

1. OBJETIVO

Gestionar la atención de requerimientos tecnológicos en hardware, software, servicios informáticos, y/o incidentes que afecten la normal productividad o que puedan poner en riesgo la información o los recursos informáticos de la entidad.

2. ALCANCE

Inicia con el reporte de incidentes o la solicitud de requerimientos a través de la mesa de ayuda y termina con la evaluación de satisfacción del servicio por parte del usuario que esté activamente vinculado al COPNIA.

3. NORMATIVIDAD

Tipo	Número	Título	Fecha
		N/A	

4. DEFINICIONES

- 4.1. BitLocker:** Es una función de seguridad de Microsoft Windows que permite cifrar el disco duro de un equipo para proteger los datos contra accesos no autorizados. Utiliza algoritmos de cifrado avanzados para asegurar que, incluso si el dispositivo es robado o perdido, la información almacenada no pueda ser leída sin la clave de recuperación o las credenciales adecuadas.
- 4.2. Incidente:** Es un evento sobre un recurso tecnológico o servicio que impide al usuario su normal y continua labor.
- 4.3. Mesa de ayuda:** Conjunto de servicios que ofrece la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las TICs (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones).
- 4.4. Red:** Conexión de varios computadores mediante elementos que facilitan su comunicación.
- 4.5. Requerimiento:** Solicitud para asignación de cualquier recurso tecnológico.
- 4.6. TIC:** Hace referencia al área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

5. CONDICIONES GENERALES

- 5.1** El único medio de contacto autorizados para la atención de incidencias y requerimientos será:
- URL <http://186.28.253.111:82/>
- 5.2** El horario de atención de incidencias y requerimientos será de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. de lunes a viernes.
- 5.3** En los casos en los cuales no se pueda acceder a este link, porque la falla a reportar está relacionada con la imposibilidad de acceso, la solicitud se realizará por parte del usuario de forma telefónica o por correo electrónico a sistemas@copnia.gov.co y será el área de TIC quien

diligencie el ticket de forma inmediata a su conocimiento. Para los requerimientos de novedades de personal, será utilizado el formato **TIC-fr-02** Novedades de personal por el área de Gestión Humana para notificar todas las novedades de personal de la entidad al área de TIC. Por ende, se tendrán en cuenta las siguientes premisas.

- A. Este será el único formato aceptado por el área de TIC para actuar en caso de cualquier novedad de personal, ningún otro documento será equivalente para iniciar un proceso de novedad de personal en el área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- B. Este formato, completamente diligenciado, debe ser adjuntado en un ticket de servicio a TIC.
- C. La solicitud debe realizarse al área de TIC mínimo con 2 días hábiles de anterioridad a que ocurra la novedad de personal, para que se puedan alistar todos los licenciamientos, configuraciones requeridas, entre otros.
- D. Todas las novedades de personal deben ser reportadas al área de TIC, ingresos, retiros, traslados, licencias, ascensos, vacaciones, encargos, etc.
- E. El formato será adoptado dentro de los procedimientos vigentes del proceso de gestión humana y el proceso de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- F. El formato debe llevar el visto bueno del líder del proceso de gestión humana y será enviado por la persona que designe para esta labor. El visto bueno del líder del proceso de gestión humana se entenderá como el correo en el que se envíe, en el cual, este se debe encontrar copiado.

5.4 Para los requerimientos de novedades de contratistas Copnia, será utilizado el formato **TIC-fr-03** Novedades de Contratistas, por el área de Contratación, para notificar todas las novedades de contratistas de la entidad al área de TIC. Se tendrán en cuenta las siguientes premisas:

- A. Este será el único formato aceptado por el área de TIC para actuar en caso de cualquier novedad de contratistas, ningún otro documento será equivalente para iniciar un proceso de novedad de contratistas en el área de TIC.
- B. Este formato, completamente diligenciado, debe ser adjuntado en un ticket de servicio a TIC.
- C. Una vez realizada la solicitud por parte del área de Contratación al área TIC, esa se realizará enmarcada en los tiempos definidos en los ANS del presente procedimiento para que se puedan alistar todos los licenciamientos y configuraciones requeridas, entre otros.
- D. Todas las novedades de contratistas deben ser reportadas al área de TIC, si aplica la asignación de recursos tecnológicos para los mismos, adicional, deberán ser reportadas todas aquellas novedades contractuales que impliquen cambios en la asignación de los recursos tecnológicos.
- E. El formato será adoptado dentro de los procedimientos vigentes del proceso de contratación y el proceso de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- F. El formato debe llevar el visto bueno del líder del proceso de Contratación y/o el supervisor del contrato y será enviado por la persona que designe para esta labor.

5.5 En caso de que el requerimiento implique la configuración de un equipo, el área TIC entregará el equipo junto con el formato "Lista de Chequeo de equipos de cómputo **TIC-fr-01**", el cual debe ser firmado como evidencia del recibo a satisfacción del equipo y se deberá encontrar como soporte para el cierre del ticket respectivo.

5.6 Cada vez que se realice formateo de equipos de cómputo y/o configuración de los mismos, debe verificarse la instalación del Bitlocker para los discos locales del equipo (tanto C como el disco D), registrar la llave en la base de registro de Bitlocker destinada para tal fin y descargar el PDF de la misma, almacenándolas en el repositorio que defina el Profesional de Gestión de la Oficina de Seguridad y Privacidad de la Información. La llave debe estar atada a la placa del equipo y deberá actualizarse cada vez que se genere una nueva (en caso de formateo).

En caso de que se genere incompatibilidad técnica con la instalación del Bitlocker, esta deberá informarse mediante correo electrónico explicando las causas de las mismas al Profesional de Gestión del área TIC y al Profesional de gestión de la Oficina de Seguridad y Privacidad de la Información, y al menos deberá instalarse en alguno de los dos discos. Por ningún motivo los equipos pueden ser entregados a los funcionarios sin la configuración de BitLocker en los discos locales.

Para tal fin, el Profesional Especializado del Área TIC que realice la supervisión de contrato de mesa de ayuda, deberá verificar la instalación del Bitlocker y la entrega de llaves correspondientes a través del diligenciamiento del formato **TIC-fr-01**.

5.7 Los niveles de escalamiento y soporte de acuerdo con el impacto de la incidencia y/o requerimientos se clasificarán así:

Impacto	Descripción
Crítico	Afectación completa a la Entidad.
Alto	Afectación a un grupo de funcionarios.
Medio Alto	Afectación a un funcionario.
Medio	No afecta a usuarios --- degradación de servicio
Bajo	No afecta a usuarios --- Servicios complementarios

5.8 De acuerdo con el nivel de impacto, el tiempo de atención y solución de incidencias se efectuará bajo el siguiente esquema de servicio:

Impacto	Tiempo de Atención y Solución en horas laborales					
	1er. Nivel/Soporte		2do. Nivel/Especialistas		3er. Nivel/Proveedor	
	Atención	Solución	Atención	Solución	Atención	Solución
Crítico	1	4	1	8	1	8
Alto	1	6	1	16	1	16
Medio Alto	2	8	2	36	2	36
Medio	4	16	4	48	4	48
Bajo	8	24	8	72	8	72

5.9 Los tickets de servicio que sean categorizados como "Seguridad de la Información" tendrán los siguientes ANS prioritarios. Esto, obedeciendo a salvaguardar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información:

Impacto	Tiempo de Atención y Solución en horas					
	1er Nivel/Soporte		2do Nivel/Especialistas		3er Nivel/Proveedor	
	Atención	Solución	Atención	Solución	Atención	Solución
Crítico	1	4	1	8	1	8

5.10 En caso de que la información suministrada al incidente y/o requerimiento por parte del usuario funcional sea insuficiente, esta será solicitada a través de correo electrónico por la mesa de ayuda, y el funcionario a quien se solicite tendrá un tiempo máximo de 3 horas para dar respuesta. Si al culminar este tiempo no se ha obtenido respuesta, se cerrará el ticket por falta de información suficiente y esta situación será informada dentro del mismo.

Un requerimiento o incidencia podrá ser atendido siempre y cuando cuente con la siguiente información:

- Servicio afectado.
- Descripción detallada del error, haciendo referencia puntual al proceso o particularidad, como, por ejemplo: programa, consecutivo, expediente, factura, orden de pago, URL, ruta de red, línea telefónica, hardware, software, etc.; información que permita identificar de una forma única el alcance del incidente y/o requerimiento.
- Si es necesario, se deben agregar imágenes o adjuntos que permitan detallar el incidente y/o requerimiento.

En caso de que el ticket sea cerrado por falta de información, este no deberá ser reabierto. El funcionario deberá colocar otro ticket con la información completa.

5.11 Los requerimientos que aplican diligenciamiento de formato corresponden a:

- Lista de chequeo de equipos de cómputo TIC-fr-01
- Novedades de personal TIC-fr-02
- Novedades de contratistas TIC-fr-03

5.12 Generación de indicadores periódicos:

Se generarán los reportes mensuales, que incluyen las estadísticas de la mesa de ayuda y cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio establecidos en el presente documento, con el fin de medir la efectividad de la mesa de ayuda, actividad que será delegada por el Profesional de Gestión del área de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.

5.13 Atención de incidentes de seguridad y privacidad de la información:

Todo incidente relacionado con la materialización de riesgos de seguridad digital y/o del proceso de seguridad y privacidad de la información deberá tratarse conforme al procedimiento de gestión de incidentes de seguridad y privacidad de la información **SPI-pr-01**.

6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

No.	Nombre de la actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Solicitar el servicio	El usuario presenta la solicitud de atención de requerimiento o reporte de incidente realizando la creación del ticket a través de la herramienta de Tickets (http://186.28.253.111:82/), especificando la solicitud de acuerdo con los parámetros mencionados en las condiciones generales de este documento. Finalizado el registro, el usuario recibe correo de notificación automática con el número de ticket generado por el sistema.	Funcionario que requiere la atención	Ticket de servicio
2	Registrar la solicitud	De acuerdo con la información proporcionada, el usuario o el personal de TIC, si es un incidente o requerimiento, se realizará el reparto centralizado de forma interna a los funcionarios del área TIC, evaluando si debe permanecer en nivel 1 o debe pasar directamente a nivel 2, donde se relacionan los datos del usuario solicitante, descripción de la solicitud y se debe registrar una categorización diferente, si aplica. Nota: Si el requerimiento aplica, se procede con la atención. Si el requerimiento no es procedente, se informará al usuario, mediante el ticket de servicio, las razones por las cuales no se realiza la gestión o se indican las aprobaciones requeridas para la gestión del mismo.	Funcionario que requiere la atención y/o Personal de TIC. Mesa de ayuda de SOPORTE NIVEL 1	Ticket de servicio
3	Analizar detalles del caso	El personal de TIC analizará la incidencia reportada para darle el debido proceso de solución en nivel 1 o escalamiento a nivel 2 de soporte en dado caso de identificarse que sale del alcance del nivel 1.	Personal de TIC Mesa de ayuda y/o técnico TIC SOPORTE NIVEL 1	Ticket de servicio

No.	Nombre de la actividad	Descripción	Responsable	Registro
4	<p>Actualizar el caso documentando la solución en primer nivel de soporte</p>	<p>Se registra el procedimiento y actividades realizadas para dar solución del caso en la herramienta de Ticket.</p> <p>El funcionario del área TIC debe digitar en el encabezado de la traza de cada ticket el estado detallado y la sub categoría, acorde al portafolio de servicios:</p> <p>Si el ticket está en estado abierto (OPEN) debe seguir la siguiente nomenclatura y categorías en cada uno de los seguimientos de la trazabilidad del ticket:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EN TRAMITE POR DESARROLLO/ TIPIFICACION • EN TRAMITE POR PROVEEDOR/TIPIFICACION • EN PROCESO / TIPIFICACION • EN PROCESO POR RE APERTURA/TIPIFICACION <p>Se le notifica al usuario el estado del ticket por medio de correo electrónico automático.</p> <p>Nota: Conforme se realizan actividades de solución, se van registrando en la herramienta con los tiempos de solución.</p>	<p>Personal de TIC, mesa de ayuda y/o Profesional Especializado TIC y/o técnico TIC</p> <p>SOPORTE NIVEL 1 SOPORTE NIVEL 2</p>	<p>Ticket de servicio</p>
5	<p>Cerrar solicitud en la herramienta de gestión de tickets</p>	<p>Finalizado el procedimiento y actividades de solución, se da fin al caso en la herramienta de Ticket, registrando de la siguiente forma:</p> <p>Si el ticket pasa por acción del funcionario del área TIC estado Cerrado (close) debe seguir la siguiente nomenclatura y categorías en cada uno de los seguimientos de la trazabilidad del ticket:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CIERRE SATISFACTORIO/TIPIFICACION • CIERRE POR RE APERTURA/ TIPIFICACION <p>Una vez sea cerrado, el sistema envía correo con la clausura del Ticket al usuario atendido, con la siguiente aclaración:</p>	<p>Personal de TIC mesa de ayuda y/o Profesional Especializado o TIC y/o técnico TIC</p> <p>SOPORTE NIVEL 1 SOPORTE NIVEL 2</p>	<p>Ticket de servicio</p>

No.	Nombre de la actividad	Descripción	Responsable	Registro
		"Por favor revise la respuesta a su requerimiento y en caso de no estar de acuerdo, por favor genere una reapertura al mismo, antes de 5 días hábiles , precisando los motivos, en caso contrario deberá abrir un nuevo caso".		
6	Atender solicitud en sitio (Opcional)	El personal de TIC analiza la solicitud para dar solución, de ser posible, resuelve de forma inmediata o procede a desplazarse al sitio donde se encuentra ubicado el usuario en la ciudad de Bogotá, para las demás ciudades, se hará uso de proveedores externos. En casos con previa autorización de la Dirección General, se desplazará personal TIC a secretarías diferentes a las ubicadas en la ciudad de Bogotá.	Personal de TIC de mesa de ayuda y/o Profesional Especializado TIC y/o técnico TIC SOPORTE NIVEL 1 SOPORTE NIVEL 2	Ticket de servicio
7	Tramitar garantías (Opcional)	Si la solución no puede ser dada por el funcionario responsable de primer nivel o segundo nivel, se procede con el trámite de garantías al proveedor, esto solo para incidencias o requerimientos a nivel de hardware de equipos de usuarios, equipos servidores, equipos de comunicaciones.	Personal de TIC de mesa de ayuda y/o Profesional Especializado TIC y/o técnico TIC SOPORTE NIVEL 1 SOPORTE NIVEL 2	Ticket de servicio
8	Escalar la solicitud al nivel 2 de soporte	Si la solución no puede ser dada por el funcionario responsable de primer nivel, el ticket es direccionado al soporte de segundo nivel.	Personal de TIC de mesa de ayuda y/o técnico TIC SOPORTE NIVEL 1	Ticket de servicio
9	Atender solicitud nivel 2 de soporte (Opcional)	El ingeniero o especialista analiza requerimiento, da solución y procede al cierre del ticket (ir a actividad 5) o procede con el escalamiento a tercer nivel en caso de requerirse.	Profesional Especializado TIC y/o técnico TIC SOPORTE NIVEL 2	Ticket de servicio

No.	Nombre de la actividad	Descripción	Responsable	Registro
10	Escalar caso a tercer nivel de soporte (Opcional)	Una vez analizado el caso y según se requiera, se debe proceder con el escalamiento al proveedor para dar solución a la solicitud. El proveedor documenta la solución entregada, esto para conocimiento de los ingenieros o especialistas de Segundo Nivel. Es responsabilidad del especialista de segundo nivel documentar el ticket con la retroalimentación recibida por el proveedor e informar del estado del caso al usuario.	Profesional Especializado TIC y/o técnico TIC SOPORTE NIVEL 2	Ticket de servicio
11	Buscar alternativas de solución	Teniendo en cuenta que el proveedor no pudo dar la solución al requerimiento, el ingeniero o especialista analiza soluciones alternas y costos relacionados, para finalmente dar solución a la solicitud.	Profesional Especializado TIC y/o técnico TIC SOPORTE NIVEL 2	Ticket de servicio

7. ANEXOS

TIC-fr-01 Lista de chequeo de equipos



TIC-fr-02 Formato de novedades de personal

TIC-fr-03 Novedades de contratistas COPNIA

8. CONTROL DE CAMBIOS

No.	Fecha	Descripción del cambio o modificación
1	Julio 2017	Primera emisión. Actualización del código del formato TIC-fr-01.
2	Enero 2018	Inclusión de formato TIC-fr-02 para todos los requerimientos de novedades de personal.
3	Abril 2018	Se incluye condición general 5.8 relacionada con la información necesaria para atender las incidencias o requerimientos. Se modifican los formatos TIC-fr-01 y TIC-fr-02 (se incluyen unas casillas)
4	Diciembre 2020	Se actualiza la URL de creación de tickets. Se incluye el formato TIC-fr-03 para reporte de novedades contratistas COPNIA y se definen condiciones para su tratamiento.

No.	Fecha	Descripción del cambio o modificación
5	Octubre 2022	Se actualiza a un único medio de contacto del usuario a través de ticket de servicio y se detalla en la trazabilidad de los casos el estado y la subcategoría por parte de los funcionarios del área TIC.
6	Septiembre 2024	Se incluyen consideraciones en las que se especifican los acuerdos de niveles de servicios que se deben dar a los requerimientos de Seguridad de la Información.
7	Julio 2025	Se actualizan condiciones generales, se incluyen condiciones acerca de la instalación de Bitlocker. Se actualizan los formatos generando nuevas versiones así: TIC-fr-01, versión 3 ; TIC-fr-02, versión 4; y TIC-fr-03 versión 2.

ALVARO IVAN TORRES TORRES GONZALEZ  Firmado digitalmente por ALVARO IVAN TORRES GONZALEZ Fecha: 2025.07.04 10:37:02 -05'00'	ANGELA PATRICIA ALVAREZ LEDESMA  Firmado digitalmente por ANGELA PATRICIA ALVAREZ LEDESMA	 Firmado digitalmente por RUBEN DARIO OCHOA ARBELAEZ
ÁLVARO IVÁN TORRES GONZÁLEZ	ÁNGELA PATRICIA ÁLVAREZ LEDESMA	RUBÉN DARÍO OCHOA ARBELÁEZ
Profesional de gestión del área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Subdirectora de Planeación, Control y Seguimiento	Director General
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ



LISTA DE CHEQUEO PARA ENTREGA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

Fecha de instalación _____

Placa equipo _____

Nombre usuario _____

Área _____

Cargo _____

VERIFICACIÓN TÉCNICA		
ACTIVIDADES	ALISTAMIENTO	OBSERVACIONES
Instalar o verificar Sistema Operativo		
Creación de usuario	Directorio Activo	
	Seven	
	Kactus	
	Intranet	
	Self Service	
Kactus	Chat	
	Instalar URL	
Seven	Instalar Seven	
	Instalar archivo PolicyDefinitions	
	Configurar la integración de Edge en directorio de directivas	
	Configurar la lista de sitios de modo empresa en directorio	
	Incluir carpeta sitios en la raíz del Disco Local	
	Verificar compatibilidad con Edge	
	Activar Active X Sitios de Confianza	
Correo electrónico	Activar ActiveX Intranet	
	Activar ActiveX Internet	
Configuración de red	Configurar usuario	
	Instalar PST	
Agregar URL a Favoritos	Asignar perfil en Firewall	
	Configurar red Wifi	
	Configurar VPN	
Agregar URL a Favoritos	URL BPM	
	URL Gestor Documental	
	URL Seven	
	URL Kactus	
	URL Tickets	
	URL Intranet	
	URL Self Service	
Configuración usuario administrador local		
Validación tipo de usuario (estándar o administrador)		
Configuración y activación antivirus		
Configuración Software de acceso remoto a equipos		
Configuración PDF		
Configuración firma digital		
Configuración impresoras		
Configuración escáner		
Configuración de Chat (Atención al ciudadano)		
Configuración Agent (Atención al ciudadano)		
Redireccionamiento OneDrive		
Registrar llave BitLocker		



LISTA DE CHEQUEO PARA ENTREGA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

VERIFICACIÓN FUNCIONAL		
ACTIVIDADES	USUARIO	OBSERVACIONES
Ingreso al equipo		
Sitios Favoritos	URL BPM	
	URL Gestor Documental	
	URL Seven	
	URL Kactus	
	URL Tickets	
	URL Intranet	
	URL Self Service	
Acceso	Gestor Documental	
	BPM	
	Seven	
	Kactus	
	Intranet	
	Self Service	
	Correo electrónico	
	Teams	
	Lector PDF	
	Chat (Atención al ciudadano)	
	Agent (Atención al ciudadano)	
	Red Wifi	
	VPN	
	Antivirus	
	Acceso remoto	
Firma Digital		
Configuración impresoras		
Configuración escáner		
Verificación física del equipo: *Describe las condiciones físicas del equipo que visualmente observe y que considere deben quedar registradas*		

Firma responsable alistamiento

Nombre:
Cargo:

Firma Vo.Bo. Área TIC

Nombre:
Cargo:

Firma funcionario que recibe

Nombre:
Cargo:

NOVEDADES DE PERSONAL

TIPO DE NOVEDAD							
INGRESO		RETIRO		TRASLADO		LICENCIA	ASCENSO
VACACIONES		ENCARGO		REEMPLAZA A:			
PERIODO	DEL:		AL:				
DATOS DEL TRABAJADOR							
NOMBRES Y APELLIDOS:							
DOCUMENTO:							
FECHA DE NACIMIENTO	DÍA		MES		ANO		
DEPENDENCIA							
CARGO:							
AREA:							
SEDE/SECCIONAL/REGIONAL:							
JEFE INMEDIATO:							
TIPO DE VINCULACION							
PERFIL A ASIGNAR							
BPM		PERFIL:	*Indique acá el perfil conforme a la matriz de roles y perfiles del sistema				
GESTOR DOCUMENTAL		PERFIL:	*Indique acá el perfil conforme a la matriz de roles y perfiles del sistema				
SEVEN		PERFIL:	*Indique acá el perfil conforme a la matriz de roles y perfiles del sistema				
KACTUS		PERFIL:	*Indique acá el perfil conforme a la matriz de roles y perfiles del sistema				
LISTAS DE CORREO		*Indique acá grupos especiales de correo a los que debe pertenecer el usuario, de lo contrario se asignaran los grupos estándar de la dependencia					
LLAMADAS		*Indique si requiere código para realizar llamadas a celular o larga distancia					
CHAT A CIUDADANOS		PERFIL:					
AGENT							
FIRMA DIGITAL							
OTROS:							

APROBO:

PROFESIONAL DE GESTION ÁREA GESTIÓN HUMANA



NOVEDADES DE CONTRATISTAS

DATOS GENERALES					
FECHA SOLICITUD					
NUMERO DEL CONTRATO					
OBJETO DE CONTRATO					
FECHA INICIAL CONTRATO					
FECHA TERMINACION CONTRATO					
NOVEDADES	Inicio		Suspensión		Terminación anticipada
	Prórroga		Cesión		Cedido por:
	Reinicio				
	DESDE:		HASTA:		
DATOS DEL CONTRATISTA					
NOMBRES Y APELLIDOS:					
DOCUMENTO:					
AREA:					
SEDE/SECCIONAL/REGIONAL:					
SUPERVISOR DEL CONTRATO					
PERFIL A ASIGNAR					
SEVEN		PERFIL:	*Indique acá el perfil conforme a la matriz de roles y perfiles del sistema		
KACTUS		PERFIL:	*Indique acá el perfil conforme a la matriz de roles y perfiles del sistema		
BPM		PERFIL:	*Indique acá el perfil conforme a la matriz de roles y perfiles del sistema		
GESTOR DOCUMENTAL		PERFIL:	*Indique acá el perfil conforme a la matriz de roles y perfiles del sistema		
LISTAS DE CORREO		PERFIL:	*Indique si requiere incluirse en alguna lista de o grupo de distribución		
CORREO ELECTRONICO					
OFFICE					
CHAT A CIUDADANOS					
OBSERVACIONES:					

SOLICITÓ:

Nombre supervisor
SUPERVISOR DE CONTRATO