DocuSign Envelope ID: BB396835-37FE-4550-B887-394F6B8E20D4

INFORME DE ACTIVIDADES No. 1 de 12

CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1/11/2023 AL 30/11/2023

INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	
No. Contrato o Convenio y año de suscripción:	OC 118125 de 2023
Objeto:	Contratar los servicios de Conectividad mediante el Acuerdo Marco de Precios para la prestación de servicio de conectividad III No. CCENEG-248-AMP-2020, de conformidad con las especificaciones técnicas requeridas por la Unidad y contenidas en el Anexo No. 1 "Ficha técnica".
Clase de Contrato o convenio:	Orden de Compra Acuerdo Marco para la prestación de Servicios de Conectividad III Nº CCENEG-248-AMP-2020.
Fecha Inicio:	01 DE NOVIEMBRE 2023 (acta de inicio)
Fecha Terminación:	31 DE OCTUBRE DE 2024
Porcentaje de Avance Físico de Ejecución:	8,20%
Nombre del contratista:	COMUNICACIÓN CELULAR SA COMCEL SA
CC / Nit:	800153993
Nombre del Supervisor del Contrato o convenio:	DARÍO EDUARDO MUÑETON ZULUAGA
Cargo del Supervisor:	JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

OBLIGACIONES O ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL CONTRATO O CONVENIO Teniendo en cuenta la naturaleza y tipo de contrato o convenio de conformidad con lo establecido en la cláusula No 11 se presenta el informe correspondiente.

11.32. Publicar las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
En cumplimiento a la obligación se realizó el cargue de la factura en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC).
Evidencia: Factura y publicación en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

11.54. Garantizar la atención a las Entidades Compradoras en los horarios y por los canales definidos de acuerdo con lo establecido en las condiciones transversales del Anexo 1, contenido en el Pliego de Condiciones.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el presente periodo se adjunta reporte de casos donde se evidencia la atención de incidentes en los horarios que están definidos en las condiciones transversales del Anexo 1. Sin embargo, en el presente mes se presentaron 3 incidentes que afectaron los tiempos y el ANS objetivo del periodo, estos fueron los incidentes escalados bajo la Solicitud: 1. SD2746975 - UPL0048 – Cartagena 2. SD2763757 - UPL0041 - Valledupar

DocuSign Envelope ID: BB396835-37FE-4550-B887-394F6B8E20D4

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
3. SD2763987 – UPL0055 – CRAV Apartadó Además, descuentos por incumplimientos en ampliaciones de ancho de banda, traslados e instalaciones de canales nuevos.
Evidencia: Reporte de casos escalados a la mesa de servicio.

11.57. Prestar los Servicios de Conectividad de acuerdo con las condiciones de los Documentos del Proceso, incluido el Anexo 1del Pliego de Condiciones.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el presente periodo se prestó el servicio de conectividad cumpliendo con las cantidades y ancho de banda requeridas por la UNIDAD.
Evidencia: Factura, Informe Técnico proveedor y Uariv.

11.58 Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el presente periodo se realiza entrega de certificación de pagos de los aportes de seguridad social y parafiscales.
Evidencia: Certificado Parafiscales

11.61 Buscar la causa raíz de las Fallas que afectan la prestación de los Servicios de Conectividad y proporcionar solución a ellas en el tiempo establecido en los ANS.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
A cierre del periodo, se presentaron tres (3) incidentes sobre los servicios de CARTAGENA UPL0048, VALLEDUPAR UPL0041 y en el CRAV DE APARTADÓ UPL0055, escalados bajo las Solicitudes No. SD2746975, SD2763757 y SD2763987 respectiva; Las causas corresponden: a la indisponibilidad de los servicios anteriormente descriptos. Afectando los tiempos y los ANS objetivos del periodo. Por lo anterior para el presente periodo el ANS es de 97,87%.
Evidencia: Informe Técnico de ANS del proveedor y Uariv.

Nota: El contratista debe anexar el numero total de actividades que se encuentren definidas en su contrato.

Anexos: En mi calidad de **CONTRATISTA O PROVEEDOR** anexo soportes de las actividades que soportan la ejecución de las actividades realizadas en el periodo correspondiente a este informe en el aplicativo SECOP II de acuerdo con la Guía Presentación Informe de Actividades y Supervisión a la Ejecución Contractual.

DocuSigned by:
MARIA LUISA ESCOLAR SUNDHEIM
6B0343CDA6C7441...

MARIA LUISA ESCOLAR SUNDHEIM
C.C 32.781.111
REPRESENTANTE LEGAL APODERADA

DocuSign Envelope ID: BB396835-37FE-4550-B887-394F6B8E20D4

DARIO EDUARDO MUÑETÓN ZULUAGA
JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Nota: Para los casos en que haya designación se debe adjuntar al primer informe el documento de designación expresa por parte del representante legal, y en caso de requerirse cambio del designado se deberá presentar la nueva designación como parte del informe al periodo que corresponda.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	24/08/2022	Creación documento

VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y LEGALES POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO

INFORME DE TECNICO MENSUAL DE SUPERVISION No. 1 **CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1/11/2023 AL 30/11/2023**	
INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	
No. Contrato o Convenio y año de suscripción:	OC 118125 de 2023
Objeto:	Contratar los servicios de Conectividad mediante el Acuerdo Marco de Precios para la prestación de servicio de conectividad III No. CCENEG-248-AMP-2020, de conformidad con las especificaciones técnicas requeridas por la Unidad y contenidas en el Anexo No. 1 "Ficha técnica".
Clase de Contrato o convenio:	Acuerdo Marco de precios
Fecha Inicio:	01 DE NOVIEMBRE DE 2023 (acta de inicio)
Fecha Terminación:	31 DE OCTUBRE DE 2024
Porcentaje de Avance Físico de Ejecución:	VIGENCIA 2023, 49,18%
Prórroga(s)	NO
Valor inicial pactado:	$ 696.758.363,99
Valor adicionado:	$ 0
Valor a pagar:	$ 50.930.892,00
Nombre del contratista:	COMUNICACIÓN CELULAR SA COMCEL SA
CC / Nit:	800153993
Nombre del Supervisor del Contrato o convenio:	DARÍO EDUARDO MUÑETÓN ZULUAGA
Cargo del Supervisor:	JEFE DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y LEGALES POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO

En mi calidad de supervisor del contrato/convenio No. **OC 118125 - 2023** suscrito entre la Unidad para la Atención y Reparación Integral a la Victimas y el/la contratista **COMUNICACIÓN CELULAR SA COMCEL SA.**

Certifico que realizó sus actividades conforme a lo estipulado en el contrato, de manera oportuna y con la calidad y eficiencia requeridas, así como en los tiempos establecidos para el desarrollo de cada una de ellas.

Nota: Para el presente periodo se prestó el servicio de conectividad cumpliendo con lo requerido por la Unidad en los canales contratados.

Es importante mencionar que las actividades 11.32, 11.54, 11.57, 11.58 y 11.61 fueron objeto de desarrollo para el periodo del presente informe.

En mi calidad de supervisor del contrato/ convenio No. **OC 118125 - 2023**, certifico el cargue de los informes de actividades y evidencias de la ejecución por parte del Contratista, en el aplicativo Tienda Virtual del Estado Colombiano.

(Cuando se trate del informe final para el último pago, se debe verificar y certificar que la totalidad de obligaciones o actividades contenidas en el contrato hayan sido desarrolladas)

Observaciones del Supervisor:

Durante el periodo se realizó:

- Reunión de cierre mensual el día 6 de noviembre del 2023, en la cual se trataron temas tales como: revisión de casos durante el periodo y conciliación de facturación del mes vencido noviembre

Se concluye que, durante el periodo, el servicio de conectividad presentó tres (3) incidentes sobre los servicios de CARTAGENA UPL0048, VALLEDUPAR UPL0041 y en el CRAV DE APARTADÓ UPL0055, escalados bajo la Solicitud No. SD2746975, SD2763757 y SD2763987 respectivamente.

En consecuencia, para el periodo de noviembre de 2023 el valor del servicio es por la suma de CINCUENTA MILLONES NOVECIENTOS TREINTA MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS M/CTE ($ 50.930.892,00) IVA INCLUIDO

Dado lo anterior para el periodo de octubre se presentó un ANS del 97,87% sobre los servicios de conectividad.

1. ESTADO PRESUPUESTAL DEL CONTRATO:

PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	FÍSICA ACUMULADO	PRESUPUESTAL ACUMULADO
VIGENCIA 2023	30 días equivalente al 8,20%.	41,29%
VIGENCIA 2024	0 días equivalente al 0%	0%

EJECUCIÓN TOTAL DEL CONTRATO A VIGENCIA 2023	30 días equivalente al 8,20%	7,31%
SOPORTES PARA EL CONTROL DE LA SUPERVISIÓN	• CCENEG-248-AMP-2020 • Orden de compra OC 118125 de 2023 Adicionalmente las evidencias documentales del cumplimiento se encuentran publicadas en medio magnético: AMP CCENEG-248-OC118125-2023	

A nivel de vigencia y rubro el estado del contrato es:

RUBRO	REGIONAL	VIGENCIA	APROPIACIÓN VIGENCIAS FUTURAS	RP CDP	No. RP	CRP APROPIADO	PAGOS	SALDOS POR VIG
VIGENCIA 2023 - SERVICIO DE CONECTIVIDAD						$123.350.233,99		
C-4199-1500-4-0-4199062-02	10	2023	195923	$123.350.233,99	1160923	$123.350.233,99	$ 50.930.892,00	$ 72.419.341,99
VIGENCIA 2024						$573.408.130,00		
C-4199-1500-4-0-4199062-02	10	2024	52323			$573.408.130,00	$ -	$ 573.408.130,00
TOTAL VIGENCIAS FUTURAS DE CONTRATO						$696.758.363,99	$50.930.892,00	$646.827.471,99

**El contrato se encuentra soportado bajo la aprobación de VF N.° 2-2023-049832 del 20 de septiembre de 2023 del MHCP.

BALANCE AL CIERRE DE PERIODO:

VIGENCIA 2023 - VALOR ASIGNADO A RUBROS MISIONALES			$ 123.350.233,99
VALOR FINAL PERIODO NOVIEMBRE	SERVICIO DEL PERIODO	$	50.930.892,00
VIGENCIA 2023 - VALOR ASIGNADO A RUBROS MISIONALES			$ 72.419.341,99

**El valor del periodo corresponde a $ 50.930.892,04; el proveedor nos informa que por ajuste del sistema de la herramienta de facturación de claro se redondea el valor en la factura generándose sin decimales por ende el valor final del periodo corresponde a $ 50.930.892,00.

2. EJECUCION DEL CONTRATO

I) SERVICIOS DE CONECTIVIDAD SEDES Y PUNTOS DE ATENCIÓN:

SEDES: Durante el periodo de noviembre de 2023, el proveedor COMUNICACIÓN CELULAR SA COMCEL SA prestó a la Unidad el servicio de conectividad, en las siguientes sedes, el detalle es el siguiente:

No	TIPO	ANCHO DE BANDA	CIUDAD
1	INTERNET	1700	BOGOTA - INTERNET
2	INTERNET	64	CRAV - VALLEDUPAR
3	INTERNET	64	CRAV - VILLAVICENCIO

No	TIPO	ANCHO DE BANDA	CIUDAD
4	INTERNET	64	CRAV - TUMACO
5	INTERNET	64	CRAV - APARTADO
6	INTERNET	64	CRAV- QUIBDO
7	DATOS	1000	BOGOTA - MPLS
8	DATOS	148	MEDELLIN
9	DATOS	64	DT - BOGOTA
10	DATOS	76	CALI
11	DATOS	76	VALLEDUPAR
12	DATOS	64	VILLAVICENCIO
13	DATOS	64	BUCARAMANGA
14	DATOS	76	PASTO
15	DATOS	64	PEREIRA
16	DATOS	64	POPAYAN
17	DATOS	76	CARTAGENA
18	DATOS	64	SANTA MARTA
19	DATOS	64	BARRANQUILLA
20	DATOS	64	MONTERIA
21	DATOS	76	CUCUTA
22	DATOS	76	FLORENCIA
23	DATOS	76	BARRANCABERMEJA
24	DATOS	76	SINCELEJO
25	DATOS	76	APARTADO
26	DATOS	64	IBAGUE
27	DATOS	64	NEIVA
28	DATOS	64	YOPAL
29	DATOS	64	RIOHACHA
30	DATOS	64	ARMENIA
31	DATOS	64	TUNJA
32	DATOS	64	MOCOA
33	DATOS	64	ARAUCA
34	DATOS	64	SAN JOSE DEL GUAVIARE
35	DATOS	64	MANIZALES
36	DATOS	64	QUIBDO

No	TIPO	ANCHO DE BANDA	CIUDAD
37	DATOS	10	MITU VAUPES
38	DATOS	10	PUERTO INIRIDA
39	DATOS	10	PUERTO CARREÑO

NOVEDADES DEL PERIODO:

A cierre del periodo, se presentaron tres (3) incidentes sobre los servicios de CARTAGENA UPL0048, VALLEDUPAR UPL0041 y en el CRAV DE APARTADÓ UPL0055, escalados bajo la Solicitud No. SD2746975, SD2763757 y SD2763987 respectivamente; Las causas corresponden: a la indisponibilidad de los servicios anteriormente descriptos. Afectando los tiempos y los ANS objetivos del periodo. Por lo anterior para el presente periodo el ANS es de 97,87%.

A continuación, detalle:

CIUDAD	FECHA	INICIO DE LA FALLA	SOLUCION DE LA FALLA	TICKET No.	IT SERVICIO	IT SERVICIO CLARO	ITEM_OC	CATEGORIA	NIVEL	CIUDAD	ANS - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO: MINUTOS: TIEMPO OBJETIVO (HORAS DEL MES)	TIEMPO OBJETIVO (MINUTOS DEL MES)	TIEMPO INDISPONIBILIDAD (EN MINUTOS)	PORCENTAJE: ANS OBJETIVO	ANS DEL PERIODO	CANTIDAD: INTERRUPCIONES MAXIMAS EN UN MES	INTERRUPCIONES PERIODO (CANTIDAD DEL MES)	DESCUENTOS POR ANS: PORCENTAJE: DISPONIBILIDAD	INTERRUPCIONES	[illegible]	VALORES: [illegible]	DESCUENTO
CARTAGENA	17/11/2023	17/11/2023 11:00	17/11/2023 16:00	SD2746975	IT-C-CT-2-159	UPL0048	17	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simetrico - Mes -	PLATA	CARTAGENA	720	43.200	300	99,30%	99,31%	2	1	99,31%	1	50%	$ 409.010,19	$ 204.505,10
VALLEDUPAR	27/11/2023	27/11/2023 11:00	27/11/2023 23:00	SD2763757	IT-C-CT-2-156	UPL0041	11	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simetrico - Mes -	PLATA	VALLEDUPAR	720	43.200	720	99,30%	98,33%	2	1	98,33%	1	100%	$ 1.373.473,50	$ 1.373.473,50
CRAV-APARTADO	27/11/2023	27/11/2023 15:00	29/11/2023 15:56	SD2763987	IT-C-CT-1-86	UPL0055	5	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 3 - Oro - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simetrico - Mes -	ORO	CRAV-APARTADO	720	43.200	2936	99,30%	93,10%	2	1	93,10%	1	100%	$ 1.462.987,12	$ 1.462.987,12
																					SUBTOTAL DE DESCUENTO	$ 3.040.969,72
																					IVA	$ 521.704,25
																					TOTAL	$ 4.552.750,58

En consecuencia, para el periodo de noviembre de 2023 el valor del servicio es por la suma de CINCUENTA MILLONES NOVECIENTOS TREINTA MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS M/CTE ($ 50.930.892,00) IVA INCLUIDO.

Dado lo anterior para el periodo de noviembre se presentó un ANS del 97,87% sobre los servicios de conectividad.

Es importante mencionar que la aplicación de ANS se soporta en la cláusula 10 facturación y pago del AMP para la prestación de servicios de conectividad III CCENEG-248-AMP-2020.

3. ESTADO JURÍDICO DEL CONTRATO

GARANTIA DE CUMPLIMIENTO

La Cláusula 17 del ACUERDO MARCO DE PRECIOS PARA SERVICIOS DE CONECTIVIDAD, estipula las garantías de cumplimiento y sus condiciones.

Por lo anterior, el proveedor COMUNICACIÓN CELULAR SA COMCEL SA expide pólizas Nº 1000171069401 el 30 de octubre de 2023 a nombre de la Unidad para la atención y reparación integral a las Victimas las cuales son aprobadas por la Entidad el 31 de octubre de 2023.

A continuación, detalle:

ASEGURAMIENTO DEL CONTRATO	RIESGO	FECHA INICIO	FECHA TERMINACION
ASEGURADORA: SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A	CUMPLIMIENTO	23/10/2023	30/04/2025
ESTADO DE ASEGURAMIENTO: VIGENTE			

A continuación, se revisa el cumplimiento de las obligaciones:

NÚMERO DE OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN	DEFICIENTE	A MEJORAR	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	NO APLICA	OBSERVACIONES
11.32	Publicar las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.			X			En cumplimiento a la obligación el proveedor realizo el cargue de la factura en la TVEC.
11.54	Garantizar la atención a las Entidades Compradoras en los horarios y por los canales definidos de acuerdo con lo establecido en las condiciones transversales del Anexo 1, contenido en el Pliego de Condiciones.			X			Para el presente periodo se adjunta reporte de casos donde se evidencia la atención de incidentes en los horarios que están definidos en las condiciones transversales del Anexo 1. Sin embargo, en el presente mes se presentaron 3 incidente que afectaron los tiempos y los ANS objetivos del periodo, estos fueron los incidentes escalados bajo la Solicitud: 1. SD2746975-PL0048–Cartagena 2. SD2763757-PL0041-Valledupar 3. SD2763987–UPL0055–CRAV Apartadó Además, descuentos por incumplimientos en ampliaciones de ancho de bandas, traslados e instalaciones de canales nuevos.
11.57	Prestar los Servicios de Conectividad de acuerdo con las condiciones de los Documentos del Proceso, incluido el Anexo 1 del Pliego de Condiciones.			X			Para el presente periodo se prestó el servicio de conectividad cumpliendo con las cantidades y ancho de banda requeridas por la UNIDAD.
11.58	Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud.			X			Para el presente periodo se realiza entrega por parte del proveedor de la certificación de pagos de los aportes de seguridad social y parafiscales.

NÚMERO DE OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN	DEFICIENTE	A MEJORAR	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	NO APLICA	OBSERVACIONES
	seguridad social y de salud.						pagos de los aportes de seguridad social y parafiscales.
11.61	Buscar la causa raíz de las Fallas que afectan la prestación de los Servicios de Conectividad y proporcionar solución a ellas en el tiempo establecido en los ANS.			X			A cierre del periodo, se presentaron tres (3) incidentes sobre los servicios de CARTAGENA UPL0048, VALLEDUPAR UPL0041 y en el CRAV DE APARTADÓ UPL0055, escalados bajo la Solicitud No. SD2746975, SD2763757 y SD2763987 respectiva; Las causas corresponden: a la indisponibilidad de los servicios anteriormente descriptos. Afectando los tiempos y los ANS objetivos del periodo. Por lo anterior para el presente periodo el ANS es de 97,87%.

Que, como supervisor, valido el cumplimiento del pago de los aportes parafiscales relativos a SENA, ICBF, Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda, y ARL (Administradora de riesgos laborales) y al Sistema de Seguridad Social Integral) por parte del contratista, de conformidad con el Parágrafo 1 del Art. 23 la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 244 de la Ley 1955 de 2019.

SEGUIMIENTO A LA MATERIALIZACION DE ANALISIS DE RIESGOS (PUNTO 9 ANALISIS DEL SECTOR)

Realizó seguimiento a la matriz de riesgos del presente contrato/convenio? **SI** [X] **NO** [ ]

¿Luego del seguimiento detectó alguno con alta probabilidad de ocurrencia? **SI** [ ] **NO** [X]

Detalle cual(es) riesgos detectó con alta probabilidad de ocurrencia:

Es importante indicar que:

a) Según el numeral 9 del estudio previo del presente proceso, se define "la identificación y el análisis de los Riesgos del Proceso se dan a través del acuerdo marco de Precios para la prestación de servicios de Conectividad III No. CCENEG-248-AMP-2020, de la AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA (COLOMBIA COMPRA EFICIENTE), en el Capítulo 12. del "Pliego de Condiciones para seleccionar a los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Servicios de Conectividad III".

b) El numeral 10 facturación y pago del acuerdo marco de Precios para la prestación de servicios de Conectividad III No. CCENEG-248-AMP-2020, se estipula que "Las no conformidades en los ANS en los términos definidos en el Anexo 1 del pliego de condiciones generan (i) descuentos a favor de la Entidad Compradora sobre el valor del Servicio de Conectividad afectado por las no conformidades o (ii) compensaciones a favor de la Entidad Compradora. El porcentaje de descuento y las compensaciones aplicables están definidos en el Anexo 1 del Pliego de Condiciones. La Entidad Compradora solo podrá aplicar alguna de las dos alternativas, descuentos o compensaciones. Los descuentos aplican en la factura del respectivo mes vencido y la Entidad Compradora puede utilizar el dinero descontado en la adquisición o adición de Servicios de Conectividad.".

Por lo anterior al cierre del periodo se concluye que SI se presentaron incidentes sobre los servicios de conectividad. Obteniendo una disponibilidad en el periodo de NOVIEMBRE del 97,87% e incumpliendo con el ANS objetivo del 99,83%.

Observaciones adicionales: Por el incumplimiento de ANS, el ANS objetivo del periodo es de 97,87% al cual se le aplicó descuento correspondiente por los incidentes escalados bajo las Solicitudes:

1. SD2746975 - UPL0048 – Cartagena
2. SD2763757 - UPL0041 - Valledupar
3. SD2763987 – UPL0055 – CRAV Apartadó

Además, descuentos por incumplimientos en ampliaciones de ancho de bandas, traslados e instalaciones de canales nuevos.

En consecuencia, se genera un descuento sobre los costos estos servicios; por un valor de $ 7.132.304,96 IVA incluido para el periodo de noviembre de 2023.

DARIO EDUARDO MUÑETÓN ZULUAGA

- ✓ *Color negro: Texto inmodificable y que no se puede eliminar.*
- ✓ *Color rojo: Texto objeto de modificaciones según la necesidad de cada dependencia.*
- ✓ *Color morado: Recomendaciones y ejemplos que la dependencia debe tener en cuenta y suprimirlos en el documento definitivo.*

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	24/08/2022	Creación documento

SERVICIO DE CONECTIVIDAD PERIODO DE NOVIEMBRE 2023

CIUDAD	No	UPL	CODIGO DEL SERVICIO	NIVEL	TIPO	ANCHO DE BANDA	CIUDAD	DIRECCIÓN	PRODUCTO	ANS OBJETIVO	ANS PERIODO	INCIDENTE	TICKET No	VALOR BASE MES	DESCUENTO POR ANS	NOVIEMBRE	OBSERVACIÓN
BOGOTA - INTERNET	1	UPL0031	IT-C-CT-1-31	ORO	INTERNET	1700	BOGOTA - INTERNET	Bogota - Carrera 65d # 46a - 96 San Cayetano	Enlaces de Conectividad T	99,93%	99,94%		NA	$ 6.170.446,20	$ 725.934,85	$ 5.444.511,35	DESCUENTO POR INCUMPLIMINETO DE AMPLIACION ANCHO DE BANDA
CRAV - VALLEDUPAR	2	UPL0049	IT-C-CT-1-16	ORO	INTERNET	64	CRAV - VALLEDUPAR	Valledupar - Calle 20 21 105 Barrio la Granja	Enlaces de Conectividad T	99,93%	99,95%			$ 566.054,78		$ 566.054,78	
CRAV - VILLAVICENCIO	3	UPL0050	IT-C-CT-1-16	ORO	INTERNET	64	CRAV - VILLAVICENCIO	Villavicencio - VIA GRANJA CAMPO ALEGRE JUNTO A LA POLICIA	Enlaces de Conectividad T	99,93%	99,93%			$ 566.054,78		$ 566.054,78	
CRAV - TUMACO	4	UPL0007	IT-C-CT-1-66	ORO	INTERNET	64	CRAV - TUMACO	Tumaco Centro Regional San Andres de Tumaco - Nariño - Carrera 14 C	Enlaces de Conectividad T	99,96%	99,93%			$ 2.049.941,60		$ 2.049.941,60	
CRAV - APARTADO	5	UPL0055	IT-C-CT-1-26	ORO	INTERNET	64	CRAV - APARTADO	Uraba - CARRERA 94 # 100-73 BLOQUE 1, BARRIO OBRERO DETRÁS DE LA G	Enlaces de Conectividad T	99,96%	93,10%	1	502761937	$ 1.462.987,12	$ 1.462.987,12	$ 0,00	ANS POR INDISPONIBILIDAD 100%
CRAV - QUIBDO	6	UPL0006	IT-C-CT-1-51	ORO	INTERNET	64	CRAV - QUIBDO	Quibdó - Centro de Atención CRAV Atrato - Carrera 6 con Calle 31 Esquina	Enlaces de Conectividad T	99,93%	99,98%			$ 2.175.341,96		$ 2.175.341,96	
BOGOTA - MPLS	7	UPL0033	IT-C-CT-2-31	ORO	DATOS	1000	BOGOTA - MPLS	Bogota - Carrera 65d # 46a - 96 San Cayetano	Enlaces de Conectividad T	99,56%	99,93%			$ 1.004.137,50		$ 1.004.137,50	
MEDELLIN	8	UPL0040	IT-C-CT-2-16	ORO	DATOS	148	MEDELLIN	Medellin - Calle 49 # 50 21 Pisos 14 y 15 Edificio El Café	Enlaces de Conectividad T	99,94%	99,95%		NA	$ 1.007.566,20	$ 134.157,59	$ 871.408,61	DESCUENTO POR INCUMPLIMINETO DE AMPLIACION ANCHO DE BANDA
DT - BOGOTA	9	UPL0012	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	DT - BOGOTA	Bogota - Cra 16 # 93 - 15 Of 405 Edificio INVERPOR	Enlaces de Conectividad T	99,90%	99,90%			$ 447.320,66		$ 447.320,66	
CALI	10	UPL0038	IT-C-CT-2-155	PLATA	DATOS	76	CALI	Cali - Calle 16 Norte 5N 44 50	Enlaces de Conectividad T	99,90%	99,90%		NA	$ 605.193,54	$ 95.557,64	$ 509.640,68	DESCUENTO POR INCUMPLIMINETO DE AMPLIACION ANCHO DE BANDA
VALLEDUPAR	11	UPL0041	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	76	VALLEDUPAR	Valledupar - Carrera 8 # 12 03 Barrio Cañahuate	Enlaces de Conectividad T	99,90%	26,23%	1	502783757	$ 1.973.473,50	$ 1.973.473,50	$ 0,00	DESCUENTO POR INCUMPLIMINETO DE AMPLIACION ANCHO DE BANDA Y ANS POR INDISPONIBILIDAD 100%
VILLAVICENCIO	12	UPL0044	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	VILLAVICENCIO	Villavicencio - Calle 39 # 39 - 24 Barrio Camoa	Enlaces de Conectividad T	99,90%	99,90%			$ 552.572,58		$ 552.572,58	
BUCARAMANGA	13	UPL0013	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	64	BUCARAMANGA	Bucaramanga - Edificio de la Calle 37 #13-48 Tercer Piso	Enlaces de Conectividad T	99,90%	99,97%			$ 409.018,19		$ 409.018,19	
PASTO	14	UPL0015	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	76	PASTO	Pasto - Calle 19 No 41 54 Edificio WORK 18.42 Piso 3 y 4.	Enlaces de Conectividad T	99,90%	99,90%		NA	$ 525.620,53	$ 83.033,77	$ 442.846,76	DESCUENTO POR INCUMPLIMINETO DE AMPLIACION ANCHO DE BANDA
PEREIRA	15	UPL0022	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	PEREIRA	Pereira - Calle 19 # 8 34 Piso 10 Of. 1005 1006	Enlaces de Conectividad T	99,90%	99,90%			$ 467.449,36		$ 467.449,36	
POPAYAN	16	UPL0023	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	64	POPAYAN	Popayan - Calle 12N # 8N 12 Prados del Norte	Enlaces de Conectividad T	99,90%	99,90%			$ 447.320,66		$ 447.320,66	
CARTAGENA	17	UPL0048	IT-C-CT-2-155	PLATA	DATOS	76	CARTAGENA	Cartagena - Carrera 19#26-29 Tercer Callejón Diagonal Olimpica Estérec	Enlaces de Conectividad T	99,90%	99,21%	1	502715925	$ 409.018,19	$ 269.090,92	$ 139.927,27	DESCUENTO POR INCUMPLIMINETO DE AMPLIACION ANCHO DE BANDA Y ANS POR INDISPONIBILIDAD 50%
SANTA MARTA	18	UPL0014	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	SANTA MARTA	Santa Marta - Calle 24 # 3-99 Edificio Banco de Bogotá Of. 1505	Enlaces de Conectividad T	99,90%	99,90%			$ 473.633,64		$ 473.633,64	
BARRANQUILLA	19	UPL0026	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	BARRANQUILLA	Barranquilla - Carrera 58 # 64 - 102	Enlaces de Conectividad T	99,90%	99,90%			$ 447.320,66		$ 447.320,66	
MONTERIA	20	UPL0021	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	MONTERIA	Monteria - Calle 64 # 6A-56 Barrio la castellana	Enlaces de Conectividad T	99,97%	99,90%			$ 447.320,65		$ 447.320,66	
CUCUTA	21	UPL0020	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	76	CUCUTA	Cúcuta - Calle 11 No 060 y 062 Edificio Altamira Oficina 301	Enlaces de Conectividad T	99,90%	99,90%		NA	$ 447.320,66	$ 70.629,53	$ 376.691,03	DESCUENTO POR INCUMPLIMINETO DE AMPLIACION ANCHO DE BANDA
FLORENCIA	22	UPL0016	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	76	FLORENCIA	Florencia - calle 15 No 14-45 Barrio el Porvenir	Enlaces de Conectividad T	99,90%	99,90%		NA	$ 525.880,53	$ 74.730,39	$ 451.150,14	DESCUENTO POR INCUMPLIMINETO DE AMPLIACION ANCHO DE BANDA
BARRANCABERMEJA	23	UPL0010	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	76	BARRANCABERMEJA	Barrancabermeja - Transversal 49 A # 10 01 Of. 503, 504 Y 505 Edificio Te	Enlaces de Conectividad T	99,90%	99,00%		NA	$ 473.633,64	$ 74.754,25	$ 398.843,39	DESCUENTO POR INCUMPLIMINETO DE AMPLIACION ANCHO DE BANDA
SINCELEJO	24	UPL0027	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	76	SINCELEJO	Sincelejo - CRA 17 # 22 – 45 Centro Piso 1 y 2	Enlaces de Conectividad T	99,90%	99,92%		NA	$ 525.680,53	$ 83.033,77	$ 442.646,76	DESCUENTO POR INCUMPLIMINETO DE AMPLIACION ANCHO DE BANDA
APARTADO	25	UPL0002	IT-C-CT-2-226	PLATA	DATOS	76	APARTADO	Apartado - Carrera 100 # 77-272 km1 vía Carepa	Enlaces de Conectividad T	99,90%	99,93%		NA	$ 597.563,55	$ 94.352,14	$ 503.211,41	DESCUENTO POR INCUMPLIMINETO DE AMPLIACION ANCHO DE BANDA
IBAGUE	26	UPL0017	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	IBAGUE	Ibagué - Carrera 4 B No 36 - 35, barrio Cádiz	Enlaces de Conectividad T	99,90%	99,90%			$ 447.320,66		$ 447.320,66	
NEIVA	27	UPL0021	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	NEIVA	Neiva - Calle 11 # 3 41 Barrio Centro	Enlaces de Conectividad T	99,99%	99,90%			$ 447.320,65		$ 447.320,65	
YOPAL	28	UPL0030	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	YOPAL	Yopal - Calle 18 N4 20 03 barrio el Gaitan	Enlaces de Conectividad T	99,90%	99,90%			$ 447.320,65		$ 447.320,65	
RIOHACHA	29	UPL0024	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	64	RIOHACHA	Riohacha - Calle 12 A No. 12-77 - PISO 1	Enlaces de Conectividad T	99,90%	0,00%		NA	$ 467.449,36	$ 467.449,36	$ 0,00	Descuento aplicado por que el canal no ha quedo instalado y funcional hasta la fecha, se realiza la solicitud el 11 de octubre 2023
ARMENIA	30	UPL0000	IT-C-CT-2-226	PLATA	DATOS	64	ARMENIA	Armenia - Calle 3 Norte # 13 55	Enlaces de Conectividad T	99,90%	99,00%			$ 517.628,41		$ 517.628,41	
TUNJA	31	UPL0028	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	TUNJA	Tunja - Transversal 99 # 28A-29 Casa 3 Barrio Maldonado	Enlaces de Conectividad T	99,90%	99,90%			$ 473.633,64		$ 473.633,64	
MOCOA	32	UPL0019	IT-C-CT-2-226	PLATA	DATOS	64	MOCOA	Carrera 9 No. 21 108 Hotel Mocoa Samay	Enlaces de Conectividad T	99,90%	99,95%			$ 3.593.757,00		$ 3.933.757,00	
ARAUCA	33	UPL0003	IT-C-CT-2-226	PLATA	DATOS	64	ARAUCA	Arauca Carrera 26 No 19 61 Barrio la Esperanza	Enlaces de Conectividad T	99,90%	99,90%			$ 1.872.365,79		$ 1.872.355,79	
SAN JOSE DEL GUAVIARE	34	UPL0025	IT-C-CT-2-226	PLATA	DATOS	64	SAN JOSE DEL GUAVIARE	San jose del Guaviare - AVENIDA LOS COLONIZADORES Nº 29-91 BARRIO Z	Enlaces de Conectividad T	99,90%	99,90%			$ 956.101,68		$ 956.101,68	
MANIZALES	35	UPL0018	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	MANIZALES	Manizales - Calle 51 # 22A - 24 Local 4 Y 5	Enlaces de Conectividad T	99,90%	99,90%			$ 473.633,64		$ 473.633,64	
QUIBDO	36	UPL0005	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	64	QUIBDO	Quibdo - Carrera 7# 27-50 Tercer piso Barrio Alameda Reyes	Enlaces de Conectividad T	99,90%	99,90%			$ 2.103.532,12		$ 2.103.532,12	
MITU VAUPES	37	UPL0008	IT-C-CS-4-53	BRONCE	DATOS	10	MITU VAUPES	Mitu - Carrera 13ª # 15ª – 87 Hotel Mitú Real Centro	Enlaces de Conectividad S	99,60%	99,60%			$ 3.703.077,56		$ 3.703.077,56	
PUERTO INIRIDA	38	UPL0053	IT-C-CS-4-53	BRONCE	DATOS	10	PUERTO INIRIDA	Puerto Inirida - Calle 18 # 9 - 60 Barrio Los Comuneros	Enlaces de Conectividad S	99,60%	99,60%			$ 3.703.077,56		$ 3.703.077,56	
PUERTO CARREÑO	39	UPL0004	IT-C-CS-4-53	BRONCE	DATOS	10	PUERTO CARREÑO	Puerto Carreño - Carrera 5 No 19 60 Locales 7 y 8	Enlaces de Conectividad S	99,60%	99,60%			$ 3.703.077,56		$ 3.703.077,56	
NA	40	NA	IT-C-CT-7-11	NA	NA	NA	NA	NA	Enlaces de Conectividad T	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
NA	41	NA	IT-C-CT-7-12	NA	NA	NA	NA	NA	Enlaces de Conectividad T	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
NA	42	NA	IT-C-CT-7-13	NA	NA	NA	NA	NA	Enlaces de Conectividad T	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
NA	43	NA	IT-C-CS-6-4	NA	NA	NA	NA	NA	Enlaces de Conectividad S	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
BOGOTA - INTERNET	44	UPL0031	IT-C-CT-4-26	NA	INTERNET	700	BOGOTA - INTERNET	Bogota - Carrera 65d # 46a - 96 San Cayetano	Enlaces de Conectividad T	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
MEDELLIN	45	UPL0040	IT-C-CT-4-222	NA	DATOS	20	MEDELLIN	Medellin - Calle 49 # 50-21 Pisos 14 y 15 Edificio El Café	Enlaces de Conectividad T	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
CALI	46	UPL0038	IT-C-CT-4-416	NA	DATOS	12	CALI	Cali - Calle 16 Norte 5N 44 50	Enlaces de Conectividad T	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
VALLEDUPAR	47	UPL0041	IT-C-CT-4-416	NA	DATOS	12	VALLEDUPAR	Valledupar Carrera 8 # 12 03 Barrio Cañahuate	Enlaces de Conectividad T	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
PASTO	48	UPL0015	IT-C-CT-4-450	NA	DATOS	12	PASTO	Pasto - Calle 18 No 41 54 Edificio WORK 18.42 Piso 3 y 4.	Enlaces de Conectividad T	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
CARTAGENA	49	UPL0048	IT-C-CT-4-416	NA	DATOS	12	CARTAGENA	Cartagena - Carrera 19#26-29 Tercer Callejón Diagonal Olimpica Estérec	Enlaces de Conectividad T	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
CUCUTA	50	UPL0020	IT-C-CT-4-450	NA	DATOS	12	CUCUTA	Cúcuta - Calle 11 No 060 y 062 Edificio Altamira Oficina 301	Enlaces de Conectividad T	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
FLORENCIA	51	UPL0016	IT-C-CT-4-450	NA	DATOS	12	FLORENCIA	Florencia - calle 15 No 14 45 Barrio el Porvenir	Enlaces de Conectividad T	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
BARRANCABERMEJA	52	UPL0010	IT-C-CT-4-416	NA	DATOS	12	BARRANCABERMEJA	Barrancabermeja - Transversal 49 A # 10 01 Of. 503, 504 Y 505 Edificio Te	Enlaces de Conectividad T	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
SINCELEJO	53	UPL0027	IT-C-CT-4-450	NA	DATOS	12	SINCELEJO	Sincelejo - CRA 17 # 22 – 45 Centro Piso 1 y 2	Enlaces de Conectividad T	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
APARTADO	54	UPL0002	IT-C-CT-4-464	NA	DATOS	12	APARTADO	Apartado - Carrera 100 # 77-272 km1 vía Carepa	Enlaces de Conectividad T	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
BOGOTA - UP	55	UPL0000063	IT-C-CT-2-158	PLATA	DATOS	128	BOGOTA - UP	Bogotá - Calle 53 #13 27 Piso 9	Enlaces de Conectividad T	99,90%	57,00%		NA	$ 674.680,00	$ 382.318,67	$ 292.361,33	Descuento aplicado por que el canal quedo instalado el 17 de noviembre de 2023
												TOTAL		$ 48.792.602,52	$ 5.993.533,58	$ 42.799.068,94	
												IVA		$ 9.270.594,48	$ 1.138.771,38	$ 8.131.823,10	
												TOTAL+IVA		$ 58.063.197,00	$ 7.132.304,96	$ 50.930.892,04	

NIVEL	Q	ANS OBJETIVO %	ANS OBJETIVO SUMA	ANS PERIODO %	ANS PERIODO SUMA
Bronce	3	99,60%	298,800	99,60%	298,800
Oro	8	99,98%	799,840	99,12%	792,960
Plata	29	99,90%	2897,100	94,89%	2751,940
TOTAL	[illegible]	99,83%	3995,74	97,87%	3843,70

ANS	ANS OBJETIVO	ANS PERIODO
	99,83%	97,87%

CIUDAD	FECHA	INICIO DE LA FALLA	SOLUCION DE LA FALLA	TICKET NO.	IT SERVICIO	IT SERVICIO CLARO	ITEM_OC	CATEGORIA	NIVEL	CIUDAD	ANS - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS									DESCUENTOS POR ANS				
											MINUTOS			PORCENTAJE		CANTIDAD		PORCENTAJE			VALORES		
											TIEMPO OBJETIVO (HORAS DEL MES)	TIEMPO OBJETIVO (MINUTOS DEL MES)	TIEMPO INDISPONIBILIDAD (EN MINUTOS)	ANS OBJETIVO	ANS DEL PERIODO	INTERRUPCIONES MAXIMAS EN UN MES	INTERRUPCIONES PERIODO (CANTIDAD DEL MES)	DISPONIBILIDAD	INTERRUPCIONES	PORCENTAJE TOTAL		DESCUENTO
CARTAGENA	17/11/2023	17/11/2023 11:00	17/11/2023 16:00	SD2746975	IT-C-CT-2-156	UPL0048	17	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	PLATA	CARTAGENA	720	43.200	300	99,90%	99,21%	2	1	99,21%	1	50%	$ 409.018,19	$ 204.509,10
VALLEDUPAR	27/11/2023	27/11/2023 11:00	27/11/2023 23:00	SD2763757	IT-C-CT-2-156	UPL0041	11	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	PLATA	VALLEDUPAR	720	43.200	720	99,90%	98,33%	2	1	98,33%	1	100%	$ 1.973.473,50	$ 1.973.473,50
CRAV-APARTADO	27/11/2023	27/11/2023 15:00	29/12/2023 15:58	SD2763987	IT-C-CT-1-86	UPL0055	5	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 3 - Oro - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	ORO	CRAV-APARTADO	720	43.200	2938	99,90%	93,10%	2	1	93,19%	1	100%	$ 1.462.987,12	$ 1.462.987,12
																					SUBTOTAL DE DESCUENTO		$	3.640.969,72
																					IVA		$	691.784,25
																					TOTAL		$	4.332.753,96

CIUDAD	BW	BW ACTUAL	VALOR TOTAL	VALOR BW	VALOR BW POR DÍA	BW-ACTUAL	FECHA CONTRATADA	FECHA DE INSTALACIÓN	-	VALOR POR INCUMPLIMIENTO
BOGOTA - INTERNET	1700	1500	$ 6.170.446,20	$ 3.629,67	$ 120,99	200	1/11/2023	30/11/2023	30	$ 725.934,85
MEDELLIN	148	128	$ 1.007.566,20	$ 6.807,88	$ 226,93	20	1/11/2023	30/11/2023	30	$ 136.157,59
CALI	76	64	$ 605.198,54	$ 7.963,14	$ 265,44	12	1/11/2023	30/11/2023	30	$ 95.557,66
VALLEDUPAR	76	64	$ 1.973.473,50	$ 25.966,76	$ 865,56	12	1/11/2023	27/11/2023	27	$ 280.440,97
PASTO	76	64	$ 525.880,53	$ 6.919,48	$ 230,65	12	1/11/2023	30/11/2023	30	$ 83.033,77
CARTAGENA	76	64	$ 409.018,19	$ 5.381,82	$ 179,39	12	1/11/2023	30/11/2023	30	$ 64.581,82
CUCUTA	76	64	$ 447.320,66	$ 5.885,80	$ 196,19	12	1/11/2023	30/11/2023	30	$ 70.629,58
FLORENCIA	76	64	$ 525.880,53	$ 6.919,48	$ 230,65	12	1/11/2023	27/11/2023	27	$ 74.730,39
BARRANCABERMEJA	76	64	$ 473.633,64	$ 6.232,02	$ 207,73	12	1/11/2023	30/11/2023	30	$ 74.784,26
SINCELEJO	76	64	$ 525.880,53	$ 6.919,48	$ 230,65	12	1/11/2023	30/11/2023	30	$ 83.033,77
APARTADO	76	64	$ 597.563,55	$ 7.862,68	$ 262,09	12	1/11/2023	30/11/2023	30	$ 94.352,14
BOGOTA-UP	$ 674.680,00	$ 22.489,33	$ 292.361,33	$ 382.318,67						
				57%						

Bronce	Plata	Oro
Disponibilidad exigida **>=99.6% mensual** Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación 99%<=Disponibilidad<99.6%: 10% de descuento sobre el costo este servicio. 98%<=Disponibilidad<99%: 20% de descuento sobre el costo este servicio. 97%<=Disponibilidad<98%: 50% de descuento sobre el costo este servicio. Disponibilidad<97%: 100% de descuento sobre el costo este servicio. Penalidad por no conformidad - Modalidad compensación 99%<=Disponibilidad<99.6%: 10% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 98%<=Disponibilidad<99%: 20% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 97%<=Disponibilidad<98%: 50% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. Disponibilidad<97%: 100% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días.	Disponibilidad exigida **>=99.9% mensual** Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación 99.6%<=Disponibilidad<99.9%: 10% de descuento sobre el costo este servicio. 99.3%<=Disponibilidad<99.6%: 20% de descuento sobre el costo este servicio. 99%<=Disponibilidad<99.3%: 50% de descuento sobre el costo este servicio. Disponibilidad<99%: 100% de descuento sobre el costo este servicio. Penalidad por no conformidad - Modalidad compensación 99.6%<=Disponibilidad<99.9%: 10% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 99.3%<=Disponibilidad<99.6%: 20% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 99%<=Disponibilidad<99.3%: 50% de Ampliación del enlace contratado	Disponibilidad exigida **>=99.98% mensual** Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación 99.9%<=Disponibilidad<99.98%: 10% de descuento sobre el costo este servicio. 99.8%<=Disponibilidad<99.9%: 20% de descuento sobre el costo este servicio. 99.7%<=Disponibilidad<99.8%: 50% de descuento sobre el costo este servicio. Disponibilidad<99.7%: 100% de descuento sobre el costo este servicio. Penalidad por no conformidad - Modalidad compensación 99.9%<=Disponibilidad<99.98%: 10% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 99.8%<=Disponibilidad<99.9%: 20% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 99.7%<=Disponibilidad<99.8%: 50% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. Disponibilidad<99.7%: 100% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días.
Interrupciones		
Interrupciones máximas en un mes 2 Interrupciones. Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación 3 Interrupciones: 20% de descuento sobre el costo de este servicio. 4 Interrupciones: 50% de descuento sobre el costo de este servicio. >5 Interrupciones: 100% de descuento sobre el costo de este servicio. Penalidad por no conformidad - Modalidad compensación 3 Interrupciones: 20% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 4 Interrupciones: 50% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. >5 Interrupciones: 100% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días.		

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

ACTA DE INICIO

Unidad para las Víctimas

CONTRATO N°	OC 118125	FECHA	1/11/2023

LUGAR	BOGOTA D.C		
FECHA	1/11/2023	HORA	4:00:00 p. m.

OBJETO DEL CONTRATO

Contratar los servicios de conectividad a través del Acuerdo Marco de Precios No CCENEG-248-AMP-2020, de conformidad con las especificaciones técnicas requeridas por la Unidad

Localización de los servicios

Centralizado cubrimiento nivel Nacional

Información del CONTRATISTA

Razón Social	Representante Legal	Información domicilio	
COMUNICACIÓN CELULAR SA COMCEL SA	SANTIAGO PARDO FAJARDO	Carrera 68a No 24b-10	
NIT Contratista	**C.C. Representante Legal**	**Correo electrónico/Página web**	**Teléfonos contacto**
800.15.993-7	80425417	notificacionesclaro@claro.com.co	(601) 7429797

Valor del contrato	
SEISCIENTOS NOVENTA Y SEIS MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS SESENTA Y TRES PESOS CON NOVENTA Y NUEVE CENTAVOS M/CTE ($696.758.363,99)	$ 696.758.363,99

Plazo	Fecha de inicio	Fecha de terminación
HASTA EL 31 DE OCTUBRE DE 2024	1/11/2023	31/10/2024

Información de la supervisión

NOMBRE	CARGO	FECHA DE DESIGNACION
Dario Eduardo Muñeton Zuluaga	Jefe de la oficina de Tecnologías	31/10/2023
????	Representante Legal	

Requisito para inicio

Descripción	Estado	Observaciones
Pólizas aprobadas	Cumple	
Contrato perfeccionado	Cumple	
Registro presupuestal	Cumple	
Acuerdo de confidencialidad firmado		Entrega por parte de la Unidad para el diligenciamiento y firma por parte del proveedor
Plan de mantenimiento de la infraestructura y los cambios de sus componentes para garantizar la prestación de los Servicios de Conectividad.		Entrega por parte del proveedor
Matriz de esclamientos de casos		Entrega por parte del proveedor
Documento de controles de segurida de la información en la red de comunicaciones		Entrega por parte del proveedor
Cronograma de recolección de residuos solidos		Entrega por parte del proveedor

DARIO EDUARDO MUÑETON ZULUAGA
SUPERVISOR DEL CONTRATO - UNIDAD

SANTIAGO PARDO FAJARDO
Representante Legal

Yo, SANTIAGO PARDO FAJARDO
identificado(a) con cédula de ciudadanía No . 80425417 expedida en BOGOTÁ D.C_, en mi condición de usuario de los aplicativos, herramientas o información dispuestos por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas relacionada con la población víctima del conflicto armado interno, entiendo y acepto las condiciones, compromisos, derechos y deberes, relacionados en el documento "Acuerdo de confidencialidad de usuarios de herramientas tecnológicas o información de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas".

En consecuencia, de lo anterior el presente compromiso se firma a los Primero (01) días del mes de diciembre del año 2023*

Nombre del Usuario Titular:	SANTIAGO PARDO FAJARDO		
Cédula de Ciudadanía:	80425417		
Entidad y/o Empresa:	COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.	Dependencia/Operador:	
Cargo que desempeña:	REPRESENTANTE LEGAL	Terminación vigencia usuario: (Máximo 31 de diciembre)	
Departamento:	Direccion Corporativa Juridica y Sostenibilidad	Municipio:	BOGOTÁ
Teléfono fijo y/o Celular:	601-6500300		
Correo Electrónico:	santiago.pardo@claro.com.co		
Firma del Usuario Titular:			

Relacionar la herramienta a la cual solicita acceso, así como el perfil y horario (en caso que aplique):

	Herramienta	Perfil	Horario
1			
2			
3			
4			
5			

En caso de requerir acceso a más herramientas, diligencie el anexo 1: Lista de herramientas adicionales requeridas.

Solicitado por:
De acuerdo a la responsabilidad descrita para el colaborador designado de la Entidad, o el enlace de la Unidad se da aval de la finalidad, pertinencia y validez del presente compromiso:

Nombre Colaborador designado/ Enlace Unidad:	
Cédula de Ciudadanía:	
Firma del Colaborador designado:	

Autorizado por: (solo para autorización de usuarios del nivel territorial) **
De acuerdo a la responsabilidad descrita para el Director Territorial, Enlace Territorial y Articulador Territorial, se da aval de la finalidad, pertinencia y validez del presente compromiso:

Nombre Articulador/ Director / Enlace territorial:	

Cédula de Ciudadanía:	
Firma del Articulador territorial:	

*Todos los campos si obligatorios. La ausencia de un dato invalida la solicitud de creación de usuario.
** Sección no aplica para Acceso a Sistemas de Información administrados por la Subdirección de Valoración y Registro.

Anexo1: Listado de herramientas adicionales requeridas

Nombre del titular del Usuario:	SANTIAGO PARDO FAJARDO
Cédula de Ciudadanía:	80425417
Firma del Usuario Titular:	

	Herramienta	Perfil	Horario

No. de Acta: 1	**Fecha:** 6/12/23	**Nombre Dependencia:** Oficina de Tecnología de la Información	
Lugar: Reunión presencial Oficina jefe de la OTI		**Hora Inicio:** 10:00	**Hora Final:** 11:30

OBJETIVO: Cierre Periodo Noviembre 2023 - Servicios de Conectividad OC-118125

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

✓ **Agenda**

- Seguimiento OC 118125
- Solicitudes y/o Nuevos Compromisos.
- Conciliación ANS del periodo.

✓ **Revisión de compromisos**

- Se realiza seguimientos y una seria de solicitudes para los diferentes temas de conectividad pendientes.

✓ **Desarrollo**

✓ **Se generan una serie de solicitudes nuevas:**

1. Solicitudes varias para la configuración de NETFLOW y SNMP sobre los routers de los diferentes servicios a nivel nacional. Primera solicitud realiza el 3 de octubre 2023.
2. Durante la reciente interrupción en el canal primario de MPLS en la sede principal, se ha notado que la configuración de VRRP en los routers no está operativa. Se ha elevado el caso SD2769561 para su revisión.
3. Se presentó una solicitud de traslado para la sede de Riohacha el pasado 11 de octubre, y hasta la fecha, el traslado aún no ha sido completado.
4. Para la reciente orden de compra, solicitamos la ampliación del ancho de banda en 11 sedes. Sin embargo, hasta el momento, solo se ha llevado a cabo la ejecución en 2 de ellas.
5. Se efectuó solicitud documental inicial con el fin de estar al día contractualmente para la nueva orden de compra, así como la firma del acta de inicio y del acuerdo de confidencialidad. Lamentablemente, hasta la fecha, estos documentos no han sido remitidos por parte de Claro. 16 y 17 de octubre 2023.
6. El abogado de la OTI ha enviado una solicitud por correo para la firma del acta de liquidación de la orden de compra anterior. Además, ha solicitado la prórroga de la póliza hasta el 31 de diciembre de 2023. Hasta el momento, no se ha recibido ninguna respuesta a esta solicitud, la cual fue enviada el pasado 29 de noviembre.
7. La duración del proceso de entrega de documentos de facturación es considerablemente extensa.

✓ **Conciliación ANS del periodo.**

Durante el periodo, el servicio de conectividad presentó tres (3) incidentes sobre los servicios de CARTAGENA UPL0048, VALLEDUPAR UPL0041 y en el CRAV DE APARTADÓ UPL0055, escalados bajo la Solicitud No. SD2746975, SD2763757 y SD2763987 respectivamente.

En consecuencia, para el periodo de noviembre de 2023 el valor del servicio es por la suma de ***CINCUENTA MILLONES NOVECIENTOS TREINTA MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS M/CTE*** *($ 50.930.892,00) IVA INCLUIDO*

Dado lo anterior para el periodo de octubre se presentó un ANS del 97,87% sobre los servicios de conectividad.

NIVEL	Q	ANS OBJETIVO		ANS PERIODO	
		%	SUMA	%	SUMA
Bronce	3	99,60%	298,800	99,60%	298,800
Oro	8	99,98%	799,840	99,12%	792,960
Plata	29	99,90%	2897,100	94,89%	2751,940
TOTAL	40	99,83%	3995,74	97,87%	3843,70

ANS	ANS OBJETIVO	ANS PERIODO
	99,83%	97,87%

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**FECHA**
1. Configuración de NETFLOW y SNMP sobre los routers de los diferentes servicios a nivel nacional.	CLARO	**12 de diciembre 2023**
2. Gestionar caso SD2769561 para su revisión. configuración de VRRP en los routers	CLARO	**12 de diciembre 2023**
3. Gestionar solicitud de traslado para la sede de Riohacha	CLARO	**12 de diciembre 2023**
4. Gestionar las solicitudes de ampliación del ancho de banda en 11 sedes.	CLARO	**16 de diciembre 2023**
5. Solicitud documental inicial con el fin de estar al día contractualmente para la nueva orden de compra, así como la firma del acta de inicio y del acuerdo de confidencialidad	CLARO	**8 de diciembre 2023**
6. Firma del acta de liquidación de la orden de compra anterior. Solicitud prórroga de	CLARO	**8 de diciembre 2023**

la póliza hasta el 31 de diciembre de 2023.		

ANEXOS

1. ANS - DETALLE SERVICIO OCTUBRE 2023
2. LISTADO DE ASISTENCIA.

Responsable de la reunión:

Firma:

Nombre: Sergio Alejandro Cante Rubio
Cargo: Infraestructura TI
Dependencia: Oficina de tecnologías de la información.

Asistencia

Unidad para las Víctimas	FORMATO ACTA DE REUNIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: 710.14.15-10
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG	Fecha: 07/10/2021 Página **2** de **2**

No. de Acta:	**Objetivo:** Reunion Seguimiento Claro
Fecha de Reunión: 6-Octubre 2023	

No.	Nombre	** Etnia A/I/G/NA	Entidad o Dependencia	E-mail	Teléfono	Firma
1	Leonardo Garzon Rico	N/A	OTI	Leonardo.Garzon@	3134131941	Leonardo Garzon R.
2	Leonardo Pacheco Pacheco	N/A	OTI	Leonardo.Pacheco@	3003153884	
3	Johanna A. Ortiz		Claro	Johanna.Ortiz@,	3112360356	JohannaOrtiz
4	Adrian Vergara		Claro	adrian.vergaraV	3005836681	AV
5	DARIO E MONETON	OT	OTI	dario.moneton	—	
6	Sergio Alejandro Cante	OT	OTI	Sergio.cante	—	
7	FREDDY A BELLO		CLARO	Fredy.bello@claro.com.co	—	
8	Milena Mayorga		claro	sandra.mayorga@claro.com.co	—	
9						
10						
11						
12						

** Etnia: A: Afrocolombiano / I: Indígena / G: Gitano / NA. No aplica

No. de Acta:	**Objetivo:** REUNION SEGUIMIENTO Claro
Fecha de Reunión: 6-Diciembre 2023	

No.	Nombre	** Etnia A/I/G/NA	Entidad o Dependencia	E-mail	Teléfono	Firma
1	Leonardo Garzon Rico	N/A	OTI	Leonardo.Garzon@	3134331941	Leonardo Garzon R...
2	Leonardo Pacheco Pacheco	N/A	OTI	Leonardo.Pacheco@	3003153884	
3	Johanna A. Ortiz		Claro	Johanna.Ortiz@	3112360356	
4	Adrián Vergara		Claro	adrian.vergaraV	3005836691	
5	DARIO E MONCTON	OT	OTI	dario.monctoni	—	
6	Sergio Alejandro Cante	OT	OTI	Sergio.Cante	—	
7	FREDDY A BELLO		CLARO	Freddy.Bello@claro.co	—	
8	Milena Mayorga		claro	sandra.mayorga@claro.com.co	—	
9						
10						
11						
12						

** Etnia: A: Afrocolombiano / I: Indígena / G: Gitano / NA. No aplica

Unidad para
las **Víctimas**

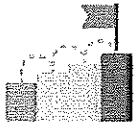
Seguimiento Orden de Compra 118125 y ANS Noviembre 2023

Oficina de Tecnologías de la Información

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Unidad para las Víctimas

¿Qué temas se están tratando?



✓ TEMAS DE CONFIGURACION

- Solicitudes varias para la configuración de NETFLOW y SNMP sobre los routers de los diferentes servicios a nivel nacional. Primera solicitud realiza el 3 de octubre 2023.
- Durante la reciente interrupción en el canal primario de MPLS en la sede principal, se ha notado que la configuración de VRRP en los routers no está operativa. Se ha elevado el caso SD2769561 para su revisión.

✓ TEMAS TRASLADO Y AMPLIACIONES.

- Se presentó una solicitud de traslado para la sede de Riohacha el pasado 11 de octubre, y hasta la fecha, el traslado aún no ha sido completado.
- Para la reciente orden de compra, solicitamos la ampliación del ancho de banda en 11 sedes. Sin embargo, hasta el momento, solo se ha llevado a cabo la ejecución en 2 de ellas.

✓ TEMAS DE DOCUMENTALES

- Se efectuó solicitud documental inicial con el fin de estar al día contractualmente para la nueva orden de compra, así como la firma del acta de inicio y del acuerdo de confidencialidad. Lamentablemente, hasta la fecha, estos documentos no han sido remitidos por parte de Claro. 16 y 17 de octubre 2023.
- El abogado de la OTI ha enviado una solicitud por correo para la firma del acta de liquidación de la orden de compra anterior. Además, ha solicitado la prórroga de la póliza hasta el 31 de diciembre de 2023. Hasta el momento, no se ha recibido ninguna respuesta a esta solicitud, la cual fue enviada el pasado 29 de noviembre.
- La duración del proceso de entrega de documentos de facturación es considerablemente extensa.

¿Qué avances se deben tener para la siguiente reunión?

- Finalizar configuraciones de NETFLOW y SNMP en los routers, para que el sistema de monitoreo de la UNIDAD este 100% funcional.
- Configuraciones y pruebas de VRRP sobre los routers MPLS e Internet de la sede principal.
- Traslado del canal de Riohacha y ampliaciones ejecutadas.
- Entrega documentales a tiempo.

Infraestructura

COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

Unidad para las Víctimas

¿Qué obstáculos se están experimentando?

- La respuesta a las solicitudes ha sido escasa y, en general, se han experimentado demoras significativas.

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Unidad para las Víctimas

Se concluye que, durante el periodo, el servicio de conectividad presentó tres (3) incidentes sobre los servicios de CARTAGENA UPL0048, VALLEDUPAR UPL0041 y en el CRAV DE APARTADÓ UPL0055, escalados bajo la Solicitud No. SD2746975, SD2763757 y SD2763987 respectivamente.

En consecuencia, para el periodo de noviembre de 2023 el valor del servicio es por la suma de **CINCUENTA MILLONES NOVECIENTOS TREINTA MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS M/CTE** ($ 50.930.892,00) IVA INCLUIDO

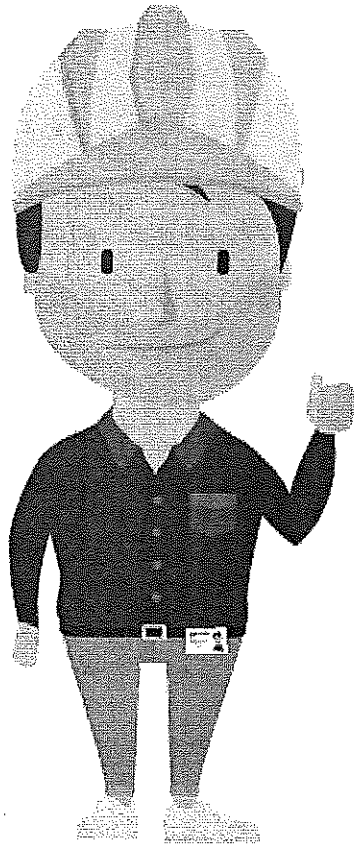
Dado lo anterior para el periodo de octubre se presentó un ANS del 97,87% sobre los servicios de conectividad.

NIVEL	Q	ANS OBJETIVO		ANS PERIODO	
		%	SUMA	%	SUMA
Bronce	3	99,60%	298,800	99,60%	298,800
Oro	8	99,98%	799,840	99,12%	792,960
Plata	29	99,90%	2897,100	94,89%	2751,940
TOTAL	40	99,83%	3995,74	97,87%	3843,70

ANS	ANS OBJETIVO	ANS PERIODO
	99,83%	97,87%

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

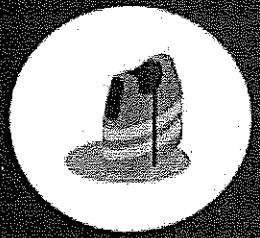
Unidad para las Víctimas



¡Gracias!

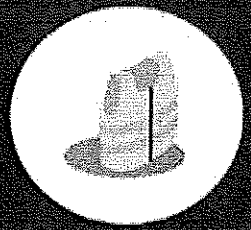
Oficina de Tecnologías de la Información, tu aliada en la **transformación** del servicio a las **víctimas**

Somos un equipo de personas comprometidas con tu bienestar haciendo seguimiento de las condiciones que pueden afectarnos.



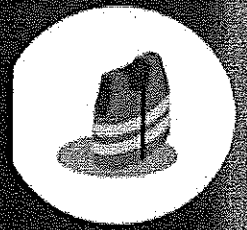
COMITÉ DE EMERGENCIAS

- **Administra** la emergencia.
- **Asegura** los recursos.
- **Toma decisiones** respecto al desarrollo de la atención de la emergencia.



GUÍA DE EVACUACIÓN

- **Garantiza** las rutas de evacuación despejadas.
- **Lidera** procedimientos de evacuación de emergencia.
- **Agrupa** a sus compañeros en un punto de encuentro seguro después de la evacuación.



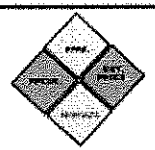
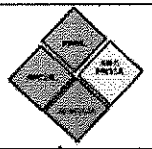
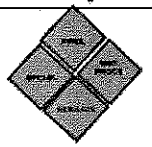
PRIMER RESPONDIENTE

- **Acude** a un llamado que requiera una primera respuesta (Primer Auxilio o emergencia).
- **Comunica e informa** a los coordinadores las situaciones de emergencia que requieran apoyo.
- **Asiste** en las labores de evacuación de emergencia.

GRE

Gestión de Riesgos Emergencias y Desastres

GESTIÓN HUMANA
PARA TI

PO	CALIFICACION	EN PERSONAS					EN RECURSOS					EN SISTEMAS Y PROCESOS					NIVEL DE RIESGO	
		ORGANIZACION	CAPACITACION	DOTACION	CALF	INTERPRETACION	MATERIALES	EDIFICACION	EQUIPOS	CALF	INTERP	SERVICIOS PUBLICOS	SISTEMAS ALTERNOS	RECUPERACION	CALF	INTERPRETACION	ROMBO	INTERPRETACION
smo	MEDIA	0,5	0,5	1	2	MEDIA	1	0,5	1	2,5	BAJA	1	0,5	2,5	2,5	BAJA		BAJO
undación	BAJA	1	0,5	1	2,5	BAJA	1	1	1	3	BAJA	1	0,5	0,5	2	Media		BAJO
ndaval	BAJA	1	1	1	3	BAJA	1	0,5	1	2,5	BAJA	1	0,5	1	2,5	BAJA		BAJO

PME

PLAN MAESTRO DE EMERGENCIAS

Protocolo Respuesta a Emergencias en los centros de trabajo

Claro

EVENTO

INTERNO **EXTERNO**

Cualquier situación fuera de la normalidad que requiere una respuesta inmediata

LEVE	SERIO	CATASTRÓFICO
Puede ser manejado con las personas y recursos en el área	Requiere el apoyo o decisiones de otras áreas de la compañía	El evento desborda toda la capacidad para manejarlo localmente
RESPUESTA	**RESPUESTA**	**RESPUESTA**
Manejo habitual, con coordinador de la sede y equipo de emergencias	Acciones iniciales en el Sitio con recursos disponibles, reporte inmediato a PME	Acciones iniciales en el Sitio con recursos disponibles, reporte inmediato a PME

AREA PROTEGIDA

3208899718

Grupo Whatsapp de la sede

3134710000
3104060000

SALA CRISIS GRED

Claro-Colombia

Nos estamos transformando

PLANIFICACIÓN

OBJETIVO

Realizar un ejercicio de simulacro por incendio dentro de un cuarto eléctrico

METODOLOGÍA

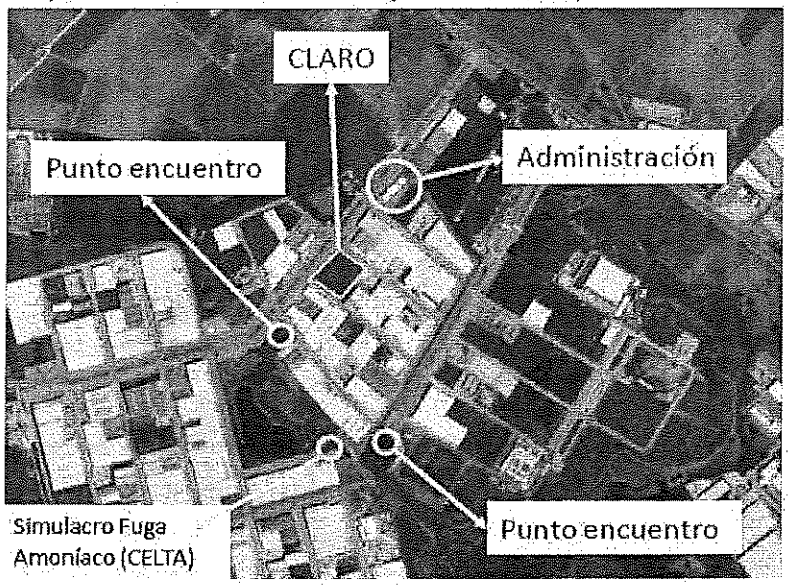
Se simulará un incendio en cuarto eléctrico que será atacado de manera inicial por el equipo de respuesta a emergencias de la sede

Se realiza reporte del incidente a Sala de Crisis y se determina evacuación del personal en zonas de riesgo hacia puntos de encuentro externos

Se verifican condiciones de riesgo y amenazas conexas, se considera control del evento y reingreso a las instalaciones

AYUDA MUTUA

Disposiciones del Puntos de Encuentro y Recursos del Parque



Simulacro Fuga Amoníaco (CELTA)

Claro

Claro-Colombia

Nos estamos transformando

SSTA

GRE

SIMULACRO

NACIONAL

DE RESPUESTA A EMERGENCIAS

¡Conoce, prepárate y actúa!

Claro | GLOBAL HITSS red

GLOBAL HITSS

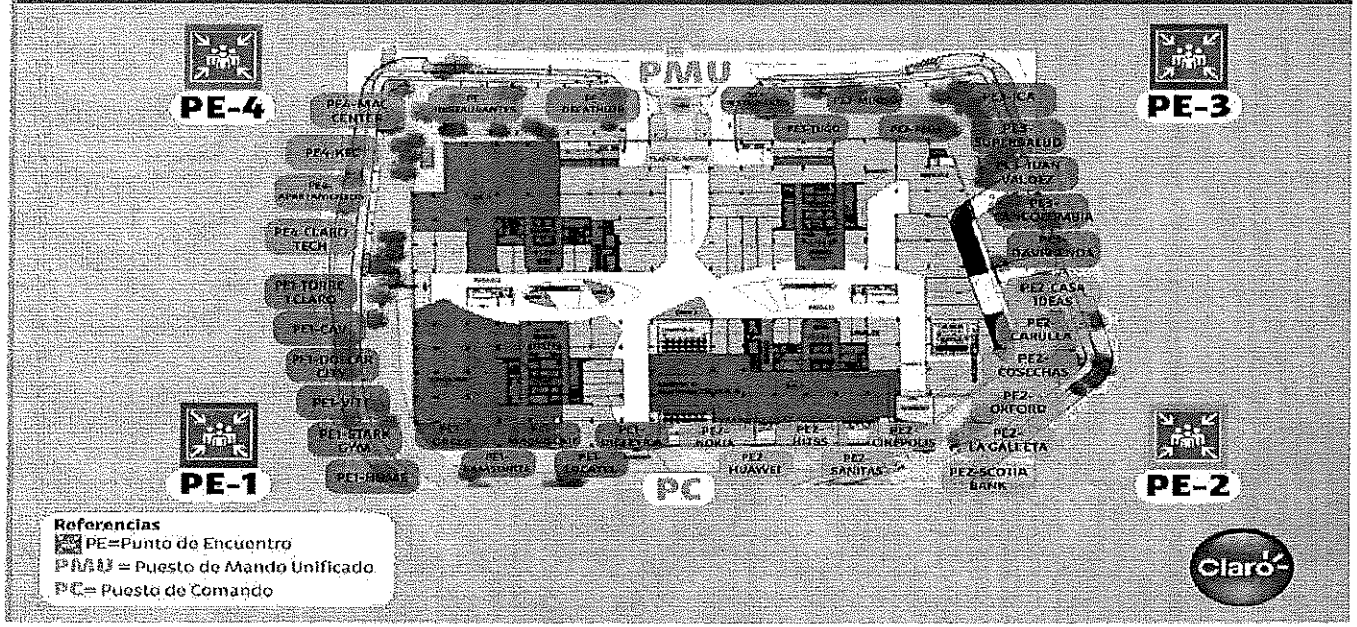
Desarrollando la Sociedad Digital

Claro

Claro-Colombia

Nos estamos transformando

Puntos de Encuentro
Centro Empresarial Plaza Claro



GLOBAL HITSS
Desarrollando la Sociedad Digital

Claro-

Claro-Colombia

Nos estamos transformando

SSTA

¡Conoce prepárate y actúa!

- Hora 10:00 am activación alarma
- Identificación rutas de evacuación
- Reconocimiento puntos de encuentro
- Capacidad recolección de datos y censos

Claro | GLOBAL HITSS red

GLOBAL HITSS
Desarrollando la Sociedad Digital

Claro

Claro-Colombia

Nos estamos transformando

RIESGO EMERGENCIAS Y DESASTRES

RESULTADOS

CRONOLOGIA GENERAL
09:45 Mensaje alerta
09:50 Salida personas movilidad reducida
10:00 Mensaje orientador inicio ejercicio
10: 03 Atención inicial del evento
10:08 Orden de evacuación
10:15 Inicio reingreso
10:28 Fin reingreso

EMERGENCIA
Se identifica la emergencia y da respuesta adecuadamente

EVACUACIÓN
Se evacuan los ocupantes expuestos y verifica salida, sin reporte de novedades

TIEMPO
El tiempo estimado de la salida de ocupantes evacuados.
7.5 Min Evacuación*

CIERRE
El ejercicio se ejecutó sin contratiempos

* El tiempo no es un indicador de efectividad del ejercicio, dado que las variables que inciden en una emergencia son innumerables y puede modificar cualquier tiempo, el indicador de efectividad en el ejercicio es la salida de los ocupantes completos y sin lesiones

Claro

Claro-Colombia

Nos estamos transformando

¡ASÍ NOS FUE EN EL

SIMULACRO DE EVACUACIÓN!

Gracias a tu compromiso, logramos participar en este ejercicio de sensibilización que nos permite actuar ante posibles emergencias o desastres. ***Estos fueron los resultados:***

63 ***sedes*** participantes

Tiempo promedio ***18 minutos***

Participación total a nivel nacional

Más de **6.000** ***colaboradores***

¡Agradecemos al equipo de emergencias por su apoyo y participación!

GLOBAL HITSS

Desarrollando la Sociedad Digital

Claro

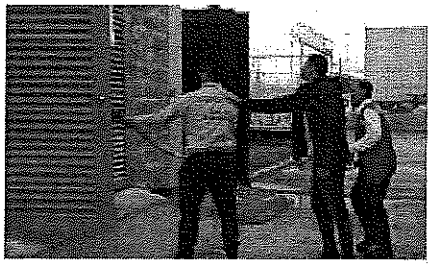
Claro-Colombia

Nos estamos transformando

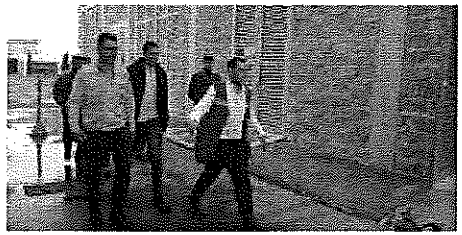
GRED RIESGO EMERGENCIAS Y DESASTRES

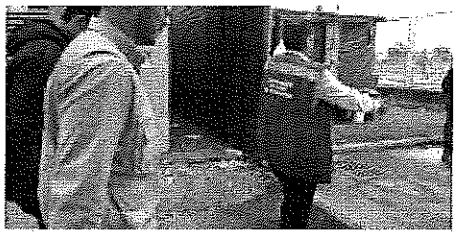
REGISTROS FOTOGRÁFICOS

Respuesta Inicial a la Emergencia

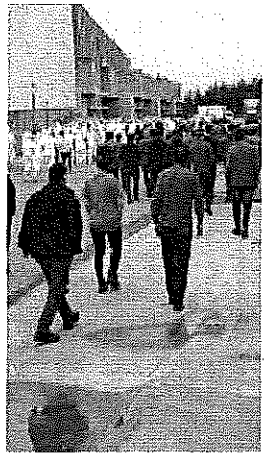


Evacuación de Ocupantes





Desplazamiento a puntos de encuentro externos



* Como parte de nuestra política de seguridad, aseguramiento de la información, secreto empresarial y habeas data, las imágenes e información contenidas en este documento es limitada y protegida por las leyes correspondientes aplicables en el país

Claro

Claro

Claro-Colombia

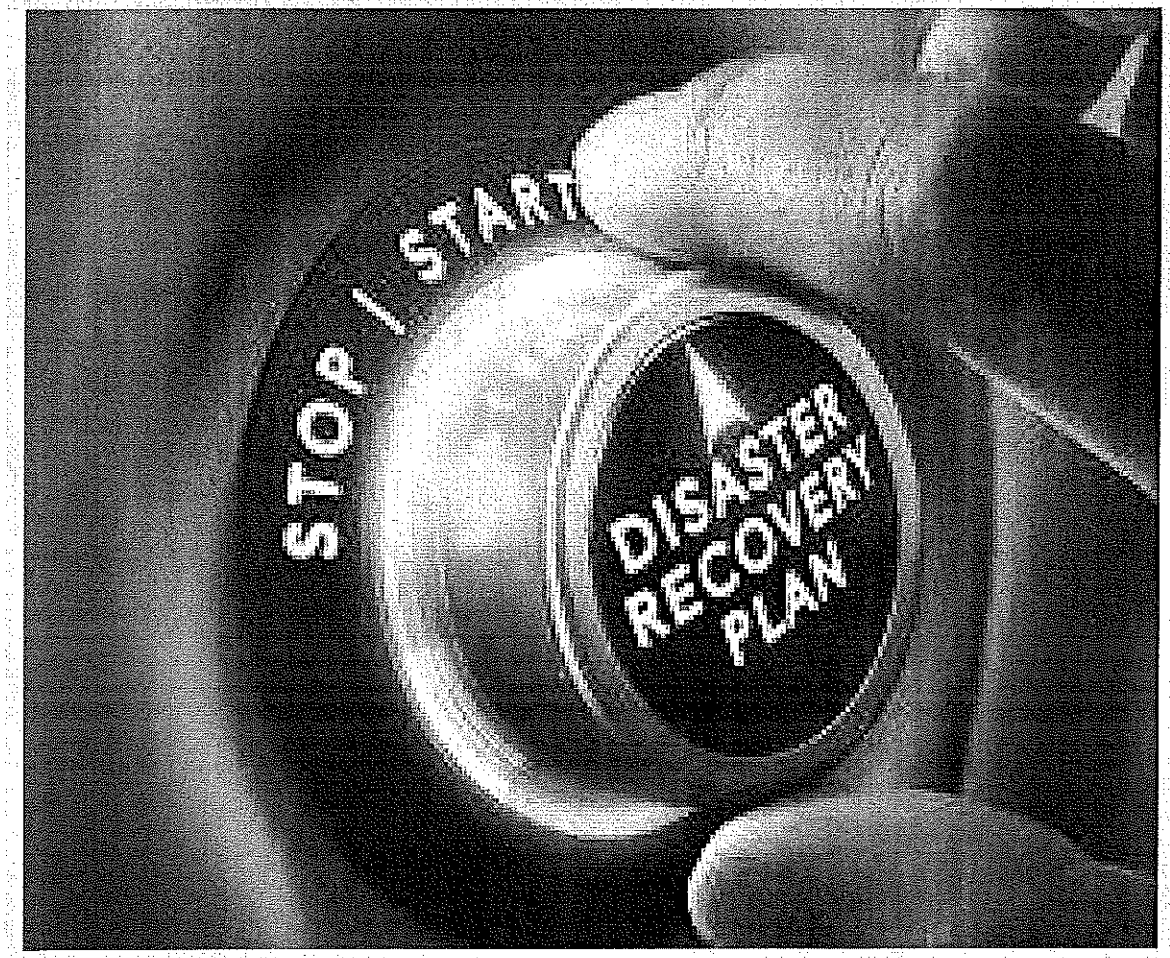
Nos estamos transformando

RIESGO
EMERGENCIAS
Y DESASTRES

plandeemergencias@claro.com.co
Cel: 3104060000 – 3134710000
Cra 68A # 24B – 10 Torre 1 Piso 4
Sala de Crisis GRED

GLOBAL HITSS
Desarrollando la Sociedad Digital


DISASTER
RECOVERY
Claro



DRP

Permite a la organización reanudar las operaciones y servicios de IT necesarios para dar continuidad a los productos y servicios ofrecidos por esta (tales como: servicios de Voz y Datos a los segmentos personas, hogares y empresas y negocios, servicios administrados de Datacenter, servicios Cloud), en el menor tiempo posible, tras la ocurrencia de un evento que genere una interrupción mayor.

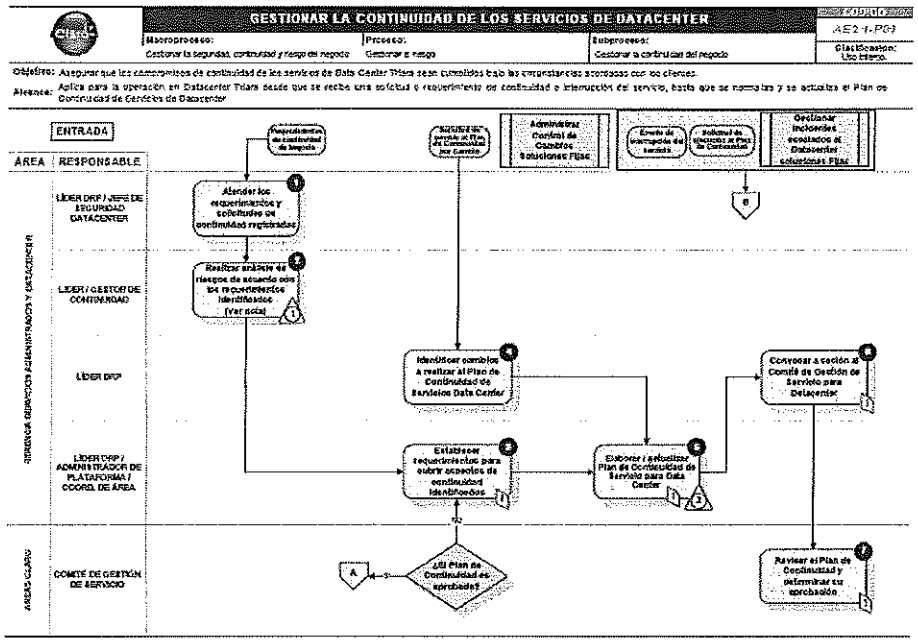
Claro-Colombia

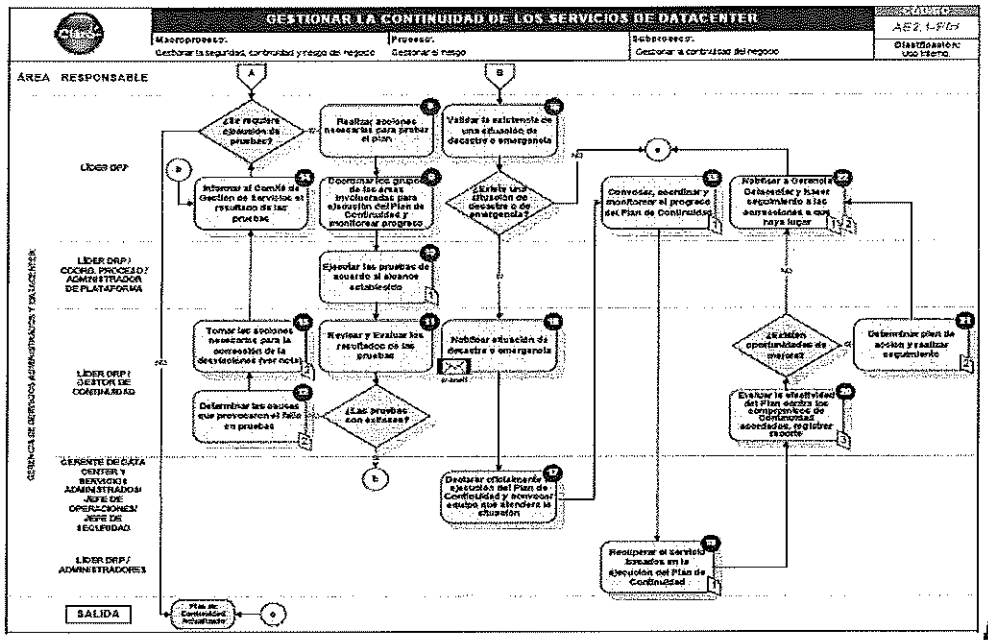
Nos estamos transformando

DRP

Gestionar la Continuidad de los servicios de IT

Asegurar que los compromisos de continuidad de los servicios IT sean cumplidos bajo las circunstancias acordadas con los clientes.





Marco normativo: ISO 22301: 2019 Business continuity management systems

RESTRICCIONES PARA LA PUBLICACIÓN Y USO DE ESTA INFORMACIÓN

El siguiente documento contiene información que es propiedad de CLARO Colombia, su publicación le podría otorgar ventajas competitivas a terceros ajenos a él. Por lo tanto, este documento debe ser usado solo por aquellos involucrados en el proceso y no debe ser publicado o duplicado, ni entera ni parcialmente, para ningún otro fin. Los datos sujetos a esta restricción son todos los contenidos en la totalidad del documento.

Se encuentra prohibida su copia, reproducción o divulgación, ya sea parcial o total o en cualquier medio (físico, electrónico, digital o verbal) a personal ajeno a la compañía o no autorizado. Su contravención facultará a CLARO Colombia a realizar las acciones disciplinarias y legales pertinentes.

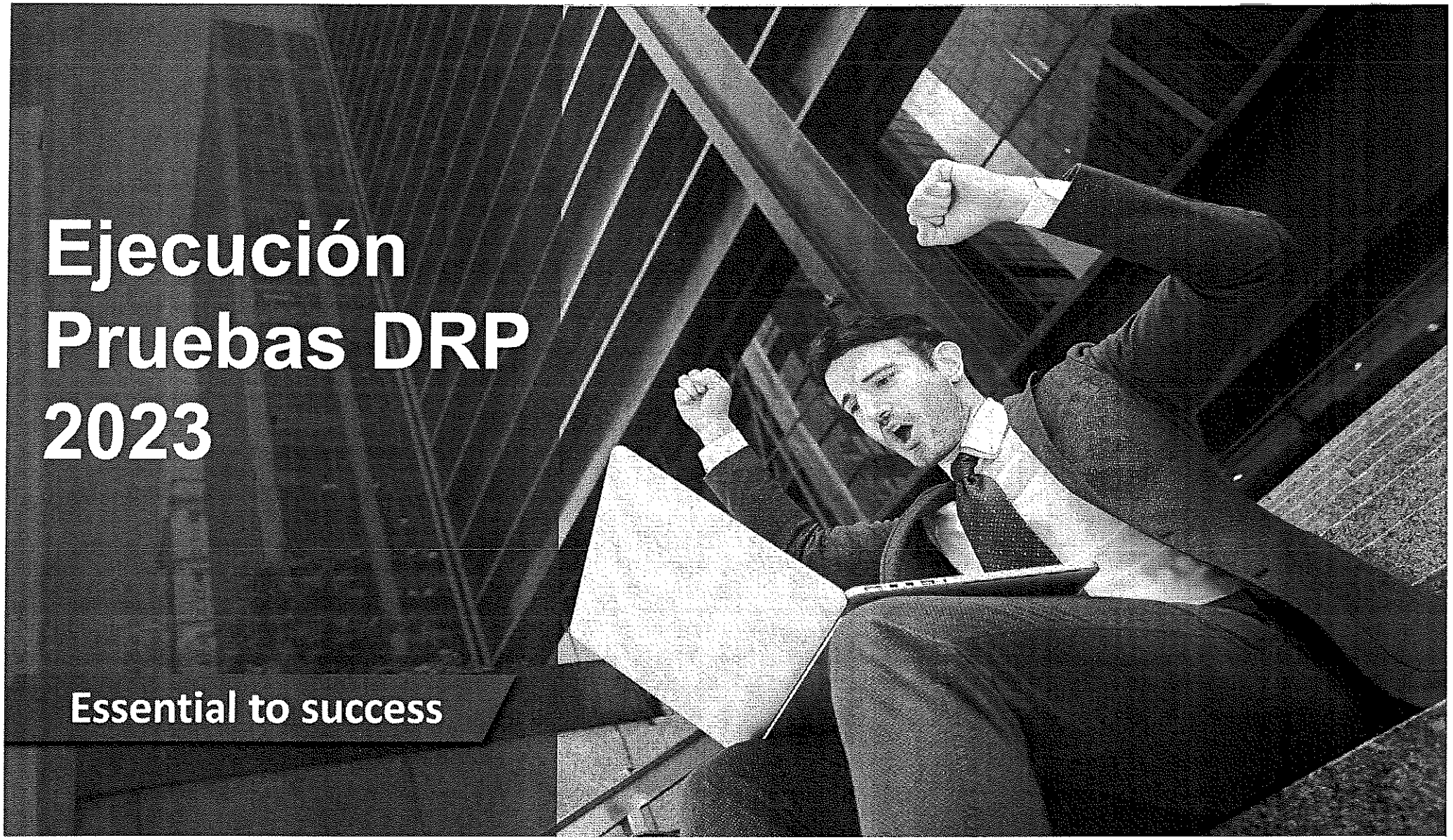
De acuerdo con la Ley 1581 del 17 de octubre del 2012, la información personal de cada funcionario o tercero relacionada en el presente documento o sus anexos es solo para efectos del Plan de Recuperación de Desastre Tecnológico. Igualmente se cumple lo señalado en la Ley Habeas Data 1266 del 2008 y la Ley de Protección de la Información y los datos 1273 del 2009.

DRP DATACENTER		
Pertenece al procedimiento: Gestionar la Continuidad del Negocio	Fecha: 24/05/2023	
Clasificación: Confidencial	Versión: 9.0	Código:

INDICE

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO 2
RESTRICCIONES PARA LA PUBLICACIÓN Y USO DE ESTA INFORMACIÓN 3
1. OBJETIVO GENERAL 7
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 7
3. ALCANCE 7
4. INTRODUCCIÓN 9
5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS 10
7. RESPONSABILIDAD 15
8. PREMISAS 16
9. POLITICAS DEL PLAN DE RECUPERACIÓN TECNOLÓGICA 17
10. ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y GRUPOS DE RECUPERACIÓN 18
10.1. ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LOS EQUIPOS 19
10.1.1. Responsabilidades Equipo Directivo 19
10.1.2. Responsabilidades Equipo Coordinador 21
10.1.3. Responsabilidades Equipo Ciberseguridad y Seguridad de la Información 22
10.1.4. Responsabilidades Equipo Operación E&N 23
10.1.5. Responsabilidades Equipo Operación Interna 24
11. TIPOLOGÍA Y POLITICA DE PRUEBAS 25
12. POLÍTICA DE EJERCICIOS DE CONTINGENCIA 27
12.1. TIPOLOGÍAS DE EJERCICIOS DE CONTINGENCIA 27
13. MANTENIMIENTO DEL PLAN 28
13.1. MANTENIMIENTO DEL PLAN GENERADO POR EL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS 28
14. CONTROL DE VERSIONES 30

Ejecución Pruebas DRP 2023



Essential to success

Cronograma de Pruebas 2023

SISTEMA	ALCANCE	FECHA EJECUCIÓN	RESULTADO	INDICADORES
COMMVAULT	Validar los esquemas de HA para la plataforma COMMVAULT	FEBRERO 2023	EXITOSA	RTO: 40 minutos
Generadores – Grupo Electrógenos	Pruebas realizadas a los grupos electrógenos con carga	Marzo 2023	EXITOSA	RTO: 1 minuto
CONECTIVIDAD	Pruebas HA Servicios internos y de cliente	JULIO 2023	EXITOSA	RTO: 10 minutos
SAP	Prueba Alta Disponibilidad Servicio SAP Caribe - Andina	13 SEPTIEMBRE 2023	EXITOSA	RTO: 40 minutos Operación en contingencia: 3 horas
SERVICE MANAGER	Pruebas HA Service Manager por F5 + Ambiente Productivo	NOVIEMBRE 2023	EXITOSA	RTO: 30 minutos Operación en contingencia: 4 horas

COMMVAULT

Claro-Colombia

CIAS: C1087750 - CA-PAM-TFM0064 -Actualizacion Commvault Version 11 SP30

Responder | Responder a todos | Reenviar

rika Nataly. Parada Suarez

ara ⊞DL - CO - Gestion Cambios Corporativo & IT; ⊞DL - CO - Datacenter Duty Manager

C ⊞DL - CO - Soporte Datacenter Service Desk

miércoles 22/03/2023 3:42 p.

aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

y Forero Pardo <Yefrey.Forerop@claro.com.co>
coles, 22 de marzo de 2023 14:05:10 (UTC-05:00) Bogota, Lima, Quito, Rio Branco
Soporte Datacenter Service Desk <SoporteDatacenter@claro.com.co>
atacenter Duty Manager <DDM@claro.com.co>
IDENCIAS: C1087750 - CA-PAM-TFM0064 -Actualizacion Commvault Version 11 SP30

pasos de la actividad con su respectiva evidencia de ejecución:

FORMATO MINUTOGRAMA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES		
rocedimiento: Administrar control de cambios.		
Uso Interno.	Pág. 1 de 1	Código: AE3.16-F36 versión: 14-feb-2014

MINUTOGRAMA EJECUCION DE ACTIVIDADES							
	Actividad	Control	Duracion	Inicio	Fin	Descripción	Responsable	Resultado Encargado

COMMVAULT

Claro-Colombia

Nos estamos transformando

FORMATO MINUTOGRAMA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES		
ocedimiento: Administrar control de cambios.		
lso Interno.	Pág. 1 de 1	Código: AE3.16-F36 versión: 14-feb-2014

MINUTOGRAMA EJECUCION DE ACTIVIDADES

Actividad	Control	Duracion	Inicio	Fin	Descripción	Responsable	Resultado-Encargado
1		0:10:00	8:00 AM	8:10 AM	Revisar recursos disponibles para la actividad. Confirmar que la información del agendamiento es completa. Si existen dudas escalar a Cambios Datacenter. **Contactar al cliente al Inicio de la ventana** Documentar la evidencia correspondiente en SM DC.. Cualquier incumplimiento cancela la actividad.	FRONT	Contacto Cliente es el de LT Julian David Castro 3108764510 RE: INICIO: C1097750 - CA-...
2		0:15:00	8:10 AM	8:25 AM	validar alarmas del servidor **TFM3970_CS02-CAP-TRIARA**. En caso de incidentes o eventos, el responsable del cambio decide su continuidad. Documentar la evidencia correspondiente en SM DC.	OPERACIONES DELEGADAS	Se observa el monitoreo ya deshabilitado. Paso 2 - C1097750.docx

Claro

COMMVAULT

Claro-Colombia

Nos estamos transformando

	7		0:15:00	9:15 AM	9:30 AM	Ejecutar script de validacion de servicios y tomar evidencia de la configuracion de roles instalados en todos los servidores involucrados. Genere evidencia * TFM3970_CS02-CAP-TRIARA	WINDOWS	RE: PASO 7: // C1087750 - CA...
	8		0:30:00	9:30 AM	10:00 AM	Ejecutar backup de archive de base de datos la base de datos	BACKUP	RE: PASO 8 y 9: // C1087750 ...
	9		0:15:00	10:00 AM	10:15 AM	Suspender tareas de respaldo de clientes Bajar servicios de commvault del TFM3970_CS02-CAP-TRIARA	BACKUP	
	11	C3	0:10:00	10:35 AM	10:45 AM	Realizar reinicio de Confianza del servidor TFM3970_CS02-CAP-TRIARA Si la maquina no sube se debe aplicar Plan de Retorno y cancelar la ventana	WINDOWS	RE: PASO 10 al 12: // C10877...
	10		0:20:00	10:15 AM	10:35 AM	Realizar actualizaciones de sistema operativo	WINDOWS	
	12		0:15:00	10:45 AM	11:00 AM	Validacion del estado del sistema operativo. Asegurarse que esten igual al paso 7	WINDOWS	
LA AD	13		1:30:00	11:00 AM	12:30 PM	Ejecutar el SP11.30 de Commvault sobre TFM3970_CS02-CAP-TRIARA	BACKUP	RE: PASO 13 y 14: // C108775...
	14		0:15:00	12:30 PM	12:45 PM	Subir servicios de commvault del TFM3970_CS02-CAP-TRIARA	BACKUP	
	15		0:15:00	12:45 PM	1:00 PM	Validacion del estado del sistema operativo.Si el Sistema Operativo no responde o no sube se debe aplicar Rollback	WINDOWS	PASO 15: // C1087750 - CA-...

GRUPO ELECTROGENO

Claró-Colombia

Nos estamos transformando

de los Andes

CABINA [ ] ACPM [–]
CUARTO [–] GASOL [ ]
ABIERTO [ ] GAS [ ]
OTRO [ ] BAT [ ]

INSPECCIÓN [ ]
MANTENIMIENTO [–]
ARRANQUE [ ]
SERVICIO [ ]
MONTAJE [ ]
ENTREGA [ ]
EMERGENCIA [ ]

CIUDAD: Funza
FECHA: 03 | 2023

VISITA TÉCNICA SEN-F 07 VERSIÓN 08 SOPORTE TÉCNICO

Nº 155817

CLIENTE: Comunicaciones Celdar Data Center Tiara DIR: Auto. Medellin Km 7.5 Celta Bod 32

SERVICIO SOLICITADO POR: Jhon Abreo

CARGO: Ingeniero EMAIL: TELICEL:

MARCA MOTOR: Cummins MARCA GEN: Stamford MARCA PLANTA: Cummins

MOD. MOTOR: QSK 60 MOD.GEN: P1734E1 MOD. PLANTA: QSKAO - 1408919

S/N MOTOR: S/N GEN: S/N PLANTA: –

CPL: 3638 TIPO BATERIA: 8D (4und) KW: 1750 SPEC: –

No ARRANQUES: – HORAS MOTOR: – HORAS CONTROL: – TIPO CONTROL: PCC

TECNICO(S) A CARGO: Angelica Hernandez - Duvan Farfan PROMOTION ID: 1089069

I. MOTIVO DE VISITA Pruebas con Carga

II. ESTADO INICIAL

1. **Motor**
a. Nivel aceite
b. Estado radiador
c. Nivel agua radiador
d. Aspas ventilador
e. Bornes baterias
f. Nivel agua baterias
g. Densidad electrolito 1220 a 1260
h. Voltaje bateria > 12 o 24
i. Cargador funciona > 12 o 24 y < 13.4 o 28.8 Vdc
j. Correas tensionadas Tipo Xenflex 24V
k. Estado del filtro del aire 20 AMP
l. Estado de mangueras
m. Estado precalentador tipo Original Wagon 2400 Tuberia sin registros

Medida

n. Estado de racores
o. Fugas
p. Estado combustible / nivel
q. Estado / capacidad tanque
r. Forma de tanque

Medida

2. **Generador**
a. Estado generador
b. Aspas ventilador
c. Conexiones de potencia
d. Conexiones cableado control
e. Objetos extraños en el interior
f. Puente rectificador grasoria
g. Estado de control
h. Estado borne/ cables

III. TRABAJO REALIZADO Se realizan pruebas con carga en transición Cerrada, los equipos operan dentro de parametros normales, Asumiendo la carga sin sobre esfuerzos. Queda en automatico sin alarmas

Claró

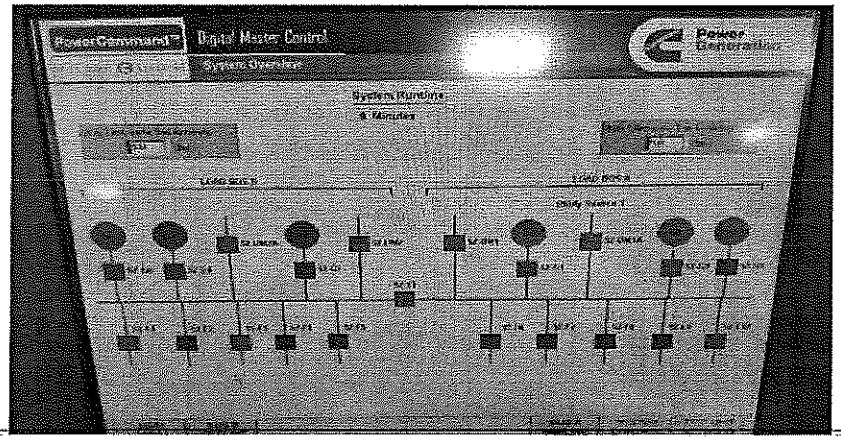
GRUPO ELECTROGENO

Claro-Colombia

Nos estamos transformando

Tiempo de la prueba: 9 minutos
RTO: 20 segundos

En la siguiente imagen se muestra el tiempo transcurrido de la prueba la cual es registra por el sistema de control maestro DMC 300.



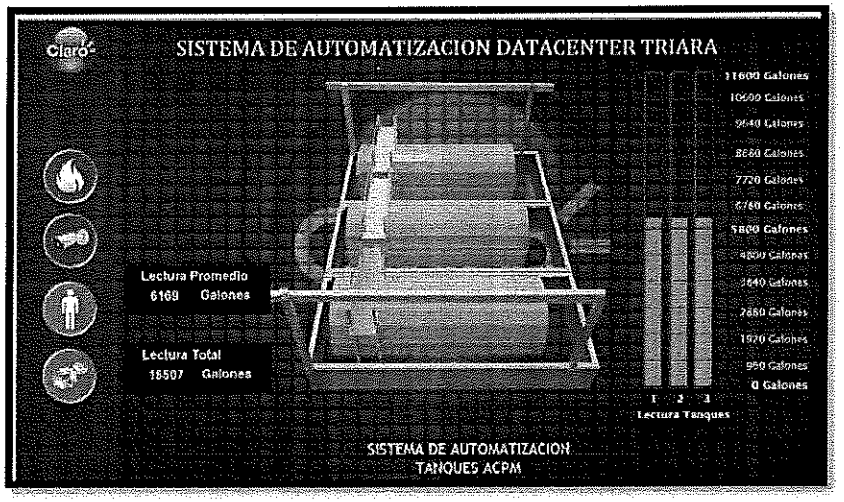


Fig-1 Total Combustible.
Al finalizar la prueba

GRUPO ELECTROGENO

Claro-Colombia

Nos estamos transformando

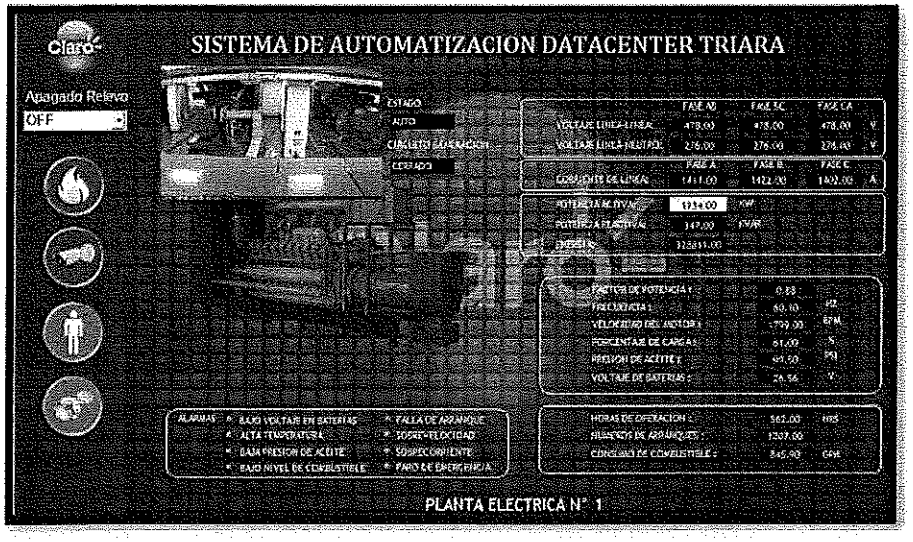


Fig.2- GENERADOR 1
Parámetros al iniciar.

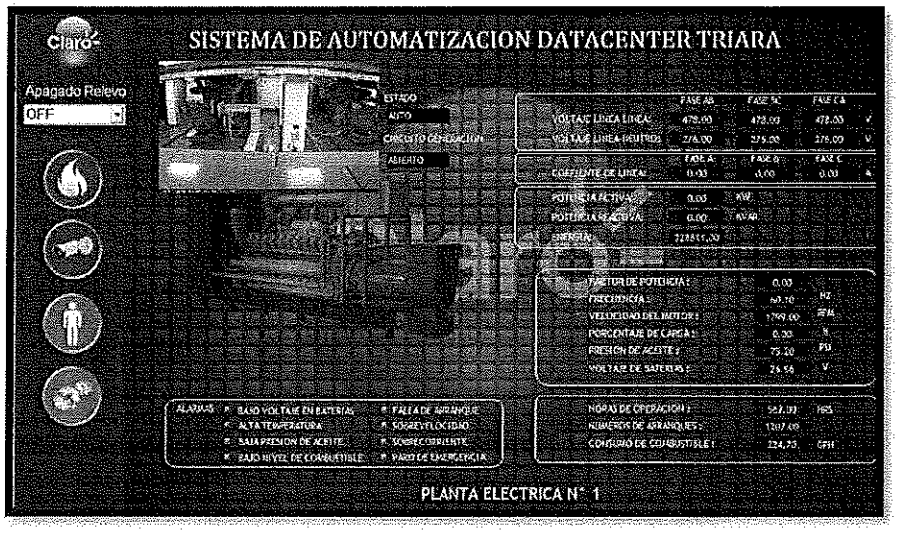


Fig. 3- GENERADOR 1
En parámetros normales al finalizar

Claro-Colombia

Nos estamos transformando

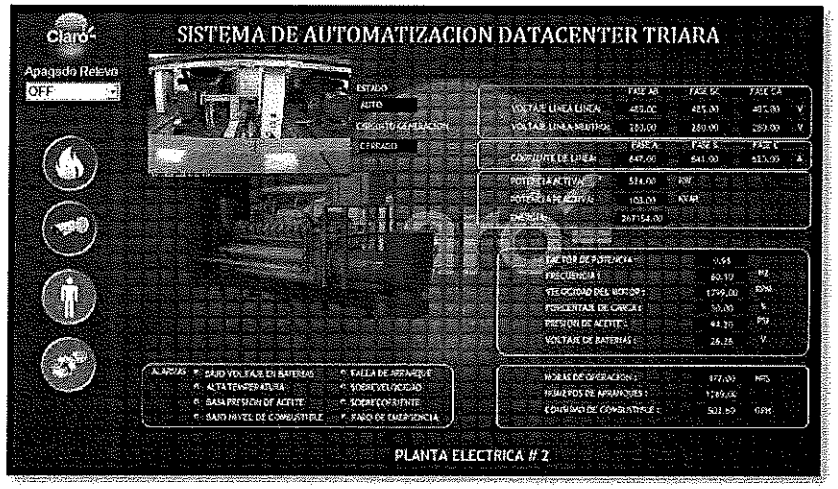


Fig.4- GENERADOR 2
Parámetros al iniciar.

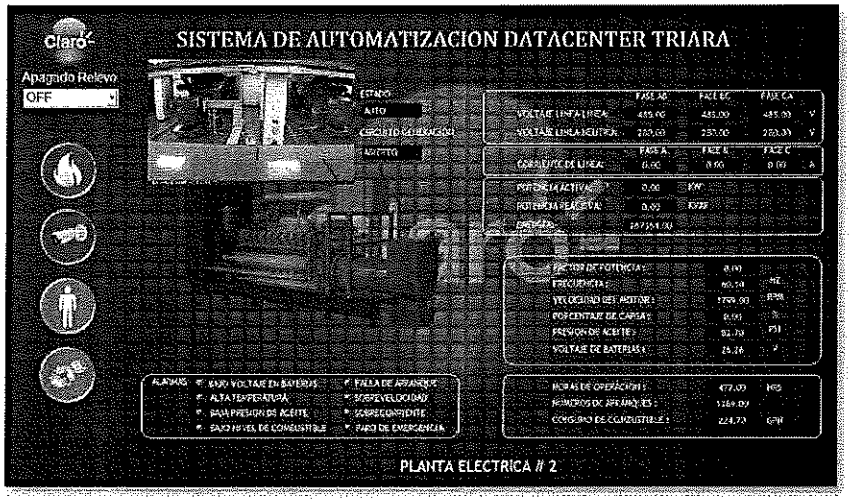


Fig. 5- GENERADOR 2
En parámetros normales al finalizar

Claró-Colombia

Nos estamos transformando

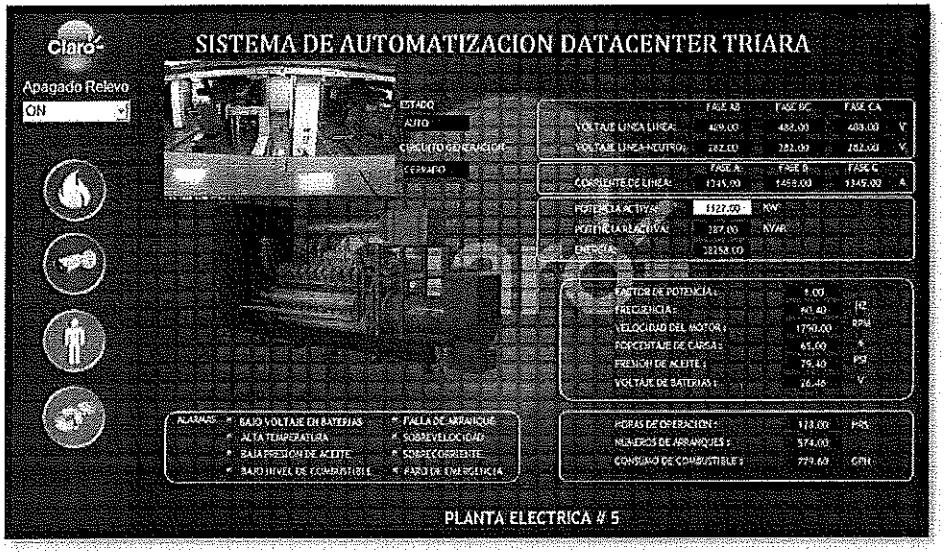


Fig.8- GENERADOR 5
Parámetros al iniciar.

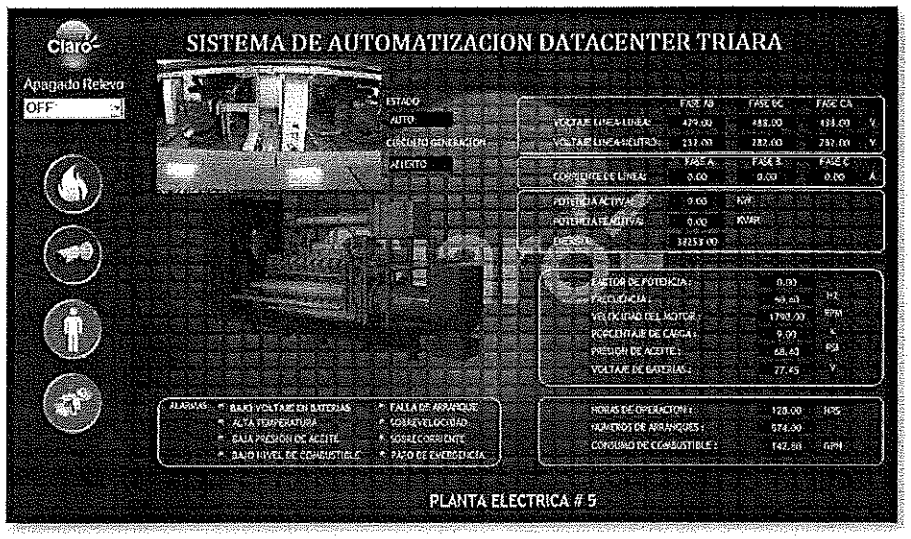


Fig. 9- GENERADOR 5
En parámetros normales al finalizar.

GRUPO ELECTROGENO – DR

Claro-Colombia

Nos estamos transformando

RV: Evidencia contigencia falla en red comercial 03/07/2023

Responder | Responder a todos | Reenviar | ...

Jorge Ivan Garcia Betancur
Para OSCAR RENE CAMARGO BENAVIDES
CC Sonia Alejandra Maldonado Gil; Cesar Alfonso Ospina Villarraga

viernes 14/07/2023 8:59 a. m.

Respondió a este mensaje el 14/07/2023 9:40 a. m..

WhatsApp Unknown 2023-07-13 at 11.23.20.zip 358 KB

WhatsApp Image 2023-07-13 at 11.47.03.jpeg 64 KB

WhatsApp Image 2023-07-13 at 11.47.02.jpeg 81 KB

Evidencia Contingencia en red comercial 03-07-2023.docx 4 MB

Cordial saludo,

Oscar de acuerdo con su requerimiento enviamos evidencias de la contingencia presentada durante 24 horas donde el Datacenter en su totalidad fue soportado por plantas eléctricas debido a la falla que presento el operador Enel en el circuito eléctrico que alimenta el predio

Cordialmente,

Lider Aplicaciones Y Sistemas
Jorge Ivan Garcia Betancur
Celular / Ext: 3132943630
jorge.garcia@claro.com.co

GRUPO ELECTROGENO – DR

Claro-Colombia

Nos estamos transformando

Evidencia contingencia en red comercial
03 de Julio del 2023
IM2086206
Ticket Enel Colombia 227223957

Introducción

En el presente documento se relacionan las evidencias de la falla presentada en la red comercial el día 03/07/2023 a las 14:53 horas, en la cual los grupos electrógenos entraron en funcionamiento.

Durante la contingencia se pueda evidenciar su correcto funcionamiento el cual realiza por 24 horas, 52 minutos, tiempo en el cual toda la carga del Datacenter fue soportada por el grupo de generadores.

La transición del sistema se logró restablecer el día 04/07/2023 a las 15:52 horas, luego de dar por finalizado la falla en el circuito caita. Posteriormente junto con el personal de infraestructura se realizaron las validaciones correspondientes para dar por éxito la normalización del circuito.

Conclusiones.

- Encendido de plantas eléctricas, por corte de energía 04/07/2023 14:52 horas.
- En la figura 1 Se observa el Tablero Woodward Control, Con el registro de estado de operación de las plantas.
- En la figura 2 se observa el Generador 1, el cual durante su funcionamiento, no se presentó novedades y al normalizar se efectúo exitosamente.
- En la figura 3 se observa el Generador 2, el cual durante su funcionamiento, no se presentó novedades y al normalizar se efectúo exitosamente.
- En la figura 4 se observa el Generador 3, el cual durante su funcionamiento, no se presentó novedades y al normalizar se efectúo exitosamente.
- En la figura 5 se observa el Generador 4, el cual durante su funcionamiento, no se presentó novedades y al normalizar se efectúo exitosamente.
- En la figura 6 se observa el Generador 5, el cual durante su funcionamiento, no se presentó novedades y al normalizar se efectúo exitosamente.
- En la figura 7 se observa el Generador 6, el cual durante su funcionamiento, no se presentó novedades y al normalizar se efectúo exitosamente.
- Normalización de plantas eléctricas a circuito abierto 04/07/2023 15:52 horas.
- Se realiza verificación en físico por parte del personal de infraestructura y se da la normalización del sistema.

CONECTIVIDAD

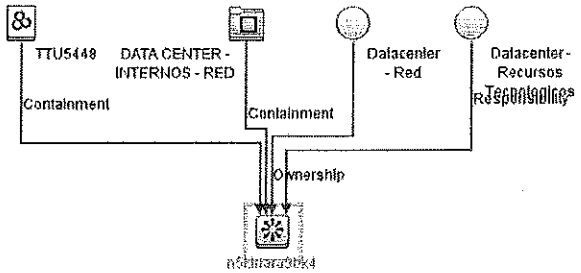
Claro - Colombia

Nos estamos transformando

- C1091924 - Actualización Fabric ACI - Triara APIC Y LEAF CON SERVICIOS

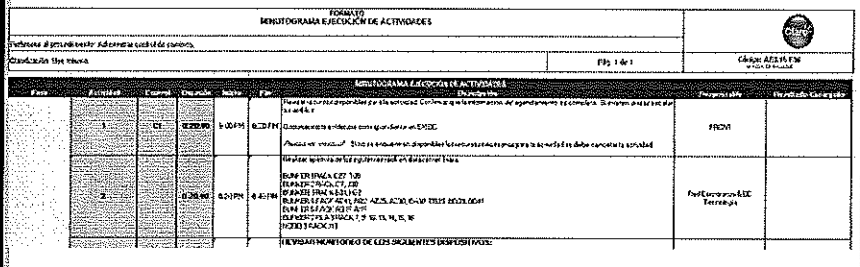
Cambio - C1091924

Título *	Actualización Fabric ACI - Triara LEAF/SPINE CON SERVICIOS		
ID del cambio	C1091924	Categoría	Cambios Normales
Fase	Cierre	Subcategoría	Normal
Estado de aprobación	Aprobado	Modelo de cambio	Normal Menor RFC
Etapa de alerta		Gestor de cambios	ECM4503E
Inicio de implementación programa	09/07/23 20:00:00		
Fin de implementación programad	10/07/23 04:00:00		



Resultados de la revisión	EXITOSA se cumple con los pasos solicitados y se reciben postcheck de las areas
Código de cierre	1 - Exitoso
Comentarios de cierre	EXITOSA se cumple con los pasos solicitados y se reciben postcheck de las areas

Comentarios de cierre
EXITOSA se cumple con los pasos solicitados y se reciben postcheck de las areas


FORMATO
MINUTOGRAMA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES

Actualizaciones | Detalles del cambio | Implementación | Resolución | Aprobaciones | Flujo de trabajo | Tareas | Registros relacionados - (4) | SLT | Datos adjuntos - (6)

Datos adjuntos del cambio - (6) | Datos adjuntos de la intersección - (0)

Nombre del archivo	Tamaño ...	Adjuntado p...	Fecha del ad...	Desca
Criticidad Clientes - ACI TRIARA - MEGACENTER.xlsx	2624	EII1555A	04/07/23 16:41:58	
C1091924 - Minutograma actualización fabric ACI Triara Fase 2 - V4.xlsx	143	ECM7758A	09/07/23 22:38:28	
Matriz Contactos - C1091924 Actualización Fabric ACI - Triara LEAF- SPINE CON SERVICIOS.xlsx	26	ECM7758A	09/07/23 22:38:29	
Revision leaf ACI Triara.xlsx	1076	ECM7758A	10/07/23 05:30:46	
RV_finalizacion C1091924 Actualización Fabric ACI - Triara LEAF_SPINE CON SERVICIOS.zip	39	EC1254D	10/07/23 08:00:10	
captura de pantalla.png	32	EC7344E	11/07/23 12:01:52	

CONECTIVIDAD

Claro- Colombia

Nos estamos transformando

C1091923 - Actualización Fabric ACI - Triara APIC Y LEAF SIN SERVICIOS

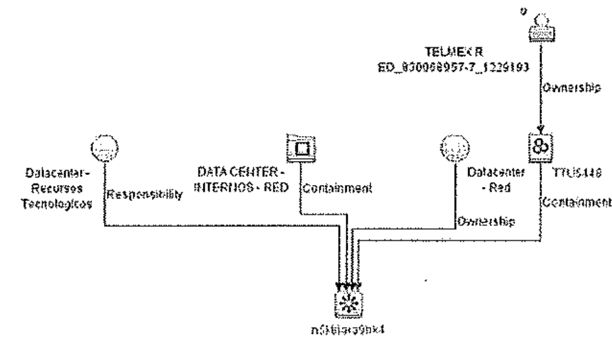
Cambio - C1091923

Título	Actualización Fabric ACI - Triara APIC Y LEAF SIN SERVICIOS		
ID del cambio	C1091923	Categoría	Cambios Normales
Fase	Cierre	Subcategoría	Normal
Estado de aprobación	Aprobado	Modelo de cambio	Normal Menor RFC
Etapa de alerta		Gestor de cambios	ECM4503E
Inicio de implementación programa	06/07/23 21:00:00		
Fin de implementación programado	07/07/23 04:00:00		

Resultados de la revisión: Se finaliza actividad C1091923 - Actualización Fabric ACI - Triara APIC Y LEAF SIN SERVICIOS de manera EXITOSA.

Código de cierre: 1 - Exitoso

Comentarios de cierre: Se finaliza actividad C1091923 - Actualización Fabric ACI - Triara APIC Y LEAF SIN SERVICIOS de manera EXITOSA.



Cancelar | Más

Código de cierre: 1 - Exitoso

Comentarios de cierre: Se finaliza actividad C1091923 - Actualización Fabric ACI - Triara APIC Y LEAF SIN SERVICIOS de manera EXITOSA.

FORMATO
MINUTOGRAMA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES

Pertenece al procedimiento: Administrar control de cambios

Clasificación: Uso interno | Pág. 1 de 1 | Código: AE3.16-F34

Fase	Actividad	Control	Duración	Inicio	Fin	Descripción	Responsable	Resultado Esperado
	1	C1	0:10:00	6:00 PM	6:10 PM	Revisar recursos disponibles para la actividad. Confirmar que la información del agendamiento es completa. [illegible] Documentar la evidencia correspondiente en SHDC. Punto de control: Si no se encuentran disponibles los recursos necesarios para la actividad se debe cancelar la actividad.	[illegible]	
PRUEBAS INICIALES	2		0:20:00	6:10 PM	6:30 PM	Realizar apertura de [illegible] DC TRIARA: [illegible]	Tecnología Red Corporativa [illegible]	

Actualizaciones | Detalles del cambio | Implementación | Resolución | Aprobaciones | Flujo de trabajo | Tareas | Registros relacionados - (0) | SLT | Datos adjuntos - (5)

Datos adjuntos del cambio - (5) | Datos adjuntos de la interacción - (0)

Nombre del archivo	Tamaño	Adjuntado p...	Fecha del ad...
Criticidad Clientes - ACI TRIARA - MEGACENTER.xlsx	2624	EH1555A	04/07/23 16:53:55
C1091923 - Minutograma actualización fabric ACI Triara Fase 1.xlsx	130	EH1555A	04/07/23 16:53:56
Actualizacion ACI Megacenter_Triara.pptx	823	EH1555A	04/07/23 16:53:57
C1091923 - Actualización Fabric ACI - Triara APIC Y LEAF SIN SERVICIOS.pdf	156	EC9687J	10/07/23 15:30:10
captura de pantalla.png	62	EC7344E	12/07/23 15:27:48

SERVICE MANAGEWR

Claro-Colombia

Nos estamos transformando

- Migración y pruebas de HA sobre problema PM1000886

Problema - PM1000886

Titulo:	* PERDIDA ACCESO SITESCOPE+ DATACENTER + SITESCOPE , HAKONE, SITESP1 + CLIENTE INTERNO / DEGRADACION y/o PERDIDA ACCESO		
Servicio afectado:	* Monitoreo y Gestión	ID del problema:	PM1000886
Estado:	* Cerrado	Tipo de problema:	* Reactivo
Fase:	Cierre	Problema importante:	☑
		Gestor de problemas:	* EC8790V

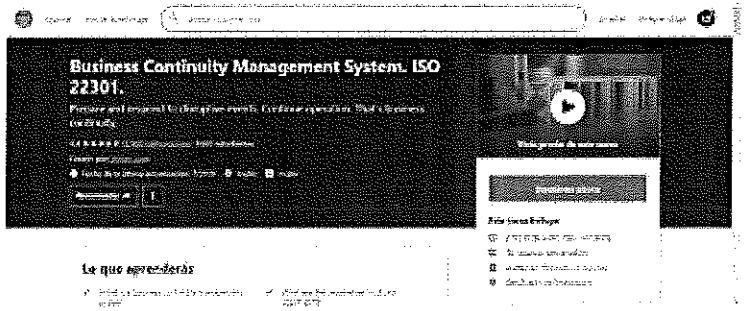
Código de cierre:	Correcto
Descripción:	IM2056119, IM2057434, IM2059405 Componentes del servicio (CIs) afectados: sitescope Hakone y sitesp1, okinawa - tokio Problema relacionado en otra herramienta (Si aplica): NA Informe adjunto de incidente mayor (Si aplica) Síntomas y casuística presentados: degradación en el desempeño de los servidores y/o la pérdida de acceso a los mismos, generando indisponibilidad en el servicio, parcial o total Evidencias de la afectación: Actividades y pruebas ejecutadas para restablecer la afectación: reinicio Hora/Fecha inicio : 11/06/23 01:52:48 Hora/Fecha fin : 11/06/23 17:49:28 Caso creado con proveedor o fabricante (si aplica): NA
Comentarios de cierre:	Se ha dejado de Sitescope la maquina Hakone (que más consume recursos) y Service Manager en un clúster dedicado (237) de esta manera las aplicaciones contaran con los recursos necesarios para trabajar de forma correcta y sin afectaciones
Solución:	Se ha dejado de Sitescope la maquina Hakone (que más consume recursos) y Service Manager en un clúster dedicado (237) de esta manera las aplicaciones contaran con los recursos necesarios para trabajar de forma correcta y sin afectaciones

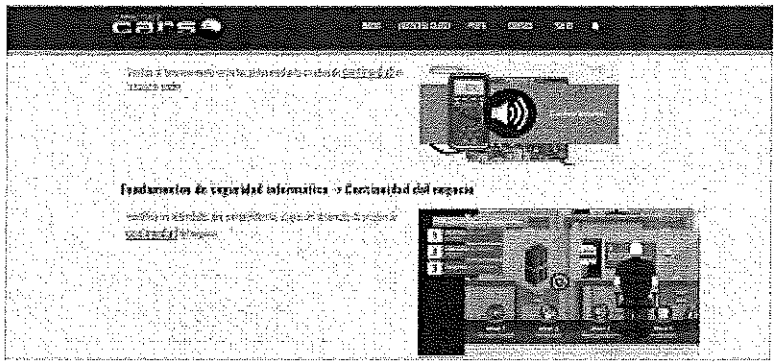

CAPACITACIÓN
Essential to success

Capacitación

2023

CAPACITACIONES - SUCCES FACTOR – FUNDACIÓN CARLOS SLIM

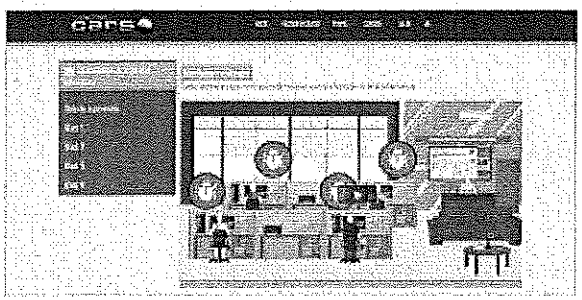


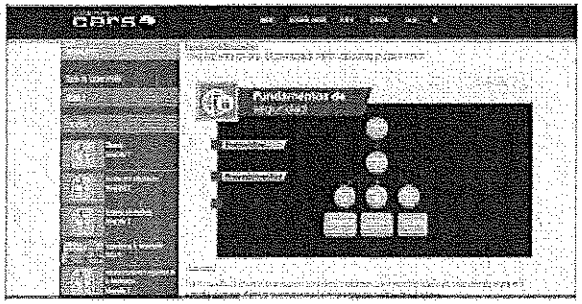


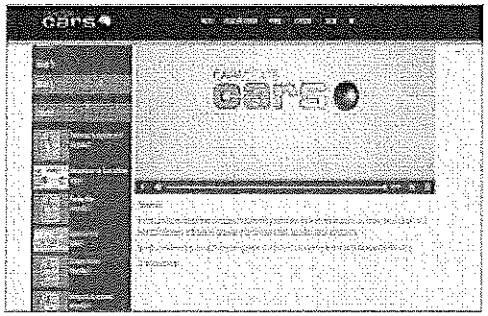
Capacitación

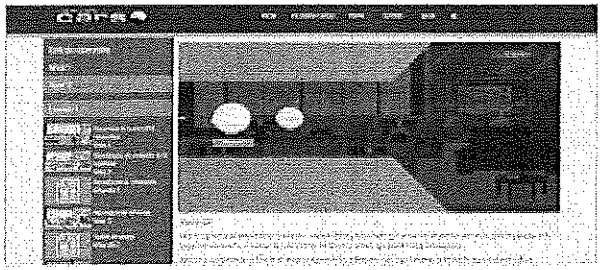
2023

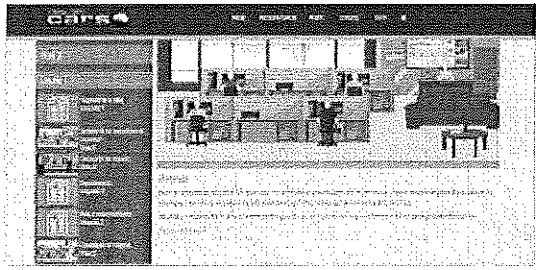
CAPACITACIONES - SUCCES FACTOR – FUNDACIÓN CARLOS SLIM

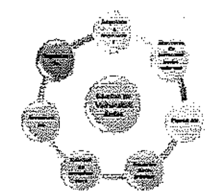











POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

Pertenece al procedimiento: Administrar la seguridad de la información	Fe 12-ag
Clasificación: Uso interno	Vers

TABLA DE CONTENIDO

Objetivo
Definiciones y abreviaturas
1. ALCANCE
2. USO ADECUADO DE LOS RECURSOS Y ACTIVOS
3. MANEJO Y CONTROL DE LA INFORMACION
3.1 Clasificación de la información
3.2 Respaldo de la información
3.3 Acceso de la información
3.4 Transferencia o transmisión de la información
3.5 Custodia de la información
3.6 Destrucción de la información
3.7 Administración de redes sociales
4. CONTROLES CRIPTOGRÁFICOS
4.1 Protección de la confidencialidad
4.2 Protección de la integridad
5. PROTECCION DE REDES
6. CONTROL DE ACCESOS A LOS SISTEMAS DE INF
6.1 Generalidades
6.2 Gestión de privilegios en Sistemas de Información
6.3 Gestión del acceso
6.4 Registro del acceso
6.5 Control del acceso 25
7. DESARROLLO, MANTENIMIENTO Y ADQUISICION SISTEMAS DE INFORMACIÓN 26
9. RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS 27

RESPONSABLE	Director Aseguramiento de Ingresos y Analítica	APROBÓ	Director Corporativo Planeación Estratégica e Innovación
APOYO PROCESOS		sandra.leon	Pág. X de 30

MANUAL PARA LA GESTION DE VULNERABILIDADES TECNOLÓGICAS DE CIBERSEGURIDAD

2. MODELO DE GESTIÓN DE VULNERABILIDADES TECNOLOGICAS

El siguiente es una gráfica del modelo que contempla las 7 fases indicadas anteriormente:

A continuación, se indican las actividades generales de cada fase

Fase	Actividades Generales
Adquisición inventarios	Entrega, estudio y recolección de inventarios.
Monitoreo de vulnerabilidades externas	Revisión periódica de nuevas vulnerabilidades que surjan de manera aleatoria.
Planeación	Se genera un plan anual para realizar las pruebas de los activos consignados en el inventario.
Ejecución de las pruebas	Se ejecutan las pruebas.
Solicitud de remediaciones	Se generan los requerimientos para que las áreas responsables generen los planes de remediación.
Remediación	Ejecución de los planes de remediación por parte de las áreas responsables.
Seguimiento	

3.1. Roles y Responsabilidades Generales de Gestión de Vulnerabilidades Tecnológicas

Rol	Cargo	Responsabilidades
Responsable del Procedimiento	Jefe de CiberSeguridad	
Herramientas de escaneo	Herramientas de escaneo	Desplegar los escaneos
Líder Gestión Vulnerabilidades	Especialista Ethical Hacking y Vulnerabilidades de CiberSeguridad	
Gestor de Vulnerabilidades	Gestor Ethical Hacking y Pruebas de CS	Gestionar y ejecutar las pruebas.
Ejecutor de pruebas	Analista Pruebas CiberSeguridad	Ejecutar las pruebas.
Gestor de remediaciones	Dueños de servicio / plataforma	Gestionar y/o ejecutar las remediaciones.
Suministrador de Inventarios		Suministrar el inventario de activos

3.2. Entradas

Entrada	Origen	Formato

RESPONSABLE	Especialista Ethical Hacking y Vulnerabilidades de CiberSeguridad	APROBÓ	Jefe Ciberseguridad
APOYO PROCESOS		admin.nevoa	

POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

POLITICAS DE SEGURIDAD

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE VULNERABILIDADES TECNOLÓGICAS DE CIBERSEGURIDAD		Claro
Pertenece al procedimiento o Proceso: Gestionar vulnerabilidades tecnológicas.	Fecha: 15-sep-2020	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 0	Código GRI2-M29

Tabla De Contenido

Tabla De Contenido 1
Objetivo 2
Definiciones y abreviaturas 3
1. ALCANCE 4
2. CONTEXTO DE CIBERSEGURIDAD 4
3. MODELO DE GESTIÓN DE VULNERABILIDADES TECNOLÓGICAS 5
3.1. Roles y Responsabilidades Generales de Gestión de Vulnerabilidades Tecnológicas 6
3.2. Entradas 6
3.3. Salidas 7
3.4. Gestión por procedimientos 7
3.5. Indicadores 7
3.6. Métricas 7
3.7. Interacciones con Otros Procedimientos 8
3.8. Acuerdos niveles de servicio 8
Control de versiones 10

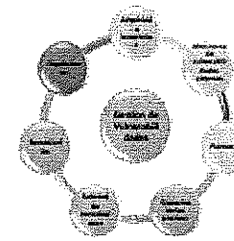
RESPONSABLE	Especialista Ethical Hacking y Vulnerabilidades de CiberSeguridad	APROBÓ	Jefe Ciberseguridad
APOYO PROCESOS		edwin.novoa	Pág. 1 de 10

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Procesos. Para consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE VULNERABILIDADES TECNOLÓGICAS DE CIBERSEGURIDAD		Claro
Pertenece al procedimiento o Proceso: Gestionar vulnerabilidades tecnológicas.	Fecha: 15-sep-2020	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 0	Código GRI2-M29

3. MODELO DE GESTIÓN DE VULNERABILIDADES TECNOLÓGICAS

El siguiente es una gráfica del modelo que contempla las 7 fases indicadas anteriormente:



Referencia: Implementing a Vulnerability Management Process SANS Institute 2019 Tom Palmaers

A continuación, se indican las actividades generales de cada fase

Fase	Actividades Generales
Adquisición inventarios	Entrega, solicitud y recopilación de inventarios. Estos normalmente son entregados por los dueños/responsables del servicio o extraídos de los inventarios internos, sin embargo, estos deben ser avalados por los dueños/responsables del servicio.
Monitoreo de vulnerabilidades externas	Revisión periódica de nuevas vulnerabilidades que surjan de manera aleatoria.
Planeación	Se genera un plan anual para realizar las pruebas de los activos consignados en el inventario. Aquí se define el alcance.
Ejecución de las pruebas	Se ejecutan las pruebas, acorde a los alcances generados en la planeación.
Solicitud de remediaciones	Se generan los requerimientos para que las áreas responsables generen los planes de remediación.
Remediación	Ejecución de los planes de remediación por parte de las áreas responsables. En esta fase se presta asesoría y acompañamiento.
Seguimiento	Retest para validar que las remediaciones hayan sido efectivas y en caso de no remediación, generar el riesgo o incidente según el caso.

RESPONSABLE	Especialista Ethical Hacking y Vulnerabilidades de CiberSeguridad	APROBÓ	Jefe Ciberseguridad
APOYO PROCESOS		edwin.novoa	Pág. 5 de 10

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Procesos. Para consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE VULNERABILIDADES TECNOLÓGICAS DE CIBERSEGURIDAD		Claro
Pertenece al procedimiento o Proceso: Gestionar vulnerabilidades tecnológicas.	Fecha: 15-sep-2020	
Clasificación: Uso Interno.	Versión: 0	Código GRI2-M29

3.1. Roles y Responsabilidades Generales de Gestión de Vulnerabilidades Tecnológicas

Rol	Cargo	Responsabilidades
Responsable del Procedimiento	Jefe de CiberSeguridad	Revisar y Aprobar documentación, políticas, procedimientos e instructivos Hacer seguimiento a indicadores de gestión y planes de acción
Herramientas de escaneo	Herramientas de escaneo	Desplegar los escaneos.
Líder Gestión vulnerabilidades	Especialista Ethical Hacking y Vulnerabilidades de CiberSeguridad	Gestionar documentación de Políticas procedimientos e instructivos Gestionar Indicadores de Gestión Implementar mejora continua. Apoyar la ejecución de pruebas, en caso de desborde Definir, mantener y mejorar la documentación asociada al proceso.
Gestor de Vulnerabilidades	Gestor Ethical Hacking y Pruebas de CS	Gestionar y ejecutar las pruebas. Seguimiento a las acciones de remediación. Apoyo en caso de desborde.
Ejecutor de pruebas	Analista Pruebas CiberSeguridad	Ejecutar las pruebas. Seguimiento a las acciones de remediación. Apoyo en caso de desborde.
Gestor de remediaciones	Dueños de servicio / plataforma	Gestionar y/o ejecutar las remediaciones.
Suministrador de inventarios	Dueño del servicio Custodio del servicio Administrador de Plataforma. Especialista en integración y optimización.	Suministrar el inventario de activos

3.2. Entradas

Entrada	Origen	Formato
Requerimientos de pruebas / análisis / Ethical Hacking	Herramientas de requerimientos	Nativo de la plataforma de requerimientos Correo Electrónico
IOC de vulnerabilidades	Procedimiento: Gestionar Amenazas de CiberSeguridad	Nativo de la plataforma de requerimientos Pdf
Estrategia, Políticas, Activos, Planes, Inspecciones, Mejora	Procedimiento: Gobierno y Gestión de la CiberSeguridad	Correo Electrónico Pdf
Resultados escaneos vulnerabilidades	Escaneos generados por las áreas de implementación	Pdf
Programación recurrente de pruebas de ciberseguridad	Programación directa	Excel Pdf

RESPONSABLE	Especialista Ethical Hacking y Vulnerabilidades de CiberSeguridad	APROBÓ	Jefe Ciberseguridad
APOYO PROCESOS		edwin.novoa	Pág. 6 de 10

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Procesos. Para consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.


GRACIAS
Claro – Continuidad del Negocio

Procedimiento Mantenimientos Preventivos

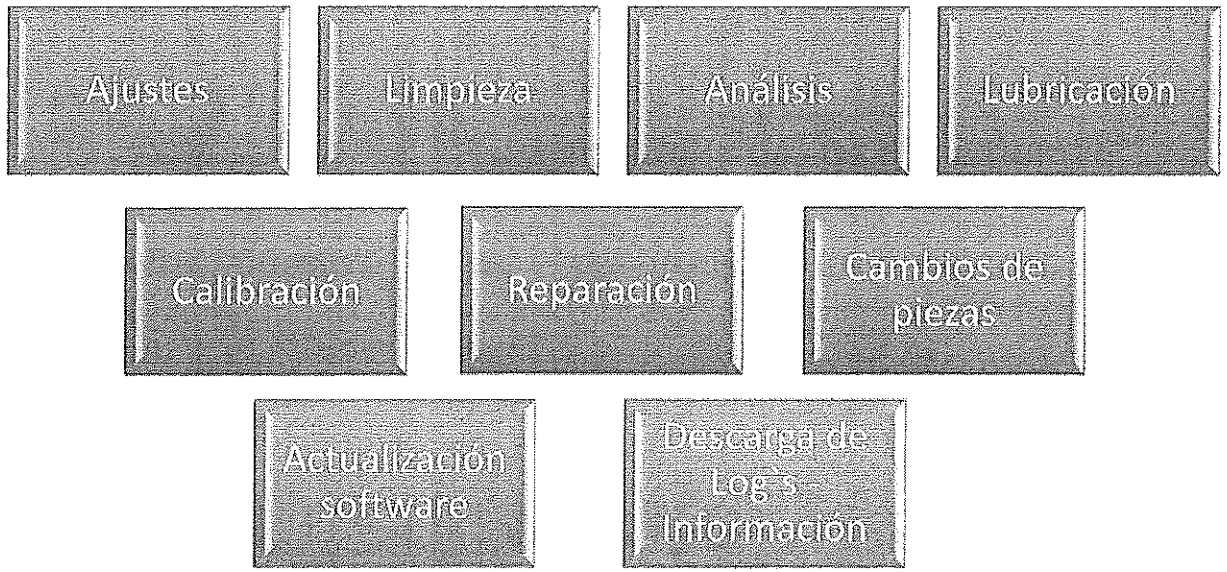
GERENCIA DESEMPEÑO O&M TRANSPORTE IP

Agenda Introducción Mantenimientos Preventivos

1. Definición Mantenimiento.
2. Especificaciones Generales para Mantenimiento.
3. Lista de Verificación.
4. Herramientas y EPP.
5. Procedimiento.

1. Definición Mantenimiento

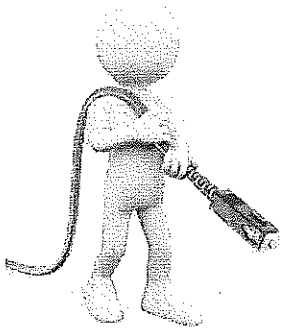
Acción anticipada para prevenir el surgimiento de averías. El mantenimiento es el conjunto de acciones necesarias para mantener los equipos en funcionamiento, reduciendo las averías y paradas imprevistas. Impedir la interrupción del servicio y disponibilidad de la red.



1. Definición Mantenimiento

Mantenimiento preventivo

- Mantenimiento programado
- Mantenimiento predictivo
- Mantenimiento de oportunidad



Mantenimiento correctivo

- Mantenimiento correctivo contingente
- Mantenimiento correctivo programable

2. Especificaciones Generales para Mantenimiento

2.1. Especificaciones Ambientales

PARAMETROS	DESCRIPCION
Operación normal de Temperatura	5 a 40 °C (41 a 104 °F)
Operación normal de Temperatura (Corto Plazo) (1)	-5 a 50 °C (23 a 122 °F)
Altitud Máxima	3.962,4 m (13.000 ft)
Humedad Relativa	15 a 85 %
Humedad Relativa (Corto Plazo) (1)	5 a 90 % (Sin Condensación)
Nivel de ruido acústico (Ventiladores Bajo RPMs)	77,4 dBA
Nivel de ruido acústico (Ventiladores Máximo RPMs)	96,9 dBA
Tensión Nominal DC	- 48 VDC
Rango de Operación voltaje DC	- 40 a - 72 VDC

2.2. Especificaciones de Energía

PARAMETROS	DESCRIPCION
Tensión Nominal DC	- 48 VDC
Rango de Operación voltaje DC	- 40 a - 72 VDC
Corriente Máxima a Full Carga	60/80 A
Potencia de Salida	2200/2800 W
Eficiencia (al 100% de Carga)	92%

2.3. Especificaciones del Equipo

#	DESCRIPCION
1	Dimensiones (alto, Ancho, Profundo)
2	# Slot para Tarjetas
3	Peso equipo – Peso tarjetas
4	Bandeja Inferior para manejo de Cableado
5	Punto de Conexión para ESD
6	Panel de Impedancia (Dummy)
7	Panel para entrada de Aire
8	Panel para salida del Aire
9	Filtro de aire
10	Módulos de energía en el chasis

(1) Corto plazo es un período de menos de 96 horas consecutivas y un total de no más de 15 días al año.

3. Lista de Verificación

3.1. Bitácora de Mantenimiento.

Durante La visita se debe usar una bitácora de mantenimiento y se deben diligenciarse todos los campos solicitados; en caso de faltar alguna información, debe llenarse el campo de observaciones correspondiente indicando claramente cual fue la causa por la que no se consignó algún dato en particular

3.2. Inspección Visual y Verificación Alarmas.

Antes de iniciar cualquier intervención sobre los equipos, se debe verificar en detalle cualquier anomalía y alarmas activas del equipo, se debe informar de manera inmediata al NOC, o al responsable de la actividad, el objetivo es saber que procedimiento se debe utilizar dependiendo de los hallazgos encontrados sobre los equipos.

3.3. Solución de Fallas Menores.

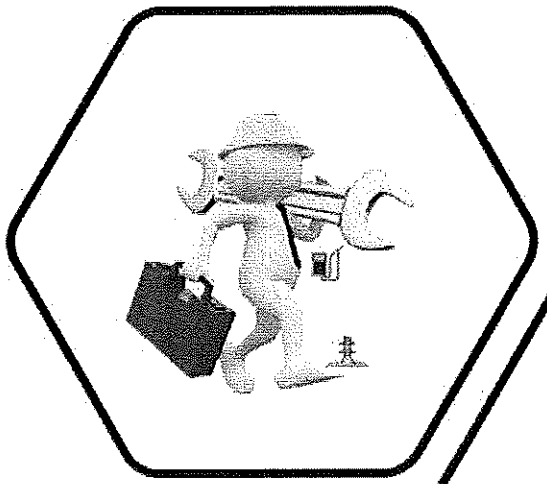
La corrección de fallas detectadas durante el levantamiento de información, la persona en sitio debe contar con una cantidad mínima de consumibles menores para adelantar tareas como: cambio de conectores, encintado de cables, colocación de amarres, cinta velcro o espiral para fibra, reacomodación de cables o ajuste de tuercas y terminales en borneras y barrajes. En caso que se disponga de filtros o accesorios de repuesto los que serían instalados en caso de ser necesario.

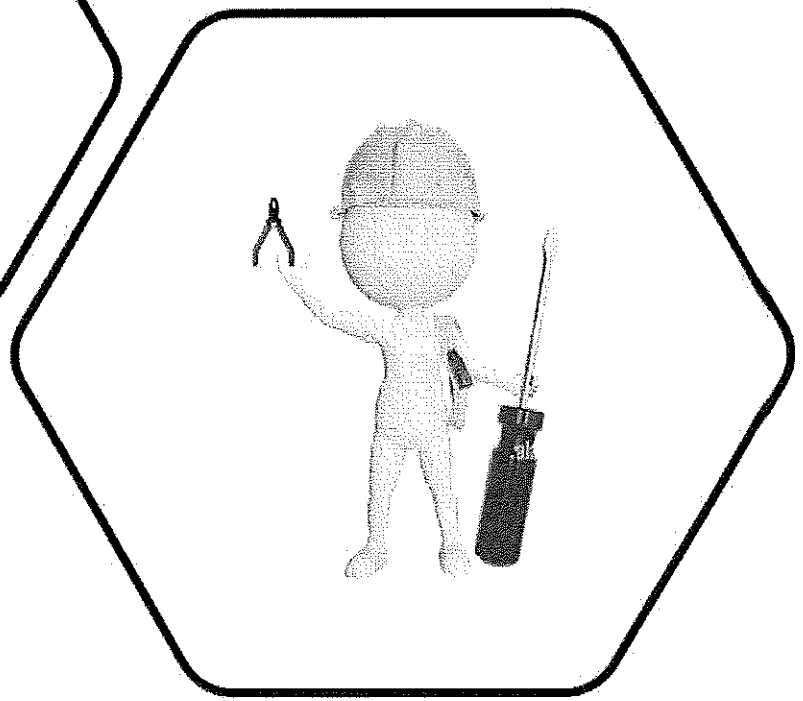
3.4. Registro fotográfico.

Todo el levantamiento de información debe estar respaldado de un reporte fotográfico detallado de la estación en donde se vea claramente: estado y nivel de contaminación de los filtros, estado de la conexión a tierra y del barraje de tierra, estado y conexión de las fuentes de alimentación, grado de polución del cuarto de equipos, estado, organización e identificación con etiquetas de los cables de potencia, de tierra, de datos, fibras ópticas, etc.

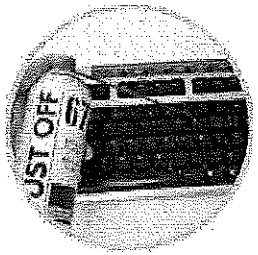
4. Herramientas y EPP.

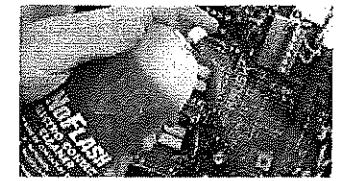
Para la manipulación o verificación de partes del equipo es indispensable el uso de la herramienta adecuada para cada uno de los trabajos requeridos; Toda vez que se manipule un elemento del chasis se debe utilizar una manilla antiestática por parte del operario, esta debe estar conectada a un punto de tierra adecuado.

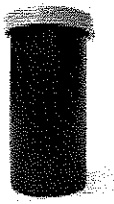


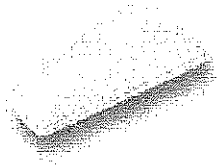


4. Herramientas y EPP.







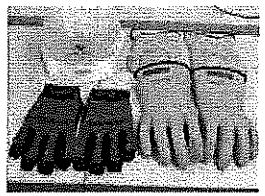


4.1 Insumos Para realizar Mantenimiento.

- TOALLAS ANTI ESTÁTICAS
- GEL DE LIMPIEZA ANTI-RAYAS
- ESPUMA PARA LIMPIAR
- AIRE COMPRIMIDO REMOVEDOR DE POLVO
- LIMPIADOR DE CONTACTOS – LIMPIADOR ELECTRÓNICO
- ALCOHOL ISOPROPILICO EN ESPUMA
- PEQUEÑOS CONTENEDORES
- CONTENEDORES PARA BASURA Y DESECHOS.

4.2 Elementos de protección Personal

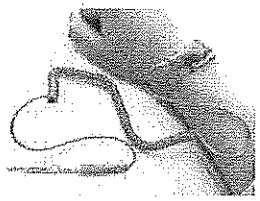
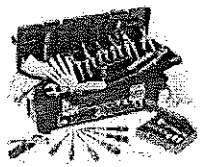
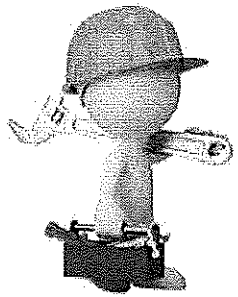
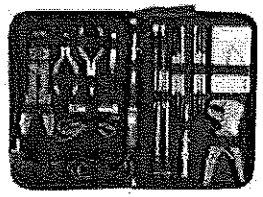
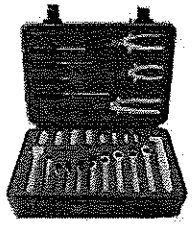
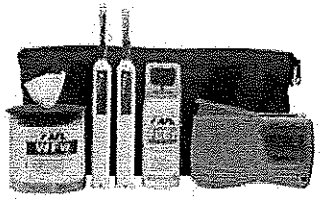
- USO DE GUANTES Y TAPABOCAS
- GUANTES ANTIESTÁTICOS – DIELÉCTRICOS.
- CALZADO DE SEGURIDAD CONTRA RIESGOS MECÁNICOS
- ADAPTADORES FACIALES
- BOQUILLA. CONEXIÓN VÍA BUCAL, CIERRA ENTRADA A LAS VÍAS NASALES.
- GAFAS DE MONTURA TIPO UNIVERSAL PARA PROTECCIÓN CONTRA IMPACTOS



4. Herramientas y EPP.

4.3 Herramientas

- KIT DE HERRAMIENTA AISLADA
- KIT DE HERRAMIENTA PRECISIÓN
- MANILLA ANTIESTÁTICA
- SOPLADOR O BLOWER
- KIT DE PONCHADORAS (TERMINALES-ETHERNET-F.O
- KIT DE LIMPIEZA FIBRA OPTICA
- KIT DE BROCHAS ANTIESTATICAS
- ASPIRADORA INDUSTRIAL


5. Procedimiento.

5.1 Verificación de Indicadores LED.

Antes de iniciar con las labores de mantenimiento se debe revisar el estado de los Indicadores o LED's de las tarjetas controladoras que muestran el estado actual del equipo.
NOTA: Se recomienda tomar registro fotográfico de las controladoras antes de iniciar el mantenimiento y una vez a finalizado.

5.3 Limpieza Exterior e Interior Equipo.

Primero se debe retirar todos los elemento y sobrantes que no corresponden al sitio. Luego Limpiar el entorno del equipo. Rack, Gabinete, shelter, cuarto de equipos.

Una vez tenemos un entorno de trabajo limpio y seguro se procede a realizar la limpieza del equipo como tal, retirando los filtros de aire y la bandeja de ventiladores, y demás elementos que se puedan retirar. Utilizar la aspiradora y brochas. E insumos de limpieza.
Nota: antes de retirar cualquier elemento activo del equipo se debe verificar en el Manual del equipo si esta acción es soportada por el equipo. Algunos equipos pueden operar entre 1 y 5 minutos sin las Unidades FAN.

5.2 Verificación de Condiciones Ambientales

En la visita de mantenimiento se debe realizar una verificación de las condiciones ambientales del cuarto de equipos, basado en las tablas de especificaciones y se debe reportar cualquier anomalía o posible punto de falla en un tiempo cercano.

- TEMPERATURA
- HUMEDAD
- POLUCION

5.4 Verificación de Conexiones DC / Tierra

Se debe realizar la verificación de las conexiones de tierra, conexiones DC (+, -) tanto del lado del equipo como del lado de conexión en el rack y en el barraje de tierra del salón de equipos, En la PDB en el rectificador.
Cualquier anomalía, oxidación, daño o perdida de conexión (por deterioro o robo) se debe diligenciar en la bitácora de mantenimiento y solicitar su corrección para garantizar la vida útil del equipo.

CONSOLIDACIÓN DE PLATAFORMAS IP

CORE IP TELEVISION (CISCO)
CORE TELEFONIA FIJA (CISCO)
RED MULTISERVICIOS (CISCO)
MPLS (CISCO)
CORE - INTERNET RESIDENCIAL
RED METRO IP (CISCO - HUAWEI)
GPON HUAWEI
GPON ZTE

DIVISION POR REGIONALES

CRONOGRAMA CONSOLIDACION INFORMACION PROYECTOS	
Tarea	**Actividades**
Cronograma Mantenimiento Preventivos Red Fija (MPLS, Telefonía, Televisión, Metro, Gpon)	3.1 Regional 1: Costa (Bolívar, Sucre, Córdoba, Magdalena, César, Guajira, Atlántico) *Se ejecutará un mantenimiento anual por equipo
	3.2 Regional 2: Antioquia, Eje Cafetero (Armenia, Manizales, Pereira, La Dorada) *Se ejecutará un mantenimiento anual por equipo
	3.3 Regional 3: Valle, Tolima, Huila y Cauca *Se ejecutará un mantenimiento anual por equipo
	3.4 Regional 4: Bogotá y municipios cercanos *Se ejecutará un mantenimiento anual por equipo
	3.5 Regional 5: Santanderes, Cundinamarca y Boyacá *Se ejecutará un mantenimiento anual por equipo

GRACIAS.

TABLA DE CONTENIDO

1. ALCANCE 9
2. USO ADECUADO DE LOS RECURSOS Y ACTIVOS DE INFORMACIÓN 9
3. MANEJO Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN 16
3.1 Clasificación de la información 16
3.2 Respaldo de la información 17
3.3 Acceso de la información 17
3.4 Transferencia o transmisión de la información 18
3.5 Custodia de la información 19
3.6 Destrucción de la información 19
3.7 Administración de redes sociales 19
4. CONTROLES CRIPTOGRÁFICOS 21
4.1 Protección de la confidencialidad 21
4.2 Protección de la integridad 21
5. PROTECCIÓN DE REDES 21
6. CONTROL DE ACCESOS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN 23
6.1 Generalidades 23
6.2 Gestión de privilegios en Sistemas de Información 24
6.3 Gestión del acceso 25
6.4 Registro del acceso 26
6.5 Control del acceso 27
7. DESARROLLO, MANTENIMIENTO Y ADQUISICION SISTEMAS DE INFORMACIÓN 27
8. RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS 29
9. INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 29
10. GESTION DE VULNERABILIDADES 30
11. TRATAMIENTO DE LA INFORMACION Y DATOS PERSONALES 31
12. ACCESO REMOTO A RED CORPORATIVA 32
12.1 Uso de acceso remoto 32

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

12.2 Asignación de Acceso Remoto 34

12.3 Lineamientos de seguridad para la conectividad 34

12.4 Seguridad en los Dispositivos desde donde se conectan a la VPN 34

Control de versiones 35

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

Objetivo

Establecer los lineamientos para los controles de seguridad de la información necesarios para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información propiedad de la organización, clientes y todas las partes interesadas, apoyados en estándares y buenas prácticas.

Definiciones y abreviaturas

Algoritmos criptográficos asimétricos: Son aquellos para los que se tienen dos llaves diferentes y que se usan en forma independiente para el proceso de cifrado y de descifrado. Se permite el uso de este algoritmo tanto para el almacenamiento como para el envío de información.

Algoritmos criptográficos simétricos: Son aquellos para los que se utiliza la misma llave para cifrar como para descifrar, es decir que tanto el emisor del mensaje como el receptor deben compartir el valor de dicha llave. Este solo puede ser aceptado para protección en almacenamiento, no será aceptado para el envío de información.

APN: Punto de acceso para redes celulares. Los recursos deben habilitarse de acuerdo con las funciones que desempeña el colaborador.

Cifrado y/o enmascaramiento a nivel de Base de Datos: Los datos en las bases de datos deben estar cifrados o enmascarados para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Clientes: Es la persona natural o jurídica que compra un bien o un servicio. En este sentido, le reconoce una función activa de carácter económico que supone la existencia de un acto voluntario, racional y libre entre quien demanda un bien o un servicio y quien lo ofrece.

Colaborador: Es toda persona natural que de manera personal y habitual desempeña un cargo o trabajo en la compañía y a cambio recibe una remuneración o salario.

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

Control: Son todos los mecanismos como: lineamientos, procesos, tecnología, que buscan mantener los riesgos de seguridad de la información por debajo del nivel de riesgo aceptable.

Confidencialidad: Propiedad que determina que la información es revelada a individuos, entidades, organizaciones o procesos autorizados.

Continuidad: Reanudar los servicios de una manera oportuna en caso de presentarse interrupciones generadas por desastres naturales o incidentes mayores.

Cuentas de usuario especiales: son aquellas que por alguna razón de negocio no están asociadas a una única identidad o aquellas cuyo usuario final no es un individuo. Estas cuentas especiales incluyen, aunque no se limitan a estas, las siguientes:

- Cuentas genéricas.
- Usuarios de servicio.
- Usuarios de conexión.
- Cuenta privilegiada.

Cuenta genérica: Un tipo especial de cuenta, utilizada por una unidad organizacional para tareas de distribución, consulta común o centralización de comunicaciones. Esta cuenta puede ser utilizada por varios individuos, aunque siempre existirá un responsable por la misma.

Cuentas privilegiadas: Cuentas utilizadas para realizar la administración de un sistema de información. También pueden ser cuentas propietarias o de fábrica suministradas por el fabricante del sistema de información.

Disponibilidad: Propiedad que determina que la información sea accesible y utilizada bajo demanda por una entidad autorizada.

Dispositivo: Cualquier equipo móvil, de cómputo, de red o telecomunicaciones o medio extraíble.

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

Documento: Comprende tanto la información contenida en papel, como aquella información digital en sus diferentes formatos, como PDF, imagen, Word, Excel Power Point, etc., incluyendo además textos y/o imágenes que se transmiten a través de cualquier medio digital o físico.

Doble Factor de autenticación: Constituye una medida de seguridad importante que añade una segunda capa de protección a la contraseña que utilizamos.

Equipo portátil: Equipo de cómputo personal con peso y tamaño reducidos para que se puede trasladar de un lugar a otro.

Escaneo de vulnerabilidades: Identificación, análisis y reporte sistemático de las vulnerabilidades de seguridad técnica que terceros e individuos no autorizados pueden usar para explotar y amenazar la confidencialidad, integridad y disponibilidad del negocio, los datos técnicos y la información.

Escritorios Virtuales: Permite acceso a ambientes virtualizados en los que se encuentran disponibles las herramientas de atención a clientes. Los recursos deben habilitarse de acuerdo con las funciones que desempeña el colaborador, su ubicación de conexión física y su acceso debe ser protegido con un sistema de múltiple factor de autenticación.

Evento de seguridad de la información: Ocurrencia de una condición en un sistema, servicio o red, que indica una posible violación de la Política de Seguridad de la Información, la falla de un control, o una situación desconocida que pueda ser relevante para la seguridad de la información.

Incidente de seguridad de la Información: Evento o serie de eventos de seguridad de la información no deseados o inesperados, que tienen probabilidad significativa o alta de comprometer las operaciones del negocio o clientes, y amenazar la seguridad de la información, comprometiendo los principios de Integridad, disponibilidad y/o confidencialidad.

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

Identidad: Registro único de un colaborador o aliado que lo identifica, de manera inequívoca, frente a los sistemas de información de la compañía, y que lo asocia a su cargo dentro de la organización. Se utiliza para gestionar sus accesos de manera centralizada y automatizada.

Integridad: Propiedad de salvaguardar la completitud y exactitud de la información.

Información confidencial: Para fines de la compañía aplica lo definido en la tabla 1 clasificación de la información del presente documento. En términos generales se define como toda información que pertenezca a la compañía, lo cual incluye documentos, físicos o digitales, o procedimiento de la Compañía o de las sociedades filiales, subsidiarias, matrices, subordinadas, relacionadas o empresas, personas naturales, accionistas, clientes o terceros relacionados con éste o sobre el cual haya tenido y tenga conocimiento el Colaborador(a) en desarrollo del contrato de trabajo o con ocasión de éste, que no sea de conocimiento público, especialmente aquella información respecto de operaciones, transacciones o negocios, o el valor de los mismos, información administrativa, financiera, técnica, directiva, económica, tecnológica, empresarial, sobre producción y comercialización de bienes y servicios, utilización de software, hardware y aplicaciones de todo tipo, registros de productos, obtención de permisos, know how del negocio, secretos industriales, invenciones, investigaciones, y elementos de propiedad intelectual (incluyendo descubrimientos, ideas, mejoras, software, hardware o diseños de sistemas, diseño de productos, elaboración de productos ya sean patentables/registrables o no), todo lo cual tiene naturaleza confidencial y pertenece única y exclusivamente a la compañía. o de las entidades filiales, subsidiarias, matrices, subordinadas, relacionadas o empresas, personas naturales, accionistas, clientes o terceros relacionados con éste. La información aquí mencionada puede encontrarse en cualquier forma, incluyendo, sin limitación, la forma oral, escrita, gráfica demostrativa, la reconocible electrónicamente o la forma de una muestra.

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

Matriz de Autorizadores: Matriz en donde se especifica cargos autorizadores y los accesos a los sistemas de información que deben tener.

Matriz de Roles y Perfiles: Matriz en donde se especifica el rol del funcionario y el perfil que pertenece dentro del sistema.

Medios de almacenamiento: Unidad que permite almacenar datos para después usarlos en cualquier computador como (USB, discos duros extraíbles, CD/DVD, etc.).

Mínimo privilegio: Mínimo acceso asignado a colaboradores y/o partes interesadas para asegurar que los usuarios ingresen únicamente a los servicios y sistemas requeridos.

Múltiple Factor de autenticación: Es una tecnología de seguridad que requiere múltiples métodos de autenticación de categorías independientes de credenciales para verificar la identidad de un usuario para un inicio de sesión u otra transacción.

Partes interesadas: Organizaciones, personas o grupos que tienen un interés en el desempeño o éxito de una organización, lo conforman: Entidades de control, accionistas, socios, clientes, proveedores, Aliados y colaboradores.

Perfil: Conjunto de autorizaciones o permisos asignados a un usuario en un sistema de información.

Privilegios: Son las acciones específicas que son permitidas a un usuario sobre determinada información en un sistema.

Proveedor, Tercero o Aliado: Persona natural o jurídica que ofrece bienes y servicios de interés a la organización.

Red: Conjunto de computadores, equipos de comunicaciones y otros dispositivos que se pueden comunicar entre sí, a través de un medio en particular.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos de la compañía.

Rol: Conjunto de actividades que se pueden llevar a cabo por medio de una o más transacciones.

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

Seguridad de la Información: Preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Software: Componentes intangibles de un equipo de cómputo necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica.

Trabajo remoto: Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación – TIC – para contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio especifico de trabajo

Usuario: Cualquier parte interesada que utiliza los sistemas de información.

VPN: Permite acceso a los sistemas de información a través de la red de internet pública. Los recursos deben habilitarse de acuerdo con las funciones que desempeña el colaborador y su acceso debe ser protegido con un sistema de múltiple factor de autenticación.

Vulnerabilidad: Debilidad de un activo o control que puede ser explotada por una o más amenazas.

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

1. ALCANCE

Aplica para las empresas del grupo en Colombia (Comunicación Celular S.A. Comcel S.A., Infraestructura Celular Colombiana S.A E.S.P. - Infracel S.A. E.S.P), y Operadora de Pagos Móviles S.A.S., en adelante Claro y en los procesos que Claro soporta a Global Hitss Colombia S.A. a sus clientes y todas las partes interesadas, en sus servicios en todos los niveles, como parte de su práctica y gestión de todos los procesos de negocio, estratégicos, operacionales y de soporte. Este documento se encuentra en seguimiento y cumplimiento del estándar ISO 27001- 2013, ISO 27018, CSAR STAR, PCI: DSS y la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013.

Todos los lineamientos definidos en esta política y controles establecidos por la organización para la seguridad de la información, incluidos los controles normativos y controles SOX, son de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores, terceros y aliados y demás partes interesadas y puede ser objeto de sanciones por su incumplimiento.

2. USO ADECUADO DE LOS RECURSOS Y ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Todos los colaboradores, terceros, aliados y/o partes interesadas están obligados a dar buen uso a las herramientas de trabajo, estos incluyen: recursos de cómputo, programas/software, dispositivos móviles y de red asignados para sus funciones y cumplir con los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Los recursos de cómputo, dispositivos móviles, programas/software, de almacenamiento y red asignados son propiedad de la organización y constituyen una herramienta de trabajo exclusiva para el desempeño de las funciones. Por lo tanto, la compañía se reserva el derecho de conocer, revisar, monitorear y examinar, entre otros, la totalidad de la información que se encuentre en dichos recursos, o que sea recibida, transmitida, almacenada, copiada o contenida, sin necesidad de dar previo aviso de ello cuando se

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

requiera hacerlo, situación que el colaborador reconoce y acepta, comprometiéndose a sí mismo a prestar su cooperación y colaboración.

Está prohibido instalar, modificar, copiar o utilizar software en los recursos de cómputo o red diferente al suministrado y aprobado. Si por necesidad del negocio se requiere una excepción esta debe ser sometida a un análisis de riesgo.

El Software utilizado como recursos de cómputo o de red debe ser utilizado dentro de los términos y condiciones establecidos en su licenciamiento, cualquier condición de licenciamiento que brinde al fabricante o representante del software o de la plataforma algún tipo de derecho sobre la información de Claro a cambio del uso de su herramienta debe ser sometida, sin excepción, a un análisis de riesgos de seguridad de la información.

Todo software que soporte procesos críticos del negocio debe contar con un contrato de soporte con el fabricante o representante de la licencia. Cualquier solicitud de excepción por razones de negocio debe ser sometida a un análisis de riesgos de seguridad de la información.

Es responsabilidad de la Gerencia Mesa Servicios y Soporte en Campo y de la Gerencia de Sistemas de Gestión Red garantizar el control de las aplicaciones suministradas en los recursos de cómputo o red. Adicionalmente la Gerencia Mesa Servicios y Soporte en Campo debe garantizar la instalación de las aplicaciones de seguridad tales como antimalware, herramientas para evitar la fuga de información, cifrado de disco para equipos portátiles, la implementación de las líneas base de seguridad y el monitoreo de los equipos de cómputo; y sobre todo la previa configuración para el control de navegación hacia internet.

Las estaciones de trabajo deben contar con una protección que permita la denegación o el acceso hacia destinos inseguros.

No está permitido el uso de administradores locales, su utilización siempre debe estar justificada por una necesidad del negocio y su aprobación se supedita a un análisis de

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

riesgos de seguridad de la información, esto con el fin de controlar la instalación y ejecución de software, así como la manipulación en los equipos de cómputo.

Todo software instalado debe ser probado, aprobado y soportado para su uso en producción.

Se debe usar exclusivamente la unidad de disco virtual OneDrive, SharePoint o las habilitadas para este fin, para almacenar información confidencial y de uso interno de la compañía; está prohibido hacer uso de equipos diferentes del asignado al colaborador como repositorio y almacenamiento de información, recursos compartidos, discos duros externos, NAS o repositorios en la nube que no se encuentren homologados. En caso de ser requerido se debe contar con los avales de las áreas correspondientes.

Está prohibido usar, enviar o almacenar en los diferentes recursos tecnológicos a través de cualquier medio (físico o digital) contenido que pueda generar sentimientos de acoso u hostigamiento, o que por su naturaleza sea molesto, incómodo, sexualmente explícito, religioso, racial, difamatorio, ilegal o que impida, estorbe o retarde información valiosa e importante.

No está permitido el ingreso a redes sociales exceptuando las áreas de la compañía que por necesidad del negocio y de acuerdo con su rol requieren este ingreso; adicionalmente se prohíbe el acceso a correos electrónicos personales, debido a que representan vulnerabilidades que pueden comprometer información crítica y/o a los equipos de cómputo.

La asignación de equipos portátiles debe ser autorizada por el jefe inmediato. En la solicitud se debe especificar que el colaborador a quien se asigne el equipo portátil requiere movilizarse aclarando la justificación de la necesidad de asignar este tipo de equipos.

El colaborador que a la fecha tenga asignado equipo de cómputo, debe realizar la gestión de autorización de traslado entre sedes por una única vez con el Gerente correspondiente de su área, autorización que debe reportar a la Gerencia de Seguridad y Riesgo. Bajo la

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

responsabilidad del colaborador se permite ingresar y retirar el equipo de cómputo portátil de las sedes de la compañía las veces que lo requiera para el desempeño de sus funciones.

No está permitido retirar los equipos de cómputo portátiles, en caso de que el colaborador se encuentre ausente por vacaciones, suspensión, licencias, permisos, incapacidades, entre otras ausencias, salvo que se encuentre con autorización expresa por evento del Gerente del área, la cual debe ser reportada a la Gerencia de Seguridad y Riesgo.

En caso de ausencia del colaborador, los equipos de cómputo portátiles deben quedar en custodia del jefe inmediato del área a la cual pertenece el colaborador, de tal forma que no se ponga en riesgo el activo de la empresa.

El colaborador es responsable de la seguridad de los equipos de cómputo portátiles en los desplazamientos (fuera de las instalaciones de la Compañía) y las medidas de seguridad deben ser asumidas por este.

El colaborador que a la fecha tenga asignado un equipo de cómputo portátil y cuya labor contemple realizar actividades fuera de las instalaciones de Compañía, debe implementar las herramientas de seguridad requeridas para control y protección de los activos de información.

El uso de los recursos de cómputo y red, asignados debe estar basado en el menor privilegio requerido para el correcto desempeño de sus funciones.

El almacenamiento tanto en dispositivos asignados al colaborador como en carpetas de red u otro tipo de sistema de almacenamiento propiedad de la organización debe ser de uso exclusivo para información del negocio, por ningún motivo para el uso personal, por ello no es permitido el almacenamiento de música, videos, juegos, documentos personales, programas etc.

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

Está prohibido usar el equipo de cómputo asignado por la compañía para compartir información con otros usuarios; así mismo es responsabilidad del usuario el tener un respaldo de la información en los medios que dispone la compañía.

Las partes interesadas deben entregar los equipos, accesorios, medios de almacenamiento propiedad de la organización una vez finalice su relación laboral o contractual con la empresa, en todo caso, la Compañía se reserva el derecho de verificar el cumplimiento de esta obligación.

Las áreas responsables de la administración de los equipos y medios de almacenamiento deben cumplir los lineamientos, estándares y procesos de seguridad para proteger la información.

Se deben contemplar procesos de borrado seguro de la información antes de asignar o dar de baja un equipo.

El colaborador debe conservar el escritorio libre de información de uso interno o confidencial, que pueda ser alcanzada, copiada o utilizada por terceros o por personal que no tenga autorización para su uso o conocimiento.

El colaborador debe guardar en un lugar seguro cualquier documento, medio magnético u óptico removible que contenga información confidencial o de uso interno.

Es responsabilidad del colaborador bloquear las sesiones de sus equipos de cómputo cada que se ausente de su lugar de trabajo.

La compañía implementa controles de seguridad sobre el uso de Internet, esto con el fin de cumplir con los lineamientos establecidos.

El servicio de correo electrónico debe ser exclusivo para el desempeño de las funciones asignadas a los colaboradores dentro de la compañía, los mensajes y la información contenida en los buzones de correo son propiedad de la Compañía.

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

No se permite el envío de información confidencial a buzones de correo externos al menos de que exista una relación contractual con la compañía que incluya un acuerdo confidencialidad y que se encuentre dentro de su alcance.

Todos los equipos propiedad de la Compañía o que se conecten a su red, deben tener deshabilitado el envío de información a medios removibles, exceptuando la Presidencia y los directores de la compañía. Si por necesidad del negocio, algún colaborador requiere una excepción, esta debe ser sometida a un análisis de riesgos y contar con la firma de documento "Carta aceptación de riesgos".

Claro se reserva el derecho a bloquear los flujos de información que generen riesgo para los activos de información confidenciales y de uso interno, utilizando para ello las herramientas tecnológicas pertinentes y disponibles. Para evitar afectación en las operaciones estos bloqueos serán notificados con un mes de anticipación, tiempo durante el cual se hará monitoreo del tránsito de la información objeto de la restricción. Si por necesidad del negocio, algún colaborador requiere una excepción a este bloqueo, debe ser sometida a un análisis de riesgo y contar con la firma de documento "Carta aceptación de riesgos" por parte de su jefe inmediato.

Los colaboradores deben tener especial cuidado en no brindar de manera accidental o motivada información de la compañía a competidores de la Compañía.

No se debe usar plataformas de mensajería instantánea no corporativa para envío de información confidencial o de uso interno entre colaboradores de Claro. En estos escenarios deberá usarse siempre las herramientas de chat provista por la compañía como Microsoft Teams y Yammer.

El único software homologado para realizar reuniones virtuales y/o audio conferencias y compartir información, es Microsoft Teams.

No se permite el envío de información confidencial a cuentas de mensajería instantánea de aliados y proveedores, a menos que exista una relación contractual que incluya un acuerdo de confidencialidad y que cubra ese intercambio de información; en caso de no

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

existir un acuerdo de confidencialidad se debe contar con la firma de documento "Carta aceptación de riesgos" por parte de su jefe inmediato a nivel gerencial o directivo.

El administrador de un grupo configurado en una plataforma de mensajería instantánea no corporativa tiene la responsabilidad revisar, depurar y/o eliminar los miembros del grupo de manera periódica.

El Colaborador no debe copiar, reproducir, duplicar en su totalidad, ni en parte, la Información de propiedad de la Compañía, sin la autorización previa y por escrito de la Compañía, personas naturales, accionistas, clientes o terceros relacionados con éste.

Los equipos de cómputo de personal directo o de aliados deben contar con sistemas operativos y software vigentes, actualizados y debidamente licenciados. En caso de que se identifique un equipo de cómputo que utilice un sistema operativo cuya versión sea inferior a la establecida como mínima en la línea base de configuración de equipos de la compañía, y que las actualizaciones de seguridad y críticas no hayan sido instaladas, así como el software sin su debida licencia; se deberá proceder con su inmediata actualización o cambio; y en caso de no realizar esta actualización o cambio, el equipo será bloqueado del dominio y la red de Claro.

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente documento en cuanto al manejo de la información de la compañía de manera parcial o total es considerado como una falta grave y en tal sentido constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 6 del literal a) Artículo 7 del Decreto Ley 2351 de 1965, en concordancia con el numeral 1 del Artículo 58 del C.S.T., o las normas que los sustituyan o modifiquen. Lo anterior sin perjuicio de las acciones civiles o penales que puedan emprenderse contra el Colaborador por parte de la Compañía, Aliados o de terceros como consecuencia de dicho incumplimiento.

El procedimiento aplicable para determinar la comisión de la infracción es el dispuesto en el Reglamento de Trabajo de la compañía, en el cual se garantiza el derecho de defensa del colaborador.

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

Cualquier tipo de incumplimiento a esta política respecto a información confidencial, debe ser reportado según lo descrito en el procedimiento "Gestionar casos del portal de denuncias América Móvil".

3. MANEJO Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN

3.1 Clasificación de la información

Los lideres de los procesos como dueños de la información son responsables de asignar la clasificación correspondiente de acuerdo con la criticidad y sensibilidad de la información, así como son responsables de identificar sus activos de información, para la respectiva validación por parte de la Gerencia Seguridad Información, relacionada con la clasificación descrita en la Tabla 1 Clasificación de la Información.

La información contenida en las bases de datos tales como usuario y password de cualquier sistema, son catalogados como confidenciales, es por esto que deben almacenarse de forma segura aplicando cifrado sobre la misma.

El dueño de la información, de acuerdo con su clasificación, debe autorizar la publicación o divulgación de la información y definir los términos de su manejo.

Los controles de seguridad sobre la información deben corresponder a la clasificación asignada.

Las labores de clasificación de la información se extienden únicamente al ámbito del negocio y sus procesos. No abarca el ámbito de la información personal de los colaboradores.

La información se debe clasificar de acuerdo con los siguientes parámetros:

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

Tipo de Información	Descripción
Confidencial	Toda información de la compañía que no sea de conocimiento público e información estratégica cuya divulgación, pérdida o alteración no autorizada, podría resultar en desprestigio, pérdidas económicas o clientes para la Compañía, incluyendo datos personales y sensibles de los clientes y personal interno y externo.
Uso Interno	Información táctica u operativa requerida por las partes interesadas para el desarrollo normal de sus actividades o funciones.
Pública	Información cuya distribución, publicación o divulgación ha sido formalmente autorizada y distribuida por los canales de comunicación formalmente establecidos.

Tabla 1: Clasificación de la Información.

3.2 Respaldo de la información

Es responsabilidad de los gerentes de servicio y dueños del activo de información establecer acuerdos de niveles operacionales (OLAS) con las áreas del Datacenter tales como: administradores de sistemas operativos, infraestructura, bases de datos, servicios de gestión y respaldo, con el fin de asegurar la disponibilidad e integridad de la información.

La información debe ser respaldada y recuperada periódicamente de acuerdo con la clasificación definida por cada dueño de la información; así mismo es necesario garantizar pruebas de restauración periódicas de los backup, para verificar la disponibilidad e integridad de la información; Gerente responsable servicio / Coordinador de Servicio a nivel de Tecnología, deben ser los responsables previa coordinación con el área de backup de Datacenter.

3.3 Acceso de la información

Cualquier actualización o modificación de datos debe estar autorizada por el dueño de la información a través de los procesos de control de acceso definidos.

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

Los usuarios son responsables de la información que almacenan en repositorios de información o equipos.

Los documentos con información confidencial no deben ser reutilizados.

Se debe contar con procesos y controles que permitan definir y administrar los mecanismos de cifrado de información para minimizar los riesgos en el proceso de intercambio, transporte y almacenamiento de información.

Todas las áreas destinadas al procesamiento o almacenamiento de información confidencial, así como, aquellas en las que se encuentren los dispositivos y demás infraestructura de soporte a los sistemas de información y comunicaciones, deben contar con medidas de control de acceso físico.

Los colaboradores no deben discutir asuntos de la compañía en lugares públicos o en pasillos de la sede de la compañía. Estos asuntos deben limitarse a lugares cerrados y/o con la asistencia del personal estrictamente necesario para discutir el tema.

Ningún colaborador está autorizado para recibir comunicaciones dirigidas a la compañía, toda comunicación debe ser direccionada y realizarse según lo definido en el procedimiento oficial de la compañía para "Administrar correspondencia interna y externa".

El archivo de la información y documentación debe realizarse según lo definido en el procedimiento oficial de la compañía "Organizar archivos de gestión y transferir documentos al archivo central".

3.4 Transferencia o transmisión de la información

El anexo de seguridad de la información con terceros (ubicado en la intranet y controlado por la Gerencia de Seguridad de la Información) incluye lineamientos que establecen controles de seguridad de la información en el momento de transferir información.

Los colaboradores deben utilizar únicamente los mecanismos y herramientas proporcionadas por la compañía para el envío o recepción de información.

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

Todo requerimiento de información que no sea de conocimiento público de la compañía, realizado por un tercero, incluyendo entidades estatales, proveedores, clientes, personas jurídicas, etc., debe ser previamente validado por la Dirección Corporativa Jurídica y Asuntos Societarios, con el fin de determinar la viabilidad de compartir la información requerida por el tercero.

3.5 Custodia de la información

Se debe restringir y registrar los accesos físicos y lógicos a la información para prevenir accesos no autorizados.

Se debe generar registros de eventos de actividades de usuarios en recursos de cómputo, programas/software, dispositivos móviles y de red.

Se debe generar registros de eventos de actividades de usuarios deben almacenarse al menos tres (3) meses para consulta en línea y un (1) año en medios de respaldo autorizados.

Los registros de eventos de actividades de usuarios deben ser protegidos de modificaciones no autorizadas y cumplir con estándares de seguridad definidos.

Se debe proteger la información contra pérdida, daño, robo destrucción y/o falsificación con base en los controles establecidos, la regulación, leyes aplicables entre las partes interesadas.

3.6 Destrucción de la información

La información que ya ha cumplido con su ciclo de vida, que no sea valiosa o utilizada por el dueño de la información debe ser eliminada de forma segura y confiable, sin opción de ser recuperada, de acuerdo con la tabla 1, clasificación de la información.

3.7 Administración de redes sociales

Los administradores de contenido o responsables de las redes sociales deben contar con procesos que permitan validar previo a la publicación, la clasificación de la

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

información y el contenido a compartir, establecido los controles para evitar publicaciones sin autorización.

Los equipos de cómputo y dispositivos móviles desde donde se realicen las publicaciones deben contar con un antimalware autorizado obligatorio y debidamente actualizado, preferiblemente realizarla desde los equipos de cómputo, dispositivos protegidos de la compañía; no es permitido realizar publicaciones desde dispositivos móviles que se encuentren "rooteados" o sin actualizaciones de seguridad.

Se debe realizar un proceso de cambio de contraseña periódica según lo indicado en la política de seguridad de la información respecto a usuarios.

Se debe asignar una contraseña diferente para cada usuario en las diferentes redes sociales.

Es obligatorio el uso de métodos de múltiple factor de autenticación para el usuario (SMS o correo electrónico).

Siempre se debe activar la configuración de la privacidad que ofrecen las aplicaciones de redes sociales.

En ninguna circunstancia se debe proporcionar datos personales en ninguna de las redes sociales administradas y que pertenecen a la compañía.

Se deben realizar de manera obligatoria actualizaciones de seguridad sobre los equipos de cómputo, teléfonos Inteligentes y aplicaciones utilizadas en el proceso de administración de contenidos en redes sociales.

Se debe seguir los procesos definidos para informar los incidentes de seguridad de la información como suplantación, acceso no autorizado, modificación de información, etc., y adicionalmente denunciar en la red social especifica.

Se debe revisar periódicamente la configuración de los perfiles, ya que las plataformas actualizan de forma rutinaria sus configuraciones de seguridad y de privacidad.

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

4. CONTROLES CRIPTOGRÁFICOS

Solo se admite el uso de algoritmos criptográficos fuertes es decir aquellos para los cuales a la fecha no se hayan encontrado vulnerabilidades y para esto el Gerente de Seguridad de la Información debe permanecer en constante monitoreo de foros, organizaciones y fabricantes reconocidos de seguridad y demás fuentes destacadas, sobre el descubrimiento de vulnerabilidades en algoritmos criptográficos.

4.1 Protección de la confidencialidad

Cuando un activo de información es clasificado como confidencial, debe protegerse con la aplicación de un algoritmo criptográfico el cual puede ser de tipo simétrico o asimétrico.

4.2 Protección de la integridad

Los mecanismos de protección de integridad se definen con base en los dos niveles más altos de la clasificación del activo de información, de la siguiente manera:

- **Muy alto**: Para los activos de información que estén clasificados en este nivel y para los cuales se hayan identificado riesgos por encima del NRA (Nivel de Riesgo Aceptable) la verificación de integridad se debe realizar con la aplicación de los algoritmos de firma digital o hashing, de acuerdo con la criticidad de la situación.
- **Alto**: Para los activos de información que estén clasificados en este nivel y para los cuales se hayan identificado riesgos por encima del NRA la verificación de integridad se debe realizar mediante los lineamientos establecidos en las políticas de monitoreo y control de acceso.

5. PROTECCIÓN DE REDES

Se debe contar con controles de acceso físico y lógicos que garanticen que sólo las personas y dispositivos autorizados pueden acceder a los elementos de red, la información almacenada, los flujos de información y los servicios.

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

Los sistemas que estén dentro del alcance PCI deben contar con doble factor de autenticación, sobre todo aquellos sistemas que sean accedidos de forma remota, para ventanas de mantenimiento o simples funciones de administración.

Se debe contar con controles que permitan monitorear los diferentes incidentes o acciones realizadas sobre los equipos de red garantizando la trazabilidad y registro de evidencias.

Se debe contar con controles que garanticen la disponibilidad de la red en caso de que la misma presente alguna anomalía ante cualquier tipo de vulnerabilidad o evento de seguridad.

Los equipos de red deben cumplir e implementar los lineamientos, estándares y procesos de seguridad.

Está prohibida la conexión o instalación no autorizada de cualquier clase de dispositivo de comunicaciones o software que modifique o revise la topología de la red.

Se debe contar con controles que permitan evidenciar posibles vulnerabilidades o brechas de seguridad.

En caso de detectarse actividades sospechosas o ilícitas que atenten contra la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información, se debe bloquear, ocultar, negar o descontinuar el servicio de red, sin previo aviso, a los sistemas y usuarios involucrados.

Cualquier tipo de conexión externa o remota hacia la organización debe ser autorizada por la Gerencia Seguridad Información.

No está permitido exponer servicios, portales, repositorios, APIs o equipos internos de la Compañía a Internet, si no se ha llevado a cabo previamente un análisis de riesgos por parte de la Gerencia Seguridad Información y si no se han implementado las medidas de seguridad definidas al respecto por la compañía.

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

Se debe contar con controles para monitorear el acceso a VPN o cualquier tipo de conexión remota.

6. CONTROL DE ACCESOS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

6.1 Generalidades

El acceso a los sistemas de información debe concederse siempre bajo el principio de mínimo privilegio posible y por una necesidad de negocio justificada; es responsabilidad de quien apruebe una solicitud de acceso, validar que estos principios se cumplan. Esta aprobación debe realizarse únicamente a través de las herramientas y plataformas dispuestas por la compañía.

Todo usuario creado en los sistemas de información debe estar asociado a colaborador vinculado a través de un contrato laboral en el caso de directos y temporales, o un contrato comercial, en el cual se hayan incluido los anexos y cláusulas de seguridad de la información que correspondan, en el caso de terceros.

Los colaboradores directos, temporales o aliados son responsables de las credenciales de usuario y contraseñas que reciben para el uso y acceso a los sistemas de información. Ninguna persona debe usar la identificación, firma digital o contraseña de otro usuario. Las cuentas de usuarios son únicas, personales e intransferibles y los colaboradores deben tener en cuenta los lineamientos que se establecen en el Estándar de Seguridad de la Información - ítem LBS-Contraseñas para la construcción de contraseñas. En caso de que no haya cumplimiento al 100%, por alguna situación técnica/económica o funcional debidamente justificada, se debe seguir el procedimiento "Crear y actualizar LBS/LNT" con el objetivo de realizar el análisis y documentación correspondiente y gestionar el riesgo de acuerdo con la metodología de gestión de riesgo establecida por la compañía. Si se presentan diferencias o falta de acuerdo entre las partes involucradas debe ser tratado en el Comité Estratégico de Seguridad y Riesgo Corporativo de la compañía.

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

Así mismo, no debe existir en un sistema de información un colaborador, aliado o tercero con más de una cuenta asociada, teniendo como única excepción el sistema "Poliedro" el cual, por una necesidad específica del negocio relacionada con una segmentación regional, puede tener hasta tres cuentas por colaborador o tercero.

Una cuenta con privilegios elevados o específicos, siempre deben estar justificados por una necesidad del negocio y su aprobación se supedita a un análisis de riesgos de seguridad de la información.

6.2 Gestión de privilegios en Sistemas de Información

Cada área de negocio es la responsable de definir los perfiles y privilegios en los sistemas de información que se otorgan a sus colaboradores de acuerdo con el rol funcional que desempeñan en la organización. Estos privilegios deberán ser consignados en la matriz de perfiles establecida por la Gerencia Seguridad Información (GSI).

Para tal efecto, el Gerente de cada área, y en caso de no existir Gerente, el Director tiene la responsabilidad de informar la asignación, modificación y/o eliminación de perfiles en los sistemas de información para el personal directo, temporal y terceros. Estas especificaciones deben ser reportadas a la Gerencia Seguridad Información y/o actualizadas en la herramienta dispuesta por la compañía y solo con aval del Gerente o Director puede ser modificada.

Para los permisos asociados a Directores de Área, las actualizaciones deben ser avaladas por el Director Corporativo correspondiente.

Los miembros del Comité Ejecutivo tienen la potestad de definir de forma autónoma los accesos y privilegios que consideren deben tener en los sistemas de información de la compañía, por tanto, no requieren avales adicionales para solicitar modificaciones en los accesos asociados a sus cargos.

Para el caso de capacidades de terceros o aliados que no estén especificadas en la matriz de perfilamiento, el administrador del contrato debe aprobar los accesos solicitados.

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

Si se requiere cambiar los permisos en algún sistema de información, el Gerente/Director debe solicitar a la Gerencia Seguridad Información la actualización de la matriz de perfiles y/o realizar la modificación en la herramienta dispuesta por la compañía y el usuario debe seguir el procedimiento establecido para la solicitud de modificación de privilegios.

En los sistemas de información que se requieran más de un perfil se debe tener el aval del Gerente o Director del área con la justificación respectiva, especificando la vigencia de la asignación en el respectivo sistema, de acuerdo con el cargo y la matriz vigente.

6.3 Gestión del acceso

Es responsabilidad de la Gerencia Administración Recursos Humanos y de la Gerencia de Gestión Humana de Aliados y los Administradores de Contrato cada vez que se presente el ingreso de un colaborador, tercero o Aliado crear el funcionario en la herramienta dispuesta por la compañía. Se deben crear los accesos a los sistemas de información de forma inmediata.

Todo usuario debe tener asociada una identidad en la herramienta que la compañía defina como gestor de identidades. Toda información que se ingrese en la herramienta de gestión humana de cada colaborador, temporal, tercero o aliado, debe ser, completa y debe identificar a cada individuo.

Cada vez que se aprovisione una cuenta de usuario en los sistemas y plataformas de la empresa se deben incluir los datos (nombres, número de documento, cargo y perfil en sus tablas de usuarios) del colaborador directo, temporal o tercero siempre y cuando el sistema lo permita, asegurando la validez de la información ingresada para identificar de manera inequívoca el responsable del acceso.

La configuración y aprovisionamiento de los accesos a los sistemas de información está a cargo del grupo Gestión de Accesos en el área de Servicios Cloud y Datacenter y la Gerencia de Sistemas de Gestión Red.

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

La gestión de los accesos a cualquier sistema de información que utilice la organización debe siempre realizarse, sin excepción, siguiendo los procedimientos y estándares formales establecidos por la compañía. Las áreas resolutoras de Gestión de Accesos deben garantizar que las solicitudes recibidas para creación, modificación, inactivación y eliminación de cuentas de usuario sean ejecutadas de acuerdo con lo solicitado.

Para los integrantes del Comité Directivo y los Directores de área de la compañía, los accesos a asignar son los definidos en la línea base, la cual se encuentra en el Procedimiento Gestionar Accesos a los Sistemas de Información.

Solo se deben crear o modificar accesos si los mismos son acordes a lo definido para un cargo específico en la última versión de la matriz de perfilamiento. El área responsable de la gestión de accesos debe validar que lo anterior se cumpla cada vez que reciban un requerimiento

Toda solicitud de acceso debe quedar documentada en la(s) herramienta(s) que se dispongan, con el registro de la gestión del caso por las áreas resolutoras con los respectivos soportes.

6.4 Registro del acceso

Todos los sistemas de información deben almacenar un registro de los accesos a los mismos, que como mínimo especifique: fecha y hora de ingreso, usuario, actividad ejecutada en el sistema y fecha y hora de salida.

La Gerencia Administración del Recurso Humano debe garantizar la habilitación de los medios y las campañas de comunicación promoviendo anualmente la actualización de la información personal y familiar de cada uno de los/las colaboradores(as) de acuerdo con la política del macroproceso Gestionar Recursos Humanos.

Para el caso de los tercero o aliados, es responsabilidad de los Administradores del Contrato que la información sea completa y garantizar se cumpla lo definido en el contrato.

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

6.5 Control del acceso

Es responsabilidad de la Gerencia Administración Recursos Humanos, de la Gerencia de Gestión Humana de Aliados o de los Administradores de Contrato informar el retiro de un colaborador directo, temporal o aliado a las áreas que correspondan por los medios establecidos por la compañía; con el fin de que las áreas responsables efectúen la inactivación de los accesos correspondientes en los sistemas de información, plataformas, etc.

Es responsabilidad de la Gerencia Gestión Humana Negocio y Transversales informar las novedades por cambios de cargo de los colaboradores directos por los medios que disponga la compañía.

La Gerencia Seguridad Información debe validar la matriz de perfilamiento para realizar mantenimientos y controlar las desviaciones de perfil, asegurando que los privilegios en los sistemas de información sean los definidos por el Gerente o Director de cada área; de acuerdo en lo establecido en el procedimiento "Ejecutar control de Accesos a sistemas de información y plataformas".

7. DESARROLLO, MANTENIMIENTO Y ADQUISICION SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Se debe asegurar que la segregación de funciones sea mantenida tanto a nivel de usuario como en ambientes controlados y claramente diferenciados (desarrollo, pruebas, producción).

Se deben establecer controles que permitan dar cumplimiento a los requerimientos de seguridad de la información establecidos en los procesos de desarrollo y soporte.

Se deben establecer metodologías y procesos de desarrollo y adquisición de software que integren requerimientos y mecanismos de seguridad en el desarrollo de código, manejo de fuentes, programas y objetos.

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

Todo software o aplicación que requiera el negocio con conectividad a las aplicaciones y bases de datos que soporta la Dirección de Desarrollo Operación y Soporte IT debe ser administrado por esta Dirección. Para tal fin, toda compra o desarrollo de software y la contratación de servicios de fábricas de desarrollo por parte de un área de negocio; deberá solicitar por intermedio del responsable del área de negocio la aprobación previa por los procesos definidos por Gestión de la Demanda, donde se define y aprueba si el software o desarrollo cumple con el esquema y estándares definidos en el modelo de arquitectura, con el objetivo de dar cumplimiento a los parámetros de seguridad de la información y garantizar el uso eficiente de las aplicaciones y bases de datos.

Todo software adquirido, desarrollado e implementado por un área de negocio, para el paso a producción o entrega formal a tecnología debe cumplir con los requisitos establecidos por el control de cambios y/o gestionar catálogo de servicio.

Toda Infraestructura tecnológica debe ser mantenida y actualizada de tal forma que se minimicen los riesgos asociados a la pérdida de información, interrupciones de operaciones y ataques, debido a la obsolescencia o falta de actualizaciones. En caso de que no haya cumplimiento al 100%, por alguna situación técnica/económica o funcional debidamente justificada se debe gestionar el riesgo de acuerdo con la metodología de gestión de riesgo establecida por la compañía. Si se presentan diferencias o falta de acuerdo entre las partes involucradas debe ser tratado en el Comité Estratégico de Seguridad y Riesgo Corporativo de la compañía.

Para el uso de Microsoft 365, todos los usuarios de red sincronizados y todas las aplicaciones integradas deben implementar un control de acceso condicional que exija mínimo un doble factor de autenticación, de igual manera, cumplir con la línea base de seguridad establecida en el estándar de seguridad de la información; a excepción de las cuentas genéricas y de servicio; los usuarios genéricos y de servicios deben contar con otros controles compensatorios diferentes de red y accesos.

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

Cuando sea necesario utilizar información real de producción en ambientes de calidad y desarrollo se debe ofuscar la información confidencial para anonimizar los datos de tal manera que no sean reconstruibles a su forma original.

Una vez finalizado los procesos de Calidad y desarrollo la información importada de producción debe ser eliminada.

8. RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS

Todos los contratos o acuerdos definidos deben contar con el anexo de seguridad de la información con terceros (ubicado en la intranet y controlado por la Gerencia de Seguridad de la información).

Las partes interesadas deben conocer, aceptar y dar cumplimento a los lineamientos, procedimientos y estándares de seguridad de la información establecidos.

9. INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Todos los colaboradores, terceros o aliados de la Compañía deben reportar los eventos e incidentes de seguridad de la información al momento de tener conocimiento directo o indirecto a través de los canales apropiados y de acuerdo con el instructivo "Crear y gestionar incidentes de seguridad de la información en la herramienta Remedy".

Se debe reportar cualquier incidencia que se detecte y que afecte o que potencialmente pueda afectar a la seguridad de la información tales como: pérdida de información y/o soportes informáticos, sospechas de uso de forma no autorizada de información personal o de la compañía, acceso no autorizado, recuperación de datos, infección por malware, o cualquier otro evento que ponga en riesgo la disponibilidad, integridad o confidencialidad de la información. Los eventos o incidentes de seguridad de la información que tienen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información deben ser documentados de tal forma

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

que estos puedan ser una fuente de conocimiento, aprendizaje y experiencia. La documentación debe ser custodiada y almacenada con los correspondientes controles de seguridad y esta debe estar disponible ante una posible investigación derivada de un incidente de seguridad de la información que requiera la recolección, embalaje, y conservación de evidencia cumpliendo con las disposiciones legales establecidas por las autoridades competentes. Ante la identificación y verificación de algún tipo de incidente de seguridad de la información que se genere de la acción u omisión de las actuaciones de los colaboradores y de acuerdo con su nivel de criticidad se debe seguir el proceso disciplinario contemplado. Si se considera pertinente se da traslado a las autoridades nacionales en el evento que se requiere una sanción, civil, penal, administrativa, disciplinaria o legal.

10. GESTION DE VULNERABILIDADES

Con el objeto de reducir los riesgos resultantes de la explotación de vulnerabilidades técnicas conocidas o no conocidas, Los Gerentes de proyectos y el correspondiente Líder Técnico deben realizar ejecución periódica de escaneo y pruebas de penetración sobre los sistemas de información y las plataformas e infraestructura que los soportan, para evaluar la exposición de la organización de dichas vulnerabilidades y adoptar las medidas adecuadas para tratar el riesgo asociado; para plataformas ya existentes son los administradores del servicio y/o administradores (dueños) de la plataforma que soporta el servicio responsables de esta actividad.

Toda implementación nueva o de mejora sobre cualquier sistema de información debe contar con su respectivo análisis de vulnerabilidades y en caso de identificarse alguna vulnerabilidad debe ser mitigada por los responsables de la implementación o mejora, estableciendo el plan o indicando los tiempos en que se da las remediaciones.

Para sistemas de información y la infraestructura que los soportan se debe ejecutar análisis de vulnerabilidades con periodicidad semestral. Los sistemas que están dentro

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

del alcance de la certificación del estándar PCI DSS, la ejecución debe ser mensual. Ante la identificación de vulnerabilidades se debe implementar el plan de tratamiento correspondiente para cada evento identificado.

Si se presenta una imposibilidad técnica de implementar la remediación o una afectación a la operación, se deberá elevar a nivel de riesgo con el objetivo de realizar el análisis y documentación correspondiente de acuerdo con en el procedimiento "Gestionar vulnerabilidades tecnológicas".

11. TRATAMIENTO DE LA INFORMACION Y DATOS PERSONALES

La Compañía cumple con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013 que regula la protección de datos personales y en especial la atención de consultas y reclamos relacionados, así como con los artículos 15 y 20 de la Constitución Política.

Se deben cumplir con la política de tratamiento de la información y datos personales establecida por la organización, garantizando los derechos para los Titulares de los datos de carácter personal, registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por parte de las empresas del grupo en Colombia y en los procesos que Claro soporta a Global Hitss.

La política de tratamiento de la información y datos personales es de carácter obligatorio para la Compañía en calidad de responsable del tratamiento de datos, así como para los encargados que realizan el tratamiento de datos personales por cuenta de Claro.

Tanto el responsable como los encargados deben salvaguardar la seguridad de las bases de datos que contengan datos personales y guardar la confidencialidad respecto del Tratamiento.

Se deben tomar todas las precauciones razonables y medidas de índole técnico, administrativo y organizacional conducentes a garantizar la seguridad de los datos de carácter personal de los Titulares, principalmente aquellos destinados a impedir su

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

alteración, perdida y tratamiento o acceso no autorizado, con el fin garantizar la conservación, confidencialidad, integridad, y disponibilidad de los datos, en la prestación de todos los servicios tecnológicos de la compañía, incluidos, entre otros, los servicios on premise y cloud.

12. ACCESO REMOTO A RED CORPORATIVA

Los lineamientos de conectividad remota aplican para los colaboradores, temporales, tercero o aliados que ingresan a los sistemas o herramientas de la compañía de forma remota desde áreas externas a la red interna o corporativa; ya sea desde computadores/dispositivos propios (personales), de aliados o de la compañía.

12.1 Uso de acceso remoto

Los colaboradores, temporales, tercero o aliados que ingresan a los sistemas o herramientas de la compañía deben hacer uso de las herramientas de conectividad remota habilitadas para realizar sus actividades.

Está prohibido hacer uso de herramientas informáticas o software que habilite escritorios remotos a menos que se encuentren aprobados para soporte remoto.

Por hacer uso del servicio de acceso remoto, los usuarios declaran estar haciendo uso de un computador en sitio seguro y reconocen que dicho equipo, ya sea institucionales o personales forman parte de una extensión de la compañía, por lo tanto, están sujetos a las mismas políticas que se aplican a los equipos dentro de las dependencias de la compañía. Los usuarios que utilizan el servicio de accesos remoto son responsables del correcto uso de los privilegios asignados y recursos tecnológicos, y está estrictamente prohibido compartir el usuario y contraseñas a terceras personas que puedan generar accesos no autorizados.

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

Tener actualizado los dispositivos desde donde se accede, con los últimos parches de seguridad (Sistema operativo, herramientas de seguridad, aplicaciones, etc.).

Para solicitar el servicio de acceso remoto, es necesario justificar la necesidad, así como definir la sensibilidad o clasificación de la información a acceder.

Se debe reportar través de un caso en la herramienta MyIt de acuerdo con el instructivo "Crear y gestionar incidentes de seguridad de la información en la herramienta Remedy" cualquier incidente de seguridad detectado o sospecha de ello de acuerdo. En caso de detectarse alguna fuga de información o vulnerabilidad asociada a las tareas remotas efectuadas por los colaboradores, se realizarán las investigaciones correspondientes.

Todos los computadores provistos por la compañía conectados a las redes internas mediante el servicio de acceso remoto o cualquier otra tecnología, deben contar con un software antimalware actualizado proporcionado por el área de Microinformática. Para los equipos personales es responsabilidad del usuario proveer este software antimalware a sus equipos.

La conectividad que se establece desde el equipo donde se accede a los sistemas de la compañía, cuentan con un canal cifrado; el usuario no debe acceder hacia sitios por fuera de esta conectividad ya que pone en riesgo la seguridad de la información.

Mientras se trabaje con el servicio de acceso remoto el usuario no debe descargar información de la compañía a su equipo personal, por el contrario, propender el trabajo colaborativo a través de las herramientas que provee la compañía como OneDrive, SharePoint y Office 365.

Las conexiones hacia URLs de aplicaciones o servicios de la compañía expuestos en Internet deberán contar con múltiple factor de autenticación y certificado (SSL) para minimizar el riesgo de accesos no autorizado a los mismos.

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

12.2 Asignación de Acceso Remoto

El acceso es personalizado y mediante mecanismos de autenticación adecuados. La asignación puede ser habilitada a través de VPN, APN o Escritorios virtuales.

Cualquier otro mecanismo de acceso remoto queda prohibido por tratarse de soluciones que pueden poner en riesgo a los activos de información y a la red interna.

12.3 Lineamientos de seguridad para la conectividad

- En lo posible hacer uso de la red particular del personal interno y evitar uso de redes públicas.
- Se debe evitar cualquier manipulación por personal no autorizado del dispositivo de red (switch y routers). Estos dispositivos en su mayoría permiten habilitar contraseña para ser utilizados.
- Propender por establecer conexiones seguras cuando se encuentre en una red externa a la corporativa

12.4 Seguridad en los Dispositivos desde donde se conectan a la VPN

- Mantener actualizado el Sistema Operativo y aplicaciones.
- Habilitar y actualizar las aplicaciones de seguridad (antivirus, antispam, antimalware, firewall).
- Utilizar un usuario personalizado (no debe ser compartido).
- No instalar aplicaciones sin licencia o de origen desconocido.
- En caso de tener aplicaciones instaladas que tengan origen desconocido estas se deben desinstalar y efectuar una revisión completa con el antivirus.
- Realizar un escaneo vulnerabilidades de manera periódica.

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

Control de versiones

Versión	Cambio realizado	Responsable del cambio	Fecha cambio de versión
0	Versión inicial.	Oficial de Seguridad	22-ago-2008
1	Actualización política y nueva metodología.	Oficial de Seguridad – Jhair Dávila	30-sep-2010
2	Inclusión de controles de uso de recursos especiales.	Oficial de Seguridad – Jhair Dávila – Gerente ITS – José Alberto Jaimes	28-jul-2011
3	Inclusión de controles para adquisición y asignación de equipos de cómputo.	Oficial de Seguridad – Jhair Dávila – Gerente ITS – José Alberto Jaimes	13-oct-2011
4	Inclusión de controles para garantizar la asignación y protección de equipos de cómputo y telefonía.	Oficial de Seguridad – Jhair Dávila – Gerente ITS – José Alberto Jaimes	01-nov-2011
5	Actualización de lineamientos de acuerdo a los procesos vigentes y aprobados a la fecha. Se cambia el nombre del documento a Lineamientos de Seguridad de la Información de Sistemas y Procesos". No requiere acta de aprobación.	Oficial de Seguridad – Jhair Dávila	28-dic-2011
6	Inclusión lineamientos de Garantizar la protección de redes y garantizar la autenticación y control de acceso a los servicios de información.	Oficial de Seguridad – Jhair Dávila	2-ene-2012
7	Actualización lineamientos de acceso de acuerdo a los lineamientos de la operación móvil y fija.	Gerente de Seguridad Informática – Tatiana Mahecha	01-nov-2012
8	Se actualiza política en sección de administración de contraseñas, se incluyen lineamientos de WLAN.	Gerente de Seguridad Informática – Tatiana Mahecha	22-jul-2013
9	La aplicación de los lineamientos de Seguridad de la Información que aplican a Telmex Colombia S.A. (Claro fijo) se hace extensiva a Comcel S.A. (Claro Móvil), con el propósito de tener una estrategia orientada a garantizar la continuidad del negocio, la administración de riesgos y la consolidación de una cultura de seguridad.	Gerente de Seguridad IT – Tatiana Mahecha	18-nov-2013
10	Actualización de Lineamientos, se eliminan la descripción de roles y responsabilidades descritos en Manual del SGSI.	Gerente de Seguridad IT – Tatiana Mahecha	21-mar-2014
11	Eliminación capítulo 15 – Administración de la Continuidad del Negocio para generarla como Política Independiente.	Gerente de Seguridad IT – Tatiana Mahecha	29-ago-2014
12	Actualización de la política en todos sus numerales, de acuerdo con los nuevos lineamientos de la norma ISO 27001 versión 2013.	Gerente de Seguridad Informática Johan Barrios	18-ago-2015
13	Se actualizan algunas definiciones de los lineamientos.	Gerente de Seguridad Informática - Johan Barrios	20-may-2016

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

14	Se ajustan los lineamientos del numeral 6. Desarrollar, mantener y adquirir Sistemas de Información, en cuanto a la compra de software o contratación de servicios a las fábricas, lineamientos para el paso a producción del software adquirido, desarrollado o implementado y acceso a las bases de datos administradas por la Dirección Corporativa de Informática.	Gerente de Seguridad Informática - Johan Barrios	28-jul-2016
15	Se ajusta la política del numeral 6 Desarrollar, mantener y adquirir Sistemas de Información, en cuanto a la aprobación por parte del Comité de Gestión de la Demanda de IT cuando cualquier área de la compañía requiera compra o desarrollo de software o la contratación de servicios de fábricas de desarrollo.	Gerente de Seguridad Informática - Johan Barrios	04-ene-2017
16	Se ajusta la política en el numeral 2. Uso adecuado de los recursos y activos de información en cuanto a: Asignación de equipos portátiles, traslado de sedes de equipos portátiles, traslado de equipos portátiles a sedes que no son de Claro, manejo de equipos portátiles en caso de ausentismos, registro y monitoreo de equipos portátiles. Así mismo, en el numeral 4. Protección de redes en cuanto a la autorización y manejo de redes externas o remotas hacia Claro y acceso y monitoreo de VPN.	Gerente de Seguridad Informática - Johan Barrios	22-mar-2017
17	Se ajusta la política en el numeral 2. Uso adecuado de los recursos y activos de información en cuanto a los controles que se deben tener en los equipos portátiles asignados a colaboradores de Claro cuya labor contemple Teletrabajo.	Gerente de Seguridad de la Información - Johan Barrios	10-ago-2017
18	Se ajusta la política en el numeral 5. Control de accesos a los sistemas de información en cuanto a garantizar el cierre de sesión de usuario a los asesores CAV.	Gerente de Seguridad de la Información (E)- Juan Pablo Gallo	24-Nov-2017
19	Se ajusta la política en cuanto al cumplimiento y revisión periódica.	Gerente de Seguridad de la Información (E)- Juan Pablo Gallo	9-feb-2018
20	Se actualiza alcance del documento incluyendo la aplicabilidad a otras empresas. Se actualiza el nombre del documento de "Políticas específicas de seguridad de la información" por "manual de seguridad de la información". Se actualiza el numeral control de accesos a los servicios de información. Se eliminan los capítulos 8 seguridad de los recursos humanos, 9. Seguridad física y del entorno, 10. Gestión de riesgos, 11. Gestión de la continuidad y 12 revisión periódica del documento, ya que está contemplado en el documento Política Gestionar riesgo del negocio y aseguramiento del ingreso.	Gerente de Seguridad de la Información - Jairo Garces	03-abr-2019

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

21	Se actualiza alcance del documento incluyendo 3.4 Políticas de transferencia de información. 4. Política sobre el uso de controles criptográficos 4.3.2 Política sobre el uso, protección y vida útil de las claves criptográficas durante toda su vida útil. 2. Política de escritorio y pantalla limpios. Cambia el nombre "Manual de Seguridad de la Información "por "Política de Seguridad de la Información".	Gerente de Seguridad de la Información - Jairo Garces	12-jul-2019
22	Se actualiza definiciones del documento "Administrador de Contrato", "Evento de seguridad de la información", "Incidente de seguridad de la Información". Se actualiza el numeral 6. Control de accesos a los servicios de información.	Gerente de Seguridad de la Información (e) - Juan Hover Gonzalez	24-oct -2019
23	Se actualiza el alcance del documento y lineamientos incluyendo el Uso adecuado de los recursos y activos de información, Respaldo de la información, Acceso a la información, Protección en redes, Control de acceso a los sistemas de Información, Gestión de vulnerabilidades. Se incluyó como capitulo para alinear la política al cumplimiento de la política Tratamiento de la información definida por la organización. Se integra la política de Política Tratamiento de la información y el Manual de Seguridad de la Información Riesgos y Continuidad.	Gerente de Seguridad de la Información - Juan Hover Gonzalez	17-mar-2020
24	Se actualiza el alcance del documento y se incluyó el capítulo de lineamientos para conectividad remota.	Gerente de Seguridad de la Información - Juan Hover Gonzalez	06-may-2020
25	Se actualiza el alcance de la creación y uso de contraseñas.	Gerente de Seguridad de la Información - Juan Hover Gonzalez	23-jun-2020
26	Se actualizan la Política del capítulo de uso adecuado de los recursos y activos de información relacionada a que los todos los equipos propiedad de Claro o que se conecten a su red, deben tener deshabilitado el envío de información a medios removibles y las excepciones definidas.	Gerente de Seguridad de la Información - Juan Hover Gonzalez	07-jul-2020
27	Se ajusta la política del capítulo de control de acceso a los sistemas de información; se da alcance al bloqueo de sesiones por ausencia y lineamiento por obsolescencia de infraestructura tecnológica. Se incluyó el capítulo de lineamientos seguridad de la información en proyectos tecnológicos. Se amplía alcance a Operadora de Pagos Móviles S.A.S.	Gerente de Seguridad de la Información - Juan Hover Gonzalez	12-ago-2020
28	Se modifica y actualiza el capítulo de manejo y control de la información, y se refuerzan conceptos y definen lineamientos para la gestión de la confidencialidad. Se adiciona el capítulo para administración de redes sociales Se actualiza el capítulo uso adecuado de los recursos y activos de información relacionado a la responsabilidad del usuario de tener un respaldo de su información en los medios que designa la compañía. En el capítulo protección de Redes se incluyó la prohibición de exponer servicios,	Director Corporativo de Planeación Estratégica e innovación – Walter Borda	24-mar-2021

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

	portales, repositorios, APIs o equipos internos de la compañía a Internet, si no se ha llevado a cabo previamente un análisis de riesgos por parte de la GSI. Se amplía el alcance a los estándares ISO 27018, CSAR STAR.		
29	Se separa de la política a un documento aparte el capítulo "Seguridad de la información en proyectos tecnológicos"; adicionalmente se da alcance a las autorizaciones de asignación y traslados de los equipos de cómputo. También se especifica el uso exclusivamente de OneDrive, SharePoint o las habilitadas para este fin, para almacenar información confidencial y de uso interno de la compañía; está prohibido hacer uso de almacenamiento en equipos locales o repositorios en la nube que no se encuentren homologados.	Director Corporativo de Planeación Estratégica e innovación – Walter Borda	12-Ago-2021
30	Se actualiza el capítulo uso adecuado de los recursos y activos de información relacionado con el uso de almacenamientos en recursos compartidos, discos duros externos y NAS. el bloqueo de flujos de información que generen riesgos para la compañía, el uso de plataformas de mensajería instantánea no corporativa y la vigencia de los sistemas operativos en los equipos de cómputo Se actualiza el capítulo desarrollo, mantenimiento y adquisición de sistemas de información en cuanto al enmascaramiento de información real utilizada en ambientes de calidad y desarrollo. En el capítulo de acceso remoto se adicionan lineamientos para equipos personales y dispositivos. Así mismo, para ocultar la información en los ambientes de calidad y desarrollo, se eliminan lineamientos en cuanto a los puntos de acceso remoto, des habilitación del RPD y habilitación de máquinas virtuales	Director Corporativo de Planeación Estratégica e innovación – Walter Borda	8-nov-2022

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento, así como su impresión o digitalización sin permiso previo de la Gerencia de Mejora Continua Procesos Corporativos, favor consultar en el portal del Sistema Integral de Gestión la versión vigente. Cualquier copia del documento se considera copia no controlada.

2023

INFORME DE RENDIMIENTO

OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

G.ST.01 GUIA DEL DOMINIO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS GUIA TECNICA / 2.4. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS LI.ST.08

CIERRE PERIODO NOVIEMBRE VIGENCIA 2023

TABLA DE CONTENIDO

GLOSARIO 2

1. OBJETIVO 3

2. INFORME DE RENDIMIENTO 3

2.1 Soporte al Servicio 3

2.2 Centro de Servicios 5

2.3 Provisión de Servicios 5

2.4 Monitoreo y Seguimiento 6

2.5 Planificación: 8

2.6 Implementación: 8

2.7 Revisión: 9

2.10 SIP 9

ANEXOS 10

GLOSARIO

SIP: Elaboración de programas de mejora del servicio.

Aranda: Software de gestión de solicitudes de la mesa de servicios

Portal Office 365: Sitio web que permite el acceso a los servicios de la plataforma office 365

Portal Azure: Sitio web que permite el acceso a los servicios de la plataforma Azure

SOLAR WINS: Software de gestión de los servicios de conectividad.

ANS: Acuerdo de Nivel de Servicio

OTI: Oficina de tecnologías de la información.

SRNI: Subdirección Red Nacional de Información.

IP: Protocolo de internet (Dirección de equipo o dispositivo)

Cliente: cliente interno que corresponde a comité directivo, funcionarios y contratistas de la UARIV, Operadores.

PETI: plan estratégico de tecnologías de la información.

CRAV: Centro Regional de Atención a Víctimas.

RAM: Memoria de acceso aleatorio en la que se almacenan programas y datos en los equipos de cómputo.

1. OBJETIVO

Elaborar Informe de Rendimiento de la Gestión de Niveles de Servicio, según lo establecido en la Guía del dominio de Servicios Tecnológicos /2.4. Acuerdo de Nivel de Servicio, LI.ST.08 - G.ST.01.

2. INFORME DE RENDIMIENTO

El presente informe consolida el monitoreo de los servicios del periodo de referencia. Según la ilustración de iteraciones y funcionalidades de la gestión de niveles de servicio.

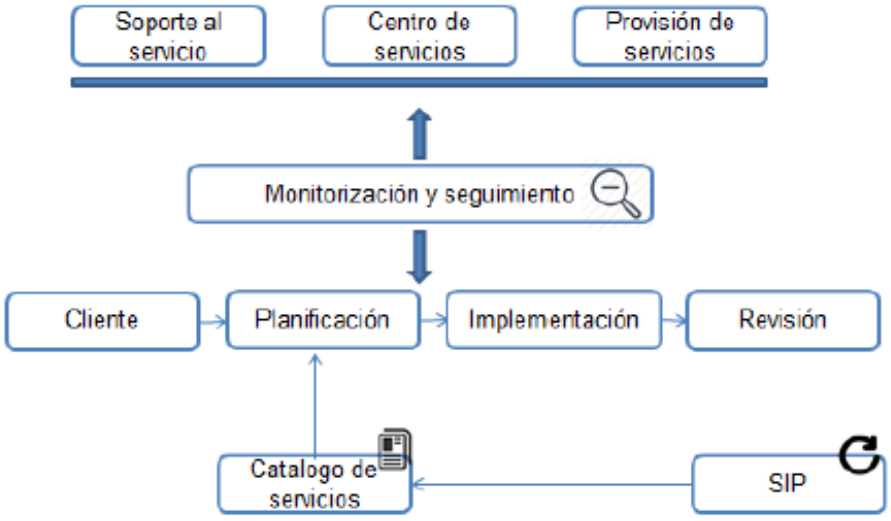


Ilustración No.1 Iteraciones y funcionalidades de las gestiones de niveles de servicio[1]

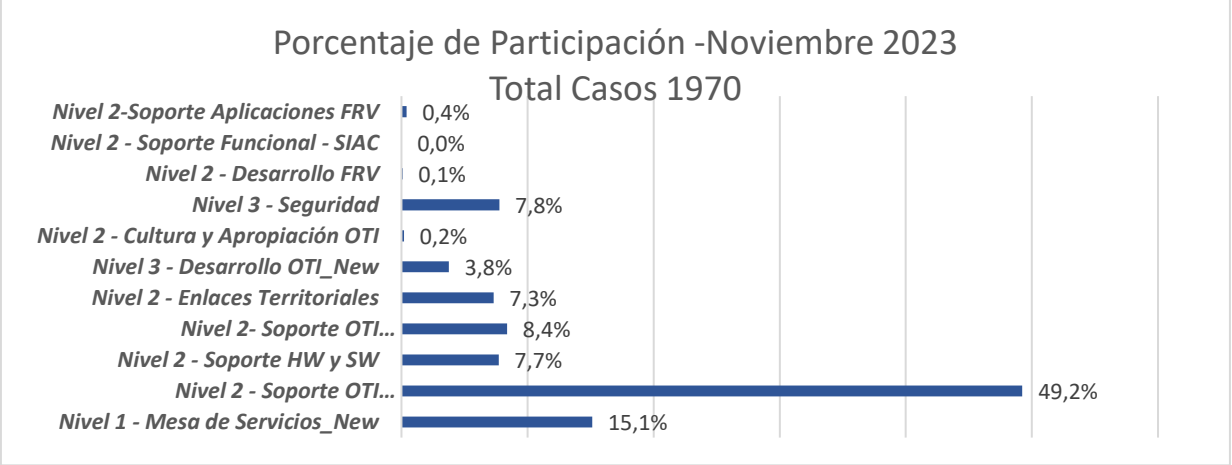
A continuación, se desarrolla cada una de las actividades descrita en la ilustración anterior.

2.1 Soporte al Servicio

Entre las herramientas de monitoreo se encuentra Aranda, SOLAR WINS, Portal Office 365, Portal Azure, E-Care. El soporte tecnológico a través de la mesa de servicios es integrado por los siguientes grupos de especialistas los cuales son pertenecientes a la Oficina de Tecnologías: agentes de mesa de servicios de soporte de primer nivel, soporte de hardware y software, soporte en territorio, soporte infraestructura, desarrollo de software, seguridad de la información. En el periodo se presentaron 1970 casos descritos a continuación:

[1] Guía del Dominio de servicios tecnológicos, numeral 2.4 Acuerdos de niveles de servicio

DESCRIPCIÓN	Q.SERVICIO	% PARTICIPACIÓN	% ANS
Nivel 1 - Mesa de Servicios_New	298	15,1%	100,0%
Nivel 2 - Soporte OTI Aplicaciones_New	970	49,2%	99,3%
Nivel 2 - Soporte HW y SW	152	7,7%	98,7%
Nivel 2- Soporte OTI Infraestructura,canales_New	165	8,4%	97,6%
Nivel 2 - Enlaces Territoriales	144	7,3%	97,2%
Nivel 3 - Desarrollo OTI_New	74	3,8%	75,7%
Nivel 2 - Cultura y Apropiación OTI	4	0,2%	100,0%
Nivel 3 - Seguridad	153	7,8%	88,9%
Nivel 2 - Desarrollo FRV	2	0,1%	50,0%
Nivel 2 - Soporte Funcional - SIAC	0	0,0%	0,0%
Nivel 2-Soporte Aplicaciones FRV	8	0,4%	50,0%
TOTAL	**1970**	**100,0%**	**97,1%**



La gestión del servicio al cierre del periodo obtuvo un ANS del periodo de **97.1%** (ver anexo de cumplimiento grupo de servicio soporte OTI) frente al establecido por la oficina en la gestión de acuerdos de niveles de servicios del 95%.

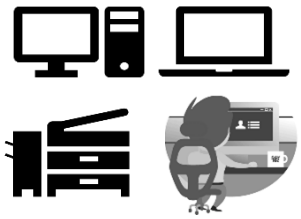
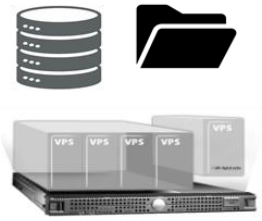
Es de aclarar que a través de la herramienta de gestión de mesa de servicios se brinda soporte a aplicaciones misionales que no se tienen en cuenta en el informe ya que no son del alcance de la Oficina de TI.

2.2 Centro de Servicios

La mesa de servicios integrados está compuesta por agente de mesa, soporte infraestructura, soporte remoto, soporte en sitio, soporte especializado, y soporte proveedores entre los cuales se encuentran los Partner de Microsoft, Oracle, EMTEL, Claro, entre otros.

2.3 Provisión de Servicios

Los diferentes servicios TI atendidos por proveedores, a cierre del periodo se tiene las siguientes capacidades instaladas.

 DOTACIÓN TECNOLOGICA	 COMPUTO POR DEMANDA
A cierre del periodo la capacidad presentó una asignación de: PC´s – Portables: **2.329** Impresoras y Escáner:**150** Servicio Clics: **348.352** impresiones Sedes:**33** Ticket Mesa de servicio: **1.970**	A cierre del periodo en nube privada su capacidad es de **89** servidores virtuales con un almacenamiento de **195** TB. Con relación a el uso de herramientas de colaboración en el mes de noviembre la asignación de licencias de uso fue de **2.805**

 CONECTIVIDAD Y TELEFONIA	 SISTEMAS DE INFORMACIÓN
A cierre del periodo la capacidad del servicio de conectividad y telefonia se encuentra distribuido en las siguientes líneas de Servicios: Canales de Datos: **34** Canales de Internet: **6** Plantas telefónicas: **41** Líneas Activas: **751**	A cierre del periodo se encuentran dispuestos **31** soluciones en producción sobre la infraestructura centralizada del centro de datos.

2.4 Monitoreo y Seguimiento

A continuación, se presenta, el monitoreo de los acuerdos de niveles establecidos, a corte de periodo. Es de aclarar que el contrato con el proveedor estuvo vigente hasta el 11 de noviembre según CI No. 1389 y se continuó con un nuevo CI No. 1869.

a) En el servicio de **Dotación Tecnológica,** Se realizó la revisión de los incidentes solucionados durante el periodo de este informe, validando el tiempo de respuesta con los ANS establecidos previamente (>=96%).
b) El cumplimiento de ANS correspondiente a **mesa de servicios** para el periodo fue **100%.**

Como resultado del análisis de cifras mensuales que arroja el reporte de incidencias registradas y solucionadas a través de la herramienta de gestión Aranda, se determina que en el periodo el porcentaje de cumplimiento de las diferentes líneas de servicios provistas en modalidad de arrendamiento no afecto el ANS objetivo del **97.0%**, con un ANS del periodo de **100**%.
A continuación, se relaciona las cifras por la línea de servicio de los casos que cumplen con los ANS y el porcentaje total.

CUMPLIMIENTO LINEAS DE SERVICIO CI No 1389 Y 1869 PERIODO TOTAL NOVIEMBRE 2023					
CANT	LÍNEA DE SERVICIOS	CUMPLE ANS	NO CUMPLE ANS	TOTAL	% DISPONIBILIDAD
80	Impresoras	3	0	3	100,00
70	Escáneres	0	0	0	100,00
PROMEDIO LINEA DE SERVICIO					100,00
2028	Computadores tipo escritorio	53	0	53	100,00
301	Portátiles	8	0	8	100,00
PROMEDIO LINEA DE SERVICIO					100,00
33	Sedes	3	0	3	100,00
33	UPS	0	0	0	100,00
33	Aire Acondicionado	0	0	0	100,00
312	Equipos activos switch + inalámbrico	0	0	0	100,00
LINEA DE SERVICIO					100,00
TOTAL		67	0	67	100,00

c) El servicio de **Computo por demanda**, compuesto por servicios de centro de datos y herramientas de colaboración. Al cierre del periodo, no presentó incidentes que afectaran el ANS objetivo 99.95**%**, con ANS del periodo de **100%**, descritos de la siguiente manera:

- Plataformas Azure, la disponiblidad del 100%
- Plataformas de computo por demanda privada , la disponiblidad del 100%
- Plataforma Herramientas de Colaboración presentó una disponibilidad del 100%

d) El servicio de **Conectividad y telefonía** compuesto por los servicios de conectividad en canales de datos, internet y satelital y telefonía IP. Es así como, los servicios presentaron frente al ANS objetivo de 99.6**%**, el resultado el **98.93%**, descritos de la siguiente manera:

- Servicio de conectividad: el servicio de conectividad durante el periodo presentó 63 incidentes de indisponibilidad en las sedes de Cartagena, Valledupar y el CRAV de Apartadó. El resultado de cumplimiento del periodo fue de **97.87%.**
- El servicio de Telefonía presentó una disponibilidad del **100%.**

e) El indicador de Servicio de **Sistemas de información** se reporta para la presente vigencia de forma trimestral, dado que los requerimientos deben acordarse con las áreas y según capacidad de TI, lo que genera repriorización de los mismos, afectando las implementaciones según los estados dentro del ciclo de vida de cada uno de los desarrollos. Se tiene un ANS objetivo 96%, es así como para el presente trimestre con corte a septiembre se obtuvo el cumplimiento del 100% de los requerimientos registrados en el servicio Nuevos Requerimientos. La próxima medición es en el mes de diciembre.

En consecuencia, el cumplimiento en los ANS de la totalidad de los servicios tecnológicos al cierre del periodo fue del **99.2%**. A continuación, se presenta los ANS consolidados:

SERVICIOS	INTEGRADOS	ANS OBJETIVO (%)	ANS PERIODO (%)
DOTACION TECNOLOGICA	Suministro equipos; impresoras; portables; centros cableados; sedes entre otros	97	100
COMPUTO POR DEMANDA	Centro datos; office	99,95	100
CONECTIVIDAD Y TELEFONIA	Enlaces terrestres y satelitales; telefonía IP	99,6	98.93
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Disponibilidad de infraestructura y atención del servicio (reporte trimestral acumulado)	96	100

SERVICIOS	INTEGRADOS	ANS OBJETIVO (%)	ANS PERIODO (%)
GESTION DEL SERVICIO TI	Mesa de servicios; soporte en sitio; soporte aplicaciones; soporte infraestructura; desarrollo sistemas de información y seguridad	95	97.1
SUBTOTAL		97.11	**99.20**

Como parte integral del documento, en la **sección Anexos** se presenta los reportes de plataforma.

2.5 Planificación:

A cierre del periodo:

- Dotación Tecnológica: La oficina adelanta la gestión de provisión, optimización y racionalización de equipos de cómputo para los colaboradores de la entidad de acuerdo con el servicio contratado por demanda.
- Computo por demanda: Durante la vigencia la oficina, adelanta acciones de capacidad y optimización de la nube pública y privada con la definición de procesos de contratación para la continuidad de los servicios.
- Herramientas de colaboración: Dado el flujo de contratación y retiro de colaboradores por prestación de servicios y operadores en el inicio de esta vigencia, la oficina analiza y administra la capacidad del servicio y la demanda de este.
- Conectividad: Se mantiene la gestión, seguimiento y monitoreo de incidentes del servicio suministrado por el proveedor contratado en las diferentes sedes de la entidad.

2.6 Implementación:

- Dotación Tecnológica: el componente de dotación de pc's y portátiles presentó las siguientes variaciones: ingreso de 10 equipos de cómputo tipo 1 y la devolución de la misma cantidad de equipos, para un total de 2329 equipos. Con relación con equipos como impresoras y scanner, la capacidad permaneció igual al mes anterior para un total de 150 equipos. En cuanto a la tendencia del servicio – clics presentó aumento en la demanda, para un total de 348.352 impresiones.
- Computo por demanda: Se presentó estabilidad y a su vez optimización de recursos para nube pública y privada cubriendo la demanda del servicio en el marco de una nueva orden de compra. La ejecución física corresponde a la fecha fin del 31/07/2025 de la nueva OC No 118413- 2023. Es de indicar que el 31/10/2023 finalizo la OC No 99352-2022.
- Herramientas de colaboración: Se presentó aumento en la capacidad instalada de licencias de office365, para un total 2.805 licencias en uso. La prestación de servicios es por demanda. Así mismo la ejecución física está asociada a la actual OC No 111927-2023 hasta el 30 de junio de 2024, luego de la terminación de la OC No. 95017-2022 que estuvo vigente hasta el 28 de junio de 2023.

- Conectividad: los canales MPLS y canales de Internet de la Entidad, prestaron 3 incidentes en las sedes de Valledupar, Cartagena y el CRAV de Apartadó. Los demás canales estuvieron con disponibilidad.
- Telefonía IP: En el servicio de telefonía no presentó indisponibilidades para el presente periodo; a su vez a cierre de periodo se mantuvo las a 751 líneas activas a nivel nacional.

2.7 Revisión:

La oficina analiza y monitoreo la infraestructura tecnológica y servicios asociados.

2.10 SIP

Durante el mes de Noviembre de 2023, se reportaron 652 encuestas de satisfacción contestadas, correspondiente al 32.8% de participación. Las encuestas diligenciadas en los grupos de soporte se distribuyeron así:

GRUPO	ENCUESTAS
Nivel 1 - Mesa de Servicios_New	82
Nivel 2 - Cultura y Apropiación OTI	4
Nivel 2 - Desarrollo FRV	2
Nivel 2 - Enlaces Territoriales	43
Nivel 2 - Soporte HW y SW	56
Nivel 2 - Soporte OTI Aplicaciones_New	345
Nivel 2 - Soporte OTI Infraestructura, canales_New	45
Nivel 2 - Soporte Aplicaciones FRV	5
Nivel 3 - Desarrollo OTI_New	11
Nivel 3 - Seguridad	56
Nivel 3 - Soporte Sitio Proveedores	3
TOTAL ENCUESTAS	**652**

Las acciones de mejora y demás información relacionada se encuentra en el informe mensual correspondiente.

Elaborado por: Eleana Quintero / Neyis Rangel
Oficina de Tecnologías de la Información.

ANEXOS

CUMPLIMIENTO GRUPOS DE SERVICIO SOPORTE OTI
NOVIEMBRE

GRUPOS DE SOPORTE OTI	CUMPLE ANS	NO CUMPLE ANS	Total general	% CUMPLIMIENTO
Nivel 1 - Mesa de Servicios_New	**298**		**298**	**100,0%**
Gestión de Elementos Tecnológicos para mi Puesto de Trabajo	229		229	
KACTUS	1		1	
Servicios Internos de Tecnología	4		4	
MESA DE AYUDA	64		64	
Nivel 2 - Soporte OTI Aplicaciones_New	**963**	**7**	**970**	**99,3%**
KACTUS	6	1	7	
LEX.	82	3	85	
SGV	23		23	
ACTOS ADMINISTRATIVOS	2		2	
SUBSISTENCIA MINIMA	3		3	
SISEG	827	3	830	
UNIDAD EN LINEA	10		10	
Nuevos Requerimientos	1		1	
MOODLE	2		2	
SIAC	4		4	
OCI	1		1	
ULISES	1		1	
ASTREA	1		1	
Nivel 2- Soporte OTI Infraestructura,canales_New	**161**	**4**	**165**	**97,6%**
Gestión de Elementos Tecnológicos para mi Puesto de Trabajo	134	3	137	
Servicios Internos de Tecnología	27		27	
Licencias		1	1	
Nivel 3 - Desarrollo OTI_New	**56**	**18**	**74**	**75,7%**
LEX.	3		3	
SGV	9		9	
ACTOS ADMINISTRATIVOS		1	1	
SISEG	28	11	39	
Nuevos Requerimientos	13		13	
GESTIÓN DEL CAMBIO	1		1	
INDEMNIZA	2	6	8	
Nivel 3 - Seguridad	**136**	**17**	**153**	**88,9%**
Gestión de Elementos Tecnológicos para mi Puesto de Trabajo	30	13	43	
Servicios Internos de Tecnología	104	4	108	
GESTIÓN DEL CAMBIO	2		2	
Nivel 2 - Enlaces Territoriales	**140**	**4**	**144**	**97,2%**
Gestión de Elementos Tecnológicos para mi Puesto de Trabajo	138	4	142	
Servicios Internos de Tecnología	2		2	
Nivel 2 - Soporte HW y SW	**150**	**2**	**152**	**98,7%**
Gestión de Elementos Tecnológicos para mi Puesto de Trabajo	146	2	148	
Servicios Internos de Tecnología	2		2	
Licencias	2		2	
Nivel 2 - Cultura y Apropiación OTI	**4**		**4**	**100,0%**
OTI, Cultura y Apropiación	4		4	
Nivel 2 - Desarrollo FRV	**1**	**1**	**2**	**50,0%**
Herramienta FRV	1	1	2	
Nivel 2-Soporte Aplicaciones FRV	**4**	**4**	**8**	**50,0%**
Herramienta FRV	4	4	8	
Total general	**1913**	**57**	**1970**	**97,1%**

Title:	Init scripts on DBFS are now retired 1 December 2023
Tracking ID:	2T1Y-PCG
Event type:	Health Advisory
Status:	Ongoing as of 2023-12-05T15:19:52Z
Service(s):	Azure Databricks
Region(s):	Central US, East US, East US 2, North Central US, South Central US, West US
Start time:	2023-12-05T00:00:00Z
Resolve time:	Ongoing as of 2023-12-05T15:19:52Z
Last update time:	2023-12-19T00:00:00Z
Impacted subscriptions:	48e649cf-e68c-46e5-89b4-7067a29e64bc (Unidad Victimas - Licencia Open)

Last update:

Service: Azure Databricks

Regions: All regions

You're receiving this notice because you use Azure Databricks.

On 1 December 2023, support for init scripts stored on DBFS, including legacy global init scripts and cluster named init scripts retired. However, because you aren't currently using init scripts stored on DBFS, this change won't impact your workspace(s).

If you wish to obtain a list of workspace IDs that aren't impacted by this change, please contact Azure support. If you have a support plan and need technical help, please create a support request.

Update history:

2023-12-05T00:25:52Z
Service: Azure Databricks

Regions: All regions

You’re receiving this notice because you use Azure Databricks.

On 1 December 2023, support for init scripts stored on DBFS, including legacy global init scripts and cluster named init scripts retired. However, because you aren't currently using init scripts stored on DBFS, this change won't impact your workspace(s).

If you wish to obtain a list of workspace IDs that aren't impacted by this change, please contact Azure support. If you have a support plan and need technical help, please create a support request.

Inicio
Usuarios
Usuarios activos
Contactos
Usuarios invitados
Usuarios eliminados
Dispositivos
Teams y grupos
Roles
Recursos
Facturación
Soporte técnico
Configuración
Instalación
Informes
Mantenimiento
Panel de información
Estado del servicio
Estado de la versión de Win...
Centro de mensajes
Comentarios sobre el produ...
Conectividad de red
Estado de sincronización de ...
Actualizaciones de software
Centros de administración
Seguridad
Cumplimiento
Endpoint Manager
Identidad
Exchange

Estado del servicio

5 de diciembre de 2023, 10:18 GMT-5

Información general | **Historial de problemas** | Problemas notificados

Muestra información sobre el historial de incidentes y advertencias que se han resuelto.

Leer en español | Informar de un problema | Personalizar | 45 elementos | Buscar | Últimos 30 días | Filtrar | Cambiar de vista

SharePoint

Teams

Todos los centros de...

Mostrar anclado

	Título	Servicio	Origen del probl...	Id.	Estado	Hora de inicio ↓	Hora de
ℹ	Participants couldn't be added to meetups or calls	Microsoft Teams	Microsoft	TM695319	Servicio restaurado	4 de diciembre de 2023, 4:55 G...	4 de di
ℹ	Some users may experience failures when running live r...	Microsoft 365 Defender	Microsoft	DZ694887	Servicio restaurado	1 de diciembre de 2023, 21:10 G...	2 de di
ℹ	Admins may see delays and stale data for AdoptionScor...	Microsoft 365 suite	Microsoft	MO694663	Servicio restaurado	30 de noviembre de 2023, 19:36...	3 de di
ℹ	Admins experience failures or delays of up to 24 hours e...	Microsoft Intune	Microsoft	IT694860	Servicio restaurado	30 de noviembre de 2023, 2:00 ...	4 de di
⚠	Users with newly assigned numbers may be unable to pl...	Microsoft Teams	Microsoft	TM694835	Servicio restaurado	29 de noviembre de 2023, 3:30 ...	1 de di
ℹ	Users may be unable to perform searches in Microsoft D...	Microsoft 365 Defender	Microsoft	DZ694134	Servicio restaurado	28 de noviembre de 2023, 17:03...	29 de n
⚠	Users may experience intermittent call failures in 1:1 calls...	Microsoft Teams	Microsoft	TM694335	Servicio restaurado	28 de noviembre de 2023, 5:00 ...	29 de n
ℹ	Admins can't activate a specific Windows 11 Autopatch p...	Windows Autopatch	Microsoft	AH693845	Investigación suspendida	27 de noviembre de 2023, 16:01...	1 de di
ℹ	Users' Microsoft Viva Engage push notifications may be ...	Microsoft Viva	Microsoft	MV693856	Servicio restaurado	27 de noviembre de 2023, 15:04...	27 de n
ℹ	Users may encounter delays for some alerts and observa...	Microsoft Defender for Cl...	Microsoft	CS692952	Servicio restaurado	23 de noviembre de 2023, 12:20...	23 de n
ℹ	Admins may have experienced stale AdoptionScore data...	Microsoft 365 suite	Microsoft	MO692775	Servicio restaurado	22 de noviembre de 2023, 19:00...	24 de n
ℹ	Admins may see delayed Microsoft 365 Copilot activity r...	Microsoft 365 suite	Microsoft	MO692770	Servicio restaurado	22 de noviembre de 2023, 19:00...	23 de n
ℹ	Admins may be unable to access user details for OneDri...	OneDrive for Business	Microsoft	OD692628	Servicio restaurado	21 de noviembre de 2023, 13:15...	22 de n
ℹ	Admins may experience delays when assigning group p...	Microsoft Teams	Microsoft	TM693887	Servicio restaurado	21 de noviembre de 2023, 11:00...	27 de n
ℹ	Users may have experienced failures for live responses a...	Microsoft 365 Defender	Microsoft	DZ691533	Servicio restaurado	20 de noviembre de 2023, 4:05 ...	20 de n
ℹ	Some admins may have been unable to review the result...	Microsoft 365 Defender	Microsoft	DZ693065	Servicio restaurado	20 de noviembre de 2023, 2:30 ...	24 de n
ℹ	Users may be unable to download some file types from ...	Microsoft 365 Defender	Microsoft	DZ690735	Servicio restaurado	17 de noviembre de 2023, 11:22...	17 de n
ℹ	Admins may see incorrect product titles when managing...	Microsoft 365 suite	Microsoft	MO690932	Servicio restaurado	17 de noviembre de 2023, 7:00 ...	18 de n
ℹ	Some users may be unable to use the Share to Teams fe...	Exchange Online	Microsoft	EX690631	Servicio restaurado	16 de noviembre de 2023, 22:29...	17 de n
ℹ	Admins may see a delay in receiving Microsoft 365 App ...	Microsoft 365 suite	Microsoft	MO690627	Servicio restaurado	16 de noviembre de 2023, 21:53...	17 de n
⚠	Users may have been unable to create connections or ru...	Microsoft Power Automat...	Microsoft	MF690232	Informe posterior al incidente ...	15 de noviembre de 2023, 22:10...	16 de n
⚠	Users may have been unable to access Microsoft Power ...	Power Apps in Microsoft ...	Microsoft	MM690215	Informe posterior al incidente ...	15 de noviembre de 2023, 22:10...	16 de n
ℹ	Users are missing some URLClickEvents data in the adva...	Microsoft 365 Defender	Microsoft	DZ689721	Servicio restaurado	14 de noviembre de 2023, 13:29...	15 de n
ℹ	Users may be unable to use the Share to Teams feature f...	Microsoft Teams	Microsoft	TM690618	Servicio restaurado	13 de noviembre de 2023, 3:00 ...	17 de n
⚠	Unable to access one or more Microsoft 365 services	Microsoft 365 suite	Microsoft	MO688737	Informe posterior al incidente ...	10 de noviembre de 2023, 3:50 ...	10 de n
ℹ	Some admins may have experienced delays receiving us...	Microsoft 365 suite	Microsoft	MO688741	Servicio restaurado	9 de noviembre de 2023, 19:00 ...	11 de n
ℹ	Some users may be unable to access media shared in ch...	Microsoft Teams	Microsoft	TM688420	Servicio restaurado	8 de noviembre de 2023, 16:10 ...	8 de no

Some users' activity data in Microsoft Defender for Clou...	Microsoft Defender for Cl...	Microsoft	CS688140	Servicio restaurado	7 de noviembre de 2023, 21:10 ...	7 de no
Users can't enable Short Message Service (SMS) notifica...	Microsoft Teams	Microsoft	TM690077	Servicio restaurado	7 de noviembre de 2023, 17:02 ...	15 de n
We've detected Microsoft 365 Apps & Microsoft Teams i...	Microsoft 365 suite	Su entorno	MO688078	Investigación suspendida	7 de noviembre de 2023, 15:35 ...	30 de n
Some users may be unable to create new communities i...	Microsoft Viva	Microsoft	MV687874	Servicio restaurado	6 de noviembre de 2023, 20:00 ...	7 de no
Users may have been unable to sign in their phones usin...	Microsoft Teams	Microsoft	TM687946	Servicio restaurado	6 de noviembre de 2023, 4:08 G...	7 de no
Some users were unable to view the contents of address...	Exchange Online	Microsoft	EX692390	Servicio restaurado	5 de noviembre de 2023, 12:00 ...	22 de n
Some admins may have experienced delays receiving va...	Microsoft 365 suite	Microsoft	MO686729	Servicio restaurado	1 de noviembre de 2023, 19:00 ...	6 de no
Admins may have seen inaccurate data for their Copilot ...	Microsoft 365 suite	Microsoft	MO686456	Servicio restaurado	1 de noviembre de 2023, 6:00 G...	8 de no
Users' contact card in Microsoft Teams contains an incor...	Microsoft Teams	Microsoft	TM687047	Servicio restaurado	1 de noviembre de 2023, 2:50 G...	7 de no
Some users may see search latency within the Exchange ...	Exchange Online	Microsoft	EX686896	Servicio restaurado	30 de octubre de 2023, 10:00 G...	12 de n
Users can't add Google calendars in Outlook on the web	Exchange Online	Microsoft	EX687858	Servicio restaurado	27 de octubre de 2023, 2:00 GM...	7 de no
Stream Classic will be deprecated and disabled for your ...	SharePoint Online	Su entorno	SP684036	Investigación suspendida	25 de octubre de 2023, 7:29 GM...	8 de no
Users may see failures occurring for some workflows an...	Microsoft 365 suite	Microsoft	MO682290	Informe posterior al incidente ...	6 de octubre de 2023, 5:15 GMT...	25 de o
Some Mac OS users may have been unable to join Micro...	Microsoft Teams	Microsoft	TM688281	Servicio restaurado	4 de octubre de 2023, 19:00 GM...	8 de no
A small number of users may be unable to activate the R...	Microsoft Teams	Microsoft	TM679263	Servicio restaurado	4 de octubre de 2023, 15:17 GM...	17 de n
Some users can't access 'My Templates' when composin...	Exchange Online	Microsoft	EX682081	Servicio restaurado	28 de septiembre de 2023, 19:3...	5 de no
Users may be unable to use Microsoft Teams accounts o...	Microsoft Teams	Microsoft	TM670039	Servicio restaurado	23 de agosto de 2023, 20:00 G...	5 de no
Admins using New-CsBatchPolicyPackageAssignmentOp...	Microsoft Teams	Microsoft	TM692007	Servicio restaurado	13 de junio de 2023, 15:45 GMT-5	28 de n

SERVICIO DE CONECTIVIDAD PERIODO DE NOVIEMBRE 2023

CIUDAD	No	UPL	CODIGO DEL SERVICIO	NIVEL	TIPO	ANCHO DE BANDA	CIUDAD	DIRECCION	PRODUCTO	ANS OBJETIVO	ANS PERIODO	INCIDENTES	TICKET No.	VALOR BASE MES	DESCUENTO POR ANS	NOVIEMBRE	OBSERVACION
BOGOTA - INTERNET	1	UPL0031	IT-C-CT-1-31	ORO	INTERNET	1700	BOGOTA - INTERNET	Bogota - Carrera 85d # 46a -96 San Cayetano	Enlaces de Conectividad Te	99,98%	99,98%		NA	$ 6.170.446,20	$ 725.934,85	$ 5.444.511,35	DESCUENTO POR INCUMPLIMINETO DE AMPLIACION ANCHO DE BANDA
CRAV - VALLEDUPAR	2	UPL0049	IT-C-CT-1-16	ORO	INTERNET	64	CRAV - VALLEDUPAR	Valledupar - Calle 20 11-105 Barrio La Granja	Enlaces de Conectividad Te	99,98%	99,98%			$ 566.054,78		$ 566.054,78	
CRAV - VILLAVICENCIO	3	UPL0050	IT-C-CT-1-16	ORO	INTERNET	64	CRAV - VILLAVICENCIO	Villavicencio- VIA GRANJA CAMPO ALEGRE JUNTO A LA POLICIA	Enlaces de Conectividad Te	99,98%	99,98%			$ 566.054,78		$ 566.054,78	
CRAV - TUMACO	4	UPL0007	IT-C-CT-1-86	ORO	INTERNET	64	CRAV - TUMACO	Tumaco-Centro Regional San Andres de Tumaco - Nariño - Carrera 34 Calle 3b Los Pi	Enlaces de Conectividad Te	99,98%	99,98%			$ 2.089.981,60		$ 2.089.981,60	
CRAV - APARTADO	5	UPL0055	IT-C-CT-1-86	ORO	INTERNET	64	CRAV - APARTADO	Uraba - CARRERA 94 # 100-75 BLOQUE 1, BARRIO OBRERO DETRÁS DE LA GUARDERÍ	Enlaces de Conectividad Te	99,98%	93,10%	1	SD2763987	$ 1.462.987,12	$ 1.462.987,12	$ 0,00	ANS POR INDISPONIBILIDAD 100%
CRAV- QUIBDO	6	UPL0006	IT-C-CT-1-51	ORO	INTERNET	64	CRAV- QUIBDO	Quibdó- Centro de Atención CRAV Atrato- Carrera 6 con Calle 31 Esquina Barrio Cesa	Enlaces de Conectividad Te	99,98%	99,98%			$ 2.175.341,96		$ 2.175.341,96	
BOGOTA - MPLS	7	UPL0033	IT-C-CT-2-31	ORO	DATOS	1000	BOGOTA - MPLS	Bogota - Carrera 85d # 46a -96 San Cayetano	Enlaces de Conectividad Te	99,98%	99,98%			$ 1.004.137,50		$ 1.004.137,50	
MEDELLIN	8	UPL0040	IT-C-CT-2-18	ORO	DATOS	148	MEDELLIN	Medellin - Calle 49 # 50-21 Pisos 14 y 15 Edificio El Café	Enlaces de Conectividad Te	99,98%	99,98%		NA	$ 1.007.566,20	$ 136.157,59	$ 871.408,61	DESCUENTO POR INCUMPLIMINETO DE AMPLIACION ANCHO DE BANDA
DT - BOGOTA	9	UPL0012	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	DT - BOGOTA	Bogota - Cra 18 # 93 -25 Of 405 Edificio INVERPOR	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%			$ 447.320,66		$ 447.320,66	
CALI	10	UPL0038	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	76	CALI	Cali - Calle 16 Norte 9N 44-50	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%		NA	$ 605.198,54	$ 95.557,66	$ 509.640,88	DESCUENTO POR INCUMPLIMINETO DE AMPLIACION ANCHO DE BANDA
VALLEDUPAR	11	UPL0041	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	76	VALLEDUPAR	Valledupar- Carrea 8 # 12-03 Barrio Cañahuate	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	98,23%	1	SD2763757	$ 1.973.473,50	$ 1.973.473,50	$ 0,00	DESCUENTO POR INCUMPLIMINETO DE AMPLIACION ANCHO DE BANDA Y ANS POR INDISPONIBILIDAD 100%
VILLAVICENCIO	12	UPL0044	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	VILLAVICENCIO	Villavicencio - Calle 19 # 39 -24 Barrio Camoa	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%			$ 552.572,58		$ 552.572,58	
BUCARAMANGA	13	UPL0013	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	64	BUCARAMANGA	Bucaramanga - Edificio de la Calle 37 #13-48 Tercer Piso	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%			$ 409.018,19		$ 409.018,19	
PASTO	14	UPL0015	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	76	PASTO	Pasto - Calle 18 No 41-54 Edificio WORK 18.42 Piso 3 y 4.	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%		NA	$ 525.880,53	$ 83.033,77	$ 442.846,76	DESCUENTO POR INCUMPLIMINETO DE AMPLIACION ANCHO DE BANDA
PEREIRA	15	UPL0022	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	PEREIRA	Pereira - Calle 19 # 8-34 Piso 10 Of. 1005 1006	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%			$ 467.449,36		$ 467.449,36	
POPAYAN	16	UPL0023	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	64	POPAYAN	Popayan - Calle 13N # 8N-12 Prados del Norte	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%			$ 447.320,66		$ 447.320,66	
CARTAGENA	17	UPL0048	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	76	CARTAGENA	Cartagena - Carrera 19#26-29 Tercer Callejón Diagonal Olímpica Estéreo.	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,21%	1	SD2746975	$ 409.018,19	$ 269.090,92	$ 139.927,27	DESCUENTO POR INCUMPLIMINETO DE AMPLIACION ANCHO DE BANDA Y ANS POR INDISPONIBILIDAD 50%
SANTA MARTA	18	UPL0014	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	SANTA MARTA	Santa Marta - Calle 24 # 3-99 Edificio Banco de Bogotá Of. 1505	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%			$ 473.633,64		$ 473.633,64	
BARRANQUILLA	19	UPL0026	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	BARRANQUILLA	Barranquilla - Carrera 58 # 64 - 102	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%			$ 447.320,66		$ 447.320,66	
MONTERIA	20	UPL0011	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	MONTERIA	Monteria - Calle 64 # 8A-56 Barrio la castellana	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%			$ 447.320,66		$ 447.320,66	
CUCUTA	21	UPL0020	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	76	CUCUTA	Cúcuta - Calle 11 No 060 y 062 Edificio Altamira Oficina 301	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%		NA	$ 447.320,66	$ 70.629,58	$ 376.691,08	DESCUENTO POR INCUMPLIMINETO DE AMPLIACION ANCHO DE BANDA
FLORENCIA	22	UPL0016	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	76	FLORENCIA	Florencia - calle 15 No 14-45 Barrio el Porvenir	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%		NA	$ 525.880,53	$ 74.730,39	$ 451.150,14	DESCUENTO POR INCUMPLIMINETO DE AMPLIACION ANCHO DE BANDA
BARRANCABERMEJA	23	UPL0010	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	76	BARRANCABERMEJA	Barrancabermeja - Transversal 49 A # 10-01 Of. 503, 504 Y 505 Edificio Terceto	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%		NA	$ 473.633,64	$ 74.784,26	$ 398.849,38	DESCUENTO POR INCUMPLIMINETO DE AMPLIACION ANCHO DE BANDA
SINCELEJO	24	UPL0027	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	76	SINCELEJO	Sincelejo - CRA 17 # 22 – 45 Centro Piso 1 y 2	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%		NA	$ 525.880,53	$ 83.033,77	$ 442.846,76	DESCUENTO POR INCUMPLIMINETO DE AMPLIACION ANCHO DE BANDA
APARTADO	25	UPL0002	IT-C-CT-2-226	PLATA	DATOS	76	APARTADO	Apartado - Carrera 100 # 77-272 km1 via Carepa	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%		NA	$ 597.563,55	$ 94.352,14	$ 503.211,41	DESCUENTO POR INCUMPLIMINETO DE AMPLIACION ANCHO DE BANDA
IBAGUE	26	UPL0017	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	IBAGUE	Ibagué - Carrera 4 B No.36 -15, barrio Cádiz	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%			$ 447.320,66		$ 447.320,66	
NEIVA	27	UPL0021	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	NEIVA	Neiva- -Calle 11 # 3-41 Barrio Centro	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%			$ 447.320,66		$ 447.320,66	
YOPAL	28	UPL0030	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	YOPAL	Yopal - Calle 18 Nº 20-09 barrio el Gaban	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%			$ 447.320,66		$ 447.320,66	
RIOHACHA	29	UPL0024	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	64	RIOHACHA	Riohacha - Calle 12 A No. 12-77 - PISO 1	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	0,00%		NA	$ 467.449,36	$ 467.449,36	$ 0,00	Descuento aplicado por que el canal no ha quedo trasladado y funcional hasta la fecha, se realiza la solicitud el 11 de octubre 2023
ARMENIA	30	UPL0009	IT-C-CT-2-226	PLATA	DATOS	64	ARMENIA	Armenia - Calle 3 Norte # 13-55	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%			$ 517.888,41		$ 517.888,41	
TUNJA	31	UPL0028	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	TUNJA	Tunja - Transversal 9B # 28A-29 Casa 3 Barrio Maldonado	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%			$ 473.633,64		$ 473.633,64	
MOCOA	32	UPL0019	IT-C-CT-2-226	PLATA	DATOS	64	MOCOA	Carrera 9 No. 21-108 Hotel Mocoa Samay	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%			$ 3.983.757,00		$ 3.983.757,00	
ARAUCA	33	UPL0003	IT-C-CT-2-226	PLATA	DATOS	64	ARAUCA	Arauca-Carrera 28 Nro 19-61 Barrio la Esperanza	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%			$ 1.872.365,79		$ 1.872.365,79	
SANJOSE DEL GUAVIARE	34	UPL0025	IT-C-CT-2-226	PLATA	DATOS	64	SAN JOSE DEL GUAVIARE	San jose del Guaviare -AVENIDA LOS COLONIZADORES Nº 29-91 BARRIO 20 DE JULIC	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%			$ 956.101,68		$ 956.101,68	
MANIZALES	35	UPL0018	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	MANIZALES	Manizales - Calle 51 # 22A - 24 Local 4 Y 5	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%			$ 473.633,64		$ 473.633,64	
QUIBDO	36	UPL0005	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	64	QUIBDO	Quibdo - Carrera 7# 27-50 Tercer piso Barrio Alameda Reyes	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	99,90%			$ 2.103.522,12		$ 2.103.522,12	
MITU VAUPES	37	UPL0008	IT-C-CS-4-53	BRONCE	DATOS	10	MITU VAUPES	Mitu - Carrera 13ª # 15ª – 87 Hotel Mitú Real Centro	Enlaces de Conectividad Sa	99,60%	99,60%			$ 3.703.077,56		$ 3.703.077,56	
PUERTO INIRIDA	38	UPL0053	IT-C-CS-4-53	BRONCE	DATOS	10	PUERTO INIRIDA	Puerto Inirida - Calle 18 # 9 - 80 Barrio Los Comuneros	Enlaces de Conectividad Sa	99,60%	99,60%			$ 3.703.077,56		$ 3.703.077,56	
PUERTO CARREÑO	39	UPL0004	IT-C-CS-4-53	BRONCE	DATOS	10	PUERTO CARREÑO	Puerto Carreño - Carrera 5 No 19-69 Locales 7 y 8	Enlaces de Conectividad Sa	99,60%	99,60%			$ 3.703.077,56		$ 3.703.077,56	
NA	40	NA	IT-C-CT-7-11	NA	NA	NA	NA	NA	Enlaces de Conectividad Te	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
NA	41	NA	IT-C-CT-7-12	NA	NA	NA	NA	NA	Enlaces de Conectividad Te	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
NA	42	NA	IT-C-CT-7-13	NA	NA	NA	NA	NA	Enlaces de Conectividad Te	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
NA	43	NA	IT-C-CS-6-4	NA	NA	NA	NA	NA	Enlaces de Conectividad Sa	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
BOGOTA - INTERNET	44	UPL0031	IT-C-CT-4-26	NA	INTERNET	700	BOGOTA - INTERNET	Bogota - Carrera 85d # 46a -96 San Cayetano	Enlaces de Conectividad Te	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
MEDELLIN	45	UPL0040	IT-C-CT-4-282	NA	DATOS	20	MEDELLIN	Medellin - Calle 49 # 50-21 Pisos 14 y 15 Edificio El Café	Enlaces de Conectividad Te	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
CALI	46	UPL0038	IT-C-CT-4-416	NA	DATOS	12	CALI	Cali - Calle 16 Norte 9N 44-50	Enlaces de Conectividad Te	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
VALLEDUPAR	47	UPL0041	IT-C-CT-4-416	NA	DATOS	12	VALLEDUPAR	Valledupar- Carrea 8 # 12-03 Barrio Cañahuate	Enlaces de Conectividad Te	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
PASTO	48	UPL0013	IT-C-CT-4-450	NA	DATOS	12	PASTO	Pasto - Calle 18 No 41-54 Edificio WORK 18.42 Piso 3 y 4.	Enlaces de Conectividad Te	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
CARTAGENA	49	UPL0048	IT-C-CT-4-416	NA	DATOS	12	CARTAGENA	Cartagena - Carrera 19#26-29 Tercer Callejón Diagonal Olímpica Estéreo.	Enlaces de Conectividad Te	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
CUCUTA	50	UPL0020	IT-C-CT-4-450	NA	DATOS	12	CUCUTA	Cúcuta - Calle 11 No 060 y 062 Edificio Altamira Oficina 301	Enlaces de Conectividad Te	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
FLORENCIA	51	UPL0016	IT-C-CT-4-450	NA	DATOS	12	FLORENCIA	Florencia - calle 15 No 14-45 Barrio el Porvenir	Enlaces de Conectividad Te	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
BARRANCABERMEJA	52	UPL0010	IT-C-CT-4-416	NA	DATOS	12	BARRANCABERMEJA	Barrancabermeja - Transversal 49 A # 10-01 Of. 503, 504 Y 505 Edificio Terceto	Enlaces de Conectividad Te	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
SINCELEJO	53	UPL0027	IT-C-CT-4-450	NA	DATOS	12	SINCELEJO	Sincelejo - CRA 17 # 22 – 45 Centro Piso 1 y 2	Enlaces de Conectividad Te	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
APARTADO	54	UPL0002	IT-C-CT-4-484	NA	DATOS	12	APARTADO	Apartado - Carrera 100 # 77-272 km1 via Carepa	Enlaces de Conectividad Te	NA	NA			$ 0,00		$ 0,00	
BOGOTA - UP	55	UPL0000063	IT-C-CT-2-158	PLATA	DATOS	128	BOGOTA - UP	Bogotá - Calle 53 #13-27 Piso 9	Enlaces de Conectividad Te	99,90%	57,00%		NA	$ 674.680,00	$ 382.318,67	$ 292.361,33	Descuento aplicado por que el canal quedo instalado el 17 de noviembre de 2023
												TOTAL		$ 48.792.602,52	$ 5.993.533,58	$ 42.799.068,94	
												IVA		$ 9.270.594,48	$ 1.138.771,38	$ 8.131.823,10	
												TOTAL+IVA		$ 58.063.197,00	$ 7.132.304,96	$ 50.930.892,04	

NIVEL	Q	ANS OBJETIVO		ANS PERIODO	
		%	SUMA	%	SUMA
Bronce	3	99,60%	298,800	99,60%	298,800
Oro	8	99,98%	799,840	99,12%	792,960
Plata	29	99,90%	2897,100	94,89%	2751,940
TOTAL	40	99,83%	3995,74	97,87%	3843,70

ANS	ANS OBJETIVO	ANS PERIODO
	99,83%	97,87%

CIUDAD	FECHA	INICIO DE LA FALLA	SOLUCION DE LA FALLA	TICKET No.	IT SERVICIO	IT SERVICIO CLARO	ITEM_OC	CATEGORIA	NIVEL	CIUDAD	ANS - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS							DESCUENTOS POR ANS				
											MINUTOS			PORCENTAJE		CANTIDAD		PORCENTAJE			VALORES	
											TIEMPO OBJETIVO (HORAS DEL MES)	TIEMPO OBJETIVO (MINUTOS DEL MES)	TIEMPO INDISPONIBILIDAD (EN MINUTOS)	ANS OBJETIVO	ANS DEL PERIODO	INTERRUPCIONES MAXIMAS EN UN MES	INTERRUPCIONES PERIODO (CANTIDAD DEL MES)	DISPONIBILIDAD	INTERRUPCIONES	PORCENTAJE TOTAL	VLR BASE	DESCUENTO
CARTAGENA	17/11/2023	17/11/2023 11:00	17/11/2023 16:00	SD2746975	IT-C-CT-2-156	UPL0048	17	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	PLATA	CARTAGENA	720	43.200	300	99,90%	99,21%	2	1	99,21%	1	50%	$ 409.018,19	$ 204.509,10
VALLEDUPAR	27/11/2023	27/11/2023 11:00	27/11/2023 23:00	SD2763757	IT-C-CT-2-156	UPL0041	11	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	PLATA	VALLEDUPAR	720	43.200	720	99,90%	98,23%	2	1	98,23%	1	100%	$ 1.973.473,50	$ 1.973.473,50
CRAV-APARTADO	27/11/2023	27/11/2023 15:00	29/11/2023 15:58	SD2763987	IT-C-CT-1-86	UPL0055	5	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 3 - Oro - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	ORO	CRAV-APARTADO	720	43.200	2938	99,90%	93,10%	2	1	93,10%	1	100%	$ 1.462.987,12	$ 1.462.987,12
											720	43.200	0	99,90%	99,90%	2	1	99,90%	1			$ 0,00
											720	43.200	0	99,60%	99,60%	2	1	99,60%	1			$ 0,00
																					SUBTOTAL DE DESCUENTO	$ 3.640.969,72
																					IVA	$ 691.784,25
																					TOTAL	$ 4.332.753,96

Informe (1/11/2023 12:00:00 AM - 30/11/2023 12:00:00 AM
Días semanales, ocho a ocho (8:00 - 20:00) [GMT-0500])

Item	Sensor	Tiempo activo [%]	Tiempo activo [s]	Tiempo de fallo [%]	Probe Group Device
1	Ping	100,000%	10d10h20m55s	0,0000%	172.20.172.53 (OpenScape Branch)
2	Ping	100,000%	10d10h14m50s	0,0000%	OpenScape Xpressions
3	Ping	100,000%	10d10h7m20s	0,0000%	OpenScape Voice
4	Ping	100,000%	10d8h36m0s	0,0000%	OSB_BGA
5	Ping	100,000%	10d8h34m50s	0,0000%	OSB_MTR
6	Ping	100,000%	10d8h27m29s	0,0000%	OSB_PEI
7	Ping	100,000%	10d8h27m20s	0,0000%	OSB_AXM
8	Ping	100,000%	10d8h27m19s	0,0000%	OSB_NVA
9	Ping	100,000%	10d8h25m19s	0,0000%	OSB_EJA
10	Ping	100,000%	10d8h25m11s	0,0000%	OSB_CUC
11	Ping	100,000%	10d8h23m39s	0,0000%	OSB_VVC
12	Ping	100,000%	10d8h23m5s	0,0000%	OSB_TJA
13	Ping	100,000%	10d8h33m8s	0,0000%	OSB_BAQ
14	Ping	100,000%	10d8h31m35s	0,0000%	OSB_MDE
15	Ping	100,000%	10d8h31m24s	0,0000%	OSB_MZL
16	Ping	100,000%	10d8h17m44s	0,0000%	OSB_EYP
17	Ping	100,000%	10d7h58m10s	0,0000%	OSB_IBE
18	Ping	100,000%	10d8h8m18s	0,0000%	OSB_VGZ
19	Ping	100,000%	10d7h49m48s	0,0000%	OSB_SMR
20	Ping	100,000%	10d7h48m9s	0,0000%	OSB_CLO
21	Ping	100,000%	10d7h6m28s	0,0000%	OSB_PDA
22	Ping	99,970%	10d6h43m7s	0,0300%	OSB_VUP
23	Ping	100,000%	10d5h28m15s	0,0000%	OSB_SJE
24	Ping	100,000%	10d5h1m14s	0,0000%	OSB_PSO
25	Ping	100,000%	9d21h48m9s	0,0000%	OSB_FLA
26	Ping	100,000%	9d16h43m30s	0,0000%	OSB_UIB
28	Ping	100,000%	5d19h13m36s	0,0000%	OSB_PCR
27	Ping	100,000%	9d11h27m44s	0,0000%	OSB_AUC

Disponibilidad General	99,999 %	0,00 %

Unidad para las Víctimas	FORMATO PARA TRAMITE DE PAGO DE CONVENIOS Y PROVEEDORES	Código 163,15,15-21
		Versión: 04
	GESTION FINANCIERA	Fecha: 12/10/2023
	PROCEDIMIENTO DE PAGOS	Página 1 de 1

INFORMACION DEL PROVEEDOR

RAZON SOCIAL / NOMBRE DEL PROVEEDOR	COMUNICACIÓN CELULAR SA COMCEL SA	LUGAR DE EJECUCIÓN	Bogotá
NIT	800153993		
E-MAIL	cliente.co@claro.com	TELÉFONO	6283156

INFORMACION DEL CONTRATO/CONVENIO

OBJETO DEL CONTRATO	Contratar los servicios de Conectividad mediante el Acuerdo Marco de Precios para la prestación de servicio de conectividad III No. CCENEG-248-AMP-2020, de conformidad con las especificaciones técnicas requeridas por la Unidad y contenidas en el Anexo No. 1 "Ficha técnica".		
N° DEL CONVENIO / CONTRATO	1181256	N ° PAGO Y/O DESEMBOLSO	1
PERIODO A COBRAR	01/11/2023 AL 30/11/2023	¿ES DECLARANTE DE RENTA?	SI
¿RESPONSABLE DE IVA?	SI	NÚMERO DE FACTURA	3 - 291543010
CERTIFICADO PAGO SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES	SI		

ENDOSO SI		NO	X	TERCERO	TERCERO ENDOSO	NIT	NIT ENDOSO
BANCO AUTORIZADO PARA CONSIGNAR:	CITIBANK COLOMBIA	TIPO DE CUENTA	CORRIENTE	N° CUENTA	0060136017		

LIQUIDACION DEL PAGO O DESEMBOLSOS DURANTE LA VIGENCIA FISCAL

VALOR DEL CONVENIO / CONTRATO	$ 696.758.363,99
VALOR APORTADO POR LA UARIV	$ 0,00
VALOR ADICIONADO	$ 0,00
VALOR REDUCIDO	$ 0,00
VALOR DESEMBOLSOS REALIZADOS	$ 0,00
VALOR A PAGAR	$ 50.930.892,00
SALDO POR PAGAR	$ 645.827.471,99
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN FINANCIERA	7,31%

INFORMACION FINANCIERA DEL CONTRATO CONVENIO

NÚMERO DE RP	RUBRO	VALOR A PAGAR
1160923	C-4199-1500-4-0-4199062-02	$ 50.930.892,00

OBSERVACIONES

Corresponde a los servicios de conectividad efectivamente prestados en el mes de Noviembre de 2023.

CERTIFICACION DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO

En mi calidad de Supervisor del contrato y/o Convenio aqui relacionado, certifico:
1.- Que el valor a pagar es aprobado a satisfacción.
2.- Que El Proveedor / Representante Legal cumplió a cabalidad las obligaciones contractuales pactadas.
3.- Que he verificado el paz y salvo por pago de los aportes obligatorios al Sistema General de Seguridad Social realizados.
4.- Que he verificado la Orden de Compra y la oferta de bienes y servicios presentados y entregados.

DARIO EDUARDO MUNETON ZULUAGA
Oficina de Tecnologías de la Información

Nota: Los profesionales de los Grupos de Gestión Contractual y Financiera y Contable no verifican cantidad ni calidad de los informes o productos anexos, considerando que es responsabilidad del supervisor/a hacer el respectivo seguimiento y verificacion de lo recibido por el contratista o proveedor de acuerdo con lo fijado en el art. 84 de la Ley 1474 de 2011.

TRAMITE GESTION ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	RECIBIDO GESTION FINANCIERA

Claro
COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

Hola, tu pago está en mora.
Recuerda pagar antes de la fecha límite.

UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS
CIUDAD: BOGOTA
NIT: 900490473-6
DIRECCIÓN: KR 85D 46A 65
FACTURA ELECTRONICA DE VENTA: 3 - 291543010

SERVICIOS DE FO DATOS
CÓDIGO CLIENTE: 12010926

FECHA LÍMITE DE PAGO:	REFERENCIA DE PAGO:	TOTAL A PAGAR
INMEDIATA	543010300012010926	$ 50,930,892.00

RESUMEN DE COBROS EN FACTURA

Cargos del Mes	$ 42,799,068.52
Total Impuestos	$ 8,131,823.02
Intereses de Mora	$ 0.00
Total servicios facturados en el mes	$ 50,930,891.54
Saldo Anterior	$ 0.00
Rete ICA*	$ 0.00
Valor a Pagar	$ 50,930,892.00

CINCUENTA MILLONES NOVECIENTOS TREINTA MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y DOS ************* PESOS M/CTE.

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE EL RESUMEN DE TUS COBROS

SALDO ANTERIOR

Descripción		Valor
Deuda Anterior	$ 0.00	$ 0.00

INTERNET

Descripción		Valor
INTERNET DEDICADO COMCEL	$ 10,841,945.15	$ 10,841,945.15

MPLS

Descripción		Valor
MPLS INTRANET LOCAL	$ 31,664,762.04	$ 31,664,762.04

OTROS

Descripción		Valor
Servicios Especiales Datacenter	$ 292,361.33	$ 292,361.33

IMPUESTOS

Descripción		Valor
Total IVA	$ 8.131.823,02	
Total Rete ICA	$ 0.00	
Total Impuesto al Consumo	$ 0,00	$ 8.131.823,02

Resolución DIAN para facturación electrónica No. 18764059696678 del 10 de Noviembre 2023 habilita Prefijo 3 desde 291499666 hasta 300000000. Vigencia de 6 meses.
Código único factura electrónica: e520727e910c093662f8ce9dfc64bdc2435006c8be7a06be537b3063513a5ff7a1434cc6d692ccca9a99483515532516

Representación gráfica creada por: Paradigma S.A.S.

*Campo informativo, el agente retenedor es el responsable de practicar las retenciones a que haya lugar, de acuerdo a la calidad de Contribuyente.

Construimos soluciones tecnológicas de la mano de su empresa para grandes ideas de negocio.

TOTAL A PAGAR $ 50,930,892.00

Claro
COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

(415)7709998002319(8020)3291543010300012010926(3900)50930892(96)20240115

FORMA DE PAGO: Efectivo [ ] Cheque [ ]
Cód. del Banco [ ] Cheque N° [ ]
Fecha [ ] Total a pagar [ ]

ESCANEA ESTE CÓDIGO PARA PAGAR TU FACTURA DESDE EL PORTAL CLARO

UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS

REFERENCIA DE PAGO:	543010300012010926
NIT:	900490473-6
CÓDIGO CLIENTE:	12010926
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA:	3 - 291543010
FECHA CORTE NOVEDADES:	Nov 23/23
FECHA DE EXPEDICIÓN	Dic 15/23
PAGAR ANTES DE:	INMEDIATA
TOTAL A PAGAR:	$ 50,930,892.00

Claro

COMCEL S.A. - NIT: 800.153.993-7

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

ENCUÉNTRANOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN MÁS CERCANAS

CAV BOGOTA CALLE 76	Carrera 7 No. 76 - 35
CAV BARRANQUILLA NORTE	Carrera 51 B # 84 - 94 Local 15 Torcoroma Plaza
CAV BUCARAMANGA	Carrera 30 # 31 - 48 La Aurora
CAV MEDELLIN MOLINOS	Calle 30A # 82A - 26 Local 1041 Centro Comercial Los Molinos
CAV PEREIRA	Avenida 30 de Agosto 41-50
CAV CALI CHIPICHAPE	Centro Comercial Chipichape Locales 230 - 231

TIENES MUCHAS OPCIONES PARA EL PAGO DE TU FACTURA

Bancolombia · Banco de Bogotá · Davivienda · BBVA · Punto Pago

CONTÁCTANOS

APP MI CLARO/EMPRESAS · PORTAL MI CLARO/EMPRESAS · LINEA DE WHATSAPP

www.claro.com.co/negocios

NACIONAL 018000186456

BOGOTÁ 601 748 8888

*611

PARA QUE TENGAS EN CUENTA

TRM: $ 4,045.22

Código Técnico:

Información de factura electrónica:

Descarga aquí tu factura electrónica

FECHA Y HORA DE EMISIÓN: Dic 15/23 00:00

FECHA Y HORA DE APROBACIÓN: Dic 18/23 08:36

ESCANEA ESTE CÓDIGO Y CONOCE EL DETALLE DE TU FACTURA

"Cuando el usuario tenga alguna inconformidad con su factura, puede presentar una PQR antes de la fecha de pago oportuno, caso en cual no debe pagar las sumas que sean objetos de reclamación. Si no presenta la PQR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura. En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura". (Res. 5111 de 2017 Art. 2.1.24.4) Comcel S.A. factura los servicios prestados dentro del acuerdo marco de precios Nube Privada Colombia Compra Eficiente.

El no pago oportuno de esta factura causará intereses de mora a la tasa máxima permitida por la ley y, en caso de existir por su parte autorización para hacerlo, el reporte a las centrales de riesgo. Recuerde que si no cancela esta factura su servicio podrá ser suspendido.

ENTIDAD DE VIGILANCIA Y CONTROL: Con ocasión de la promulgación de la Ley 1341 de 2009, la autoridad de inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía local, larga distancia e internet, es la Superintendencia de Industria y Comercio. NIT: 800176089-2 Página Web: http://www.sic.gov.co E-mail: info@sic.gov.co Dirección: Carrera 13 No. 27 - 00 Tel: 01 8000 910165.

Si usted cancela esta factura con cheque deberá girarlo a favor de COMCEL S.A. Si dicho pago no puede hacerse efectivo por causas imputables al SUSCRIPTOR o USUARIO, COMCEL S.A. podrá dar terminado con justa causa del contrato suscrito, sin perjuicio de los demás efectos consagrados en dicho contrato por la falta de pago y de aplicar la sanción por no pago del cheque de acuerdo con lo establecido en el artículo 731 del Código de Comercio.

Información tributaria de Comcel S.A.: No practicar retención en la fuente a título de renta, somos Autorretenedores según Resolución 008339 del 24 de Agosto de 2010. Servicio de Televisión exento de retención según Decreto 2775/83, somos Grandes Contribuyentes según Resolución 012220 del 26 de diciembre 2022. IVA Régimen Común. Agentes retenedores de IVA e Industria y Comercio. Autorretenedores de Industria y Comercio en Barranquilla, Cali, Tuluá y Puerto Boyacá. Segmento Corporativo, Actividad Económica Código CIIU 4690 Comercio al por mayor no especializado tarifa 11,04 por 1.000 - 6190 otras actividades de telecomunicaciones tarifa 9.66 x1000. Esta Factura presta mérito ejecutivo, si no es cancelada se procederá a cobro Jurídico. Tasa de Recargo por Mora: 2.59 NMV.

Sistema facturador: SGA, fabricante HITSS Colombia. Proveedor tecnológico de facturación electrónica NIT 900.420.814-5. Sistemas de Información empresarial s.a, NIT: 890.319.193. Forma de Pago de la presente factura electrónica de venta: Contado, Medio de Pago: Efectivo.

COMCEL S.A. NIT 800.153.993-7 Dirección CR 68 A 24 B 10 Sede Administrativa Bogotá

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE TUS COBROS A DETALLE

DETALLE INTERNET

INTERNET DEDICADO COMCEL

Código	Detalle	Cantidad	Desde	Hasta	Valor Unitario	Subtotal	Subtotal $
UPL0006	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Quibdó- Centro de Atención CRA	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 2,175,342.00	$ 2,175,342.00	$ 2,175,342.00
UPL0007	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Nariño - Centro Regional San A	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 2,089,982.00	$ 2,089,982.00	$ 2,089,982.00
UPL0031	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Bogota - Carrera 85d # 46a -96	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 5,444,511.15	$ 5,444,511.15	$ 5,444,511.15
UPL0049	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Valledupar - Calle 20 11-105 B	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 566,055.00	$ 566,055.00	$ 566,055.00
UPL0050	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Villavicencio- 4.122649, -73.5	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 566,055.00	$ 566,055.00	$ 566,055.00
						SUBTOTAL	$ 10,841,945.15
TOTAL INTERNET							$ 10,841,945.15

DETALLE MPLS

MPLS INTRANET LOCAL

Código	Detalle	Cantidad	Desde	Hasta	Valor Unitario	Subtotal	Subtotal $
UPL0002	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Apartado - Carrera 100 # 77-27	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 503,211.41	$ 503,211.41	$ 503,211.41
UPL0003	Servicio Fijo - Arauca- Calle 19 # 19-62 - Carrera 28 # 19-61	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 1,872,366.00	$ 1,872,366.00	$ 1,872,366.00
UPL0004	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Puerto Carreño - Carrera 5 No - (10240 K)	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 3,703,078.00	$ 3,703,078.00	$ 3,703,078.00
UPL0005	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Quibdó - Cr7 N.26-50 Tercer P	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 2,103,522.00	$ 2,103,522.00	$ 2,103,522.00
UPL0008	Servicio Fijo - : Calle 13 # 14-43 Piso 2 - Barrio el Centro - Carrera 13A ¿ 15A ¿ 87 Hotel Mitú Real - (10240 K)	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 3,703,078.00	$ 3,703,078.00	$ 3,703,078.00
UPL0009	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Armenia - Calle 3 Norte # 13-5	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 517,888.00	$ 517,888.00	$ 517,888.00
UPL0010	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Barrancabermeja - 7.06014166666	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 398,849.38	$ 398,849.38	$ 398,849.38
UPL0011	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Barranquilla - Carrera 58 # 64	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 447,321.00	$ 447,321.00	$ 447,321.00
UPL0012	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Bogotá - Carrera 7 # 29 34 Pis	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 447,321.00	$ 447,321.00	$ 447,321.00
UPL0013	Servicio Fijo - Calle 37 N° 13-48, Tercer Piso, Edificio Centro - Carrera 27 No. 36 ¿ 14 Oficina 901 Centro Empresar	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 409,018.00	$ 409,018.00	$ 409,018.00
UPL0014	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Cartagena-Calle 25 con Carrera	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 473,634.00	$ 473,634.00	$ 473,634.00
UPL0015	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Cúcuta - Calle 11 No 060 y 062	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 442,847.23	$ 442,847.23	$ 442,847.23
UPL0016	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Florencia - calle 15 No 14-45	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 451,150.61	$ 451,150.61	$ 451,150.61
UPL0017	Servicio Fijo - Carrera 3 # 12-54 - Of. 705,706,707,708 - Carrera 34 No.36-15, Barrio Cádiz	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 447,321.00	$ 447,321.00	$ 447,321.00
UPL0018	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Manizales - Calle 51 # 22A - 2	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 473,634.00	$ 473,634.00	$ 473,634.00
UPL0019	Servicio Fijo - MOCOA - CALLE 7 # 6 13 EDIFICIO - Cra 9 n 21-108 Hotel Mocoa Samay	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 3,983,757.00	$ 3,983,757.00	$ 3,983,757.00
UPL0020	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Monteria - Calle 25 # 5 - 31	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 376,691.08	$ 376,691.08	$ 376,691.08
UPL0021	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Neiva- -Calle 11 # 3-41 Barrio	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 447,321.00	$ 447,321.00	$ 447,321.00
UPL0022	Servicio Fijo - CALLE 20 # 38-15 AV. DCIUDAD ORIGEN SERVICIO: PAST - : CALLE 18 NUMERO 41-54 Edificio WORK 18.42 Piso 3	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 467,449.00	$ 467,449.00	$ 467,449.00
UPL0023	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Pereira - Calle 19 # 8-34 Pis	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 447,321.00	$ 447,321.00	$ 447,321.00
UPL0025	Servicio Fijo - Transversal 21 # 12-156 Villa Angela - San José del Guaviare	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 956,102.00	$ 956,102.00	$ 956,102.00
UPL0026	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Santa Marta - Calle 24 # 3-99	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 447,321.00	$ 447,321.00	$ 447,321.00
UPL0027	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Sincelejo - CRA 17 # 22 ¿ 45 C	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 442,846.76	$ 442,846.76	$ 442,846.76
UPL0028	Servicio Fijo - CRA.7 NO. 28 A 57 SECTOR AJEDRÉZ ¿ BARRIO MALD - Tv 9 B No. 28 A- 29 Mz 2/7 Casa 3,	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 473,634.00	$ 473,634.00	$ 473,634.00
UPL0030	Servicio Fijo - Calle 18 N° 20-04 barrio el Gaban - Transversal 18 No. 7 - 05 Piso 7	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 447,321.00	$ 447,321.00	$ 447,321.00
UPL0033	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Bogota - Carrera 85d # 46a -96	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 1,004,138.00	$ 1,004,138.00	$ 1,004,138.00
UPL0038	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Cali - Calle 16 Norte 9N 44-50	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 509,640.88	$ 509,640.88	$ 509,640.88
UPL0040	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Medellin - Calle 49 # 50-21 Pi	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 871,408.61	$ 871,408.61	$ 871,408.61
UPL0044	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Villavicencio - Calle 19 # 39	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 552,573.00	$ 552,573.00	$ 552,573.00
UPL0048	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Popayan - Cra 8 No 13N 11	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 139,927.08	$ 139,927.08	$ 139,927.08
UPL0053	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Puerto Inirida - Calle 18 # 9 - (10240 K)	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 3,703,071.00	$ 3,703,071.00	$ 3,703,071.00
						SUBTOTAL	$ 31,664,762.04
TOTAL MPLS							$ 31,664,762.04

DETALLE OTROS

Servicios Especiales Datacenter

Código	Detalle	Cantidad	Desde	Hasta	Valor Unitario	Subtotal	Subtotal $
UPL0000063	Instalacion - Activacion - BOGOTA - CARRERA 85D # 46A -96 SAN CAYETANO - //BOGOTÁ - CALLE 53 #13-27 PISO 9/	1	2023-11-01	2023-11-30	$ 292,361.33	$ 292,361.33	$ 292,361.33
						SUBTOTAL	$ 292,361.33
TOTAL OTROS							$ 292,361.33

41-04-00; ordendecompra118125; recepcionfe@unidadvictimas.gov.co

Olga Ximena Mondragon Cristancho <38102219@claro.com.co>

Para:siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co <siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co>

1 archivos adjuntos (324 KB)

fv3291543010.zip;

41-04-00; ordendecompra118125; recepcionfe@unidadvictimas.gov.co

Analista Procesos Especiales
Olga Ximena Mondragon Cristancho
Celular / Ext: 3103015144
olga.mondragon@claro.com.co

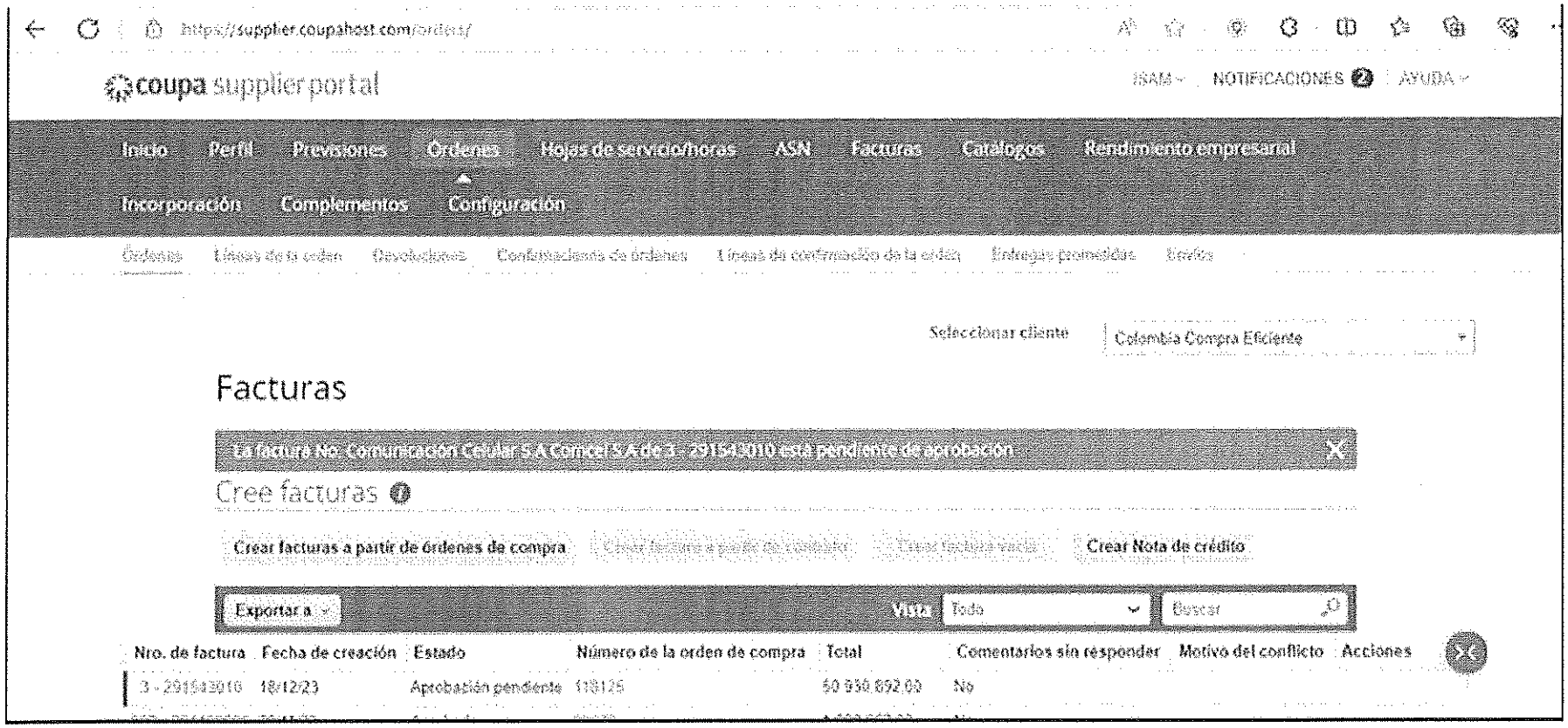
Conmutador: Bogotá: 6017480000 - 6017500300, Cali: 6024880000, Medellín: 6046041000, B/quilla: 6053870000

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD:

Este correo electrónico, incluyendo en su caso, los archivos adjuntos al mismo, pueden contener información de carácter confidencial y/o privilegiada, y se envían a la atención única y exclusivamente de la persona y/o entidad a quien va dirigido. La copia, revisión, uso, revelación y/o distribución de dicha información confidencial sin la autorización por escrito de Comunicación Celular S.A Comcel S.A está prohibida. Si usted no es el destinatario a quien se dirige el presente correo, favor de contactar al remitente respondiendo al presente correo y eliminar el correo original incluyendo sus archivos, así como cualquiera copia del mismo. Mediante la recepción del presente correo usted reconoce y acepta que en caso de incumplimiento de su parte y/o de sus representantes a los términos antes mencionados, Comunicación Celular S.A Comcel S.A tendrá derecho a los daños y perjuicios que esto le cause. Consulta nuestra política de desconexión laboral.

CONFIDENTIALITY NOTICE:

This e-mail, including, if applicable, the files attached to it, may contain information of a confidential and/or privileged nature, and are sent to the sole and exclusive attention of the person and/or entity to whom it is addressed. Copying, review, use, disclosure and/or distribution of such confidential information without the written authorization of Comunicación Celular S.A Comcel S.A is prohibited. If you are not the intended recipient of this email, please contact the sender by replying to this email and delete the original email including your files, as well as any copy of it. By receiving this email you acknowledge and agree that in case of breach by you and/or your representatives of the above terms, Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. will be entitled to the damages that this causes you. See our work disconnection policy.


coupa supplier portal
ISAM
NOTIFICACIONES 2
AYUDA
Inicio
Perfil
Previsiones
Ordenes
Hojas de servicio/horas
ASN
Facturas
Catálogos
Rendimiento empresarial
Incorporación
Complementos
Configuración
Seleccionar cliente
Colombia Compra Eficiente
Facturas
Cree facturas
Crear facturas a partir de órdenes de compra
Crear Nota de crédito
Exportar a
Vista
Todo
Buscar
Nro. de factura
Fecha de creación
Estado
Número de la orden de compra
Total
Comentarios sin responder
Motivo del conflicto
Acciones
18/12/23
Aprobación pendiente
50 930 892,00
No

Colombia COMPRA EFICIENTE
Agencia Nacional de Contratación Pública

¿Qué necesita?

Facturas

Exportar a

Vista Todo

Avanzado

3 - 291543010

mostrando **limitado** buscar **3 - 291543010**

Pago de factura | Estado de factura | Oportunidades de ahorro | Oportunidades anteriores | Método de creación

Nro. de factura	Proveedor	Fecha de vencimiento neta	Total	Estado	Método de entrega	Acciones
3 - 291543010	Comunicación Celular S.A Comcel S.A	Ninguno/a	50.930.892,00	Aprobación pendiente	Coupa Supplier Portal	

Por página 15 | 45 | 90

Building a better working world

Señores
Comunicación Celular S.A. - Comcel S.A.
Bogotá, D.C.

He auditado, de acuerdo con las normas de auditoría aplicables según el Decreto 2420 de 2015 y modificatorios, los estados financieros separados terminados al 31 de diciembre de 2022, no incluidos aquí, de Comunicación Celular S.A. - Comcel S.A., NIT. 800.153.993-7. Así mismo, he desarrollado los procedimientos necesarios para cumplir con mis funciones como Revisor Fiscal.

Los registros contables por el periodo comprendido entre el 1 de junio del 2023 y 30 de noviembre de 2023, no auditados, de las cuentas 2104020067 "Aportes fondos de pensión" y 2103030741 "Aportes cajas de compensación/SENA/ICBF", las planillas de autoliquidación de aportes y demás documentación soporte, incluyen la causación y pago de los aportes al sistema de pensiones, salud, riesgos profesionales y aportes parafiscales, a las respectivas entidades, como se indica a continuación:

Mes de Causación	Entidades Promotoras de Salud (1)	Administradoras de Pensiones	A.R.L.	Aportes Parafiscales (2)	Mes de Pago
		(En pesos colombianos - No auditado)			
Junio	$ 3,292,821,600	$ 8,541,774,000	$ 433,545,000	$ 2,748,813,200	Julio
Julio	3,297,119,100	8,482,386,000	435,417,100	2,771,851,700	Agosto
Agosto	3.267,207,000	8,582,435,100	446,039,400	2,745,220,200	Septiembre
Septiembre	3.241,112,400	8.367,883,000	450,234,900	2,709,595,600	Octubre
Octubre	3,454,099,400	8,614,044,700	446,211,500	2,872,347,600	Noviembre
Noviembre	3.318.697.100	8.554.163.400	442.524.600	2.774.460.100	Diciembre

(1) Los aportes a las entidades promotoras de salud se pagan en el mes de causación.
(2) Aportes al SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar.

Los aportes antes mencionados fueron pagados conforme a lo estipulado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, según los plazos establecidos por la ley y ante las entidades administradoras correspondientes.

La información financiera, contable y laboral es responsabilidad de la administración de la Compañía.

Con base en los procedimientos ejecutados a la fecha, no estoy enterada de situaciones que impliquen cambios significativos a la información anteriormente indicada.

ANGELA JAIMES DELGADO
Digitally signed by ANGELA JAIMES DELGADO
Date: 2023.12.12 14:48:53 -05'00'

Ángela Jaimes Delgado
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 62183-T
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Bogotá, D.C.
12 de diciembre de 2023
C 111

Ernst & Young Audit S.A.S.
Bogotá D.C.
Carrera 11 No 98 - 07
Edificio Pijao Green Office
Tercer Piso
Tel. +57 (601) 484 7000

Ernst & Young Audit S.A.S.
Medellín – Antioquia
Carrera 43A No. 3 Sur-130
Edificio Milla de Oro
Torre 1 – Piso 14
Tel: +57 (604) 369 8400

Ernst & Young Audit S.A.S.
Cali – Valle del Cauca
Avenida 4 Norte No. 6N – 61
Edificio Siglo XXI
Oficina 502
Tel: +57 (602) 485 6280

Ernst & Young Audit S.A.S.
Barranquilla - Atlántico
Calle 77B No 59 – 61
Edificio Centro Empresarial
Las Américas II Oficina 311
Tel: +57 (605) 385 220

A member firm of Ernst & Young Global Limited

compensar | miplanilla.com

REPORTE RESUMEN DE PAGO

Información básica de la planilla

Empresa:	COMUNICACION CELULAR S.A COMCEL S.A	**NIT:**	800153993
Tipo Planilla:	E	**Periodo liquidación Pensiones:**	noviembre 2023
Sucursal o Dependencia:	PRINCIPAL	**Periodo liquidación Salud:**	diciembre 2023
Número de Radicación:	72965874	**Total a pagar:**	$15,089,845,200
Fecha de vencimiento:	22/12/2023	**Total de empleados:**	8030
Fecha de Pago:	05/12/2023	**Número de Administradoras:**	65

Detalles del pago

Razón social recaudo:	Compensar OI	**Nit recaudo:**	9998600669427
Descripción:	MiPlanilla.com Pago Proteccion Social	**Medio de Pago:**	Pago Electronico por PSE
Banco:	CITIBANK	**Número Autorización:**	319593107
Estado de la transacción:	Transacción aprobada		

Código	NIT	Administradoras	Num. Afiliados	*Número de incapacidad por riesgos laborales	Valor descontado en incapacidad y/o licencia	Total Pagado
14-7	860002503	Cia. de Seguros Bolivar S.A.	8030		$0	$442,524,600
230201	800229739	Proteccion (ING + Proteccion)	1860		$0	$2,005,031,400
230301	800224808	Porvenir	2072		$0	$2,094,360,400
230901	800253055	FONDO DE PENSIONES OBLIGATORIAS SKANDIA	267		$0	$470,105,400
231001	800227940	Colfondos	1149		$0	$1,182,372,100
25-14	900336004	Administradora Colombiana de Pensiones -	2287		$0	$2,802,294,100
CCF03	890900842	Comfenalco Antioquia Caja de Compensacion Fliar	666		$0	$160,434,800
CCF07	890101994	Comfamiliar del Atlantico Caja de Compensacion	390		$0	$90,757,600
CCF08	890480023	Comfenalco Cartagena Caja de Compensacion	123		$0	$24,189,200
CCF10	891800213	Comfaboy Caja de Compensacion Fliar	98		$0	$16,983,900
CCF11	890806490	Caja de Compensacion Familiar de Caldas	75		$0	$15,399,500
CCF13	891190047	Comfaca Caja de Compensacion Fliar	30		$0	$5,357,700
CCF14	891500182	Comfacauca Caja de Compensacion Fliar	71		$0	$12,321,200
CCF15	892399989	Comfacesar Caja de Compensacion Fliar	93		$0	$17,082,400
CCF16	891080005	Comfacor Caja de Compensacion Fliar	72		$0	$12,208,000
CCF24	860066942	Compensar Caja de Compensacion Fliar	4229		$0	$1,296,689,000
CCF29	891600091	Caja de Compensacion Familiar del Choco	30		$0	$4,466,500

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

Código	NIT	Administradoras	Num. Afiliados	*Número de incapacidad por riesgos laborales	Valor descontado en incapacidad y/o licencia	Total Pagado
CCF30	892115006	Caja de Compensacion Familiar de La Guajira	42		$0	$6,637,200
CCF32	891180008	Comfamiliar Huila Caja de Compensacion Fliar	83		$0	$16,116,800
CCF33	891780093	Caja de Compensacion Familiar del Magdalena	84		$0	$15,920,300
CCF34	892000146	Cofrem Caja de Compensacion Fliar	112		$0	$20,565,200
CCF35	891280008	Caja de Compensacion Familiar de Nariño	101		$0	$17,820,300
CCF37	890500516	Comfanorte Caja de Compensacion Fliar	131		$0	$23,443,000
CCF40	890201578	Comfenalco Santander Caja de Compensacion	245		$0	$55,362,300
CCF41	892200015	Caja de Compensacion Familiar de Sucre	53		$0	$8,558,100
CCF43	890000381	Comfenalco Quindio Caja de Compensacion Fliar	59		$0	$12,909,400
CCF44	891480000	Comfamiliar Risaralda Caja de Compensacion Fliar	137		$0	$33,314,800
CCF50	890700148	Comfenalco Caja de Compensacion Fliar	113		$0	$22,515,600
CCF56	890303093	Comfenalco Valle Caja de Compensacion Fliar	20		$0	$3,670,900
CCF57	890303208	Comfamiliar Andi Comfandi Caja de	522		$0	$120,231,900
CCF63	891200337	Comfamiliar Putumayo Caja de Compensacion	13		$0	$1,955,700
CCF64	892400320	Cajasal Caja de Compensacion Fliar San Andres	10		$0	$2,043,900
CCF65	800003122	Cafamaz Caja de Compensacion Fliar Amazonas	2		$0	$317,400
CCF67	800219488	Comfiar Caja de Compensacion Fliar Arauca	5		$0	$1,025,700
CCF68	800231969	Comcaja Caja de Compensacion Fliar Campesina	6		$0	$935,500
CCF69	844003392	Comfacasanare Caja de Compensacion Fliar	38		$0	$6,499,800
CCFC20	891600091	COMFACHOCO	5		$0	$873,500
CCFC50	890500675	EPS-S COMFAORIENTE	1		$0	$65,300
CCFC55	901543211	EPS-S Cajacopi	7		$0	$1,260,300
EPS001	830113831	ALIANSALUD EPS S.A.	73		$0	$65,476,700
EPS002	800130907	Salud Total EPS	561		$0	$145,128,100
EPS005	800251440	Sanitas EPS	4745		$0	$2,319,431,500
EPS008	860066942	Compensar EPS	583		$0	$233,519,900
EPS010	800088702	EPS Sura	855		$0	$267,912,900
EPS012	890303093	Comfenalco valle E.P.S.	31		$0	$8,662,000
EPS017	830003564	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	435		$0	$119,674,800
EPS018	805001157	Servicio Occidental de Salud S.A. S.O.S EPS	84		$0	$20,952,000
EPS037	900156264	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	497		$0	$106,618,800
EPS040	900604350	ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS SAS	1		$0	$129,500
EPS041	900156264	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	14		$0	$2,130,600
EPS042	900226715	EPS COOSALUD	25		$0	$6,179,100
EPS046	900914254	SALUD MIA EPS	8		$0	$1,638,000
EPS047	901438242	Seguros Bolivar EPS	1		$0	$389,000
EPS048	806008394	EPS-S Mutual Ser	18		$0	$3,051,100
EPSC34	900298372	Recaudo SGP Capital Salud	22		$0	$3,200,700
EPSIC3	817001773	ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA "A.I.C"	1		$0	$272,100

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

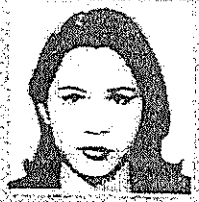
Código	NIT	Administradoras	Num. Afiliados	*Número de incapacidad por riesgos laborales	Valor descontado en incapacidad y/o licencia	Total Pagado
EPSIC5	837000084	Entidad Promotora de Salud Mallamas	5		$0	$749,500
ESSC07	806008394	EPS-S Mutual Ser	12		$0	$1,761,500
ESSC18	901021565	EPS-S Emssanar	6		$0	$839,700
ESSC24	900226715	EPS-S Coosalud	21		$0	$3,232,700
ESSC62	900935126	ASMET SALUD EPS SAS	5		$0	$290,100
MIN001	901037916	Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA	10		$0	$6,131,200
MIN002	901037916	Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA	4		$0	$2,761,900
PAICBF	899999239	ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	1013		$0	$447,040,600
PASENA	899999034	SENA	1013		$0	$298,050,500
						$15,089,845,200

***Si descontó incapacidades o notas crédito debe informar a la administradora correspondiente los descuentos.**

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO



62103-T

ANGELA
JAIMES DELGADO
C.C. 52985564
RESOLUCION INSCRIPCION 146 FECHA 17/12/98
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA

Presidente

20070723

C

019436

FIRMA DEL TITULAR

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en la ley 43 de 1990.
Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla al Ministerio de Educacion Nacional - Junta Central de Contadores.

52985564

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

DDC1018E8DDAACDA

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público **ANGELA JAIMES DELGADO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 52085564 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 62183-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS ********************************
****
****

Dado en BOGOTA a los 14 días del mes de Noviembre de 2023 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 52.085.564

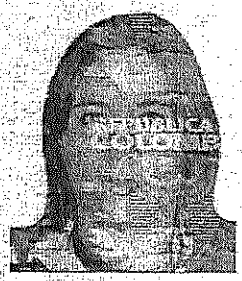
JAIMES DELGADO

APELLIDOS

ANGELA

NOMBRES

FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO 15-SEP-1974

BOGOTA D.C.
(CUNDINAMARCA)
LUGAR DE NACIMIENTO

1.58 ESTATURA | B+ G.S. RH | F SEXO

29-ENE-1993 BOGOTA D.C.
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

A-1500100-00027544-F-0052085564-20080721 0001310955A 1 6210016290