EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA

CERTIFICA QUE

El señor **LEÓN PINZÓN JOHANN SEBASTIÁN** identificado con cédula de ciudadanía No. **1.073.156.092** expedida en **Madrid**, laboró en nuestra organización desde el día **01 de noviembre del 2023** hasta el día **13 de diciembre del 2024**, desempeñando el cargo **AGENTE MESA DE AYUDA**, bajo contrato **OBRA LABOR.**

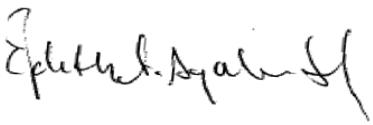
Desempeñando las siguientes funciones:

- Brinda atención telefónica o por otros medios de entrada y/o realizar campañas de salida, que permita orientar e informar a los usuarios en el uso de los servicios de TI de la Entidad.
- Identificar y diagnosticar incidentes.
- Atención prioritaria a los usuarios VIP.
- Validar la categorización del incidente y reportar a la Mesa de Ayuda en caso de ser necesario un cambio de categorización.
- Manejar correctamente en términos de cortesía y expectativas, la relación con los clientes internos, durante la resolución de los problemas.
- Atender consultas, incidentes, solicitudes de servicio, recibidas a través de los diferentes medios definidos y registrarlos en la herramienta de software definida para tal fin.
- Escalar las consultas, incidentes, solicitudes de servicio a los agentes respectivos en caso de no poder solucionarlo, debidamente documentado en la herramienta de software definida para tal fin.
- Coordinar la gestión de la solicitud internamente o con terceros en caso de ser necesario
- Mantener el software del registro de la operación de la mesa de servicios de TI actualizado de acuerdo con la prestación del servicio.
- Brindar apoyo en las actividades requeridas para la operación de la mesa de servicios de TI desde el registro de la solicitud de soporte hasta la resolución de este con el respectivo cierre de la solicitud de soporte.
- El escalamiento a niveles superiores de soporte (segundo o tercer nivel) deberá hacerse de manera automática para lo cual el sistema de gestión de Mesa de servicios deberá contar con tal funcionalidad.
- Prestar los servicios de soporte de TI que le sean asignados en sitio o remotamente y registrar el servicio prestado en el software que el Proveedor o la Entidad disponga para el registro de la operación de la mesa de servicios de TI.
- Prestar servicio de soporte técnico a los equipos tecnológicos propiedad de la Entidad (Equipos Servidores, almacenamiento, herramientas y librerías de backup, pc de escritorio, Workstation, portátiles, Tablets, impresoras, video beams, video proyectores, equipos de video conferencia, escáner, televisores, Smart TV, pantallas inteligentes, plotters, Switch, unidad controladora acces point, acces point (AP), lectores de código de barras, etc. entre otros, de acuerdo con el inventario presentado por la Entidad).
- Aplicar parches de software técnico a los equipos tecnológicos propiedad de la Entidad.
- Eliminar virus en las estaciones de trabajo.
- Explicar la resolución de los incidentes a los usuarios.
- Controlar el Software instalado y eliminar el mismo en caso de no estar autorizado una vez ha sido validado con el coordinador.
- Instalar el equipo de respaldo reemplazando aquellos que están sujetos a reparaciones.
- Apoyar la actualización del inventario de equipos (hardware y software) de microinformática según lineamientos del coordinador.

- Realizar el mantenimiento correctivo de los equipos del inventario propiedad de la Entidad. Para los casos en que se requiera un repuesto, el servicio correctivo será previamente autorizado por el coordinador y en caso de no existir el repuesto se debe informar a la entidad compradora para que se realice el procedimiento necesario para su consecución.
- Recuperar y copiar la información de los equipos originales, a los equipos de respaldo o reemplazo hasta que se ejecute la reparación respectiva, posteriormente realizar la migración de la información respectiva.
- Realizar las Instalaciones masivas de equipos de microinformática.
- Realizar y/o apoyar las Instalaciones masivas de software en los equipos de microinformática.
- Bajo ningún punto de vista, un agente de soporte en sitio puede interrumpir el trabajo de un usuario para ejecutar la solución de un problema, excepto que cuente con una aprobación explícita de la persona o personas afectadas.
- Otras actividades asignadas por el gerente de proyecto, coordinador de proyecto, director de operaciones relacionadas con la atención de soporte de TI en sitio.
- El personal de técnicos de soporte en caso de identificar en los mantenimientos la necesidad de realizar el cambio de algún repuesto, insumo y/o accesorio, deberá sopórtalo mediante informe directo y por escrito al supervisor, caso en el cual, podrá abrirse la posibilidad de adquirir los bienes sujetos de cambio mediante la bolsa de repuestos que tiene el contrato, para lo cual el supervisor directamente con el contratista realizarán las gestiones pertinentes para adquirirlos bajo un estudio de precios del mercado alineados con las políticas de austeridad.
- Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora relacionadas con servicios de soporte de TI.

Dada en Bogotá, a los veintinueve (29) días del mes de abril del dos mil veinticinco (2025).

Cordialmente,



EDITH LUZ AYALA HERNÁNDEZ
DIRECTORA DE GESTIÓN HUMANA