	PROCEDIMIENTO PARA ATENCION A REQUERIMIENTOS	CÓDIGO:	PD-TI-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : TENOLOGIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

1. OBJETIVO

Definir pautas para la atención oportuna de los requerimientos tecnológicos por parte de los procesos de la empresa.

2. ALCANCE

El proceso inicia con la recepción de las solicitudes generadas por los procesos de la empresa y comprende la definición del tipo de solicitud, sea de software, o hardware, posteriormente el diagnóstico del problema reportado y el desarrollo de las actividades para atender el requerimiento.


3. DEFINICIÓN

Hardware: Es el conjunto de elementos materiales que conforman un computador. Igualmente, describe componentes físicos de una tecnología, de esta manera el hardware puede ser de un computador, un equipo electrónico o un robot.


Software: Programa, equipamiento lógico o soporte lógico a todos los componentes intangibles de un computador, es decir, el conjunto de programas y procedimientos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica, en contraposición a los componentes físicos del sistema (hardware).

4. CONTENIDO

NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
REQUERIMIENTO INTERNO			
Aprobación de un nuevo programa, aplicativo o proyecto	<p>Para definir la implementación de un nuevo programa, aplicativo o proyecto tecnológico dentro de la compañía, este debe ser estudiado y avalado por la gerencia en compañía del jefe del proceso el cual solicita la mejora y del Gerente de tecnología para validar su posible aplicación</p> <p>Nota: si la necesidad del proceso es de mejora de algún aplicativo o programa ya existente, se procede a realizar la solicitud del servicio a continuación.</p>	<p>Gerente General</p> <p>Jefe de proceso</p> <p>Gerente de tecnología</p>	N/A
Solicitud de servicio	Una vez el programa, aplicativo o proyecto estén aprobados, el jefe del proceso deberá enviar un correo al Gerente de tecnología	Gerente de Tecnología	E-mail de Solicitud

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCION A REQUERIMIENTOS	CÓDIGO:	PD-TI-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : TENOLOGIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

	jose.manzi@expresopalmira.com.co, solicitando las especificaciones con las cuales requiere el diseño y el tiempo posible de entrega o solución.	Jefe de Proceso	
Asignación de Recursos	Quando el Gerente de Tecnología reciba y estudie la solicitud, deberá definir si puede atender al requerimiento con los recursos internos de la compañía o si por el contrario deberá contratar un proveedor externo.	Gerente de Tecnología	E-mail de asignación de actividad Cotización proveedor
Seguimiento y apoyo a la implementación del programa, aplicativo o proyecto	El Gerente de Tecnología debe hacer seguimiento y brindar acompañamiento antes, durante y después del desarrollo del programa, aplicativo y/o proyecto en curso. El Gerente de Tecnología deberá tener en cuenta todas las variables que pueden afectar dicha implementación. De igual manera, el Gerente de Tecnología deberá realizar las pruebas y aprobar la funcionalidad del programa, aplicativo o proyecto para posteriormente entregarlo al proceso que lo requirió.	Gerente de Tecnología Ing. De aplicaciones, Ingeniero de desarrollo, Analista de Sistemas	N/A
Entrega del programa, aplicativo o proyecto	Quando el recurso interno o el proveedor definan que el programa, aplicativo y/o proyecto estén terminados y validados, estos deberán realizar una entrega mediante un e-mail al líder del proceso con copia al Gerente de Tecnología, el cual debe contener: Manual de uso o explicaciones explícitas del programa, aplicativo y/o proyecto.	Gerente de Tecnología Ing. De aplicaciones, Ingeniero de desarrollo, Analista de Sistemas Jefe de proceso	E-mail de entrega
Solución de dudas y/o inconvenientes	El proceso de Tecnología, debe quedar atento ante cualquier duda o inquietud que pueda presentar el cliente interno mediante e-mail o llamada telefónica acerca del nuevo programa, aplicativo o proyecto, y deberá atender estas requisiciones de manera rápida y oportuna con el fin de no detener el flujo de la operación de la compañía.	Gerente de Tecnología Ing. De aplicaciones, Ingeniero de desarrollo, Analista de Sistemas	E-mail de inquietud
REQUERIMIENTO DE AGENCIA			
NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
Requerimiento de atención	Las agencias a nivel nacional cada que presenten una falla o falencia de tecnología sea de software, hardware, internet, telefonía entre otros, deberá comunicarse mediante llamada o vía e-mail con el proceso de Tecnología para buscar una solución.	Coordinador Operativo Proceso de Sistemas	Llamada E-mail de solicitud
Análisis y asignación de recursos	Una vez se escuche y se entienda el problema y/o falla presentada, el Gerente de Tecnología deberá asignar un recurso para que atienda la	Gerente de Tecnología	N/A

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCION A REQUERIMIENTOS	CÓDIGO:	PD-TI-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : TENOLOGIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

	solicitud. Los recursos serán asignados según la necesidad y la especialidad de cada persona del área de tecnología.		
Búsqueda de solución	<p>Cuando el recurso sea asignado, este deberá comenzar la gestión para solucionar el problema y/o falla presente en la agencia afectada.</p> <p>Si el problema y/o falla es de internet, la persona asignada se deberá comunicar con el proveedor y buscar una solución.</p> <p>Si el problema y/o falla es del equipo de cómputo, la persona asignada deberá dar asistencia bien sea remota o vía telefónica, manteniendo comunicación permanente con la persona afectada.</p> <p>Si el problema es de cámaras, la persona asignada deberá revisar las conexiones y circuitos que comprenden este sistema</p>	<p>Gerente de Tecnología</p> <p>Ing. De aplicaciones, Ingeniero de desarrollo, Analista de Sistemas</p>	N/A
Cierre de requerimiento	<p>En el momento en que se considere tanto por parte del proceso de sistemas como de la agencia afectada que el problema fue solucionado, se cierra el requerimiento hecho por la agencia y se queda atento a cualquier solicitud y/o inquietud que se presente nuevamente</p>	<p>Gerente de Tecnología</p> <p>Ing. De aplicaciones, Ingeniero de desarrollo, Analista de Sistemas</p>	N/A

5. RESPONSABILIDAD


Gerente de tecnología: hará la revisión frecuente de las actualizaciones que son ofrecidas por los proveedores de software, como parte esencial para el funcionamiento de las aplicaciones.

Ingeniero de Aplicaciones, Ingeniero de Desarrollo, Analista de sistemas: Brindar el soporte necesario a cualquier proceso que lo necesite, dejando soporte y evidencia vía e-mail del cierre del requerimiento.

Jefe de proceso: Reportar cualquier falla y/o anomalía de los recursos tecnológicos de la empresa

Agencias: Reportar cualquier falla y/o anomalía de los recursos tecnológicos de la empresa.

CONTROL DE CAMBIOS

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCION A REQUERIMIENTOS	CÓDIGO:	PD-TI-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : TENOLOGIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

VERSIÓN	SECCIÓN CAMBIADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
01	Todo el Documento	Emisión de Documento	16/05/2016

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	José Manzi	Andrés Peña	Alejandra Jaramillo
CARGO:	Gerente de Tecnología	Coordinador de calidad	Gerente Administrativa