INFORME DE SUPERVISION Y CUMPLIMIENTO CONTRATO DE CONSULTORÍA No. MCMCCC106-2025

DATOS BÁSICOS DEL CONTRATO DE CONSULTORÍA

FECHA DEL INFORME:	05 de septiembre de 2025
PERIODO DEL INFORME:	Del 25 de abril al 24 de junio de 2025
CONTRATISTA	KARARA S.A.S.
CC. NO. / NIT.	901.928.543-1
CONTRATO No.	MCMCCC106-2025
OBJETO	PARAMETRIZACIÓN, CONFIGURACIÓN, DESPLIEGUE Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA CLOUD COMPUTING PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA MESA DE SERVICIO DE LA ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE, BASADA EN LAS MEJORES PRÁCTICAS DE ITIL (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY), BAJO LA MODALIDAD DE SOFTWARE COMO SERVICIO (SAAS)
DURACION DEL CONTRATO	DOS (2) MESES.
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	$39.000.000.00
FORMA DE PAGO	El Municipio de Campoalegre cancelara un 50% de anticipo, a la legalización del contrato y 50% a la entrega de la solución final y a entera satisfacción de la Alcaldía de Campoalegre. Presentación del original de la certificación de cumplimiento a satisfacción expedida por el supervisor del contrato, la factura y/o cuenta de cobro correspondiente y presentación de pago a los sistemas de seguridad social en salud, pensiones y parafiscales. El pago estará supeditado a la existencia de disponibilidad de recursos y al recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato.
CDP	2025000306 del 26 de marzo de 2025
RP	2025000546 del 22 de abril de 2025
CÓDIGO PRESUPUESTAL Y FUENTE	FORTALECIMIENTO de la GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA TERRITORIAL EN EL MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA TERRITORIAL EN EL MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE – FUENTE: 1.3.3.1.00 – RECURSOS DEL BALANCE DE LIBRE DESTINACIÓN
FECHA ACTA DE INICIO	25 de Abril de 2025

ADICIÓN/ PRORROGA			
Valor	N/A	**Tiempo**	N/A

APORTES SEGURIDAD SOCIAL	No. DE PLANILLA	MES	VALOR PAGADO
	N/A	N/A	N/A
TOTAL		N/A	

RUT	CODIGO ACTIVIDAD ECONOMICA:	6201	REGIMEN	Responsable de IVA

N.	OBLIGACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN	EVIDENCIAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
1	**Instalación, configuración y puesta en producción del software de gestión de mesa de servicio basado en ITIL**	El contratista completó el despliegue de la plataforma en una instancia cloud dedicada, incluyendo la configuración del subdominio https://campoalegre.soportix.cloud/, la aplicación de certificados de seguridad y la creación de las cuentas de administrador iniciales para el personal clave de la Alcaldía de Campoalegre. De igual manera, realizó todas las parametrizaciones solicitadas por el personal técnico de la Alcaldía de Campoalegre, para el correcto funcionamiento de la plataforma.	ANEXOS	CUMPLE
2	**Acompañamiento especializado para la configuración inicial de procesos esenciales: gestión de incidentes, solicitudes, problemas, cambios y activos (CMDB)**	El contratista realizó sesiones de trabajo para guiar de forma práctica en la parametrización de la CMDB, la gestión de incidentes y solicitudes. De igual manera, realizó el cargue masivo del archivo plano de activos, un paso crucial para la operatividad del módulo de Inventario.	ANEXOS	CUMPLE
3	**Apoyo en la creación y ajuste del catálogo específico de servicios TIC de la Alcaldía de Campoalegre**	El contratista asesoró al equipo de la Alcaldía de Campoalegre para traducir su portafolio de servicios actual a la estructura jerárquica de la plataforma, definiendo conjuntamente las categorías (Ej: "Soporte a Equipos") y	ANEXOS	CUMPLE

		subcategorías (Ej: "Impresoras", "Computadores") más adecuadas.		
4	**Asistencia en la definición e implementación de acuerdos de nivel de servicio específicos según la criticidad de los servicios prestados.**	El contratista brindó una explicación detallada sobre la lógica de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA), diferenciando tiempos de respuesta y de resolución. Igualmente, realizó un ejercicio práctico para crear los primeros acuerdos basados en la criticidad de los servicios, asociándolos a prioridades y horarios laborales.	ANEXOS	CUMPLE
5	**Configuración y activación del portal web exclusivo para el registro y seguimiento de incidentes y solicitudes de servicio.**	El contratista activó el portal de usuario final https://campoalegre.soportix.cloud/, que es la interfaz principal de la plataforma. Durante la capacitación, el contratista demostró el flujo completo para un usuario final: desde el inicio de sesión hasta la creación, consulta y seguimiento de un ticket de servicio.	ANEXOS	CUMPLE
6	**Formación técnica integral y capacitación operativa dirigida al personal clave designado por la Alcaldía de Campoalegre**	El contratista realizó la capacitación teórico-práctica donde se navegó por todos los módulos de la plataforma. También, elaboró los flujos de trabajo para los roles clave: usuario final, técnico de soporte y administrador del sistema, resolviendo dudas en tiempo real.	ANEXOS	CUMPLE
7	**Transferencia de conocimiento para garantizar autonomía y autogestión del sistema por parte del equipo interno de la Alcaldía de Campoalegre**	El contratista implementó una estrategia dual: por un lado, integró el manual de usuario directamente en la plataforma para consulta inmediata, y por otro, propuso sesiones virtuales como un espacio abierto para reforzar conocimientos y fomentar la independencia en la gestión de la herramienta.	ANEXOS	CUMPLE

8	**Provisión de manuales digitales específicos para usuarios finales de la plataforma.**	El contratista elaboró y publicó un manual de usuario completo en formato digital. Este manual está integrado en la plataforma, garantizando que todos los usuarios tengan acceso a la versión más actualizada de la documentación con un solo clic desde el menú principal.	ANEXOS	CUMPLE
9	**Acompañamiento en la creación inicial de la base de conocimientos orientada a resolver eficientemente incidentes frecuentes.**	El contratista definió estratégicamente que la creación de la base de conocimientos se proyectara una vez se cuente con una base sólida de tickets gestionados. Este enfoque permitirá identificar patrones y problemas recurrentes para construir una base de conocimientos orientada a las necesidades reales de la Alcaldía de Campoalegre.	ANEXOS	CUMPLE
10	**Prestación continua del servicio de soporte técnico para asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento de la plataforma.**	El contratista estableció canales de comunicación directos (correo electrónico, teléfono) y mantuvo una postura proactiva de soporte. El contratista no reportó fallas técnicas y está en seguimiento constante para atender las primeras consultas que surjan con el uso de la plataforma.	ANEXOS	CUMPLE
11	**Acompañamiento en la definición e implementación de indicadores clave de desempeño (KPI).**	El contratista realizó una demostración práctica de cómo los cuadros de mando visualizan automáticamente los KPIs esenciales (volumen de tickets, tiempos medios de resolución, cumplimiento de SLA) sin necesidad de configuración adicional, permitiendo una	ANEXOS	CUMPLE

		supervisión inmediata de la operación.		
12	**Configuración de cuadros de mando para facilitar el seguimiento continuo y evaluación del servicio.**	El contratista explicó en detalle el propósito de cada uno de los dashboards preconfigurados: la vista del Administrador para una visión global de la operación, la del Técnico para gestionar su carga de trabajo personal, y la del Usuario final para el seguimiento de sus propias solicitudes.	ANEXOS	CUMPLE

ESTADO FINANCIERO DEL CONTRATO

VALOR INICIAL	**$ 39.000.000**
ADICIÓN	
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 39.000.00**

RELACIÓN DE PAGOS	FECHA PERIODO A COBRAR	ANTICIPO PAGADO	VALOR EJECUTADO	AMORTIZACIÓN ANTICIPO	VALOR A PAGAR
Anticipo 50%	25/04/2025	$19.500.000			$19.500.000
Pago Final	25/04/2025 al 24/06/2025		$39.000.000	($19.500.000)	$19.500.000

RODRIGO MOLANO CUÉLLAR
SECRETARIO DE PLANEACIÓN, INFRAESTRUCTURA Y ASUNTOS SOCIALES

PROYECTADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
NOMBRE: Rodrigo Molano Cuéllar	**NOMBRE:** Rodrigo Molano Cuéllar	**NOMBRE:** Rodrigo Molano Cuéllar
CARGO: Secretario de Planeación, Infraestructura y Asuntos Sociales	**CARGO:** Secretario de Planeación, Infraestructura y Asuntos Sociales	**CARGO:** Secretario de Planeación, Infraestructura y Asuntos Sociales