

**Gestión de Tecnologías de la Información**

**Instructivo Gestión de Repuestos**

Código: GTI-I-013

Versión: 02

**Abril 2022**

**Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol**

**Tabla de contenido**

**Pág.**

[1. Introducción 1](#_Toc78556898)

[2. Objetivo 1](#_Toc78556899)

[3. Alcance 1](#_Toc78556900)

[4. Responsable 1](#_Toc78556901)

[5. Definiciones 2](#_Toc78556902)

[6. Marco normativo 2](#_Toc78556903)

[7. Generalidades 3](#_Toc78556904)

[8. Contenido 3](#_Toc78556905)

[8.1. Precondiciones 3](#_Toc78556906)

[8.2. Diagrama de flujo 3](#_Toc78556907)

[8.3. Descripción de actividades 4](#_Toc78556908)

[9. Anexos 8](#_Toc78556909)

[10. Referencias Bibliográficas 9](#_Toc78556910)

**Lista de Tablas**

**Pág.**

[Tabla 1 Actividades 4](#_Toc97042784)

**Lista de figuras**

**Pág.**

[Figura 1 Diagrama de flujo 3](#_Toc97042795)

# Introducción

Este documento describe las actividades relacionadas con la Gestión de Repuestos, con el fin de asegurar que el Operador de Servicios TIC, atienda efectivamente lo correspondiente a solicitudes de repuestos con el propósito de restablecer la funcionalidad del equipo que presente afectación.

# Objetivo

Establecer el control y registro de los repuestos ante el proveedor de los equipos que presenten fallas o defectos.

# Alcance

Se contempla la gestión de repuestos para estaciones de trabajo de escritorio, portátiles, scanner e impresoras propiedad del SENA y los que suministra el Operador de Servicios TIC, excluyendo las solicitudes que se generen con motivo de garantías y siniestros, de acuerdo con el contrato establecido entre el SENA y el operador de Servicios TIC. Adicionalmente, los repuestos solo se gestionarán para aquellos elementos que afecten la funcionalidad de los equipos mencionados.

# Responsable

Coordinador de Soporte en Sitio CSS - Operador de servicios TIC

# Definiciones

* **Caso:** Es un incidente o solicitud creada en la herramienta de gestión BMC Helix, donde se informa la solicitud del usuario con un único número de identificación.
* **Despacho**: Es el envío de partes tecnológicas y equipos de cómputo a un destino específico.
* **Equipos de cómputo**: Máquina electrónica que se compone de partes tecnológicas físicas hardware, así como de elementos lógicos atreves de software.
* **Herramienta de gestión**: BMC Helix, cuya función es desempeñarse como herramienta base sobre el cual se gestionarán los servicios tecnológicos relacionados en el contrato 1122512, que son reportados por los usuarios finales (personal del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA).
* **N1**: Sigla de Nivel 1 de Atención MDS
* **N2**: Sigla de Nivel 2 de Atención MDS
* Número de serie: Número que identifica una parte tecnológica o equipo de cómputo ante el fabricante.
* **TSS**: Sigla de Técnicos de Soporte en Sitio
* **Apoyo a Operaciones**: Área de apoyo interna de la MDS, la cual se encarga de las actividades del trámite de los repuestos con los proveedores.
* **Guía Operacional de Gestión Ambiental**: Es la guía diseñada para dar el debido tratamiento a los rResiduos de los equipos eléctricos y electrónicos.

# Marco normativo

• El documento está sujeto a los lineamientos normativos establecidos en el “Normograma Proceso GTI”, el cual se encuentra ubicado el sistema integrado de gestión y autocontrol (SIGA) en la ruta: http://compromiso.sena.edu.co/documentos/doc\_referencia/Normograma\_Proceso\_Gestión\_Tecnologías\_de\_Información.xlsx

• El contrato vigente del SENA con el operador de servicios TIC.

# Generalidades

Este documento es para uso global de la Entidad en lo referente a las Tecnologías de la Información.

# Contenido

## Precondiciones

• Se requiere conocer los contratos con los proveedores para determinar costos de traslado de equipos de ser necesario.

• El flujograma inicia cuando los TSS documentan el Formato Reporte Técnico GTI-F-132\_FORMATO\_REPORTE\_TÉCNICO donde se evidencia la necesidad del cambio de repuesto.

• De ser necesario el TSS asignará un equipo en contingencia, de acuerdo con el instructivo GTI-I-014 -Instructivo Gestión de Contingencias

• En la CMBD se realiza la actualización de los equipos propiedad del SENA.

## Diagrama de flujo



Figura 1 Diagrama de flujo

Fuente: Elaboración propia

## Descripción de actividades

Tabla 1 Descripción de actividades

| **No.** | **Actividad** | **Descripción** | **Responsable** | **Registro** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Atender incidente escalado | El caso que es asignado al nivel 2 debe ser atendido por el Técnico de Soporte en Sitio Nivel II operador de servicios TIC | Técnico de Soporte en Sitio Nivel II operador de servicios TIC. | Herramienta de gestión |
| 2 | Revisión y diagnóstico inicial | El técnico de soporte en sitio nivel II operador de servicios TIC, procede a realizar un diagnóstico inicial del elemento de cómputo reportado por el usuario | Técnico de Soporte en Sitio Nivel II operador de servicios TIC. | Herramienta de Gestión |
| 3 | ¿Aplica para repuestos? | Si: pasar a la actividad 4  No: Pasar a la actividad 20 | Técnico de Soporte en Sitio Nivel II operador de servicios TIC. | No aplica |
| 4 | Solicitar a Nivel1 crear WO | Debe solicitar al Agente Mesa de Servicio Nivel 1 la creación de la respectiva WO en la Herramienta de Gestión para solicitar la garantía y asociar el incidente. | Técnico de Soporte en Sitio Nivel II operador de servicios TIC. | Herramienta de Gestión |
| 5 | ¿Requiere contingencia? | Si: pasar a actividad 6  No: pasar a actividad 7 | Técnico de Soporte en Sitio Nivel II operador de servicios TIC. | No aplica |
| 6 | Colocar la contingencia | El Técnico de Soporte en Sitio Nivel II operador de servicios TIC debe ejecutar el instructivo de Contingencias y proceder a colocar la contingencia correspondiente | Técnico de Soporte en Sitio Nivel II operador de servicios TIC | Técnico de Soporte en Sitio Nivel II operador de servicios TIC |
| 7 | Documentar el número en la WO y cerrar el INC | Debe documentar la WO y proceder a dar cierre al Incidente. | Técnico de Soporte en Sitio Nivel II operador de servicios TIC. | Herramienta de Gestión |
| 8 | Envía información a coordinador de repuestos | El Técnico de Soporte en Sitio Nivel II operador de servicios TIC debe enviar toda la documentación y el formato GTI-F-132\_FORMATO\_REPORTE\_TÉCNICO al coordinador de repuestos a través de la herramienta de gestión | Técnico de Soporte en Sitio Nivel II operador de servicios TIC. | Herramienta de Gestión |
| 9 | Solicita  Cotización | El coordinador de repuestos solicita cotización a los diferentes proveedores | Coordinador de Repuestos | Correo electrónico |
| 10 | Emite  Cotización | El proveedor al que se le solicitó la cotización procede a emitir la cotización formal | Proveedor | Correo electrónico |
| 11 | Genera Orden  de Compra | Con la cotización emitida por el proveedor, el coordinador de repuestos procede a generar la orden de compra para adquirir el repuesto correspondiente | Coordinador de Repuestos | Correo electrónico |
| 12 | Despacho del  Repuesto | El proveedor correspondiente procede con el despacho del repuesto a la dirección indicada en la orden de compra y lo notifica por correo electrónico | Proveedor | Correo electrónico |
| 13 | Realiza reclamación | Cuando el repuesto sale defectuoso, el coordinador de repuestos realiza la correspondiente reclamación al proveedor para su cambio | Realiza reclamación | Correo electrónico |
| 14 | Reporta novedad a coordinador de repuestos | El Técnico de Soporte en Sitio Nivel II al instalar el repuesto se percata que no funciona, por tanto, procede a hacer el reporte de la novedad al coordinador de repuestos | Técnico de soporte en sitio Nivel II operador de servicios TIC | Correo electrónico |
| 15 | ¿Funciona el repuesto? | SI: pasar a la actividad 16  No: pasar a la actividad 14 | Técnico de soporte en sitio Nivel II operador de servicios TIC | No aplica |
| 16 | Diligenciar orden de servicio | El Técnico de soporte en sitio Nivel II operador de servicios TIC, debe proceder a documentar la orden de servicios la cual debe dejar adjunta al caso | Técnico de soporte en sitio Nivel II operador de servicios TIC | Herramienta de gestión |
| 17 | ¿Tiene contingencia? | Si: pasar a actividad 18  No: pasar a actividad 19 | Técnico de Soporte en Sitio Nivel II operador de servicios TIC. | No aplica |
| 18 | Retirar contingencia | Se debe proceder a retirar la contingencia ejecutando el instructivo de contingencias | Técnico de Soporte en Sitio Nivel II operador de servicios TIC. | Herramienta de gestión |
| 19 | Documentar WO y cambiar estado de caso a Terminado | El TSS Nivel 2 documenta en la herramienta de gestión la WO y procede a dar por terminado el caso. | Técnico de Soporte en Sitio Nivel II operador de servicios TIC. | Herramienta de Gestión |
| 20 | Documentar y cerrar caso | Se debe proceder a documentar el caso con la solución y cerrar el caso en la herramienta de gestión | Técnico de Soporte en Sitio Nivel II operador de servicios TIC. | Herramienta de Gestión |

Fuente: Elaboración propia

# Entradas

|  |  |
| --- | --- |
| Origen | Entrada |
| Guía Operacional Gestión de Incidentes | Registro del caso  Identificación y diagnóstico del caso |
| Solicitud de Garantía | Solicitud por parte del usuario de revisión de un elemento de cómputo |

# Salidas

| Destino | Salida |
| --- | --- |
| GTI-I-014 Instructivo Contingencias | Ejecución del instructivo de contingencias para entregar una contingencia al usuario |
| GTI-F-132\_Formato\_reporte \_técnico | Ejecución del formato por parte del operador de servicios TIC en los casos reportados por los usuarios SENA |
| Herramienta de Gestión | Documentación en la herramienta de gestión de todos los avances reportados por el técnico de soporte en sitio nivel II del operador de servicios TIC y/o el facricante/proveedor |

# Roles y Responsabilidades

| **Roles** | **Responsabilidades** |
| --- | --- |
| Agentes de Mesa de Servicios Nivel II del operador de servicios TIC | * Personal encargado de dar solución a las solicitudes y/o incidentes asignados que sean reportados por un posible daño por garantía * Gestionar, documentar los casos dentro de los tiempos establecidos en los ANS * Realizar soporte remoto cuando sea necesario. * Brindar soporte en sitio en las sedes del SENA según corresponda los horarios de estas. * Apoyar la gestión de proveedores, suministrando información necesaria * Escalar y documentar los casos que no se encuentren al alcance de Nivel 2 al fabricante/proveedor * Documentar los avances y soluciones de los incidentes y solicitudes, en la herramienta de gestión. * Mantener informado al usuario con respecto a los procesos o procedimientos que está llevando a cabo o que llevará a cabo, para dar solución a los incidentes o solicitud de servicio reportada por el usuario ante la MDS. * Realizar el diagnóstico inicial de los casos reportados como solicitudes e incidentes ante la MDS que correspondan a un posible daño por garantía * Registrar en la herramienta de gestión toda la información correspondiente al diagnóstico y solución de los tickets gestionados. |
| Fabricante/proveedor | * Personal encargado de dar solución a las solicitudes y/o incidentes asignados que sean reportados por un posible daño por garantía * Realizar soporte remoto en caso de ser necesario * Realizar el cambio por garantía de la o las partes que se encuentren con daño * Recibir el elemento de cómputo en su centro de acopio para reparación por garantía. * Entregar la información necesaria para que los casos sean documentados en la herramienta de gestión |

## Matriz RACI

RACI es el acrónimo empleado para las cuatro funciones principales:

**Responsible (Responsable):** Es la persona encargada de hacer la actividad en cuestión.

* **Accountable (Responsable Final):** Es el único responsable de la correcta ejecución de la actividad.
* **Consulted (Consultado):** Las personas que deben ser consultadas para la realización de la actividad.
* **Informed (Informado):** Las personas que deben ser informadas sobre el progreso de ejecución de la actividad.

| **Rol**  **Actividad** | **Técnico de soporte en sitio de Nivel II del operador de servicios TIC** | **Coordinador de repuestos** | **Proveedor** |
| --- | --- | --- | --- |
| Atender incidente escalado | R | I | I |
| Revisión y diagnóstico inicial | R | I | I |
| Solicitar a Nivel1 crear WO | R | I | I |
| Colocar la contingencia | R | I | I |
| Documentar el número de la WO en el INC y cerrar el INC | R | I | I |
| Envía información a coordinador de repuestos | R | I | I |
| Solicita cotización | I | R | CI |
| Emite Cotización | I | IC | R |
| Genera Orden de Compra | I | R | CI |
| Despacho del Repuesto | IC | I | R |
| Realiza reclamación | IC | R | I |
| Reporta novedad a coordinador de repuestos | R | CI | I |
| Diligenciar orden de servicio | R | I | I |
| Retirar contingencia | R | I | I |
| Documentar WO y pasar caso a terminado | R | I | I |
| Documentar y cerrar caso | R | IC | IC |

# Anexos

• GTI-F-132\_FORMATO\_REPORTE\_TÉCNICO

• GTI-I-014 instructivo contingencias

# Referencias Bibliográficas

* ITIL V3 - AXELOS