



| | | | | |
|---|-------|---|----------------|-------|
|  | | PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE SOLICITUD DE EQUIPOS DE COMPUTO | | |
| | | Código: IND-P-050 Versión: 1 | Página: 1 de 5 | |
| | Cargo | Nombre | Fecha | Firma |
| Elaborado por: | KQGG | Lisette Arias Montani | | |
| Revisado por: | JS | Tomas Aranda Pinazo | | |
| Aprobado por: | GG | Claudio Benites G. | | |

**PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE SOLICITUD DE EQUIPOS DE
CÓMPUTO**

Copia ____ asignada a _____

| |
|---|
| Cambios en el presente documento |
| Ninguno, Documento Nuevo |

| | | | | |
|---|-------|---|----------------|-------|
|  | | PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE SOLICITUD DE EQUIPOS DE COMPUTO | | |
| | | Código: IND-P-050 Versión: 1 | Página: 2 de 5 | |
| | Cargo | Nombre | Fecha | Firma |
| Elaborado por: | KQGG | Lisette Arias Montani | | |
| Revisado por: | JS | Tomas Aranda Pinazo | | |
| Aprobado por: | GG | Claudio Benites G. | | |

1 Objetivo

Atender las solicitudes de equipos de cómputo de manera eficiente y oportuna.

2 Alcance

Todas las áreas administrativas, comerciales y operativas de Indelat S.A.C

3 Referencias

Ninguna.

4 Responsables

Gerente General
Gerente de Operaciones y Materiales
Jefe de Sistemas
Jefes de área
Propietario del Servicio
Usuario

5 Abreviaturas y Definiciones

5.1 Abreviaturas


GG – Gerente General
GOM – Gerente de Operaciones y Materiales
KQGG – Kunaq & Asociados Gerente General
TI – Tecnología de información
JS – Jefe de Sistemas
JA – Jefe de Área
PS – Propietario del Sistema
U – Usuario

5.2 Definiciones

Equipos de cómputo:

Son aquellos equipos que permiten el procesamiento de la información en modo digital. Se encuentran en este grupo las computadoras de escritorio o portátiles, servidores, impresoras, scanner, y cualquier otro que permita la operación de estos en un entorno de red.

Usuario:

| | | |
|---|---|----------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE SOLICITUD DE EQUIPOS DE COMPUTO | |
| | Código: IND-P-050 Versión: 1 | Página: 3 de 5 |

Es todo colaborador autorizado (Tiene usuario y contraseña) a usar un equipo de cómputo (PC, laptop, impresora, etc.).

6 Descripción

6.1 RESPONSABILIDADES

De la Jefatura de Sistemas

- Revisa el requerimiento presentado por el área solicitante y da los lineamientos generales al Técnico de Soporte.
- Da su conformidad a las especificaciones de los equipos de cómputo propuestos por el Técnico de Soporte para la atención de un requerimiento, velando que estén de acuerdo con las necesidades de los usuarios.

Del Técnico de Soporte de TI


- Evalúa el requerimiento presentado y determina las especificaciones técnicas iniciales de los equipos de cómputo para cubrir las necesidades del usuario solicitante. Las especificaciones del equipo deben sustentarlas a la Jefatura de Sistemas.
- Se encarga de ejecutar la instalación del equipo de cómputo. Para ello, debe tener en cuenta que la ubicación física donde se instalará el equipo tenga las condiciones mínimas que exige cada fabricante para la correcta operatividad de este.

De los Gerentes y/o jefes

- Se encargan de solicitar y sustentar, a la Jefatura de Sistemas, los requerimientos de equipos de cómputo de su área.


De la Gerencia General

Aprueba o rechaza la solicitud de compra de equipos presentadas por la Jefatura de Sistemas.

| | | |
|---|---|----------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE SOLICITUD DE EQUIPOS DE COMPUTO | |
| | Código: IND-P-050 Versión: 1 | Página: 4 de 5 |

6.2 PROCEDIMIENTO

| Responsable | Actividad |
|------------------------------------|--|
| Supervisión, Jefatura y/o Gerencia | 1. Realiza el requerimiento del equipo de cómputo llenando el formato “ IND-R-306 Solicitud de equipo de cómputo ” y enviándolo a la cuenta de correo soporte@indelat.com |
| Técnico de Soporte | 2. Revisa el requerimiento junto con el usuario solicitante para incluir detalles que faciliten definir la mejor estrategia de atención. 3. Determina las características técnicas necesarias del equipo para cubrir las necesidades. 4. Sustenta la propuesta de solución para atender el requerimiento a la Jefatura de TI. |
| Jefatura de TI | 5. Revisa y aprueba la solución presentada para atender el requerimiento. 6. En caso se requiera comprar el equipo, solicita la aprobación de la Gerencia General, quien evaluará el presupuesto respectivo. |
| Técnico de Soporte | 7. En caso sea compra y se tenga la aprobación respectiva, inicia el proceso de cotización con los proveedores y ejecuta la compra siguiendo las especificaciones del procedimiento establecido. NOTA: Antes de realizar la compra, debe presentar las cotizaciones a la Jefatura de TI para su revisión y aprobación final. 8. Ejecuta la instalación del equipo para atender el requerimiento. 9. Actualiza el inventario de equipos. Usa el formato IND-R-307 Inventario de equipos de cómputo . 10. En caso se haya comprado una licencia de software, actualiza el inventario de licencias. Usa el formato IND-R-308 Control de licencias de software . |
| Usuario | 11. Recibe el equipo de cómputo y firma el registro de recepción establecido con el formato IND-R-309 Asignación de equipos de cómputo . |

| | | |
|---|---|----------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE SOLICITUD DE EQUIPOS DE COMPUTO | |
| | Código: IND-P-050 Versión: 1 | Página: 5 de 5 |

6.3 POLITICA APLICADA

- Las características del equipo serán establecidas por la Jefatura de Sistemas en base a los requerimientos de usuario y los estándares que se aplican en la empresa.
- El tiempo de atención de un requerimiento es de **5 días útiles** como mínimo a partir de la fecha de la solicitud. En caso de que el área donde se instalará el equipo no se encuentre preparada (Falta de punto eléctrico, punto de red, muebles, etc), este plazo se puede ampliar debido a las instalaciones previas que se realizarán.

7. Registros

| Código | Nombre del Registro | Responsable del Control | Tiempo de conservación |
|------------------|----------------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| IND-R-306 | Solicitud de equipos de cómputo | Jefatura de TI | 1 año |
| IND-R-307 | Inventario de equipos de cómputo | Jefatura de TI | Permanente |
| IND-R-308 | Control de licencias de software | Jefatura de TI | Permanente |
| IND-R-309 | Asignación de equipos de cómputo | Jefatura de TI | Hasta el retiro del colaborador |

8. Anexos

No aplica.