

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SOLICITUD DE DOTACIÓN TECNOLÓGICA		
	Código: 130.06.08-7	Versión: 01	Fecha: 25/08/2017

1. **OBJETIVO** Establecer el procedimiento para el control de entrega e instalación de elementos de Dotación Tecnológica solicitados.

2. **ALCANCE** Recepción, identificación de la solicitud de la Dotación Tecnológica, validación de solicitud, asignación a proveedores, entrega e instalación de elementos tecnológicos, validación y cierre de la solicitud.

3. DEFINICIONES

- **MESA DE SERVICIO:** Contacto a nivel nacional para atender y resolver las solicitudes de soporte asociadas al portafolio de servicios de tecnología de la Unidad, a la cual se accede marcando la tecla cinco (5) desde cualquier teléfono de la Unidad o a través del correo soporte.OTI@unidadvictimas.gov.co. 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
- **DOTACIÓN TECNOLÓGICA:** Hace referencia a equipos de video conferencia, cableado, sistema de red inalámbrica, equipos de escritorio, portátil, tabletas, impresoras, escáneres, elementos y repuestos para centros de cableado, otros periféricos y licenciamiento específico.

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

Se debe cumplir con las políticas y lineamientos del Sistema Integrado de Gestión.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN			
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SOLICITUD DE DOTACIÓN TECNOLÓGICA			
	Código: 130.06.08-7	Versión: 01	Fecha: 25/08/2017	Página 2 de 3

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsabl e/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/ CE
1.	Recibir solicitud de necesidades de dotación tecnológica por parte del usuario	Correo electrónico	Oficina de Tecnologías de la Información y/o Mesa De Servicios Tecnológicos	Registro del caso en herramienta con apertura del ticket	CI
2. PC	Validar si la solicitud es viable. ¿Es viable? Si: continúa con la actividad 4 No: continúa con la actividad 3	Registro del caso en herramienta con apertura del ticket	Oficina de Tecnologías de la Información	N/A	CI
3.	Notificar el cierre de solicitud al usuario solicitante	Registro del caso en herramienta con apertura del ticket	Oficina de Tecnologías de la Información	Correo electrónico	CI
4.	Solicitar Apertura de ticket de solicitud de pedido si aplica	Registro del caso en herramienta con apertura del ticket	Soporte OTI	Registro del caso en herramienta con apertura del ticket	CI
5.	Realizar la apertura de ticket de dotación al proveedor	Registro del caso en herramienta con apertura del ticket	Mesa de Servicios Tecnológicos	Registro del caso en herramienta con apertura del ticket	CI
6. PC	Validar la entrega de los Dotación Tecnológica por el proveedor ¿Se entregó la dotación tecnológica? Si: continúa con la actividad 8 No: continúa con la actividad 7	Registro del caso en herramienta con apertura del ticket	Oficina de Tecnologías de la Información y/o Mesa De Servicios Tecnológicos	Formato de Confirmación Dotación Tecnológica	CI
7.	Enviar correo al proveedor validando nueva información	Formato de Confirmación Dotación Tecnológica	Mesa De Servicios Tecnológicos	Correo electrónico	CI

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SOLICITUD DE DOTACIÓN TECNOLÓGICA		
	Código: 130.06.08-7	Versión: 01	Fecha: 25/08/2017
Página 3 de 3			

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsabl e/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/ CE
8.	Realizar la apertura de ticket de instalación al proveedor		Mesa de Servicios Tecnológicos	Registro del caso en herramienta con apertura del ticket	CI
9.	Recibir del proveedor la notificación de la instalación de la dotación tecnológica	Registro del caso en herramienta con apertura del ticket	Mesa de servicios tecnológicos	Registro en herramienta	CI
10. PC	Validar la instalación la dotación tecnológica ¿Fueron instalados? Si: continúa con la actividad 12 No: continúa con la actividad 11	Formato de Confirmación Dotación Tecnológica	Mesa de Servicios Tecnológicos y/o Soporte OTI	Formato de Confirmación Dotación Tecnológica	CI
11.	Comunicar al proveedor el no cumplimiento de la instalación	Formato de Confirmación Dotación Tecnológica	Mesa de Servicios Tecnológicos	Correo electrónico	CI
12.	Realizar el cierre de tickets de solicitud, dotación e instalación tecnológica	Formato de Confirmación Dotación Tecnológica	Mesa de Servicios Tecnológicos	Registro del caso en herramienta con apertura del ticket	CI
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

7. ANEXOS

No aplica

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1		