

| | | | |
|---|---|------------|-------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | |
| | PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | | |
| | PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SOLICITUD DE ELEMENTOS TECNOLÓGICOS | | |
| | Código: 130.06.08-7 | Versión: 2 | Fecha: 28/11/2018 |
| | | | Página 1 de 4 |

1. **OBJETIVO** Establecer la secuencia de actividades para el control de entrega e instalación de elementos tecnológicos solicitados por parte de los usuarios de los diferentes procesos.

2. **ALCANCE** Recepción de la solicitud de elementos tecnológicos, revisión de la viabilidad, verificación de atención de solicitud con elementos tecnológicos disponibles, asignación a proveedores (en caso de requerirse), entrega e instalación, validación y cierre de la solicitud.

3. DEFINICIONES

- **MESA DE SERVICIO:** Contacto a nivel nacional para atender y resolver las solicitudes de soporte asociadas a servicios y recursos tecnológicos de la Unidad, a los cuales se accede marcando la tecla cinco (5) desde cualquier teléfono de la Unidad o a través del correo soporte.OTI@unidadvictimas.gov.co o en la página web <http://mesadeservicios.unidadvictimas.gov.co/usdkv8/>. La mesa de servicio resuelve servicios de nivel 1 que pueden ser resueltos remotamente y/o dando instrucciones al usuario que lo solicita.
- **TICKET:** Es el numero o ID que se le asigna a un caso para ser atendido y realizar el seguimiento a la gestión del mismo
- **ELEMENTOS TECNOLÓGICOS:** Hace referencia a equipos de video conferencia, cableado, sistema de red inalámbrica, equipos de escritorio, portátil, tabletas, impresoras, escáneres, equipos de internet móvil, elementos y repuestos para centros de cableado y otros periféricos.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.

5. CRITERIOS DE OPERACIÓN

- El presente procedimiento aplica para todos los elementos tecnológicos entregados por la oficina de tecnologías de la información, incluyendo equipos de internet móvil, los cuales deben ser solicitados diligenciando el formato de solicitud de equipos de internet móvil.
- Todos los PC`s y portátiles serán entregados con el software de antivirus instalado y no deben ser modificado por el usuario responsable del mismo.
- El punto de control (actividad 2) asociado a la “revisión de la viabilidad”, consiste en la revisión de recursos presupuestales, necesidad coherente con el tipo de usuario, si contractualmente está puede ser atendida o se cuente con la infraestructura física para instalar el elemento tecnológico.
- La asignación a proveedores se realiza en caso de requerirse, es decir si los elementos no se encuentran disponibles entre los elementos tecnológicos que estén bajo custodia de la OTI.
- Se debe cumplir con las políticas y lineamientos del Sistema Integrado de Gestión.

| | | | | |
|---|---|------------|-------------------|---------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | | |
| | PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | | | |
| | PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SOLICITUD DE ELEMENTOS TECNOLÓGICOS | | | |
| | Código: 130.06.08-7 | Versión: 2 | Fecha: 28/11/2018 | Página 2 de 4 |

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| N° PC | Descripción | Entradas Insumos | Responsable/ área o grupo de trabajo | Salidas, productos, registros | CI/ CE |
|-------|--|---|---|--|--------|
| 1. | Recibir solicitud de necesidades de elementos tecnológicos por parte del usuario. | Correo electrónico y/o Formato solicitud de equipos internet móvil (si aplica) | Personal designado del equipo de servicios tecnológicos de la Oficina de Tecnologías de la Información y/o Mesa De Servicios Tecnológicos | Registro del caso en herramienta con apertura del ticket de usuario | CI |
| 2. PC | Revisar si la solicitud es viable. ¿Es viable? Si: continúa con la actividad 3 No: continúa con la actividad 12 | Registro del caso en herramienta con apertura del ticket de usuario y/o Formato solicitud de equipos internet móvil (si aplica) | Personal designado del equipo de servicios tecnológicos de la Oficina de Tecnologías de la Información | Registro del caso en herramienta con apertura del ticket de usuario | CI |
| 3. PC | Verificar si se puede atender la solicitud con los elementos tecnológicos disponibles ¿Hay disponibilidad de elementos tecnológicos? Si: continúa con la actividad 4 NO: continua con la actividad 12 para el caso de solicitud de MIFI o continua en la actividad 5 para los demás elementos de dotación tecnológica | Registro del caso en herramienta con apertura del ticket de usuario. y/o Formato solicitud de equipos internet móvil (si aplica) | Personal designado del equipo de servicios tecnológicos y/o de infraestructura de la Oficina de Tecnologías de la Información | Registro del caso en herramienta con apertura del ticket de usuario. | CI |
| 4. | Entregar, Instalar y/o configurar el elemento tecnológico. Continúa con la actividad 11 | Registro del caso en herramienta con apertura del ticket de usuario. y/o Formato solicitud de equipos internet móvil (si aplica) | Personal designado del equipo de servicios tecnológicos o de infraestructura de la Oficina de Tecnologías de la Información | Registro del caso en herramienta según el ticket creado | CI |

| | | | | |
|---|---|------------|-------------------|---------------|
|   | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | | |
| | PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | | | |
| | PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SOLICITUD DE ELEMENTOS TECNOLÓGICOS | | | |
| | Código: 130.06.08-7 | Versión: 2 | Fecha: 28/11/2018 | Página 3 de 4 |

| N° PC | Descripción | Entradas Insumos | Responsable/ área o grupo de trabajo | Salidas, productos, registros | CI/ CE |
|-------|--|---|---|---|--------|
| 5. | Solicitar apertura de pedido a la mesa de servicios | Registro del caso en herramienta según el ticket creado | Personal designado del equipo de servicios tecnológicos de la Oficina de Tecnologías de la Información | Correo electrónico | CI |
| 6. | Realizar la apertura de ticket al proveedor, para que este atienda la entrega según la solicitud | Correo electrónico | Mesa de Servicios Tecnológicos | Registro del caso en herramienta con apertura del ticket de proveedor | CI |
| 7. PC | <p>Validar si el proveedor realizó la entrega de los elementos tecnológicos</p> <p>¿Se entregaron los elementos tecnológicos?</p> <p>Si: continúa con la actividad 9 No: continúa con la actividad 8</p> | Registro del caso en herramienta con apertura del ticket de proveedor | Personal designado del equipo de servicios tecnológicos de la Oficina de Tecnologías de la Información y/o Mesa De Servicios Tecnológicos | Formato de confirmación de elementos tecnológicos | CI |
| 8. | Comunicar al proveedor el no cumplimiento de la entrega para que se realice solicitud. Regresa a la actividad 7 | Formato de confirmación de elementos tecnológicos | Personal designado del equipo de servicios tecnológicos de la Oficina de Tecnologías de la Información y/o Mesa De Servicios Tecnológicos | Correo electrónico | CI |
| 9. PC | <p>Validar la instalación de los elementos tecnológicos</p> <p>¿Fueron instalados los elementos?</p> <p>Si: continúa con la actividad 11 No: continúa con la actividad 10</p> | <p>Registro del caso en herramienta con apertura del ticket de proveedor y/o</p> <p>Formato de confirmación de elementos tecnológicos</p> | Personal designado del equipo de servicios tecnológicos de la Oficina de Tecnologías de la Información y/o Mesa De Servicios Tecnológicos | <p>Formato de confirmación de elementos tecnológicos y/o</p> <p>Registro del caso en herramienta con apertura del ticket de proveedor</p> | CI |

| | | | | |
|---|---|------------|-------------------|---------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | | |
| | PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | | | |
| | PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SOLICITUD DE ELEMENTOS TECNOLÓGICOS | | | |
| | Código: 130.06.08-7 | Versión: 2 | Fecha: 28/11/2018 | Página 4 de 4 |

| N° PC | Descripción | Entradas Insumos | Responsable/ área o grupo de trabajo | Salidas, productos, registros | CI/ CE |
|------------------------------|--|---|---|--|--------|
| 10. | Comunicar al proveedor el no cumplimiento de la instalación, para que la efectúe. Regresa a la actividad 9 | Formato de confirmación de elementos tecnológicos y/o Registro del caso en herramienta con apertura del ticket de proveedor | Personal designado del equipo de servicios tecnológicos de la Oficina de Tecnologías de la Información y/o Mesa De Servicios Tecnológicos | Correo electrónico | CI |
| 11. | Firmar acta de entrega de elementos tecnológicos | Registro del caso en herramienta según el ticket creado y/o Formato solicitud de equipos internet móvil (si aplica) | Funcionario o contratista responsable de los elementos tecnológicos | Formato acta de entrega y/o devolución de elementos tecnológicos firmado. y/o Formato de Confirmación Elementos tecnológicos | CI |
| 12. | Notificar el cierre de la solicitud | Registro del caso en herramienta según el ticket creado | Mesa de Servicios Tecnológicos | Registro del caso en herramienta con cierre del ticket | CI |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | | | | |

7. ANEXOS

Anexo 1. Formato de confirmación de elementos tecnológicos

Anexo 2. Formato acta de entrega y/o devolución de elementos tecnológicos

Anexo 3. Formato solicitud de equipo internet móvil

8. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha del cambio | Descripción de la modificación |
|---------|------------------|--|
| 1 | 25/08/2017 | Ajuste de codificación por cambio de proceso |
| 2 | 28/11/2018 | Actualización e inclusión del formato acta de entrega y/o devolución de elementos tecnológicos y formato solicitud de equipos internet móvil con firmas de aprobación, actualización nombre del procedimiento. |