

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS		
	Procedimiento de Vida Útil de Equipos Informáticos y Manejo de los Desechos Relacionados a estos y sus Periféricos.		
Código documental: PR-TI-04	Versión: 0	Fecha de actualización (dd-mm-aa): 23 junio 2021	Tipo de proceso: Soporte o Apoyo
Preparado por:  Encargado(a) de Tecnología	Revisado por:  Encargado(a) de Calidad en la Gestión	Aprobado por:  Rector(a)	

1. Objetivo del procedimiento

Establecer los lineamientos para la ejecución del manejo de los equipos informáticos y los desechos que estos generan. Tomando en cuenta el tiempo de vida útil de estos activos y las posibilidades de reciclaje, para su impacto medio ambiental.

2. Alcance

Soporte de los equipos, para que estos continúen operando de manera óptima. Manejo de los desechos relacionados a la tecnología. Abarca a todas las áreas y departamentos de la institución que utilicen activos informáticos.

3. Documentos de Referencia

Formulario para movimiento definitivo de activos fijos. Departamento de control de activos fijos.

Formulario para movimiento temporal de activos fijos. Departamento de control de activos fijos.


4. Definiciones

4.1. Tecnología de la Información y Comunicación "TIC".

4.2. **Gestionnaire Libre de Parc Informatique "GLPI"**: Sistema de Tickets, herramienta para solicitud de servicios de soporte y asistencia técnica.

4.3. **Activos Fijos (AF)**: es un bien de una empresa, ya sea tangible o intangible, que no puede convertirse en líquido a corto plazo y que normalmente son necesarios para el funcionamiento de la empresa y no se destinan a la venta. En la mayoría de estas lo tienen como departamento para mantener controles de los activos adquiridos.


4.4. **Equipo Informático**: Herramientas de trabajo compuesta por Hardware y/o Software, para las operaciones de una organización.

	Procedimiento de Vida Útil de Equipos Informáticos y Manejo de los Desechos Relacionados a estos y sus Periféricos.	CÓDIGO: PR-TI-04
		VERSIÓN: 0

- 4.5. **Hardware:** Equipo o soporte físico en informática se refiere a las partes físicas, tangibles, de un sistema informático, sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.
- 4.6. **Software:** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que gobiernan los procesos que pueden llevar a cabo las computadoras.
- 4.7. **Operaciones:** Como departamento de gestión eficaz y eficiente de los recursos de una empresa, con el objetivo de mantener satisfechos a los clientes internos y externos

5. Generalidades del procedimiento

- 5.1. El encargado de TIC recibe la solicitud de un equipo informático, a través del sistema de ticket o correo electrónico. Esta solicitud es realizada por el director, subdirector, gerente y/o encargado de área o departamento.
- 5.2. El encargado de TIC asigna las tareas de distribución al soporte técnico, luego de que los activos tienen su código asignado, por finanzas.
- 5.3. Cuando el soporte técnico traslada y entrega un activo informático, debe llenar el formulario “Formato Para Movimiento Definitivo de Activos Fijos” o el “Formato Para Movimiento Temporal de Activos Fijos”. Todo dependerá del caso en el que se esté solicitando y/o aplicando.
- 5.4. El usuario final debe firmar el documento “Formato Para Movimiento Definitivo de Activos Fijos” o el “Formato Para Movimiento Temporal de Activos Fijos” que le dará el soporte, como constancia de recibo y se da por terminado el servicio.
- 5.5. Una vez dicho equipo ha sido entregado al usuario, los desechos relacionados, como cajas y plásticos deben ser trasladados a los puntos de clasificación y reciclaje de basura destinados para esos fines.
- 5.6. Luego que el activo está en uso por la unidad requirente, puede presentar situaciones técnicas y es entonces cuando el usuario realiza una solicitud de servicio técnico mediante la herramienta GLPI y se le asigna un técnico que pasará para diagnosticar el problema presentado con el equipo y dar la solución al caso.


	Procedimiento de Vida Útil de Equipos Informáticos y Manejo de los Desechos Relacionados a estos y sus Periféricos.	CÓDIGO: PR-TI-04
		VERSIÓN: 0

- 5.7. Evaluada la situación presentada por el aparato, el soporte técnico, mediante su diagnóstico puede determinar si tiene solución inmediata. En otros casos se presentan escenarios que ameritan cambio de pieza o el reemplazo del aparato.
- 5.8. Un equipo es considerado para decomiso cuando presenta problemas que no tienen solución tales como: A) La reparación es más costosa que el equipo. B) Obsolescencia o discontinuidad. C) No tiene cobertura de garantía. D) No resiste más reparaciones para extender su tiempo de vida útil. Entonces queda en desuso y se llena el documento Formato para Movimiento Definitivo de Activos Fijos (Departamento de control de activos fijos), para entregar la unidad a cargo de administrar los activos de la institución.
- 5.9. Cuando los toners y cintas de impresoras son reemplazados en un equipo, el técnico de soporte procede a recolectar el artículo descartado y colocar en los recipientes identificados para esta clase de productos que reposa en el Dpto. de TIC. Cuando se haya completado la cantidad designada como desperdicio de esta naturaleza, serán entregados al Dpto. de Servicios Generales para ser recogidos por un gestor autorizado con la finalidad de que éstos puedan ser útiles tras un proceso de lavado y relleno.

6. Descripción del procedimiento

No.	Actividad	Responsable	Registro/Documento
1	Entrega de equipos informáticos, a los departamentos y/o usuarios solicitantes del activo.	Encargado de TI Soporte técnico.	GLPi y Formulario Formato para Movimiento definitivo de Activos Fijos. Departamento de control de activos fijos.
2	Traslado de los desechos relacionados a las TIC's, (cajas y plásticos) a los puntos de clasificación y reciclaje de basura destinados para ese fin.	Soporte Técnico	N/A

3	Seguimiento a casos reportados por los usuarios y solución de estos.	Soporte técnico, sistemas, Redes y comunicaciones.	Sistema de Ticket y Correo electrónico.
4	Evaluación de los equipos informáticos, cuando estos presentan situaciones reportadas por los usuarios o las encontradas en los servicios de mantenimiento.	Soporte técnico, sistemas, Redes y comunicaciones.	Sistema de Ticket GLPi y/o correo
5	Cambio de partes del activo: Se presenta cuando el aparato muestra situaciones que ameritan reparación o cambio de partes para la continuidad de su vida útil para mejorar su operatividad.	Soporte Técnico	Sistema de Ticket GLPi y/o correo.
6	Solicitudes de movimiento temporal de Activos por casos especiales como: Actividades, completar Aulas/Labs, movimiento temporal del usuario o departamento.	Soporte técnico	Formulario para Movimiento Temporal de Activos Fijos.
7	Decomiso del activo: Cuando este, no importa si es nuevo o viejo, muestra algún inconveniente que no está cubierto por garantía, el costo de su reparación es muy alto, está discontinuado por el fabricante y las partes no aparecen en las tiendas, entre otros casos. Se procede a llenar el formulario de activos fijos, para que este activo pase a decomiso por la institución que regula los bienes del estado dominicano.	Soporte técnico y Activos fijos.	Formulario para Movimiento Definitivo de Activos Fijos.

	Procedimiento de Vida Útil de Equipos Informáticos y Manejo de los Desechos Relacionados a estos y sus Periféricos.	CÓDIGO: PR-TI-04
		VERSIÓN: 0

8	Recolección de Toners y Cintas de impresoras descartados y colocación en recipientes identificados para posterior entrega al Dpto. de Servicios Generales, Operaciones a fin de que puedan ser reusados por entidades terceras, tras un proceso de lavado y rellenado.	Soporte Técnico	N/A
----------	--	------------------------	-----

7. Descripción de registros

Código	Nombre	Almacenado	Archivado	Tiempo de retención	Disposición
-	Formulario para Movimiento Definitivo de Activos Fijos.	TIC	TIC	Indefinido	Permanente
-	Formulario para Movimiento Temporal de Activos Fijos.	TIC	TIC	Indefinido	Permanente

8. Anexos

N/A.

9. Historial de cambios

Versión	Fecha	Cambio realizado	Motivo del cambio
0	23/06/2021	Procedimiento Nuevo	-