

Hemir Figueroa Coetata

Número de cédula: 1117509566
Fecha de nacimiento: 18/10/1989
Edad: 35 Años
Nro. Teléfono móvil: 3125012382
Dirección: *Balcones de Terranova*
Ciudad: Tunja Boyacá
Estado civil: Casado
E-mail: Coetata@gmail.com
Perfil: Ingeniero de Sistemas / Esp. Seguridad Informática



PERFIL PROFESIONAL

Soy un profesional **Ingeniero de Sistemas**, Tecnólogo en redes de computadores, Actualmente Cursando Especialización en Seguridad Informática – Esperando grado en diciembre de 2024, con conocimientos en soporte técnico (Soporte FreeLancer), redes LAN/WLAN, Switches, Impresoras, telefonía IP, cableado estructurado. Con experiencia en servicio al cliente (15 AÑOS), soporte en sitio, cátedra de docente en sistemas.

Persona muy intuitiva con mucha capacidad para liderar personas y procesos. Joven emprendedor, enamorado de Dios y de la vida, Muy Capaz, con energía 100%, entusiasta con capacidad de aprendizaje, liderazgo, entrega y responsabilidad.

FORMACIÓN ACADÉMICA

FORMACIÓN PROFESIONAL

Titulación: Especialización en Seguridad Informática
(Cursando Actualmente)
Año graduación: 2024
Institución: UNAD

Titulación: Ingeniero de Sistemas
Año graduación: 2019
Institución: UNAD
Tarjeta Profesional: 70255-436510 TLM 21/10/2019

Titulación: Especialización Tecnológica en Administración de
Base de Datos
Año graduación: 2011
Institución: SENA

Titulación: Tecnólogo en Administración de Redes
de Computadores
Año graduación: 2007
Institución: SENA
Tarjeta Profesional: 70951-058073 TLM

DIPLOMADO

Titulación: Docencia Virtual
Año graduación: 2015
Institución: POLITECNICO DE COLOMBIA

SECUNDARIA

Titulación: Bachiller Académico
Especialidad: Académico
Año graduación: 2005
Institución: Colegio Mayor de Adultos

CURSOS

Curso: Ciclo de Preparación Tecnológica en Windows
server 2003 - módulo 1 (60 Horas)
Institución: Sena
Año graduación: 2007
Curso: Access básico (40 Horas)
Institución: Sena
Año graduación: 2007

Curso: Diseño de páginas web (40 Horas)
Institución: Sena
Año graduación: 2007

Curso: Arquitectura de computadores (40 Horas)
Año graduación: 2007
Institución: Sena

Curso: Linux: sistema operativo, comandos y utilidad (40 Horas)
Institución: Sena
Año graduación: 2007

Curso: Manejo de adobe Photoshop (40 Horas)
Institución: Sena
Año graduación: 2007

Curso: Corel Draw - utilización de herramientas de diseño vectorial (40 Horas)
Institución: Sena
Año graduación: 2007

Curso: Trabajo Seguro en Alturas (20 Horas)
Institución: Universidad manuela Beltrán
Año graduación: 2015

EXPERIENCIA LABORAL

SELCOMP INGENIERIA SAS

Cargo: AGENTE DE SOPORTE EN SITIO N2 – Para Cliente ICBF

Funciones: Soporte Técnico en sitio / Hardware y software, Mantenimiento preventivo y correctivo en Sitio, Instalación, configuración y manejo de sistemas operativos de Windows, Manejo de Herramientas Ofimáticas como Microsoft office y antivirus, Soporte Lexmark, HP, LENOVO

Fecha: 23/02/2022 – ACTUALMENTE

Teléfono: +57 (601) 3382828

MICROHARD SAS

Cargo: AGENTE DE SOPORTE EN SITIO N2 – Para Cliente ICBF

Funciones: Soporte Técnico en sitio / Hardware y software, Mantenimiento preventivo y correctivo en Sitio, Instalación, configuración y manejo de sistemas operativos de Windows, Manejo de Herramientas Ofimáticas como Microsoft office y antivirus, Soporte Lexmark, HP, LENOVO

Fecha: 20/05/2021 – 20/02/2022

Teléfono: +57 (601) 2102564

Reserco International IT S.A.S. (ISIT)

Cargo: Técnico de Soporte Nivel 1 – Para Cliente IBM / Lexmark

Funciones: Soporte Técnico en sitio / Hardware y software, Mantenimiento preventivo y correctivo en Sitio, Instalación, configuración y manejo de sistemas operativos de Windows, Manejo de Herramientas Ofimáticas como Microsoft office y antivirus, Soporte Lexmark.

Fecha: 19/12/2019 – 11/06/2021

Teléfono: +57 (601) 4327835

Indra Sistemas S.A.

Cargo: SII-SUPPORT TECHNICIAN 2 – Para Cliente SENA

Funciones: Soporte Técnico en Hardware y software, Mantenimiento preventivo y correctivo en Sitio, Instalación, configuración y manejo de sistemas operativos de Windows y Mac, Manejo de Herramientas Ofimáticas como Microsoft office y antivirus, conocimientos y manejo de la herramienta de gestión (Service Manager HP)

Fecha: 01/10/2018 – 30/04/2020

Teléfono: +57 (601) 6463600

Activos S.A.S

Cargo: TECNICO DE SOPORTE EN SITIO

Funciones: Soporte Técnico en Hardware y software, Mantenimiento preventivo y correctivo en Sitio, Instalación, configuración y manejo de sistemas operativos de Windows y Mac, Manejo de Herramientas Ofimáticas como Microsoft office y antivirus, conocimientos y manejo de la herramienta de gestión (Service Manager HP)

Fecha: 01/10/2017 – 30/09/2018

Teléfono: +57 (601) 5940500

Computer Shop Colombia S.A.S

Cargo: TECNICO DE SOPORTE EN SITIO

Funciones: Atención al Cliente, Atender casos generados por el Cliente, solución de problemas tipo LAN, WLAN, TELEFONIA, UPS REGULADA, CENTRO DE DATOS.

Fecha: 31/08/2015 – 30/09/2017

Teléfono: +57 (601) 7441419

Academia Edutec de los Andes

Cargo: Instructor de Sistemas e Informática

Funciones: Preparación de Clases para estudiantes técnicos en Administración y técnicos en Sistemas, Clases Magistrales con herramientas TIC'S, Evaluaciones.

Fecha: 04/02/2014 – 14/06/2015

Teléfono: +57 (608) 4358050

System Online

Cargo: Técnico en Sistemas y Auxiliar de Soporte

Funciones: Soporte Técnico de Hardware y Software, Instalación y manejo de Herramientas Ofimáticas y Sistemas Operativos, Antivirus y Soporte en línea.

Fecha: 11/09/2009 – 11/09/2012

Teléfono: 3144522590

E.M Soluciones Tecnológicas

Cargo: Técnico de Soporte y Sistemas e Informática

Funciones: Instalación y Configuración de Equipos de Cómputo, Mantenimiento Preventivo y Correctivo, Atención y Asesoría técnica Permanente a clientes, Atención al cliente, Garantías.

Fecha: 02/05/2009 – 02/08/2009

Teléfono: 3122127296 – 3192765326

Compucell Computadores y Celulares

Cargo: Asesor Comercial

Funciones: Ventas, Servicio al Cliente, Garantías, Soporte de Computadores, alistamiento de equipos, entregas.

Fecha: 11/07/2008 – 11/03/2009

Teléfono: 3125669793

Recargando.Net

Cargo: Soporte Técnico de Sistemas

Funciones: Ventas, Servicio al Cliente, Garantías, Soporte de Computadores

Fecha: 01/01/2008 – 01/07/2008

Teléfono: 3133920381

REFERENCIAS FAMILIARES

María Sinaí Coetata (Madre)

Cargo: Ama de Casa
Teléfono: 3124717431

Leidy Julieth Peralta Prada (Esposa)

Cargo: Psicóloga / Técnica de Sistemas
Empresa: UNAD
Teléfono: 3203130004

REFERENCIAS PERSONALES

Dirson Andrés Figueroa Coetata – Tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información

Cargo: Asesor de Sistemas (Puerto Asís Putumayo)
Empresa: Clínica de la Amazonia
Teléfono: 3133388091

Mauricio Rivera Salgado – Ingeniero de Sistemas

Cargo: Asesor de Sistemas (Florencia Caquetá)
Empresa: Empresa de Servicios Servaf S.A. E.S.P
Teléfono: 3133920381





Ministerio de Educación Nacional

ACTA DE GRADO No. 3849

ESCUELA DE CIENCIAS BÁSICAS, TECNOLOGÍA E INGENIERÍA

En ceremonia realizada el día 28 de Septiembre de 2019 en la ciudad de Florencia y presidida por el Doctor Edilberto Silva Fierro, Director del CENTRO FLORENCIA, previa delegación de la Rectoría, una vez tomado el juramento reglamentario, confirió el título de:

INGENIERO DE SISTEMAS

REGISTRO ICFES - M.E.N. 2776

A:

HEMIR FIGUEROA COETATA

Identificado con Cédula de Ciudadanía No. 1117509566 de Florencia, quien cumplió satisfactoriamente con los requisitos exigidos en los Reglamentos y Normas Legales, habiendo aprobado el trabajo de grado titulado:

**OPCIÓN DE GRADO: DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN PARA GRADO EN CISCO -
SOLUCIÓN DE DOS ESTUDIOS DE CASO SOPORTADOS EN EL USO DE TECNOLOGÍA CISCO**

Y le otorgó el diploma que lo acredita como tal.

En fe de lo anterior se firma la presente Acta de Grado, en Bogotá D.C., a los 28 días del mes de Septiembre de 2019.

**Anotado en el libro de actas No. 11
Registro de Diploma 98452, Libro 22, Folio 22**


Decano


Secretaria General



Código Seguro de Verificación: YGEG7qnWAZyayRl



El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En cumplimiento de la Ley 119 de 1994 y en atención a que

HEMIR FIGUEROA COETATA

Con Cédula de Ciudadanía No. 1.117.509.506

*Cursó y aprobó el programa de Formación Profesional Integral
y cumplió con las condiciones requeridas por la entidad, le confiere el*

ESPECIALIZACIÓN TECNOLÓGICA EN ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS

*En testimonio de lo anterior, se firma el presente Título en Florencia,
a los veintinueve (29) días del mes de septiembre de dos mil once (2011)*

Firmado Digitalmente por
IRMA OMAIRA MAYA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Autenticidad del Documento
Bogotá - Colombia

IRMA OMAIRA MAYA
SUBDIRECTOR CENTRO TECNOLÓGICO DE LA AMAZONIA
REGIONAL CAQUETÁ

3973738 - 29/09/2011

FECHA REGISTRO

La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web <http://verificadoc@sena.edu.co>, bajo el número 9516001513890211172095662.



REGIONAL CAQUETÁ
CENTRO TECNOLÓGICO DE LA AMAZONIA

ACTA DE GRADO

No Y FECHA REGISTRO 3973738 - 29/09/2011

EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CONSIDERANDO

Que: **HEMIR FIGUEROA COETATA**, Con Cédula de Ciudadanía No. 1.117.509.566

CUMPLIÓ SATISFACTORIAMENTE LOS REQUISITOS ACADÉMICOS EXIGIDOS POR EL SENA, RESUELVE
OTORGARLE EL TÍTULO DE:

ESPECIALIZACIÓN TECNOLÓGICA EN ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS

En constancia de lo anterior se firma la presente en Florencia, a los veintinueve (29) días del mes de septiembre de dos mil once (2011)

Firmado Digitalmente por
IRMA OMAIRA MAYA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Autenticidad del Documento
Bogotá - Colombia

IRMA OMAIRA MAYA
SUBDIRECTOR CENTRO TECNOLÓGICO DE LA AMAZONIA
REGIONAL CAQUETÁ

La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web <http://certificados.sena.edu.co>, bajo el número 951600151286CC1117509566A.



REPÚBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En cumplimiento de la Ley 119 de 1994 y en atención a que

HEMIR FIGUEROA COETATA

Con Cédula de Ciudadanía No. 1.117.509.566

*Cursó y aprobó el programa de Formación Profesional Integral
basado en competencias
y cumplió con las condiciones requeridas por la entidad le confiere el*

Título

Para desempeñarse como:

**TECNÓLOGO EN
ADMINISTRACION DE REDES DE COMPUTADORES**

Con una duración de 3520 Horas

*En testimonio de lo anterior se firma el presente Título en Florencia
A los Veinte (20) días del mes de Diciembre de Dos Mil Siete (2007)*

DIEGO LUIS ROJAS NAVARRETE
SUBDIRECTOR CENTRO MULTISECTORIAL DE FLORENCIA
REGIONAL CAQUETA

SGC2007TG00021 20/12/2007
No. Y FECHA DE REGISTRO



ACTA DE GRADO
No. y FECHA DE REGISTRO SGC2007TGC0021 20/12/2007

EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CONSIDERANDO

Que: **HEMIR FIGUEROA COETATA** identificado con la Cédula de Ciudadanía No. 1.117.195.496

CUMPLIO SATISFACTORIAMENTE LOS REQUISITOS ACADÉMICOS EXIGIDOS
POR EL SENA, RESUELVE OTORGARLE EL TÍTULO DE

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE REDES DE COMPUTADORES

REGISTRO No SGC2007TG00021

En constancia de lo anterior se firma la presente en Florencia a los Veinte (20) días del mes de Diciembre de Dos Mil Siete (2007)

DIEGO LUIS ROJAS NAYARRETE
DIRECTOR REGIONAL
CENTRO MULTISECTORIAL DE FLORENCIA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Via: Bogotá - Florencia - Colombia. Edición: 99. Tel: 014056. Correo: 837.4917 / 837.4766



Certificado de Inscripción Profesional Auxiliar No.
70951-058073 TLM
Fecha de Expedición: **08/09/2017**

Nombre:
**HEMIR
FIGUEROA COETATA**

Identificación:
C.C. 1117509566

Profesión:
**TECNOLOGO EN ADMINISTRACION DE
REDES DE COMPUTADORES**

Institución:
**SERVICIO NACIONAL DE
APRENDIZAJE "SENA"**



180914/1818

Este es un documento público expedido en virtud de la Ley 842 de 2003, que autoriza al titular a ejercer como Profesional Auxiliar de la Ingeniería en el Territorio Nacional.


DIRECTOR GENERAL
PRESIDENTE DEL CONSEJO

En caso de extravío debe ser remitida al COPNIA, Calle 78 No. 9-57 primer piso
Línea Nacional: 01 8000 116590



Este es un documento público expedido en virtud de la Ley 842 de 2003, que autoriza al titular a ejercer como Ingeniero en el Territorio Nacional.


DIRECTOR GENERAL

En caso de extravío debe ser remitida al COPNIA. Calle 78 No. 9-57 primer piso
Línea Nacional: 01 8000 116590



**COLEGIO MAYOR DE ADULTOS****ACTA INDIVIDUAL DE GRADO
DE BACHILLER ACADÉMICO**

En la ciudad de Florencia, Departamento del Caquetá-República de Colombia a los 3 días del mes de Diciembre del año 2005; se reunieron con el fin de formalizar la Graduación de la Estudiante de ultimo Ciclo Lectivo de Educación Integrada del Nivel de Educación Media Académica los integrantes del CONSEJO ACADÉMICO CENTRAL presididos por la señora Rectora, previos conceptos aprobatorios de los Comités de Evaluación y Promoción en la Rectoría del COLEGIO MAYOR DE ADULTOS, Institución de Educación Media – modalidad académica y autorizada por la SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA MUNICIPAL para otorgar el Título de BACHILLER ACADÉMICO, según Resolución N° 658 del 22 de Noviembre del año 2005.

Comprobada la situación legal administrativa y académica de los estudiantes que cursaron y aprobaron los estudios correspondientes al Nivel de Educación Media Académica, se procedió a otorgar el Título de BACHILLER ACADÉMICO a los Graduandos cuyos nombres, apellidos y número de documento de identidad se relacionan a continuación:

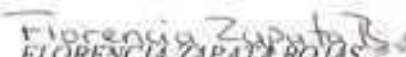
HEMIR FIGUEROA COETATA
T. I. 891018-71569 de Florencia

Es fiel copia tomada del Acta Original General N° 022 del día 3 de Diciembre del año 2005 y anotado en el respectivo Folio 039 del Libro para control interno de Registro de Diplomas N° 01 consta de 25 graduando comienza con el nombre de BERMUDEZ JARAMILLO YENCY PAOLA y cierra con el nombre URREA ROA ANA YESMITH.

Firmada por la especialista VIRGELINA VARGAS CASTILLO Rectora, los demás integrantes del Consejo Académico y la señora secretaria.

Dada en Florencia Caquetá a los 3 días del mes de Diciembre del año 2005.


VIRGELINA VARGAS CASTILLO
Rectora


FLORENCIA ZAPATA ROJAS
Secretaria











El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En cumplimiento de la Ley 119 de 1994

Hace constar que

HEMIR FIGUEROA COETATA

Con Cédula de Ciudadanía No. 1.117.509.566

Cursó y aprobó la acción de Formación

ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

con una duración de 40 horas

En testimonio de lo anterior, se firma el presente en Barranquilla, a los veintún (21) días del mes de diciembre de dos mil quince (2015)

Firmado Digitalmente por
JHON DERLYNG CARDONA DELGADO
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA
Autenticidad del Documento
Bogotá - Colombia
JHON DERLYNG CARDONA DELGADO
SUBDIRECTOR

CENTRO PARA EL DESARROLLO AGROECOLOGICO Y AGROINDUSTRIAL
REGIONAL ATLANTICO

32195861 - 21/12/2015
FECHA REGISTRO

La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web <http://verificados.senadatos.co>, bajo el número #10300111895ACC1117509566.



El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En cumplimiento de la Ley 119 de 1994

Hace constar que

HEMIR FIGUEROA COETATA

Con Cédula de Ciudadanía No. 1.117.509.566

Cursó y aprobó la acción de Formación

DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL

con una duración de 40 horas

En testimonio de lo anterior, se firma el presente en Barranquilla, a los trece (13) días del mes de diciembre de dos mil quince (2015)

Firmado Digitalmente por
JHON DERLYNG CARDONA DELGADO
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA
Autenticidad del Documento
Bogotá - Colombia
JHON DERLYNG CARDONA DELGADO
SUBDIRECTOR

CENTRO PARA EL DESARROLLO AGROECOLOGICO Y AGROINDUSTRIAL
REGIONAL ATLANTICO

32448939 - 03/12/2015
FECHA REGISTRO

La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web <http://verificados.senadatos.co>, bajo el número #103001097401CC1117509566.

E.M SOLUCIONES TECNOLOGICAS

Nit. 12122171-9



CERTIFICA:

Que el señor, **Hemir Figueroa Coetata**, identificado con cedula de Ciudadanía Nro. 1.117.509.566 de Florencia Caquetá laboro en la que fue mi empresa con el cargo de Técnico de Sistemas, Vinculado desde 02 de Mayo de 2009 hasta el 02 de Agosto de 2009

Para constancia de lo anterior se firma en Florencia Caquetá el día 16 de abril de 2015

Cordialmente

Victor Hugo Motta Gutiérrez
INGENIERO DE SISTEMAS

C.C Nro. 12.122.171 de Florencia Caquetá



EL SUSCRITO INGENIERO DE SISTEMAS EN CALIDAD DE GERENTE DE

RECARGANDO.NET

CERTIFICA:

Que el señor, **Hemir Figueroa Coetata**, identificado con cedula de Ciudadanía Nro. 1.117.509.566 de Florencia Caquetá laboro en la que fue mi empresa con el cargo de Técnico de Sistemas, Vinculado desde 01 de Enero de 2008 hasta el 30 de Junio de 2008

Para constancia de lo anterior se firma en Florencia Caquetá el día 16 de abril de 2015

Cordialmente



OSCAR MAURICIO RIVER SALGADO
INGENIERO DE SISTEMAS
C.C Nro. 16.185.322 de Florencia Caquetá



System Online

Nit. 17690582-9

CERTIFICA:

Que el señor, **Hemir Figueroa Coetata**, identificado con cedula de ciudadanía Nro. 1.117.509.566 de Florencia Caquetá laboro y estuvo vinculado en mi empresa con el cargo de Técnico en sistemas y Auxiliar de Soporte, vinculado desde el 11 de septiembre de 2009 hasta el 11 de septiembre de 2012 en el cual desempeño las funciones de Soporte Técnico de Hardware y software, Instalación de Redes y Computadores, Instalación y configuración y manejo de sistemas operativos Windows y Mac, Manejo de Herramientas Ofimáticas Microsoft Office, Antivirus, soporte en línea usuario final, garantías, entre otras funciones relacionadas.

Doy fe de su gran labor desempeñada en el transcurso de ese tiempo como muy eficiente, servicial y cumplido con todas las labores encomendadas.

Para constancia de lo anterior se firma en Florencia Caquetá el día 20 de Octubre de 2015

Cordialmente

Gercy Parra Calderón

INGENIERO DE SISTEMAS

C.C 17.690.582 de Florencia



Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano
Resolución 0066 de 2012
NIT. 900.259.680-6

EL SUSCRITO COORDINADOR ACADEMICO

CERTIFICA:

Qué el señor **HEMIR FIGUEROA COETATA**, Identificado con cedula de ciudadanía Número **1.117.509.566** expedida en Florencia (Caquetá), laboró Mediante un contrato de prestación de servicios independientes profesionales bajo la modalidad de hora cátedra de acuerdo a su disponibilidad de tiempo en esta institución desde el 04 de febrero de 2014 hasta el 14 de junio de 2015, dictando asignaturas correspondiente al área de informática.

Siendo una persona decente, honesta, puntual, responsable e idónea en el desempeño de sus funciones.

EDUTEC DE LOS ANDES, es una Institución Educativa autorizada por la Secretaria de Educación, mediante resolución No 0066 2012

El presente certificado se expide a solicitud del interesado, a los 12 días del mes de noviembre de 2015, con destino a hoja de vida.

Atentamente,


LUIS OCTAVIO ROJAS ROCHA
Coordinador Académico

EDUTEC DE LOS ANDES
ED NIT. 900.259.680-6



COMPUTERSHOP COLOMBIA S.A.S EN LIQUIDACIÓN

CERTIFICA QUE:

El señor **HEMIR FIGUEROA COETATA**, identificado con la cédula de ciudadanía No. **1.117.509.566** laboró en esta Compañía desde el **31 de agosto de 2015** hasta el **30 de septiembre de 2017** mediante **CONTRATO DE OBRA O LABOR**.

1. Que desempeñó el cargo de **TÉCNICO DE SOPORTE**.
2. Las funciones desempeñadas fueron:
 - Mantenimiento preventivo en hardware y software.
 - Mantenimiento preventivo y correctivo en sitio.
 - Instalación, configuración y manejo de sistemas operativos Windows y Mac.
 - Manejo de herramientas ofimáticas como Microsoft office y antivirus.
 - Conocimientos y manejo de la herramienta de gestión ofrecida.

Se expide la presente certificación a solicitud del interesado en Bogotá, a los dieciséis (16) días de julio de dos mil dieciocho (2018).

ELIANA KATHERINA FORERO ÁLVAREZ
LIQUIDADORA
COMPUTERSHOP COLOMBIA S.A.S EN LIQUIDACIÓN





indra

INDRA SISTEMAS S.A.
NIT. 830.096.374-2

CERTIFICA:

Que **HEMIR FIGUEROA COETATA**, identificado(a) con CEDULA CIUDADANIA No.1117509566, labora para nuestra compañía desde el 01 de octubre de 2018 y se desempeña como **SUPPORT TECHNICIAN 1**, con un contrato de trabajo a **TÉRMINO OBRA O LABOR INDEFINIDO**, devengando un Salario Básico de \$1.000.000.

La presente se expide a solicitud del interesado, el día 28 de enero de 2019, esta certificación únicamente es válida mediante confirmación telefónica con el Departamento de Recursos Humanos de Indra Sistemas S.A.

Cordialmente,

JOSE DARIO MORERA CARDENAS

Coordinador de Compensación,
Indra Sistemas S.A.
Nit. 830.096.374-2

Calle 96 No. 13 – 11
Bogotá D.C.

T + 57 1 646 36 00
F + 57 1 646 36 22
www.indracompany.com



RESERCO INTERNATIONAL SERVICES IT S.A.S.

CON NIT. 900.759.950-5

CERTIFICA

Que el señor **FIGUEROA COETATA HEMIR**, identificado con cédula de ciudadanía número **1117509566**, laboro para nuestra compañía desde el **19 de diciembre de 2019** al **10 de junio de 2021** desempeñando el cargo de **TECNICO EN SOPORTE ON SITE NIVEL 1**.

Su salario mensual corresponde a la suma de **UN MILLÓN TRESCIENTOS MIL PESOS M/TE (\$1300000)** tipo de contrato **OBRA LABOR**

La presente certificación se expide a solicitud del interesado, en la ciudad de Bogotá D.C., el día once (11) del mes de junio del año 2021.

Cualquier información adicional con gusto le será atendida.

JANNETH CORTES RUBIANO
COORDINADORA DE RECURSOS HUMANOS



NIT. 800.250.721-6

EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA

CERTIFICA QUE:

El señor (a) **FIGUEROA COETATA HEMIR** identificado (a) con cédula de ciudadanía N° **1117509566**, labora en nuestra organización desde el día **20 de Mayo de 2021** hasta la fecha desempeñando el cargo de **AGENTE TECNICO** devengando un salario de \$ **1.645.650** con un contrato **OBRA O LABOR**, realizando las siguientes funciones.

- "Brindar 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 de 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 del mismo 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.

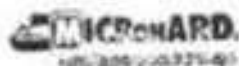


NIT. 800.250.721-6

- 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 coordinador relacionado con la atención de soporte de TI en sitio.
- Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora relacionadas con servicios de soporte de TI.

Dada en Bogotá D.C. 14 de Febrero 2022

Cordialmente,



JESSICA NATALIA MERCHAN CRUZ
Departamento de Gestión Humana



DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA

CERTIFICA QUE

El señor **FIGUEROA COETATA HEMIR** identificado con cédula de ciudadanía No. **1117509566** de **Florencia**, labora en nuestra organización desde el día **23 de febrero de 2022** a la fecha, desempeñando el cargo de **TÉCNICO DE SOPORTE**, con un contrato **Obra o labor**.

Desempeñando las siguientes funciones:

- Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o realizar campañas de salida, que permita orientar e informar al usuario en el uso de los servicios de TI de la entidad.
- Identificar y diagnosticar incidentes
- Atención prioritario 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 servicios a los agentes respectivos en caso de no poder solucionarlo.



- 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 del mismo con el respectivo cierre de la solicitud de soporte.
- el escalamiento a niveles superiores de soporte (segundo o tercer nivel) debería 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 servicios de ti.
- prestar servicio de soporte tecnico a los equipos tecnológicos, propiedad de la entidad (equipos, servidores, almacenamiento, herramientas y librerías de backup, pc de escritorio, portátiles, tablets, impresoras, video beam, video proyectores, equipos de video conferencia etc)
- aplicar parches de software técnico a los equipos tecnológicos propiedad de la entidad.
- eliminar virus en las estaciones de trabajo.
- aplicar la resolución de los incidentes a los usuarios.
- controlar el software instalado y eliminar el mismo en caso de no estar autorizado por 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 sera autorizado por el coordinador y en caso de no existir el repuesto informar a la entidad compradora para que se realice el procedimiento para su consecución.
- recuperar y copiar la información de los equipos originales a los equipos de respaldo o remplazo hasta que se ejecute la reparación respectiva.
- realizar las instalaciones masivas de equipos de microinformática.

Se expide con destino a: INDRA

Dada en Bogotá D.C., a los ocho (08) dias del mes de agosto de dos mil veintidós (2022)

Cordialmente,

A stylized, handwritten signature in black ink that reads "Nathalia". Above the signature, the text "SELCOMP Ingeniería S.A.S." is printed in a smaller, sans-serif font.

NATHALIA SÁNCHEZ CALA
Directora de Gestión Humana