



Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo 31 de 2017

A. FECHA DILIGENCIAMIENTO: 27 DE AGOSTO 2019

B. TIPO DE NOVEDAD

FUNCIONARIOS		CONTRATISTAS	
Vacaciones		Pensión	
Incapacidad		Traslado	
Permiso		Desvinculación	
Licencia		Suspensión	
En comisión		En cargo	
		Suspensión del contrato	
		Terminación del contrato	X
		Otro	
		Cuál:	

C. DATOS PERSONA QUE PRESENTA NOVEDAD

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	NO. IDENTIFICACIÓN
Bedoya Bedoya	Pablo Alejandro	1.088.271.323

D. PARTE FUNCIONAL

DEPENDENCIA	PROCESO	CARGO/PROFESIÓN	TIPO DE VINCULACIÓN	
INFORMATICA	H.D.A	TECNICO EN SISTEMAS	Funcionario	
			Contratista	X

E. SITUACIÓN DE ACTIVIDADES ENCOMENDADAS

ITEM	DENOMINACIÓN O ASUNTO	ESTADO					OBSERVACIÓN
		PENDIENTE	CUMPLIDO	FECHA EN QUE SE DEBE ENTREGAR	¿EN QUÈ MEDIO?	PERSONA QUE DEBE ENTREGARSE LA INFORMACIÓN	
1.	Apoyar en la implementación del lineamiento LI.ST.03 Gestión de los Servicios tecnológicos, del Modelo de Arquitectura TI IT4+ en lo referente a: realizar el servicio de soporte de nivel cero de los servicios tecnológicos, con criterios de calidad, seguridad, disponibilidad, continuidad, adaptabilidad, estandarización y eficiencia.		X	27/08/2018 CONTRATO N 802	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A



2.	Ejecutar los casos de soporte técnico asignados a través de la plataforma de coordinación de la mesa de servicios tecnológicos, sobre soporte básico a usuarios, soporte sobre sistema operativo, software de ofimática, instalación, traslado o mantenimiento de elementos de la plataforma tecnológica y los sistemas Web de la Alcaldía de Pereira. Siguiendo los protocolos para el nivel 0 de soporte, establecidos en el procedimiento de gestión de la mesa de servicios tecnológicos.	X	27/08/2018 CONTRATO N 802	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A
3.	Verificar que los casos de soporte técnico asignados cumplan con las especificaciones y requisitos establecidos en los procedimientos de gestión de la mesa de servicios tecnológicos.	X	27/08/2018 CONTRATO N 802	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A
4.	1. Tramitar con la coordinación de la mesa de servicios tecnológicos todos los permisos y autorizaciones necesarias para la realización del servicio técnico.	X	27/08/2018 CONTRATO N 802	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A
5.	Reportar en el aplicativo de mesa de servicios tecnológicos las actividades realizadas, el avance o la solución efectuada, los servicios que no requieran soporte técnico en sitio, tienen la posibilidad de utilizar la herramienta de acceso remoto para su solución.	X	27/08/2018 CONTRATO N 802	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A



6.	Notificar a la coordinación de la mesa de servicios tecnológicos sobre los servicios que se deben escalar a los otros niveles de soporte.	X	27/08/2018 CONTRATO N 802	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A
7	conceptos técnicos sobre el estado de elementos de Software y Hardware, solicitados por la Dirección de Infraestructura Tecnológica para los respectivos procesos de baja de inventarios de la Alcaldía de Pereira.	X	27/08/2018 CONTRATO N 802	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A
8	Apoyar la instalación de Equipos Audiovisuales.	X	27/08/2018 CONTRATO N 802	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A
9	Apoyar el procedimiento de préstamos de equipos tecnológicos	X	27/08/2018 CONTRATO N 802	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A
10	Realizar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo asignadas por la coordinación de la mesa de servicios tecnológicos en cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos.	X	27/08/2018 CONTRATO N 802	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A
11	Realizar la instalación de equipos de cómputo nuevos, traslados y reubicación de los actuales	X	27/08/2018 CONTRATO N 802	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A
12	Participar en las actividades técnico administrativas encaminadas a garantizar el correcto funcionamiento de la Secretaria de TICs.	X	27/08/2018 CONTRATO N 802	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A
13	Realizar la medición de satisfacción de usuario para cada uno de los casos atendidos.	X	27/08/2018 CONTRATO N 802	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A



Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo 31 de 2017

14	Elaborar y presentar informe mensual con el siguiente contenido mínimo: análisis comparativo de casos asignados clasificados por tipos de solicitud, categoría del servicio, número de casos resueltos en el mes, número de casos escalados a otros niveles de soporte, número de casos asignados y resueltos en el período, reporte de mantenimientos preventivos y correctivos asignados y ejecutados, así como otras estadísticas que se acuerden con que se acuerden con el supervisor en cumplimiento del modelo IT4+ y la Política de Gobierno Digital	X	27/08/2018 CONTRATO N 802	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A
----	--	---	---------------------------------	--------	-----------------------------------	-----

## F. INFORMACIÓN ADICIONAL

ITEM	TEMAS	COMENTARIOS
1.	Información sobre personal bajo a su responsabilidad	N/A
2.	Factores que afectan adversamente la gestión	N/A
3.	Proyectos en ejecución	N/A
4.	Obligaciones de orden técnico, judicial, pagos que deban ser atendidos.	N/A
5.	Informes de control que involucre su gestión.	N/A

## G. DATOS DE LA PERSONA QUE RECIBE

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	NO. IDENTIFICACIÓN	CARGO/PROFESIÓN
BONILLA RIOS	DIEGO FERNANDO	9862304	DIRECTOR OPERATIVO SISTEMAS DIGITALES

## H. OBSERVACIONES

DE LA PERSONA QUE ENTREGA	DE LA PERSONA QUE RECIBE
---------------------------	--------------------------



Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo 31 de 2017

--	--

I. FIRMAS

PERSONA QUE ENTREGA	PERSONA QUE RECIBE
<i>Robb A. Boobier</i>	<i>[Signature]</i>
FIRMA	FIRMA