



F-GC-29
Versión 1
Octubre 2016

EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

LISTA CHEQUEO PAGO DE ACTAS - CONTRATOS PRESTACIÓN DE
SERVICIOS Y CONSULTORIA

# CONTRATO Y AÑO	0058/2018	Acta N°	5 /	1. VALOR INICIAL (Incluido IVA)	142.000.000 /
				2. VALOR ADICION (+)	
CONTRATISTA	SISTEMAS INTEGRALES LTDA /			3. VALOR TOTAL (1+2)	142.000.000 /
NIT O CC:	800243576-5 /			4. VALOR ACTAS ANTERIORES (-)	51.636.364 /
CDP (#, rubro y fecha)	00116 DE ENERO 02 DE 2018 /			5. VALOR PRESENTE ACTA (-)	12.909.091 /
RP (#, rubro y fecha)	000090 DE ENERO 12 DE 2018 /			6. VALOR NO EJECUTADO (3 - 4 - 5)	77.454.545 /

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA SOLIN. /

TIPO DE RECURSOS	PROPIOS	CENTRO DE COSTOS y PROCEDIMIENTO	
DOCUMENTO VERIFICADOS			
			✓
			# FOLIOS
1- Autoliquidaciones en Salud, Pensiones y Riesgos profesionales del personal empleado y del contratista (Personas naturales) o Certificado de Cumplimiento del Artículo 50 de la Ley 789/02 (Personas jurídicas).			2
2- Factura (Régimen Común) o Factura equivalente (régimen simplificado).			X 1
3- Pagos SENA y ICBF.			
4- Evaluación del Supervisor Formato F-GC-18 (Solo aplica para el acta final)			
5- Planillas de pago con firma de los trabajadores (cuando se cuente con personal a cargo).			
6- Informe de actividades a cargo del Supervisor.			X 3

Nota: Si pasados tres (3) días después del recibo de esta documentación el Supervisor del contrato no presenta correcciones, quedará en firme y será subida al SECOP.

Secretaria General CERTIFICA que el Supervisor del Contrato entregó la documentación para ser archivada en la carpeta correspondiente.

Edna Suárez A

NOMBRE DE QUIEN RECIBE

[Firma] 04-07-2018

FIRMA

DOCUMENTOS ANEXOS CON DESTINO A TESORERÍA		✓
Factura (Régimen Común) o Factura equivalente (régimen simplificado).		X
Evaluación del Supervisor F-CG-18 (Solo aplica para el acta final).		
Informe de actividades a cargo del Supervisor.		X
Copia del Registro Presupuestal.		X
Autoliquidaciones en Salud, Pensiones y Riesgos profesionales del personal empleado y del contratista (Personas naturales) o Certificado de Cumplimiento del Artículo 50 de la Ley 789/02 (Personas jurídicas).		
Distribución por centro de costos. Formato F-GF-32		

Fecha de presentación

04 de Julio de 2018

DATOS DEL SUPERVISOR

JUAN PABLO TOBON CORREA	JEFE DEPARTAMENTO COMERCIAL	
NOMBRE	CARGO	

DATOS PARA LA TRANSFERENCIA DE PAGOS

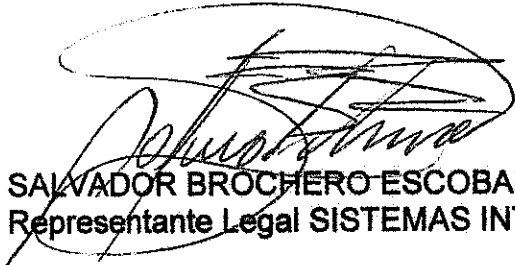
0-918030354	AHORROS	BBVA
CUENTA	TIPO DE CUENTA	BANCO

CERTIFICACIÓN

En mi carácter de Gerente y Representante Legal de la firma SISTEMAS INTEGRALES LTDA, Nit 800.243.576-5, me permito certificar que esta compañía ha realizado y realiza los pagos que le corresponden al sistema de seguridad social en salud, pensiones, riesgos profesionales y caja de compensación; particularmente certifico que se ha realizado los pagos correspondientes al mes de Mayo de 2018, encontrándose a paz y salvo por dicho conceptos.

Se expide la presente a los 15 días del mes de Junio del 2018, cumpliendo con el artículo 50 de la ley 1789 de 2.002, con destino a **EMPOCALDAS S.A E.S.P.**

Cordialmente,



SALVADOR BROCHERO ESCOBAR
Representante Legal SISTEMAS INTEGRALES LTDA.

DATOS DEL APORTANTE			
TIPO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN	TÉLEFONO
Nº	SISTEMAS INTEGRALES LTDA	CARRERA 21 A No. 62-16	6214240
FORMA PRESENTACIÓN	NOMBRE APORTANTE	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO
SUCURSAL	B - menos de 200	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D. C.
	PLANILLA DT06301	07	
			SI

DATOS DE LA PLANILLA					
PERIODO COTIZACIÓN		TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DÍAS/SE/ARO)	NÚMERO PLANILLA	TOTAL A PAGAR
SALUD	DIFERENTE A SALUD				
5	2018	4	2018	E	01/06/2018
MESES	AÑO	MES	AÑO		
					27904877
					\$4.706.100

TOTALES POR SUBSISTEMAS

Código EPS	Nombre	Cotización Obligatoria	NIT	UPC Adicional		Incapacidades		Licencia Maternidad		Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora UPC	Total a Pagar	No. Afiliados
				No. Autorización	Valor	No. Autorización	Valor	No. Autorización	Valor					
EP9002	Salud Total EPS	34.000		0	0	0	0	0	0	11	300	0	34.300	1
EP9005	Sanitas EPS	146.100		0	0	0	0	0	0	11	1.300	0	147.400	3
EP9008	Compensar EPS	239.400		0	0	0	0	0	0	11	2.100	0	241.500	3
EP9018	Comensar EPS	31.300		0	0	0	0	0	0	11	300	0	31.600	1
EP9017	Finnassar EPS	352.600		0	0	0	0	0	0	11	3.100	0	355.700	4
EP9037	Nuevas EPS	32.000		0	0	0	0	0	0	11	300	0	32.300	1

TOTALES PENSIÓN

Código AFP	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Aportes Voluntarios Afiliado	Aportes Voluntarios Aportante	Aportes FSP - Solidaridad	Aportes FSP - Subsistencia	Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora FSP	Total a Pagar	No. Afiliados
230201	Protección (RSG y Protección)	8002287940	261.100	0	0	0	0	11	2.300	0	263.400	2
230301	Puvenir	800224803-8	1.112.000	0	0	0	0	11	9.800	0	1.121.800	5
231001	Colpensiones	800227940-8	1.451.000	0	0	18.600	18.600	11	12.500	400	1.591.100	4
25-14	Colpensiones	900338004-7	125.100	0	0	0	0	11	1.100	0	126.200	1

TOTALES RIESGOS LABORALES

Código ARL	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Incapacidades No. Autorización	Valor	Aportes Otros Sistemas	Valor Neto Cotización	Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Saldo a Favor	Total a Pagar	No. Afiliados
14-25	Riesgo prof Colmena	810226175-3	100.000				100.000	11	900		100.900	13

TOTALES CAJAS

Código CCF	Nombre	NIT	Valor Aportes	Días Mora	Valor Mora Aportes	Total a Pagar	No. Afiliados
CCF24	Compensar Caja	800069942-7	737.700	11	6.400	744.100	12



SISTEMAS INTEGRALES LTDA. NIT. 800.243.576-5
 Tels.: 621 4240 - 621 4266 - 621 4299
 Carrera 21 A No. 82-16, Bogotá D.C.

FACTURA DE VENTA No. 2970

Resolución DIAN 18762000100994
 Fecha: 10/08/2016 - Rango del No 2727 al No 4000
 Fecha Vencimiento: 09/08/2018

Señores:
 890803239 EMPOCALDAS S.A. ESP

Dirección:
 CR 23 NO. 75-82 BRR MILAN

Teléfono:
 (096)8867080

Ciudad y Fecha de Facturación

05 07 2018
 Bogotá D.C.

Fecha de vencimiento


04 08 2018

SOMANTHO SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION SISTEMA SOLIN	1	10,847,976.00	10,847,976.00
---	---	---------------	---------------

DOCE MILLONES NOVECIENTOS NUEVE MIL NOVENTA Y UN PESOS M/CTE.*****	Subtotal:	10,847,976.00
	I.V.A 19 %	2,061,115.00
	Total:	12,909,091.00

Observaciones:
 CONTRATO 0058 DE 2018

Favor consignar en: Banco BBVA Cta Ahorros 0918030354

Elaborado por:  Sistemas Integrales / Vo. Bo.

Firma y sello de recibido:

Nit / C.C.:

Esta factura de venta: Se asimila en sus efectos legales a una letra de cambio, (Art.774 del código de comercio). Si dentro de los 5 días siguientes a su recepción no se formulan reclamos, se entenderá por aceptada la factura.

ACTA No. 5

CONTRATO N° 0058 DE 2018

CONTRATISTA SISTEMAS INTEGRALES LTDA.

OBJETO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA SOLIN.

TOTAL CONTRATO: \$ 142.000.000 IVA INCLUIDO

VALOR PRESENTE ACTA: \$ 12.909.091 IVA INCLUIDO

PLAZO: HASTA EL 31 DE DICIEMBRE 2018

RECURSOS PROPIOS /

CDP 00116 DE ENERO 02 DE 2018.

En la ciudad de Manizales a los (3) días del mes de Julio del 2018, se reunieron el Doctor JUAN PABLO TOBÓN CORREA como Jefe del Departamento Comercial y de otra parte SALVADOR BROCHERO ESCOBAR como Representante Legal de la Empresa SISTEMAS INTEGRALES LTDA., para el pago del acta No.5 del Contrato N° 0058 de 2018.

VALOR DEL CONTRATO	\$ 142.000.000
ACTA N° 1	\$ 12.909.091
ACTA N° 2	\$ 12.909.091
ACTA N° 3	\$ 12.909.091
ACTA N° 4	\$ 12.909.091
ACTA N° 5	\$ 12.909.091
SALDO POR PAGAR	\$ 77.454.545

La presente se aprueba y se firma a los (3) días del mes de Julio de 2018



JUAN PABLO TOBÓN CORREA
Jefe Departamento Comercial



SALVADOR BROCHERO ESCOBAR
Representante Legal
SISTEMAS INTEGRALES LTDA.

Manizales, 04 de Julio de 2018

Doctor
CARLOS ARTURO AGUDELO MONTOYA
Gerente
EMPOCALDAS S.A E.S.P.

Asunto: Informe de Supervisión Contrato 0058 de 2018.

Contratista: SISTEMAS INTEGRALES LTDA.

Por medio de la presente me permito informarle que el Contratista SISTEMAS INTEGRALES LTDA, realizó satisfactoriamente las actividades asignadas durante el periodo del mes de Junio de 2018, según lo estipulado en el Contrato 0058 de 2018. Cada supervisor técnico de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. certificó el informe de actividades, de acuerdo al desarrollo y ejecución de acciones que dieron solución a requisitos que mantienen en constante funcionamiento los procesos que dependen de este software, cumpliendo con el objeto contractual: "PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA SOLIN."

CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

En cumplimiento a las obligaciones del contrato, la empresa SISTEMAS INTEGRALES LTDA., prestó soporte y mantenimiento del aplicativo según requerimientos realizados por EMPOCALDAS S.A. E.S.P. Además, prestó instrucción, explicación y asesoría sobre algún aspecto del sistema, principalmente en temas que generaban inquietudes en materia de infraestructura técnica y mejoramiento de funcionalidades, para dar inicio a las etapas de implantación de la nueva versión del aplicativo y posteriormente realizar las pruebas atinentes a tal fin, permitiendo mantener labores continuas en todos los procesos comerciales y sin contratiempos.

Conforme con lo planteado cada Supervisor técnico del Contrato envió al Supervisor administrativo el informe de las actividades realizadas durante el mes de Junio con sus correspondientes observaciones, así:

Cada supervisor técnico del contrato en mención, certificó la solución a cada uno de las solicitudes realizadas y que fueron entregadas por el contratista.

Nota: se anexa informe técnico de la sección sistemas con los correos, e información de incidencias con el detalle correspondiente.


JUAN PABLO TOBÓN CORREA
Jefe Departamento Comercial

QUINTO INFORME CONTRATO 0058 DE 2018

CONTRATO:	0058 de 2018
FECHA DE INICIO:	Enero 12 de 2018
FECHA ESTA ACTA	Junio 15 de 2018
CONTRATISTA:	SISTEMAS INTEGRALES LTDA
CONTRATANTE:	EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
OBJETO:	SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN SISTEMA SOLIN.

Dando cumplimiento del objeto contractual se han realizado las actividades por parte de los funcionarios de SISTEMAS INTEGRALES. El trabajo de soporte se ha realizado vía telefónica, chat y por correo electrónico. A continuación, se hace una relación de las actividades generales y requerimientos trabajados dentro del contrato señalado.

RESUMEN DE ACTIVIDADES MES DE MAYO – 2018

Solicitudes reportadas por la mesa de Ayuda

Fecha	Ticket	Estado	Titulo	Horas
15/03/2018	177/2018	Cerrado	Reporte Mapfre	4
06/04/2018	198/2018	Cerrado	verificación del reporte 1.1 Facturación Acueducto	3
11/04/2018	200/2018	Cerrado	Spool Belalcazar	4
11/04/2018	202/2018	Cerrado	Spool	5
25/04/2018	211/2018	Cerrado	Solicitud	2
26/04/2018	220/2018	Cerrado	Error Cargue masivo	2
03/05/2018	229/2018	Cerrado	Reporte Suricata	2
03/05/2018	232/2048	Cerrado	Error Columna 23 en Reporte 1.Fac Acue y Columna 21 Reporte 1.2 Fac Alca – en Seccional Aguadas para Enero y Febrero de 2018	4

1

04/05/2018	234/2018	Cerrado	Error al cargar componentes	4
08/05/2018	238/2018	Cerrado	Error Tarifas	2
08/05/2018	239/2018	Cerrado	Modificación Reporte	3
15/05/2018	258/2018	Cerrado	Componentes y Porcentajes de Subsidios y Contribución Marzo 2018	5
29/05/2018	277/2018	Cerrado	Periodos de atraso mayor a 1	3
30/05/2018	279/2018	Cerrado	Archivo de la seccional Kilometro 41	2
30/05/2018	280/2018	Cerrado	archivo de la seccional Kilometro 41	3
30/05/2018	282/2018	Cerrado	Archivo de la seccional Marulanda saldo en cero en cartera	2

El ingeniero Yecid Vargas realizó visita a las instalaciones de Empocaldas en la semana del 28/05/2018 al 02/06/2018 sumando un total de 45 horas presenciales en las cuales se prestó soporte a las seccionales.

2

Todas las solicitudes fueron implementadas con el apoyo de los ingenieros de Sistemas Integrales a través de conexión remota.

Los documentos que soportan la entrega de los requerimientos se encuentran en la mesa de ayuda y a su vez se relacionan en la presente acta e incluyen los que se recibieron a través de correo electrónico. Las solicitudes que se realizaron a través de la mesa de ayuda y presencialmente consumieron un total de 97 Horas.

LIQUIDACION ECONOMICA ESTA ACTA

IT	DESCRIPCION	CANT.	V.UNITARIO	TOTAL
1	Soporte, Mantenimiento y Actualización sistema SOLIN.	1	10.847.976	10.847.976
	IVA 19%			2.061.115
	T O T A L			12.909.091

Atentamente,


SALVADOR BROCHERO E.
 Representante legal Sistemas Integrales

MEMORANDO

SI-2018-II-00005257

Manizales, 28 de Junio de 2018

PARA: JUAN PABLO TOBÓN CORREA

DE: SECCIÓN SISTEMAS

ASUNTO: INFORME TECNICO SISTEMA SOLIN MAYO - 2018

La empresa Sistemas Integrales Ltda mediante el acta con fecha 15 de junio/2018, le relaciona a EMPOCALDAS la cantidad de tickets solucionados por medio de la mesa de ayuda y el resumen de actividades realizadas durante el mes de mayo/2018 dentro del contrato de mantenimiento y soporte del Sistema Comercial Solin.

La primera evaluación como supervisor técnico que realicé el 27 de junio/2018, fue verificar el estado de los Tickets en el Sistema Help Desk y el resultado fue el siguiente:

Fecha	Ticket	Estado	Titulo	Creación	Cerrado	Total Días Hábiles	Horas SOLIN
15/03/2018	177/2018	Cerrado	Reporte Mapfre	15/03/2018	07/05/2018	34	4
06/04/2018	198/2018	Cerrado	verificación del reporte 1.1 Facturación Acueducto	06/04/2018	12/05/2018	22	3
11/04/2018	200/2018	Cerrado	spool Belalcazar	11/04/2018	07/05/2018	18	4
11/04/2018	202/2018	Cerrado	spool	11/04/2018	13/05/2018	26	5
25/04/2018	211/2018	Cerrado	Solicitud	25/04/2018	10/05/2018	16	2
26/04/2018	220/2018	Cerrado	Error Cargue masivo	26/04/2018	01/06/2018	25	2
03/05/2018	229/2018	Cerrado	Reporte Bucata	03/05/2018	07/05/2018	3	2

03/05/2018	232/2018	SECCIONAL	Error Columna 23 en Reporte 1.Fac Agua y Columna 21 Reporte 1.2 Fac Alca - en Seccional: Aguadas para Enero y Febrero de 2018	03/05/2018	07/05/2018	3	4
04/05/2018	234/2018	SECCIONAL	Error al cargar componentes	04/05/2018	07/05/2018	2	4
08/05/2018	238/2018	SECCIONAL	Error Tarifas	08/05/2018	09/05/2018	2	2
08/05/2018	239/2018	SECCIONAL	Modificacion Reporte	08/05/2018	09/05/2018	2	3
15/05/2018	258/2018	SECCIONAL	Componentes y Porcentajes de Subsidios y Contribucion Marzo 2018	15/05/2018	31/05/2018	14	5
29/05/2018	277/2018	SECCIONAL	Permisos de atrasc mayo 2018	29/05/2018	30/05/2018	2	3
30/05/2018	279/2018	SECCIONAL	archivo de la seccional Kilometro 41	30/05/2018	30/05/2018	1	2
30/05/2018	280/2018	SECCIONAL	archivo de la seccional Kilometro 41	30/05/2018	30/05/2018	1	3
30/05/2018	282/2018	SECCIONAL	archivo de la seccional Mariuanda saldo en celo en cartera	30/05/2018	30/05/2018	1	2

ANALISIS DEL SUPERVISOR TECNICO

- Se realizó un análisis del total días hábiles que duró el ticket desde la creación hasta el recibido a satisfacción en la mesa de ayuda y el resultado fue el siguiente:
 - Tres Tickets, se entregaron en un día
 - Cuatro Tickets, se entregaron en dos días
 - Dos Tickets, se entregaron en tres días

Los siguientes fueron los tickets superiores que demoraron más de 10 días en la solución

Fecha	Ticket	Estado	Titulo	Creación	Cerrado	Total, Días Hábiles	Horas SOLIN
15/05/2018	258/2018	Cerrado	Componentes y Porcentajes de Subsidios y Contribucion Marzo 2018	15/05/2018	06/06/2018	14	5

El detalle del ticket redacta que el 18/05/2018, "Soporte Solin realizó conexión remota y se actualizaron los componentes y los subsidios de acuerdo a los valores enviados, para la generación de informes a entres de control SUI."

Análisis del Supervisor Técnico: Con esta observación se evalúa que la empresa Sistemas Integrales entregó la solución en 4 días y la aceptación y cierre del ticket por parte de Empocaldas se demoró 10 días. En este caso se recomienda agilizar este proceso en Empocaldas.

25/04/2018	211/2018	Cerrado	Solicitud	25/04/2018	08/05/2018	16	2
------------	----------	---------	-----------	------------	------------	----	---

El detalle del ticket redacta que el 07/05/2018, "Soporte Solin realizó conexión remota con la Dra. Lorena Grisales para identificar las dudas en la información que se está generando en el sistema y se aclara y se valida contra el spool de impresión y contra la información que genera el sistema en el informe centrada Empocaldas."

Análisis del Supervisor Técnico: Con esta observación se evalúa que la empresa Sistemas Integrales entregó la solución en 7 días y la aceptación y cierre del ticket por parte de Empocaldas se demoró 9 días. En este caso se identifica que el total de días del ticket es compartido entre las

dos empresas.

11/04/2018	200/2018		spool Belalcazar	11/04/2018	07/05/2018	18	4
------------	----------	--	------------------	------------	------------	----	---

El detalle del ticket redacta que el 07/05/2018, "Soporte Solin realizó conexión remota con el apoyo del ing. Ricardo Pinto y se detectó que algunos usuarios, tienen cargados los datos de Belalcazar, se entrega archivo en Excel con los usuarios mal parametrizados y se corrigen los datos que corresponden a la seccional san José."

Análisis del Supervisor Técnico: Con esta observación se evalúa que la empresa Sistemas integrales entregó la solución en los 18 días y la aceptación y cierre del ticket por parte de Empocaldas se realizó inmediatamente.

06/04/2018	198/2018		verificación de: reporte 1 1 Facturación Acueducto	06/04/2018	07/05/2018	29	3
------------	----------	--	---	------------	------------	----	---

El detalle del ticket redacta que el 07/05/2018, "Soporte Solin entregó la siguiente respuesta:

Para las seccionales que no tienen estudio tarifario, se habilitó en la consulta la opción de digitar el número DANE y la opción en tarifa por componentes para que ingresen los valores y los subsidios/contribución que requieren que salga impreso en el informe al Suricata."

Análisis del Supervisor Técnico: Con esta observación se evalúa que la empresa Sistemas integrales entregó la solución en los 21 días y la aceptación y cierre del ticket por parte de Empocaldas se demoró 8 días. En este caso se recomendaría un esfuerzo conjunto entre las dos empresas para lograr mejorar estos tiempos.

26/04/2018	220/2018		Error Cargue masivo	26/04/2018	01/05/2018	25	2
------------	----------	--	------------------------	------------	------------	----	---

El detalle del ticket redacta que el 04/05/2018, "Soporte Solin entregó la siguiente respuesta:

Para realizar la validación del mensaje emitido por el sistema, se requiere que EMPOCALDAS envíe la base de datos de la Seccional Guarinocito, con los diccionarios y el archivo que se está importando.

Este mensaje lo emite el sistema cuando la estación del usuario donde se está importando la información, no se encuentra instalado con todos los componentes requeridos o porque el archivo

que se está importando no cumple con la estructura requerida por el sistema."

El 17/05/2017 Soporte Solin entregó la siguiente respuesta:

"Se realizó conexión remota, con el apoyo de la Ingeniera Marta Usma y se detectó que el inconveniente se encuentra en la estación del usuario se debe reinstalar el office y actualizar el service pack del sistema operativo."

Análisis del Supervisor Técnico:

En la primera evaluación de Soporte de Ingeniería de la empresa Sistemas integrales a los 6 días, se hubiese podido solucionar este inconveniente, si el ingeniero encargado del ticket dirige el procedimiento de actualización de versión con los componentes en este equipo. así este procedimiento ya lo administre el área de sistemas en sus procedimientos, pero estos casos particulares se deben evaluar para identificar inconvenientes y con esta solución se evita avanzar el ticket en tiempo y en proceso de ingeniería, como sucedió en este caso:

A los 8 días siguientes Soporte Solin, después de realizar las pruebas técnicas de ingeniería con las bases de datos, diccionarios y archivos, lo que representó horas de ingeniería para su equipo de trabajo, identificando que el inconveniente se encontraba en la estación de trabajo y se lograba con la reinstalación del office y actualizar el service pack del sistema operativo. En este caso recomiendo que el grupo de ingenieros de Empocaldas y Sistemas Integrales, logren evaluaciones en conjunto para solucionar los inconvenientes en la etapa de primer nivel y mejorar el nivel de servicio, a nivel de sistemas cada caso tiene que evaluarse desde todos los puntos de vista, Hardware, Software, Bases de datos y Comunicaciones. La aceptación y cierre por parte de Empocaldas duró 11 días.

11/04/2018	202/2018		spool	11/04/2018	18/05/2018	26	5
------------	----------	--	-------	------------	------------	----	---

El detalle del ticket redacta que el 12/04/2018, "Soporte Solin entregó la siguiente respuesta:

Se realiza validación interna el 11-04-2018 con la seccional de chinchina y seccional Km41

Se realiza modificación al Spool de impresión en la columna totalaseo.

Se realiza conexión remota al equipo del Ing. Ricardo Pinto y se modifica el Spool de acuerdo a la solicitud

Seccional chinchina se liquida aseo y en la seccional KM41 se importa el archivo que envía el tercero EMAS se verifican los valores y son correctos tomando 5 suscriptores como muestreo"

Análisis del Supervisor Técnico: Con esta observación se evalúa que la empresa Sistemas Integrales entregó la solución en dos (2) días y la aceptación y cierre del ticket por parte de Empocaldas se demoró 24 días. En este caso se recomendaría un esfuerzo por parte de Empocaldas para su revisión y si este cumple con los requerimientos aceptarla en el HelpDesk para no alterar la estadística del sistema de días de solución.

15/03/2018	177/2018		Reporte Mapfre	15/03/2018	07/05/2018	34	4
------------	----------	--	----------------	------------	------------	----	---

El detalle del ticket redacta que el 20/03/2018, "Soporte Solin entregó la siguiente respuesta:

Se realizan los cambios de acuerdo con la solicitud del cliente y se entrega validación con el Sr. Jaime Valencia, se entrega solución realizando conexión remota al servidor y se implementan los cambios donde se modifico el cod_antes de la consulta"

Análisis del Supervisor Técnico: Con esta observación se evalúa que la empresa Sistemas Integrales entregó la solución en tres (3) días y la aceptación y cierre del ticket por parte de Empocaldas se demoró 31 días. En este caso se recomendaría un esfuerzo por parte de Empocaldas para su revisión y si este cumple con los requerimientos aceptarla en el HelpDesk para no alterar la estadística del sistema de días de solución.

En esta evaluación de Tickets registrados en el mes de mayo/2018 en la Mesa de Ayuda, se identifican que 9 Tickets se solucionaron y se cerraron en menos de 10 días y Siete (7) Tickets se demoraron más de 10 días en su solución, por lo tanto realicé el análisis de la cantidad de días por entidad y el resultado fue el siguiente por cada uno de los ticket

TICKET	DÍAS TICKET SOLUCION	
	SISTEMAS INTEGRALES	EMPOCALDAS
258/2018	4	10
211/2018	7	9
200/2018	18	0
198/2018	21	8
220/2018	14	11
202/2018	2	24
177/2018	3	31
TOTAL DIAS	69	93

Se recomienda que el grupo encargado de realizar las revisiones de los tickets por el lado de Empocaldas, agilice estos procedimientos para ayudar en la administración de la mesa de ayuda.

Recomiendo que la empresa Sistemas Integrales registre todo el Soporte Técnico en la Mesa de Ayuda, para poder identificar la realidad del Sistema Comercial – Solin y poder evaluar los requerimientos que se están realizando y las soluciones que se están dando dentro del Contrato 0058/2018 firmado entre las partes.

Los administradores de los módulos del Sistema Solin, deberían tener en cuenta que el área de sistemas Empocaldas, es la encargada de realizar el Soporte de primer nivel en el Sistema Comercial – Solin, registra los ticket en la Mesa de Ayuda para que los ingenieros de la empresa Sistemas Integrales inicien el proceso de evaluación, todos debemos trabajar en equipo ayudando en el levantamiento de los requerimientos, redacción del Ticket para lograr que la Mesa de Ayuda identifique el problema claramente, si este es un caso de Segundo Nivel de Ingeniería donde la empresa Sistemas Integrales tendría que solucionar problemas de la plataforma, configuración o nuevos requerimientos.

Atentamente



JOHN JAIRO GIRALDO VILLA
Jefe Sección Sistemas

Anexo:

Copia: MAURICIO ANDRES LOZANO MEJIA

Proyectó: John Jairo Giraldo Villa



Ticket #258/2018

Todos los tickets
Con prioridad

Has abierto el ticket #258/2018

En progreso
Para responder

Componentes y Porcentajes de Subsidios y Contribución Marzo 2018

En Servicios públicos EMPOCALDAS

Agregar ticket

Componentes y Porcentajes de Subsidios y Contribución Marzo 2018

15/05/2018 14:20

Fecha de cr... 15/05/2018 14:20

Gestionado 17/05/2018 11:07

Cerrado 01/06/2018 09:22

use de información.

Soporte Solin Ha respondido el 17/05/2018 11:07

Buenos días,

La solicitud ha sido recibida en el ticket 258/2018 y se encuentra en proceso de revisión

Soporte Solin Ha respondido el 18/05/2018 08:08

Buenos días,

Se realizó conexión remota y se actualizaron los componentes y los subsidios de acuerdo a los datos enviados, para la generación de informes a entes de control SUI

Has respondido el 01/06/2018 09:22



Ticket #211/2018

26/04/2018 10:12

Todos los tickets

Con publicado

Has abierto el ticket 26/04/2018

En progreso

Solicitud

26/04/2018 10:12

Para responder

En Servicios Públicos (EAPPOCALDAS)

Fecha de cr... 26/04/2018 10:12

Agregar ticket

Asignar a: Ingeniero Yeid

Gestionado 26/04/2018 11:15

Cerrado 18/05/2018 09:26

Use de información

Comparto que me hizo el oficio de la SGP (adjunto), en el cual nos solicitan cargar toda la información PENDIENTE al Sistema Único de Información -SUI.

Por lo anterior requerimos de manera urgente que sean solicitados los Tickets # 192, #193 y # 194 que corresponden a errores en los reportes de SURICATA 1.1 Facturación Acueducto, 1.2 Facturación Alcantarillado y

1.3 Información Comunal Acueducto y Alcantarillado para los meses de enero 2018 y febrero 2018, en todas las regionales.

Quedo a su pronta colaboración, para evitar inconvenientes de la Empresa con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Adjuntos: 1 (45,91 KB)

Soporte Solin Ha respondido el 26/04/2018 11:15

Buenas tardes,

Le informo que ya se ha realizado el chequeo de la conexión de red.

Atentamente,
Solín Ha respondido el 07/05/2018 16:17

Buenas tardes,

Se realiza conexión con la Dra. Lorena Cabezas para identificar las dudas en la información que se esta generando en el sistema y se adjunta una validación contra el spool de impresión y contra la información que genera el sistema en el sistema centralizado empocaldas

Ha respondido el 18/05/2018 09:26

OK

Completado

0 0 0 0



Ticket #200/2018

En progreso

Todos los tickets

Completados

En progreso

Para responder

Agregar Perfil

Estado de tickets

Has abierto el ticket #200/2018

spool Belalcazar

07/04/2018 09:38

En Servicios publicos ; EMPOCALDAS

Fecha de cr. 11/04/2018 08:38

Gestionado 07/04/2018 09:55

coloca 242 y 944 de SAN JOSÉ en el spool toma el nombre de BELALCAZAR y otro envía el dinero a PERUVAZAR.

Cerrado 07/04/2018 11:57

Soporte Solin Ha respondido el 11/04/2018 09:55

Buenos días,

Se solicitud ha sido recibida con ticket 200/2018 y se encuentra en proceso de revisión.

Soporte Solin Ha respondido el 07/05/2018 14:26

Buenas tardes,

Se realiza conexión remota con el apoyo de Ing. Ricardo Pinto y se observa que algunos usuarios tienen cargados los datos de Belalcazar, se genera archivo en excel con los usuarios no parametrizados y se corrigien los datos que corresponden a la seccional san jose



Ticket #198/2018

Comunicación de la

Todos los tickets

que se abren

Una vez abierto el ticket, se genera el ticket #

En la sección

verificación del soporte 1.1 Facturación Acueducto

06/04/2018 08:47

Para responder

En Servicios públicos (MPOCA) de \$

Fecha de cr. 06/04/2018 08:47

Agradecer ticket

Para realizar verificación de facturación Acueducto con una sección al uso

Cerrado 07/05/2018 12:06

siguientes

se de información

inconsistencias:

Columna 2 (Código DANE departamento) debe ser el número 17 y genera el número 73.

Columna 3 (Código DANE municipio) debe ser el número 013 y genera el número 001

Columna 36 (Valor de subsidio o consumo por consumo \$) No está trayendo valores en esta columna.

Soporte Solin Ha respondido el 07/05/2018 12:06

Buenas tardes,

para las seccionales que no tienen estudio de tarifa, se habilito en la consulta la opción de digitar el numero DANE y la opción en tarifa por componentes para que ingrese en los valores y los subsidios/ contribución que requieren que salga impreso en



Ticket #220/2018

Reservado al cliente

Todos los tickets

Con prioridad

En progreso

Para responder

Agregar ticket

se de informacion

Reservado el ticket #220/2018

Error Cargue masivo

En servicios publicos | EMPOCALDAS

Se permite adjuntar el error que esta seleccionando el momento de cargar masive mas

Se permite adjuntar el error que esta seleccionando el momento de cargar masivo

26/04/2018 15:32

Fecha de creacion 26/04/2018 15:32

Gestionado 26/04/2018 15:43

Cerrado 01/05/2018 09:22

Reporte Solin Ha respondido el 26/04/2018 15:43

Buenas tardes,

Se evidencia ha sido resuelto con ticket 220/2018 y se encuentra en proceso de revision.

Reporte Solin Ha respondido el 04/05/2018 16:59

Buenas tardes,

Para realizar la validación del mensaje emitido por el sistema, se requiere que EMPOCALDAS envíe la base de datos de la estación Guarinocito, con los diccionarios y el archivo que se esta importando. este mensaje lo emite el sistema cuando la estación del usuario donde se esta importando la información, no se encuentra instalado con todos los componentes requeridos o porque el archivo que se esta importando no cumple con la estructura requerida por el sistema.

Queridos usuarios a sus comentarios

Comentario de Solin en respuesta el 17/06/2018 11:18

Buenos días

Según la información recibida en el apoyo de la 3ª planta María Usme y me refiero que el inconveniente se evidenció cuando el usuario se debe reinstalar el cisco y actualizado el servicio para el sistema operativo

Has respondido el 01/06/2018 09:22

OK

Comentarios

0 comentarios



Ticket #202/2018

Compras - Insumos

En progreso

Com. prioridad

En progreso

Para responder

Spool

En Servicios Técnicos y Mantenimiento

11/04/2018 09:37

Fecha de cr 11/04/2018 10:01

Gestionado 11/04/2018 10:01

Cerrado 18/05/2018 09:37

Agregar ticket

se de actualización

has abierto el ticket #202/2018

en el spool de impresión y puedo sin sumar el valor de la deuda de asao

Soporte Solin Ha respondido el 11/04/2018 10:01

Buenos días,

La solicitud ha sido resuelta con ticket #202/2018 y se encuentra en proceso de cierre.

Buenos días

se requiere validación de la factura del día 11-04-2018 con la serial de chinchino y el serial Km41.

se realiza citación al representante Ricardo Pinto y D. Jaime Valencia el día 11-04-2018

se realiza modificación de spool de impresión en la columna totalaseo

se realiza conexión remota al equipo del Ingeniero Ricardo Pinto y se modifica el spool de acuerdo a la solicitud

se confirma el chinchino en la deuda asao y en la serial Km41 se importa el archivo que envía el tercero EMAs se verifican los valores y son correctos tomando 5

suscriptores como muestra

Soporte Solin Ha respondido el 12/04/2018 10:23

spool de impresión empujados modificado req 4160

***spool de impresión *** ybad

PUBLIC pgoica.PFIT.FRC Perodo.Ano

*** KevenB 20160721 - LMF-090 Spool de impresión a factura en línea

* Local InAño.InPeriodo

Local InAño.InPeriodo ActualizaDatos.icPrgActualizaEnLinea


```

MISQL = MISQL + "Conte AS NOM_CONTR"
MISQL = MISQL + "ROUND(SUM(VALORCONTR)) AS VALORCONTR"

*** Reinstalación por suscripción
MISQL = MISQL + "Parámetro de suscripción"
MISQL = MISQL + "ROUND(SUM(VALORCONTR)) AS VALORCONTR"

*** Reinstalación por corte
MISQL = MISQL + "Reinstalación por corte"
MISQL = MISQL + "ROUND(SUM(VALORCONTR)) AS VALORCONTR"

*** Caso directo conexión al
MISQL = MISQL + "Conexión Al AS NOM_ALCONE"
MISQL = MISQL + "ROUND(SUM(VALORCONTR)) AS VALORCONTR"

*** Alcometes
MISQL = MISQL + "Alcometes AS NOM_ALCOMET"
MISQL = MISQL + "ROUND(SUM(VALORCONTR)) AS VALORCONTR"

*** Duplicado de factura
MISQL = MISQL + "Duplicado de factura"
MISQL = MISQL + "ROUND(SUM(VALORCONTR)) AS VALORCONTR"

*** Consultas recuperados
MISQL = MISQL + "Consultas recuperados"
MISQL = MISQL + "ROUND(SUM(VALORCONTR)) AS VALORCONTR"

*** Revisión de 1025 // EMP-096 Agrega conceptos a spots de márgenes en factura en línea
MISQL = MISQL + "FROM" + "MANUFACTURAS" + " AS A"
MISQL = MISQL + "LEFT JOIN" + "MUSUSCRI" + " AS B ON A.COD_USUAR=B.COD_USUSCRI"
MISQL = MISQL + "INNER JOIN" + "MOMUSOS" + " AS C ON B.COD_USO=C.COD_USO"
MISQL = MISQL + "INNER JOIN" + "MOMBARRIOS" + " AS D ON B.COD_BARRIO=D.COD_BARRIO"
MISQL = MISQL + "INNER JOIN" + "MOMUSOACUE" + " AS E ON B.COD_USUSCRI=E.COD_USUSCRI"

*****CONSULTA CON TABLA DE ASLO
MISQLASLO = "SELECT"
MISQLASLO = MISQLASEO + " B.nombre_sucur AS NOMBRE,"
MISQLASLO = MISQLASEO + " DATENAME(month, " + oapp_skt_usuario_isqltoapp_armafecha + oapp_serpub_periодо, Y=AR(0app_fecha_proCESO))) AS Mes,"
MISQLASLO = MISQLASEO + "LTRIM(RTRIM(A.N_FACTURA)) AS N_FACTURA, CONVERT(VARCHAR(10), (A.FECHA_SUSP)) AS N_FACTURA, CONVERT(VARCHAR(10), (A.FECHA_SUSP)) AS FECHA_SUSP,"
MISQLASLO = MISQLASEO + " (B.COD_RUTA+B.COD_USUSCRI) AS CODIGO, CONVERT(VARCHAR(20), B.ORDEN) AS CODIGO_DIRECCION, A.PER_ATRA/A.PER_FACT,"
MISQLASLO = MISQLASEO + " A.NOM_USUAR, A.DIR_USUAR, B.DIRECCDOS,"

```



```

MISQLF= MISQLF + " WHERE f.COD_CONCEP = 04 and f.CODCONCEP = 99"
MISQLF= MISQLF + " GROUP BY f.COD_CONCEP , f.CODCONCEP , f.COD_SUSCRIPT.PERIODO , f.NUM_DOCUME"
MISQLF= MISQLF + " ORDER BY A.COD_USUARIO , f.COD_SUSCRIPT.PERIODO , A.MES_FAC AND A.N_FACTURA = f.NUM_DOCUME"

MISQLF= MISQLF + " LEFT JOIN SECTOR FROM ( SELECT COD_USUARIO , COD_SUSCRIPT.PERIODO , SFS.NUM_DOCUME , SUM(FE.VALOR)
AS OTRO FROM " + MNOMFACCON
MISQLF= MISQLF + " WHERE f.COD_CONCEP = 04 and f.CODCONCEP = 999 and f.COD_SUSCRIPT.PERIODO = f.CODCONCEP )
MISQLF= MISQLF + " WHERE f.COD_CONCEP = 999 and f.CODCONCEP = 999"
MISQLF= MISQLF + " GROUP BY f.COD_CONCEP , f.CODCONCEP , f.COD_SUSCRIPT.PERIODO , f.NUM_DOCUME"
MISQLF= MISQLF + " ORDER BY A.COD_USUARIO , f.COD_SUSCRIPT.PERIODO , A.MES_FAC AND A.N_FACTURA = f.NUM_DOCUME"

MISQLF= MISQLF + " LEFT JOIN (select distinct f.COD_CONCEP , f.CODCONCEP , f.COD_SUSCRIPT.PERIODO , f.NUM_DOCUME , SUM(FE.VALOR)
VALMATICULAS from " + MNOMFACCON
MISQLF= MISQLF + " ) f inner join " + MNOMCONCEP+ " s on s.COD_CONCEP = f.COD_CONCEP and s.CODCONCEP = f.CODCONCEP"
MISQLF= MISQLF + " WHERE f.COD_CONCEP = 04 and f.CODCONCEP = 999"
MISQLF= MISQLF + " GROUP BY f.COD_CONCEP , f.CODCONCEP , f.COD_SUSCRIPT.PERIODO , f.NUM_DOCUME"
MISQLF= MISQLF + " ORDER BY A.COD_USUARIO , f.COD_SUSCRIPT.PERIODO , A.MES_FAC AND A.N_FACTURA = f.NUM_DOCUME"

MISQLF= MISQLF + " LEFT JOIN (select distinct f.COD_CONCEP , f.CODCONCEP , f.COD_SUSCRIPT.PERIODO , f.NUM_DOCUME , SUM(FE.VALOR)
VALMEDICOON from " + MNOMFACCON
MISQLF= MISQLF + " ) f inner join " + MNOMCONCEP+ " s on s.COD_CONCEP = f.COD_CONCEP and s.CODCONCEP = f.CODCONCEP"
MISQLF= MISQLF + " WHERE f.COD_CONCEP = 04 and f.CODCONCEP = 999"
MISQLF= MISQLF + " GROUP BY f.COD_CONCEP , f.CODCONCEP , f.COD_SUSCRIPT.PERIODO , f.NUM_DOCUME"
MISQLF= MISQLF + " ORDER BY A.COD_USUARIO , f.COD_SUSCRIPT.PERIODO , A.MES_FAC AND A.N_FACTURA = f.NUM_DOCUME"

MISQLF= MISQLF + " LEFT JOIN (select distinct f.COD_CONCEP , f.CODCONCEP , f.COD_SUSCRIPT.PERIODO , f.NUM_DOCUME , SUM(FE.VALOR)
SFACUEDUCTO from " + MNOMFACCON
MISQLF= MISQLF + " ) f inner join " + MNOMCONCEP+ " s on s.COD_CONCEP = f.COD_CONCEP and s.CODCONCEP = f.CODCONCEP"
MISQLF= MISQLF + " WHERE f.COD_CONCEP = 999 and f.CODCONCEP = 999"
MISQLF= MISQLF + " GROUP BY f.COD_CONCEP , f.CODCONCEP , f.COD_SUSCRIPT.PERIODO , f.NUM_DOCUME"
MISQLF= MISQLF + " ORDER BY A.COD_USUARIO , f.COD_SUSCRIPT.PERIODO , A.MES_FAC AND A.N_FACTURA = f.NUM_DOCUME"

MISQLF= MISQLF + " LEFT JOIN (select distinct f.COD_CONCEP , f.CODCONCEP , f.COD_SUSCRIPT.PERIODO , f.NUM_DOCUME , SUM(FE.VALOR)
SFASEO from " + MNOMFACCON
MISQLF= MISQLF + " ) f inner join " + MNOMCONCEP+ " s on s.COD_CONCEP = f.COD_CONCEP and s.CODCONCEP = f.CODCONCEP"
MISQLF= MISQLF + " WHERE f.COD_CONCEP = 999 and f.CODCONCEP = 998"
MISQLF= MISQLF + " GROUP BY f.COD_CONCEP , f.CODCONCEP , f.COD_SUSCRIPT.PERIODO , f.NUM_DOCUME"
MISQLF= MISQLF + " ORDER BY A.COD_USUARIO , f.COD_SUSCRIPT.PERIODO , A.MES_FAC AND A.N_FACTURA = f.NUM_DOCUME"

MISQLF= MISQLF + " LEFT JOIN (select distinct f.COD_CONCEP , f.CODCONCEP , f.COD_SUSCRIPT.PERIODO , f.NUM_DOCUME , SUM(FE.VALOR)
VALSEGUROS from " + MNOMFACCON
MISQLF= MISQLF + " ) f inner join " + MNOMCONCEP+ " s on s.COD_CONCEP = f.COD_CONCEP and s.CODCONCEP = f.CODCONCEP"
MISQLF= MISQLF + " WHERE f.COD_CONCEP = 04 and f.CODCONCEP = 16"
MISQLF= MISQLF + " GROUP BY f.COD_CONCEP , f.CODCONCEP , f.COD_SUSCRIPT.PERIODO , f.NUM_DOCUME"
MISQLF= MISQLF + " ORDER BY A.COD_USUARIO , f.COD_SUSCRIPT.PERIODO , A.MES_FAC AND A.N_FACTURA = f.NUM_DOCUME"

MISQLF= MISQLF + " LEFT JOIN (select distinct f.COD_CONCEP , f.CODCONCEP , f.COD_SUSCRIPT.PERIODO , f.NUM_DOCUME , SUM(FE.VALOR)

```




Ticket #177/2018

Region de Pinar del Rio

Trabaja con tickets

Con prioridad

En progreso

Para responder

Agregar ticket

Use de información

Has abierto el ticket #177/2018

Reporte Mapfre

En Servicios publicos JEMPDOCAI DMS

Se debe reportar a MAPFRE las pólizas realizadas en febrero debido a que el rep- ya se había enviado en ticket

15/03/2018 10:45

Fecha de creación 15/03/2018 10:45

Gestionado 15/03/2018 11:22

Cerrado 07/07/2018 15:16

Soporte Solin Ha respondido el 15/03/2018 11:22

Por unos días

Se le avisó al sitio recibida con ticket 177/2018 y se encuentra en proceso de revisión.

Soporte Solin Ha respondido el 20/03/2018 16:32

Por unos días.

Se realizan los cambios de acuerdo a la solicitud del cliente y se entrega validación con el Sr. Jaime Valencia, se entrega solución realizando conexión remota al servidor y se implementan los cambios, donde se modifica el cod antes de la consulta así:

Public goForn,gcRuta

goForn = Oapp.forcepath("mapfre.vcx",OApp.path_prgs)

So:Classlib To "&gcRuta" Additive

