Informe de Actividades: Soporte Técnico y Mantenimiento SAMPLER

Contrato: CO1.PCCNTR.8204422/2812

Objeto: Prestar servicio de soporte básico de todos los módulos del software SAMPLER, 240 horas por año de soporte remoto, a través de canales telefónico, WhatsApp y sistema de tickets.

1. Actividades Ejecutadas

Personal	Fecha (Día-Mes-Año)	Tipo Actividad	Detalle Actividad	Mantis	Horas (Suma)
Pilar	20/08/2025	Corrección ticket	Se trabaja y responde ticket	6547	2,50
Lizeth Cardozo	21/08/2025	Reunión presencial con el Cliente	Visita presencial - revisión recepción centrales biológicas	NA	4,00
Paola Gómez	25/08/2025	revisión de información	validación de lentitud en Sampler lims	6134	1,33
Lizeth Cardozo	27/08/2025	Reunión presencial con el Cliente	Visita presencial - Capacitación recepción centrales biológicas	NA	4,00
Lizeth Cardozo	4/09/2025	Corrección ticket	Solución de tiket Error de acceso a Sampler - Sandra Yined Galeano Ariza	6859	1,00
Lizeth Cardozo	8/09/2025	Corrección ticket	Solución de tiket Datos de recepción	6884	1,00
Pilar	8/09/2025	Corrección ticket	Se crea usuarios para Nathalia	6866	1,50

Antonio J Carrero J	9/09/2025	Instalación de Aplicativo Win en PC del cliente	Instalación de Sampler Lanzador en PC de Luisa Mateus	6858	1,00
Antonio J Carrero J	10/09/2025	Instalación de Aplicativo Win en PC del cliente	Instalación de Sampler Lanzador en PCs del laboratorio	6858	3,00
Antonio J Carrero J	16/09/2025	Revisión de Incidencias	Validación de incidencia reportada por el cliente en un PC del laboratorio	6950	1,00
Antonio J Carrero J	18/09/2025	Instalación de Aplicativo Win en PC del cliente	Instalación y configuración de Silverlight en 3 PCs del laboratorio + Revisión del PC reportado en Mantis	6950	1,00
Lizeth Cardozo	18/09/2025	Corrección ticket	Solución de tiket creación de usuarios	6949	1,00
Lizeth Cardozo	18/09/2025	Reunión presencial con el Cliente	Visita presencial - Capacitación creación de usuarios, Inventarios	NA	4,00
Lizeth Cardozo	23/09/2025	Corrección ticket	Solución de tiket Datos en formato de revisión	6963	1,00
Lizeth Cardozo	25/09/2025	Corrección ticket	Solución de tiket Lista de verificación	6979	1,00
Paola Gómez	29/09/2025	Revisión de Tickets	Tiempo de cargue de muestras.	6959	1,17

Antonio J Carrero J	2/10/2025	Instalación de Aplicativo Win en PC del cliente	Instalación y configuración de Suite Sampler en PCs del laboratorio	6950	1,00
Antonio J Carrero J	7/10/2025	Instalación de Aplicativo Win en PC del cliente	Configuración de Suite Sampler en PCs del laboratorio	6950	1,00
Antonio J Carrero J	9/10/2025	Instalación de Aplicativo Win en PC del cliente	Instalación de Suite Sampler en PCs del laboratorio	6950	1,00
Lizeth Cardozo	9/10/2025	Corrección ticket	Solución de ticket Solicitud de correcciones en registro de municipios y entidades	7004	1,00
Lizeth Cardozo	9/10/2025	Reunión presencial con el Cliente	Visita presencial - Capacitación consulta de información de muestras	NA	3,00
Lizeth Cardozo	16/10/2025	Reunión presencial con el Cliente	Visita presencial - Revisión de asignación de ensayos, creación de lotes, registro de datos primarios y generación de informes LEISH, MALARIA, MICLI	7035	3,00
Lizeth Cardozo	23/10/2025	Reunión presencial con el Cliente	Visita presencial - Revisión de asignación de ensayos, creación de lotes, registro	7035	7,00

			de datos primarios y generación de informes TB, GRAM, SER, TSH, MICLI		
Paola Gómez	23/10/2025	Revisión de Incidencias	Carga de variables en ventana de registro de resultados	7035	0,50
Paola Gómez	23/10/2025	revisión de información	revisión de base de datos lenta	6134	1,00
Pilar	24/10/2025	Corrección ticket	Se ajusta el sp de la lista de verificación para que muestre los eventos según la submatriz	7066	2,50
Lizeth Cardozo	28/10/2025	Corrección ticket	Corrección en registro de muestra código 2960	7044	1,00
Lizeth Cardozo	6/11/2025	Corrección ticket	Solución de ticket Solicitud de Anulación de Actas de Toma de Muestras de Agua	7150	0,50
Lizeth Cardozo	6/11/2025	Corrección ticket	Solución de ticket Solicitud de Registro de Personal Autorizado para Verificación de Muestras	7142	0,67
				TOTAL	53

Actividades Pendientes

ID	Resumen	Estado	Fecha de entrega
6960	Fecha de ingreso en listas de verificación y sistema	asignada	18/11/2025
7057	Solicitud Formal de Informe de Evaluación Externa Directa del Desempeño.	asignada	28/11/2025
7065	Solicitud de ajuste en la ventana de consulta general de ítems	asignada	20/11/2025
7067	Requerimiento de ajuste en el proceso de ingreso masivo de muestras al sistema	asignada	27/11/2025
7075	Solicitud de paso a paso / ruta de inducción de Sampler – Programa de Aguas	asignada	28/11/2025
7087	Desarrollo de script para transcripción automática de resultados	asignada	5/12/2025
7088	Generación de formatos de datos primarios - Aguas	asignada	15/12/2025
7089	Carga masiva y asignación automática de parámetros	asignada	15/12/2025
7090	Solicitud de Revisión y Emisión de Resultados - Área de Micobacterias (Tuberculosis)	asignada	21/11/2025
7102	Ajustes para para resultado de los eventos de Coloración para GRAM y Serologías para sífilis	asignada	21/11/2025
7103	Coloración para GRAM	asignada	21/11/2025
7104	Serología para sífilis	asignada	21/11/2025
7168	AJUSTE INFORME DE RESULTADOS SAMPLER TSH	asignada	25/11/2025
7181	Solicitud de actualización de información del Laboratorio de Alimentos	asignada	28/11/2025

3. Cronograma de visitas

No.	Actividad visita presencial	Fecha	Estado
1	Revisión recepción centrales biológicas	21/08/2025	Realizado
2	Visita presencial - Capacitación recepción centrales biológicas	27/08/2025	Realizado
3	Revisión proceso de recepción aguas	25/08/2025	Realizado
4	Capacitación creación de usuarios, Inventarios	18/09/2025	Realizado

5	Capacitación consulta de información de muestras	9/10/2025	Realizado
6	Revisión y capacitación de asignación de ensayos, creación de lotes, registro de datos primarios y generación de informes LEISH, MALARIA, MICLI	16/10/2025	Realizado
7	Revisión y capacitación de asignación de ensayos, creación de lotes, registro de datos primarios y generación de informes TB, GRAM, SER, TSH, MICLI	23/10/2025	Realizado
8	Revisión y capacitación de Inventarios, traslados de inventario - Bodega	19/11/2025	Agendado
9	Revisión y capacitación de asignación de ensayos, creación de lotes, registro de datos primarios y generación de informes EDA	19/11/2025	Agendado
10	Revisión y capacitación de impresión de etiquetas - Recepción centrales biológicas	20/11/2025	Agendado
11	Revisión y capacitación de asignación de ensayos, creación de lotes, registro de datos primarios y generación de informes HIV, MICLI, Aguas	20/11/2025	Agendado

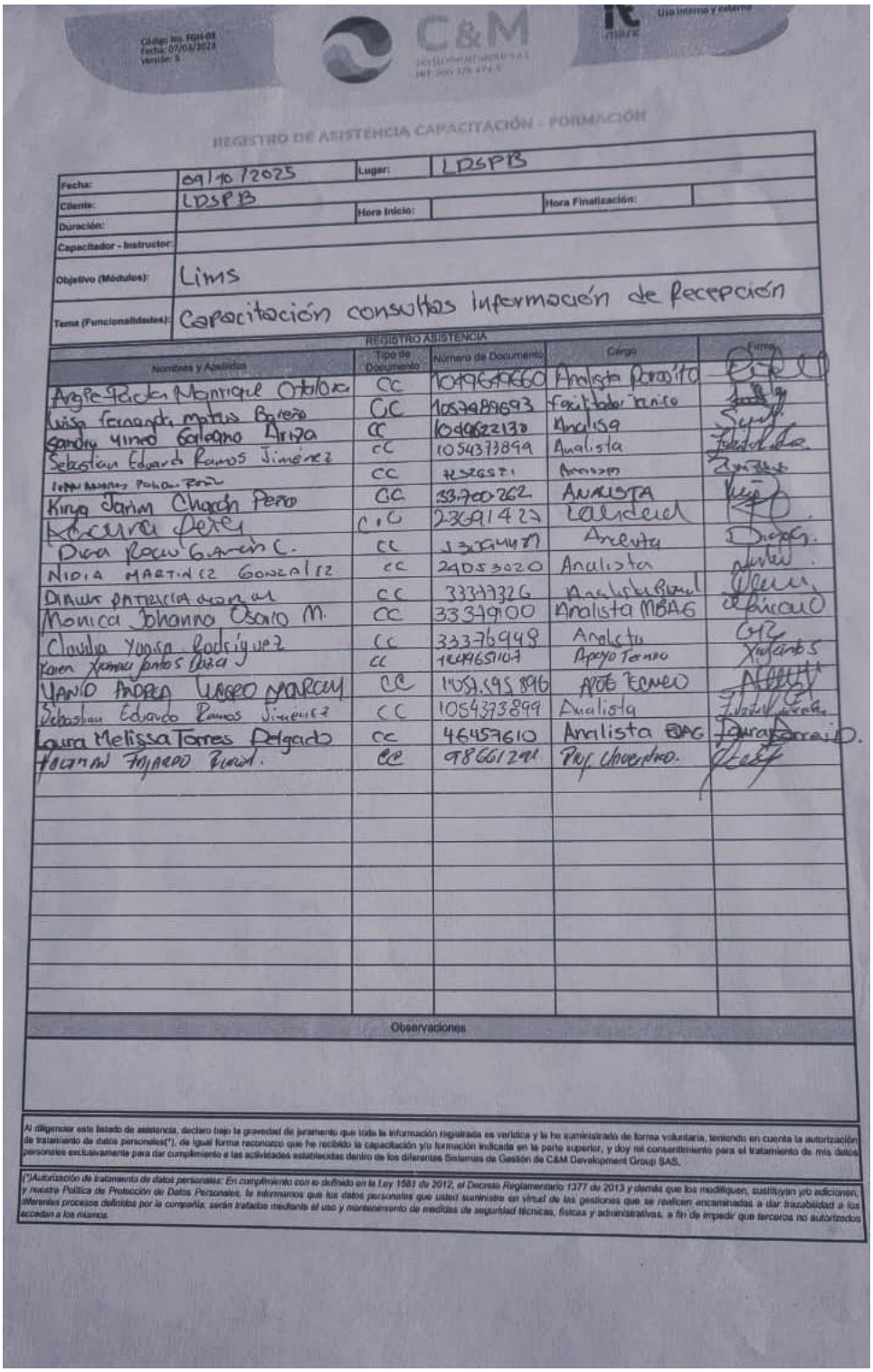
4. Estado de las Horas de Soporte

De acuerdo con lo establecido en el contrato, se definió un total de 240 horas de soporte, distribuidas de la siguiente manera:

- 60 horas en el desarrollo de la funcionalidad para agregar ensayos de manera masiva a múltiples muestras.
- 60 horas destinadas a la construcción de siete nuevos formatos (repx):
  - 6 formatos de datos primarios para los métodos realizados en el laboratorio de aguas.
  - 1 informe de Evaluación Externa Directa del Desempeño para el área de Centrales Biológicas.
- 20 horas empleadas en la elaboración de un script instrumental para el laboratorio de aguas que permita la transcripción de los resultados generados por el espectrofotómetro UV-Vis Thermoscientific ONE EVOLUTION.
- 53 horas invertidas en la resolución de tickets registrados en el sistema Mantis.
- 45 horas asignadas a la atención de tickets pendientes de cierre o información adicional.

5. Conclusión

El equipo ha gestionado de manera eficiente los recursos de soporte técnico durante el periodo evaluado, resolviendo un número importante de incidencias y ejecutando desarrollos que fortalecen la operación y estabilidad de los sistemas SAMPLER. Se resalta el trabajo de construcción de formatos de informe (repx), la implementación de nuevas funcionalidades y las capacitaciones presenciales realizadas, las cuales han contribuido al fortalecimiento del conocimiento técnico del personal del laboratorio.
A pesar de que aún existen tareas pendientes que requieren información complementaria o ajustes adicionales en el servidor por parte del cliente para que logremos ejecutar la actualización del software que solventa diversas incidencias, la respuesta oportuna y la dedicación constante del equipo evidencian el compromiso con la calidad del servicio y el cumplimiento de los objetivos contractuales establecidos. Se recomienda mantener un control riguroso sobre el seguimiento de los pendientes, con el fin de asegurar su pronta resolución y continuar fortaleciendo la eficiencia operativa



Código: Rev. FGH-05
Fecha: 07/08/2023
Versión: 5

C&M DEVELOPMENT GROUP S.A.S NIT: 900 378 474-5

Uso interno y externo

REGISTRO DE ASISTENCIA CAPACITACIÓN - FORMACIÓN

Fecha:	09/10/2025	Lugar:	LDSPB		
Cliente:	LDSPB				
Duración:		Hora Inicio:		Hora Finalización:	
Capacitador - Instructor:					
Objetivo (Módulos):	Lims				
Tema (Funcionalidades):	Capacitación consultas información de recepción				

REGISTRO ASISTENCIA

Nombres y Apellidos	Tipo de Documento	Número de Documento	Cargo	Firma
Angie Paola Monrique Otalora	CC	1049649660	Analista Parasito	
Luisa Fernanda Mateus Bareño	CC	1057889693	Facilitador Tecnico	
Sandra Yineth Galeano Ariza	CC	1049622130	Analisa	
Sebastian Eduardo Ramos Jimenez	CC	1054373899	Analista	
[illegible]	CC	[illegible]	[illegible]	
Kirya Jaime Charchi Perez	CC	33700262	ANALISTA	
Rocsura Perez	C.C	23691427	Calidad	
Dora Rocio Garcia C.	CC	1365[illegible]	Ancuta	
NIDIA MARTINEZ GONZALEZ	CC	24053020	Analista	
DIANA PATRICIA [illegible]	CC	33347326	Auxiliar Banco	
Monica Johanna Osorio M.	CC	33349100	Analista MBAG	
Claudia Yaasa Rodriguez	CC	33376948	Analista	
Karen Xiomara Pinto Daza	CC	1064651007	Apoyo Tecnico	
YANID ANDRES LOPEZ MARCHAN	CC	1057.595.896	APOYO TECNICO	
Sebastian Eduardo Ramos Jimenez	CC	1054373899	Analista	
Laura Melissa Torres Delgado	CC	46457610	Analista BAG	
[illegible]	CC	98661241	Prof. Universitario	

Observaciones

Al diligenciar este listado de asistencia, declaro bajo la gravedad de juramento que toda la información registrada es verídica y la he suministrado de forma voluntaria, teniendo en cuenta la autorización de tratamiento de datos personales(*), de igual forma reconozco que he recibido la capacitación y/o formación indicada en la parte superior, y doy mi consentimiento para el tratamiento de mis datos personales exclusivamente para dar cumplimiento a las actividades establecidas dentro de los diferentes Sistemas de Gestión de C&M Development Group SAS.

(*)Autorización de tratamiento de datos personales: En cumplimiento con lo definido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás que los modifiquen, sustituyan y/o adicionen, y nuestra Política de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted suministre en virtud de las gestiones que se realicen encaminadas a dar trazabilidad a los diferentes procesos definidos por la compañía, serán tratados mediante el uso y mantenimiento de medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas, a fin de impedir que terceros no autorizados accedan a los mismos.

Fecha:	23-10-2025	Lugar:	Tunja		
Cliente:	LDSPB				
Duración:	7 horas	Hora Inicio:		Hora Finalización:	
Capacitador / Instructor:	Lizeth Cordoza				
Objetivo (Módulos):	Lims → Creación Lotes - Registro resultados				
Tema (Funcionalidades):	Revisión formulación ensayos → Generación de Resultados				

REGISTRO ASISTENCIA

Nombres y Apellidos	Tipo de Documento	Número de Documento	Cargo	Firma
Kiryn Jaim Chacón Pena	33700262	CC	ANALISTA.	
Iván Andres Ruiz Ruiz.	C.C	72.376.501	Analista	
Claudia Yanira Rodríguez	33376948	33376948	Analista	
Silvia Juliana Valdivieso	CC	52713330	Analista	
Sandra Mireya Galeano Ariza	CC	1006822138	Analista	

Observaciones

Al diligenciar este listado de asistencia, declaro bajo la gravedad de juramento que toda la información registrada es verídica y la he suministrado de forma voluntaria, teniendo en cuenta la autorización de tratamiento de datos personales(*), de igual forma reconozco que he recibido la capacitación y/o formación indicada en la parte superior, y doy mi consentimiento para el tratamiento de mis datos personales exclusivamente para dar cumplimiento a las actividades establecidas dentro de los diferentes Sistemas de Gestión de C&M Development Group SAS.

(*)Autorización de tratamiento de datos personales: En cumplimiento con lo definido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás que los modifiquen, sustituyan y/o adicionen, y nuestra Política de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted suministre en virtud de las gestiones que se realicen encaminadas a dar trazabilidad a los diferentes procesos definidos por la compañía, serán tratados mediante el uso y mantenimiento de medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas, a fin de impedir que terceros no autorizados accedan a los mismos.

Código No. FGH-03
Fecha: 07/03/2023
Versión: 5

Uso interno y externo

Fecha:	16/10/2025	Lugar:	Tunja		
Cliente:	LDSPB				
Duración:	4 horas	Hora Inicio:		Hora Finalización:	
Capacitador - Instructor:	Lizeth Cordoza				
Objetivo (Módulos):	LIMS → GTV's y Microbiología Clínica				
Tema (Funcionalidades):	- Informes de Resultados - Revisión de Formulación datos Primarios				

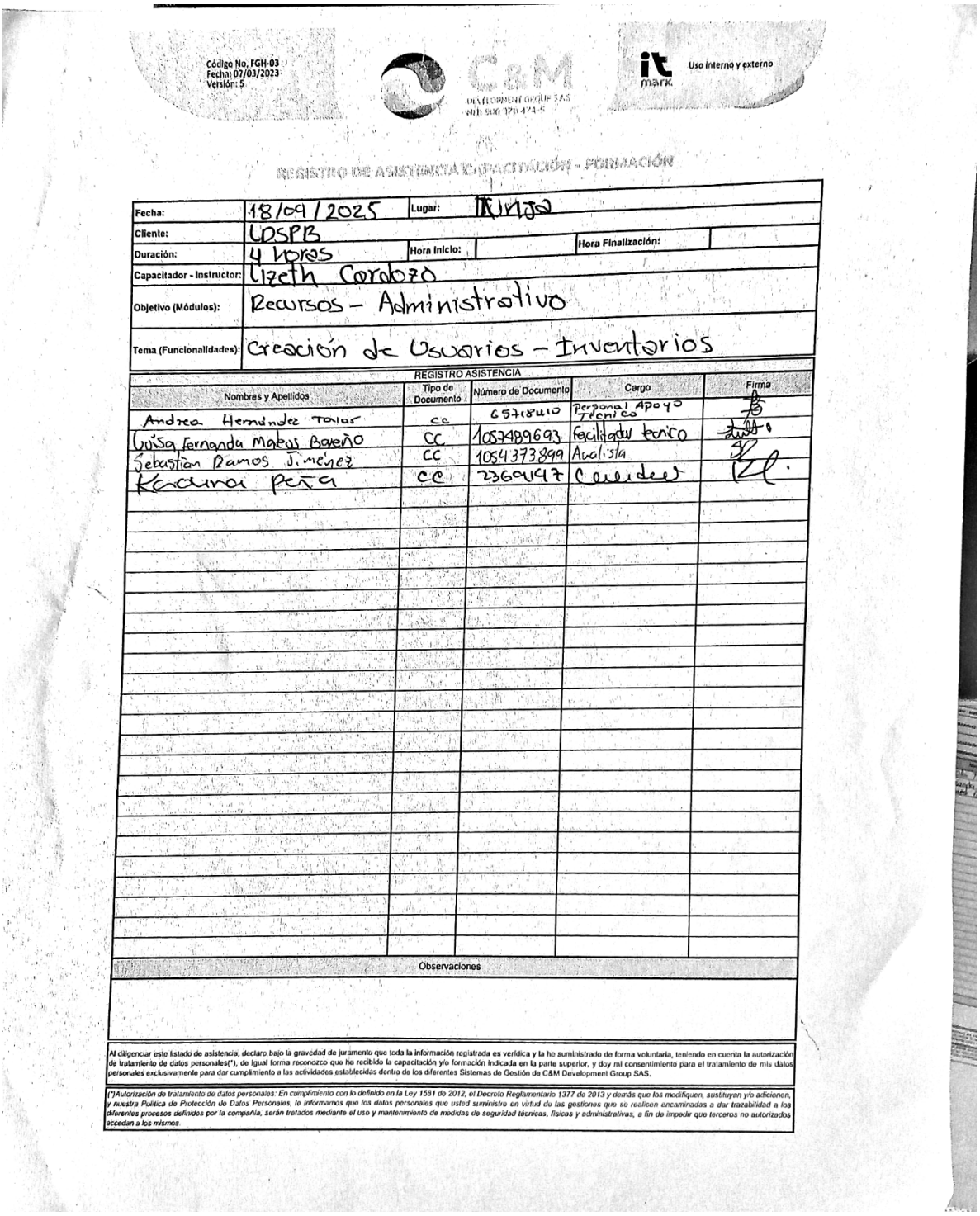
REGISTRO ASISTENCIA

Nombres y Apellidos	Tipo de Documento	Número de Documento	Cargo	Firma
Angie Paola Manrique Otero	CC	1049616604	Analista Parasitol	
Luisa Fernanda Mateus Barrero	CC	1051489693	Facilitador Técnico	
Sandra Ximena Forero Ariza	CC	1049622138	Analista	

Observaciones

Al diligenciar este listado de asistencia, declaro bajo la gravedad de juramento que toda la información registrada es verídica y la he suministrado de forma voluntaria, teniendo en cuenta la autorización de tratamiento de datos personales(*), de igual forma reconozco que he recibido la capacitación y/o formación indicada en la parte superior, y doy mi consentimiento para el tratamiento de mis datos personales exclusivamente para dar cumplimiento a las actividades establecidas dentro de los diferentes Sistemas de Gestión de C&M Development Group SAS.

(*)Autorización de tratamiento de datos personales: En cumplimiento con lo definido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás que los modifiquen, sustituyan y/o adicionen, y nuestra Política de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted suministre en virtud de las gestiones que se realicen encaminadas a dar trazabilidad a los diferentes procesos definidos por la compañía, serán tratados mediante el uso y mantenimiento de medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas, a fin de impedir que terceros no autorizados accedan a los mismos.



Código No. FGH-03
Fecha: 07/03/2023
Versión: 5

C&M DEVELOPMENT GROUP S.A.S NIT: 900 378 474-5

it mark Uso interno y externo

REGISTRO DE ASISTENCIA CAPACITACIÓN - FORMACIÓN

Fecha:	18/09/2025	Lugar:	Virtual		
Cliente:	UDSPB				
Duración:	4 horas	Hora Inicio:		Hora Finalización:	
Capacitador - Instructor:	Lizeth Cordoba				
Objetivo (Módulos):	Recursos - Administrativo				
Tema (Funcionalidades):	Creación de Usuarios - Inventarios				

REGISTRO ASISTENCIA

Nombres y Apellidos	Tipo de Documento	Número de Documento	Cargo	Firma
Andrea Hernandez Tovar	cc	65718410	Personal Apoyo Técnico	
Luisa Fernanda Matos Bareño	CC	1057489693	Facilitador tecnico	
Sebastian Ramos Jimenez	CC	1054373899	Analista	
Karina Peña	CC	2364147	Coordinador	

Observaciones

Al diligenciar este listado de asistencia, declaro bajo la gravedad de juramento que toda la información registrada es verídica y la he suministrado de forma voluntaria, teniendo en cuenta la autorización de tratamiento de datos personales(*), de igual forma reconozco que he recibido la capacitación y/o formación indicada en la parte superior, y doy mi consentimiento para el tratamiento de mis datos personales exclusivamente para dar cumplimiento a las actividades establecidas dentro de los diferentes Sistemas de Gestión de C&M Development Group SAS.

(*)Autorización de tratamiento de datos personales: En cumplimiento con lo definido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás que los modifiquen, sustituyan y/o adicionen, y nuestra Política de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted suministre en virtud de las gestiones que se realicen encaminadas a dar trazabilidad a los diferentes procesos definidos por la compañía, serán tratados mediante el uso y mantenimiento de medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas, a fin de impedir que terceros no autorizados accedan a los mismos.

Código No: FGH-03
Fecha: 07/03/2023
Versión: 5

C&M DEVELOPMENT GROUP S.A.S NIT: 900 378 474-5

it mark Uso interno y externo

REGISTRO DE ASISTENCIA CAPACITACIÓN - FORMACIÓN

Fecha:	2025-08-27	Lugar:	Tunja		
Cliente:	UNSPBS				
Duración:	4 horas	Hora Inicio:	9:00 am	Hora Finalización:	1:00pm
Capacitador - Instructor:	Lizeth Cordoba				
Objetivo (Módulos):	Lims → Capacitación Recepción Controles Biológicos				
Tema (Funcionalidades):	Capacitación Recepción Controles Biológicos				

REGISTRO ASISTENCIA

Nombres y Apellidos	Tipo de Documento	Número de Documento	Cargo	Firma
Jimmy Paola Chinchilla Meza	CC	1049639681	Apoyo Tecnico	
Nathalia Sierra V	CC	1053342528	Apoyo técnico	
Maria del Rocio Melo Mendoza	CC	40644819	Apoyo Tecnico	
Dayanna Karina Bedoya Bolia	CC	100.730.575	Apoyo Tecnico	DAYANNA B
Maria Ayde Siolanik Suarez	CC	1049201910	Apoyo Técnico	
Edmary Aldrez Gélvez	CC	1054780179	Lider control	

Observaciones

Al diligenciar este listado de asistencia, declaro bajo la gravedad de juramento que toda la información registrada es veridica y la he suministrado de forma voluntaria, teniendo en cuenta la autorización de tratamiento de datos personales(*), de igual forma reconozco que he recibido la capacitación y/o formación indicada en la parte superior, y doy mi consentimiento para el tratamiento de mis datos personales exclusivamente para dar cumplimiento a las actividades establecidas dentro de los diferentes Sistemas de Gestión de C&M Development Group SAS.

(*)Autorización de tratamiento de datos personales: En cumplimiento con lo definido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás que los modifiquen, sustituyan y/o adicionen, y nuestra Política de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted suministra en virtud de las gestiones que se realicen encaminadas a dar trazabilidad a los diferentes procesos definidos por la compañía, serán tratados mediante el uso y mantenimiento de medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas, a fin de impedir que terceros no autorizados accedan a los mismos.

Código No. FGH-03
Fecha: 07/03/2023
Versión: 5

Uso interno y externo

REGISTRO DE ASISTENCIA CAPACITACIÓN - FORMACIÓN

Fecha:	2025-05-24	Lugar:	Tunjo		
Cliente:	LASPB				
Duración:	4 horas	Hora Inicio:	9:00am	Hora Finalización:	1:00pm
Capacitador - Instructor:	Lizeth Cordoza				
Objetivo (Módulos):	Revisión Recepción Controles Biológicos-LIMS				
Tema (Funcionalidades):	Revisión Recepción Controles Biológicos				

REGISTRO ASISTENCIA

Nombres y Apellidos	Tipo de Documento	Número de Documento	Cargo	Firma
Sidney Florez Gelvez	CC	1094270239	Lider control de M.	
Luisa Fernanda Matus Baos	CC	1055989693	Facilitador tecnico	

Observaciones

Al diligenciar este listado de asistencia, declaro bajo la gravedad de juramento que toda la información registrada es verídica y la he suministrado de forma voluntaria, teniendo en cuenta la autorización de tratamiento de datos personales(*), de igual forma reconozco que he recibido la capacitación y/o formación indicada en la parte superior, y doy mi consentimiento para el tratamiento de mis datos personales exclusivamente para dar cumplimiento a las actividades establecidas dentro de los diferentes Sistemas de Gestión de C&M Development Group SAS.

(*)Autorización de tratamiento de datos personales: En cumplimiento con lo definido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás que los modifiquen, sustituyan y/o adicionen, y nuestra Política de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted suministre en virtud de las gestiones que se realicen encaminadas a dar trazabilidad a los diferentes procesos definidos por la compañía, serán tratados mediante el uso y mantenimiento de medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas, a fin de impedir que terceras no autorizados accedan a los mismos.