

	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD TIC	GI-PD-031
		Versión 1
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Septiembre 2024
		Página 1 de 3

1. OBJETIVO
Proporcionar un procedimiento para realizar una solicitud TIC estableciendo un marco claro y estructurado para gestionar y procesar las solicitudes relacionadas con servicios y recursos TIC.
2. ALCANCE
El proceso comienza con la solicitud que el personal realiza a través de la plataforma designada para este propósito. Luego, el equipo de sistemas analiza la solicitud y proporciona una respuesta sobre cómo se puede o podría resolver. Finalmente, el equipo de TIC comunica la solución que se ha dado a dicha solicitud.
3. DEFINICIONES
• Solicitud: Petición formal para obtener algo, en este caso una solución a un posible problema. • TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación. • Información: Se refiere a cualquier consulta realizada por un cliente para obtener datos específicos sobre productos, servicios, políticas, procedimientos o cualquier aspecto relacionado con la empresa. • Soporte: Es la asistencia técnica o ayuda proporcionada a los clientes para resolver problemas, dudas o dificultades que puedan tener con productos o servicios ofrecidos por la empresa. • Seguimiento: es la acción de continuar o acompañar de cerca a algo o alguien, con el propósito de mantener o recopilar información y observar su progreso, desarrollo o movimiento. • Software: En otras palabras, el software abarca programas, aplicaciones e información del usuario, diseñados para cumplir funciones específicas en dispositivos como ordenadores, móviles y otros sistemas informáticos. • Administrativos: Persona, organización o su representante, que expresa una queja.
4. RESPONSABILIDADES
Gerencia • Conocer el trabajo que realiza el equipo TIC, en cuanto a solución de problemas/solicitudes. Administrativos • Dar respuesta inmediata a las cuestiones que surjan durante la atención de la solicitud por parte del equipo TIC. • Ser claros en la solicitud y adjuntar todos los recursos posibles para Verificadora de gestión empresarial • Hacer seguimiento al desarrollo de las solicitudes por parte del equipo de sistemas.

	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD TIC	GI-PD-031
		Versión 1
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Septiembre 2024
		Página 2 de 3

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

ISO 9001, NTC: 5555, NTC: 5663

6. GENERALIDADES

6.1. Requisitos para presentar una solicitud TIC

Las solicitudes TIC solo podrán ser presentadas a través del software designado para esta tarea el cual está disponible en la página institucional y es el mismo que actualmente se usa para las PQRS externas, seleccionando la opción “Soporte Técnico (ADMINISTRATIVOS)”, la información que deberá contener será la siguiente:

- Nombre completo
- Correo electrónico
- Número de contacto
- Documento de identidad
- Tipo de solicitud
- Sede
- Asunto
- Mensaje
- Documentos adjuntos (Imágenes, pdf, archivos, etc)

El solicitante puede anexar los documentos que considere puedan servir como elementos de prueba.

6.2. Durante el desarrollo del presente procedimiento es importante tener en cuenta:

- Cada semestre el equipo TIC presentará un informe sobre las solicitudes que se realizaron en ese periodo relacionando porcentajes de efectividad.
- Cada solicitud que se realice tendrá dos tiempos de espera: uno cuando está en manos del equipo de sistemas y otro cuando está en manos del personal administrativo. El equipo de sistemas realizará preguntas para poder resolver la solicitud en algunos casos, por lo cual estará cambiando entre esos dos tiempos de espera.

	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD TIC	GI-PD-031
		Versión 1
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Septiembre 2024
		Página 3 de 3

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES				
Actividad		Frecuencia	Responsable	Información relacionada
1	Socializar a todas las partes interesadas las actividades relacionadas con el presente procedimiento.	Actividades de inducción o reinducción al personal administrativo	Promotor TI/ Coordinación talento humano / Verificación de gestión empresarial / Coordinación SGC	CE.RG.017. Registro de formación
2	Realizar la solicitud mediante la plataforma atendiendo los requerimientos establecidos en cuanto a datos mínimos. Nota: Al finalizar la solicitud el sistema genera un ID para hacer seguimiento y verificar el estado.	Por evento	Personal administrativo	Software INFASOP
3	Estar atento a la respuesta de las solicitudes mediante el correo o la plataforma con el ID	Por evento	Personal administrativo	Software / Correo electrónico
4	Realizar análisis de la solicitud y buscar la solución más adecuada. Nota: Clasificar el tipo de solicitud y brindar una primera respuesta.	Por evento	Promotor TIC / Coordinador TIC	Software INFASOP
5	Trabajar en las acciones que resolverán la solicitud, por consiguiente, enviar la respuesta.	Por evento	Promotor TIC / Coordinador TIC	Software INFASOP
6	Hacer seguimiento al desarrollo de las solicitudes	Por evento	Promotor TIC / Coordinador TIC	Software INFASOP
7	Realizar el informe consolidado de los casos presentados.	Semestral	Promotor TIC / Coordinador TIC	PDF Presentación de resultados