



- 1. OBJETIVO:** Establecer las actividades para gestionar la dotación tecnológica de nuevas sedes, traslado de sedes y/o adicionales de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas - UARIV, así como la revisión de la infraestructura tecnológica instalada por el proveedor en las sedes de la Unidad y/o la dotación tecnológica entregada en modalidad de arrendamiento (validación de inventarios), mediante las gestiones internas y/o con el proveedor, con el fin de mantener la operación tecnológica en las sedes de la Unidad.

- 2. ALCANCE:** Inicia con la solicitud registrada en la herramienta de gestión (según procedimiento) de dotación tecnológica de nueva sede, traslado de sede y/o instalación y/o adecuación de la infraestructura tecnológica requerida incluye la revisión, validación y registro de novedades frente a la infraestructura tecnológica instalada en cada sede cuando aplique, y finaliza con la entrega de la nueva sede, traslado o adicionales y su inventario (si aplica).

- 3. DEFINICIONES:**
 - **ADICIONALES:** Consiste en el aprovisionamiento y/o instalación de puestos de trabajo, puntos de datos, puntos eléctrico normal y/o regulado, u otros elementos tecnológicos que requieren ser identificados en un plano con su distribución en sede.
 - **CASO:** Solicitud codificada realizada por un usuario y es registrada en la herramienta de gestión de solicitudes.
 - **DIRECCIÓN TERRITORIAL:** Organización a nivel territorial de las sedes de la Unidad.
 - **DOTACIÓN TECNOLÓGICA:** Solución integral que permite dotar en cada sede puesto de trabajo, los equipos de cómputo, equipos de impresión, escáner, periféricos, cableado estructurado, servidores y/o almacenamiento, según aplique a la necesidad y los recursos asignados, los cuales incluyen garantías y mantenimientos tanto correctivos como preventivos.
 - **ESPECIALISTA:** Personal de los niveles de atención que diagnostican, gestionan y/o dan solución a las solicitudes de soporte tecnológico.
 - **INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA:** Asociado a elementos tecnológicos que se requieren para soportar, controlar y monitorear los servicios que ofrece la Oficina de Tecnologías de la Información tales como: software, hardware y demás servicios asociados con estos.
 - **INVENTARIO:** Lista ordenada de bienes y elementos valorables que pertenecen a una entidad o proveedor.
 - **MESA DE SERVICIOS:** La Oficina de Tecnologías de la Información dispone de la mesa de servicios como punto de contacto de todos los colaboradores de la Unidad para las Víctimas, la cual suministra soporte tecnológico de primer nivel, a través de los diferentes canales de contacto establecidos. Está integrada por agentes de mesa, quienes son el

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  Unidad para las Víctimas | INSTRUCTIVO DE DOTACIÓN SEDE Y/O VALIDACIÓN DE INFRAESTRUCTURA E INVENTARIO TECNOLÓGICO | Código: 140,06,05-5 |
| | PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | Versión: 1 |
| | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Fecha: 27/09/2024 Página 2 de 4 |

primer contacto para dar solución a la necesidad del usuario mediante apoyo telefónico, correo electrónico o acceso al equipo del usuario en forma remota o escalar a otro nivel en caso de requerirse una atención más especializada.

- **PLANOS:** Son la representación gráfica de un proyecto en cuanto a lo arquitectónico, técnico, constructivo y normativo, que muestra cómo debe quedar la obra planeada.
- **PROVEEDOR:** Es un tercero que brinda a la Unidad servicios o recursos tecnológicos en modalidad por demanda y resuelve inconvenientes asociados con garantías, mantenimientos y otros servicios tecnológicos escalados a nivel 3.
- **REQUERIMIENTO:** Surgen de las necesidades y expectativas de los usuarios y puede ser programada. Usualmente es una solicitud de algo nuevo, puede tomarse como una solicitud de un usuario asociada a información, asesoramiento o acceso a un servicio TI, no corresponde a una interrupción de un servicio.
- **SEDES:** Hace referencia al lugar donde labora personal de la Unidad siendo el domicilio principal de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, pueden estar ubicados en Bogotá o en cualquier lugar de Colombia.
- **USUARIO:** Cliente interno que corresponde a partes interesadas de la entidad según aplique.
- **VALIDAR INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA:** Aprobar la comparación entre el inventario establecido, frente a la infraestructura instalada.

4. ACTIVIDADES:

A. DOTACIÓN TECNOLÓGICA NUEVA SEDE, TRASLADO DE SEDE Y/O ADICIONALES

- El (La) jefe de la oficina de tecnologías de la información o su delegado(a) recibe de la secretaria general la solicitud de sede nueva, traslado de sedes y/o adicionales con los planos aprobados si aplica (en el evento de contar con planos, estos deben ser aprobados por el/la delegado(a) del grupo de gestión administrativa y documental, además el/la director(a) territorial y/o su delegado(a) para nivel territorial o en caso de que sea del nivel nacional al directivo a cargo), todo lo anterior a través del formato de solicitud de sede nueva, traslado de sedes y/o adicionales.
- El(la) responsable de servicios TI realiza una validación presupuestal de la solicitud por parte de la oficina de tecnologías de la información y realiza el registro de la solicitud de servicio. En caso de que no exista viabilidad presupuestal se informará a secretaria general vía correo electrónico.
- Se envía correo electrónico al proveedor anexando el formato de solicitud de sede nueva, traslado de sedes y/o adicionales y el plano (si aplica) indicando si la solicitud corresponde a una nueva sede, traslado de sede y/o adicionales, la fecha estimada para el inicio de actividades y el detalle del servicio a ejecutar, remitido por parte del responsable de servicios TI o del jefe de la oficina de tecnologías de la información o su delegado(a).



- El (La) jefe de la oficina de tecnologías de la información o su delegado(a) ,acuerda un cronograma de trabajo o fechas de entregas con el proveedor en las cuales se ejecutará el traslado y/o la instalación de la infraestructura y/o dotación tecnológica requerida los cuales serán informados al director(a) territorial y/o su delegado(a) a cargo de la sede o en caso de que sea del nivel nacional al directivo a cargo, indicando el paso a paso requerido para su correcta ejecución.
- El responsable de servicios TI o del jefe de la oficina de tecnologías de la información o su delegado(a) remite a la sede una comunicación con las fechas establecidas y las indicaciones y actividades que deben atender según la solicitud que aplique.
- El proveedor ejecuta las actividades planeadas frente a la instalación de la infraestructura y dotación tecnológica.
- Terminadas las actividades programadas por parte del proveedor, se valida la aceptación mediante la firma del director(a) territorial y/o su delegado(a) o a quien se designe en la sede o en caso de que sea del nivel nacional al directivo a cargo, mediante el formato acta de entrega proveedor. Se aclara que este formato corresponde a un documento externo incluido en el listado maestro de documentos externos.

B. VALIDACIÓN DE INFRAESTRUCTURA E INVENTARIO TECNOLÓGICO

- Se programan actividades de revisión y/o visitas por parte de oficina de tecnologías de la información a las sedes mediante un cronograma de actividades de manera periódica.
- En caso de que se programe para la sede únicamente la revisión, esta consistirá en la validación de la dotación tecnológica en sede por parte del director(a) territorial y/o su delegado(a) quien diligenciará el formato reporte de dotación en sede y lo remitirá firmado a la oficina de tecnologías de la información.
- En caso de que se defina realizar la visita a sede, el/la responsable designado(a) por parte de la oficina de tecnologías de la información notificará por medio de correo al director(a) territorial y/o su delegado(a) y asistente administrativo(a) de las actividades a adelantar con el fin de aprobar las fechas establecidas para proceder a gestionar el traslado a sede por parte de este.
- Al realizar la visita a la sede, el/la responsable designado(a), valida la dotación tecnológica instalada mediante el formato reporte de dotación en sede y ejecutará las actividades complementarias que le hayan sido delegadas si aplica.
- En el evento de encontrar novedades que requieran soporte tecnológico ya sea en la visita a la sede o en la revisión realizada por parte del director(a) territorial y/o su delegado(a), deberán reportar a la mesa de servicios conforme a los lineamientos del procedimiento de gestión de servicios e infraestructura tecnológica.



5. RECOMENDACIONES:

- Los tiempos de traslado de las sedes o nuevas sedes están sujetos a factores tales como orden público, ambientales, de salud pública, disponibilidad logística, culturales y presupuesto.
- Si se realiza el traslado de más de una sede de manera simultánea el proveedor informará cuantos frentes de trabajo dispone para atender el requerimiento según lo establecido contractualmente, definiendo el cronograma de trabajo a seguir.
- Las visitas a sede están condicionadas al presupuesto asignado para tal fin durante la vigencia.
- Para los traslados de sedes el director(a) territorial y/o su delegado(a) debe tener en cuenta los tiempos establecidos según contratos vigentes con los proveedores, toda vez que por parte de la oficina de tecnologías de la información se deben realizar las gestiones con los respectivos proveedores de dotación tecnológica y de conectividad, con quienes se valida si existe viabilidad positiva por parte de los mismos, por lo que se brindará este servicio siempre y cuando se informe de manera oportuna el traslado de estas sedes por parte de secretaría general.

6. ANEXOS

Anexo 1. Procedimiento gestión de servicios e infraestructura tecnológica.

Anexo 2. Manual para el soporte y atención en la herramienta de gestión.

Anexo 3. Formato de solicitud de sede nueva, traslado de sede y/o adicionales.

Anexo 4. Formato acta de entrega proveedor. (Listado maestro documentos externos)

Anexo 5. Formato reporte dotación en sede.

7. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Descripción de la modificación |
|---------|------------|--|
| 1 | 27/09/2024 | Creación del instructivo de dotación sede y/o validación de infraestructura e inventario tecnológico |