

Código: F-SC-82		Fecha de Aprobación del documento: 03/02/2025	Rev. 04
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 1 de 19	

Informe N°	003-ISB-RE-PU-GADPE-2024-07			
Empresa contratante	GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS			
Empresa contratista	PROSAF			
Objeto de contratación	MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL ERP OLYMPO V8.1			
Contrato N°	RE-PU-GADPE-2024-07			
Fecha de elaboración	11/06/2025			
Plazo	Fecha inicio	10/12/2024	Fecha fin	09/12//2025
Administrador del Contrato	ING.CRISTHIAN RECALDE			
Periodo Reportado	SEGUNDO PERIODO			

## 1. PROPÓSITO

Describir el resultado de las acciones ejecutadas para la entrega del servicio contratado, con el fin de proporcionar información confiable, generada en tiempo real, que permita la identificación de posibles desviaciones y viabilice la toma de acciones que mitiguen el impacto de posibles eventos internos o externos que afecten la ejecución de las actividades planificadas.

## 2. SERVICIO CONTRATADO

### 2.1. Responder sobre los errores de funcionamiento del sistema.

Facilitar el apoyo técnico a los usuarios operativos y funcionales del Sistema de Gestión Empresarial ERP OLYMPO V8.1, por parte de la Empresa Contratante, por concepto de errores de funcionamiento o errores operativos del sistema, reportados a la Contratista, en cualquiera de los módulos contratados.

### 2.2. Facilitar las nuevas actualizaciones del sistema.

Entregar a la Empresa Contratante una actualización del sistema durante el primer mes posterior a la firma de contrato, y cuatro actualizaciones del Sistema de Gestión Empresarial ERP OLYMPO V 8.1, objeto de este Servicio de Mantenimiento, una por cada trimestre, las cuales incluirán ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE, LAS

**USO EXCLUSIVO PARA PARTES INTERESADAS**

Código: F-SC-82		Fecha de Aprobación del documento: 03/02/2025	Rev. 04
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 2 de 19	

DISPOSICIONES LEGALES QUE LOS ENTES GUBERNAMENTALES PUDIEREN DICTAR DENTRO DEL PLAZO DE MANTENIMIENTO CONTRATADO.

### 2.3. Reforzar los conocimientos funcionales y operativos.

Facilitar durante la vigencia del contrato, **CUATRO CONEXIONES REMOTAS**, con el fin de reforzar los conocimientos funcionales y operativos de los módulos contratados, a los usuarios del sistema.

En el caso de que la entidad contratante, no acceda a realizar cualquiera de las conexiones remotas programada y/o visitas presenciales, **dentro del periodo establecido para la ejecución de cada una de ellas, esa conexión no podrá ser reprogramada.**

### 2.4. Facilitar el apoyo para el cierre de año.

Facilitar el apoyo a la empresa contratante, en la apertura del nuevo ejercicio contable, así como en el proceso de cierre de año, y el correspondiente traslado de saldos, para lo cual PROSAF, enviará un instructivo de cierre del ejercicio contable, y dará el soporte a los usuarios, para ayudar a los clientes en temas puntuales del **PROCESO DE CIERRE.**

Este apoyo **NO INCLUYE:** revisión de descuadres de un módulo o entre módulos, revisión de cuentas de traspaso de saldos, asientos mal contabilizados, interfaces no realizados, transacciones en borrador, saldos negativos en el presupuesto, saldos contrarios a la naturaleza de la cuenta contable. Etc.

### 2.5. Atención a las solicitudes de servicio técnico

El área de atención al cliente, gestiona el soporte técnico en nuestros usuarios, a través de un modelo de mesa de ayuda o Help Desk, basando la operación de un sistema de tickets de servicio, por medio del cual, los usuarios registran las solicitudes de atención a través de nuestro portal de soporte, teniendo la posibilidad de dar seguimiento continuo al estado de su solicitud. El registro de solicitudes de servicio está disponible a nuestros usuarios las 24 horas del día.

## 3. ANTECEDENTES

Con fecha 09 de diciembre de 2024, el GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS y PROSAF, suscribieron, el contrato para MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL ERP OLYMPO V8.1.

Código: F-SC-82		Fecha de Aprobación del documento: 03/02/2025	Rev. 04
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 3 de 19	

En cumplimiento con nuestras obligaciones contractuales, este informe ha sido generado una vez que el servicio correspondiente, ha sido ejecutado, en ambiente de pruebas y producción.




#### 4. PERÍODO REPORTADO

Desde	12/03/2025	Hasta	11/06/2025
Días transcurridos	184	Días restantes	181

Tabla 1. Período reportado

#### 5. SALUD DEL PROYECTO

Descripción de los atributos del método semáforo:

	<b>Bien:</b> La ejecución avanza de acuerdo al plan de dirección del proyecto
	<b>Dificultades:</b> La ejecución avanza parcialmente con algunas desviaciones o retrasos, que no ponen en peligro el cumplimiento del alcance y plazos
	<b>Riesgo:</b> El proyecto presenta alto riesgo de fracaso o incumplimiento del alcance y plazos establecidos


Salud del proyecto		11/06/2025
	Mantenimiento del SGE ERP OLYMPO del segundo periodo desde 12/03/2025 al 11/06/2025.	<b>Bien:</b> La ejecución avanza de acuerdo al plan de dirección del proyecto

Tabla 2. Salud del proyecto

#### 6. EJECUCIÓN Y AVANCE DE LOS SERVICIOS

##### 6.1. Soporte técnico (Generación de Tickets)

Durante este período, el equipo técnico de Atención al Cliente ha proporcionado asistencia a los usuarios operativos y funcionales del Sistema Contable Financiero OLYMPO. Este soporte ha abarcado la resolución de errores del sistema, la asistencia ante errores de usuario y otras incidencias derivadas de la funcionalidad del sistema.

Código: F-SC-82		Fecha de Aprobación del documento: 03/02/2025	Rev. 04
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 4 de 19	

Para conocer el detalle del soporte técnico brindado, sírvase revisar el Anexo Nro. 1.

**6.2. Actualizaciones del Sistema**

Durante este período nuestro equipo técnico realizó las actualizaciones del Sistema de Gestión Empresarial ERP OLYMPO, objeto del presente contrato de mantenimiento, mismas que contienen las disposiciones de entes gubernamentales, así como también las mejoras implementadas.

El detalle de las actualizaciones efectuadas, sírvase revisarlo en el Anexo 2.

**6.3. Transferencia de conocimiento de refuerzo.**

Durante este período en coordinación con el Administrador del Contrato, se ejecutó la visita de transferencia de conocimientos de refuerzo.

El detalle de la visita efectuada, sírvase revisarlo en el Anexo 3.

**6.4. Facilitar apoyo para el cierre de año**

Con fecha 17 de diciembre de 2024, mediante correo electrónico se enviaron los requisitos previos para el cierre anual 2024 y proceso de cierre y traslado de saldos al 2025.

Adicionalmente mediante el ticket N° **13497, 12772 13496** se gestionó el cierre y apertura del ejercicio fiscal 2025.

**Avance por servicio contratado**

Servicio	Avance
Primera actualización	100%

**Tabla 3.** Primera actualización

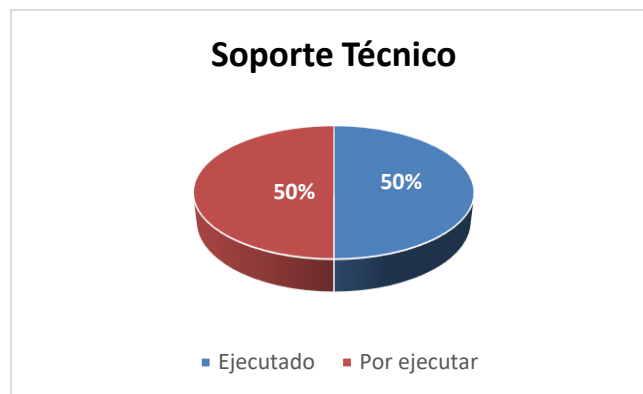


**Imagen 1.** Porcentaje de avance primera actualización.

Código: F-SC-82		Fecha de Aprobación del documento: 03/02/2025	Rev. 04
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 5 de 19	

Servicio	Avance
Soporte Técnico	50%

**Tabla 4.** Avance por cada servicio contratado



**Imagen 2.** Porcentaje de avance del soporte técnico

Servicio	Avance
Transferencia de conocimientos de refuerzo	50%

**Tabla 5.** Avance por cada servicio contratado

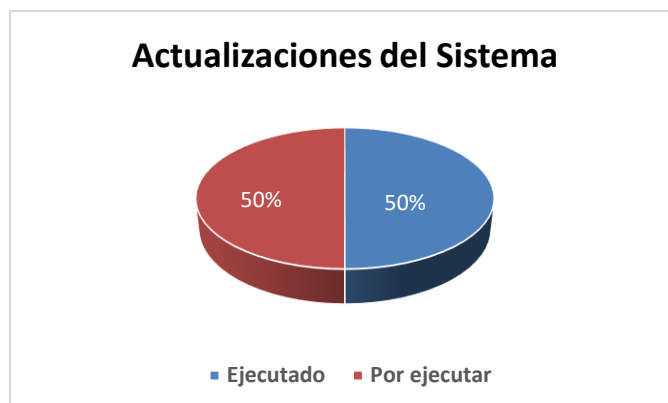


**Imagen 3.** Porcentaje de avance transferencia de conocimientos de refuerzo

Servicio	Avance
Actualizaciones del sistema	50%

**Tabla 6.** Avance por cada servicio contratado

Código: F-SC-82		Fecha de Aprobación del documento: 03/02/2025	Rev. 04
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 6 de 19	



**Imagen 4.** Actualizaciones del sistema

Servicio	Avance
Apoyo para el cierre de año	100%

**Tabla 7.** Avance por cada servicio contratado



**Imagen 5.** Apoyo para el cierre de año.

## 7. TENDENCIA

En esta sección se puede analizar la tendencia de la demanda de peticiones de servicio por módulo y por causa u origen; los resultados pueden ser utilizados para la toma de acciones preventivas o correctivas, con respecto a la funcionalidad del sistema.

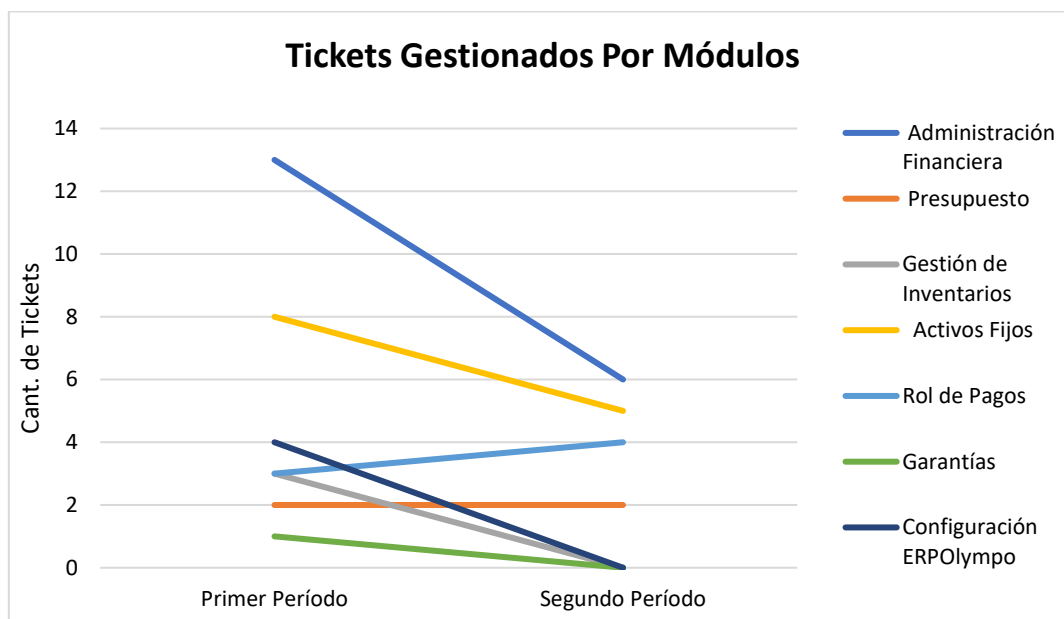
Módulo	Primer Período	Segundo Período
Administración Financiera	13	6
Presupuesto	2	2
Gestión de Inventarios	3	0
Activos Fijos	8	5

**USO EXCLUSIVO PARA PARTES INTERESADAS**

Código: F-SC-82		Fecha de Aprobación del documento: 03/02/2025	Rev. 04
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 7 de 19	

Rol de Pagos	3	5
Garantías	1	0
Configuración ERPOlympo	4	1
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>19</b>

**Tabla 8.** Tickets gestionados por módulo

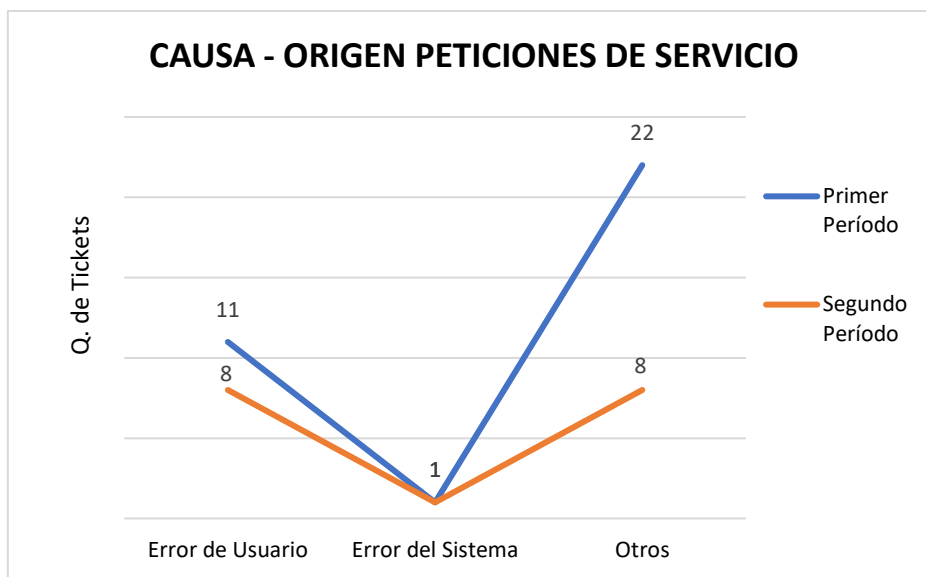


**Imagen 6** Tickets gestionados por módulo

El análisis de la demanda de peticiones de servicio por módulo revela una tendencia general a la baja en la mayoría de las áreas, destacando mejoras significativas en 'Administración Financiera', 'Activos Fijos', 'Gestión de Inventarios', 'Garantías' y 'Configuración ERPOLYMPO'. No obstante, el módulo de 'Rol de Pagos' ha experimentado un ligero incremento en la demanda, mientras que 'Presupuesto' mantiene una demanda constante.

Causa - Origen	Primer Período	Segundo Período
Error de Usuario	11	8
Error del Sistema	1	2
Otros	22	9
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>19</b>

**Tabla 9.** Causa u origen de las peticiones de servicio



**Imagen 7** Causa u origen de las peticiones de servicios.

El análisis por origen de las peticiones de servicio revela, en el Primer Período, que la causa principal fue 'Otros', con un total de 22 tickets, superando significativamente a 'Error de Usuario' (11 tickets) y 'Error del Sistema' (0 tickets) esto demuestra la funcionalidad del sistema. En el Segundo Período la categoría 'Otros' disminuyó a 8 tickets y 'Error de Usuario' a 8, Esta persistencia de 'Otros' como una causa relevante, incluso con una reducción, Esto podría indicar una diversidad de soportes técnicos, consultas, o requerimientos que no encajan en las clasificaciones predefinidas, requiriendo una categorización más detallada.

## 8. ENTREGABLES

Se define como entregable el presente informe de servicios brindados en el que periódicamente se plasmará el estado de la ejecución de los servicios contratados que se describen a continuación:

ENTREGABLES DEL PROYECTO		
Nro.	Entregable	ESTADO
1.	Primera Actualización ejecutada	Completado
2.	Soporte Técnico ejecutado	En Curso
3.	Visitas de Reforzamiento de Transferencia de Conocimientos ejecutadas	En Curso
4.	Facilitar apoyo para el cierre del año ejecutado	Completado

**Tabla 10.** Estado de los entregables del proyecto

## 9. ALERTAS DE DESVÍO



Código: F-SC-82		Fecha de Aprobación del documento: 03/02/2025	Rev. 04
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 9 de 19	

En el presente informe, no registraron alertas de desvío.

## 10. CONCLUSIONES

**10.1.** En acciones coordinadas de forma conjunto con el Administrador del Contrato, se cumplió los servicios brindados durante la vigencia del contrato, requisito para aplicar el proceso de pago respectivo, de acuerdo a lo estipulado en el contrato.

**10.2.** La ejecución del servicio fue realizada considerando nuestras políticas de seguridad de la información.

## 11. RECOMENDACIONES

Continuar con el acompañamiento a los usuarios a fin de que de existir novedades o requerimientos de soporte técnico, se gestione de forma oportuna el soporte técnico.

## 12. ACEPTACIÓN

Solicitamos muy cordialmente, aprobar y legalizar el presente informe. Si considera conveniente hacer comentarios sobre el mismo, sírvase realizarlos durante los siguientes tres días laborables, caso contrario el informe se considerará aprobado a conformidad.

<b>ACEPTADO POR:</b>
Ing. Cristian Recalde <b>Administrador del Contrato</b>
<b>ELABORADO POR:</b>
<b>RESPONSABLES DEL PROYECTO (PROSAF)</b>
Ing. Marco Chamorro <b>Coordinador de Soporte al Cliente</b>

<b>Código:</b> F-SC-82		<b>Fecha de Aprobación del documento:</b> 03/02/2025	<b>Rev. 04</b>
	<b>INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS</b>	<b>Página 10 de 19</b>	

# ANEXOS

<b>Código:</b> F-SC-82		<b>Fecha de Aprobación del documento:</b> 03/02/2025	<b>Rev. 04</b>
	<b>INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS</b>	<b>Página 11 de 19</b>	

#### **Lista de Anexos**

- 1. SOPORTE TÉCNICO**
- 2. ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA**
- 3. VISITA DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS**

Código: F-SC-82		Fecha de Aprobación del documento: 03/02/2025	Rev. 04
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 12 de 19	

## Anexo 1 SOPORTE TÉCNICO

N°	Ticket	Prioridad	Descripción	Módulo	Reportado Por	Causa	Fecha de Asignación	Fecha Envió	Tiempo de Ejecución	Fase
1	15628	Baja	Portal Web: Soporte para eliminar extra rol Rol de Código de trabajo de abril 2025.	Rol de Pagos	JENNIFFER POVEDA	Error del Sistema	2025-06-10 16:09:55	2025-06-10 16:52:34	0.72	Realizado
2	15613	Alta	Portal Web: Actualización de cambios en el txt del SPI, en formato sha256 para cargar en el BCE.	Configuración ERPOlympo	Cristhian Recalde	Otros	2025-06-10 10:01:18	2025-06-10 13:01:10	2.98	Realizado
3	15313	Media	Portal Web: El usuario KEZAMORA en el modulo de ADMINISTRACION FINANCIERA de la seccion Proveedores > Anticipo Entregados no se le despliega los METODOS DE PAGO	Rol de Pagos	Cristhian Recalde	Error de Usuario	2025-05-22 14:31:12	2025-05-26 10:10:23	12.65	Realizado
4	15238	Media	Portal Web: Novedades al generar el Estado de Evolución Patrimonial, el que nos arroja el sistema existe un campo que esta con xxxx	Administración Financiera	JENNY BURBANO	Otros	2025-05-19 15:21:22	2025-05-19 16:51:40	1.50	Realizado
5	15220	Baja	Portal Web: Al sacar el reporte de traspasos de control administrativo y traspaso de larga duración me percate que las transacciones no siguen la secuencia por ejemplo de la transacción 005350 continua la 005409.	Activos Fijos	Cristina Carvache Reinoso	Error de Usuario	2025-05-16 15:54:59	2025-05-19 16:19:45	3.42	Realizado
6	15208	Media	Portal Web: Generación del ESTADO de CAMBIOS en el PATRIMONIO	Administración Financiera	JENNY BURBANO	Error de Usuario	2025-05-19 11:31:52	2025-05-19 12:07:49	0.60	Realizado
7	14995	Baja	Portal Web: Reporte Todos los Bienes activos al 31/12/2024	Activos Fijos	Cristina Carvache Reinoso	Error del Sistema	2025-05-06 11:32:28	2025-05-16 10:52:38	60.33	Realizado

**USO EXCLUSIVO PARA PARTES INTERESADAS**

Código: F-SC-82		Fecha de Aprobación del documento: 03/02/2025	Rev. 04
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 13 de 19	

N°	Ticket	Prioridad	Descripción	Módulo	Reportado Por	Causa	Fecha de Asignación	Fecha Envío	Tiempo de Ejecución	Fase
8	14841	Alta	Portal Web: Al momento de procesar los roles el sistema se demora mucho mas de lo habitual, y cuando la demora se extiende aparece un error: Integrity Error: The operation cannot be completed	Rol de Pagos	Cristhian Recalde, JENNIFFER POVEDA CEVALLOS	Otros	2025-04-28 14:17:55	2025-04-28 15:00:47	0.72	Realizado
9	14839	Alta	Portal Web: BUENOS DIAS YA TENEMOS TIEMPO QUE ELSISTEMA NOS ES	Rol de Pagos	JENNIFFER POVEDA CEVALLOS	Otros	2025-04-28 14:23:48	2025-04-28 14:28:16	0.08	Realizado
10	14365	Media	Portal Web: EL SISTEMA ESTA DEMACIADO LENTO EN EL MOMENTO DE P	Rol de Pagos	JENNIFFER POVEDA	Error de Usuario	2025-03-28 14:54:38	2025-03-28 17:25:33	2.10	Realizado
11	14349	Media	Portal Web: Se encuentra duplicada la baja No. 50 realizada en el modulo de activos, tramite relacionado con el ticket 14256	Activos Fijos	Cristina Carvache Reinoso	Error de Usuario	2025-03-27 09:43:21	2025-03-28 17:23:16	6.28	Realizado
12	14258	Alta	Portal Web: No tenemos accesos al año 2025, para crear ítem presupuestarios.	Presupuesto	ANGELA MURILLO	Error de Usuario	2025-03-21 16:09:08	2025-03-21 16:25:43	0.27	Realizado
13	14256	Media	Portal Web: Solicitud de asistencia es con la finalidad de reportar la novedad que me arroja al generar el archivo TXT del balance de comprobación del mes de febrero.	Administración Financiera	JENNY BURBANO	Error de Usuario	2025-03-21 14:13:41	2025-03-24 12:34:37	7.35	Realizado
14	14179	Baja	Portal Web: NO TENEMOS HABILITADO EL AÑO 2025 EXCEPTO CERTIFIC	Presupuesto	ANGELA MURILLO	Otros	2025-03-19 14:49:37	2025-03-19 15:58:36	1.15	Realizado
15	14087	Baja	Portal Web: Se realizó la baja con el numero 000051, se requiere anular el asiento contable.	Administración Financiera	MARIA CECILIA VELEZ	Error de Usuario	2025-03-13 10:41:26	2025-03-13 10:43:04	0.03	Realizado
16	14086	Media	Portal Web: Se realizó la baja con el numero 000051, se requiere anular el asiento contable.	Administración Financiera	JENNY BURBANO	Otros	2025-03-13 10:37:07	2025-03-17 09:46:19	12.15	Realizado
17	14083	Baja	Portal Web: Configuración de firmas en los reportes financieros.	Administración Financiera	Bonnie Castro; Darwin Mendoza	Otros	2025-03-13 08:45:08	2025-03-14 11:02:27	7.28	Realizado

**USO EXCLUSIVO PARA PARTES INTERESADAS**

Código: F-SC-82		Fecha de Aprobación del documento: 03/02/2025	Rev. 04
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 14 de 19	

N°	Ticket	Prioridad	Descripción	Módulo	Reportado Por	Causa	Fecha de Asignación	Fecha Envío	Tiempo de Ejecución	Fase
18	14051	Baja	Portal Web: Indicaciones para eliminar baja realizada	Activos Fijos	Cristina Carvache Reinoso	Otros	2025-03-12 08:47:00	2025-03-14 12:47:34	17.00	Realizado
19	14016	Baja	Portal Web: se realizó comprobante de ingreso de factura 00032	Activos Fijos	MARIA CECILIA VELEZ	Otros	2025-03-12 15:13:09	2025-03-12 15:33:02	0.33	Realizado

**Fuente:** Mesa de Ayuda **Prosaf S.A.**

Para acceder el detalle de los tickets, por favor acceder a la sección: SEGUIMIENTO ASISTENCIA TÉCNICA de la Mesa de Ayuda.



Código: F-SC-82		Fecha de Aprobación del documento: 03/02/2025	Rev. 04
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 15 de 19	

## Anexo 2

### ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA



Durante el período objeto de este informe se realizaron actualizaciones del sistema, tanto en ambiente de pruebas como de producción, mismas que se desprenden del mantenimiento del sistema, a continuación, el detalle:

#### AMBIENTE DE PRUEBAS

**Fecha:** 06/06/2025

**Hora:** 09:30 am

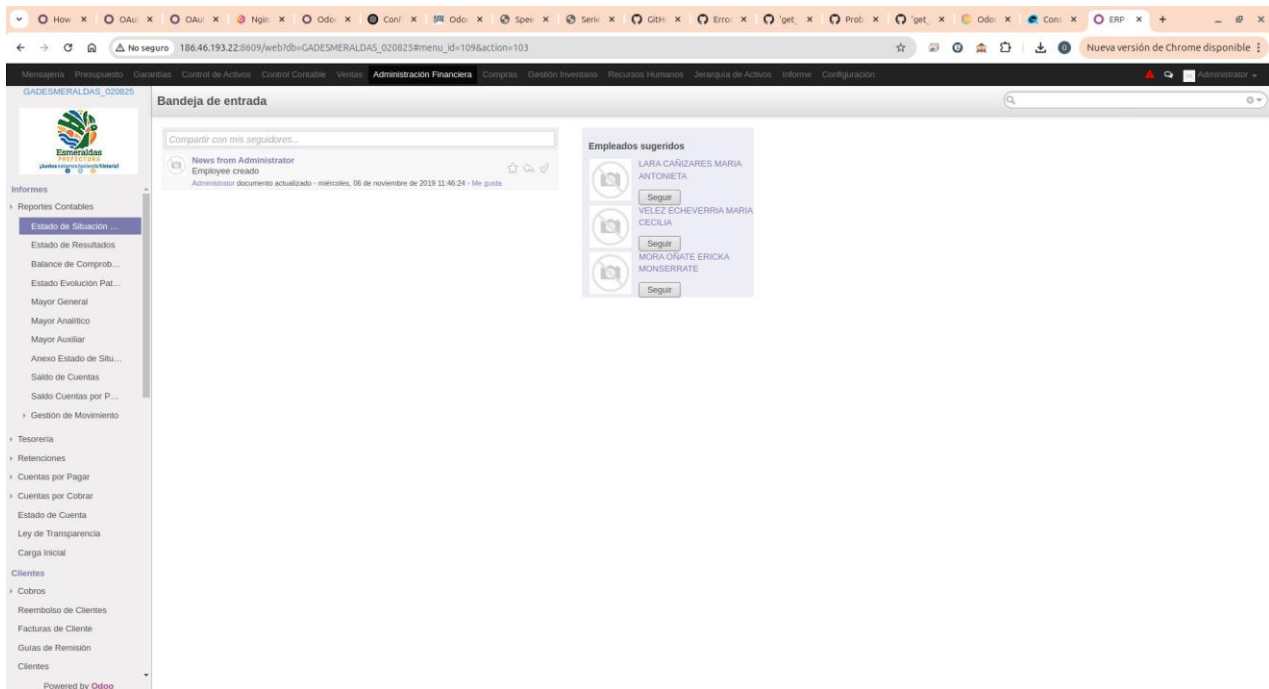
Una vez autorizado el proceso por la institución en referencia al soporte de solicitud, se procedió a realizar el Registro de Actualización del Sistema, se adjuntan las imágenes.

Cliente	GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS		
Solicitante	Daniela Sibada	Autorizado por	Ing. Cristian Recalde
Fecha Solicitud	03/06/2025 11:18:44	Fecha Planificada	06/06/2025 09:30:00
Fecha Ejecución	06/06/2025 09:30:00	Actualizado por	Manosalvas Vegay Klever Omar
Ambiente	Pruebas		
Observaciones	Actualizar el ambiente de producción por motivo de visita de transferencia de conocimientos de refuerzo, ya se solicito acceso al protocolo SSH, esperando confirmación que base requiere actualizar AI: Sólo se actualiza la base GADESMERALDAS_020825		
Creado Por	 Sibada Rosas Daniela Alejandra	03/06/2025 11:24:36	
Actualizado Por	 Manosalvas Vegay Klever Omar	06/06/2025 10:26:47	

A continuación, se detalla el proceso de actualización ejecutado el 06/06/2025:

- Se procedió a respaldar la base de datos.
- Se obtuvo el último código fuente que se dispone en el día y la hora de la actualización.
- Se construyó el contenedor de la aplicación con el código fuente actual.
- Se actualizó toda la base de datos actual con el contenedor de la aplicación actualizado.
- Se levantó el contenedor de la aplicación.
- Se probó que el sistema quede levantado y funcional, se adjunta la imagen.

Código: F-SC-82		Fecha de Aprobación del documento: 03/02/2025	Rev. 04
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS		Página 16 de 19





## AMBIENTE DE PRODUCCIÓN

**Fecha:** 06/06/2025

**Hora:** 14:30 pm

Una vez autorizado el proceso por la institución en referencia al soporte de solicitud, se procedió a realizar el Registro de Actualización del Sistema, se adjuntan las imágenes.

Cliente	GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS		
Solicitante	Daniela Sibada	Autorizado por	Ing. Cristian Recalde
Fecha Solicitud	03/06/2025 11:26:38	Fecha Planificada	06/06/2025 14:30:00
Fecha Ejecución	06/06/2025 14:30:00	Actualizado por	Manosalvas Vegay Klever Omar
Ambiente	Producción		
Observaciones	Mediante correo adjunto se procede a confirmar la actualización #3 establecida en plan de trabajo		
Creado Por	 Sibada Rosas Daniela Alejandra		03/06/2025 11:27:43
Actualizado Por	 Manosalvas Vegay Klever Omar		06/06/2025 15:12:33

A continuación, se detalla el proceso de actualización ejecutado el 06/06/2025:

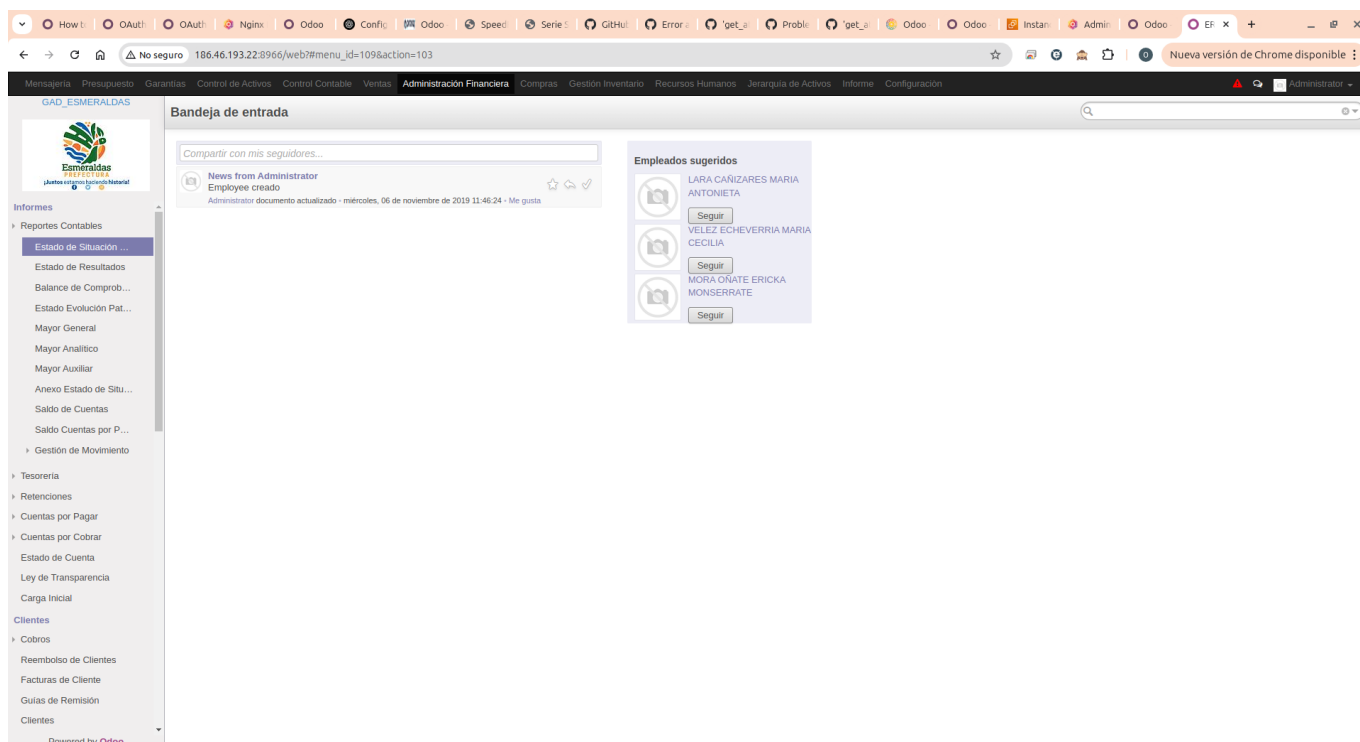
- Se procedió a respaldar la base de datos.
- Se obtuvo el último código fuente que se dispone en el día y la hora de la actualización.

**USO EXCLUSIVO PARA PARTES INTERESADAS**



Código: F-SC-82		Fecha de Aprobación del documento: 03/02/2025	Rev. 04
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 17 de 19	

- Se construyó el contenedor de la aplicación con el código fuente actual.
- Se actualizó toda la base de datos actual con el contenedor de la aplicación actualizado.



## AMBIENTE DE PRODUCCIÓN

**Fecha:** 10/06/2025

**Hora:** 12:00 pm

Una vez autorizado el proceso por la institución en referencia al soporte de solicitud, se procedió a realizar el Registro de Actualización del Sistema, se adjuntan las imágenes.

**USO EXCLUSIVO PARA PARTES INTERESADAS**

Código: F-SC-82		Fecha de Aprobación del documento: 03/02/2025	Rev. 04
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 18 de 19	

Ciente GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS

Solicitante Christian Recalde

Autorizado por Christian Recalde

Fecha Solicitud 10/06/2025 10:18:54

Fecha Planificada 10/06/2025 12:00:54

Fecha Ejecución 10/06/2025 12:00:00

Actualizado por Manosalvas Vegay Klever Omar

Ambiente Producción

Observaciones Actualización Ambiente de producción con T15399 y las fusionadas a la fecha, con cambios en el formato txt.sha256 del SPI. Aut. 15613

Creado Por  Torres Reina Lissette Lili

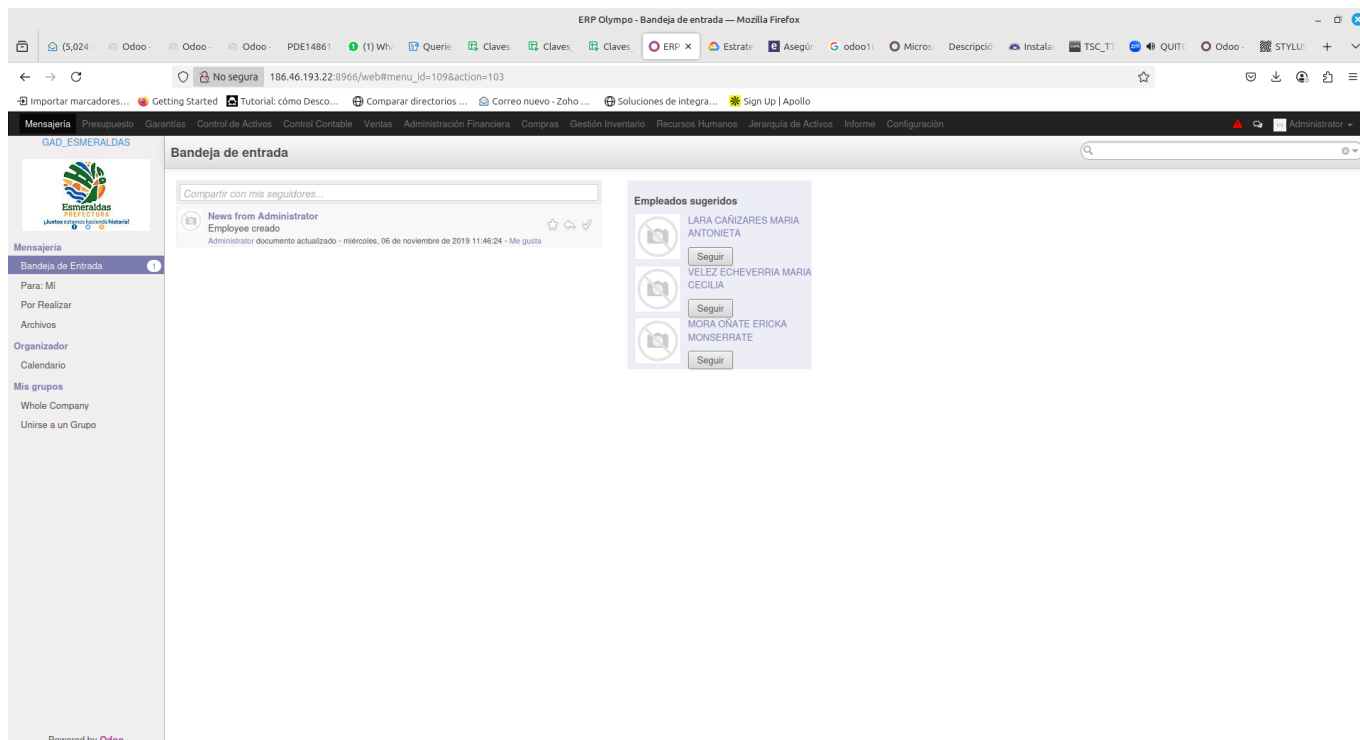
10/06/2025 10:30:06

Actualizado Por  Manosalvas Vegay Klever Omar

10/06/2025 12:40:20

A continuación, se detalla el proceso de actualización ejecutado el 10/06/2025:

- Según las estipulaciones del BCE, resulto necesario efectuar una actualización emergente
- Se procedió a respaldar la base de datos.
- Se obtuvo el último código fuente que se dispone en el día y la hora de la actualización.
- Se construyó el contenedor de la aplicación con el código fuente actual.
- Se actualizó toda la base de datos actual con el contenedor de la aplicación actualizado.



The screenshot displays the 'ERP Olympo - Bandeja de entrada' interface in a Mozilla Firefox browser. The top navigation bar includes links for various modules: Mensajería, Presupuesto, Garantías, Control de Activos, Control Contable, Ventas, Administración Financiera, Compras, Gestión Inventario, Recursos Humanos, Jerarquía de Activos, Informe, and Configuración. The left sidebar shows the 'GAD\_ESMERALDAS' logo and a menu with options like Bandeja de Entrada, Para: Mi, Por Realizar, Archivos, Organizador, Calendario, Mis grupos, and Unirse a un Grupo. The main content area, titled 'Bandeja de entrada', features a search bar, a message from the Administrator, and a section for 'Empleados sugeridos' listing LARA CAÑIZARES MARIA ANTONIETA, VELEZ ECHEVERRIA MARIA CECILIA, and MORA ONATE ERICKA MONSERRATE.


USO EXCLUSIVO PARA PARTES INTERESADAS

Código: F-SC-82		Fecha de Aprobación del documento: 03/02/2025	Rev. 04
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 19 de 19	

## Anexo 3

### TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

Durante el período del 12 de marzo al 2025 al 11 de junio de 2025 se realizó la segunda transferencia de conocimiento de refuerzo, conforme constan en la hoja de control N° 2 2025/0660.



**PROTELCOTELSA SA**  
 Gregorio Bobadilla N37-128 y Juan José Villalengua 170510  
 Pichincha - Ecuador

---

**HOJA DE CONTROL DE SERVICIO TÉCNICO No. 2025/0660**

**Fecha:** 09/06/2025  
**Cliente:** GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS  
**Contrato:** RE-PU-GADPE-2024-07  
**Administrador Contrato:** Ing. Cristhian Andrés Recalde Solano

**SERVICIO ENTREGADO**

Módulo	Desde	Hasta	Tiempo
Rol de Pagos	09:00	15:30	6.5
Administración Financiera	15:30	16:00	0.5
<b>Total de Horas de Servicio:</b>		*	

**USUARIOS:**  
 Ing. Bryan Mera Looor  
 Ing. Cristhian Recalde Solano

---

**TRABAJOS REALIZADOS:**

Visita No.2/ GAD ESMERALDAS/RE-PU-GADPE-2024-07 Fecha Visita Virtual: 09/06/2025

Tarea: 12748 / HOJA DE CONTROL: HC 2025/0660

**Módulo de Recursos Humanos:**  
 Menú de Configuraciones: Estructura Salarial, Reglas salariales, Tabla Anual,  
 Menú Rol de Pagos / Crédito a Empleados:  
 - Creación de crédito y abonos, creación de dividendos, interface de registro de CxC, verificación registro del descuento en Rol de Pagos. Reportes de Créditos.  
 Menú Rol de Pagos / Reportes / Impuesto a la Renta:  
 - Búsqueda y verificación del archivo RDEP, proceso de generar RDEP y gastos personales en la ficha del empleado. Verificación de descuento de Impuesto a la Renta.  
 Carga de Conceptos de nómina con archivo, para reglas en importe fijo.  
 - Creación de Empleado y Contrato.  
 - Borrado de un ROL.  
 - Elaboración de Roles: Mensual, Provisión y Extra Rol, luego procesos de cierre, contabilización y cierre de periodo en Roles.  
 Menú de Reporte: Detalle de Liquidación de Nómina por Proyecto y Kardex personal.

**Módulo de Administración Financiera:**  
 Habilitación de usuarios en Diarios y Métodos de Pago

---

**COMPROMISOS DEL CLIENTE:**