 HOSPITAL DE SOLEDAD <small>MATERNIDAD INFANTIL</small> <i>Unidos por la Salud y el Bienestar de Soledad</i>	ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad	Código	PR-SNTE-01
		Versión	Sin Versión
	PROCESO GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS	Fecha	30/11/2022
	Procedimiento solicitud de necesidades tecnológicas	Pág.	Página 1 de 7

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE NECESIDADES TECNOLÓGICAS

Soledad 2022

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	COPIA CONTROLADA: 1
Auditor de Sistemas	Oficina de Planeación	Gerente	COPIA NO CONTROLADA:


 HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNO INFANTIL <i>Unidos por la Salud y el Bienestar de Soledad</i>	ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad	Código	PR-SNTE-01
		Versión	Sin Versión
	PROCESO GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS	Fecha	30/11/2022
	Procedimiento solicitud de necesidades tecnológicas	Pág.	Página 2 de 7

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO

2. ALCANCE

3. NIVEL DE RESPONSABILIDAD


4. DEFINICIONES

5. PROCEDIMIENTO

6. REGISTROS

7. CONTROL DE CAMBIOS

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	COPIA CONTROLADA: 1
Auditor de Sistemas	Oficina de Planeación	Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNO INFANTIL Unidos por la Salud y el Bienestar de Soledad	ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad	Código	PR-SNTE-01
		Versión	Sin Versión
	PROCESO GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS	Fecha	30/11/2022
	Procedimiento solicitud de necesidades tecnológicas	Pág.	Página 3 de 7

1. OBJETO

Establecer un procedimiento que sirva de guía para la gestión de solicitudes por parte de los funcionarios y contratistas asociadas a la plataforma tecnológica de la ESE, con el fin de hacer identificación, clasificación y registro para su posterior gestión y direccionamiento a otros procedimientos según aplique y que conlleven a su solución y cierre.

2. ALCANCE


Este procedimiento inicia desde la recepción y/o identificación de la necesidad, y finaliza con la solicitud y escalamiento al área correspondiente. También este documento aplica a todos las áreas de procesos y sedes de la ESE

3. NIVEL DE RESPONSABILIDAD

3.1 Personal responsable del cumplimiento del proceso

Cargo	Área funcional
Jefes de área y/o lideres de procesos	TIC
Sub Gerencia Administrativa y Financiera	TIC
Coordinador TIC	TIC
Auditor de sistemas	TIC
Ingeniero de hardware Ingeniero de redes	TIC


ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	COPIA CONTROLADA: 1
Auditor de Sistemas	Oficina de Planeación	Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNO INFANTIL Unidos por la Salud y el Bienestar de Soledad	ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad	Código	PR-SNTE-01
		Versión	Sin Versión
	PROCESO GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS	Fecha	30/11/2022
	Procedimiento solicitud de necesidades tecnológicas	Pág.	Página 4 de 7

Técnicos en sistemas	TIC
----------------------	-----

4. DEFINICIONES TERMINOS USADOS	
TERMINO	DEFINICION
Incidente	Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio que causa o puede causar una interrupción o una reducción de la calidad de dicho servicio.
Solicitud	Es un trámite que se realiza de manera verbal o escrita con fines de obtener o cambiar algo que se requiera.
Cambio	Adición, modificación o eliminación de algo que podría afectar a los Servicios de TI. El Alcance debería incluir todos los Servicios de TI, Elementos de Configuración, Procesos, Documentación entre otros.
Mesa de servicio	Constituye el único punto de contacto con los usuarios finales para registrar, comunicar, atender y analizar todas las llamadas, incidentes reportados, requerimientos de servicio y solicitudes de información. Es a través de la gestión proactiva de la Mesa de Servicios que la oficina de sistemas se informa de las necesidades que tienen los funcionarios en cuanto a los recursos

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	COPIA CONTROLADA: 1
Auditor de Sistemas	Oficina de Planeación	Gerente	COPIA NO CONTROLADA:


 HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNO INFANTIL Unidos por la Salud y el Bienestar de Soledad	ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad	Código	PR-SNTE-01
		Versión	Sin Versión
	PROCESO GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS	Fecha	30/11/2022
	Procedimiento solicitud de necesidades tecnológicas	Pág.	Página 5 de 7

	informáticos a nivel institucional.
Tecnología de la información	Las tecnologías de la información y las Comunicaciones (TIC o TICs), Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (NTIC), agrupan los elementos y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, internet y telecomunicaciones
Necesidades tecnológicas	Se considera que las necesidades tecnológicas se refieren a carencias o deficiencias de capacidades tecnológicas específicas, es decir: conocimiento, infraestructura, procesos o metodologías de trabajo y herramientas.

5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO


PASOS	EJECUCION (PASOS A REALIZAR)	RESPONSABLE
1	INICIO	
2	Se recibe las necesidades por parte de los jefes de áreas de las distintas dependencias y sedes de la ESE a través de los canales se servicios habilitados. Correo tic@maternoinfantil.gov.co , línea fija a la extensión 115 de la PBX (605) 3459820, línea de WhatsApp +57 301 6722972. Una vez recibida de crea un tiket el cual se le entregara al funcionario el código para seguimiento del mismo.	Jefes de área Oficina de Sistemas
3	Si la necesidad corresponde a un reemplazo, se procede a realizar el análisis de la solicitud recibida programando una revisión técnica previa con el fin de validar el estado del equipo, y si realmente requiere de un cambio. Si se requiere, el ingeniero de hardware le informa al Auditor de	Ingeniero de Hardware Técnicos en sistemas

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	COPIA CONTROLADA: 1
Auditor de Sistemas	Oficina de Planeación	Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 <p>HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNO INFANTIL Unidos por la Salud y el Bienestar de Soledad</p>	ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad	Código	PR-SNTE-01
		Versión	Sin Versión
	PROCESO GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS	Fecha	30/11/2022
	Procedimiento solicitud de necesidades tecnológicas	Pág.	Página 6 de 7

	<p>Sistemas para la revisión y proyección de la necesidad quien será aprobada y firmada por la Coordinación TIC. En caso de no necesitarlo, se realiza el proceso de reparación del equipo y dejarlo en óptimas condiciones de funcionamiento. Una vez reparada, se hace cierre del tiket y se informa al funcionario lo realizado a través del medio donde se recibió la solicitud.</p> <p>Si la necesidad corresponde a una nueva adquisición por necesidad en el servicio donde lo solicitan, el funcionario solicitante debe realizar el paso numero dos de la descripción de este procedimiento.</p>	Auditor de Sistemas
4	Se realiza la proyección de la necesidad para la adquisición de equipos y/o dispositivos nuevos o bien sea el reemplazo de una pieza que requiera un equipo en uso. Este se realiza a través del sistema de información ADMIARCHI donde se describe la cantidad, justificación, sede u oficina y las especificaciones técnicas requeridas, quien tendrá como destinatario a Sub Gerencia Administrativa y Financiera.	Auditor de Sistemas Coordinación TIC
5	Una vez enviada la necesidad, se hace seguimiento y control al mismo para dar respuesta a quienes solicitaron la necesidad sobre el estado de solicitud.	Coordinación TIC Auditor de Sistemas
6	Fin de proceso	

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	COPIA CONTROLADA: 1
Auditor de Sistemas	Oficina de Planeación	Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNO INFANTIL <i>Unidos por la Salud y el Bienestar de Soledad</i>	ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad	Código	PR-SNTE-01
		Versión	Sin Versión
	PROCESO GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS	Fecha	30/11/2022
	Procedimiento solicitud de necesidades tecnológicas	Pág.	Página 7 de 7

6. REGISTROS		
PROCEDIMIENTO: solicitud de necesidades tecnológicas		
Formatos por Utilizar		
Código	Título	Departamento, Área ó Persona que debe retener el documento.
Software de mesa de servicios	Software de mesa de servicios GLPI	TIC
G2-GAD-GRF-F-001	Formato de necesidad	TIC
Software de gestión documental	Sistema de información ADMIARCHI	TIC

7. CONTROL DE CAMBIOS		
PROCEDIMIENTO: solicitud de necesidades tecnológicas		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	30-11-2022	Creación del documento noviembre 2022

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	COPIA CONTROLADA: 1
Auditor de Sistemas	Oficina de Planeación	Gerente	COPIA NO CONTROLADA: