

 <p>Unidad para las Víctimas</p>	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE DOTACIÓN TECNOLÓGICA	Código: 140,06,05-6
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Fecha: 27/09/2024 Página 1 de 4

1. OBJETIVO: Establecer las actividades para el control de entrega, instalación, devolución o traslado de elementos tecnológicos solicitados por parte del usuario, a partir del análisis de disponibilidad, viabilidad financiera, y/o escalamiento a proveedor, instalación y configuración, lo anterior en los casos que aplique, con el fin de mantener la normal operación tecnológica de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas - UARIV.

2. ALCANCE: Inicia con la revisión de la disponibilidad y en el evento que no se cuente con ésta, se realiza análisis de la viabilidad financiera y se remite vía correo electrónico la solicitud al proveedor según la solicitud recibida y finaliza con la entrega, instalación y configuración de los elementos tecnológicos o el rechazo de la solicitud (si aplica).

3. DEFINICIONES:

- **CASO:** Solicitud codificada realizada por un usuario y es registrada en la herramienta de gestión de solicitudes.
- **DOTACIÓN TECNOLÓGICA:** Solución integral que permita dotar en cada sede puesto de trabajo, 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.
- **ELEMENTOS TECNOLÓGICOS:** Hardware y software disponibles según lo establecido en contratación vigente asociada a dotación tecnológica.
- **ESCALAMIENTO:** Es la acción en la herramienta de gestión de solicitudes que consiste en asignar el nivel requerido para dar solución a la solicitud de soporte técnico en un esquema de multinivel, donde en caso de ser necesario se deberá recurrir a un nivel superior o inferior que resuelva el servicio. Los niveles definidos son 1, 2 y 3.
- **ESPECIALISTA:** Personal de los niveles de atención que diagnostican, gestionan y/o dan solución a las solicitudes de soporte tecnológico.
- **HARDWARE:** El hardware se refiere a las partes físicas de los elementos tecnológicos tangibles a dotar, por ejemplo: equipos de escritorio, portátil, tabletas, impresoras, escáneres, equipos para centros de cableado, otros periféricos, etc.
- **NIVELES DE ATENCIÓN:** Hace referencia a la distribución del servicio de soporte tecnológico que suministra la Oficina de Tecnologías de la información, y se detallan a continuación:
 - **Nivel 1:** Es ejecutado por el equipo de la mesa de servicios conformado por los agentes de mesa, quienes son el primer punto de contacto de los colaboradores de la Unidad para las Víctimas y dan solución a la necesidad de soporte tecnológico del usuario,

 <p>Unidad para las Víctimas</p>	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE DOTACIÓN TECNOLÓGICA	Código: 140,06,05-6
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Fecha: 27/09/2024 Página 2 de 4

mediante apoyo telefónico, correo electrónico o acceso al equipo del usuario en forma remota y realizan escalamiento a otros niveles de atención cuando corresponda.

- **Nivel 2:** Soporte y asistencia técnica presencial y/o remota, conformado por los equipos de infraestructura tecnológica, servicios TI, sistemas de información, encargados de dar solución a las solicitudes relacionadas con herramientas de colaboración, conectividad, telefonía, bases de datos, hardware y software.
- **Nivel 3:** Soporte y asistencia técnica conformada por los equipos de sistemas de información, seguridad y privacidad de la información y proveedores de dotación tecnológica, orientados a la atención de las solicitudes de servicios correspondiente según el dominio o escaladas al proveedor.
- **PROVEEDOR:** Es un tercero que brinda a la Unidad elementos tecnológicos en modalidad de arrendamiento por demanda creciente o decreciente y los demás establecidos contractualmente.
- **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.
- **SOFTWARE:** Se refiere a los programas, licenciamiento específico y sistemas operativos que permiten realizar tareas específicas.
- **USUARIO:** Cliente interno que corresponde a partes interesadas de la entidad según aplique.

4. ACTIVIDADES:

Una vez asignado el caso al especialista responsable en la herramienta de gestión (nivel 1 o 2 según el caso), se procede a ejecutar las siguientes actividades:

- A. Analizar la información de la solicitud de elementos tecnológicos del usuario registrada en herramienta de gestión por parte del especialista responsable y validar si ésta es suficiente para ser atendida; en caso contrario se solicita a la mesa de servicios y/o al usuario ampliar la información.
- B. Analizar por parte del/la especialista asignado(a) que la solicitud cuente con la autorización inicial por parte del/la jefe(a), director(a) o subdirector(a) y/o supervisor(a) del/la contratista según corresponda. En el evento que no se cuente con esta autorización el/la especialista responsable notifica vía correo electrónico la necesidad de la aprobación de la solicitud.

 <p>Unidad para las Víctimas</p>	<p>INSTRUCTIVO GESTIÓN DE DOTACIÓN TECNOLÓGICA</p>	<p>Código: 140,06,05-6</p>
	<p>PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>Versión: 1</p>
	<p>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</p>	<p>Fecha: 27/09/2024 Página 3 de 4</p>

- C. Una vez se cuente con la solicitud debidamente autorizada el especialista asignado analiza la disponibilidad del elemento y su pertinencia y se procede a gestionar la entrega e instalación y configuración (si aplica), ya sea con el apoyo del proveedor de dotación tecnológica o el personal de soporte hardware y software de la Oficina de tecnologías de la información - OTI.
- D. Posteriormente se soluciona el caso, se diligencia el formato acta de entrega y/o devolución de elementos tecnológicos (si aplica según elemento), y se registra lo gestionado durante su atención, según lo establecido en el "Manual para el soporte y atención en la herramienta de gestión" vigente.
- E. Para los casos en donde no se cuente con disponibilidad del elemento tecnológico solicitado por el usuario, el especialista asignado analiza si se requiere adquirirlo de acuerdo con alguna de las modalidades descritas a continuación:

ADQUISIÓN MODALIDAD EN ARRIENDO

- Si los elementos solicitados son equipos de cómputos, portátiles, impresoras y escáneres, el especialista responsable de la solicitud, remite correo electrónico al proveedor de dotación tecnológica, como pedido de los elementos tecnológicos.
- Si el elemento no se encuentra disponible entre los citados previamente, se deben solicitar al proveedor los costos a la fecha, para ser validada la viabilidad de este. Si es viable se remite correo electrónico al proveedor de dotación tecnológica, como pedido de los elementos tecnológicos. En caso de que no sea viable se informa vía correo electrónico al usuario.
- Una vez informe el proveedor que atenderá la solicitud, se le apertura por parte del especialista nivel 1 un nuevo caso en la herramienta de gestión según lo establecido en el "Manual para el soporte y atención en la herramienta de gestión" vigente.
- Cuando se realiza la entrega, se diligencia el formato de confirmación de elementos tecnológicos por parte de la mesa de servicios y se procede a solucionar los casos aperturados por dicha solicitud, según lo establecido en el "Manual para el soporte y atención en la herramienta de gestión" vigente.

ADQUISICIÓN MODALIDAD EN COMPRA

- Si el elemento corresponde a una adquisición en la cual se cuenta con cotización y especificaciones técnicas de pedidos realizados con anterioridad, se valida la viabilidad de la adquisición e implementación por parte del especialista asignado para realizar el pedido al proveedor de dotación tecnológica.
- Si el elemento corresponde a una adquisición en la cual no se cuenta con cotización y especificaciones técnicas de pedidos realizados con anterioridad, se valida la viabilidad de la adquisición e instalación y configuración (si aplica) por parte del especialista asignado generando las características técnicas y solicitando cotización al proveedor vía correo electrónico.
- La viabilidad de adquisiciones en modalidad de compra de elementos tecnológicos es responsabilidad del supervisor del contrato de dotación tecnológica, quien dará el visto

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO GESTIÓN DE DOTACIÓN TECNOLÓGICA	Código: 140,06,05-6
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Fecha: 27/09/2024 Página 4 de 4

bueno previo análisis de costos y revisión de cotización remitida por el proveedor de dotación tecnológica.

- Una vez se cuenta con la aprobación de la adquisición, se realiza la solicitud de pedido por parte del especialista asignado al proveedor de la dotación tecnológica vía correo electrónico.
- Adquiridos los elementos, el especialista responsable ejecuta las actividades C y D del presente instructivo y documentará el caso según el "Manual para el soporte y atención en la herramienta de gestión" vigente.

5. RECOMENDACIONES:

- El formato acta de entrega y/o devolución de elementos tecnológicos se diligenciará si dichos elementos se encuentran incluidos en la aplicación vigente de la OTI para el seguimiento de los inventarios.
- Para licenciamiento de software o equipos especiales no incluidos en fichas técnicas con el proveedor, , el especialista asignado analiza si requiere cotización y posterior autorización por parte del jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información, para la gestión del pedido.

6. ANEXOS

Anexo 1. Procedimiento gestión de servicios e infraestructura tecnológica.

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

Anexo 3. Formato de confirmación de elementos tecnológicos.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	27/09/2024	Se crea el instructiva gestión de dotación tecnológica