

	PROCEDIMIENTO GESTION DE SOLICITUD DE DOTACION TECNOLOGICA	CÓDIGO 130.13.08-7 VERSIÓN: 2
	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	FECHA: 15/10/2015 PÁGINA
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
Soporte Técnico y Enlace SIG Oficina de Tecnologías de la Información	Enlace SIG Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina de Tecnologías de la Información

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

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.

1. DEFINICIONES:

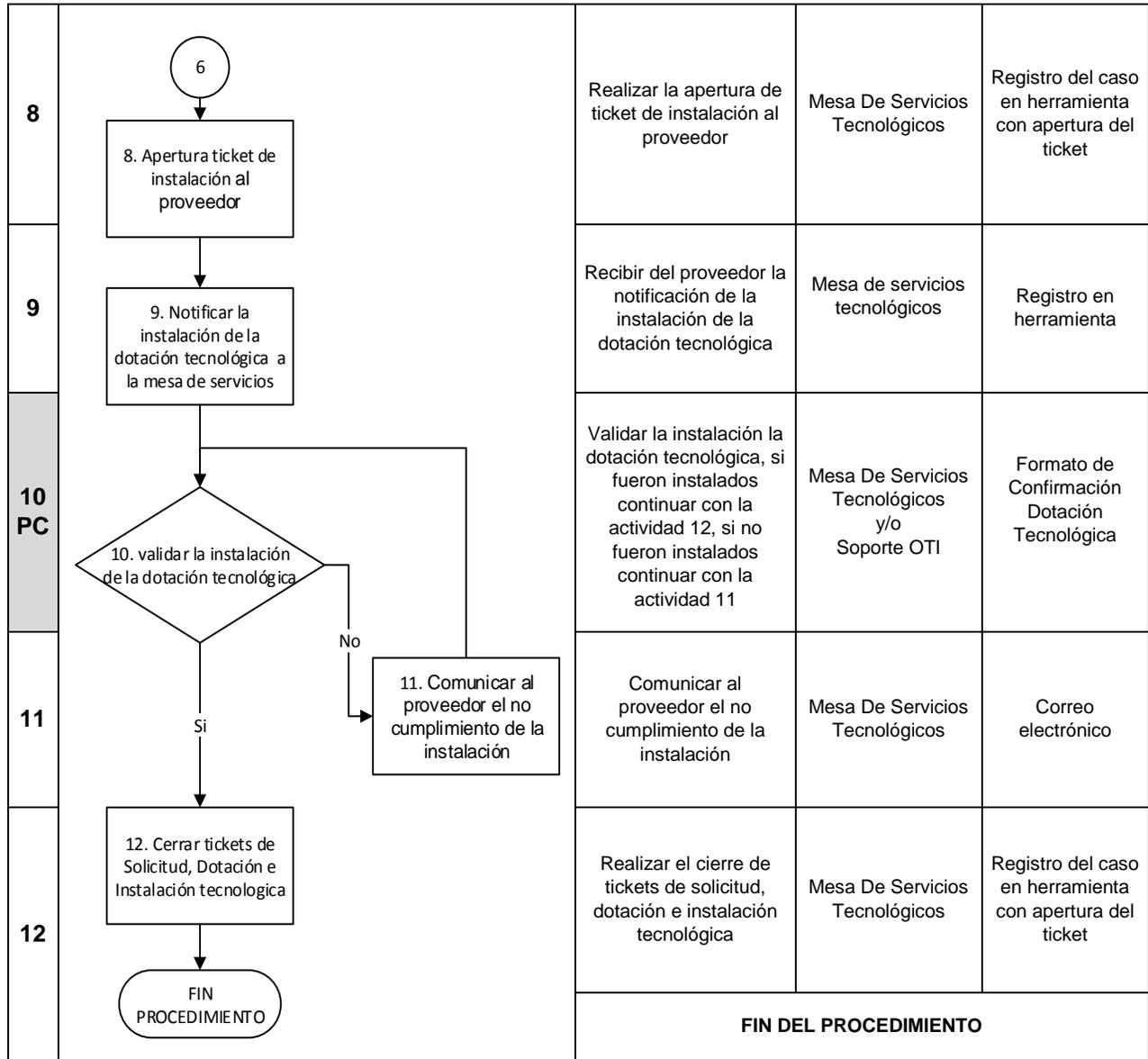
- **MESA DE SERVICIO:** Contacto a nivel nacional para atender y resolver las solicitudes de soporte asociadas al portafolio de servicios de tecnología de la Unidad, a la cual se accede marcando la tecla cinco (5) desde cualquier teléfono de la Unidad o a través del correo soporte.OTI@unidadvictimas.gov.co. 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.

	PROCEDIMIENTO GESTION DE SOLICITUD DE DOTACION TECNOLOGICA	CÓDIGO 130.13.08-7
	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	VERSIÓN: 2 FECHA: 15/10/2015 PÁGINA
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
Soporte Técnico y Enlace SIG Oficina de Tecnologías de la Información	Enlace SIG Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina de Tecnologías de la Información

2. ACTIVIDADES:

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
		INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	1. Recibir solicitud de Dotación Tecnológica.	Recibir solicitud de necesidades de dotación tecnológica por parte del usuario	Oficina de Tecnologías de la Información y/o Mesa De Servicios Tecnológicos	Correo electrónico Registro del caso en herramienta con apertura del ticket
2 PC	2. ¿Es viable la solicitud?	Validar si la solicitud es viable, si es viable continuar con la actividad 4, si no es viable continuar con la actividad 3	Oficina de Tecnologías de la Información	N.A.
3	3. Notificar el cierre de la solicitud	Notificar el cierre de solicitud al usuario solicitante	Oficina de Tecnologías de la Información	Correo electrónico
4	4. Solicitar Apertura de ticket de solicitud de pedido si aplica	Solicitar Apertura de ticket de solicitud de pedido si aplica	Soporte OTI	Registro del caso en herramienta con apertura del ticket
5	5. Apertura de ticket de dotación al proveedor	Realizar la apertura de ticket de dotación al proveedor	Mesa De Servicios Tecnológicos	Registro del caso en herramienta con apertura del ticket
6 PC	6. Validar la entrega de la Dotación Tecnológica	Validar la entrega de los Dotación Tecnológica por el proveedor, si fueron entregados continuar con la actividad 8, si no fueron entregados continuar con la actividad 7	Oficina de Tecnologías de la Información y/o Mesa De Servicios Tecnológicos	Formato de Confirmación Dotación Tecnológica
7	7. Enviar correo al proveedor validando nueva información	Enviar correo al proveedor validando nueva información	Mesa De Servicios Tecnológicos	Correo electrónico

	PROCEDIMIENTO GESTION DE SOLICITUD DE DOTACION TECNOLOGICA	CÓDIGO 130.13.08-7
	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	VERSIÓN: 2 FECHA: 15/10/2015 PÁGINA
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
Soporte Técnico y Enlace SIG Oficina de Tecnologías de la Información	Enlace SIG Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina de Tecnologías de la Información



	PROCEDIMIENTO GESTION DE SOLICITUD DE DOTACION TECNOLOGICA	CÓDIGO 130.13.08-7 VERSIÓN: 2
	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	FECHA: 15/10/2015 PÁGINA
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
Soporte Técnico y Enlace SIG Oficina de Tecnologías de la Información	Enlace SIG Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina de Tecnologías de la Información

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Formato de Confirmación Dotación Tecnológica

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

ANEXO: CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
2	1	Modificación del Objeto y nombre del procedimiento	Revisión y actualización de procedimiento	14/10/2015