servicios tecnológicos de la ARN determinadas por la Oficina de Tecnologías de la Información y demás necesidades indicadas por la Subdirección Territorial en cada una de las sedes de los Grupos Territoriales, atendiendo los lineamientos que la Entidad determine en la materia.

7. Realizar el acompañamiento y soporte técnico durante todo el ciclo de vida de la infraestructura centralizada de todos los componentes técnicos del centro de cableado de las sedes del Grupo Territorial, como verificaciones técnicas de hardware, gestión de cambios, programas de mantenimiento, validación, diagnóstico y control de bienes de acuerdo con los lineamientos emitidos por la Oficina de Tecnologías de la Información.	El día 14/12/2023 se realizó acompañamiento a sistrenotics en mantenimiento preventivos. El día 21/12/2023 se realizó acompañamiento al técnico Alvaro Riascos en el mantenimiento preventivo de los equipos Compumax.
8. Monitorear los servicios informáticos que presta la ARN e informar oportunamente hallazgos, riesgos, problemas y oportunidades de mejora que se presenten en las sedes del Grupo Territorial, así como, la retroalimentación de la documentación de servicios de TI liderado por la Oficina de Tecnologías de la Información, a través de los medios dispuestos por la Entidad.	El día 01/12/2023 se informó a soporte sobre caída de internet por factores externos en la ciudad de Tumaco, además, se apagó el CDP y se volvió a encender, para visualización de monitoreo en nivel central.
9. Implementar las acciones técnicas de apoyo en el despliegue de funcionalidades de los sistemas de información, así como de los servicios de Tecnologías de la Información en el Grupo Territorial de acuerdo con los lineamientos emitidos por la Oficina de Tecnologías de la Información de forma oportuna y en los ANS establecidos para cada servicio.	En este periodo no se requirió.
10. Instalar y utilizar software en los equipos de las sedes del Grupo Territorial de acuerdo con lo establecido en los lineamientos de Gestión de la Configuración de los servicios de TI y demás instrumentos gobernados por la Oficina de tecnologías de la información.	Se verificó de forma rutinaria que los equipos de la oficina GT ARN Nariño Tumaco tengan instalados, funcionando y actualizados los aplicativos de forma correcta.
11. Entregar un informe mensual a la Oficina de Tecnologías de la Información, relacionando el apoyo realizado de los casos solucionados a los requerimientos de usuario final asociados a los sistemas de información, herramientas colaborativas, mantenimientos realizados a la infraestructura tecnología en las sedes del Grupo Territorial, atención de garantías realizadas por los diferentes proveedores de servicios tecnológicos y demás gestión realizada en el marco de los servicios de TI.	En la carpeta compartida del GT Ruta (\\acr.int\gt\Pasto\2023\Tecnología\Reporte de casos\DICIEMBRE) se encuentran los reportes de casos en los cuales se ha intervenido como responsable o se halla hecho una participación en ellos como escalar los casos al responsable de acuerdo con la matriz de escalamiento.
12. Asistir a todas las actividades organizadas para el fortalecimiento de los servicios tecnológicos de la Entidad y que son convocadas por la Oficina de Tecnologías de la Información.	El día 14/12/2023 se asistió a la reunión "Generalidades presentadas en Territorio" mensual de asistentes de información. El día 21/12/2023 se asistió a la reunión "Novedades entregas de portátiles en territorio" de asistentes de información.
13. Reportar por los medios definidos por la entidad, riesgos e inconsistencias que sean encontrados dentro de los diferentes servicios tecnológicos, sugiriendo alternativas de solución para su mitigación, reducción y/o disminución.	Durante este periodo no se presentaron riesgos e inconsistencias dentro de los servicios tecnológicos de la ARN.
Cumplimiento de las obligaciones generales y demás contenidas en el contrato.	Se dio cumplimiento a los 28 ítems de las obligaciones generales, así como a la cláusula decimotercera: de protección de datos, clausula decima cuarta: autorización uso de datos y clausula décimo quinta: de confidencialidad.

Cristian Alfonso Andrade Segura
Firmado digitalmente por Cristian Alfonso Andrade Segura

CRISTIAN ALFONSO ANDRADE SEGURA

Visto Bueno Supervisor(es) (diligenciar manual):

Angela Vanessa Melo Gamez
Firmado digitalmente por Angela Vanessa Melo Gamez

NOMBRE(S): ANGELA VANESSA MELO GAMEZ
Coordinadora GT Nariño

Fecha VoBo: 31 de diciembre de 2023

El registro de datos personales, autoriza a la entidad para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen. Conozca la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales a través de http://www.reincorporacion.gov.co