

Código: F-SC-82		Fecha de Aprobación del documento: 03/02/2025	Rev. 04
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 1 de 20	

Informe N°	002-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	13/03/2025			
Plazo	Fecha inicio	10/12/2024	Fecha fin	10/12//2025
Administrador del Contrato	Ing.Cristhian Recalde			
Periodo Reportado	PRIMER 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 20	

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 20	

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	10/12/2024	Hasta	11/03/2025
Días transcurridos	91	Días restantes	274

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		11/03/2025
	Mantenimiento del SGE ERP OLYMPO del 10/12/2024 al 11/03/2025.	<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, nuestro equipo de Atención al Cliente ha brindado apoyo técnico a los usuarios operativos y funcionales del Sistema de Gestión Empresarial ERP OLYMPO, por errores del sistema, apoyo técnico por errores de usuario y otros que se derivan 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 20	

El detalle del soporte técnico brindado, sírvase revisarlo el Anexo 1.

## 6.2. Actualizaciones del Sistema

Mediante Informe de Servicios Brindados Nro.001-ISB- RE-PU-GADPE-2024-07, se entregó el detalle de trabajo efectuado en la primera actualización; adicionalmente en este primer período, se han realizado otras actualizaciones que se desprenden del mantenimiento del sistema.

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

## 6.3. Transferencia de conocimiento de refuerzo.

Durante el período del 10 de diciembre de 2024 al 11 de marzo de 2025, se realizó una visita para la transferencia de conocimiento 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.

### REQUISITOS PREVIOS AL CIERRE ANUAL e INSTRUCTIVO CIERRE ANUAL

**FI** Fabiola Ibujes ·      
 DIC. 17, 2024 4:50 P. M. ·  · BANDEJA DE ENTRADA  
 jburbano · crecalde, Planificación Protelcotelsa  

  2 archivo(s) adjunto(s) · [Descargar como archivo comprimido](#) · [Agregar a](#) >

	REQUISITOS PREVIOS AL CIERRE ... .pdf 1 MB · 		INSTRUCTIVO CIERRE ANUAL 202... .pdf 614 KB · 
---	---	---	--

Estimado Cliente

Adjunto al presente los siguientes documentos que le servirán de guía para la ejecución del cierre del ejercicio fiscal 2024, y el traslado de saldos al asiento inicial del 2025 en el Sistema de Gestión Empresarial ERP OLYMPO.

- 1.- Requisitos previos al cierre anual.
- 2.- Instructivo cierre anual.

Solicitamos muy comedidamente revisar de forma detenida los documentos remitidos, a fin de que estos procesos sean ejecutados en el sistema de Gestión Empresarial de forma efectiva.

Tenga presente que, las cuentas contables que se reflejan en nuestros instructivos son de carácter referencial; para la definición de cuentas contables tome como base el Anexo al Acuerdo Ministerial 040-2024 emitido por el Ministerio de Economía y Finanzas, mediante el cual se emiten las directrices para el proceso de cierre y apertura presupuestario y contable.

Saludos cordiales,

**Ing. Fabiola Ibujés, Msc.**  
COORDINADORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

 f.ibujes@prosaf-la.com  
 02 2430 992 / 2445682 / + 593 997835488  
 Casavalle Bahadilla N° 17-17R

  **AENOR** **AENOR** **AENOR**

@mencione a un usuario o grupo para compartir este correo electrónico

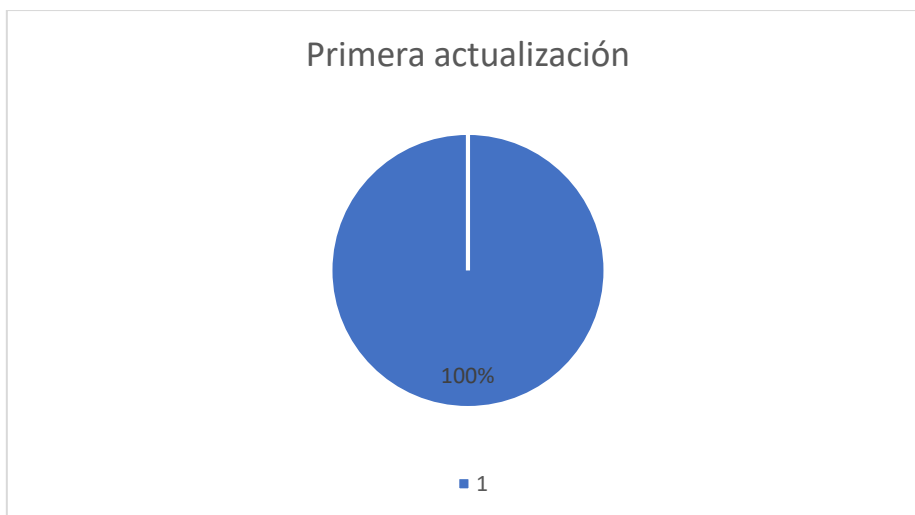
**USO EXCLUSIVO PARA PARTES INTERESADAS**

Código: F-SC-82		Fecha de Aprobación del documento: 03/02/2025	Rev. 04
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 5 de 20	

### Avance por servicio contratado

Servicio	Avance
Primera actualización	100%
	100%

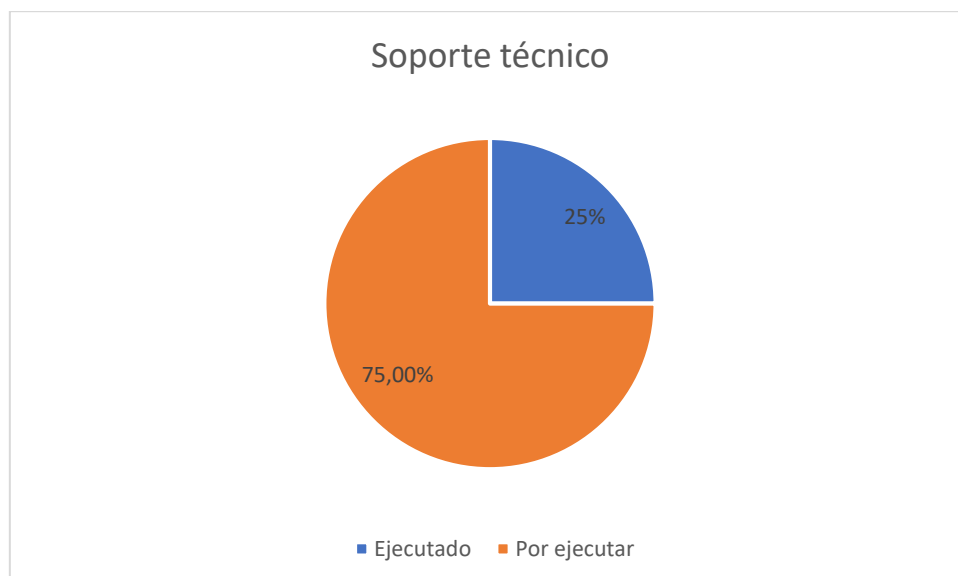
**Tabla 3.** Primera actualización



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

Servicio	Avance
Soporte técnico	25%

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

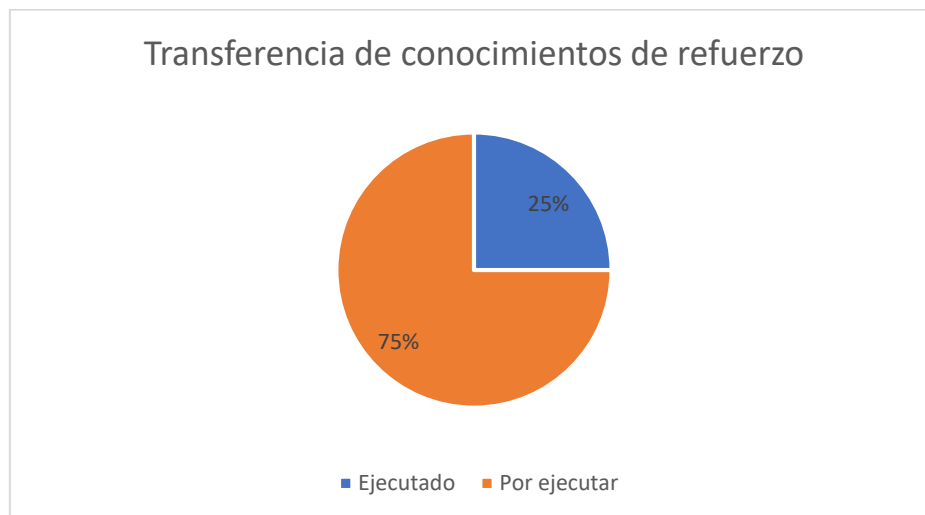


Código: F-SC-82		Fecha de Aprobación del documento: 03/02/2025	Rev. 04
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 6 de 20	

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

Servicio	Avance
Transferencia de conocimientos de refuerzo	25%

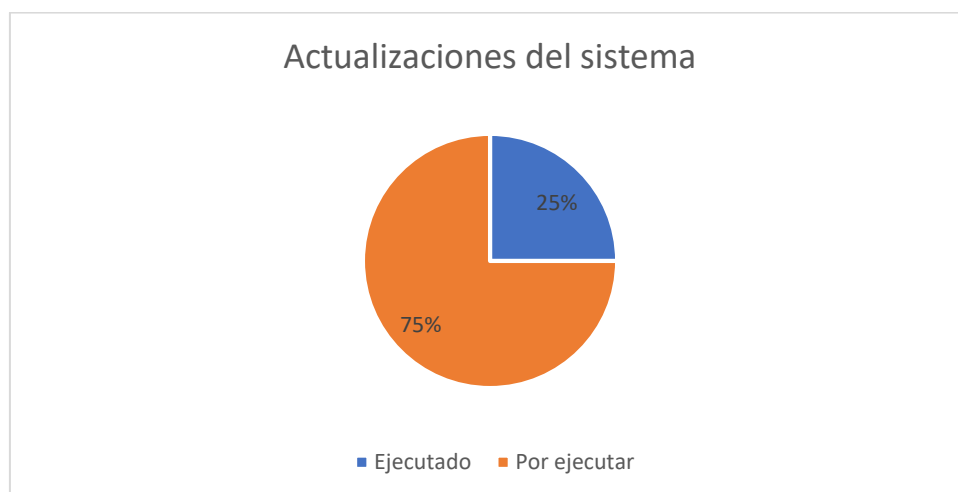
**Tabla 5.** Avance por cada servicio contratado



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

Servicio	Avance
Actualizaciones del sistema	25%

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

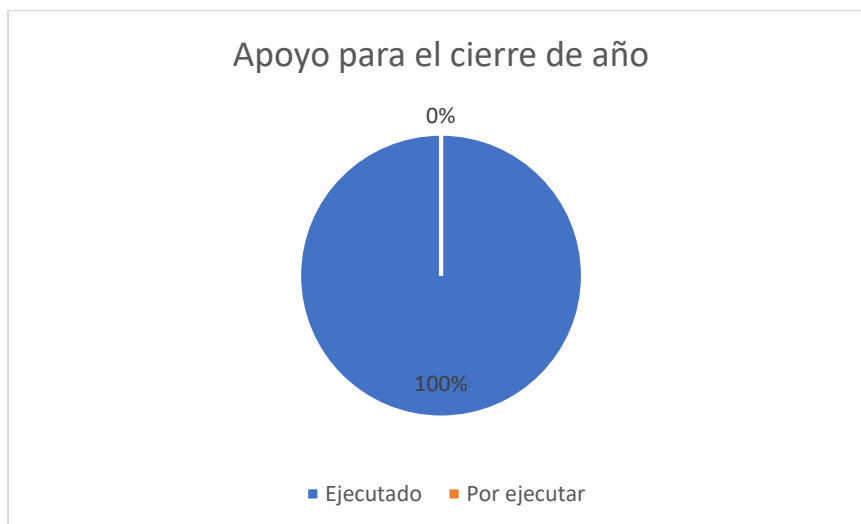


**Imagen 4.** Actualizaciones del sistema

Código: F-SC-82		Fecha de Aprobación del documento: 03/02/2025	Rev. 04
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 7 de 20	

Servicio	Avance
Apoyo para el cierre de año	100%

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



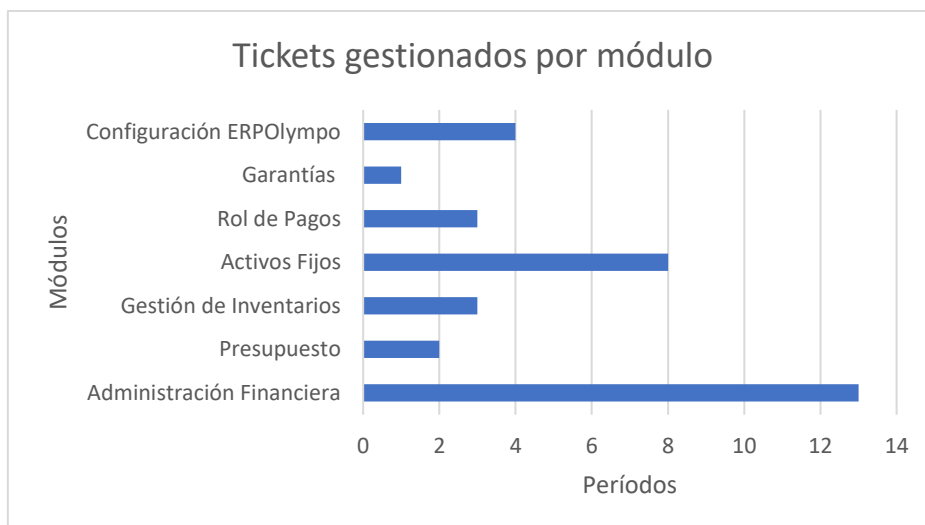
**Imagen 5.** Apoyo para el cierre de año.

## 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
Administración Financiera	13
Presupuesto	2
Gestión de Inventarios	3
Activos Fijos	8
Rol de Pagos	3
Garantías	1
Configuración ERPOlympo	4
<b>Total</b>	<b>34</b>

**Tabla 8.** Tickets gestionados por módulo

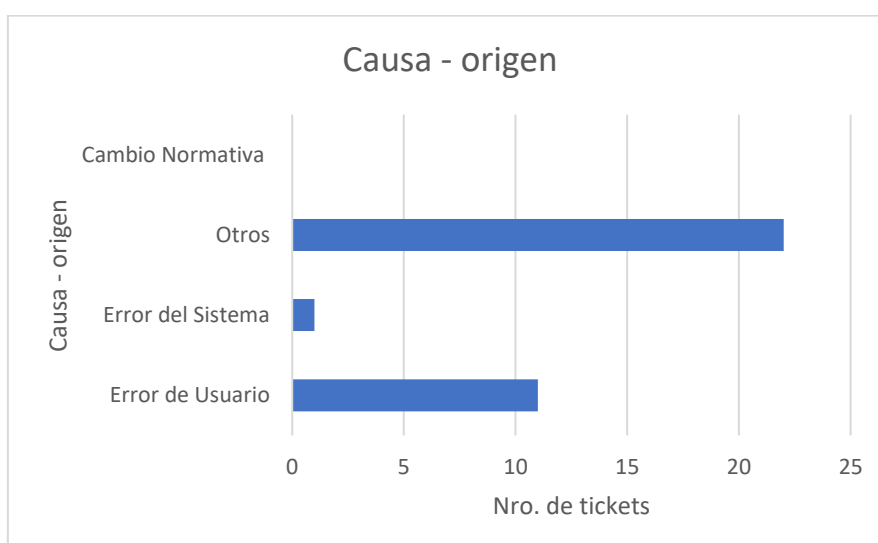


**Imagen 6** Tickets gestionados por módulo

En el resultado obtenido se identifica que, el mayor número de peticiones de servicio corresponden al módulo de Administración Financiera, módulo en el que se centraliza la información administrativa y financiera de la entidad.

Causa - Origen	Primer Período
Error de Usuario	11
Error del Sistema	1
Otros	22
Cambio Normativa	0
<b>Total</b>	<b>34</b>

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



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



Código: F-SC-82		Fecha de Aprobación del documento: 03/02/2025	Rev. 04
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 9 de 20	

Se identifica que el mayor número de peticiones de servicio corresponden a factores diferentes de errores del sistema y errores de usuario, resultado que se puede atribuir a los soportes relacionados al cierre del período y traslado de saldos al ejercicio fiscal 2025.

## 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

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 segundo pago de acuerdo a la forma de pago establecida 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

Código: F-SC-82		Fecha de Aprobación del documento: 03/02/2025	Rev. 04
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 10 de 20	

siguientes tres días laborables, caso contrario el informe se considerará aprobado a conformidad.

<b>ACEPTADO POR:</b>
Ing. Cristhian 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 11 de 20</b>	

# ANEXOS

Código: F-SC-82		Fecha de Aprobación del documento: 03/02/2025	Rev. 04
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 12 de 20	

#### 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 13 de 20	

## Anexo 1

### SOPORTE TÉCNICO DEL PRIMER PERIODO

N°	Ticket	Prioridad	Descripción	Módulo	Reportado Por	Causa	Fecha de Asignación	Fecha Envío	Tiempo de Ejecución	Fase
1	12751	Baja	Portal Web: Existen cantidades y valores en existencias, lo cual deberían estar en cero	Inventarios	GUILLERMO PONCE GARCÍA	Otros	2024-12-10 12:09:20	2024-12-10 15:46:45	2,62	Realizado
2	12756	Baja	Portal Web: En el la opción de Transacciones / Actas de Entrega Recepción, no aparecen las actas 1917, 1918, 1919, 1920	Activos Fijos	Cristina Carvache Reinoso	Otros	2024-12-10 14:59:33	2024-12-12 09:36:03	11,62	Realizado
3	12772	Baja	Portal Web: Creación de ejercicio fiscal 2025	Administración Financiera	Cristhian Recalde	Otros	2024-12-11 15:53:52	2024-12-13 12:11:55	13,30	Realizado
4	12828	Media	Portal Web: No se pueden contabilizar las garantías	Garantías	Daniela Santos	Otros	2024-12-18 10:07:08	2024-12-20 13:02:50	15,88	Realizado
5	12838	Baja	Portal Web: Indicaciones para realizar egresos en las Bodegas Central y Bodega de San Mateo, sin que se enlacen con la parte contable.	Inventarios	GUILLERMO PONCE GARCÍA	Otros	2024-12-18 14:45:12	2024-12-18 16:03:51	1,30	Realizado
6	13015	Media	Portal Web: No se puede generar el anexo de relación de dependencia	Administración Financiera	Deisy Menéndez	Otros	2025-01-09 09:17:40	2025-01-09 12:09:17	2,87	Realizado
7	13006	Baja	Portal Web: Incorporar en el reporte de los bienes de larga duración la columna de motor, chasis y matrícula	Activos Fijos	Cristina Carvache Reinoso	Otros	2025-01-09 11:43:46	2025-01-10 16:07:23	3,40	Realizado
8	13022	Baja	Portal Web: Por error involuntario se realizó un traspaso en el 2025, debiendo efectuarse en el 2024. (Traspaso por custodio 006352).	Activos Fijos	Cecilia Velez Echeverría	Error de Usuario	2025-01-09 14:33:19	2025-01-10 14:39:01	3,10	Realizado
9	13054	Baja	Portal Web: Indicaciones para crear plantilla de reportes de activos.	Activos Fijos	Cristina Carvache Reinoso	Otros	2025-01-13 11:16:02	2025-01-14 08:50:59	2,57	Realizado
10	13072	Baja	Portal Web: Agregar la Característica N.MATRÍCULA en Campos Disponibles en la opción Plantilla de Reportes	Activos Fijos	Cristina Carvache Reinoso	Otros	2025-01-14 09:36:49	2025-01-27 16:47:58	70,18	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 20	

N°	Ticket	Prioridad	Descripción	Módulo	Reportado Por	Causa	Fecha de Asignación	Fecha Envío	Tiempo de Ejecución	Fase
11	13094	Baja	Portal Web: La Institución desea adquirir una etiquetadora portátil, la pregunta es, puede ser cualquier marca y modelo?, es decir no tiene que alguna marca o modelo compatible con el sistema ?	Activos Fijos	Cristina Carvache Reinoso	Otros	2025-01-15 10:57:44	2025-01-21 08:20:12	26,38	Realizado
12	13117	Media	Portal Web: Realicé el primer ingreso de factura en la Bodega de Combustible / Inversión, Enero 2025, y el sistema registró con comprobante de Ingreso # 000038, siendo lo correcto # 000001, favor ayuda corrigiendo el comprobante	Inventarios	GUILLERMO PONCE GARCÍA	Otros	2025-01-16 11:12:37	2025-01-20 10:15:03	12,05	Realizado
13	13162	Media	Portal Web: Errores al momento de validación del archivo rdep	Configuración ERPolympo	Deisy Menéndez	Otros	2025-01-20 11:05:29	2025-01-20 11:57:45	0,87	Realizado
14	13194	Media	Portal Web: Actualización de la tabla del IR	Configuración ERPolympo	Catalina Bernal Rosero	Otros	2025-01-21 10:20:31	2025-01-21 15:15:27	3,92	Realizado
15	13254	Baja	Portal Web: Pasos a seguir para generar el asiento de depreciación	Activos Fijos	JENNY BURBANO	Error de Usuario	2025-01-23 09:54:18	2025-01-23 12:01:00	2,12	Realizado
16	13271	Media	Portal Web: Requiero anular estos registros que por error las usuarias realizaron esos registros en diarios que no correspondía	Administración Financiera	JENNY BURBANO	Error de Usuario	2025-01-23 14:48:08	2025-01-24 14:59:28	3,18	Realizado
17	13343	Media	Portal Web: Al generar el BC se muestran transacciones por verificar de inventarios.	Administración Financiera	JENNY BURBANO	Error de Usuario	2025-01-27 16:53:01	2025-01-28 11:22:16	3,48	Realizado
18	13366	Media	Portal Web: Habilitar el periodo 2025 por alguna razón aparece cerrado	Presupuesto	Angela Murillo	Otros	2025-01-28 12:47:21	2025-01-28 14:22:29	0,58	Realizado
19	13335	Baja	Portal Web: En la cedula de gastos no se visualiza la partida 730823 que si tiene movimiento sin embargo a diciembre no se refleja esta partida en la cedula	Presupuesto	JENNY BURBANO	Otros	2025-01-28 14:25:50	2025-01-28 14:44:56	0,32	Realizado
20	13365	Baja	Portal Web: Solicitud de Actualización del Sistema.	Configuración ERPolympo	Cristina Carvache Reinoso	Otros	2025-01-28 14:57:17	2025-01-29 12:00:02	6,05	Realizado

**USO EXCLUSIVO PARA PARTES INTERESADAS**

N°	Ticket	Prioridad	Descripción	Módulo	Reportado Por	Causa	Fecha de Asignación	Fecha Envío	Tiempo de Ejecución	Fase
21	13375	Media	Portal Web: Corrección de transacciones recíprocas de diciembre	Administración Financiera	JENNY BURBANO	Error de Usuario	2025-01-29 08:15:02	2025-01-30 08:23:23	5,13	Realizado
22	13393	Baja	Portal Web: Necesito ayuda para crear un usuario y asignarle los módulos de ROLES DE PAGO al Sr. MERA LOOR BRYAN ALEXANDER	Rol de Pagos	Cristhian Recalde	Otros	2025-01-29 12:24:21	2025-02-03 12:59:10	21,58	Realizado
23	13396	Baja	Portal Web: Actualización ambiente de producción	Configuración ERPolympo	Cristina Carvache Reinoso	Otros	2025-01-29 12:47:28	2025-01-29 14:44:22	0,95	Realizado
24	13401	Baja	Portal Web: Indicaciones para crear la plantilla utilizando el campo matrícula.	Activos Fijos	Cristina Carvache Reinoso	Otros	2025-01-29 15:27:13	2025-02-03 11:11:52	20,73	Realizado
25	13497	Media	Portal Web: Cierre del ejercicio fiscal 2024 y traspaso de saldo al 2025	Administración Financiera	JENNY BURBANO	Otros	2025-02-04 09:32:33	2025-02-04 09:36:41	0,07	Realizado
26	13496	Media	Portal Web: Cierre del ejercicio fiscal 2024 y traspaso de saldo al 2025	Administración Financiera	JENNY BURBANO	Otros	2025-02-04 09:37:08	2025-02-05 09:43:31	5,10	Realizado
27	13568	Baja	Portal Web: Consultas en transacciones que no pueden ser concl	Administración Financiera	Deisy Menéndez	Error de Usuario	2025-02-07 12:48:24	2025-02-07 12:49:30	0,02	Realizado
28	13567	Baja	Portal Web: No se puede emitir y/o validar comprobantes electr	Administración Financiera	Deisy Menéndez	Error de Usuario	2025-02-07 12:50:04	2025-02-07 12:51:33	0,02	Realizado
29	13695	Media	Portal Web: Al aprobar crédito muestra mensaje no existe relación con la carga inicial.	Rol de Pagos	JENNIFFER POVEDA CEDEÑO	Error de Usuario	2025-02-17 11:35:57	2025-02-20 09:07:51	18,53	Realizado
30	13765	Alta	Portal Web: Al Aprobar abono muestra mensaje: No existe relación con la carga inicial.	Rol de Pagos	JENNIFFER POVEDA	Error del Sistema	2025-02-20 16:53:18	2025-02-21 08:51:20	0,97	Realizado
31	13892	Alta	Portal Web: No se puede emitir y/o validar comprobantes electrónicos	Administración Financiera	Angel Guillermo Parrales Chila	Error de Usuario	2025-02-27 09:11:50	2025-02-27 09:42:31	0,52	Realizado
32	13893	Alta	Portal Web: No se puede emitir y/o validar comprobantes electrónicos	Administración Financiera	Angel Guillermo Parrales Chila	Otros	2025-02-27 09:12:33	2025-02-27 17:01:32	6,80	Realizado
33	13896	Media	Portal Web: Al momento de corregir un asiento contable el sistema muestra un ERROR y no permite hacerlo	Administración Financiera	Piedada Maya Figueroa	Error de Usuario	2025-02-27 09:43:46	2025-02-28 15:15:16	4,53	Realizado
34	13904	Baja	Portal Web: Soporte para corregir ASIENTO CONTABLE BCE0001/2025/000870, muestra error.	Administración Financiera	JENNY BURBANO	Error de Usuario	2025-02-27 11:40:32	2025-02-28 15:14:38	2,57	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.



USO EXCLUSIVO PARA PARTES INTERESADAS

Código: F-SC-82		Fecha de Aprobación del documento: 03/02/2025	Rev. 04
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 16 de 20	

## Anexo 2

### ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA



Durante este primer período 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:** 29/01/2025

**Hora:** 14:00 pm

Una vez recibida la autorización, se procedió a crear el Registro de Actualización del Sistema, se adjunta la imagen:

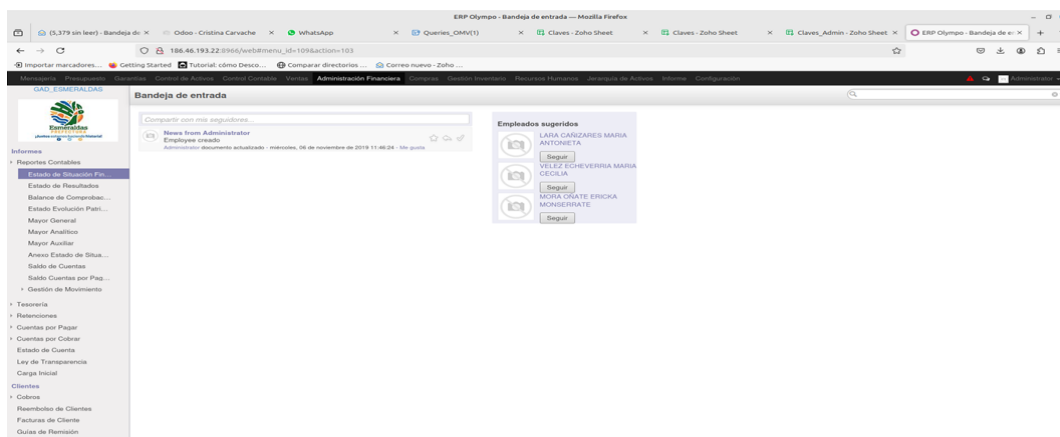
Cliente GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS			
Solicitante	Cristina Carvache	Autorizado por	Cristina Carvache
Fecha Solicitud	29/01/2025 12:45:37	Fecha Planificada	29/01/2025 14:00:47
Fecha Ejecución	29/01/2025 14:00:00		
Ambiente	Producción		
Observaciones	Actualización ambiente de producción T 13294 y las fusionadas a la fecha. Autorización recibida 13396		
Creado Por	 Torres Reina Lissette Lili		29/01/2025 12:46:42
Actualizado Por	 Manosalvas Vegay Klever Omar		29/01/2025 14:37:59

A continuación, se detalla el proceso de actualización ejecutado el 29/01/2025:

- 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 17 de 20



## AMBIENTE DE PRUEBAS

**Fecha:** 10/02/2025

**Hora:** 08:30 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.

10/1/25, 11:48 a.m.

RE: AUTORIZACION DE ACTUALIZACION DEL SISTEMA ERP OLYMPE -GAD ESMERALDAS

### Re: AUTORIZACIÓN DE ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA ERP OLYMPE -GAD ESMERALDAS

**CR** Cristhian Recalde <crecalde@gadpe.gob.ec>  
mar., 28 ene. 2025 2:39:35 p. m. -0500 +  
Hasta "Planificación Protelcotelsa" <planificacion@prosaf-la.com>

Muy buen día estimados señores de PROTELCOTELSA S.A.

Se confirma la fecha y hora para que ustedes puedan realizar su labor de actualizar el sistema, se coordinará el acceso con el Ing. Mendoza para que ustedes no tengan ninguna novedad al ingresar por SSH a los ambientes de pruebas, producción y bdd.

Muchas gracias.

Cliente GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS

Solicitante Cristian Recalde  
Fecha Solicitud 17/01/2025 11:13:26  
Fecha Ejecución 10/02/2025 08:30:00  
Ambiente Pruebas

Autorizado por Cristian Recalde  
Fecha Planificada 10/02/2025 08:30:26

Observaciones Actualizar el ambiente de pruebas con base actual, por motivo de visita de transferencia de conocimientos de refuerzo.  
Al: 8:30 se comienza a la hora indicada, pero no han habilitado el acceso al servidor para poder actualizar. Indican que esperemos hasta que habiliten y poder comenzar.  
8:50 recién permiten el acceso al servidor.

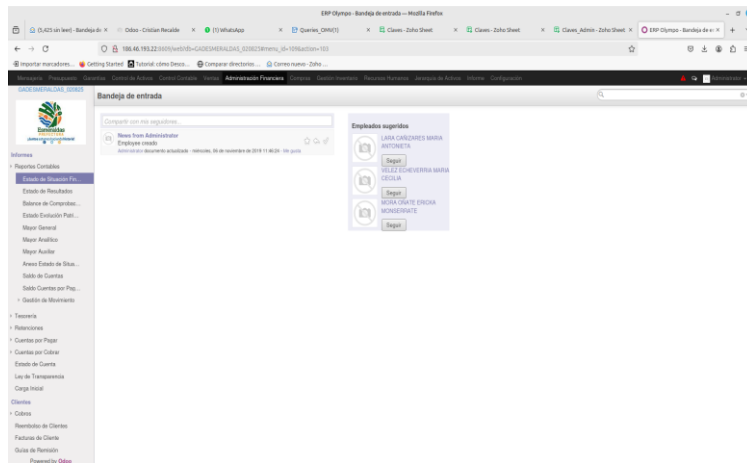
Creado Por M Mazon Duque Samantha Isabel 17/01/2025 11:14:40  
Actualizado Por M Manosalvas Vegay Klever Omar 10/02/2025 10:25:10

A continuación, se detalla el proceso de actualización ejecutado el 10/02/2025:

- 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.

**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 20	



## AMBIENTE DE PRODUCCIÓN

**Fecha:** 10/02/2025

**Hora:** 14:00 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.

10/1/2025, 11:46 a.m.

RE: AUTORIZACION DE ACTUALIZACION DEL SISTEMA ERP OLYMPO -GAD ESMERALDAS

**Re: AUTORIZACIÓN DE ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA ERP OLYMPO -GAD ESMERALDAS**

**CR** Cristhian Recalde <crecalde@gadpe.gob.ec>  
mar., 28 ene. 2025 2:39:35 p. m. -0500 +

Hasta "Planificación Protelcotelsa" <planificacion@prosaf-la.com>

Muy buen día estimados señores de PROTELCOTELSA S.A.

Se confirma la fecha y hora para que ustedes puedan realizar su labor de actualizar el sistema, se coordinará el acceso con el Ing. Mendoza para que ustedes no tengan ninguna novedad al ingresar por SSH a los ambientes de pruebas, producción y bdd.

Muchas gracias.

**Ciente** GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS

**Solicitante** Cristhian Recalde

**Autorizado por** Cristhian Recalde


**Fecha Solicitud** 17/01/2025 11:13:26

**Fecha Planificada** 10/02/2025 14:00:26

**Fecha Ejecución** 10/02/2025 14:00:00

**Ambiente** Producción

**Observaciones** Actualizar el ambiente de producción por motivo de visita de transferencia de conocimientos de refuerzo.

**Creado Por**  Mazón Duque Samantha Isabel

17/01/2025 11:15:32

**Actualizado Por**  Manosalvas Vegay Klever Omar

10/02/2025 14:31:03

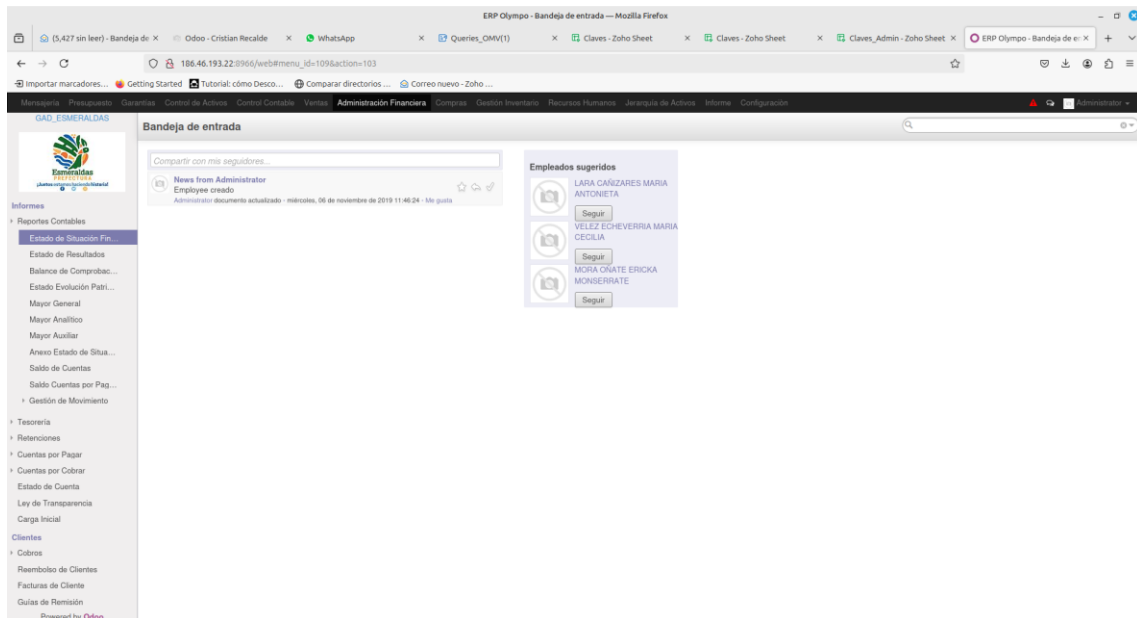
A continuación, se detalla el proceso de actualización ejecutado el 10/02/2025:

- 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.

**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 20	

- 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 20 de 20	

## Anexo 3

### TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

Durante el período del 10 de diciembre del 2024 al 11 de marzo de 2025 se realizó la visita de transferencia de conocimiento de refuerzo, conforme constan en la hoja de control N° **2025-0418**.