
 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	INSTALACIÓN Y/O CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS Y DISPOSITIVOS		AP-TI-PR-05
			Versión 4
	11/02/2020		
	Elaborado por: Ingeniero de Soportes	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Representante por la Dirección

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE

INSTALACIÓN Y/O CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS Y DISPOSITIVOS

AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	INSTALACIÓN Y/O CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS Y DISPOSITIVOS		AP-TI-PR-05
			Versión 4
	11/02/2020		
	Elaborado por: Ingeniero de Soportes	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Representante por la Dirección

1. OBJETO

Establecer las actividades para la atención de las solicitudes de instalación y/o configuración de equipos de cómputo en los puestos de trabajo, así como los dispositivos periféricos utilizados por el usuario final hasta lograr su correcto funcionamiento.

2. ALCANCE


Aplica para todas las dependencias de la institución.

3. RESPONSABLES

- **Técnico de soporte especializado**, por realizar la instalación de los equipos y/o dispositivos.
- **Personal del Área de Soporte Tecnológico**, por realizar el cierre del requerimiento en la plataforma web.
- **Coordinación de proyectos de infraestructura tecnológica**, persona encargada del rol de agente de servicio, quien realiza el primer contacto con el usuario para proporcionar la solución a sus incidencias o peticiones reportadas. Se cuenta con agentes de primera línea o nivel encargados de la atención en primera instancia y, de segunda línea o nivel, quienes realizan una atención especializada, de acuerdo al servicio.

4. DEFINICIONES

- 4.1. ANS:** Acuerdos de Niveles de Servicio, que establecen las condiciones para la prestación de un servicio.
- 4.2. Aplicación Mesa de Servicio:** es el medio tecnológico que permite gestionar las incidencias/requerimientos y problemas que ingresen por los canales y para los servicios que defina el Departamento.
- 4.3. Equipo de Cómputo:** dispositivo electrónico que almacena información y que la muestra en una interfaz para nuestra disposición.
- 4.4. Dispositivo:** Referente a los periféricos y otros sistemas vinculados al funcionamiento de las computadoras.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	INSTALACIÓN Y/O CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS Y DISPOSITIVOS		AP-TI-PR-05
			Versión 4
	11/02/2020		
	Elaborado por: Ingeniero de Soportes	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Representante por la Dirección

4.5. Formatear equipos: Proceso que permite el correcto vaciado de un disco duro para realizar posteriores acciones sobre él.

4.6. Hardware: Corresponde a todas las partes físicas y tangibles de un equipo de cómputo, impresión, digitalización, componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, también se define como el conjunto de los componentes que integran la parte material de un equipo.

4.7. Mesa de ayuda (Soporte Tecnológico): es un conjunto de servicios que ofrece la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las TICs (Tecnologías de Información y Comunicaciones).

4.8. Requerimiento: Evento en el que el usuario necesita que se lleve a cabo una actividad sobre un equipo nuevo o bien un equipo que está funcionando correctamente y necesita una modificación de su configuración de hardware o software.

4.9. Software: Equipamiento lógico o soporte lógico de un computador digital, comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica, en contraposición a los componentes físicos del sistema (hardware). Tales componentes lógicos incluyen, entre otros, aplicaciones informáticas tales como procesador de textos, que permite al usuario realizar todas las tareas concernientes a edición de textos; software de sistema, tal como un sistema operativo, el que, básicamente, permite al resto de los programas funcionar adecuadamente, facilitando la interacción con los componentes físicos y el resto de las aplicaciones, también provee una interface ante el usuario.

5. DESARROLLO


5.1 Descripción por fases

1. Instalar y/o configurar los equipos de cómputo y/o dispositivos:

El Auxiliar Administrativo del Área de soporte tecnológico asigna el requerimiento al Técnico de Soporte Especializado para que este efectúe su desarrollo, teniendo en cuenta, el procedimiento asignado para la atención de incidentes y requerimientos.

El técnico encargado lleva a cabo el proceso de instalación y/o configuración dependiendo el caso:

- **Equipo de cómputo nuevo:** El Técnico de soporte especializado procede a conectar las partes del equipo y llevar a cabo el proceso de armado y encendido. En caso de ser un dispositivo, se conecta al equipo de cómputo y se realiza la configuración del mismo.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	INSTALACIÓN Y/O CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS Y DISPOSITIVOS		AP-TI-PR-05
			Versión 4
	11/02/2020		
	Elaborado por: Ingeniero de Soportes	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Representante por la Dirección

- **Equipo de cómputo en uso o archivado en bodega:** El Técnico de soporte especializado determina el estado en el que se encuentra el equipo, de encontrarse completo, en buen estado y funcional, se lleva a cabo la instalación y encendido, de lo contrario se le informa al Coordinador de Proyectos de Infraestructura Tecnológica para la reasignación de un equipo de cómputo en buen estado, siempre y cuando haya existencia en la bodega.

Nota 1.

- De no haber existencia en la bodega se le informa al usuario quien realiza la solicitud para que inicie el proceso de adquisición de equipos de cómputo con el área administrativa.

Una vez el equipo o dispositivo se ha terminado de instalar y configurar (instalación de software institucional, ingreso al dominio y asignación de usuario) se informa al ingeniero de soporte y se le proporciona al agente de servicio la copia del formato acta de entrega de equipos de cómputo y/o partes la cual debe ser diligenciada y suministrada por el Asistente de Almacén en caso de ser un equipo nuevo.

Nota 2.

- En caso de ser un equipo usado o archivado en bodega el agente de servicio diligencia el formato acta de entrega de equipos de cómputo y/o partes y luego hace la actualización del inventario en la herramienta diseñada para tal fin y se archiva el formato.


Por último, el técnico de soporte junto con el usuario verifican el correcto funcionamiento del equipo o dispositivo una vez se haya terminado de realizar la orden de servicio.

- **Software (sistema operativo o aplicaciones institucionales):** El Técnico de soporte especializado verifica con el coordinador de proyectos de infraestructura tecnológica o el ingeniero de soporte que se encuentre debidamente licenciado antes de iniciar su instalación.

Nota 3.

- Cuando se realiza revisión de los equipos de cómputo para verificar el software instalado, si se detecta software no licenciado por la institución, éste será desinstalado y se le informa al Director o Jefe del área y al usuario.
- Es importante aclarar que el único autorizado para instalar programas en los equipos es el Área de Soporte Tecnológico, por tal motivo todo software instalado debe tener el aval del Ingeniero de soporte o del coordinador de proyectos de infraestructura tecnológica.

Si se trata de un requerimiento donde el usuario indica que el equipo de cómputo no funciona de la manera adecuada, puede ser un problema de software o un problema de

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	INSTALACIÓN Y/O CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS Y DISPOSITIVOS		AP-TI-PR-05
			Versión 4
	11/02/2020		
	Elaborado por: Ingeniero de Soportes	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Representante por la Dirección

hardware.

- a. Si la falla es de software y no es posible solucionar en sitio, se debe coordinar el traslado del equipo de cómputo o impresión al taller para realizar las labores de reparación necesarias, para esto el técnico de soporte especializado debe diligenciar el formato **Solicitud de Servicio al Área de Soporte Tecnológico** y entregar una copia al área solicitante para así proceder con el traslado al taller.
- b. Si la falla es de hardware se debe tener en cuenta si el equipo afectado está bajo la modalidad de leasing o está cubierto por garantía en cuyo caso se realiza el escalamiento al Nivel 4 (proveedor), se toma los datos requeridos del elemento y se informa al proveedor vía telefónica o a través de correo electrónico y se informa al usuario vía telefónica, por correo electrónico o por la Mesa de Ayuda, que su servicio se está gestionando por parte del proveedor del elemento y que el tiempo máximo para este trámite es de veinte (20) días hábiles.


Si el equipo no se encuentra cubierto por garantía, se debe coordinar el traslado del equipo de cómputo y/o impresión al taller para determinar las partes que se deben reemplazar, para esto el técnico de soporte especializado debe diligenciar el formato **Solicitud de Servicio al Área de Soporte Tecnológico** y entregar una copia al área solicitante para así proceder con el traslado al taller. Luego el técnico de soporte que está atendiendo el caso, después de verificar que no fue posible la reparación de la parte afectada, le entrega el formato **Concepto revisión técnico** al usuario para que éste proceda con la gestión de adquisición del reemplazo de la parte afectada.

Nota 4.

- Se debe tener en cuenta que cuando el usuario reciba por parte de almacén o del área de Soporte Tecnológico las partes nuevas, se debe generar una nueva solicitud para la instalación de la misma.
- En caso de que se requiera formatear un equipo de cómputo, el técnico de soporte especializado debe diligenciar el formato **Autorización para formatear equipo de cómputo** para que el usuario autorice dicho procedimiento, con el aval del jefe inmediato y el coordinador de proyectos de infraestructura tecnológica. El grupo de soporte tecnológico es quien toma la decisión para realizar un formateo luego de realizar el respectivo diagnóstico del estado del mismo. Para la instalación de un software adicional, se debe verificar si la institución cuenta con el licenciamiento requerido y previa disponibilidad.

Para el resguardo de la información almacenada en el equipo de cómputo a formatear se debe tener en cuenta:

- a. Si el disco duro está en buen estado y puede iniciar el sistema operativo sin problemas, el usuario procede a guardar toda su información en un medio externo como respaldo para su posterior transferencia. De no tener dicho medio o ya sea

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	INSTALACIÓN Y/O CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS Y DISPOSITIVOS		AP-TI-PR-05
			Versión 4
	11/02/2020		
	Elaborado por: Ingeniero de Soportes	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Representante por la Dirección

que la información a guardar es demasiado grande, el Técnico de soporte le indica al usuario las alternativas disponibles para que guarde su información.

- b. Si el disco tiene suficiente espacio se le crea una partición (Unidad D), en caso contrario se le facilita una carpeta temporal en la red para que guarde su información mientras se reinstala nuevamente el equipo.
- c. Si el sistema operativo no inicia pero los archivos son asequibles, se procede a reinstalar el sistema operativo y se repite el proceso anterior.
- d. En el caso que no inicie el sistema operativo y no se pueda recuperar la información por un daño irreparable en el disco duro, el técnico de soporte entrega al usuario el formato **Concepto revisión técnico** para que este gestione con un tercero la recuperación de la información y al mismo tiempo proceda con la gestión de la adquisición de un disco duro de ser necesario.

2. Evaluación y cierre de la solicitud: Al terminar el servicio, el Técnico de soporte especializado avisa al asistente de TI para que éste dé por terminada la solicitud en la plataforma web, para que posteriormente el solicitante evalúe el servicio. El solicitante tiene hasta diez (10) días hábiles para realizar dicha calificación, en caso de pasar este tiempo, la plataforma asumirá que el servicio prestado fue satisfactorio en todos sus aspectos.

3. Documentar las solicitudes mediante la mesa de ayuda: El equipo de la unidad de Soporte Tecnológico realizan la sustentación en el aplicativo de Mesa de Ayuda, especificando las soluciones dadas y recomendaciones al usuario.


6. REFERENTES NORMATIVOS

NTC-ISO 9001:2015

7. REGISTROS

Código	Nombre	Tipo	Nivel de Acceso	Almacenamiento	Responsable	Tiempo de retención	
						Archivo gestión	Archivo central
N.A.	Orden de trabajo	Físico	Restringido	A-Z	Técnico de soporte		
AP-TI-PR-05-01	Acta de entrega de equipos de cómputo y/o partes	Físico	Restringido	A-Z	Técnico de soporte	Permanente	

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la Universidad.
Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	INSTALACIÓN Y/O CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS Y DISPOSITIVOS		AP-TI-PR-05
			Versión 4
			11/02/2020
	Elaborado por: Ingeniero de Soportes	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Representante por la Dirección

AP-TI-PR-05-02	Autorización para formatear equipo de computo	Físico	Restringido	A-Z	Técnico de soporte	Permanente	
AP-TI-PR-04-01	Solicitud de servicio al Área de Soporte Tecnológico	Electrónico	Restringido	Base de datos del Sistema Academia	Técnico de soporte	Permanente	
CS-BS-PR-01-02	Concepto revisión técnico	Físico	Restringido	Carpeta Asistente	Asistente administrativo	Permanente	