

ELABORADO POR:
Yulian Colmenares
Oficial de Seguridad de la Información

REVISADO POR
Jairo Lopez
Gerente de tecnología

APROBADO POR
Jairo Lopez
Gerente de tecnología

1. OBJETIVO

Desarrollar un instrumento que permita realizar el proceso de registro y control de los inventarios de los elementos tecnológicos, administración de bodega y suministros provistos por la gerencia de tecnología.

2. ALCANCE

Este procedimiento está diseñado para proteger el proceso de registro y control de los inventarios de los elementos tecnológicos, administración de bodega y suministros provistos por gerencia de tecnología de OUTSOURCING S.A. y elementos tecnológico en calidad de préstamo o leasing que prestan un servicio o son de uso para el sostenimiento de las diversas plataformas operativas de la organización.

3. ESTADOS DE UN ELEMENTO TECNOLÓGICO

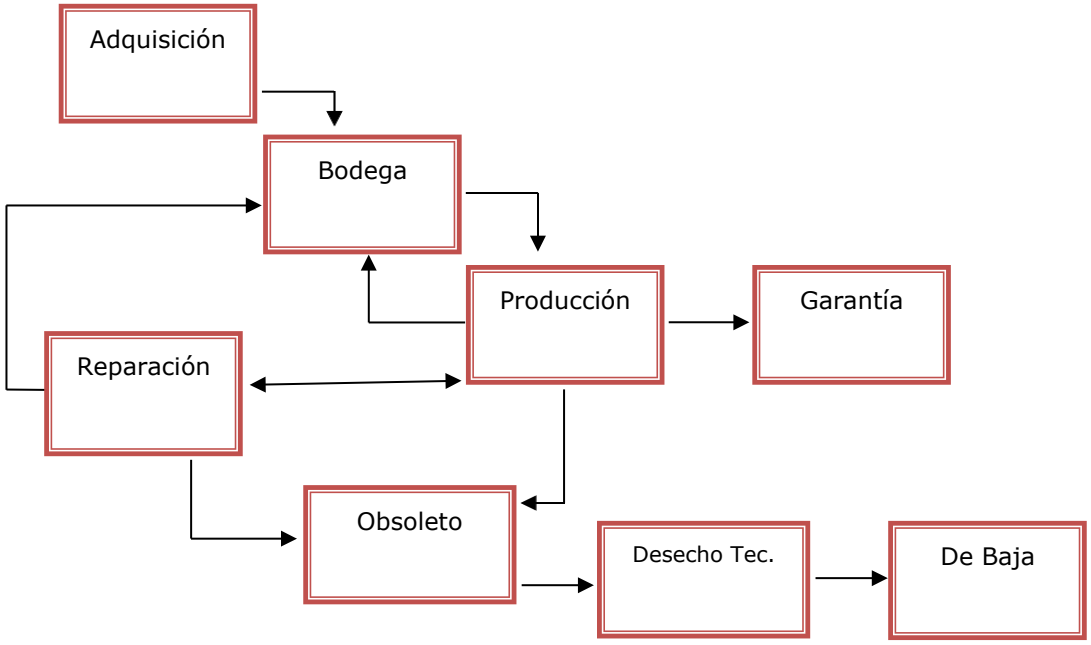
3.1 Estados de un elemento tecnológico.

Los estados de un elemento, están dados de la siguiente manera:

a. ***Bodega****: Significa que el elemento tecnológico se encuentra almacenado en bodega, bajo la custodia del auxiliar de inventarios y cumple con las condiciones para ser ubicado en producción.*
b. ***Transición*****:** *Ocurre cuando* el auxiliar de inventarios entrega elemento tecnológico a personal de mesa de servicio, y el destino final del elemento es asignación al usuario.
c. ***Producción:*** Estado en el que el elemento se encuentra prestando el servicio, para el cual fue adquirido, los elementos en este estado deben estar asignados a un usuario específico.
d. ***Reparación:*** Ocurre cuando el Técnico HelpDesk, retira el elemento de su lugar habitual de producción, y lo ubica en área designada para revisión, mantenimiento y/o reparación.
e. ***Garantía:*** Elemento almacenado en bodega, bajo custodia de auxiliar de inventario a la espera del trámite de garantía.
f. ***Perdida de elemento:*** Estado autorizado por Gerencia de Tecnología, aplica para elementos tecnológicos hurtados.
g. ***Desecho tecnológico:*** Elementos tecnológicos clasificados, para dar de baja.
h. ***Dado de Baja:*** Ocurre cuando el elemento a cumplido su ciclo de vida, y es retirado de las instalaciones de OUTSOURCING, por la empresa contratada para el reciclaje de desechos tecnológicos.
i. ***Salida por garantía:*** Estado definido para los elementos que requieren ser cambiados porque no cumplen con los requisitos mínimos de funcionalidad para lo cual fie adquirido.

3.2 Ciclo de Vida.

El Ciclo de Vida de un elemento, es todo lo que ocurre con el elemento desde la idea con la cual se lo crea o incorpora a un proyecto, hasta el descarte final, reciclaje ó venta del mismo.



4. PROCEDIMIENTOS CONTENIDOS

Para realizar una gestión eficiente en el manejo de inventarios y control de bodega, se deben seguir algunos procedimientos, los cuales deben aplicarse a cabalidad para garantizar que la información contenida en el repositorio de información, es información real.

4.1 Definir referencia de elemento tecnológico

Entiéndase por definición de referencia, como aquella información del elemento que debe registrarse en el inventario. Para definir las referencias de nuevo elemento, es necesario mas no debe limitarse a: asignarle nomenclatura para la fácil identificación, establecer que atributos del elemento tecnológico deben ser registrados y la forma como será almacenado en bodega. La definición de referencia debe ser realizada cuando un elemento tecnológico ingresa por primera vez a los registros de inventarios. El auxiliar de inventarios de inventarios bajo la supervisión de Jefatura de mesa de Servicio serán los responsables de hacer la definición de referencia del nuevo elemento, y debe contar con la aprobación de Gerencia Tecnológica.

4.2 Registro de entrada

Se genera registro de entrada cuando el elemento hace su primera llegada a las instalaciones de Outsourcing S.A y la procedencia del mismo se origina desde el proveedor. Por lo tanto el auxiliar de inventario debe:

- Revisar orden de compra y/o arriendo del nuevo elemento tecnológico y verificar que cumplen con las características de referenciadas en la orden.
- Firmar acta de recibido al proveedor y almacenar copia en carpeta destinada para tal fin.
- Almacenar en bodega el nuevo elemento.
- Marquillar elemento y asignar nomenclatura para fácil identificación según tipo de referencia y estado.
- Actualizar registros de inventario. (Estado **Bodega**)
- Emitir comunicación al usuario, informando que el elemento requerido se encuentra disponible para la entrega (Si Aplica).
- Realizar entrega del elemento(**Ver numeral 4.5**)

4.3 Registro de Baja

El registro de baja de un elemento tecnológico debe llevar previa revisión de Jefatura de mesa de servicio y obligatoria autorización de gerencia de tecnología.

Se presenta baja de un elemento tecnológico, teniendo en cuenta varios factores:

4.3.1 ***Por obsolescencia:*** La obsolescencia es la caída en desuso de máquinas, equipos y tecnologías motivada no por un mal funcionamiento del mismo, sino por un insuficiente desempeño de sus funciones en comparación con las nuevas máquinas, equipos y tecnologías introducidos en el mercado. Dar de baja un elemento tecnológico es responsabilidad del Jefe de mesa de ayuda y del auxiliar de inventarios, quienes deben verificar los registros de entrada del elemento y las órdenes de compra y/o arriendo.

4.3.2 ***Por daño irreparable:*** El registro de baja para cualquier elemento tecnológico propiedad de Outsourcing S.A., debe contar con la revisión del jefe de mesa de ayuda y la gerencia de tecnología. La gerencia de tecnología debe emitir la autorización para que el auxiliar de inventarios proceda con la actualización del registro y clasificar el elemento como desecho tecnológico (**Ver numeral 4.7**).

4.4 Perdida de elemento

Cuando se solicita al auxiliar de inventarios actualizar el campo “asignado a” en el registro de elementos de tecnología, el auxiliar debe validar que el responsable del elemento, haya reportado el incidente de seguridad por perdida al oficial de seguridad y a la gerencia de tecnología. La gerencia de tecnología es la encargada de emitir autorización para dicha actualización.

Luego de recibir las aprobaciones pertinentes, el auxiliar de inventarios debe:

a. Identificar causal de baja y actualizar registros de inventario. (estado: **Dado de Baja**)

b. Levantar evidencia fotográfica de los elementos tecnológicos que serán dados de baja.

c. Diligenciar acta donde detalle características de los elementos tecnológicos a dar de baja (Anexar evidencia fotográfica (si aplica)).

d. Marquillar y almacenar en bodega, los elementos degradados (Si aplica).
e. Enviar notificación a gerencia financiera, adjuntando acta debidamente firmada por las personas que autorizan la baja.

4.5 Asignar elementos tecnológicos

Los requerimientos de elementos tecnológicos deben ser solicitados por los jefes de área, a través de aplicación de mesa de servicio.; Antes de iniciar trámite de asignación del elemento solicitado, Jefatura de mesa de servicio debe identificar la motivación de la solicitud y posteriormente, emitir aprobación.

4.5.1 ***Crecimiento ó Servicio nuevo (Operación Cliente):*** La asignación por crecimiento ó servicio nuevo debe ingresar como nuevo requerimiento en aplicación de mesa de servicio. Previo a la asignación, el auxiliar de inventarios debe verificar si hay elementos tecnológicos de stock para atender el requerimiento, o por el contrario no hay stock y es necesario generar orden de compra y/o arriendo.

4.5.2 ***Cambio por daño irreparable:*** Requerimiento generado en aplicación de mesa de servicio. Este requerimiento debe ser generado por el líder de mesa de servicio. El ticket generado, debe contener: Formato de entrega de elementos tecnológicos, informe técnico con daño irreparable y autorización del Jefe de mesa de servicio, donde autoriza al líder a realizar solicitud.

4.5.3 ***Asignación por Pérdida de elemento:*** Las asignaciones de elementos de tecnología por pérdida, deben llevar previa inspección por el oficial de seguridad y obligatoria autorización de la gerencia de tecnología.

4.5.4 ***Renovación Tecnológica:*** Los proyectos de renovación tecnológica, deben ser liderados por la Jefatura de mesa de servicio, este a su vez informara al auxiliar de inventarios la sede donde se realizaran los cambios y el líder de mesa de servicio será responsable de la recepción de los nuevos recursos y devolución de los elementos tecnológicos al auxiliar de inventarios, a los que haya lugar.

Luego de recibir la aprobación pertinente, el ticket generado debe ser escalado al auxiliar de inventarios, quien debe:

a. Verificar la existencia de elementos tecnológicos solicitados en el requerimiento.
b. Diligenciar y firmar acta de entrega transitoria.
c. Actualizar los registros de inventarios(actualizar campo de estado y asignado a)
d. Retroalimentar caso generado en aplicación de mesa de servicio y escalar a líder T2
e. Realizar la entrega de los elementos al líder de mesa de servicio.
f. Recibir y almacenar actas de asignación en lugar destinado para tal fin.

Por su parte el líder de mesa de servicio debe:

g. Verificar que los elementos entregados por auxiliar de inventarios, cumpla con los requisitos descritos en el caso generado en mesa de servicio.
h. Configurar e instalar elemento(Si aplica)
i. Firmar actas de entrega.

j. Retroalimentar caso generado en mesa de servicio.
k. Hacer entrega al auxiliar de mesa de servicio las actas diligenciadas y firmadas.

4.6 Desasignar elemento tecnológico.

La desasignación de elemento tecnológico se tramita únicamente por requerimiento a través de la aplicación de mesa de servicio; en dicha solicitud debe anexarse el formato se entrega de elementos tecnológicos (***Formato ITF10***). Antes de realizar la desasignación del elemento tecnológico, el auxiliar de inventarios debe verificar el motivo por la cual se genera el requerimiento:

4.6.1 ***Por Retiro del Colaborador (Staff):*** Cuando se culmina la relación laboral entre un colaborador y la organización, Gestión Humana emite al grupo de tecnología notificación del retiro del personal; motivo por el cual, mesa de servicio debe destinar un técnico que se encargara de reasignar ó retirar los elementos tecnológicos asignados al colaborador saliente de la organización. Posteriormente debe hacer entrega de dichos elementos al auxiliar de inventarios, quien se encargar del almacenamiento en bodega y la actualización de los registros de inventario.

4.6.2 ***Traslado de puestos de Trabajo (Operación y Staff):*** Los traslados de puestos de trabajo, deben ser realizados por los técnicos HelpDesk bajo la supervisión del líder de área en mención. El líder de mesa de servicio se encargará de diligenciar RFC, una vez sea revisado y aprobado por Jefatura de mesa de servicio, debe ser publicado para su posterior evaluación en comité de cambio.

Cuando se recibe la aprobación por parte de Comité de Cambios, el líder de mesa de servicio debe informar a gerencia de tecnología, al auxiliar de inventario, y a las áreas implicadas, acerca de la actividad que se ejecutara. Por tanto el Auxiliar de inventario debe realizar actualización inmediata del registro, para no perder trazabilidad en la ubicación del elemento.

4.6.3 ***Retiro total de Operación o Reducción de puestos de trabajo (Cliente:*** La desasignación de elementos tecnológicos por reducción de puestos de operación o retiro total de una operación de clientes, implica la devolución jefatura de mesa de servicio los elementos tecnológicos que saldrán de producción; por tanto el líder de mesa de servicios, debe diligenciar y publicar RFC, para evaluación en comité de cambios.

Luego de la aprobación del RFC, jefatura de mesa de servicio o la persona designada para tal fin debe:

- Suministrar al auxiliar de inventarios, datos exactos de los elementos tecnológicos que serán devueltos por la operación.
- Recibir los elementos tecnológicos devueltos por la operación.
- Validar que las características actuales, correspondan a las características descritas en los formatos de asignación
- Diligenciar formato de entrega de elementos tecnológicos (***Formato ITF10***), para cada elemento.
- Coordinar entrega al auxiliar de inventarios.

El auxiliar de inventarios debe:

- Verificar que la relación de elementos tecnológicos reportados por mesa de servicio, correspondan a los elementos indicados por la operación para la devolución.
- Confirmar que las características de los elementos tecnológicos a devolver conserven las especificaciones descritas en las actas de asignación
- Recibir a mesa de servicio los elementos tecnológicos entregados por la operación y el acta correspondiente de cada elemento.

4.6.4 ***Tramite de garantía o Reparación:*** Existen casos donde los Técnicos HelpDesk requieren retirar un elemento tecnológico del lugar de trabajo donde fue asignado. Motivo por el cual debe:

- Solicitar al usuario, retroalimentar ticket generado en herramienta de mesa de servicio, donde se evidencie autorización para el retiro del elemento tecnológico que requiere intervención (Obligatorio cumplimiento).
- Generar ticket en aplicación de mesa de servicio al auxiliar de inventarios donde se referencie tramite de garantía (Si aplica).
- Hacer entrega al auxiliar de inventario, el elemento que requiere tramite de garantía y el acta correspondiente.

4.6.5 ***Tramite de garantía:*** La única persona encargada del trámite de garantía de los elementos tecnológicos pertenecientes a OUTSOURCING S.A, es el auxiliar de inventarios, quien seguirá los siguientes pasos para tramitar la garantía:

- Recibir solicitud de garantía, a través de aplicación de mesa de servicio.
- Recibir por parte de mesa de servicio, la parte degradada (Formato de entrega de Elemento Tecnológico).
- Tramitar garantía con proveedor.
- Retroalimentar caso en mesa de servicio.
- Realizar intercambio de elemento o pieza, con el proveedor.
- Registrar entrada de elemento **(Numeral4.2)**.
- Retroalimentar y cerrar caso en mesa de servicio.
- Entregar elemento o pieza, a mesa de servicio (***Formato PF07)***.
- Actualizar registro de inventario. **(Estado Garantía)**

Teniendo en cuenta que los tiempos de respuesta por parte de los proveedores pueden afectar los SLA para la atención de los casos, el Técnico HelpDesk debe aprovisionar un elemento tecnológico de stock para suplir la parte degradada. Una vez el Técnico reciba el reemplazo de la parte en garantía, se debe retirar la parte de stock, y proceder a la instalación de la nueva parte (**Ver numeral 5.8**).

4.6.6 ***Reparación:*** Si el Técnico HelpDesk requiere realizar reparación del elemento tecnológico, que conlleve más de 2 horas de dedicación, debe:

- Solicitar al usuario responsable del elemento que retroalimente caso generado en mesa de servicio, autorizando el retiro.
- Retirar el elemento a revisar y llevarlo al área asignada para este tipo de labores.
- Realizar tratamiento correspondiente para reparación.
- Devolver el elemento tecnológico al usuario correspondiente.

- Retirar elemento de stock (si aplica).
- Retroalimentar y cerrar caso en mesa de servicio.

4.6.7 ***Desasignación por pérdida de elemento:*** El auxiliar de inventarios debe recibir solicitud de desasignación de elemento por pérdida por medio de aplicación de mesa de servicio. Esta solicitud debe ser realizada por el oficial de seguridad, quien debe adjuntar a la solicitud en mesa de servicio, el documento donde se evidencie la autorización por parte de la gerencia de tecnología, para realizar dicha solicitud.

4.6.8 ***Renovación tecnológica (Cliente – Staff):*** Los proyectos de renovación tecnológica, deben ser liderados por la Jefatura de mesa de servicio, este a su vez informara al auxiliar de inventarios la sede donde se realizaran los cambios y el líder de mesa de servicio responsable de la recepción de los nuevos recursos y devolución de los elementos tecnológicos a devolver al auxiliar de inventarios.

4.7 Desecho Tecnológico

Actualmente los dispositivos electrónicos como computadores, impresoras, monitores, televisores, cámaras fotográficas, teléfonos móviles y electrodomésticos de todo tipo, quedan obsoletos continuamente. Estos se convierten en basura tecnológica, que no siempre se recicla. Muchos de los elementos y componentes que contienen estos desechos tecnológicos suponen un elevado riesgo para el medio ambiente si los aparatos se entierran en los vertederos, se incineran o se desmontan de manera inadecuada.

OUTSORCING S.A, consciente de la afectación ambiental que podría ocasionarse por mala manipulación de los desechos tecnológicos, ha decido implementar procedimiento para dicho manejo. Por tanto cada dos (2) años, se realizara contratación de empresa especializada para evacuar los desechos tecnológicos de la organización.

Es responsabilidad del auxiliar de inventarios clasificar como desecho tecnológico los elementos que así lo requieran. Previo a la clasificación debe:

i. Contar con revisión del Técnico HelpDesk o líder de mesa de servicio; quien debe generar Informe de diagnóstico.
ii. Jefatura de Mesa de Servicio debe revisar informe de diagnóstico emitido por Técnico HelpDesk o líder de mesa de servicio.
iii. Auxiliar de inventarios debe notificar a Gerencia de tecnología el elemento que será clasificado como desecho tecnológico. Gerencia de tecnología será la encargada de aprobar la clasificación.

Una vez la gerencia de tecnología apruebe la clasificación y almacenamiento de los desechos tecnológicos, se debe:

i. Notificar a Gerencia de financiera y administrativa el (los) elemento(s) a clasificar como desecho tecnológico.
ii. Marquillar los elementos clasificados como desechos tecnológicos, para su fácil identificación dentro del área donde serán almacenados.
iii. Almacenar en bodega los desechos tecnológicos, aislados de los otros elementos almacenados en la misma.

iv. Actualizar registros de inventario.

5. RETIRO DE ELEMENTOS TECNOLÓGICOS DE LAS INSTALACIONES

El retiro de elementos tecnológicos de las instalaciones de OUTSOURCING S.A, debe ser autorizado únicamente por Gerencia de Tecnología. Quien mediante correo electrónico notificara a la recepción de la sede, la aprobación para el retiro del elemento; en caso de no poder contactar a Gerente de tecnología, la segunda persona autorizada para generar este tipo de autorizaciones será, Jefe de Infraestructura Tecnológica.

Ningún otro funcionario de outsourcing o tercero está autorizado para emitir este tipo de notificaciones; en caso de presentarse este tipo de eventos, la recepción de la sede, debe informar al usuario mediante correo electrónico, quienes son las personas encargadas de la emisión de dicha autorización, y apoyarse con el personal de seguridad física para no permitir el retiro del elemento tecnológico.

Cuando un funcionario o tercero ingresa a las instalaciones de outsourcing S.A, un elemento tecnológico si realizar el previo reporte en la bitácora de entrada, debe contar con la autorización de retiro del elemento o dispositivo por las personas encargadas de emitir este tipo de notificaciones a recepción.

6. INVENTARIO DE ELEMENTOS TECNOLÓGICOS

Los inventarios representan el valor de las existencias de elementos tecnológicos almacenados o en producción, por tanto es necesario mantener un estricto control sobre los movimientos que se realicen con cada uno de los elementos tecnológicos pertenecientes a OUTSOURCING S.A. por tanto el auxiliar de bodega es responsable de realizar al menos un (1) inventario semestral, donde se incluyan todos los elementos tecnológicos(almacenados, en producción, en tránsito y stock),pertenecientes a OUTSOURCING S.A.
La realización de la toma de inventarios se estipula de la siguiente manera:
Inventario primer semestre: Febrero - Marzo
Inventario Segundo semestre: Agosto – Septiembre

Para la realización de inventarios de elementos tecnológicos ubicados en los centros de datos, es estrictamente necesario solicitar acompañamiento de un ingeniero de infraestructura, para la ejecución de dicha tarea.

7. STOCK DE INVENTARIO

El stock de inventario, está compuesto por los elementos tecnológicos designados para remediar incidentes o atender requerimientos.
Existen dos clasificaciones para el stock de Inventario; Stock de Inventario en bodega y Stock de Emergencia - Mesa de Servicio.

7.1 Stock de Inventario en Bodega

El auxiliar de inventarios es el único responsable de mantener en bodega stock de inventario en bodega, para garantizar la oportuna atención de incidentes y/o requerimientos prioritarios generados por las áreas: administrativa y operaciones.

7.2 Stock de Emergencia - Mesa de servicio

En cada sede operativa de OUTSOURCING S.A., existe un líder de mesa de ayuda, este será el único responsable de mantener en el área destinada el stock de emergencia, para garantizar la adecuada atención de incidentes generados por personal de Operaciones o Staff.

Los elementos tecnológicos destinados como stock de emergencia serán utilizados solo cuando la necesidad lo amerite, estos elementos no pueden ser asignados de forma definitiva a ningún usuario de la organización, ya que su designación ha sido para Stock de emergencia.

El auxiliar de inventarios debe hacer revisión semanal de los stock de inventario, con el objetivo de mantener actualizados los registros de inventarios, garantizar que los líderes de mesa de servicio en cada una de las sedes cuenten con los elementos necesarios para la atención de los requerimientos generados y tener trazabilidad, seguimiento y control sobre los elementos tecnológicos en tránsito y/o Stock.

8. AUDITORÍA

La auditoría será realizada por el oficial de seguridad de la información al menos una (1) vez al año, estas auditorías no tendrán programación previa; esto con el fin de garantizar que el auxiliar de inventarios lleve el riguroso control sobre el manejo de inventario y bodega.

Por tanto, algunos de los temas a revisar durante la auditoria son:

a. Confirmar que las condiciones de almacenaje de los inventarios sean las óptimas.
b. Verificar que los soportes de los inventarios, se encuentren en orden y de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.
c. Verificar que los inventarios estén adecuadamente asegurados.
d. Observar si los movimientos en los inventarios se registran adecuadamente, modificando los documentos que estén involucrados en la entrada y salida de inventarios y las cuentas correspondientes.

Como resultado de la auditoría el oficial de seguridad deberá emitir un informe con los resultados de la misma.

9. NORMAS DE ADMINISTRACIÓN DE BODEGA:

Es responsabilidad del auxiliar de inventarios, cumplir y hacer cumplir normas de administración de bodega, por lo cual debe tener en cuenta:

9.1 Organización Interna de la bodega

Para una adecuada organización de bodega, es necesario que los espacios destinados para tal fin, cumplan con las siguientes condiciones:

a. **Estantería:** Cada uno de los estantes ubicados al interior de bodega, debe estar identificado según nomenclatura definida por auxiliar de inventarios y Jefe de mesa de servicio; la cual debe ubicarse en un lugar visible. Adicionalmente debe contar con una lista de contenido donde visualice los elementos ubicados en cada estante.

b. **Pasillos:** En lo posible, los pasillos definidos dentro de bodega deben ser rectos y conducir a las salidas, debe existir el menor número de cruces posibles. Los pasillos deben estar libres de obstáculos y los cruces existentes deben contar con la mayor iluminación posible.

c. **Demarcación:** Los pasillos, las zonas de almacenamiento, los equipos de control de incendios y primeros auxilios, deben contar con una franja amarilla de demarcación de 10 cm. De grosor.

d. **Señalización:** Al interior de la bodega, se debe contar con señalizaciones que permitan la fácil identificación de los equipos contra incendio, salidas de emergencia, desechos tecnológicos, cajas de fusibles, tomas de agua, etc.

9.2 Orden y limpieza de bodega

a. Los pasillos deben permanecer despejados todo el tiempo.

b. Asegure que no existen cables o alambres tirados en los pisos de bodega.

c. Las herramientas utilizadas, deben permanecer en los estantes o soportes destinados para tal fin.

d. Mantener organizados los elementos tecnológicos almacenados en bodega

e. Registrar todos los elementos tecnológicos que ingresan y/o salen de bodega.

f. Diferenciar en Bodega los elementos tecnológicos Nuevos, Buenos, Degradados, Reparados y Obsoletos.

g. Evitar el ingreso de personal no autorizado a bodega(s).

h. Registrar en la bitácora de visitantes, toda persona ajena al auxiliar de inventarios, que ingrese a bodega.

i. Diferenciar en Bodega los elementos tecnológicos Nuevos, Buenos, Degradados, reparados y Obsoletos.

j. Obedezca las señales y afiches de seguridad que usted vea, cúmplalas y hágalas Cumplir.

k. Identifique las áreas marcadas en las cuales se señalan los equipos contra incendio, salidas de emergencia o de acceso a los paneles de control eléctricos, botiquines, camillas, etc., y no los obstaculice.

l. Reporte a Jefatura de Mesa de Servicio y Gerencia de tecnología, la desaparición de cualquier elemento tecnológico de la organización.

10. REGISTROS DE CALIDAD

REGISTRO	CÓDIGO	RESPONSABLE DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DESTINO FINAL
Perdida de Elementos	ITF09	Jefe Mesa de Servicio	1 año	Archivo Inactivo
Entrega de Elementos Tecnológicos	ITF10	Jefe Mesa de Servicio	1 año	Archivo Inactivo
Cambio de Elementos	Aplicativo de Inventario	Jefe Mesa de Servicio	1 año	Archivo Inactivo