Santiago de Cali - Valle del cauca, noviembre 2025.

**SEÑORES**
**ALCALDIA MUNICIPAL**
**PUERTO TEJADA - CAUCA**

Ref. Propuesta: Actualización y Mantenimiento del Sistema de Información VALISA

Cordial saludo,

Sea esta la oportunidad para ofrecer mis servicios de soporte del sistema de información VALISA; Herramienta computacional que representa para las secretarías de salud la consolidación y manejo de información institucional; desde el ingreso de correspondencia, seguimiento de las mismas, hasta la generación de documentos de respuestas, a partir de la gestión documental.

Hacer un registro específico de las PQRS y su seguimiento hasta llevarlas a una Feliz resolución de las quejas, peticiones o reclamos. El sistema presenta un sistema de alarma que ayuda en la realización de las actividades de seguimiento.

Valisa dentro del compendio de funcionalidades cuenta con un módulo para la gestión de información en salud Ambiental, depuración de las bases de datos de seguramiento en salud, PQRS, Integración SIVIGILA, RIPS, Manejo de Res. 4505, Estadísticas vitales, Gestión de contratos, radicación y gestión documental, entre otros.

Los servicios de soporte, permite poder realizar todas las actualizaciones que se liberen por concepto de cambios por errores funcionales o por mejoras realizadas por el desarrollador en los módulos adquiridos y hacer asistencia técnica a los usuarios sobre el uso del software, las cuales puedes ser por vía telefónica, correo electrónico, asistencia remota o presencial en los casos que se requiera. Además de 3 visitas durante el tiempo que dure el servicio, para establecer ayudas personalizadas y recolección de requisitos que posibiliten hacer mejoras al software tendiente a facilitar su uso.

El servicio de soporte técnico, tiene como objetivo complementar todo aquello que el usuario desee complementar en los reportes y estadísticas que se necesiten.


Ing. Vainer Ferneli Torres Núñez
Celular: 3122313729
Email: ferneli@gmail.com

**DESCRIPCIÓN SERVICIO DE SOPORTE TECNICO SISTEMA DE INFORMACIÓN VALISA**

Conocedor del ciclo de desarrollo de una solución software quiero ofrecer los servicios soporte para realizar los ajustes, mejoras y el soporte técnico a los usuarios para el logro de un funcionamiento óptimo de la herramienta VALISA.

El servicio de soporte tiene como objetivo:

1. Actualizar el software VALISA a su última versión estable, garantizando la plena compatibilidad con los sistemas operativos y bases de datos utilizados por la entidad, así como la correcta migración y preservación de la información existente.

2. Incorporar mejoras funcionales, gráficas y de rendimiento orientadas a optimizar la usabilidad, velocidad de procesamiento, estabilidad y eficiencia del sistema, asegurando una experiencia de usuario satisfactoria.

3. Ajustar y adecuar los módulos del sistema conforme a las directrices y requerimientos técnicos vigentes del Ministerio de Salud y Protección Social, así como a las necesidades específicas y normativas locales de la Secretaría de Salud Municipal, garantizando la alineación del sistema con la regulación sectorial y los procesos institucionales.

4. Implementar medidas de fortalecimiento de la seguridad informática, incluyendo la configuración y ejecución de rutinas automáticas de copias de respaldo (backups), establecimiento de controles de acceso por roles y niveles de autorización, y la encriptación de datos sensibles, con el fin de proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información administrada por el sistema.

5. Soporte técnico especializado: El contratista garantizará la prestación de un servicio de soporte técnico integral al Sistema de Información VALISA, orientado a asegurar su disponibilidad, estabilidad y correcto funcionamiento de manera remota y/o presencial de manera oportuna ante la ocurrencia de fallas, errores o dificultades en el uso del sistema, garantizando la continuidad operativa de los procesos institucionales.

6. Mantenimiento preventivo y correctivo: Ejecutar labores de mantenimiento preventivo y correctivo sobre la plataforma, sus componentes y bases de datos, con el fin de prevenir incidentes, optimizar el rendimiento del sistema y corregir eventuales inconsistencias que puedan afectar su operación.

7. Asistencia y acompañamiento a usuarios: Ofrecer asistencia técnica a los

funcionarios designados por la Secretaría de Salud, orientándolos en el manejo adecuado de los diferentes módulos y funcionalidades del sistema, con el propósito de fortalecer la apropiación tecnológica y el aprovechamiento pleno de la herramienta durante la ejecución del contrato.

8. Capacitación y acompañamiento: Desarrollar 2 secciones de capacitación dirigidas al personal designado por la Secretaría de Salud, orientadas al uso eficiente de las nuevas funcionalidades, módulos y mejoras incorporadas en el sistema actualizado, asegurando la adecuada apropiación del software en los procesos institucionales.

9. Documentación y manuales de usuario: Elaborar y entregar manuales de usuario actualizados, en formato físico y/o digital, que incluyan guías operativas, flujos de trabajo y procedimientos técnicos, con el fin de facilitar la correcta utilización y administración del sistema.

10. Acompañamiento técnico durante la implementación: Brindar acompañamiento técnico permanente durante las fases de implementación, pruebas y estabilización del sistema actualizado, garantizando la resolución oportuna de incidencias y el soporte directo a los usuarios durante el proceso de transición tecnológica.

11. Mantenimiento de bases de datos: El contratista garantizará la continuidad operativa, integridad y disponibilidad de la información contenida en la base de datos del sistema VALISA, mediante la ejecución de acciones preventivas y correctivas orientadas al mantenimiento y optimización de los recursos de información.

**COSTOS DE SOPORTE TÉCNICO SISTEMA DE INFORMACIÓN VALISA**

| DETALLE | VALOR |
|---|---|
| **Servicio de Actualización y mantenimiento del Sistema de información VALISA.** | 21.000.000.oo |
| **TOTAL** | **$21,000,000.oo** |

**FORMA DE PAGO**

- 100 % contra entrega a satisfacción.


Ing. Vainer Ferneli Torres Núñez
Cel: 3122313729
Email: ferneli@gmail.com

**CORRECCIÓN DE ERROR FUNCIONAL.**

Un error de funcionamiento del sistema consiste en una operación diferente a la registrada en el manual de usuario, un cálculo matemático errado, entre otros; la atención consistirá en corregir el programa, haciendo los cambios o reemplazos de los sectores defectuosos por otros nuevos o la corrección de dicha funcionalidad.

La corrección de errores funcionales será atendida según el grado de severidad del mismo.

**SEVERIDAD 1:** Interrupción total de un procedimiento o parte funcional del sistema de información que paraliza o bloquea el funcionamiento del software.

Tiempo promedio de respuesta: Se atenderán de manera inmediata dentro del tiempo mínimo, y se extenderá el tiempo necesario para su corrección.

**SEVERIDAD 2**: Se presenta cuando hay desviaciones sustanciales, pero que no bloquea totalmente los procesos, ni la operación institucional.

El tiempo promedio de respuesta o implementación de las correcciones se ejecutarán dentro de un periodo máximo de una semana calendario.

**SEVERIDAD 3**: Cuando se pueda hacer uso del software sin limitaciones mayores, sin embargo, existen diferencias entre las especificaciones o la documentación.

El tiempo promedio de respuesta o implementación de correcciones se suministrarán dentro de un plazo máximo de dos semanas.

Deseoso de contribuir con el mejoramiento continuo de los procesos en donde interviene el sistema de información para la gestión de las secretarías de salud.

Atentamente,



**Vainer Ferneli Torres Núñez**
Ingeniero de Sistemas – Especialista en Telemática
CC 4.617.356 de Popayán


Ing. Vainer Ferneli Torres Núñez
Cel: 3122313729
Email: ferneli@gmail.com