

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-08
	PROCEDIMIENTO PARA EMISIÓN DE CONCEPTOS TÉCNICOS DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS	Versión: 01 Página: 1 de 6

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la emisión de conceptos técnicos de equipos tecnológicos que solicitan los servidores ser devueltos al almacén por obsolescencia, desuso o daño definitivo.

2. ALCANCE

Aplica a todas las sedes a Nivel Nacional, para los contratistas y servidores de TICs que realizan el diagnóstico y emiten el concepto técnico de los elementos tecnológicos de propiedad de la FGN para su devolución al almacén general. Inicia con la recepción de solicitud del servidor y finaliza con la emisión del concepto técnico y cierre del caso en la mesa de servicio.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

Caso: Hace referencia al registro que se haga en la mesa de servicio, el cual puede ser un requerimiento o un incidente.

Cerrar el caso: Cambiar el estado en la plataforma de mesa de servicio, de un estado activo a cerrado o solucionado.

Concepto técnico: Proceso mediante el cual se verifica y evalúa el estado actual de un elemento tecnológico.

Diagnóstico: Proceso de reconocimiento y evaluación de un equipo, el cual determina la falla que está presentando, la parte o repuesto causante de la misma y su necesidad de mantenimiento, con el fin de lograr el buen funcionamiento del elemento tecnológico.

Elementos tecnológicos: Son las plataformas de hardware y software que conforman las soluciones tecnológicas implementadas en la entidad. (Computadores, servidores, impresoras, escáner, software, servidores, switch, router) etc.

Escalar: Asignar el caso a otra persona, técnico, funcional o especialista.

Especialista: Hace referencia a un funcionario de la Subdirección de las Tecnologías y las Comunicaciones.

Hardware: Son todos los elementos físicos que hacen parte de las soluciones informáticas. Ejemplo. PC. Mouse, teclado, impresora, escáner, servidores etc.

Mantenimiento correctivo: aquel que corrige los defectos y/o daños de un elemento tecnológico.

Mantenimiento preventivo: Es aquel que se realiza de manera anticipada con el fin de prevenir el surgimiento de daños del elemento tecnológico.

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-08
	PROCEDIMIENTO PARA EMISIÓN DE CONCEPTOS TÉCNICOS DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS	Versión: 01 Página: 2 de 6

Mesa de servicio: Es una herramienta que permite gestionar procesos a través de una consola y dar soporte a diferentes tipos de casos como: Solicitudes, requerimientos de servicio, incidentes, problemas y cambios.

Software: Son los componentes lógicos de las soluciones informáticas. (Sistemas operativos, sistemas de información - Programas de la entidad – Siaf- Spoa- Sijuf- Kactus) etc.

Soporte en sitio: Es la atención presencial de un técnico en el puesto de trabajo, para la solución de un incidente o requerimiento del elemento tecnológico.

Soporte técnico: Es un área que se encarga de brindar asistencia y realizar el diagnóstico y mantenimiento a los equipos y sistemas informáticos que puedan presentar fallas.

4. MARCO LEGAL / DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Resolución 0532 de 2014. Mecanismos para la administración de los bienes patrimoniales y transitorios de la FGN
- Decreto Ley 898 de 2018. Estructura de la FGN.
- Ley 734 de 2012. Código disciplinario Único.
- Circular No. 048 de 2016. Optimización de los recursos tecnológicos.

5. DESARROLLO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Asignar el caso El responsable de la mesa de servicio una vez se recibe el requerimiento asigna el caso al soporte técnico para que realice la revisión del elemento tecnológico y emita un diagnóstico con base en las condiciones de funcionamiento básico, estado y nivel tecnológico.	Responsable de la mesa de servicios	Mesa de servicio
2	Registrar el caso El técnico encargado del caso diligencia el formato para devolución o baja del inventario, con los siguientes datos: • Funcionario responsable del elemento tecnológico • Ubicación del bien • Descripción del bien • Diagnóstico inicial: falla presentada y	Técnico de la Mesa de servicio	Formato de emisión de concepto técnico devolución o baja del inventario

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-08
	PROCEDIMIENTO PARA EMISIÓN DE CONCEPTOS TÉCNICOS DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS	Versión: 01 Página: 3 de 6

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	posible elemento causante Debe anexar el formato al caso registrado en la mesa de servicio y posteriormente asignar el caso al especialista de SUBTIC. Nota. Para poder continuar con el proceso es muy importante contar con los datos completos del elemento tecnológico.		
3	Emisión concepto técnico Una vez verificado el formato debidamente diligenciado y el diagnóstico inicial emitido por el técnico de la mesa de servicios se procederá a: • Si en el diagnóstico el elemento tecnológico no presenta ninguna falla y solamente requiere mantenimiento preventivo, se diligencia el formato marcando los campos: preventivo y reasignación. • Si el elemento tecnológico presenta fallas y es posible su reparación, se emite concepto técnico para mantenimiento correctivo. • Si el elemento tecnológico presenta fallas definitivas o su reparación supera el 50% del costo del bien, se emite un concepto técnico para dar de baja dicho elemento por daño. • Si verificando en el sistema de información de inventarios, la fecha de ingreso del elemento tecnológico al almacén supera los cuatro (4) años, se debe emitir el concepto técnico para dar de baja el elemento tecnológico por obsolescencia. Nota. El especialista de la SUBTIC o el analista de sistemas revisará cada caso individualmente pues hay elementos tecnológicos con mayor vida útil (Plóter, estaciones gráficas, equipos Apple).	Especialista SUBTIC	Formato de emisión de concepto técnico devolución o baja del inventario

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-08
	PROCEDIMIENTO PARA EMISIÓN DE CONCEPTOS TÉCNICOS DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS	Versión: 01 Página: 4 de 6

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
4	Finalizar el diligenciamiento del formato de emisión de concepto técnico Completar los datos pertinentes en el formato: • Espacio para ser diligenciado por SUBTIC • Concepto técnico del equipo del recurso de hardware o software • Funcionario que emite el concepto SUBTIC Una vez diligenciado en su totalidad el formato de emisión de concepto técnico debe ser subido como soporte al caso de mesa de servicio.	Especialista SUBTIC	Formato de emisión de concepto técnico devolución o baja del inventario
5	Aprobar el concepto técnico En caso de que el concepto técnico sea para baja del elemento, se asigna el caso en la mesa de ayuda al jefe del Departamento de Gestión de Infraestructura y Redes o a su delegado para el Nivel Central o a los analistas de sistemas en las seccionales con el fin de que lo aprueben.	Jefe Departamento Infraestructura y Redes o su delegado. Analistas de sistemas Seccionales o Regionales	Formato de emisión de concepto técnico devolución o baja del inventario
6	Cerrar el caso El responsable de la mesa de servicio procede a cerrar el caso en la herramienta e informa vía correo electrónico con el adjunto del formato de concepto técnico al servidor que realizó el requerimiento y al almacén de Bienes.	Especialista SUBTIC	Mesa de Servicios Correo electrónico

6. PUNTOS DE CONTROL

No. DE LA ACTIVIDAD	¿QUÉ EVENTO CONTROLA?	RESPONSABLE	REGISTRO
3. Emisión de concepto técnico	Que no se den de baja elementos tecnológicos que estén funcionales o puedan ser reparados.	Especialista SUBTIC	Formato de emisión de concepto técnico devolución o baja del inventario
5. Aprobar el concepto técnico	Que no se den de baja elementos tecnológicos que estén funcionales o puedan ser reparados.	Jefe Departamento Infraestructura y Redes o su delegado.	Formato de emisión de concepto técnico devolución o baja del inventario

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-08
	PROCEDIMIENTO PARA EMISIÓN DE CONCEPTOS TÉCNICOS DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS	Versión: 01 Página: 5 de 6

No. DE LA ACTIVIDAD	¿QUÉ EVENTO CONTROLA?	RESPONSABLE	REGISTRO
		Analistas de sistemas Seccionales o Regionales	

7. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Revisó: Equipo de Calidad Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Aprobó: Líder del proceso Gestión TIC, Luis Fernando Lozano Mier, Subdirector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Jefe Departamento Gestión De Infraestructura y Redes.

8. ANEXOS

ANEXO 1. FLUJOGRAMA EMISIÓN DE CONCEPTOS TÉCNICOS DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA SU DEVOLUCIÓN

