ACTA DE ENTREGA METRO DE BOGOTA EMB

SISTEMA DE INFORMACIÓN ERP ZBOX ESTATAL

Por medio de la presente, **ZUE SAS** realiza la entrega del mes 17 correspondiente a los servicios prestados en el periodo 1 a 31 de agosto de 2025, de acuerdo con lo establecido en el contrato 15 de 2024 con objeto: Soporte, Mantenimiento, Almacenamiento, desarrollo y parametrización ERP ZBOX que actualmente opera la **Empresa Metro de Bogotá S.A.**

1. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

1.1. Soporte y mantenimiento del sistema de información ERP ZBOX ESTATAL para la empresa METRO DE BOGOTA, de los módulos de Presupuesto Estatal, Cuentas por Pagar, Cuentas por Cobrar, Contabilidad Estatal Local e IFRS, Tesorería, Activos Fijos, Inventarios, Nómina, Contratación Estatal, Asistente Gerencial y Ventas.
1.2. Soporte y Mantenimiento Portal de Auto Gestión de Recurso Humano.
1.3. Soporte y Mantenimiento Módulo de Seguimiento Financiero de Contratación.
1.4. Soporte y Mantenimiento de Reestructuración para los Módulos de Presupuesto y Contabilidad (UMUS y BANCA).
1.5. Soporte y Mantenimiento Portal de Contratistas.
1.6. Soporte y Mantenimiento del proceso de Documentos Electrónicos

2. DESARROLLOS Y CONSULTORIA

2.1. Horas de Soporte
2.2. Capacitaciones
2.3. Documentos electrónicos

3. INFORME DE CAPACIDAD DE SERVICIOS

3.1. Almacenamiento y backup
3.2. Usuarios
3.3. Disponibilidad en los servicios

Las actividades adelantadas por cada hito del proyecto durante este periodo son:

1. ACTIVIDADES DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO GENERALES

Todos los temas de soporte y mantenimiento se gestionan mediante la herramienta de tickets correspondientes (Anexo 1. Tickets agosto 2025). Para el mes de agosto se reportaron 18 tickets y se atendieron 9 ticket de meses anteriores, en total en el mes se han cerrado 21 casos, 4 están en progreso, 2 en respuesta del cliente.

ACTA DE SOPORTE - TICKET x MÓDULO - ETAPA
Agosto 2025

Cuenta de ID	Etiquetas de columna			
	mar	jul	ago	Total general
Etiquetas de fila				
En espera de respuesta del cliente			2	2
En progreso			4	4
Resuelto	1	8	12	21
Total general	**1**	**8**	**18**	**27**

TICKET POR MODULO

ACTA DE SOPORTE - TICKET x MÓDULO - ETAPA
Agosto 2025

Cuenta de ID	Etiquetas de columna			
	mar	jul	ago	Total general
Etiquetas de fila				
En espera de respuesta del cliente			**2**	**2**
Contabilidad			1	1
Presupuesto			1	1
En progreso			**4**	**4**
Contratación			1	1
Nómina			3	3
Resuelto	**1**	**8**	**12**	**21**
Activos Fijos			1	1
Administrador			1	1
Aplicativo			1	1
Contabilidad		3	2	5
Contratación		1		1
Nómina	1	1	2	4
Nómina Electrónica			1	1
Permisos - Usuarios		1		1
Portal de Contratistas		2	1	3
Portal de Gestión de Pagos			1	1
Presupuesto			2	2
Total general	**1**	**8**	**18**	**27**

Adicional a los tickets mensuales se hace seguimiento al plan de trabajo de mejora de Nómina,

2. DESARROLLOS Y CONSULTORIA

2.1 HORAS DE DESARROLLO

Para el mes agosto se está trabajando en el Portal de Autorización de pagos de acuerdo al cronograma establecido, se ha entregado para pruebas.

Adicional se ha autorizado el uso de una (1) hora para el arreglo de datos del ticket 8367



RV: ACTIVIDADES PARA ATENDER TICKET 8367

JEAN LOUIS TORRADO GÓMEZ <jean.torrado@metrodebogota.gov.co>
Para Comercial_ZUE

Responder | Responder a todos | Reenviar

martes 5/08/2025 2:02 p. m.

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Buenas tardes Nayibe, se envia aprobación de la hora requerida para solucionar el problema del ticket 8367

Quedo atento

De: GRACE ANDREA QUINTANA ORTEGA <grace.quintana@metrodebogota.gov.co>
Enviado el: martes, 5 de agosto de 2025 11:26 a. m.
Para: JEAN LOUIS TORRADO GÓMEZ <jean.torrado@metrodebogota.gov.co>
Asunto: Re: ACTIVIDADES PARA ATENDER TICKET 8367

Buenos días.

Apreciado Jean, de acuerdo con la necesidad se aprueba la hora de desarrollo.

Atte,

Grace Quintana

Obtener Outlook para iOS

2.2 CAPACITACIONES

El 11 de agosto se brindo capacitación sobre el módulo de contratistas, se anexa acta

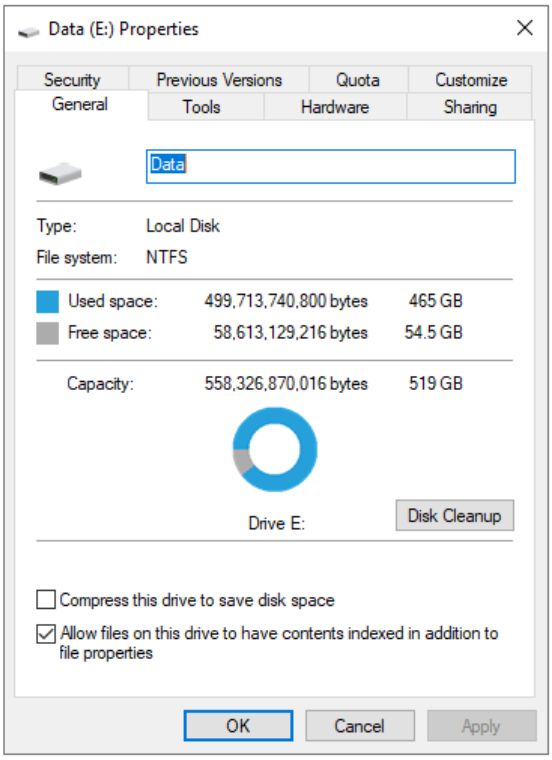
2.3 DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

A julio 31 tienen un saldo de **2350** documentos de nómina electrónica, **3007** de documento soporte electrónico y **1983** documentos para recepción de facturas

3. INFORME DE CAPACIDAD DE LOS SERVICIOS

3.1 ALMACENAMIENTO Y BACKUP

Name	Date modified	Type	Size
ZBOX_METRO	9/1/2025 12:00 AM	SQL Server Databa...	23,641,600 KB
ZBOX_METRO	8/28/2025 12:00 AM	SQL Server Databa...	1,024 KB
ZBOX_METRO_AUDITORIA	9/1/2025 1:00 AM	SQL Server Databa...	729,088 KB
ZBOX_METRO_BENEFICIOS	9/1/2025 1:01 AM	SQL Server Databa...	21,492,352 KB
ZBOX_METRO_BENEFICIOS	8/2/2025 12:00 AM	SQL Server Databa...	1,024 KB
ZBOX_METRO_REFORMA_PEN	9/1/2025 1:02 AM	SQL Server Databa...	21,492,352 KB
ZBOX_METRO_REFORMA_PEN	8/2/2025 12:00 AM	SQL Server Databa...	1,024 KB
ZBOX_METRO_TEST	9/1/2025 1:00 AM	SQL Server Databa...	19,538,496 KB
ZBOX_METRO_TEST	8/2/2025 12:00 AM	SQL Server Databa...	1,024 KB
ZBOX_PROYECTOS_STD	9/1/2025 1:01 AM	SQL Server Databa...	8,192 KB
ZBOX_UMUS	9/1/2025 1:01 AM	SQL Server Databa...	4,714,048 KB
ZBOX_UMUS	8/2/2025 12:00 AM	SQL Server Databa...	1,024 KB
ZBOX_WEB_STD_PROD	9/1/2025 1:01 AM	SQL Server Databa...	198,912 KB



Bakup Mensual

Name	Date modified	Type	Size
ZBOX_METRO_backup_2025_09_01_010001_5516190.bak	9/1/2025 1:00 AM	BAK File	3,111,174 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_27_010001_6944616.bak	8/27/2025 7:29 AM	BAK File	3,107,697 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_22_010001_6944616.bak	8/22/2025 10:25 AM	BAK File	3,104,409 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_01_010001_6944616.bak	8/1/2025 1:00 AM	BAK File	3,060,574 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_07_23_010002_3954637.bak	7/23/2025 10:03 AM	BAK File	3,050,456 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_07_22_010002_3954637.bak	7/22/2025 3:38 PM	BAK File	3,050,308 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_07_10_010002_3954637.bak	7/10/2025 7:07 AM	BAK File	3,035,275 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_07_01_010002_3954637.bak	7/1/2025 8:48 AM	BAK File	2,992,523 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_07_01_010001_3954637.bak	7/1/2025 1:00 AM	BAK File	2,992,497 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_06_01_010001_9056703.bak	6/1/2025 1:00 AM	BAK File	2,947,779 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_05_07_010001_8413258.bak	5/7/2025 3:56 PM	BAK File	2,887,788 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_05_01_010001_8413258.bak	5/1/2025 1:00 AM	BAK File	2,869,795 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_04_04_010001_7312647.bak	4/4/2025 11:04 AM	BAK File	2,819,653 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_04_03_010001_7312647.bak	4/3/2025 6:50 AM	BAK File	2,816,157 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_04_01_010001_7312647.bak	4/1/2025 1:00 AM	BAK File	2,815,999 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_10_082231_9909211.bak	3/10/2025 8:22 AM	BAK File	2,789,323 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_03_05_010001_7122538.bak	3/5/2025 5:11 PM	BAK File	2,780,554 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_02_01_010001_7122538.bak	2/1/2025 1:00 AM	BAK File	2,657,631 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_01_17_010001_3099794.bak	1/17/2025 7:50 AM	BAK File	2,649,953 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_01_16_010001_3099794.bak	1/16/2025 1:39 PM	BAK File	2,644,505 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_01_02_PRECIERRE_VF.bak	1/2/2025 7:18 AM	BAK File	2,623,339 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_01_01_010001_3099794.bak	1/1/2025 1:00 AM	BAK File	2,623,457 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_12_30_CIERRE_0257277.bak	12/30/2024 9:22 AM	BAK File	2,613,262 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_12_30_010001_0257277.bak	12/30/2024 7:35 AM	BAK File	2,613,163 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_12_27_010001_0257277.bak	12/27/2024 3:02 PM	BAK File	2,612,841 KB
ZBOX_METRO_backup_2024_12_26_010001_0257277.bak	12/26/2024 11:12 ...	BAK File	18,080,906 ...
ZBOX_METRO_backup_2024_12_01_010001_0257277.bak	12/1/2024 1:00 AM	BAK File	2,559,987 KB

Backup diario

Name	Date modified	Type	Size
ZBOX_METRO_backup_2025_09_01_000002_1386...	9/1/2025 12:00 AM	BAK File	101,391 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_30_000002_6113...	8/30/2025 12:00 AM	BAK File	98,277 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_29_000001_8705...	8/29/2025 12:00 AM	BAK File	89,469 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_28_000002_2065...	8/28/2025 12:00 AM	BAK File	15,089 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_27_000002_3434...	8/27/2025 12:00 AM	BAK File	41,749 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_26_000002_1371...	8/26/2025 12:00 AM	BAK File	30,105 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_25_000002_1455...	8/25/2025 12:00 AM	BAK File	25,779 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_23_000002_1284...	8/23/2025 12:00 AM	BAK File	25,669 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_22_000001_9796...	8/22/2025 12:00 AM	BAK File	671,805 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_21_000001_6538...	8/21/2025 12:00 AM	BAK File	670,732 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_20_000001_4781...	8/20/2025 12:00 AM	BAK File	668,927 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_19_000001_2459...	8/19/2025 12:00 AM	BAK File	666,359 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_18_000001_5985...	8/18/2025 12:00 AM	BAK File	665,557 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_16_000002_1406...	8/16/2025 12:00 AM	BAK File	665,253 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_15_000002_1914...	8/15/2025 12:00 AM	BAK File	659,715 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_14_000002_3377...	8/14/2025 12:00 AM	BAK File	596,173 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_13_000001_7968...	8/13/2025 12:00 AM	BAK File	507,445 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_12_000001_6857...	8/12/2025 12:00 AM	BAK File	496,495 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_11_000001_9543...	8/11/2025 12:00 AM	BAK File	333,394 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_09_000002_6465...	8/9/2025 12:00 AM	BAK File	331,600 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_08_000001_8002...	8/8/2025 12:00 AM	BAK File	326,468 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_07_000001_6127...	8/7/2025 12:00 AM	BAK File	326,467 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_06_000002_1316...	8/6/2025 12:00 AM	BAK File	326,338 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_05_000001_5107...	8/5/2025 12:00 AM	BAK File	323,707 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_04_000001_8792...	8/4/2025 12:00 AM	BAK File	14,945 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_02_000002_5248...	8/2/2025 12:00 AM	BAK File	14,944 KB
ZBOX_METRO_backup_2025_08_01_000001_7036...	8/1/2025 12:00 AM	BAK File	537,595 KB

3.2 LICENCIAS O USUARIOS

Actualmente se cuenta con 26 usuarios activos, 22 transaccionales, 3 de consulta y 1 de consultas TI.

cnomcompleto	cdescripusuario	cmail	dfechacrea
CAROLINA OLARTE CASTELLANOS	Lider de contabilidad	carolina.olarte@metrodebogota.gov.co	25/09/2017 10:04
FABIAN ANDRES GOMEZ DUARTE	Lider de presupuesto	FABIAN.GOMEZ@METRODEBOGOTA.GOV.CO	25/09/2017 10:06
YHOJAN EDGARDO ESPINOSA LOPEZ	Auxiliar de caja menor	yhojan.espinosa@metrodebogota.gov.co	25/09/2017 10:17
MICHAEL BAUTISTA	Auxiliar de presupuesto	michael.bautista@metrodebogota.gov.co	23/01/2018 11:23
JEISSON RAMIREZ	Auxiliar de contabilidad	jeisson.ramirez@metrodebogota.gov.co	23/01/2018 11:24
PAOLA GUALTEROS	Apoyo activos fijos	paola.gualteros@metrodebogota.gov.co	2/10/2018 9:36
CRISTIAN ANDRES QUINTERO	Auxiliar de contratacion	cristian.quintero@metrodebogota.gov.co	31/10/2018 15:19
JUAN JAVIER ALVAREZ	Auxiliar de presupuesto	juan.alvarez@metrodebogota.gov.co	2/01/2019 15:29
Sonia Constanza Flórez	Auxiliar de contabilidad	sonia.florez@metrodebogota.gov.co	5/03/2020 15:14
Francy Tatiana Estrada	Auxiliar de Contratacion	francy.estrada@metrodebogota.gov.co	26/04/2021 14:59
Myriam Yaneth Díaz Cuervo	Usuario de Consulta	myriam.diaz@metrodebogota.gov.co	6/08/2021 14:52
SANDRA MILENA SANDOVAL PIÑEROS	Auxiliar de Contabilidad	sandra.sandoval@metrodebogota.gov.co	25/11/2021 19:54
MAYERLY TATIANA MOGOLLON FONSECA	Auxiliar de presupuesto	mayerly.mogollon@metrodebogota.gov.co	25/11/2021 19:56
RUTH MARIELA MONTERO	Auxiliar de contabilidad	ruth.montero@metrodebogota.gov.co	25/11/2021 19:58
JOHAN SEBASTIAN RODRIGUEZ TRIANA	Auxiliar de contabilidad	johan.rodriguez@metrodebogota.gov.co	25/11/2021 19:59
Guillermo Alfaro	Auxiliar de presupuesto	guillermo.alfaro@metrodebogota.gov.co	10/12/2021 15:31
LORENA PARRA ROMERO	Lider de Nomina	lorena.parra@metrodebogota.gov.co	14/01/2022 20:58
EVELYN RODRIGUEZ	Usuario de Consulta	evelyn.rodriguez@metrodebogota.gov.co	27/01/2022 23:43
PAOLA TATIANA COHECHA LEON	Usuario de Consulta	paola.cohecha@metrodebogota.gov.co	9/03/2022 15:32
Leidy Johanna Saldana Diaz	Encargo Fiduciario	lsaldana@bancolombia.com.co	11/03/2022 16:29
Consultas Soporte TI EMB	Usuario de consulta log transaccion	soporte@metrodebogota.gov.co	26/05/2022 17:30
ANDREA LILIANA GARZON ALFONSO	Manejo de caja menor	andrea.garzon@metrodebogota.gov.co	18/04/2023 8:50
Carolin Ortiz	Nómina	carolin.ortiz@metrodebogota.gov.co	13/06/2023 10:40
ALVARO LADINO	Auxiliar Caja Menor	alvaro.ladino@metrodebogota.gov.co	21/06/2023 13:56
Yesly Katherin Riveros Pinilla	Encargo Fiduciario	encargo.fiduciario@metrodebogota.gov.co	20/11/2023 13:19
DAYANA CRISTINA MALDONADO MARTINEZ	Tesorera general	dayana.maldonado@metrodebogota.gov.co	4/12/2024 6:52

3.3 DISPONIBILIDAD SERVICIO HOSTING

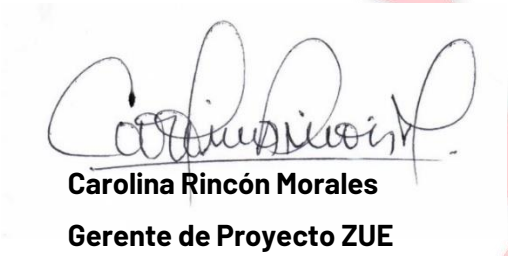
Se ha brindado disponibilidad de la red o conectividad del 100% durante el mes de servicio. Se evidencio alto flujo en el rendimiento del servidor al correr proceso de reproceso.

Dentro del plan de mantenimiento se realizó una optimización a la base de datos y backup correspondientes.

PRUEBAS REALIZADAS

El cliente **METRO DE BOGOTA** certifica que la totalidad de los suministros o servicios reseñados en la presente acta han sido entregados y que, habiendo sido sometidos a las pruebas de validación y aceptación indicadas, están de acuerdo con las especificaciones formales y demás requisitos contractualmente convenidos y establecidos entre las partes.

Firmado en Bogotá el 1 de septiembre de 2025.



Carolina Rincón Morales

Gerente de Proyecto ZUE



Jean Louis Torrado

Gerencia de Servicios Corporativos