

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO		AP-TI-PR-06
			Versión 3
	15/11/2018		
Elaborado por: Ing. Admon. de Plataformas CDS	Revisado por: Analista Oficina de Calidad	Aprobado por: Director CDS	

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE

ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

AMBIENTES INNOVADORES DE APRENDIZAJE

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO		AP-TI-PR-06
			Versión 3
	15/11/2018		
	Elaborado por: Ing. Admon. de Plataformas CDS	Revisado por: Analista Oficina de Calidad	Aprobado por: Director CDS

1. OBJETO

Evaluar el estado tecnológico de los equipos de cómputo a nivel de hardware y software mediante un inventario físico, que se debe hacer en cada una de las dependencias de la institución.

2. ALCANCE

Se aplica a todas las actividades relativas al registro de los recursos tecnológicos con que cuenta la Universidad Autónoma del Caribe, así como su estado y grado de obsolescencia en el que se encuentran.

3. RESPONSABLE

Son responsables por el correcto desarrollo de este procedimiento en cada una de sus fases:

- **Ingeniero de Soporte**, por la planeación y supervisión de las actividades.
- **Coordinador de Help Desk**, por la coordinación y desarrollo de las actividades.
- **Técnico profesional de Help Desk**, por el correcto desarrollo y/o ejecución de las actividades.
- **Director, jefe de la dependencia usuaria o usuario**, por solicitar el servicio, gestionar la compra o el cambio de equipos de cómputo o dispositivos periféricos tecnológicos y la calificación y evaluación del servicio.

4. DEFINICIONES

4.1 Hardware: se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos. Son cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.

4.2 Software: soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas.

4.3 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.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO		AP-TI-PR-06
			Versión 3
	15/11/2018		
	Elaborado por: Ing. Admon. de Plataformas CDS	Revisado por: Analista Oficina de Calidad	Aprobado por: Director CDS

4.4 Obsolescencia es la caída en desuso de máquinas, equipos y tecnologías motivada no por un mal funcionamiento del mismo, sino por un insuficiente desempeño de sus funciones en comparación con las nuevas máquinas, equipos y tecnologías introducidos en el mercado.

5 DESARROLLO

5.1 Descripción por fase

1. **Inventario completo.** Esta opción es válida para cuando se va a hacer un inventario inicial o cuando se quiere hacer una validación del inventario actual.
2. **Planificación del inventario:** El Ingeniero de soporte realiza la planeación de las actividades a desarrollar, tomando como base los recursos disponibles para su realización, identifica, correlaciona y organiza los planes de inventario dentro de la institución.
3. **Coordinación del inventario:** El coordinador de Help Desk organiza al equipo de trabajo para la ejecución de las actividades de inventario, suministrándoles las pautas de desarrollo y de control de mismo.
4. **Desarrollo de la actividad:** El técnico de Help Desk debe obtener la información básica y necesaria para cumplir con el objetivo del inventario, entre la cual encontramos:
 - a. Tipo de equipo (Equipo de escritorio, portátil, servidor, etc.)
 - b. Marca
 - c. Modelo
 - d. Serial
 - e. CPU (Tipo/Marca, características y velocidad)
 - f. RAM (Tipo, cantidad y capacidad total)
 - g. DISCO DURO (Tipo, número de discos y características de cada disco)
 - h. Otros: Tarjetas y/o dispositivos internos no convencionales

Esta información se toma en presencia del funcionario responsable del equipo, luego debe ser ingresada al sistema de control de inventario que se encuentra en el portal web de ACADEMIA. Después de ser ingresada la información, se procede imprimir la etiqueta de inventario la cual se debe pegar en el equipo y dicha etiqueta debe ir firmada con fecha por el último técnico que revisó el equipo.

5. **Novedades al inventario.** Esta fase es útil para mantener actualizado el inventario completo de equipos de cómputo de la Universidad.

6. **Detección de necesidad de modificación del inventario.** Cuando un usuario hace un requerimiento de soporte, el técnico de Help Desk revisa el equipo y como resultado de la revisión puede detectar que la falla o mal rendimiento del equipo se deba a una pieza defectuosa

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	ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO		AP-TI-PR-06
			Versión 3
	15/11/2018		
	Elaborado por: Ing. Admon. de Plataformas CDS	Revisado por: Analista Oficina de Calidad	Aprobado por: Director CDS

o a obsolescencia del computador o de alguna de sus partes. En este caso el técnico de Help Desk entrega un diagnóstico (concepto) que debe servir al Director de la dependencia para tomar una acción referente al cambio de la pieza o equipo con problemas e inmediatamente (con el concepto técnico) se cierra el requerimiento del usuario.

7. Requerimiento de actualización de parte o equipo. El Director de la dependencia usuaria tramita ante la Dirección Administrativa y Financiera el requerimiento de la nueva parte usando Formato de Requisición a Compras y el anexando el concepto técnico recibido de Help Desk. La responsabilidad del seguimiento y adquisición de las partes recae en la dependencia interesada en cuanto a la gestión y en el Help Desk en cuanto a las características técnicas de las nuevas partes.

8. Sustitución de partes. Una vez ha llegado la parte, pieza o equipo a reemplazar, Almacén le informa a la Dependencia para que esta haga una nueva solicitud a Help Desk para que el Técnico de Help Desk asignado a atender el evento, retire la parte defectuosa u obsoleta y se dirija con ella a Almacén para entregarla y recibir la pieza de reemplazo. Con la pieza nueva el técnico de Help Desk regresa a la dependencia del usuario e instala la nueva parte, pieza o equipo. Una vez terminada la instalación el técnico de Help Desk verifica el funcionamiento del sistema dejándolo en correcto funcionamiento y a satisfacción del usuario del mismo. El técnico cierra la solicitud creada para el remplazo de la parte.

9. Actualización del inventario de equipos de cómputo. Cuando se termina el proceso de cambio físico, el técnico de Help Desk le informa al Ingeniero de Soporte para que éste haga la actualización de los datos en el Sistema de Información de administración de inventarios de equipos de cómputo, el técnico anexará la información pertinente de acuerdo a los siguientes criterios:

- a. Tipo de equipo (Equipo de escritorio, portátil, servidor, etc.)
- b. Marca
- c. Modelo
- d. Serial
- e. CPU (Tipo/Marca, características y velocidad)
- f. RAM (Tipo, cantidad y capacidad total)
- g. DISCO DURO (Tipo, número de discos y características de cada disco)
- h. Otros: Tarjetas y/o dispositivos internos no convencionales

10. No conformidad del servicio. Es posible que al hacer el cambio de la parte no se obtenga el resultado deseado, esto puede deberse a causas ocultas en el problema o a nuevas causas por el cambio del equipo. En este caso, el técnico de Help Desk debe dejar el nuevo diagnóstico o concepto técnico y el procedimiento a seguir regresaría al numeral 5.1.2.2.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO		AP-TI-PR-06
			Versión 3
			15/11/2018
	Elaborado por: Ing. Admon. de Plataformas CDS	Revisado por: Analista Oficina de Calidad	Aprobado por: Director CDS

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.	Formato solicitud de Servicios	Electrónico	Restringido	Base de datos del Sistema Academia	Coordinador Help Desk	Permanente	N/A
N.A.	Plan de Inventario	Físico/ Magnético	Restringido	A-Z/Sistema	Ingeniero de Soporte	Permanente	