

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE	CÓDIGO	GRF-PR-01
		VERSIÓN	7
		FECHA EDICIÓN	26/03/2020

1. **OBJETIVO:** Planear, desarrollar y controlar las actividades relacionadas con los recursos físicos y lógicos de tecnología e informática para brindar el correcto, oportuno y permanente funcionamiento de los equipos de cómputo, medios físicos y software que apoyen a todos los procesos de la empresa.
2. **ALCANCE: Desde:** Responder a los requerimientos de hardware y software que tenga la empresa, control de inventarios de activos de información, hojas de vida y licenciamientos de software. **Hasta:** La oportuna entrega y aplicación del hardware y software cubriendo las necesidades de la empresa.
3. **RESPONSABLES:** Auxiliar de sistemas de información.
4. **RECURSOS:** Todo el hardware y el software de la empresa.
5. **NORMAS Y DOCUMENTOS APLICABLES:**
 - Inventario de Hardware
 - Inventario de Software
 - Hojas de Vida de Equipos
6. **DEFINICIONES:**

ACTIVO INFORMÁTICO: Son aquellos recursos (hardware y software) con los que cuenta una empresa. Es cualquier dato, dispositivo u otro componente del entorno que apoya actividades relacionadas con la información.

BAJA DE BIENES: Es la salida definitiva de aquellos bienes que no se encuentran en condiciones de uso o que la entidad ya no requiere para el normal desarrollo de sus actividades.

COMPONENTE: Son las piezas que componen un equipo informático (Procesador, Tarjeta madre, Discos duros).

EQUIPO INFORMÁTICOS: Es el conjunto de distintos componentes y periféricos que permiten la ejecución de programas informáticos. A los equipos informáticos también se les denomina computadoras.

HARDWARE: Conjunto de componentes físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

INVENTARIO DE ACTIVOS: Un inventario de activos se define como una lista de todos aquellos recursos (físicos, software, documentos, servicios, personas, instalaciones, etc.) que tengan valor para la organización y necesiten por tanto ser protegidos de potenciales riesgos.

PERIFÉRICO: Son dispositivos de entrada (Teclado, mouse) y salida (Bafles, Monitor) que permiten la comunicación entre el usuario y el equipo informático.

Elabora: Auxiliar sistemas de información	Revisa: Profesional de planeación proyectos y calidad	Aprueba: Director(a) Administrativo(a)
Fecha: 26/03/2020	Fecha: 26/03/2020	Fecha: 26/03/2020

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE	CÓDIGO	GRF-PR-01
		VERSIÓN	7
		FECHA EDICIÓN	26/03/2020

SOFTWARE:

Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

7. GENERALIDADES

- El inventario de activos informáticos hace relación a los equipos que operan en las instalaciones de la empresa.
- El inventario de activos informáticos es independiente del inventario de suministros del almacén.
- La adquisición del hardware o equipos informáticos es función del Auxiliar de sistemas de información, cuando estos son adquiridos son entregados al almacén.
- Cuando el almacenista suministra los equipos a los funcionarios se les asigna una placa y se lleva a cabo el registro en el inventario de activos informáticos.
- Cuando se trata de instalar o reemplazar periféricos el Auxiliar de Sistemas de Información es quien realiza dicha actividad.
- Cuando se trata de instalar o reemplazar componentes se hace la solicitud por correo electrónico al contratista de sistemas, para que realice dichas actividades.

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
ADMINISTRACIÓN DE HARDWARE			
1.	Inventarios de Hardware y Hojas de vida	<p>Mantener actualizado el formato inventario de hardware, donde se registran todos los equipos informáticos con su respectiva información, y posteriormente actualizar las hojas de vida de los equipos donde se registrarán los cambios, instalaciones, desinstalaciones de hardware y mantenimientos preventivos o correctivos que se les realicen con el fin de controlar los activos informáticos, desde su compra y asignación inicial hasta su baja por obsolescencia o deterioro.</p> <p>Nota: A partir del Inventario de Hardware se extrae una lista con los equipos y se elabora anualmente el plan de mantenimientos de equipos informáticos en el mes de diciembre realizando la programación para la ejecución durante el año siguiente.</p>	Auxiliar de sistemas de información

Elabora: Auxiliar sistemas de información	Revisa: Profesional de planeación proyectos y calidad	Aprueba: Director(a) Administrativo(a)
Fecha: 26/03/2020	Fecha: 26/03/2020	Fecha: 26/03/2020

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE	CÓDIGO	GRF-PR-01
		VERSIÓN	7
		FECHA EDICIÓN	26/03/2020

		PUNTO DE CONTROL	
2.	Recibir solicitudes y requerimientos	<p>Cada funcionario mediante el formato "Solicitudes y requerimientos informáticos" realiza las solicitudes relacionadas con los equipos o dispositivos informáticos por medio de correo electrónico al Auxiliar de sistemas de información, esto cuando se requiere de un soporte técnico para solucionar cualquier tipo de situación que se presente, o bien sea para solicitar mejoras en sus equipos.</p> <p>Nota: A cada solicitud se le asigna un código consecutivo y el año. Ejemplo: 001-2020 Se almacena en el disco duro en la carpeta solicitudes y requerimientos/año/consecutivo.</p>	<p>Auxiliar de sistemas de información</p> <p>Todos los funcionarios</p>
3.	Identificar necesidades de hardware	Según las solicitudes y requerimientos informáticos y la actualización del inventario de hardware se identifican necesidades de adquirir nuevos equipos, realizar cambios, instalaciones de hardware y mantenimientos y/o bajas de equipos informáticos cuando se determine su obsolescencia o deterioro.	Auxiliar de sistemas de información
4.	Verificar existencia de repuestos de hardware	Según la necesidad de instalación o cambios de componentes, accesorios o periféricos se verifica en el almacén la existencia de estos, se solicitan por correo electrónico al almacenista para que él haga el proceso de baja del suministro al inventario del almacén.	<p>Auxiliar de sistemas de información</p> <p>Almacenista</p>

Elabora: Auxiliar sistemas de información	Revisa: Profesional de planeación proyectos y calidad	Aprueba: Director(a) Administrativo(a)
Fecha: 26/03/2020	Fecha: 26/03/2020	Fecha: 26/03/2020

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE	CÓDIGO	GRF-PR-01
		VERSIÓN	7
		FECHA EDICIÓN	26/03/2020

5.	Cambios e instalación de hardware	<p>En caso de contar con los componentes, accesorios o periféricos necesarios, se procede a realizar las instalaciones o cambios de estos.</p> <p>Nota: Cuando se trata de instalar o reemplazar periféricos el Auxiliar de Sistemas de Información es quien realiza dicha actividad.</p> <p>Cuando se trata de instalar o reemplazar componentes internos o de mayor complejidad se hace la solicitud por correo electrónico al contratista de sistemas, para que realice dichas actividades.</p>	<p>Auxiliar de sistemas de información</p> <p>Contratista</p>
6.	Registro de la actividad realizada a partir de la solicitud	<p>Se registra en el formato de Solicitudes y requerimientos informáticos enviada por el funcionario, la actividad realizada en atención a su solicitud y se le remite por medio de correo electrónico.</p>	<p>Auxiliar de sistemas de información</p>
7.	Tramitar compra o adquisición de servicios	<p>En caso de no tener existencia de los componentes, accesorios o periféricos necesarios, se tramita la compra o adquisición de servicio aplicando el procedimiento de contratación.</p>	<p>Auxiliar de sistemas de información</p>
8.	Recibir Hardware adquirido y realizar pruebas	<p>Se reciben los componentes, accesorios o periféricos adquiridos, verificando que dichos suministros cumplan con lo requerido en la orden de compra o contrato de suministro. Posterior a ello se realizan las pruebas de funcionamiento garantizando que este cumpla con las especificaciones.</p> <p>Una vez recibido y efectuadas las pruebas se entregan al almacenista los suministros para que él realice la orden de alta.</p> <p>Nota: Cuando se trata de equipos</p>	<p>Auxiliar de sistemas de información</p> <p>Almacenista</p>

Elabora: Auxiliar sistemas de información	Revisa: Profesional de planeación proyectos y calidad	Aprueba: Director(a) Administrativo(a)
Fecha: 26/03/2020	Fecha: 26/03/2020	Fecha: 26/03/2020

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE	CÓDIGO	GRF-PR-01
		VERSIÓN	7
		FECHA EDICIÓN	26/03/2020

		informáticos, luego de realizar la verificación se entregan al almacenista para que él realice la orden de alta y los asigne a los funcionarios.	
9.	Realizar correctivos	Si el hardware adquirido no cumple con las especificaciones o presenta defectos se notifica al proveedor por medio de correo electrónico con las evidencias encontradas para que este garantice el estado y/o correcto funcionamiento de hardware, ya sea reemplazando el producto o asesorando el proceso de instalación.	Auxiliar de sistemas de información
ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE			
1.	Inventario de Software y Hojas de vida	<p>Se actualiza el Inventario de software, con el software cuyas licencias son de pago y son debidamente adquiridas por la empresa (Sistemas operativos, ofimática, antivirus, entre otros), también se actualizan las hojas de vida cuando se realizan instalaciones, desinstalaciones o cambios de software en los equipos informáticos.</p> <p>El software cuyas licencias son gratuitas no se registran en este inventario, se les lleva un registro en el formato "Control de Software".</p> <p>PUNTO DE CONTROL</p>	Auxiliar de sistemas de información
2.	Revisión de software	Semestralmente el Auxiliar de sistemas de información hará una revisión a los equipos informáticos de cada funcionario, verificando que el software instalado sea legal tanto el adquirido como el gratuito y este corresponda con los registros de los formatos inventario de software y control de software.	Auxiliar de sistemas de información

Elabora: Auxiliar sistemas de información	Revisa: Profesional de planeación proyectos y calidad	Aprueba: Director(a) Administrativo(a)
Fecha: 26/03/2020	Fecha: 26/03/2020	Fecha: 26/03/2020

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE	CÓDIGO	GRF-PR-01
		VERSIÓN	7
		FECHA EDICIÓN	26/03/2020

3.	Elaborar informe DNDA	Anualmente en el mes de Marzo se debe presentar un informe requerido por la Dirección Nacional de Derechos de Autor, donde se informa la situación actual de la entidad en temas de software, éste se elabora con base en el inventario de software el cual debe estar actualizado.	Auxiliar de sistemas de información Jefe de Control Interno
4.	Recibir solicitudes y requerimientos	Cada funcionario mediante el formato "Solicitudes y requerimientos informáticos" realiza las solicitudes relacionadas con software por medio de correo electrónico al Auxiliar de sistemas de información, esto cuando se requiere soporte técnico o asesoría. Nota: A cada solicitud se le asigna un código consecutivo y el año. Ejemplo: 001-2020 Se almacena en el disco duro en la carpeta solicitudes y requerimientos/año/consecutivo.	Auxiliar de sistemas de información Todos los funcionarios
5.	Identificar necesidades de software	Según las solicitudes y requerimientos informáticos y la actualización del inventario de software se identifican necesidades de descargar, actualizar, configurar o adquirir nuevo software según el tipo de licencia, realizar cambios, instalaciones del mismo y/o bajas cuando se determine su obsolescencia. Si se cuenta con el software disponible en el inventario de software se procede con la instalación.	Auxiliar de sistemas de información
6.	Instalación de software	La instalación de software es función del Auxiliar de sistemas de información, en caso de requerirse, él autorizará a un funcionario o contratista para realizar la instalación. El software debe tener una licencia	Auxiliar de sistemas de información

Elabora: Auxiliar sistemas de información	Revisa: Profesional de planeación proyectos y calidad	Aprueba: Director(a) Administrativo(a)
Fecha: 26/03/2020	Fecha: 26/03/2020	Fecha: 26/03/2020

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE	CÓDIGO	GRF-PR-01
		VERSIÓN	7
		FECHA EDICIÓN	26/03/2020

		<p>debidamente adquirida, o ser de libre uso, es decir con licencia gratuita para que este pueda ser instalado.</p> <p>Se debe restringir en cada equipo la instalación de software no autorizado, mediante la implementación de permisos restringidos y uso de contraseña, la cual solo será administrada por el Auxiliar de sistemas de información</p> <p>Cuando se realice alguna instalación, desinstalación o cambio de software se deja el registro en la hoja de vida del equipo y se actualiza el inventario de software.</p>	
7.	Actualización y configuración del software	<p>La actualización y configuración de software es función del Auxiliar de sistemas de información, en caso de requerirse, él autorizará a un funcionario o contratista para realizar estas actividades.</p> <p>Cuando el Software requiere de un conocimiento especializado para su actualización o configuración, el Auxiliar de sistemas de información o el colaborador que lo requiera debe solicitar el soporte para realizar estas actividades con el proveedor del software.</p>	Auxiliar de sistemas de información
8.	Registro de la actividad realizada a partir de la solicitud	Se registra en el formato de Solicitudes y requerimientos informáticos enviada por el funcionario, la actividad realizada en atención a su solicitud y se le remite por medio de correo electrónico.	Auxiliar de sistemas de información
9.	Tramitar compra o adquirir los servicios	En caso de no tener existencia del Software necesarios, se tramita la compra o adquisición del servicio en caso de requerir soporte técnico especializado aplicando el procedimiento de contratación.	Auxiliar de sistemas de información

Elabora: Auxiliar sistemas de información	Revisa: Profesional de planeación proyectos y calidad	Aprueba: Director(a) Administrativo(a)
Fecha: 26/03/2020	Fecha: 26/03/2020	Fecha: 26/03/2020

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE	CÓDIGO	GRF-PR-01
		VERSIÓN	7
		FECHA EDICIÓN	26/03/2020

10.	Recibir Hardware adquirido y realizar pruebas	<p>Se recibe el software adquirido, verificando que cumpla con lo requerido en la orden de compra o contrato de suministro. Posterior a ello se realizan las pruebas de funcionamiento garantizando que este cumpla con las especificaciones.</p> <p>Una vez recibido y efectuadas las pruebas se informa al almacenista los suministros para que él realice la orden de alta.</p>	Auxiliar de sistemas de información Almacenista
11.	Realizar correctivos	<p>Si el software adquirido no cumple con las especificaciones se notifica al proveedor por medio de correo electrónico con las evidencias encontradas para que este garantice que sí cumpla con lo requerido, ya sea reemplazando el producto o asesorando el proceso de instalación.</p>	Auxiliar de sistemas de información

9. PUNTOS DE CONTROL

QUE SE CONTROLA	PASO DONDE SE CONTROLA	CÓMO SE CONTROLA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACCIÓN A TOMAR (SI NO CUMPLE CRITERIO DE ACEPTACIÓN)	REGISTRO DE LA ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DEL CONTROL
<i>La oportuna actualización de los inventarios</i>	1 y 10	<i>Mediante la revisión y el seguimiento constante a los cambios y actualizaciones en el hardware y software.</i>	<i>VoBo Auxiliar sistemas de información.</i>	<i>Implementar de nuevo los respectivos seguimientos y realizar acciones de mejora.</i>	<i>Registro en el inventario de activos informáticos</i>	<i>Auxiliar sistemas de información</i>
<i>Detectar la necesidad de adquirir e implementar nuevo</i>	3 y 15	<i>Mediante la verificación de las necesidades enviadas por cada funcionario</i>	<i>VoBo Auxiliar sistemas de información.</i>	<i>Realizar inmediatamente estudios que</i>	<i>Luego de la adquisición se crea o se</i>	<i>Auxiliar de sistemas de información.</i>

Elabora: Auxiliar sistemas de información	Revisa: Profesional de planeación proyectos y calidad	Aprueba: Director(a) Administrativo(a)
Fecha: 26/03/2020	Fecha: 26/03/2020	Fecha: 26/03/2020

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE	CÓDIGO	GRF-PR-01
		VERSIÓN	7
		FECHA EDICIÓN	26/03/2020

<i>hardware/software.</i>		<i>por medio del formato "Solicitudes y requerimientos informáticos"</i>		<i>determinen la adquisición .</i>	<i>actualizan las hojas de vida y el inventario de activos informáticos.</i>	
---------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	--

Elabora: Auxiliar sistemas de información	Revisa: Profesional de planeación proyectos y calidad	Aprueba: Director(a) Administrativo(a)
Fecha: 26/03/2020	Fecha: 26/03/2020	Fecha: 26/03/2020