

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 130,06,08-7
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUD DE ELEMENTOS TECNOLÓGICOS	Fecha: 28/11/2018 Página 1 de 5

**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 [sopORTEOTI@unidadvictimas.gov.co](mailto:sopORTEOTI@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.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI /C E
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	Registro del caso en herramienta	Personal designado del	Registro del caso en herramienta	CI



N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI /C E
	¿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	con apertura del ticket de usuario. y/o Formato solicitud de equipos internet móvil (si aplica)	equipo de servicios tecnológicos y/o de infraestructura de la Oficina de Tecnologías de la Información	con apertura del ticket de usuario.	
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
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	Validar si el proveedor realizó la entrega de los elementos tecnológicos  ¿Se entregaron los elementos tecnológicos?	Registro del caso en herramienta con apertura del ticket de proveedor	Personal designado del equipo de servicios tecnológicos de la Oficina de Tecnologías de	Formato de confirmación de elementos tecnológicos	CI



Unidad para  
las **Víctimas**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Código: 130,06,08-7

**PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Versión: 02

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUD DE  
ELEMENTOS TECNOLÓGICOS**

Fecha: 28/11/2018

Página 4 de 5

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI /C E
	Si: continúa con la actividad 9 No: continúa con la actividad 8		la Información y/o Mesa De Servicios Tecnológicos		
<b>8.</b>	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
<b>9. PC</b>	Validar la instalación de los elementos tecnológicos ¿Fueron instalados los elementos? Si: continúa con la actividad 11 No: continúa con la actividad 10	Registro del caso en herramienta con apertura del ticket de proveedor y/o 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	Formato de confirmación de elementos tecnológicos y/o Registro del caso en herramienta con apertura del ticket de proveedor	CI
<b>10.</b>	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	Correo electrónico	CI



N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI /C E
			Mesa De Servicios Tecnológicos		
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
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					

## 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.