

	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: TIC-PR-02
		Versión: 2
	SOPORTE Y MANTENIMIENTO EN LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	Fecha: 2/12/2024
		Página 1 de 8

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. LIDER DE PROCESO: Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información

1.1 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Establecer las actividades requeridas para que a través de la gestión de solicitudes relacionadas con los servicios de tecnología de la información (TI) y de la prestación de soporte técnico oportuno, eficiente y eficaz, se contribuya a mantener altos niveles de disponibilidad en los servicios tecnológicos, garantizando un adecuado funcionamiento del hardware y software de la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte (SCRD).

1.2 ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

Inicia con la recepción y registro de las solicitudes generadas por los usuarios internos y finaliza con la solución y cierre de dichas solicitudes.

1.3 RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:

Jefe Oficina de Tecnologías de la Información

1.4 CORRESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO:

Coordinador y profesionales del Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información (GITISI).

2. GLOSARIO:

Hardware: Vocablo inglés que implica la parte física de la tecnología de información

Software: Vocablo inglés que implica la parte interna no tangible de los aplicativos de la tecnología de información

Telefonía IP: La Telefonía IP es una tecnología que permite integrar en una misma red – basada en protocolo IP – las comunicaciones de voz y datos (<https://quarea.com/es/que-es-telefonía-ip/>)

VPN: Una red privada virtual es una tecnología de red de ordenadores que permite una extensión segura de la red de área local sobre una red pública o no controlada como Internet (https://es.wikipedia.org/wiki/Red_privada_virtual)

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

A continuación, se enuncian las políticas y responsabilidades que se requieren durante la ejecución de este procedimiento:

3.1. Responsabilidad de los usuarios:

- Respetar las normas y políticas que fuesen emitidas sobre el uso de los recursos tecnológicos y seguir las instrucciones que reciban por parte del personal de Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información - GITISI
- Informar al Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información - GITISI sobre cambios de ubicación y las necesidades que requieran las diferentes oficinas sobre los dispositivos de cómputo.
- Velar por el buen estado de conservación y funcionamiento de los equipos de cómputo a su cargo.
- Verificar que los archivos, programas y medios magnéticos que se emplean para el transporte y almacenamiento de información estén libres de virus informáticos.
- Asistir a la capacitación e inducción que programa el Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información - GITISI en coordinación con el Grupo Interno de trabajo de Gestión del Talento Humano, sobre el manejo de equipos, de aplicativos y seguridad de la información.
- No emplear de ninguna forma los recursos tecnológicos, hardware, software e información con fines personales, comerciales y/o lucrativos.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa vigente sobre derechos de autor y adherirse a los términos establecidos en las licencias de software.
- No hacer uso o realizar la instalación de sistemas operativos, aplicativos, juegos y/o programas recreativos que no se encuentren respaldados por una licencia de software de propiedad o uso de la Secretaría.
- No usar los equipos de cómputo pertenecientes a la entidad para fines diferentes a los especificados en el momento de su instalación
- No modificar la configuración de Hardware y Software necesario para acceder a la red, que haya instalado en los equipos de cómputo por el Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información - GITISI.
- No facilitar, rentar o vender a otra persona su cuenta de red, correo electrónico institucional y/o usuario y clave de servicios

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: TIC-PR-02
		Versión: 2
	SOPORTE Y MANTENIMIENTO EN LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	Fecha: 2/12/2024
		Página 2 de 8

informáticos implementados en la entidad.

- Todo jefe de oficina, dirección, subsecretaría o supervisor de contratos debe solicitar a la Oficina de Tecnología de la Información, por medio del correo soporte.sistemas@scrd.gov.co la creación o actualización de las cuentas de los usuarios en los siguientes casos:
 - Cuando se celebre un contrato de prestación de servicios.
 - Cuando se realicen modificaciones en los contratos, prórrogas, adiciones, cesiones, etc.
 - Cuando se da por terminado o finaliza un contrato.
 - Si se requiere mayor tiempo para el uso de las cuentas después de la desvinculación de la entidad, se debe solicitar por medio de correo a soporte.sistemas@scrd.gov.co especificando el tiempo adicional, no mayor a 5 días hábiles.
- El grupo Interno de Talento humano debe solicitar a la Oficina de Tecnología de la Información, por medio del correo soporte.sistemas@scrd.gov.co y/o el sistema de gestión documental, la creación o actualización de las cuentas de los usuarios en los siguientes casos:
 - Cuando se vincule un funcionario de planta o provisional.
 - Cuando se realicen modificaciones en la planta de personal de la entidad, vacancias temporales, licencias etc.
 - Cuando se da por terminado el vínculo laboral.
- No responder, ni reenviar correos spam, ni aquellos que soliciten los datos de usuario y contraseña o que resulten sospechosos, ya que pueden ser altamente peligrosos y potencialmente usados para atacar el servidor de correo. Deben ser reportados inmediatamente a soporte.sistemas@scrd.gov.co para su evaluación por parte del Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información (GITISI) y así evitar futuros ataques.
- No reenviar cadenas de correo, ni mensajes que no tengan relación con las funciones desempeñadas por los usuarios en la entidad.
- Hacer un uso eficiente del correo electrónico y almacenamiento en la nube (Drive) disminuyendo así la huella de carbono.
- Reportar a través de soporte.sistemas@scrd.gov.co cualquier acceso, intento de acceso, uso, divulgación, modificación o destrucción no autorizada de información; cualquier operación anormal de las redes, sistemas o recursos informáticos; o cualquier violación de una política de seguridad de la información.
- No incluir en la firma de correo institucional imágenes no autorizadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Informar a través soporte.sistemas@scrd.gov.co cualquier acción inusual que se presente con relación a la seguridad de la información.
- Velar por el uso razonable del servicio de impresión, haciendo buen uso de los recursos (impresoras y papel) no imprimiendo documentos que no sean necesarios.
- Para el servicio de impresión de altos volúmenes o de plotter, remita la solicitud al correo soporte.sistemas@scrd.gov.co adjuntando los documentos debidamente ajustados en formato, márgenes, tamaño, color, ortografía, etc.
- Al finalizar la atención de las solicitudes, recibirá un correo con la respuesta brindada a su caso, por favor realice la lectura correspondiente

3.2. Responsabilidades del Grupo Interno de Infraestructura y sistemas de Información

El personal de Soporte Técnico será el responsable del funcionamiento, mantenimiento y actualización de los equipos de cómputo distribuidos en las diferentes dependencias y sedes de la entidad y para los efectos previstos adquiere las siguientes actividades y obligaciones:

- Elaborar, divulgar y actualizar los criterios para el uso de los equipos de cómputo y servicios informáticos.
- Vigilar que se respeten los lineamientos operativos TI en todas las dependencias.
- Instalar los equipos y el software autorizado necesario, para que las distintas dependencias queden integradas a la red de la entidad.
- Velar por el buen uso de los recursos tales como son los equipos, impresoras, repetidores, concentradores, programas, aplicativos y todos aquellos a que se refieren los lineamientos operativos de TI.
- El Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información – GITISI, no realiza mantenimiento en los equipos de cómputo personales, ni se responsabiliza del software instalado en los mismos. Para este caso, el soporte técnico se limita a la configuración de la vpn si es requerido y de los aplicativos internos necesarios para el desarrollo de sus funciones.
- Registrar, configurar y asignar las cuentas requeridas para el desarrollo de las funciones a los usuarios y que sean de competencia del Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información – GITISI.
- Asistir a los usuarios en la resolución de los problemas que se susciten en aspectos de seguridad, asignación de cuentas, acceso a aplicaciones y servicios.
- Mantener el acceso a la red de la entidad a los usuarios registrados y autorizados.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: TIC-PR-02
		Versión: 2
	SOPORTE Y MANTENIMIENTO EN LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	Fecha: 2/12/2024
		Página 3 de 8

- Coordinar la configuración, instalación, manejo y control de sistemas de cómputo.
- El tiempo máximo de respuesta oportuna a toda solicitud es de 8 horas hábiles y el tiempo de solución dependerá del tipo de solicitud y complejidad de esta.

4. RELACIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS:

Procesos que se requieren como proveedor	Que insumos requiere del proveedor	Procedimiento	Que se obtiene del procedimiento	Para quien va dirigido el servicio o producto
• Todos los Procesos	INFORMACIÓN CLARA DE LA SOLICITUD TI	SOPORTE Y MANTENIMIENTO EN LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	SOLUCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS TI	• Todas la Áreas

II. ACTIVIDADES Y PUNTOS DE CONTROL

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: TIC-PR-02
		Versión: 2
	SOPORTE Y MANTENIMIENTO EN LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	Fecha: 2/12/2024
		Página 4 de 8

NO.	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	Documento o Registro
1.	Generar incidencia en mesa de servicio	El usuario, por medio de su cuenta de correo institucional envía la solicitud al correo soporte.sistemas@scrd.gov.co. Se puede documentar una iniciativa de desarrollo y/o necesidad de solución	Todas las áreas	0.25 días	Requerimiento en mesa de servicio GLPI
2.	Clasificar los casos	El caso se clasificará y se remitirá a los responsables correspondientes. Se verifica la complejidad del caso y se direcciona así: - Nivel 1: Puede ser resuelto por soporte técnico. - Nivel 2: Se necesita dirigirse al profesional especialista en el tema. El caso se clasificará y se remitirá a los responsables correspondientes. Se verifica la complejidad del caso y se direcciona al - Nivel 3: Necesita escalar a proveedores externos o manejar trabajo multidisciplinario si la solicitud es sobre cambio o actualización en temas TI. - Se detecta que no es un caso TI. ¿Es un caso TI? NO: Continuar con actividad 3 Avisar al usuario y cerrar caso SI: ¿Es un caso de infraestructura o desarrollo TI? SI: Continuar con actividad 21.Redireccionar el caso al equipo respectivo NO: ¿El caso corresponde al nivel 1? SI: Continuar con actividad 4. Asignar profesional soporte nivel 1 NO: ¿El caso corresponde al nivel 2? SI: Continuar con actividad 10.Asignar profesional soporte nivel 2 NO: ¿El caso corresponde al nivel 3? SI: Continuar con la actividad 17. Contactar al supervisor del contrato NO: Volver a la act. 2 Ver Anexo 1. Diagrama de flujo del procedimiento para identificar con mayor claridad la secuencia de la serie de decisiones anteriormente mencionada.	Líder Soporte técnico	0.50 días	Requerimiento clasificado en mesa de servicios GLPI
3.	Avisar al usuario y cerrar caso	Se informa al usuario que la solicitud no corresponde a Servicios de TI, se le indica a donde puede enviar la solicitud, en caso de tener conocimiento de ello. Se cierra el caso registrando la respuesta en la mesa de servicios GLPI FIN DEL PROCEDIMIENTO.	Líder Soporte técnico	0.25 días	Cierre del requerimiento en la mesa de servicio GLPI
4.	Asignar profesional de soporte nivel 1	El profesional líder de soporte asigna el caso al profesional de soporte que corresponda del nivel 1, de acuerdo con las cargas de trabajo que tengan los integrantes del equipo.	Líder Soporte técnico	0.25 días	Requerimiento asignado en GLPI

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		Código: TIC-PR-02
			Versión: 2
	SOPORTE Y MANTENIMIENTO EN LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS		Fecha: 2/12/2024
			Página 5 de 8

5.	Evaluar si se requiere aclaración sobre el soporte asignado	Revisar la información recibida para evaluar si con ella se puede atender el requerimiento o si es necesario contar con más detalles para poder atenderlo. ¿Se necesita mayor detalle del soporte? SI: Continuar con actividad 6. NO: Continuar con actividad 7.	Profesional de soporte nivel 1	0.125 días	Requerimiento documentado en GLPI
6.	Contactar al solicitante	El profesional del Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información – GITISI, soporte técnico, se encarga de realizar la solicitud de aclaración del soporte técnico solicitado	Profesional de soporte nivel 1	1 día	No aplica
7.	Solucionar y registrar seguimiento	El profesional del Grupo interno de trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información – GITISI, soporte técnico, se encarga de realizar seguimiento, resolver y documentar en el aplicativo del Mesa de Servicios.	Profesional de soporte nivel 1	0.25 días	Requerimiento solucionado
8.	Verificar si la solución fue satisfactoria	El profesional de soporte nivel 1, responsable de atender el requerimiento, verifica la efectividad de la solución. Punto de control: El profesional de soporte nivel 1 verificará que la solución llevada a cabo cumpla con los criterios técnicos y con las condiciones requerida, conforme a la solicitud registrada por el área respectiva. ¿La solución fue satisfactoria? SI: Continuar con actividad 9. NO: Volver a actividad 7.	Profesional de soporte nivel 1	0.25 días	No aplica
9.	Cerrar caso	Se cierra el caso registrando la respuesta en la mesa de servicios GLPI FIN DEL PROCEDIMIENTO	Profesional de soporte nivel 1	0.50 días	Requerimiento finalizado en GLPI
10.	Asignar profesional correspondiente de nivel 2	El profesional líder de soporte asigna el caso al profesional correspondiente de nivel 2, según el catálogo de servicios interno	Líder Soporte técnico	0.25 días	Requerimiento asignado en GLPI
11.	Contactar al solicitante	A través de correo electrónico, vía telefónica o personalmente, se busca al solicitante del caso y se procede a recolectar la información para entender mejor la solicitud y/o establecer cronograma de trabajo	Profesional de soporte nivel 2	1 día	No aplica

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: TIC-PR-02
		Versión: 2
	SOPORTE Y MANTENIMIENTO EN LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	Fecha: 2/12/2024
		Página 6 de 8

12.	Evaluar si se requiere mayor información del soporte asignado	Revisar la información recibida para evaluar si con ella se puede atender el requerimiento o si es necesario contar con más detalles para poder atenderlo. ¿Se necesita mayor detalle del soporte? SI: Continuar con actividad 13. NO: Volver a actividad 14.	Profesional de soporte nivel 2	0.125 días	Requerimiento documentado en GLPI
13.	Solicitar mayor información sobre el soporte requerido	A través de correo electrónico, vía telefónica o personalmente, se busca al solicitante del caso y se procede a recolectar la información para entender mejor la solicitud	Profesional de soporte nivel 2	0.25 días	No aplica
14.	Solucionar y registrar seguimiento	El profesional nivel 2 de la Oficina de Tecnologías de Información o del Grupo interno de trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información – GITISI designado, se encarga de realizar seguimiento, resolver, documentar el caso en el aplicativo del Mesa de Servicio. Se verifica que se cumple las condiciones requeridas del caso	Profesional de soporte nivel 2	3 días	Requerimiento solucionado en GLPI
15.	Verificar si la solución fue satisfactoria	El profesional de soporte nivel 2, responsable de atender el requerimiento, verifica la efectividad de la solución. Punto de control: El profesional de soporte nivel 2 verificará que la solución llevada a cabo cumpla con los criterios técnicos y con las condiciones requerida, conforme a la solicitud registrada por el área respectiva. ¿La solución fue satisfactoria? SI: Continuar con actividad 16. NO: Volver a actividad 14.	Profesional de soporte nivel 2	0.25 días	Requerimiento finalizado en GLPI
16.	Cerrar caso	Se cierra el caso registrando la respuesta en la mesa de servicios GLPI FIN DEL PROCEDIMIENTO	Profesional de soporte nivel 2	1.5 días	Requerimiento finalizado en GLPI
17.	Contactar al supervisor del contrato	Cuando por el nivel de complejidad del caso, este se clasifica en Nivel 3, se necesita escalar a proveedores externos o manejar trabajo multidisciplinario A través de correo electrónico, vía telefónica o personalmente, se contacta al supervisor del contrato de servicios especializados de mantenimiento o soporte, para que programe el servicio del contratista.	Líder Soporte técnico	0.50 días	Contacto con supervisores de contratos
18.	Hacer solicitud al contratista	A través de correo electrónico o vía telefónica, el supervisor indica al contratista el servicio a realizar, acordando fecha, hora y condiciones Información en que se prestará el servicio. Esperar a la solución del proveedor.	Supervisor del contrato	2.5 días	Requerimiento contratista

19.	Verificar si la solución fue satisfactoria	El supervisor verifica la efectividad de solución del requerimiento solicitado por el área respectiva. Punto de control: El supervisor del contrato verificará que la solución llevada a cabo por el contratista cumpla con los criterios técnicos y con las condiciones requeridas, de acuerdo a la solicitud registrada por el área respectiva. ¿La solución fue satisfactoria? SI: Continuar con actividad 20. NO: Volver a actividad 18.	Supervisor del contrato	3 días	Requerimiento documentado en GLPI
20.	Cerrar caso	Se cierra el caso registrando la respuesta en la mesa de servicios GLPI FIN DEL PROCEDIMIENTO	Profesional de soporte nivel 3	0.125 días	Requerimiento finalizado en GLPI
21.	Redireccionar el caso al equipo respectivo	Según la temática, se direcciona al área de Infraestructura y/o de Sistemas de Información	Líder Soporte técnico	0.50 días	Requerimiento documentado en GLPI
22.	Avisar al usuario y cerrar el caso	A través de correo electrónico automático de la mesa de servicios GLPI se informa al usuario del cierre del requerimiento.	Líder Soporte técnico	0.125 días	Requerimiento finalizado en GLPI

III. DOCUMENTOS ASOCIADOS Y ANEXOS

DOCUMENTOS ASOCIADOS:	
CÓDIGO	NOMBRE
TIC-PR-02-IT-01	Copias de seguridad
TIC-PR-02-IT-02	Instructivo Mesa de Servicios GLPI
ANEXOS (Si aplica)	
1	Diagrama de flujo del procedimiento
2	
3	

IV. CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIONES

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
1	11/03/2024	Este documento sustituye el procedimiento GOT-PR-02 Versión 1 del 19-12-2022, con radicado 20221700518003. Lo anterior, debido a que con la actualización de la plataforma estratégica de la entidad se unificaron los procesos gestión operativa de TI y gestión estratégica de TI en uno solo llamado Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Como esta versión se generó totalmente en CultuRed, por trazabilidad en el Listado Maestro de Documentos, se requirió generar e radicado 20241700387493 del 07/10/2024.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: TIC-PR-02
		Versión: 2
	SOPORTE Y MANTENIMIENTO EN LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	Fecha: 2/12/2024
		Página 8 de 8

2	02/12/2024	Ver solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos radicada en GLPI con el consecutivo número de 107677 de fecha 29/10/2024 . Los principales cambios, generados por la estandarización de documentos debido a la implementación de una nueva plantilla de procedimiento, son: inclusión del ítem Corresponsables; eliminación del ítem Condiciones generales dejando solo el ítem Políticas de operación; y elaboración por aparte del diagrama de flujo de procedimiento, el cual se incluye como anexo del mismo.

FLUJO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN			
Elaboró <i>Persona(s) responsable(s) de crear, proyectar la modificación y/o ajuste del documento</i>	Aprobó <i>Líder del Proceso quién debe hacer cumplir el contenido establecido en el documento</i>	Validó <i>Persona(s) de la OAP responsable(s) de verificar que el documento contenga los lineamientos establecidos</i>	Avaló <i>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</i>
NOMBRE: Luz Adriana Roa José Medardo Castillo René Varón	NOMBRE: Javier E. Mariño Navarro	NOMBRE: Nelson Javier Velandia Castro	NOMBRE: Luis Fernando Mejía Castro
CARGO: Profesional Especializado (E.) Profesional Especializado Contratista	CARGO: Jefe OTI	CARGO: Profesional Universitario	CARGO: Jefe Oficina de Planeación
FIRMA: Firmado Electrónicamente	FIRMA: Firmado Electrónicamente	FIRMA: Firmado Electrónicamente	FIRMA: Firmado Electrónicamente



Radicado: **20241600482783**

Fecha 28-11-2024 10:48

El Documento 20241600482783 fue firmado electrónicamente por:	
Luis Fernando Mejia Castro	Jefe Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Planeación, ID: 79558456, luis.mejia@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 02-12-2024 14:44:55
Nelson Javier Velandia Castro	Profesional Universitario, Oficina Asesora de Planeación, ID: 79905104, nelson.velandia@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 02-12-2024 14:28:27
Javier Enrique Mariño Navarro	Jefe Oficina de Tecnologías de la Información, Oficina de Tecnologías de la Información, ID: 91474000, javier.marino@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 02-12-2024 08:15:41
José Medardo Castillo Garzón	Profesional Especializado, Oficina de Tecnologías de la Información, ID: 19481697, jose.castillo@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 29-11-2024 16:14:06
Rene Varon Rodriguez	Contratista, Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información, ID: 93398599, rene.varon@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 29-11-2024 15:17:28
Luz Adriana Roa Bohórquez	Profesional Especializado (E), Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Sistemas de Información, ID: 52497063, luz.roa@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 28-11-2024 16:47:52
Revisó:	Nidia Patricia Rodriguez Rodriguez - Profesional Especializado - Oficina de Tecnologías de la Información





5fe769fc93e36b03b91af9f4843413bb11a65d6cfbfca4419b998cc9a51a7eca

Código de Verificación CV: a512f

