CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS Y/O ORDEN DE COMPRA
No. 002-2026-PS

INFORMACIÓN GENERAL No 05

PRESTACIÓN SERVICIOS	No. 002-2026-PS			
NOMBRE CONTRATISTA	DAIRO DE JESUS AYALA MUÑOZ			
C.C. N°	15443887	DIRECCIÓN:	CRA 37 A 32 - 30	
CORREO ELECTRÓNICO	DAYALA244@GMAIL.COM	Teléfonos	Fijo	NA
			Celular	3506359494
NOMBRE DEL COORDINADOR	N/A			
NOMBRE DEL SUPERVISOR	JUAN FERNANDO RENDON GARCÍA			
PERIODO DE COBRO	MAYO de 2026			

INFORME DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS Y/O ORDEN DE COMPRA

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATO

1. Apoyar la coordinación del servicio de Mesa de Ayuda, acorde con la planeación del servicio, las solicitudes y requerimientos que ingresan a la plataforma de servicio y las contingencias generadas, manteniendo plena interacción con los funcionarios de la Subsecretaría de TIC y cumpliendo los niveles de servicio estipulados, además de realizar mejoramiento continuo del servicio.

2. Orientar la coordinación de la implementación de nuevas soluciones tecnológicas que mejoren el desempeño del equipo de soporte técnico y la calidad del servicio brindado.

3. Colaborar con la capacitación del equipo de soporte técnico en el uso de nuevas herramientas y técnicas que mejoren la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Mesa de Ayuda.

4. Participar en la identificación de mejora en los procesos de soporte técnico y proporcionar soluciones para abordarlos.

5. Brindar apoyo en el análisis de problemas y tendencias, para que la Mesa de Ayuda sea más productiva y las soluciones más oportunas y efectivas.

6. Ayudar con la generación de los informes requeridos y participar en el análisis, diseño e implementación de proyectos de la Subsecretaria de TIC, que permitan al municipio conocer el modelo de gobierno con el cual se gestionará el servicio, donde se permita administrar las relaciones, expectativas, dependencias contractuales y de servicios.

7. Contribuir a la Subsecretaria de TIC de la Alcaldía de Rionegro, para la implementación de nuevos modelos de gestión de servicios de la tecnología y la información ITSM

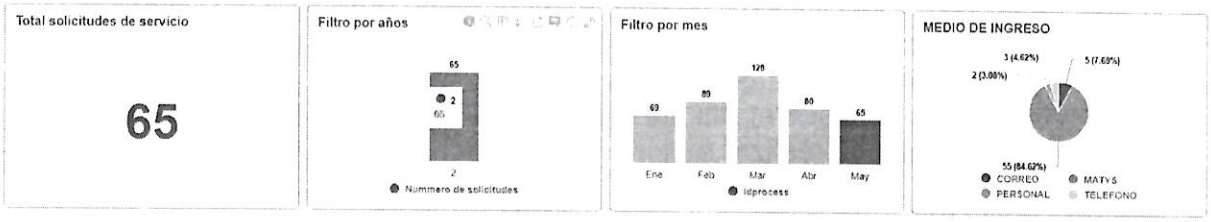
Ejecución

1. Apoyar la coordinación del servicio de Mesa de Ayuda, acorde con la planeación del servicio, las solicitudes y requerimientos que ingresan a la plataforma de servicio y las contingencias generadas, manteniendo plena interacción con los funcionarios y cumpliendo los niveles de servicio estipulados, además de realizar mejoramiento continuo del servicio.

   a. Monitoreo y Gestión de Incidentes:

   Indicadores

   Análisis mensual – MAYO



Durante el periodo evaluado se evidencia un comportamiento controlado en la gestión de incidentes, registrándose un total de 65 incidentes de servicio. Los indicadores permiten identificar tanto el comportamiento mensual de la demanda como la efectividad en la atención y cumplimiento de los tiempos establecidos.

En el análisis mensual se observa que marzo presentó el mayor volumen de incidentes con 128 casos, mientras que posteriormente se evidencia una tendencia de disminución progresiva. En el caso específico del comparativo entre abril y mayo, los incidentes pasaron de 80 a 65, presentando una reducción de 15 casos, equivalente aproximadamente al 18,7 %.

Esta disminución puede interpretarse como un indicador positivo asociado a:

- Mayor estabilidad de la infraestructura y de los servicios tecnológicos.
- Disminución de fallas recurrentes.
- Mejor gestión preventiva y correctiva por parte del área de soporte.
- Mayor efectividad en la atención de incidentes previamente identificados.
- Posible fortalecimiento de los controles y monitoreo de la plataforma tecnológica.

Adicionalmente, el comportamiento de los canales de atención evidencia que el medio principal de registro de incidentes fue MATYS, concentrando el 84,62 % de los casos reportados. Esto demuestra que los usuarios tienen una alta adopción de la herramienta oficial de soporte, permitiendo:

- Centralización de la información.
- Mejor trazabilidad de los incidentes.
- Control de tiempos de atención.
- Seguimiento y generación de indicadores de gestión.
- Optimización del proceso de mesa de servicio.

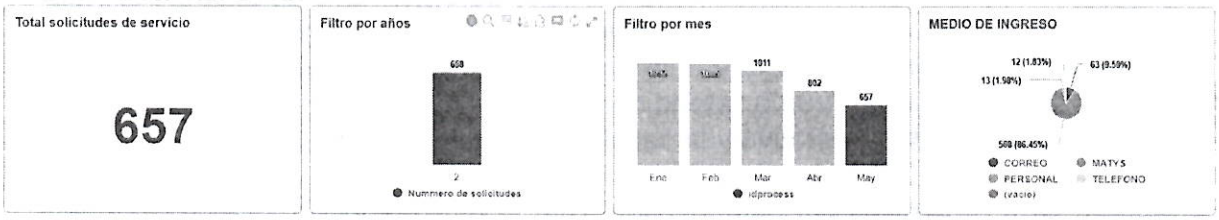
Los demás canales como correo, teléfono y atención personal representan una participación mucho menor, lo cual indica que la organización ha logrado direccionar adecuadamente las solicitudes hacia el canal institucional definido.

Otro aspecto relevante es el cumplimiento del SLA (Service Level Agreement) durante el mes de mayo, alcanzando un 100 % de cumplimiento. Este resultado demuestra:

- Atención oportuna de todos los incidentes registrados.
- Cumplimiento de los tiempos acordados con los usuarios.
- Capacidad operativa adecuada del equipo de soporte.
- Eficiencia en la priorización y resolución de incidentes.
- Compromiso del área tecnológica con la continuidad y calidad del servicio.

b. Gestión de Solicitudes y Requerimientos

Análisis



Durante el periodo analizado se registraron un total de 657 requerimientos de servicio, lo que evidencia una alta demanda de atención y acompañamiento por parte del área de soporte tecnológico. El comportamiento de los indicadores permite identificar la evolución mensual de las solicitudes, los canales de atención más utilizados y el nivel de cumplimiento en la prestación del servicio.

En el análisis mensual se observa que enero y febrero fueron los meses con mayor volumen de requerimientos, registrando 1.092 y 1.085 solicitudes respectivamente. Posteriormente se evidencia una disminución gradual hasta llegar a 657 requerimientos en mayo, reflejando una reducción significativa frente a meses anteriores.

Al realizar el comparativo entre abril y mayo, los requerimientos pasaron de 802 a 657, presentando una disminución de 145 solicitudes, equivalente aproximadamente al 18,1 %. Este comportamiento puede interpretarse como un indicador positivo asociado a:

- Mayor estabilidad de las plataformas y servicios tecnológicos.
- Optimización de procesos internos.
- Disminución de solicitudes repetitivas o recurrentes.
- Mayor apropiación tecnológica por parte de los usuarios.
- Implementación de mejoras preventivas y correctivas.
- Mayor eficiencia en la resolución de requerimientos previamente identificados.

Respecto a los canales de ingreso, el medio más utilizado fue MATYS, concentrando el 86,45 % de los requerimientos registrados. Esto evidencia una alta adopción de la herramienta institucional de mesa de servicio, permitiendo:

- Centralizar y controlar las solicitudes.
- Garantizar trazabilidad de los requerimientos.
- Realizar seguimiento oportuno de las atenciones.
- Generar indicadores de gestión y control.
- Mejorar la organización y priorización de actividades.

Los canales de correo, atención personal y teléfono presentan una participación considerablemente menor, lo que demuestra que los usuarios están utilizando de manera adecuada el canal oficial dispuesto para la gestión de soporte.

En cuanto al cumplimiento de los niveles de servicio, durante mayo se alcanzó un SLA del 97,42 %, resultado que evidencia un alto nivel de efectividad y compromiso del equipo de soporte en la atención de los requerimientos. Este indicador demuestra que la gran mayoría de las solicitudes fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos, manteniendo la continuidad operativa y la satisfacción de los usuarios.

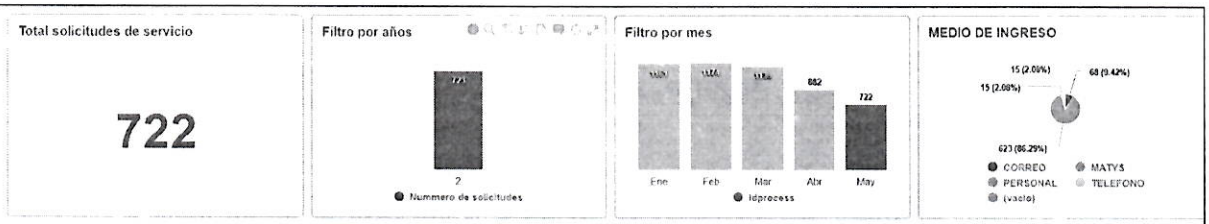
El porcentaje restante asociado al incumplimiento del SLA corresponde a casos puntuales

que pueden relacionarse con:

- Requerimientos de mayor complejidad técnica.
- Dependencias de terceros o validaciones externas.
- Espera de información por parte de los usuarios.
- Necesidad de escalamiento especializado.
- Actividades que requerían ventanas de mantenimiento o coordinación adicional.

c. Análisis de Desempeño del Servicio teniendo en cuenta los agentes de servicio:

Comportamiento general del período



Análisis del comportamiento mensual

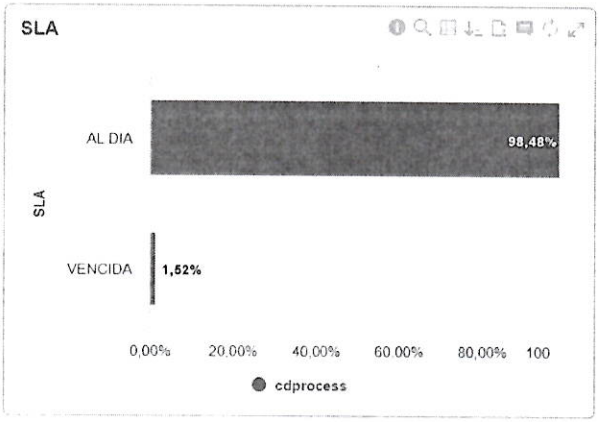
Al revisar la distribución mensual de las solicitudes, se evidencia un comportamiento descendente a lo largo del periodo:

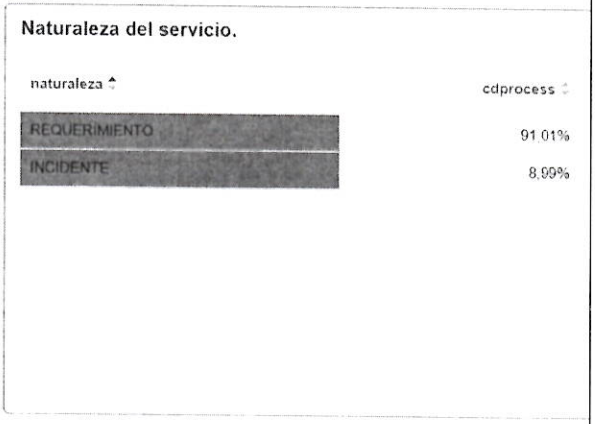
- Enero: 1.161 solicitudes
- Febrero: 1.174 solicitudes
- Marzo: 1.139 solicitudes
- Abril: 882 solicitudes
- Mayo: 722 solicitudes

En el comportamiento mensual se observa que los meses de enero, febrero y marzo presentaron los mayores volúmenes de solicitudes, con 1.161, 1.174 y 1.139 casos respectivamente. A partir de abril se evidencia una disminución importante en la cantidad de solicitudes, cerrando mayo con 722 casos.
Al realizar el comparativo entre abril y mayo, las solicitudes disminuyeron de 882 a 722, lo que representa una reducción de 160 solicitudes, equivalente aproximadamente al 18,1 %. Esta disminución refleja un comportamiento favorable en la gestión tecnológica y puede estar asociado a:

- Mayor estabilidad de los servicios y aplicaciones.
- Disminución de fallas recurrentes.

- Implementación de acciones preventivas y correctivas.
- Optimización de procesos internos de soporte.
- Mayor conocimiento y autonomía de los usuarios en el uso de las herramientas tecnológicas.
- Efectividad en las actividades de mantenimiento y seguimiento realizadas por el equipo de soporte.





El indicador de SLA muestra que el 98,48 % de las solicitudes fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos, mientras que únicamente el 1,52 % se encuentran en estado vencido.

Interpretación del resultado

El alto porcentaje de cumplimiento permite concluir que:

- Existe una adecuada capacidad operativa del equipo de soporte.
- Los procesos de atención y escalamiento están funcionando correctamente.
- Se cuenta con una gestión eficiente de priorización de solicitudes.
- Los tiempos de respuesta y solución están siendo controlados adecuadamente.
- La mesa de servicio mantiene estabilidad en la atención de la demanda.
- Hay un seguimiento efectivo sobre los casos registrados.

Aunque el porcentaje vencido es bajo (1,52 %), es importante analizar las posibles causas asociadas a estos casos para mantener procesos de mejora continua.
Entre los factores que podrían influir en el vencimiento de solicitudes se encuentran:

- Requerimientos de alta complejidad técnica.

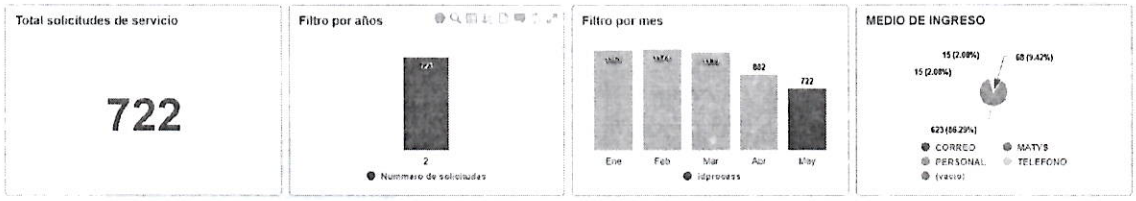
- Dependencia de terceros o proveedores externos.
- Espera de validaciones por parte del usuario.
- Escalamientos especializados.
- Actividades sujetas a ventanas de mantenimiento.
- Retrasos en aprobaciones o definiciones funcionales.

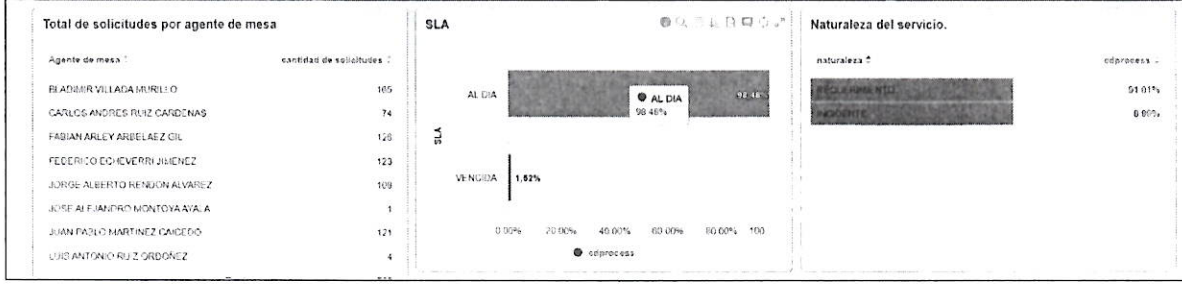
Evaluación de madurez del servicio

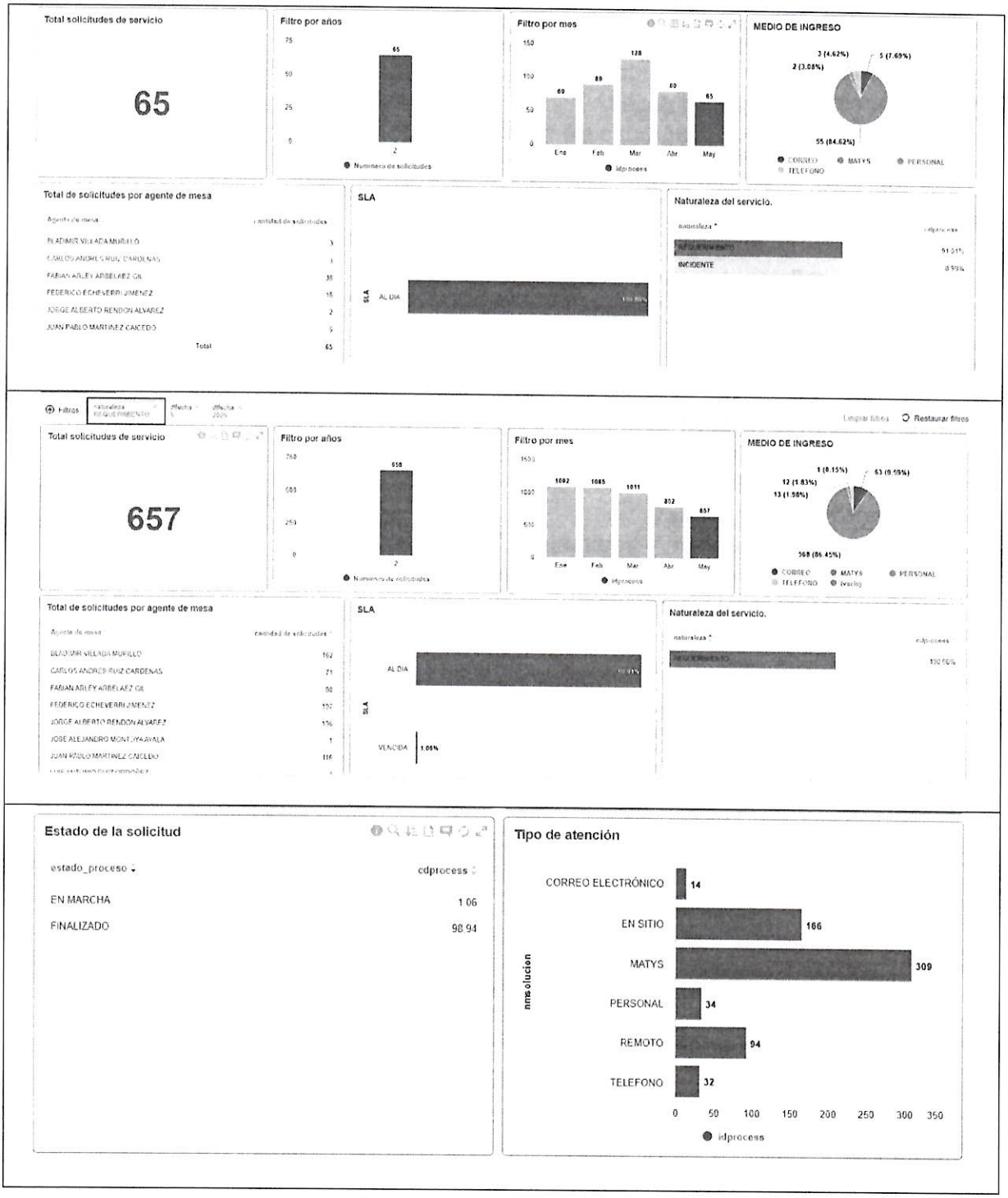
Los indicadores reflejan un nivel importante de madurez en la gestión de soporte tecnológico debido a que se evidencia:

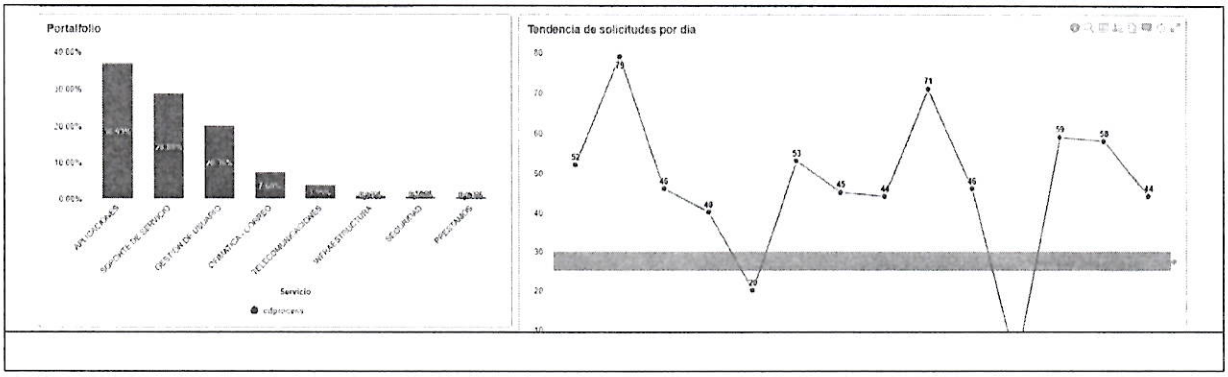
Fortalezas identificadas

- Alto cumplimiento de SLA.
- Baja tasa de vencimientos.
- Estabilidad operacional.
- Disminución de incidentes.
- Buen control de atención y seguimiento.
- Procesos definidos de mesa de servicio.
- Capacidad de respuesta eficiente.
- Priorización adecuada de actividades.

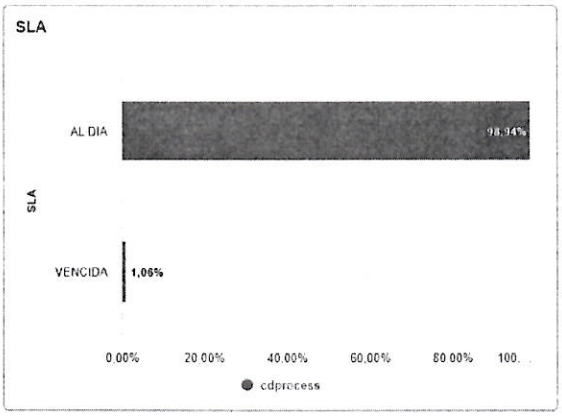





Total solicitudes de servicio
65
Filtro por años
Filtro por mes
MEDIO DE INGRESO
3 (4.62%)
5 (7.69%)
2 (3.08%)
55 (84.62%)
CORREO
MATYS
PERSONAL
TELEFONO
Total de solicitudes por agente de mesa
SLA
AL DIA
Naturaleza del servicio.
INCIDENTE
Filtros
Limpiar filtros
Restaurar filtros
Total solicitudes de servicio
657
Filtro por años
Filtro por mes
MEDIO DE INGRESO
1 (0.15%)
63 (9.59%)
12 (1.83%)
13 (1.98%)
568 (86.45%)
CORREO
MATYS
PERSONAL
TELEFONO
(vacío)
Total de solicitudes por agente de mesa
BLADIMIR VILLADA MURILLO 162
CARLOS ANDRES RUIZ CARDENAS 71
FABIAN ARLEY ARBELAEZ GIL 90
FEDERICO ECHEVERRI JIMENEZ 157
JORGE ALBERTO RENDON ALVAREZ 176
JOSE ALEJANDRO MONTOYA AYALA 1
JUAN PABLO MARTINEZ CACERES 116
SLA
AL DIA
VENCIDA 1.06%
Naturaleza del servicio.
100.00%
Estado de la solicitud
estado_proceso
cdprocess
EN MARCHA 1.06
FINALIZADO 98.94
Tipo de atención
nmsolucion
CORREO ELECTRÓNICO 14
EN SITIO 166
MATYS 309
PERSONAL 34
REMOTO 94
TELEFONO 32
0 50 100 150 200 250 300 350
idprocess



Desempeño del servicio de la mesa de ayuda en relación con los niveles de servicio (SLAs).



Análisis de cumplimiento de SLA – MAYO

La gráfica muestra el comportamiento del cumplimiento del SLA (Service Level Agreement / Acuerdo de Nivel de Servicio) de los procesos gestionados en *cdprocess*.

Interpretación del indicador

Procesos "AL DÍA" – 98,94%

Esto significa que el 98,94% de los casos, tickets o procesos se encuentran dentro de los tiempos establecidos en el SLA.

Es un indicador muy positivo y refleja:

- Buen nivel de atención y respuesta.
- Cumplimiento adecuado de los tiempos acordados.
- Control operativo eficiente.
- Bajo nivel de retrasos.

En términos de gestión, un cumplimiento cercano al 99% normalmente se considera excelente.

Procesos "VENCIDA" – 1,06%

El 1,06% de los procesos ya superó el tiempo definido en el SLA, es decir:

- Hay solicitudes atrasadas.
- Existen incumplimientos del tiempo de atención.
- Puede haber riesgos de insatisfacción del usuario o afectación del servicio.

Aunque el porcentaje es bajo, es importante revisar:

- Causas de vencimiento.
- Dependencias críticas.

- Cuellos de botella.
- Casos recurrentes.

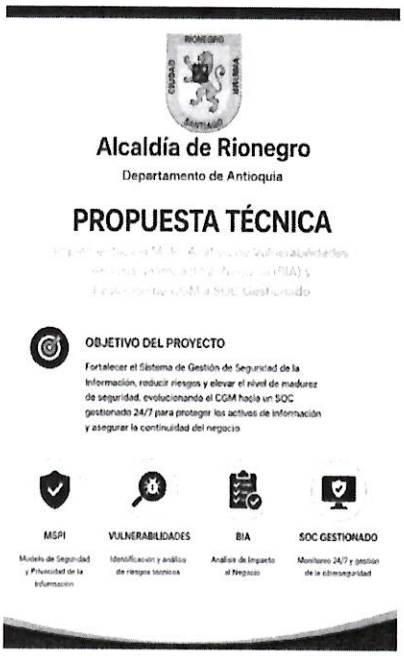
2. Orientar la coordinación de la implementación de nuevas soluciones tecnológicas que mejoren el desempeño del equipo de soporte técnico y la calidad del servicio brindado.

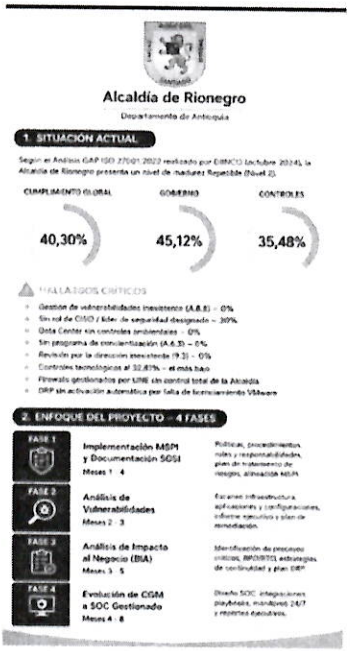
Como resultado del ejercicio de benchmarking realizado durante el mes de marzo, así como de las diferentes reuniones técnicas y comerciales sostenidas con proveedores especializados en ciberseguridad, la entidad logró avanzar significativamente en la definición de soluciones orientadas al fortalecimiento de su arquitectura de seguridad informática y protección de la información institucional.

Producto de este proceso de análisis, validación y evaluación de alternativas tecnológicas, se materializó la adquisición de la herramienta ESET Mail Security, solución que permitirá robustecer la seguridad del servicio de correo electrónico institucional mediante capacidades avanzadas de detección y bloqueo de amenazas, filtrado antispam, protección contra phishing, análisis de archivos maliciosos y reducción del riesgo asociado a ataques dirigidos por correo electrónico, uno de los principales vectores de ciberataques en las organizaciones.

La implementación de esta solución contribuirá a fortalecer la continuidad operativa de los servicios institucionales, mejorar la protección de la información sensible y reducir la exposición a incidentes de seguridad derivados de campañas maliciosas, suplantación de identidad y propagación de software malicioso. Asimismo, permitirá optimizar los controles preventivos y aumentar la capacidad de respuesta ante amenazas que puedan comprometer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Adicionalmente, como parte de este ejercicio, se adelantó el estudio técnico para la implementación de un modelo SOC (Security Operations Center), orientado a consolidar una estrategia integral de monitoreo y gestión de eventos de seguridad. Este análisis permitió identificar requerimientos técnicos, componentes tecnológicos, capacidades operativas y necesidades de integración con las plataformas actuales de la entidad.





4. Participar en la identificación de mejora en los procesos de soporte técnico y proporcionar soluciones para abordarlos.

Actualmente, en conjunto con el área de CGM y el equipo de Ingeniería, se continúa desarrollando el proceso de análisis, diseño e implementación de la solución WSUS (Windows Server Update Services) de Microsoft, herramienta orientada a la administración centralizada de actualizaciones y parches de seguridad para los equipos y servidores de la entidad. Esta solución permitirá gestionar de manera controlada la distribución de actualizaciones de sistemas operativos Windows y otros componentes tecnológicos, garantizando que los dispositivos institucionales mantengan niveles adecuados de actualización y protección frente a vulnerabilidades conocidas.

La implementación de WSUS constituye un avance importante en el fortalecimiento de la seguridad informática institucional, debido a que uno de los principales riesgos en materia de ciberseguridad corresponde precisamente a la explotación de vulnerabilidades en sistemas desactualizados. Mediante esta herramienta, la entidad podrá establecer políticas de actualización centralizadas, validar previamente los parches antes de su despliegue y realizar seguimiento al estado de cumplimiento de los equipos conectados a la red institucional.

Asimismo, esta iniciativa permitirá mejorar los procesos de administración tecnológica, optimizar el consumo de ancho de banda mediante la descarga centralizada de

actualizaciones y reducir los tiempos operativos asociados a la gestión manual de parches y actualizaciones en los diferentes equipos de usuario y servidores. De igual manera, facilitará la generación de reportes y controles de seguimiento sobre el estado de actualización de la infraestructura tecnológica, fortaleciendo las capacidades de auditoría y control interno.

Desde el componente de seguridad de la información, la implementación de WSUS aportará significativamente a la reducción de riesgos asociados a malware, ransomware, explotación de vulnerabilidades críticas y accesos no autorizados derivados de sistemas sin actualización. Igualmente, contribuirá al fortalecimiento de los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional, alineándose con las buenas prácticas de ciberseguridad, gestión de riesgos tecnológicos y continuidad operativa.

Cronograma de trabajo

ID Tarea	Actividad	Responsable	H. Planeadas	% avance	Observaciones
			22,00	17,65%	
	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN		3,00	100,00%	
1	Levantamiento de información del ambiente (AD, versiones de Windows, cantidad d	E-GLOBAL | CLIENTE	1,00	100,00%	Sin novedades.
2	Validación de requerimientos técnicos (CPU, RAM, disco, red, proxy/firewall)	E-GLOBAL | CLIENTE	1,00	100,00%	Sin novedades.
3	Definición de políticas de actualización y grupos lógicos	CLIENTE	1,00	100,00%	Sin novedades.
	IMPLEMENTACIÓN		3,00	0,00%	
4	Instalación maquina virtual con Windows Server y unión al dominio	CLIENTE	1,00	0,00%	Sin novedades.
5	Configuraciones y despliegues previos en Servidor	E-GLOBAL	1,00	0,00%	Sin novedades.
6	Instalación del rol WSUS con WID	E-GLOBAL	1,00	0,00%	Sin novedades.
	CONFIGURACIÓN WSUS		3,00	0,00%	
7	Configuración inicial (idiomas, productos, clasificaciones)	E-GLOBAL	0,50	0,00%	Sin novedades.
8	Configuración de ruta de almacenamiento de actualizaciones	E-GLOBAL	0,50	0,00%	Sin novedades.
9	Configuración de sincronización inicial	E-GLOBAL	0,50	0,00%	Sin novedades.
10	Diseño de grupos WSUS (Piloto, Producción, Servidores, etc)	E-GLOBAL | CLIENTE	1,00	0,00%	Sin novedades.
11	Creación y configuración de GPO de WSUS	E-GLOBAL | CLIENTE	0,50	0,00%	Sin novedades.
	PRUEBAS Y ESTABILIZACIÓN		9,00	0,00%	
12	Pruebas de reporte de clientes al WSUS	E-GLOBAL | CLIENTE	1,00	0,00%	Sin novedades.
13	Aprobación controlada de actualizaciones en grupo piloto	E-GLOBAL | CLIENTE	1,00	0,00%	Sin novedades.
14	Monitoreo de instalación y resolución de incidencias	E-GLOBAL | CLIENTE	4,00	0,00%	Sin novedades.
15	Configuración de mantenimiento WSUS (cleanup, expirados, obsoletos)	E-GLOBAL	2,00	0,00%	Sin novedades.
16	Ajustes finales de GPO	E-GLOBAL	1,00	0,00%	Sin novedades.
	DOCUMENTACIÓN		4,00	0,00%	
17	Elaboración de documentación técnica	E-GLOBAL	2,00	0,00%	Sin novedades.
18	Transferencia de conocimiento	E-GLOBAL	2,00	0,00%	Sin novedades.

5. Brindar apoyo en el análisis de problemas y tendencias, para que la Mesa de Ayuda sea más productiva y las soluciones más oportunas y efectivas.

Como resultado del análisis realizado sobre el incidente de seguridad presentado entre el 7 y el 19 de marzo, asociado a un ataque de phishing que comprometió aproximadamente diez (10) cuentas de correo electrónico institucionales, se identificó la necesidad de fortalecer los mecanismos de monitoreo, detección temprana y control preventivo sobre la plataforma de mensajería institucional. El análisis permitió evidenciar que, aunque las acciones de contención y mitigación fueron ejecutadas de manera oportuna, era necesario incrementar las capacidades de supervisión y respuesta proactiva frente a comportamientos anómalos y posibles indicadores de compromiso.
En consecuencia, se definió como acción de mejora la automatización de diversos

procesos de monitoreo y generación de alertas sobre el estado de los buzones de correo, autenticaciones sospechosas, volumen inusual de envío de mensajes, conexiones desde ubicaciones atípicas y estado general de los servicios asociados a la plataforma de correo electrónico. Estas actividades buscan fortalecer la capacidad institucional para identificar eventos de riesgo de manera anticipada, reducir los tiempos de respuesta ante incidentes y minimizar la posibilidad de afectación sobre los servicios tecnológicos y la información institucional.

Adicionalmente, se avanzó en la implementación de controles complementarios de seguridad, incluyendo el fortalecimiento de políticas de autenticación multifactor (MFA), revisión de reglas de acceso, bloqueo de direcciones IP maliciosas desde la consola antivirus y establecimiento de mecanismos de seguimiento continuo a eventos de seguridad relacionados con cuentas de usuario.

Evidencias

Reporte Diario - Veeam Backup & Replication

Resumen del estado de los jobs ejecutados en las ultimas **24 horas**.

Fecha del reporte: **2026-05-21 07:00:43**

0	7	37	44
FALLIDOS	CON WARNING	EXITOSOS	TOTAL JOBS

44 VMs Procesadas

Alerta de Salud M365 - 21/05/2026

Buen día equipo,

Se han detectado las siguientes degradaciones o interrupciones activas en el tenant **rionegro.gov.co**:

TOTAL DE AVISOS	TOTAL DE INCIDENTES
10	1

SERVICIO	TIPO	RESUMEN DE LA FALLA	ID

6. Ayudar con la generación de los informes requeridos y participar en el análisis, diseño e implementación de proyectos de la Subsecretaria de TIC, que permitan al municipio conocer el modelo de gobierno con el cual se gestionará el servicio, donde se permita administrar las relaciones, expectativas, dependencias contractuales y de servicios.

Terminación de implementación del proceso de automatización MEDIR

Durante el mes de mayo se culminó satisfactoriamente el proceso de implementación de la herramienta MEDIR, iniciativa orientada al fortalecimiento de los procesos de seguimiento, control y gestión institucional, permitiendo optimizar la administración de indicadores, el monitoreo de resultados y la consolidación de información estratégica para la toma de decisiones. Este proceso representó un avance significativo en materia de transformación digital y fortalecimiento de los procesos internos, al proporcionar una plataforma centralizada para la gestión y análisis de información relacionada con los diferentes procesos institucionales.
La implementación de MEDIR incluyó actividades técnicas, funcionales y operativas orientadas a garantizar la correcta parametrización de la herramienta conforme a las necesidades de la entidad y a los lineamientos definidos por las áreas responsables. Durante las diferentes fases del proyecto se adelantaron ejercicios de validación de información, configuración de estructuras de seguimiento, revisión de indicadores y pruebas funcionales que permitieron verificar el adecuado comportamiento de la

plataforma antes de su puesta en operación definitiva.
Como parte fundamental del cierre del proceso de implementación, durante el mes de mayo se desarrollaron jornadas de capacitación dirigidas a los líderes de calidad y responsables de procesos de las diferentes dependencias de la entidad. Estas capacitaciones tuvieron como propósito fortalecer las competencias funcionales y operativas de los usuarios encargados de administrar, registrar, consultar y analizar la información gestionada dentro de la plataforma.
En estos espacios se abordaron temas relacionados con el uso general de la herramienta, parametrización de indicadores, registro y seguimiento de información, generación de reportes, validación de datos y mecanismos de consulta para el análisis de resultados. Asimismo, se brindó acompañamiento práctico a los participantes, permitiendo resolver inquietudes y garantizar una apropiación adecuada de las funcionalidades implementadas.

CRONOGRAMA

Actividad	Febrero				Marzo				Abril				mayo			
	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4
MEDIR (Autodx)																
Validar preguntas en Formularios																
Modificación de Formularios																
Pruebas de Funcionamiento																
Diseño de Análitica																
Salida en Producción																
Incluir Top 10 (Revisar)																
capacitaciones																
Actualización EQM																
Actualización de Linea Gráfica																
Entrega de Diseño sin Texto																
Presentación Propuesta																

Mapa de Procesos BPM																
Módulo de Control Documental																
Capacitación formato incluir Doc Variables		10/02/202 6: 7:00 a-m														
Capacitación Distribución de roles		####														
Validar categorias - Evaluación de Perfiles y Seguridad																
Actualización de Documentos																
Implementación módulo de Solicitudes de: Edición, elaboración y eliminación de Documentos.																
Capacitación metodología BPN para enlaces																
Procesos																
Revisión Linea Gráfica: (Versión 02)																
1. Actualización de Documentos																
2. Actualización de Normograma																
3. Actualización de Indicadores																

4. Actualización y Diseño del macroproceso, Procesos y Procedimientos																
Gestión de No Conformidades y Mejora																
Validación Estado actual de NC																
validacion de flujos																
Construccion de formularios																
Definición de Flujos de trabajo paras NC y AM																
Definición de Meta Datos para Formularios																
Definición de roles																
Definición de categorias de Plan de Acción																
Automatización de Proceso																
Ejecución de reglas de negocio																
Diseño de Formulario																
Ejecución de reglas de negocio en Formulario																
Pruebas de Calidad																
Pruebas Funcionales																
Capacitaciones																

Puesta en Producción																	

Evidencias

F	S	T	Identificador	Nombre	Inicio	Revisión	Fecha de la revisión	Duración	Tipo de proceso
			FURAG000001	Talento Humano	19/03/2025	18	20/04/2026	000 00	FURAG
			FURAG000002	Integridad	19/03/2025	12	20/04/2026	000 00	FURAG
			FURAG000003	FURAG	19/03/2025	00		000 00	FURAG
			FURAG000004	Planeación Institucional	13/05/2025	11	20/04/2026	000 00	FURAG
			FURAG000005	Gestión presupuestal	13/05/2025	08	20/04/2026	000 00	FURAG
			FURAG000006	Compras y Contratción Publica	13/05/2025	10	20/04/2026	000 00	FURAG
			FURAG000007	Fortalecimiento Institucional	13/05/2025	17	20/04/2026	000 00	FURAG
			FURAG000008	Gobierno Digital	13/05/2025	09	21/04/2026	000 00	FURAG
			FURAG000009	seguridad Digital	13/05/2025	08	20/04/2026	000 00	FURAG
			FURAG000010	Defensa Jurídica	13/05/2025	08	20/04/2026	000 00	FURAG
			FURAG000011	Mejora normativa	13/05/2025	07	20/04/2026	000 00	FURAG
			FURAG000012	Servicio al Ciudadano	13/05/2025	07	21/04/2026	000 00	FURAG
			FURAG000013	Racionalización de tramites	13/05/2025	07	21/04/2026	000 00	FURAG
			FURAG000014	Participación ciudadana	13/05/2025	08	21/04/2026	000 00	FURAG
			FURAG000015	Seguimiento evaluación	13/05/2025	07	21/04/2026	000 00	FURAG

Imagen 1. Listado de automatizaciones

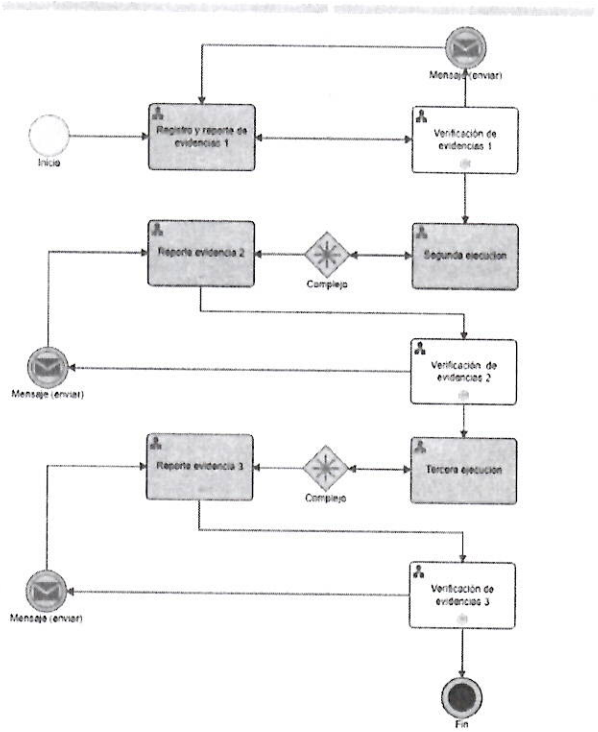


Imagen2. Modelados

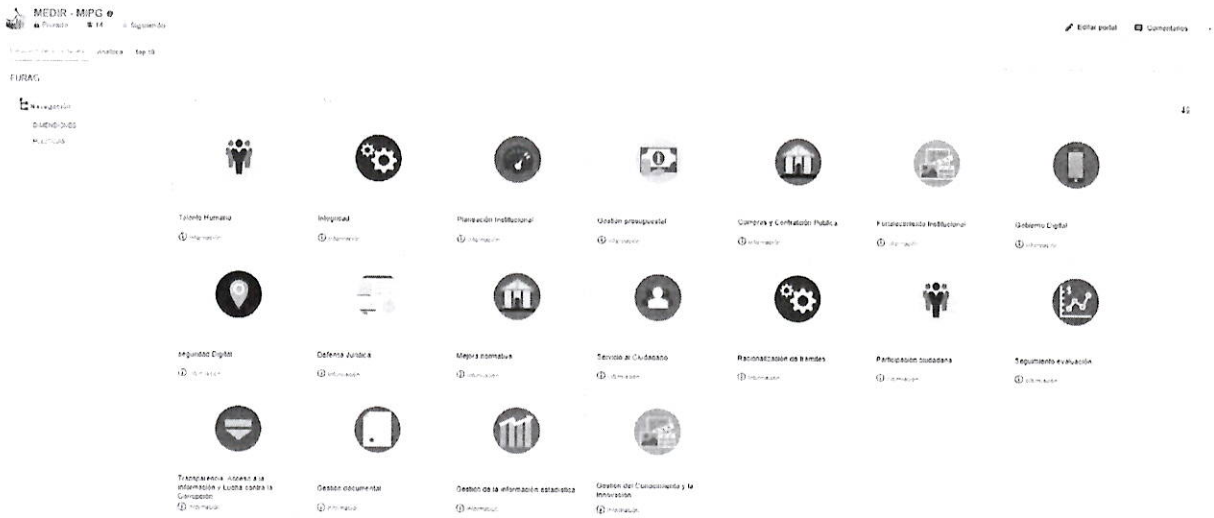


Imagen 3 portal de administración.

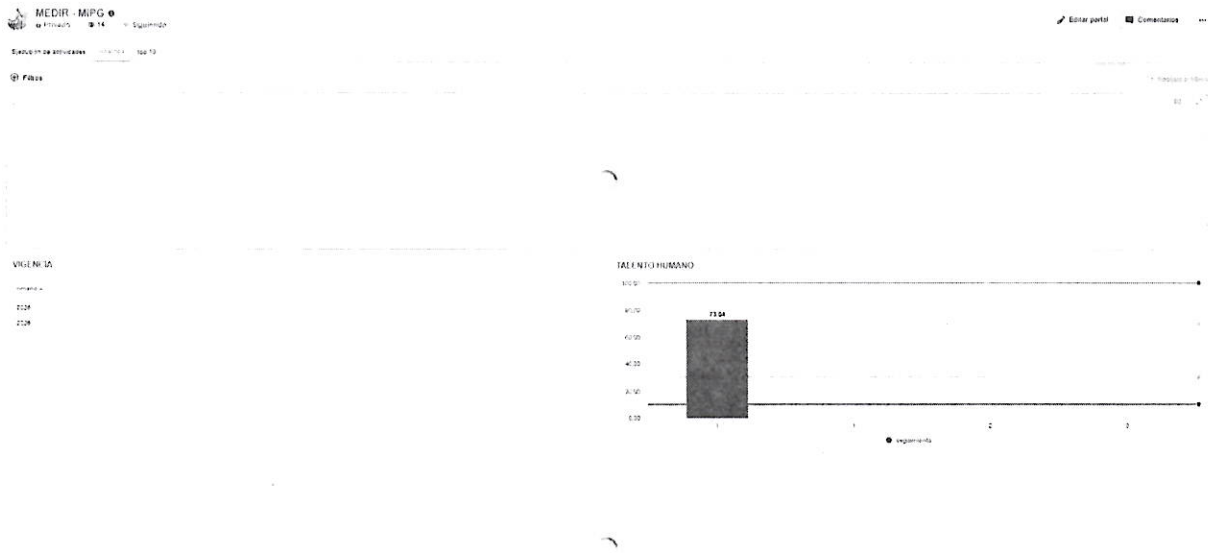


Imagen 4 analistica

7. Contribuir a la Subsecretaria de TIC de la alcaldía de Rionegro, para la implementación de nuevos modelos de gestión de servicios de la tecnología y la información ITSM.

No se realizaron actividades para esta actividad

DAIRO AYALA

DAIRO DE JESUS AYALA MUÑOZ
CC. 15443887
Contratista

JUAN FERNANDO RENDÓN GARCÍA
Líder de Supervisión de Proyectos
Coordinador de actividades y/o supervisor

Anexos:

1. Cuenta de cobro Nro 5
2. Planilla de Seguridad Social, periodo del mes de mayo.
3. Declaración Juramentada