



Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo 31 de 2017

A. FECHA DILIGENCIAMIENTO: 28 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
RENGIFO AGUIRRE	JULIANA	1.088.278.772

D. PARTE FUNCIONAL

DEPENDENCIA	PROCESO	CARGO/PROFESIÓN	TIPO DE VINCULACIÓN	
SECRETARIA TIC	H.D.A	TECNOLOGO COORD. MESA DE SERVICIOS	Funcionario	
			Contratista	X

E. SITUACIÓN DE ACTIVIDADES ENCOMENDADAS

ITEM	DENOMINACIÓN O ASUNTO	ESTADO					
		PENDIENTE	CUMPLIDO	FECHA EN QUE SE DEBE ENTREGAR	¿EN QUÉ MEDIO?	PERSONA QUE DEBE ENTREGARSE LA INFORMACIÓN	OBSERVACIÓN
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: gestionar la operación y el soporte de los servicios tecnológicos, con criterios de calidad, seguridad, disponibilidad, continuidad, adaptabilidad, estandarización y eficiencia.		X	28/08/2019 CONTRATO N° 832	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A
2.	Apoyar en la coordinación de la asistencia a los usuarios en el uso de los servicios tecnológicos y la información, siguiendo los procedimientos, protocolos y documentación normalizados por la Secretaría TIC para el registro de solicitudes y apertura de casos a través de múltiples canales, coordinando la asignación de talento humano para la atención, seguimiento y escalamiento a los siguientes niveles de servicio según sea requerido para el cierre exitoso del caso.		X	28/08/2019 CONTRATO N° 832	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A
3.	Apoyar en la implementación del lineamiento LI.ST.10 Planes de mantenimiento en lo referente a: elaboración y coordinación de la ejecución del Plan de Mantenimiento de servicios tecnológicos para el desarrollo de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma tecnológica de la Alcaldía de Pereira.		X	28/08/2019 CONTRATO N° 832	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A



4.	Apoyar en la implementación del lineamiento LI.ST.05 Continuidad y disponibilidad de los Servicios tecnológicos, del Modelo de Arquitectura TI IT4+ en lo referente a garantizar que sus Servicios Tecnológicos estén respaldados con sistemas de alimentación eléctrica, mecanismos de refrigeración, soluciones de detección de incendios, sistemas de control de acceso y sistemas de monitoreo de componentes físicos que aseguren la continuidad y disponibilidad del servicio, así como la capacidad de atención y resolución de incidentes.	X	28/08/2019 CONTRATO Nº 832	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A
5.	Apoyar con la coordinación del procedimiento para el registro y mantenimiento de los usuarios dentro del dominio de la red de datos de la Alcaldía de Pereira.	X	28/08/2019 CONTRATO Nº 832	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A
6.	Apoyar con la coordinación de los procedimientos para la instalación y reinstalación de software como sistemas operativos, software de ofimática, antivirus y demás software licenciado en los computadores de la red de datos de la Alcaldía de Pereira.	X	28/08/2019 CONTRATO Nº 832	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A
7	Apoyar con la coordinación de los procedimientos para la instalación de componentes de la plataforma tecnológica como equipos nuevos de cómputo, captura, impresión entre otros, así como el traslado y reubicación de los actuales.	X	28/08/2019 CONTRATO Nº 832	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A
8	Participar de las actividades del comité técnico de la Secretaría de Tecnología informática para presentar recomendaciones de mejoramiento de los procedimientos, a partir de lo observado en cumplimiento de su objeto contractual.	X	28/08/2019 CONTRATO Nº 832	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A
9	Apoyar en la implementación del lineamiento LI.ST.08 Acuerdos de Nivel de Servicios, del Modelo de Arquitectura TI IT4+ en lo referente a: velar por el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para los Servicios Tecnológicos. Apoyando la definición y monitoreo de los acuerdos de nivel de servicio para la plataforma tecnológica de la Alcaldía de Pereira.	X	28/08/2019 CONTRATO Nº 832	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A
10	Verificar los tiempos de atención del sistema de información Help y hacer seguimiento a los SLA implementados.	X	28/08/2019 CONTRATO Nº 832	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A
11	Apoyar en la coordinación y ejecución de actividades encaminadas a garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica compuesta por los computadores servidores, red de datos, los computadores de escritorio y periféricos de la Alcaldía de Pereira.	X	28/08/2019 CONTRATO Nº 832	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A
12	Apoyar la coordinación y ejecución del procedimiento para la medición de satisfacción de usuario con los servicios tecnológicos.	X	28/08/2019 CONTRATO Nº 832	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A
13	Apoyar en la implementación del lineamiento LI.ST.16 Tecnología verde, del Modelo de Arquitectura TI IT4+ en lo referente a: debe implementar un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos, incluyendo las opciones de reutilización a través de otros programas institucionales con los que cuente el gobierno nacional.	X	28/08/2019 CONTRATO Nº 832	MANTIS	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS	N/A



Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo 31 de 2017

1 4	Elaborar y presentar informe mensual con el siguiente contenido mínimo: análisis comparativo de casos registrados en la mesa de servicios tecnológicos, 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 por cada técnico en el período, reporte de mantenimientos preventivos y correctivos de la plataforma tecnológica, así como otras estadísticas que se acuerden con el supervisor en cumplimiento del modelo IT4+ y la Política de Gobierno Digital.	X	28/08/2019 CONTRATO Nº 832	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	Contrato NAS, SAN, VEEAM – OFFICE 2019
4.	Obligaciones de orden técnico, judicial, pagos que deban ser atendidos.	N/A
5.	Informes de control que involucre su gestión.	INFORME MESA SERVICIO GENERAL

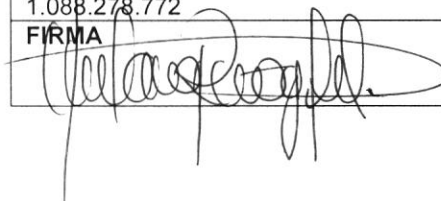
G. DATOS DE LA PERSONA QUE RECIBE

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	NO. IDENTIFICACIÓN	CARGO/PROFESIÓN
BONILLA RIOS	DIEGO FERNANDO	9.862.304	DIRECTOR OPERATIVO

H. OBSERVACIONES

DE LA PERSONA QUE ENTREGA	DE LA PERSONA QUE RECIBE

I. FIRMAS

PERSONA QUE ENTREGA	PERSONA QUE RECIBE
JULIANA RENGIFO AGUIRRE 1.088.278.772	DIEGO FERNANDO BONILLA 9.862.304
FIRMA 	FIRMA 