

1. Objeto: Establecer los lineamientos que deben ser aplicados para emitir conceptos técnicos sobre los equipos informáticos y software que ingresen o pertenezcan a la Universidad.

2. Alcance: Aplica a los equipos informáticos y software que ingresan o pertenecen a la Universidad.

3. Referencias Normativas:

No aplica.

4. Definiciones:

- **Características técnicas:** son todos aquellos aspectos o variables que configuran el estado e identidad de un software o hardware.
- **Concepto técnico:** Proceso mediante el cual se evalúan y verifican las especificaciones o características técnicas de los equipos informáticos o el software, para determinar si se adecuan a los requisitos técnicos y a las necesidades Institucionales.
- **Dispositivos periféricos:** son instrumentos tecnológicos externos a un computador que interpretan, almacenan o archivan la información, tales como impresora, escáner, proyectores entre otros.
- **Inconformidad técnica:** incumplimiento en las característica del software y hardware

5. Condiciones generales:

Para efectos de la ejecución del procedimiento, se deberá tener en cuenta:

- La Oficina de Almacén debe solicitar el concepto técnico para el ingreso de equipos informáticos o software adquiridos por la Universidad.
- La Oficina de Sistemas emitirá fichas técnicas para todas las adquisiciones de equipos informáticos, dispositivos periféricos o software.
- Todos los conceptos técnicos emitidos en el marco de la adquisición de equipos informáticos, dispositivos periféricos o software, están sujetos a la verificación de la ficha técnica emitida por la Oficina de Sistemas.
- La Oficina de Sistemas emitirá conceptos técnicos solamente para equipos informáticos, dispositivos periféricos o software de la Universidad.
- Las licencias de software adquiridas por la Institución, deben:
 - Definir el tiempo de licenciamiento y soporte que brinde el proveedor.
 - Determinar el número de equipos que cubren.
 - Ser corporativas.
 - Ser emitidas a nombre de la Universidad de los Llanos.
 - Incluir la entrega del manual de usuario.
- Cuando se trate de la adquisición de hardware o software especializado, se deberá:
 - Tener en cuenta que los requerimientos técnicos sean compatibles con la infraestructura tecnológica de la Universidad.
 - Incluir capacitación sobre su manejo y empalme con la infraestructura tecnológica de la Institución.
- Cuando se trate de la adquisición de software modular, la ficha técnica deberá especificar el módulo que se requiere.
- Cuando se trate de la adquisición de equipos de marca Mac, la ficha técnica debe incluir las licencias office y antivirus compatibles con el sistema operativo de la marca.
- Cuando se trate de la adquisición de equipos informáticos de escritorio o portátiles, se deberá incluir garantía mínima de un año, soporte en sitio como instalación, configuración y licencia.

La oficina de El procedimiento es aplicable a las diferentes solicitudes generadas por la oficina como son:

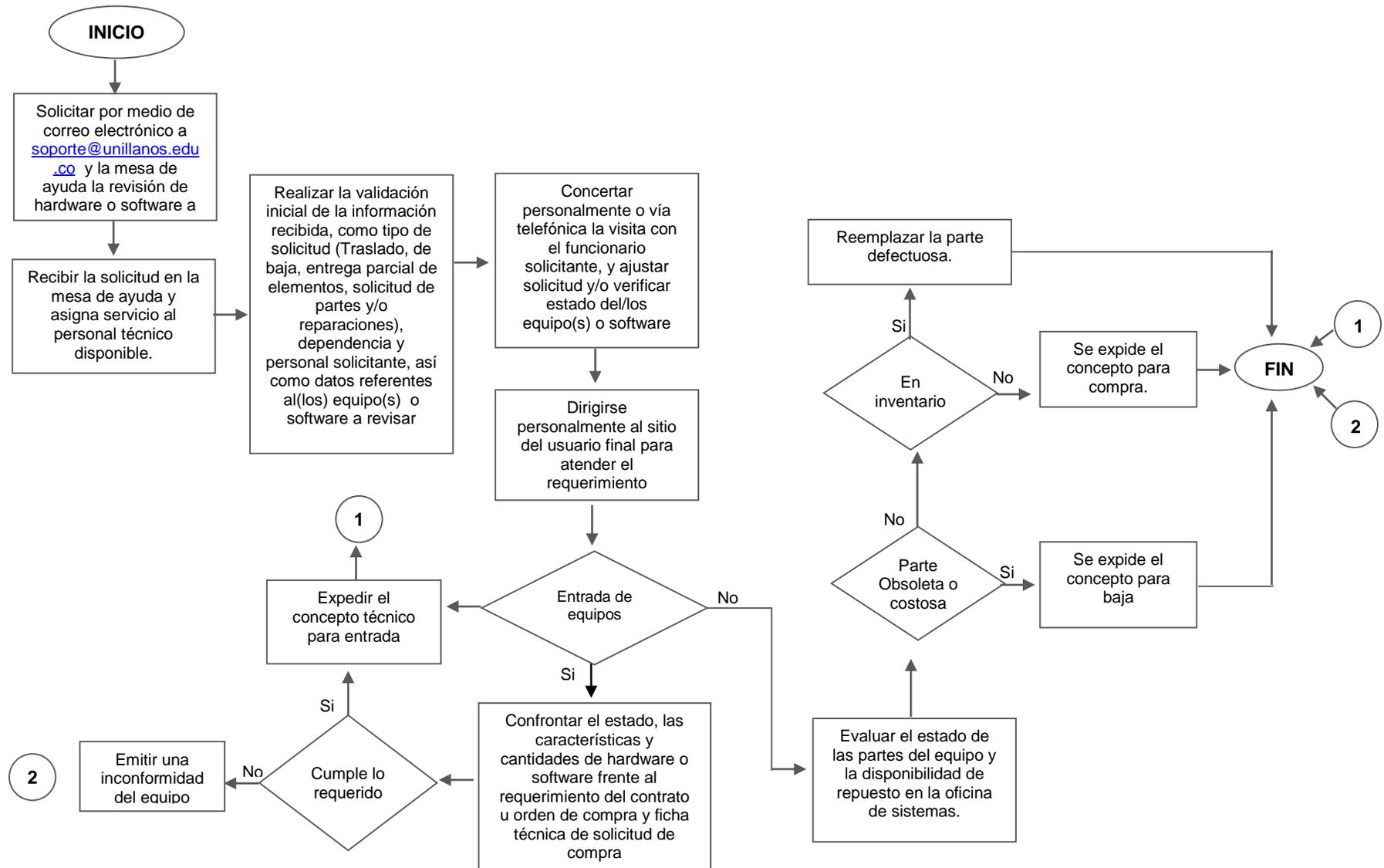
- Dar de baja un equipo de cómputo

 UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	PROCESO DE GESTIÓN DE TIC		
	PROCEDIMIENTO PARA EMITIR CONCEPTOS TECNICOS		
	Código: PD-GRT-08	Versión: 07	Fecha de aprobación: 15/03/2023
Página: 2 de 4			

- Entrega de equipos por parte de la oficina de almacén
- Solicitud de partes y/o reparaciones.
- Conceptos generales sobre obsolescencia y sugerencias de traslados entre dependencias.

6. Contenido:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Solicitar por medio mesa de ayuda la revisión de hardware o software a la Oficina de Sistemas.	Usuario	Tiket en la mesa de ayuda
2.	Recibir la solicitud en la mesa de ayuda y asignar servicio al personal técnico disponible.	Personal disponible oficina de Sistemas	solicitud en la mesa de ayuda
3.	Realizar la validación inicial de la información recibida, como tipo de solicitud (Traslado, de baja, entrega parcial de elementos, solicitud de partes y/o reparaciones), dependencia y personal solicitante, así como datos referentes al(los) equipo(s) o software a revisar.	Personal de soporte Oficina de Sistemas	
4.	Concertar personalmente o vía telefónica la visita con el funcionario solicitante, y ajustar solicitud y/o verificar estado del/los equipo(s) o software	Personal de soporte Oficina de Sistemas	
5.	<p>Dirigirse personalmente al sitio del usuario final para atender el requerimiento, y emitir el respectivo concepto técnico.</p> <p>Si es una entrada de equipos: Confrontar el estado, las características y cantidades de hardware o software frente al requerimiento del contrato u orden de compra y a la ficha técnica de solicitud de compra.</p> <p>Si el hardware o el software no cumplen con las características, estado o cantidades: Emitir una inconformidad del equipo, en el formato establecido a la oficina de almacén.</p> <p>Si el hardware o software supera las características técnicas requeridas, se expide el concepto técnico consignando la observación</p> <p>Si es revisión por fallo de un equipo de cómputo: Evaluar el estado de las partes del equipo y la disponibilidad de repuesto en la oficina de sistemas.</p> <p>Si no existe la parte en la oficina, se expide el concepto para compra.</p> <p>Si la parte es obsoleta o de mayor costo que el equipo nuevo se expide concepto para baja.</p> <p>En el caso de que el equipo disponga de partes en buen estado que se puedan recuperar y utilizar en otro equipo, se utiliza el formato FO-GRT-05.</p>	Personal de soporte Oficina de Sistemas	<p style="text-align: center;">FO-GRT-05</p> <p>Conceptos técnicos de baja de equipos, con recuperación de partes</p> <p style="text-align: center;">FO-GRT-19</p> <p>Concepto de equipos.</p>

7. Flujoograma:


 UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	PROCESO DE GESTIÓN DE TIC		
	PROCEDIMIENTO PARA EMITIR CONCEPTOS TECNICOS		
	Código: PD-GRT-08	Versión: 07	Fecha de aprobación: 15/03/2023

8. Listado de anexos:

- **FO-GRT-05** Conceptos técnicos de baja de equipos, con recuperación de partes
- **FO-GRT-19** Concepto técnico de equipos

9. Historial de Cambios:

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
01	16/01/2013	Documento Nuevo			
02	23/02/2015	Se actualizan las condiciones generales del procedimiento, y se unifican las actividades 4 y 5.			
03	30/06/2015	Se modifica el nombre del procedimiento de "Procedimiento concepto técnico de equipos" a "Procedimiento para emitir conceptos técnicos", se actualizan las condiciones generales y se agregan las actividades.			
04	28/06/2016	Se adiciona la condición general "Todo concepto técnico de compra está sujeto a la verificación de la ficha técnica emitida por la oficina de sistemas para la respectiva compra de equipos", en la actividad 6 se especifica que debe compararse contra la ficha técnica expedida por la oficina de sistemas y se actualiza el flujograma.			
05	06/02/2018	Se modifica el alcance del procedimiento, las condiciones generales y se actualiza la actividad 1 y el flujograma.			
06	28/11/2019	Se actualiza el procedimiento debido a la implementación de la mesa de ayuda.	Jaime I. Linares Técnico de soporte Oficina de Sistemas	Olga Lucía Balaguera Jefe Of. de Sistemas	Olga Lucía Balaguera Jefe Of. de Sistemas
07	15/03/2023	Se cambia el código del procedimiento de 14 a 08 y se actualizan todos los puntos del documento, de manera que se ajuste a la realidad operativa.	Cristian A. Domínguez / Jaime Linares Técnicos de soporte Oficina de Sistemas	Adriana Ramos Prof. de apoyo de Planeación	Roiman A. Sastoque Jefe Oficina de Sistemas