



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°	8	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 (-)	90.363.637
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)	38.727.272

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

TIPO DE RECURSOS	PROPIOS	CENTRO DE COSTOS y PROCEDIMIENTO	
<b>DOCUMENTO VERIFICADOS</b>			✓ # 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.**

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

Juan Carlos Orta  
NOMBRE DE QUIEN RECIBE

[Firma] 12/10/2018  
FIRMA

<b>DOCUMENTOS ANEXOS CON DESTINO A TESORERÍA</b>		✓
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

12 de Octubre de 2018

<b>DATOS DEL SUPERVISOR</b>		
JUAN PABLO TOBON CORREA	JEFE DEPARTAMENTO COMERCIAL	<u>[Firma]</u> FIRMA
NOMBRE	CARGO	

<b>DATOS PARA LA TRANSFERENCIA DE PAGOS</b>		
0-918030354	AHORROS	BBVA
CUENTA	TIPO DE CUENTA	BANCO

Bogotá D.C. 18 de Septiembre del 2018

EMPOCALDAS S.A. E.S.P



Radicado número:

**2018-EI-00002952**

20/09/2018 11:31:59 AM Folios 8

Señores  
**EMPOCALDAS S.A. E.S.P.**  
Manizales (Caldas)

Cordial Saludo

Adjunto y envié documentos solicitados de SISTEMAS INTEGRALES LTDA. Al contrato No 0058 de 2018, factura No 2987 por un valor de DOCE MILLONES NOVECIENTOS NUEVE MIL NOVENTA Y UN PESOS M/CTE. (12.909.091) IVA incluido.

Se adjuntan lo siguientes soportes:

1. Planilla parafiscales
2. Certificación de aporte a seguridad social y parafiscales
3. Octavo Informe Contrato No 0058 de 2018

Cordialmente

**SOLIN** E.R.P.  
SISTEMAS INTEGRALES LTDA.  
NIT. 900.000.000

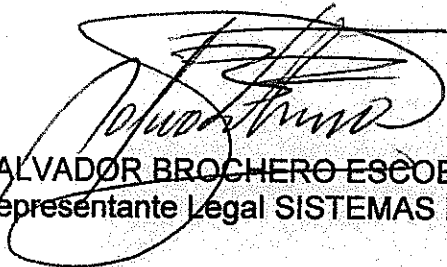
*Dayana Ramirez Sanchez*  
**Dayanna Ramirez Sánchez**  
C.C 1.002.539.039 De Paipa-Boyacá  
Recursos Humanos

## 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 Agosto de 2018, encontrándose a paz y salvo por dicho conceptos.

Se expide la presente a los 18 días del mes de Septiembre 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.





**OCTAVO INFORME CONTRATO 0058 DE 2018**

<b>CONTRATO:</b>	0058 de 2018
<b>FECHA DE INICIO:</b>	Enero 12 de 2018
<b>FECHA ESTA ACTA</b>	Septiembre 19 de 2018
<b>CONTRATISTA:</b>	SISTEMAS INTEGRALES LTDA
<b>CONTRATANTE:</b>	EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
<b>OBJETO:</b>	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, correo electrónico y presencial. A continuación, se hace una relación de las actividades generales y requerimientos trabajados dentro del contrato señalado.

**RESUMEN DE ACTIVIDADES MES DE AGOSTO – 2018**

**Solicitudes reportadas por la mesa de Ayuda**

Fecha	Ticket	Estado	Titulo	Horas
02/08/2018	410/2018	Cerrado	modificar la impresión de la factura agregando los siguientes conceptos	4
02/08/2018	411/2018	Cerrado	Validar la información.	6
14/08/2018	427/2018	Cerrado	Reporte 1.1 facturación acueducto para el mes de junio de 2018.	4
14/08/2018	428/2018	Cerrado	Reporte 1.2 facturación alcantarillado para el mes de junio de 2018.	3
14/08/2018	429/2018	Cerrado	Reporte 1.3 Información Comercial Acueducto y Alcantarillado.	3
14/08/2018	430/2018	Cerrado	Al informe de recaudo medidor especial.	5

17/08/2018	438/2018	Cerrado	Modificar el Spool de impresión de las seccionales.	3
17/08/2018	439/2018	Cerrado	Requiere que al oprimir control-s e imprimir la factura	3

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

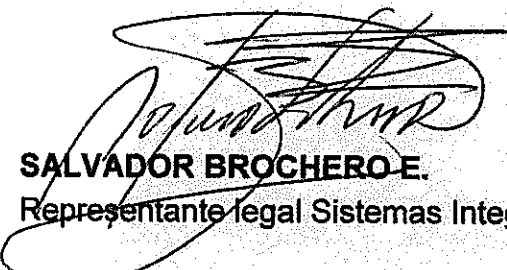
Los documentos que soportan la entrega de los requerimientos se encuentran en la mesa de ayuda y a su vez se relacionan en la presente acta e incluyen los que se recibieron a través de correo electrónico. Las solicitudes que se realizaron a través de la mesa de ayuda y presencialmente consumieron un total de 31 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
<b>T O T A L</b>				<b>12.909.091</b>

2

Atentamente,

  
**SALVADOR BROCHERO E.**  
Representante legal Sistemas Integrales

Bogotá, 09 de octubre de 2.018

Doctor

**JUAN PABLO TOBON CORREA**

Jefe Dpto. Comercial

EMPOCALDAS S.A. ESP.

Manizales.

**Referencia:** respuesta a su oficio CO-2018-IE-0007863

Con relación a los 5 tickets pendientes de cierre al momento de realizar su documento de la referencia, se observa que ninguno tiene tiempos exagerados de colocación, a pesar de que algunos son complejos a la fecha todos están solucionados.

Es de anotar que en muchas ocasiones prestamos servicio sobre ítems no contratados, fundamentalmente cuando corresponde a errores de usuario que deben ser atendidos por EMPOCALDAS en el primer nivel de servicio, el cual es deficiente como lo hemos manifestado reiteradamente.

Por las anteriores razones estoy en absoluto desacuerdo con la suspensión del pago de la factura enviada en su momento más cuando el contrato no contempla este tipo de sanciones.

En cuanto a la solicitud de informe de lo sucedido en el retraso del proceso de facturación entre el 22 de agosto y el 3 de septiembre, le puedo asegurar que los cambios solicitados, se realizaron por SISTEMAS INTEGRALES en el menor tiempo posible.

Para ponerlo en contexto, el cambio solicitado al spool de impresión debe realizarse teniendo en cuenta los tiempos de validación, por el número de columnas del reporte, así cambiemos una se debe validar todas las columnas (son 167 columnas) y mínimo 5 seccionarles, el impacto del cambio es alto; se impone realizar pruebas y validaciones para minimizar los riesgos de errores en producción, errores que se produjeron dado que la solicitud de cambio requería respuesta inmediata, es decir colocar una nueva versión sobre la marcha.

Aprovecho la oportunidad para solicitar, por su intermedio, que cuando se requiera una modificación en el sistema esta sea solicitada con al menos un ciclo de anticipación para de esta manera aplicar la metodología de desarrollo que usamos y así mitigar los riesgos en el proceso comercial que en EMOPOCALDAS es de misión crítica.

Atentamente;

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Salvador Brochero Escobar", written over a horizontal line.

**SALVADOR BROCHERO ESCOBAR**

Gerente General

SISTEMAS INTEGRALES LTDA.





Volver	Redactar	Responder
Entrada		2
Borradores		
Enviados		
SPAM		
Papelera		
Administración		
Cartera		
Contratos		
Copasst		
Correo electrónico no de...		
domiciliarias		
Dpto		
Comercial		
Econtec		
Elementos eliminados		
Elementos enviados		
Elementos infectados		
Facturación		
Gerencia		
Hidromed		
Interes		
Lecturas		

Responde    Reenvía    Eliminar    Mover    Imprimir    Marcar    Más

## Ticket Resueltos en la mesa de ayuda.

Mensaje 5 de 41



De Yecid Vargas <YecidV@solin.com.co>  
 Destinatario rapintor@empocaldas.com.co <rapintor@empocaldas.com.co>  
 Interventoriasolin <interventoriasolin@empocaldas.com.co>  
 Cc Juanpablo Tobon <juanpablo.tobon@empocaldas.com.co>  
 John Jairo <john.giraldo@empocaldas.com.co>

Buenas tardes, Ricardo, se envía la relación de los ticket resueltos en la mesa de ayuda.

480/2018 facturación del periodo de agosto seccional la dorada  
 493/2018 error del sistema al cerrar el codigo 05067 de la dorada  
 497/2018 Permisos  
 499/2018 error al tratar de liquidar el código 00382 del municipio de San José.  
 501/2018 no permite cerrar la facturación de supia  
 503/2018 no permite cambiar tarifas de anserma  
 516/2018 cambiar la frecuencia de recolección de aseo en el municipio de Arma de 8 a 4 veces.  
 517/2018 Revisar configuración de Tarifas km 41, ar arauca, san jose, riosucio y palestina  
 522/2018 Para cambiar la frecuencia de recolección de aseo en el municipio de Arma  
 523/2018 marco tarifario como debe quedar desde agosto en adelante  
 527/2018 tarifas de guarino y anserma  
 261/2018 Error factura MD  
 270/2018 Solicitud\_Reporte  
 446/2018 Modificación del reporte de impresión de paquetes  
 447/2018 requiere imprimir la factura de cada periodo  
 451/2018 municipio de riosucio salieron varios errores en la liquidación  
 452/2018 cartera para su revisión y corrección del MD del Usuario 405 de Marmato  
 455/2018 no me deja sacar por la ruta informes de aseo  
 458/2018 Problemas en los totales Aseo



**ACTA No. 8**

**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 (12) días del mes de Octubre 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.8 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
ACTA N° 6	\$ 12.909.091
ACTA N° 7	\$ 12.909.091
ACTA N° 8	\$ 12.909.091
<b>SALDO POR PAGAR</b>	<b>\$ 38.727.272</b>

La presente se aprueba y se firma a los (12) días del mes de Octubre de 2018

  
JUAN PABLO TOBÓN CORREA  
Jefe Departamento Comercial

  
SALVADOR BROCHERO ESCOBAR  
Representante Legal  
SISTEMAS INTEGRALES LTDA.



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. **2992**

Resolución DIAN 18762009896164  
 Fecha: 28/08/2018 - Rango del No 2979 al No 4000  
 Fecha Vencimiento: 28/08/2020

**Señores:**  
 890803239 EMPOCALDAS S.A. ESP

**Dirección:**  
 CR 23 NO. 75-82 BRR MILAN

**Teléfono:**  
 (096)8867080

**Ciudad y Fecha de Facturación**

11 / 10 / 2018  
 Bogotá D.C.

**Fecha de vencimiento**

12 / 10 / 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**

**Firma y sello de recibido:**

---

**Nit / C.C.:**

**Elaborado por:** *Dayana Ramirez*  
 SOLIN E.R.P.  
 SISTEMAS INTEGRALES LTDA.  
 Sistemas Integrales / Vo: 800 243-576-5

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.

Manizales, 12 de Octubre 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 Agosto 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 Agosto 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

Bogotá, 09 de octubre de 2.018

Doctor  
**JUAN PABLO TOBON CORREA**  
Jefe Dpto. Comercial  
EMPOCALDAS S.A. ESP.  
Manizales.

**Referencia:** respuesta a su oficio CO-2018-IE-0007863

Con relación a los 5 tickets pendientes de cierre al momento de realizar su documento de la referencia, se observa que ninguno tiene tiempos exagerados de colocación, a pesar de que algunos son complejos a la fecha todos están solucionados.

Es de anotar que en muchas ocasiones prestamos servicio sobre ítems no contratados, fundamentalmente cuando corresponde a errores de usuario que deben ser atendidos por EMPOCALDAS en el primer nivel de servicio, el cual es deficiente como lo hemos manifestado reiteradamente.

Por las anteriores razones estoy en absoluto desacuerdo con la suspensión del pago de la factura enviada en su momento más cuando el contrato no contempla este tipo de sanciones.

En cuanto a la solicitud de informe de lo sucedido en el retraso del proceso de facturación entre el 22 de agosto y el 3 de septiembre, le puedo asegurar que los cambios solicitados, se realizaron por SISTEMAS INTEGRALES en el menor tiempo posible.

Para ponerlo en contexto, el cambio solicitado al spool de impresión debe realizarse teniendo en cuenta los tiempos de validación, por el número de columnas del reporte, así cambiemos una se debe validar todas las columnas (son 167 columnas) y mínimo 5 seccionarles, el impacto del cambio es alto; se impone realizar pruebas y validaciones para minimizar los riesgos de errores en producción, errores que se produjeron dado que la solicitud de cambio requería respuesta inmediata, es decir colocar una nueva versión sobre la marcha.

Aprovecho la oportunidad para solicitar, por su intermedio, que cuando se requiera una modificación en el sistema esta sea solicitada con al menos un ciclo de anticipación para de esta manera aplicar la metodología de desarrollo que usamos y así mitigar los riesgos en el proceso comercial que en EMPOCALDAS es de misión crítica.

Atentamente;



**SALVADOR BROCHERO ESCOBAR**  
Gerente General  
SISTEMAS INTEGRALES LTDA.



Volver Redactar Responder Responder

Responde

Reenvia

Eliminar

Mover

Imprimir

Marcar

Más

Entrada

Borradores

Enviados

SPAM

Papelera

Administración

Cartera

Contratos

Copasst

Correo electrónico no de...

domiciliarias

Dpto

Comercial

Econtec

Elementos eliminados

Elementos enviados

Elementos infectados

Facturación

Gerencia

Hidromed

Interes

Lecturas

Ticket Resueltos en la mesa de ayuda.

Mensaje 5 de 41

De Yecid Vargas <YecidV@solin.com.co>

Destinatario rapintor@empocaldas.com.co <rapintor@empocaldas.com.co>  
Interventoriasolin <interventoriasolin@empocaldas.com.co>

Cc Juanpablo Tobon <juanpablo.tobon@empocaldas.com.co>  
John Jairo <john.giraldo@empocaldas.com.co>

Buenas tardes Ing. Ricardo Méndez, le envía la relación de los tikect resueltos en la mesa de ayuda.

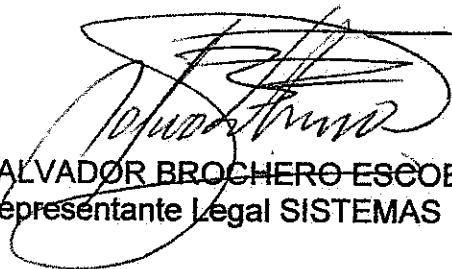
- 480/2018 facturación del periodo de agosto seccional la dorada
- 493/2018 error del sistema al cerrar el codigo 05067 de la dorada
- 497/2018 Permisos
- 499/2018 error al tratar de liquidar el código 00382 del municipio de San José.
- 501/2018 no permite cerrar la facturación de supía
- 503/2018 no permite cambiar tarifas de anserma
- 516/2018 cambiar la frecuencia de recolección de aseo en el municipio de Arma de 8 a 4 veces.
- 517/2018 Revisar configuración de Tarifas km 41, ar arauca, san jose, riosucio y palestina
- 522/2018 Para cambiar la frecuencia de recolección de aseo en el municipio de Arma
- 523/2018 marco tarifario como debe quedar desde agosto en adelante
- 527/2018 tarifas de guarino y anserma
- 261/2018 Error factura MD
- 270/2018 Solicitud\_Reporte
- 446/2018 Modificación del reporte de impresión de paquetes
- 447/2018 requiere imprimir la factura de cada periodo
- 451/2018 municipio de riosucio salieron varios errores en la liquidación
- 452/2018 cartera para su revision y corrección del MD del Usuario 405 de Marmato
- 455/2018 no me deja sacar por la ruta informes de aseo
- 458/2018 Problemas en los totales Aseo

## 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 Agosto de 2018, encontrándose a paz y salvo por dicho conceptos.

Se expide la presente a los 18 días del mes de Septiembre 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.







**OCTAVO INFORME CONTRATO 0058 DE 2018**

<b>CONTRATO:</b>	0058 de 2018
<b>FECHA DE INICIO:</b>	Enero 12 de 2018
<b>FECHA ESTA ACTA</b>	Septiembre 19 de 2018
<b>CONTRATISTA:</b>	SISTEMAS INTEGRALES LTDA
<b>CONTRATANTE:</b>	EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
<b>OBJETO:</b>	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, correo electrónico y presencial. A continuación, se hace una relación de las actividades generales y requerimientos trabajados dentro del contrato señalado.

**RESUMEN DE ACTIVIDADES MES DE AGOSTO – 2018**

**Solicitudes reportadas por la mesa de Ayuda**

Fecha	Ticket	Estado	Título	Horas
02/08/2018	410/2018	Cerrado	modificar la impresión de la factura agregando los siguientes conceptos	4
02/08/2018	411/2018	Cerrado	Validar la información.	6
14/08/2018	427/2018	Cerrado	Reporte 1.1 facturación acueducto para el mes de junio de 2018.	4
14/08/2018	428/2018	Cerrado	Reporte 1.2 facturación alcantarillado para el mes de junio de 2018.	3
14/08/2018	429/2018	Cerrado	Reporte 1.3 Información Comercial Acueducto y Alcantarillado.	3
14/08/2018	430/2018	Cerrado	Al informe de recaudo medidor especial.	5

17/08/2018	438/2018	Cerrado	Modificar el Spool de impresión de las seccionales.	3
17/08/2018	439/2018	Cerrado	Requiere que al oprimir control-s e imprimir la factura	3

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 31 Horas.

**LIQUIDACION ECONOMICA ESTA ACTA**

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

2

Atentamente,

  
**SALVADOR BROCHERO E.**  
Representante legal Sistemas Integrales

**INFORME TECNICO CONTRATO 0058 DEL 11 DE ENERO DE 2018**

**OBJETO: SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION SISTEMA SOLIN.**


**CONTRATISTA: SISTEMAS INTEGRALES LTDA**

**PERIODO: AGOSTO/2018**

La empresa Sistemas Integrales Ltda mediante el acta con fecha 19 de septiembre/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 agosto/2018 dentro del contrato de mantenimiento y soporte del Sistema Comercial Solin.

La primera evaluación como supervisor técnico que realicé el 20 de septiembre/2018, fue verificar el estado de los Tickets en el Sistema Help Desk y el resultado fue el siguiente:

Ticket	Estado	Titulo	Fecha Creación	Fecha Cerrado	Total Días Hábiles	Horas SOLIN
410/2018	<b>CERRADO</b>	modificar la impresión de la factura agregando los siguientes conceptos	02/08/2018	03/08/2018	1	4
411/2018	<b>CERRADO</b>	validar la información	02/08/2018	03/08/2018	1	6
427/2018	<b>CERRADO</b>	REPORTE 1.1 FACTURACIÓN ACUEDUCTO para el mes de junio de 2018	14/08/2018	21/08/2018	6	4
428/2018	<b>CERRADO</b>	REPORTE 1.2 FACTURACIÓN ALCANTARILLADO para el mes de junio de 2018	14/08/2018	21/08/2018	6	3



429/2018	<b>CERRADO</b>	REPORTE 1.3 Información Comercial Acueducto y Alcantarillado	14/08/2018	21/08/2018	6	3
430/2018	<b>CERRADO</b>	al informe de recaudo medidor especial	14/08/2018	17/08/2018	4	5
438/2018	<b>CERRADO</b>	Modificar el spool de impresion de las seccionales	17/08/2018	21/08/2018	3	3
439/2018	<b>CERRADO</b>	requiere que al oprimir control-s e imprimir la factura	17/08/2018	21/08/2018	3	3

**Ver Anexo Uno**

La segunda evaluación fue identificar en el sistema HelpDesk, la cantidad de Ticket pendientes por resolver a la fecha:

Ticket	Estado	Título	Fecha Creación	Fecha Gestionado
#261/2018	PENDIENTE POR CERRAR EMPOCALDAS	Error factura MD	18/05/2018	18/05/2018
#270/2018	PENDIENTE POR CERRAR EMPOCALDAS	Solicitud_Reporte	25/05/2018	25/05/2018
#446/2018	<b>ABIERTO</b>	Modificación del reporte de impresión de paquetes	21/08/2018	21/08/2018
#447/2018	<b>ABIERTO</b> <i>Cerrado</i>	requiere imprimir la factura de cada periodo	21/08/2018	21/08/2018
#451/2018	PENDIENTE POR CERRAR EMPOCALDAS	municipio de RIOSUCIO salieron varios errores en la liquidación	27/08/2018	27/08/2018

#452/2018	<b>ABIERTO</b> cerrado.	cartera para su revision y corrección del MD del Usuario 405 de Marmato	27/08/2018	27/08/2018
#455/2018	<b>ABIERTO</b>	no me deja sacar por la ruta informes de aseo	28/08/2018	28/08/2018
#458/2018	<b>ABIERTO</b>	Problemas en los totales Aseo	31/08/2018	31/08/2018

Ver Anexo Dos

#### ANALISIS DEL SUPERVISOR TECNICO

Como Supervisor Técnico del Contrato 0058 DEL 11 DE ENERO DE 2018, revisé los tickets correspondientes al mes de agosto/2018, en el Sistema HelpDesk su estado efectivamente se encontraba Cerrado. Revisé los tickets pendientes por cerrar en el mes de agosto/2018 y se tiene actualmente 3 pendientes por EMPOCALDAS y 5 por la empresa SISTEMAS INTEGRALES.

Como Supervisor técnico recomiendo que estos casos se resuelvan antes de liquidar esta acta, para ayudar a garantizar el normal funcionamiento del Sistema Comercial SOLIN.

#446/2018

#447/2018

#452/2018

#455/2018

#458/2018

Atentamente,



JOHN JAIRO GIRALDO VILLA  
JEFE SECCION SISTEMAS  
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

Proyectado por: John Jairo Giraldo Villa

---

# ***ANEXO UNO***

---

tickets

### Ticket #410/2018

Regresar a la lista

Todos los tickets

Con prioridad

En progreso 11

Para responder 11

Agregar ticket

se de información

Has abierto el ticket #410/2018

CERRADO REQUERIMIENTO

**modificar la impresión de la factura agregando los siguientes conceptos**

En: Servicios publicos | EMPOCALDAS

02/08/2018 08:48

Se requiere modificar la impresión de la factura agregando los siguientes conceptos:

Fraude concepto 01 - 08

Suspensión concepto 01 - 06

Consumos Recuperados concepto 04 - 11

Responder

Editar

**Soporte Solin** Ha respondido el 02/08/2018 12:36

Buenas tardes ingeniero,

Su solicitud ha sido recibida con ticket #410/2018 y se encuentra en proceso de revisión.

Has respondido el 03/08/2018 11:25

OK



**SopORTE Solin** Ha respondido el 03/08/2018 14:54

Buenas tardes,

SE REALIZO LAS MODIFICACIONES SOLICITADAS , se modifica el reporte y el prg que carga los conceptos , se coloco en producción para su validación.



Cambia estado ▼

[Responder](#) o [Cancelar](#)

tickets

### Ticket #411/2018

[Regresar a la lista](#)

Todos los tickets

Con prioridad

En progreso 11

Para responder 11

Agregar ticket

se de información

Has abierto el ticket #411/2018 CERRADO REQUERIMIENTO

#### validar la información

En: Servicios publicos | EMPOCALDAS

02/08/2018 16:38

Se requiere validar la información de las seccionales concepto por concepto de lo facturado del periodo para enviarlo a fortuner

Responder

Editar

Soporte Solin Ha respondido el 02/08/2018 17:07

Buenas tardes,

Su solicitud ha sido recibida con ticket 411/2018 y se encuentra en proceso de revisión.

Has respondido el 03/08/2018 09:34

ok

Buenas tardes,

Soporte Solin Ha respondido el 03/08/2018 14:52

Se realizo una mesa de trabajo con la Ing. Maria Usma , ing. Ricardo pinto y los Ing. de fortuner donde se identifico que el servidor 192.168.1.15 no esta la plataforma lista para recibir la información del sistema solin .

En esta mesa de trabajo se realizo las correcciones en cada uno de los servidores y se realizaron pruebas desde solin enviando la contabilización de 3 seccionales y se encontró que esta llegando al servidor my sql

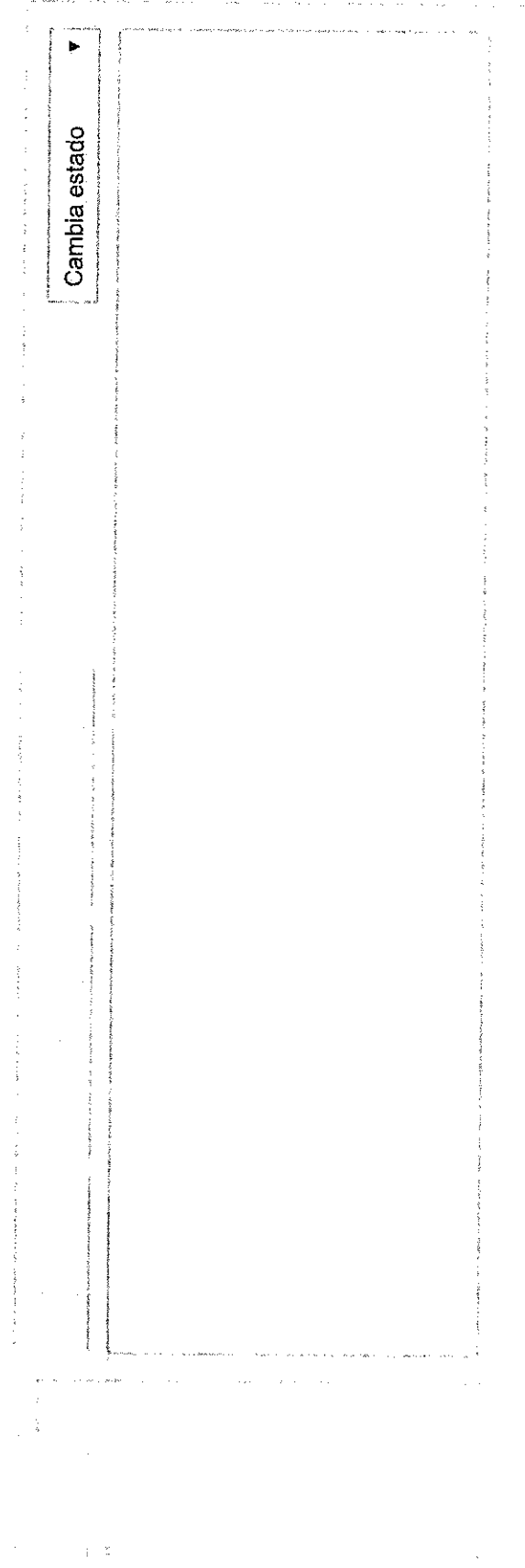
Facturación\Procesos\Procesos Predefinidos\Procesos Generales\Contabilizacion

Parametros del servidor:

- gcDriver="MySQL ODBC 3.51 Driver"
- gcServidor="192.168.1.15"
- gcUsuario="empo"
- gcClave="empoempo"
- gcDatabase="empocaldas"

REVISAR SI EL PROCESO DE Facturación ESTA CERRADO

Facturación\Consultas\Consultas Predefinidas\Reportes Auditoria\Auditoria De Procesos



solim.deskero.com

Responder o Cancelar





tickets

### Ticket #427/2018

[Regresar a la lista](#)

Todos los tickets

Con prioridad

En progreso 11

Para responder 11

[Agregar ticket](#)

[se de información](#)

Has abierto el ticket #427/2018 CERRADO REQUERIMIENTO

### REPORTE 1.1 FACTURACIÓN ACUEDUCTO para el mes de junio de 2018

En: Servicios publicos | EMPOCALDAS

14/08/2018 15:48

REPORTE 1.1 FACTURACIÓN ACUEDUCTO para el mes de junio de 2018 en la columna 23 el reporte no trae los datos 3 (suscriptores suspendidos).

[Responder](#)

[Editar](#)

Buenos días,

Su solicitud ha sido recibida con ticket 427/2018 y se encuentra en proceso de revisión.

**Soporte Solin** Ha respondido el 15/08/2018 08:14

Buenas tardes,

Se realiza la solicitud de la base de datos del sistema comercial para realizar las modificaciones al procedimiento almacenado que genera la información al reporte. con el apoyo del Ing. Ricardo pinto y en la base de prueba se realizan los cambios solicitados y se envía validación con la usuario encargada del proceso.

**Soporte Solin** Ha respondido el 21/08/2018 14:21

Has respondido el 21/08/2018 16:15

ok

Cambia estado ▼

Responder
o Cancelar



tickets

### Ticket #428/2018

Regresar a la lista

Todos los tickets

Con prioridad

En progreso 11

para responder 11

Agregar ticket

se de información

Has abierto el ticket #428/2018 CERRADO REQUERIMIENTO

**REPORTE 1.2 FACTURACIÓN ALCANTARILLADO para el mes de junio de 2018** 14/08/2018 15:50

En: Servicios publicos | EMPOCALDAS

Fecha de cr... 14/08/2018 15:50

Gestionado 15/08/2018 08:21

Cerrado 21/08/2018 16:15

REPORTE 1.2 FACTURACIÓN ALCANTARILLADO para el mes de junio de 2018, e los datos 5 (suscriptores suspendidos).

Responder

Editar

Buenos días,

**Soporte Solin** Ha respondido el 15/08/2018 08:21

Su solicitud ha sido recibida con ticket 428/2018 y se encuentra en proceso de revisión.

Buenas tardes,

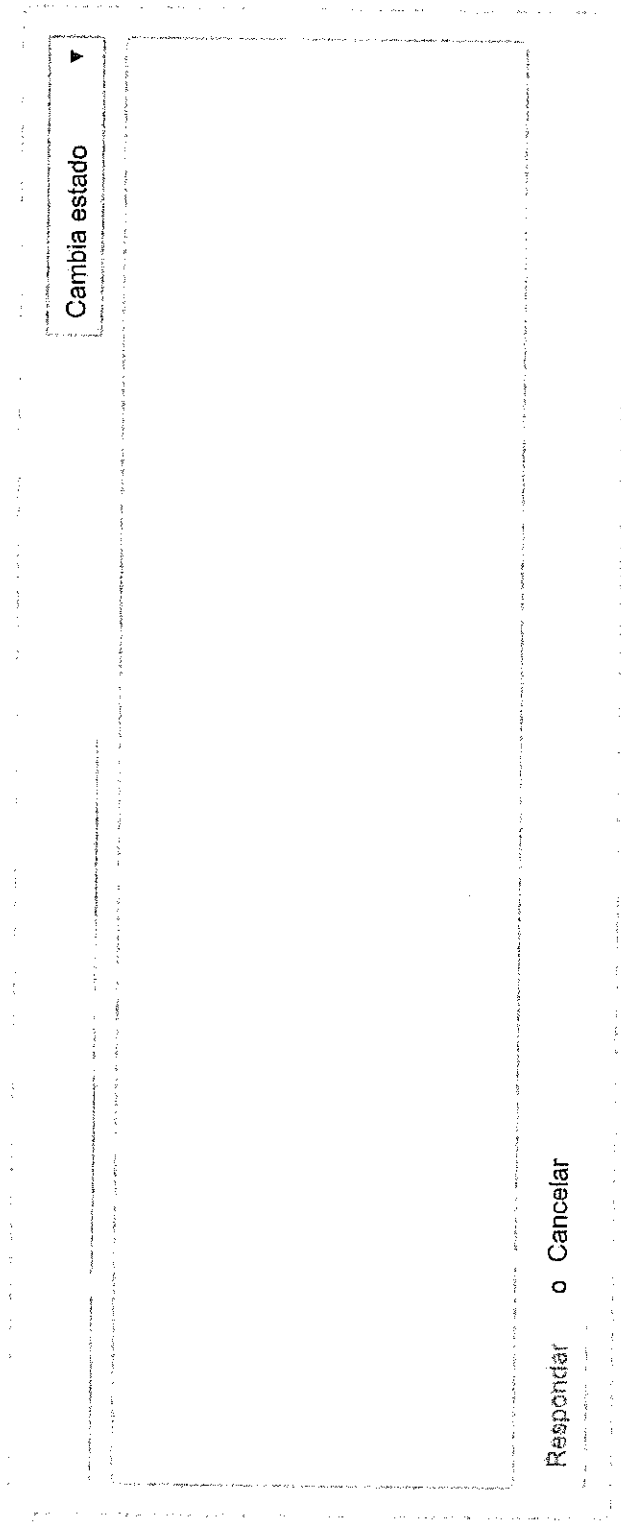
**Soporte Solin** Ha respondido el 21/08/2018 14:19

Se realiza conexión remota con el ingeniero de Empocaldas para realizar las modificaciones al procedimiento almacenado que genera el informe al suricata 1.2 FACTURACIÓN ALCANTARILLADO y revisar la información que esta generando el

sistema al enviar la información a los entes de control se realizan los cambios y se valida por la usuario Dra. Lorena Grisales.

*Has respondido el 21/08/2018 16:15*

ok







skate's

Ticket #429/2018 Regresar a la lista

Todos los tickets

Con prioridad

En progreso 11

Para responder 11

Agregar ticket

se de información

Has abierto el ticket #429/2018 CERRADO REQUERIMIENTO

### REPORTE 1.3 Información Comercial Acueducto y Alcantarillado

En: Servicios publicos | EMPOCALDAS

REPORTE 1.3 Información Comercial Acueducto y Alcantarillado para el mes de jun  
reporte no trae las cantidades de suscriptores suspendidos.

14/08/2018 15:51

Fecha de cr... 14/08/2018 15:51

Gestionado 15/08/2018 08:27

Cerrado 21/08/2018 16:16

Responder

Editar

Buenos días,

Su solicitud ha sido recibida con ticket 429/2018 y se encuentra en proceso de revisión

Buenas tardes,

Se realiza las modificaciones solicitadas en el requerimiento al informe al suricata 1.3 modificando el procedimiento almacenado.

solución dada con el apoyo del ing. Ricardo pinto se realizaron las pruebas en el ambiente de pruebas de Empocaldas. Se dio el apoyo para pasarlo a producción.

Soporte Solin Ha respondido el 15/08/2018 08:27

Soporte Solin Ha respondido el 21/08/2018 14:16

Has respondido el 21/08/2018 16:16

ok

Cambia estado ▼

Responder o Cancelar



Tickets

Ticket #430/2018

Regresar a la lista

Todos los tickets

Con prioridad

En progreso 11

Para responder 11

Agregar ticket

se de información

Has abierto el ticket #430/2018 CERRADO REQUERIMIENTO

al informe de recaudo medidor especial

En: Servicios publicos | EMPOCALDAS

Solicito de manera especial se adicione al informe de recaudo medidor especial el siguiente requerimiento

REQUERIMIENTO No 02.xlsx ( 378.99 KB )

Responder

Editar

Soporte Solin Ha respondido el 15/08/2018 08:29

Buenos días,

Su solicitud ha sido recibida con ticket 430/2018 y se encuentra en proceso de revisión.

Has respondido el 17/08/2018 15:54

ok

Soporte Solin Ha respondido el 21/08/2018 12:10

Buenos días,

Se realizo conexión remota con el apoyo del ingeniero Ricardo pinto donde se realizo backup de los diccionarios y de la base de datos .  
y se modifíco el informe solicitado por la Dra. Alejandra. se entrega los cambios y se realiza la validación con la usuaria, sin observaciones.

Cambia estado ▼

Responder o Cancelar



Tickets

Ticket #438/2018 [Regresar a la lista](#)

Todos los tickets

Con prioridad

En progreso 11  
para responder 11

Agregar ticket

se de información

Has abierto el ticket #438/2018 CERRADO REQUERIMIENTO

### Modificar el spool de impresion de las seccionales

En: Servicios publicos | EMPOCALDAS

Se requiere modificar el spool de impresion de las seccionales que poseen servicios columna liq aseos del spool de impresion debe contener el valor total liquidado de aseos antes del subsidio y contribución.

17/08/2018 15:37

Fecha de cr... 17/08/2018 15:37

Gestionado 17/08/2018 15:39

Cerrado 21/08/2018 16:16

Editar

**Soporte Solin** Ha respondido el 17/08/2018 15:39

Buenas tardes,

Su solicitud ha sido recibida con ticket 438/2018 y se encuentra en proceso de revisión.

Has respondido el 21/08/2018 16:16

ok

sofin.deskero.com
Cambia estado ▼

Responder o Cancelar



tickets

### Ticket #439/2018

Regresar a la lista

Todos los tickets

Con prioridad

En progreso 11

para responder 11

Agregar ticket

se de información

Has abierto el ticket #439/2018 CERRADO REQUERIMIENTO

**requiere que al oprimir control-s e imprimir la factura**

En: Servicios publicos | EMPOCALDAS

Se requiere que al oprimir control-s e imprimir la factura los conceptos tipo otros y d que tengan valor mayor a 0

17/08/2018 16:44

Fecha de cr... 17/08/2018 16:44

Gestionado 17/08/2018 17:28

Cerrado 21/08/2018 16:17

Responder

Editar

Buenas tardes,

Su solicitud ha sido recibida con ticket 439/2018 y se encuentra en proceso de revisión.

Buenos días,

Se realizo la entrega de la solicitud con el apoyo del Ing. Ricardo pinto en la base de datos de pruebas y luego se realizo el apoyo para colocar los cambios en producción.

Se modifiko el prg y el diseño de impresión de la factura.

**SopORTE Solin** Ha respondido el 17/08/2018 17:28

**SopORTE Solin** Ha respondido el 21/08/2018 11:38

Quedamos atentos a sus comentarios.

Has respondido el 21/08/2018 16:17

ok

Responder o Cancelar
Cambia estado ▼



---

# ***ANEXO DOS***

---



Inicio

### Ticket #261/2018

[Regresar a la lista](#)

Todos los tickets

Con prioridad

En progreso 11

Para responder 11

[Agregar ticket](#)

[Ver información](#)

Has abierto el ticket #261/2018 RESUELTO REQUERIMIENTO

#### Error factura MD

En: Servicios publicos | EMPOCALDAS

El usuario llama molesto con justa causa debido a que le sale el md mayor a 0 y el s  
revisar para que se normalice.

Anserma

Cod. 05773

18/05/2018 10:53

Fecha de cr... 18/05/2018 10:53

Gestionado 18/05/2018 11:24

Cerrado Por cerrar

[Editar](#)

**Soporte Solin** Ha respondido el 18/05/2018 11:24

Buenos días,

Su solicitud ha sido recibida con ticket 261/2018 y se encuentra en proceso de revisión.

**Soporte Solin** Ha respondido el 10/09/2018 10:50

Buenos días,

Se realiza conexión y se valida contra las tablas de cartera de los periodos pagados y los periodos causados.

Se realiza la solución en apoyo del Ing. Ricardo Pinto.

Quedamos atentos a sus comentarios.

Cambia estado ▼

Responder o Cancelar



tickets

Ticket #270/2018 [Regresar a la lista](#)

Todos los tickets

Con prioridad

En progreso 11

Para responder 11

Agregar ticket

se de información

Has abierto el ticket #270/2018 RESUELTO REQUERIMIENTO

### Solicitud\_Reporte

En: Servicios publicos | EMPOCALDAS

Desde el año pasado se esta solicitando tener unos informes con los componentes. específicamente que de los valores que se pasan a contabilidad estén discriminados por los componentes tanto para facturado como recaudado

25/05/2018 09:52

Fecha de cr... 25/05/2018 09:52

Gestionado 25/05/2018 11:39

Cerrado Por cerrar

Editar

**Soporte Solin** Ha respondido el 25/05/2018 11:39

Buenos días,

Su solicitud ha sido recibida con ticket 270/2018 y se encuentra en proceso de revisión.

Buenas tardes,

El sistema actual no factura por componentes, para ello se le ofreció la actualización del sistema comercial.

actualmente se entrega un informe donde se aproximan los datos que son generados a partir de cálculos por porcentaje. ruta en el sistema: Facturación\Consultas\Consultas Predefinidas\Informes Requeridos Empocaldas\Facturacion X

**Soporte Solin** Ha respondido el 07/06/2018 14:51

Componentes Cont.

Quedamos atentos a sus comentarios

Responder
o Cancelar

Cambia estado ▼



Tickets

### Ticket #446/2018

[Regresar a la lista](#)

Todos los tickets

Con prioridad

En progreso 11

Para responder 11

Agregar ticket

se de información

Has abierto el ticket #446/2018 ABIERTO REQUERIMIENTO

### Modificación del reporte de impresión de paquetes

En: Servicios publicos | EMPOCALDAS

21/08/2018 16:13

Modificación del reporte de impresión de paquetes donde se requiere, que no genere mensaje de error si el usuario cancela la consulta.

Editar

Soporte Solin Ha respondido el 21/08/2018 16:20

Buenas tardes,

Su solicitud ha sido recibida con ticket 446/2018 y se encuentra en proceso de revisión.

Cambia estado ▼

Responder  Cancelar



tickets

### Ticket #447/2018

[Regresar a la lista](#)

Todos los tickets

Con prioridad

En progreso

Para responder

Agregar ticket

se de información

Has abierto el ticket #447/2018 ABERTO REQUERIMIENTO

**requiere imprimir la factura de cada periodo**

En: Servicios publicos | EMPOCALDAS

SE requiere imprimir la factura de cada periodo como aparece en el control-s , para las facturas generadas en cada periodo.

21/08/2018 16:14

Fecha de cr... 21/08/2018 16:14

Gestionado 21/08/2018 16:28

Cerrado Por cerrar

Editar

**Soporte Solin Ha respondido el 21/08/2018 16:28**

Buenas tardes,

Su solicitud ha sido recibida con ticket 447/2018 y se encuentra en proceso de revisión.

Cambia estado



Responder  Cancelar



Tickets

### Ticket #451/2018

[Regresar a la lista](#)

Todos los tickets

Con prioridad

En progreso 11

Para responder 11

Agregar ticket

se de información

Has abierto el ticket #451/2018 RESUELTO REQUERIMIENTO

### municipio de RIOSUCIO salieron varios errores en la liquidación

En: Servicios publicos | EMPOCALDAS

27/08/2018 10:07

En el municipio de RIOSUCIO salieron varios errores en la liquidación después de realizar varios intentos permitió liquidar pero ya no deja sacar los pre facturados de aseo adjunto los errores.

ERRO 24 08 2018.docx ( 430,02 KB )

Editar

SopORTE Solin Ha respondido el 27/08/2018 10:16

Buenos días,

Su solicitud ha sido recibida con ticket 451/2018 y se encuentra en proceso de revisión.

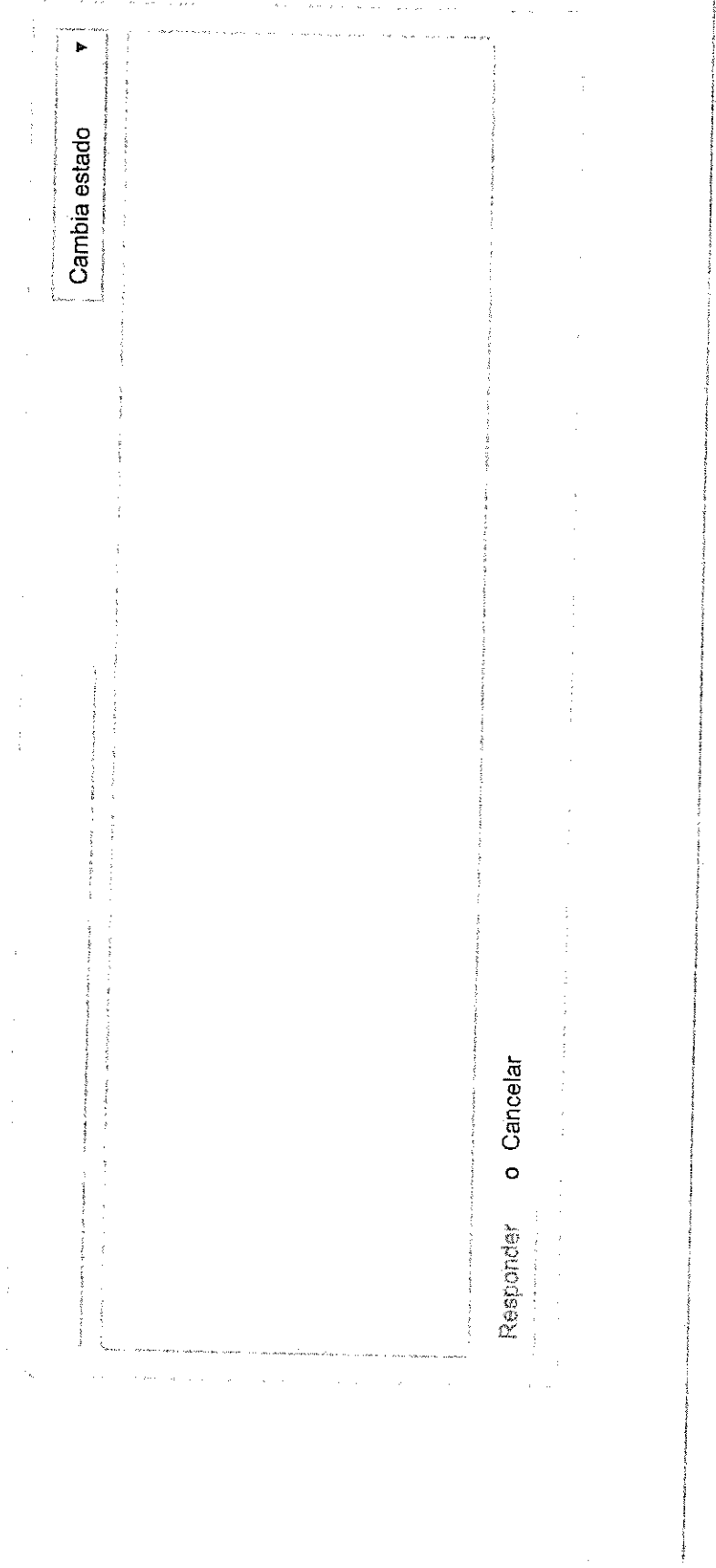
SopORTE Solin Ha respondido el 10/09/2018 10:47

Buenos días,

Se realizo la modificación al ejecutable, se corrigió el error y se entrega al Ig. Ricardo pinto para que despliegue los cambios en el servidor de producción.

se realiza con el apoyo del Ing. Ricardo Pinto las pruebas en el servidor de pruebas y se realiza acompañamiento para el paso a producción.

Quedamos atentos a sus comentarios.





Tickets

Ticket #452/2018

Regresar a la lista

Todos los tickets

Con prioridad

En progreso 11

Para responder 11

Agregar ticket

se de información

Has abierto el ticket #452/2018 ABIERTO REQUERIMIENTO

cartera para su revision y corrección del MD del Usuario 405 de Marmato

En: Servicios publicos | EMPOCALDAS

27/08/2018 10:09

Anexo a la presente Ticket de cartera para su revision y corrección del MD del Usuario 405 de Marmato

REQUERIMIENTO No 03.xlsx ( 739,01 KB )

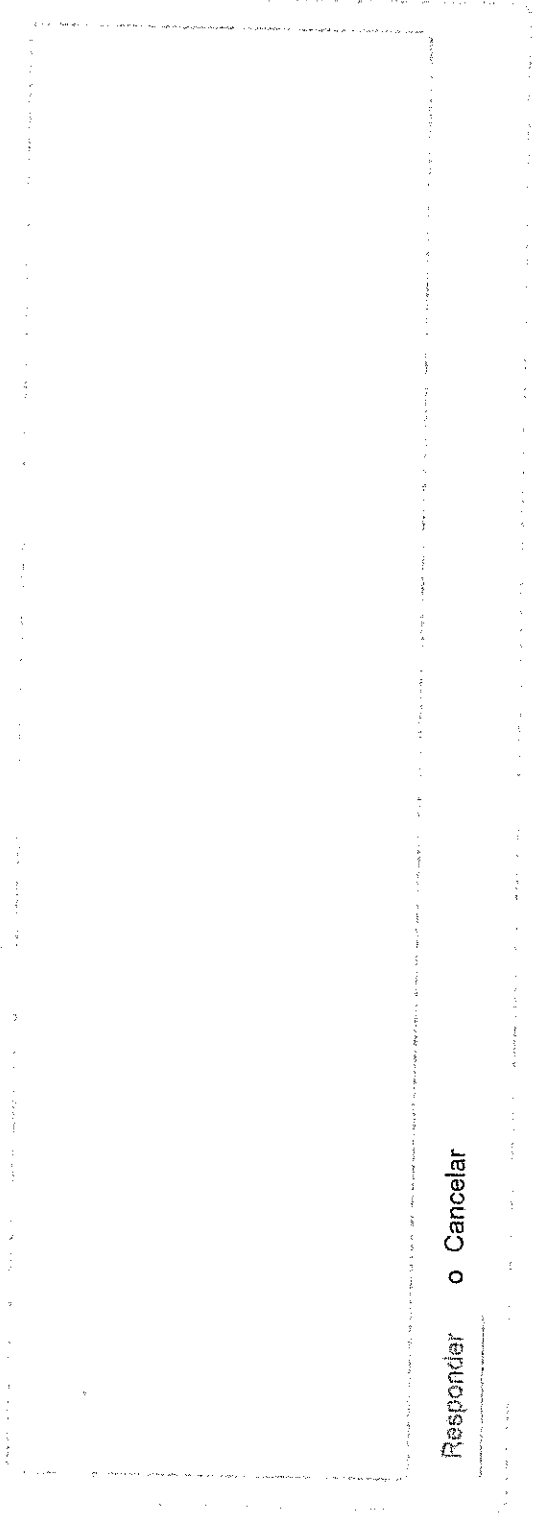
Editar

Soporte Solin Ha respondido el 27/08/2018 10:36

Buenos días,

Su solicitud ha sido recibida con ticket 452/2018 y se encuentra en proceso de revisión.

Cambia estado



Responder  Cancelar



Tickets

Ticket #455/2018 [Regresar a la lista](#)

Todos los tickets

Con prioridad

En progreso 11

Para responder 11

[Agregar ticket](#)

[se de información](#)

Has abierto el ticket #455/2018 ABIERTO REQUERIMIENTO

**no me deja sacar por la ruta informes de aseo**

En: Servicios publicos | EMPOCALDAS

28/08/2018 15:04 \*

al revisar ya no me deja sacar por la ruta informes de aseo- prefacturado de aseo no sale nada

[Editar](#)

**Soporte Solin Ha respondido el 28/08/2018 15:07**

Buenas tardes,

Su solicitud ha sido recibida con ticket 455/2018 y se encuentra en proceso de revisión.

[Cambia estado](#) ▼

Responder  Cancelar



Tickets

Ticket #458/2018

Regresar a la lista

Todos los tickets

Con prioridad

En progreso

Para responder

Agregar ticket

se de información

Has abierto el ticket #458/2018 ABIERTO REQUERIMIENTO

Problemas en los totales Aseo

En: Servicios publicos | EMPOCALDAS

Solicito sea revisado esto

731 san jose agosto mala.docx ( 221,07 KB ) , 731 san jose valor total aseo bueno.pdf ( 568,05 KB )

Editar

Soporte Solin Ha respondido el 31/08/2018 11:16

Buenos días,

Su solicitud ha sido recibida con ticket 458/2018 y se encuentra en proceso de revisión.

Cambia estado



Responder  Cancelar