

CIRCULAR 93 DE 2011

(abril 25)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

## SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Bogotá, D.C.

Para: Directores de Area, Jefes de Oficina, Directores Regionales, Subdirectores de Centro, Coordinadores de Grupo, Coordinadores Grupos de Apoyo Administrativo.

Asunto: Soporte y mantenimiento de elementos, equipos de cómputo y otras terminales de acceso por parte de la Mesa de Ayuda de Telefónica y/o la Oficina de Sistemas.

Cordial saludo para todos.

Con el objetivo de unificar criterios en relación con la ejecución del soporte y mantenimiento de elementos, equipos de cómputo y otras terminales de acceso por parte de la Mesa de Ayuda de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP (Telefónica-Telecom) y/o la Oficina de Sistemas, muy comedidamente envío las consideraciones y concepto técnico de ésta Oficina.

Aspectos relacionados con la compra de repuestos y accesorios, así como, el armado y ensamble de equipos de cómputo durante los procesos de formación, los cuales hacen parte de las solicitudes de los centros a la Oficina de Sistemas, deberán ser considerados desde la normatividad vigente en la Entidad en relación con la adquisición, reposición y provisión de partes y repuestos, elementos de consumo, responsabilidad en el manejo de bienes, pérdida y/o deterioro de bienes y recursos, ingreso de equipos ensamblados al almacén como producción de centros, adquisición de licencias OEM para equipos ensamblados, entre otros.

Solicitamos divulgar ampliamente estas consideraciones y conceptos entre sus colaboradores.

### 1) Mantenimientos:

El Otrosí 4 al Contrato 000060/07 establece que "Los **mantenimientos preventivos** de los equipos solamente se realizarán a los que se encuentren dentro de los 5 primeros años a partir de la firma por parte del almacenista del SENA del acta de entrega por parte del Contratista (Transportadora) o del proveedor (SENA), el SENA podrá solicitar por medio de IMACs (Instalaciones, Modificaciones, Adiciones y Cambios ) el mantenimiento de otros equipos de cómputo que tengan más de cinco años y que cuenten con características de desempeño altas".

Por lo tanto, los ingenieros de las Sedes deben identificar cuáles computadores con más de 5 años de ingreso al almacén del Centro y con condiciones de desempeño apropiadas para las actividades que se ejecutan actualmente, deben recibir **mantenimiento preventivo** y solicitarlo por medio de la Mesa de ayuda a través de IMACs previamente autorizados por la Oficina de Sistemas (oficinasistemas@sena.edu.co).

Para los mantenimientos correctivos de computadores que tengan más de 5 años de ingreso al almacén del Centro, la Sede del SENA debe adquirir y suministrar los elementos a reponer y gestionar por medio de IMAC el cambio del elemento afectado. Las actividades de la Mesa de

Ayuda de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, no incluyen la re-manufactura de equipos para construir nuevos computadores a partir del reciclaje de partes de otros equipos.

Se debe tener en cuenta que un IMAC corresponde a dos horas de trabajo de un funcionario de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP o su tercero delegado.

Cualquier mantenimiento que se salga de los parámetros expuestos debe ser reportado a la Oficina de Sistemas: email: [oficinadesistemas@sena.edu.co](mailto:oficinadesistemas@sena.edu.co) para el correspondiente análisis y concepto técnico.

2) Repuestos:

De igual forma el Otrosí 4 al Contrato 000060/07 establece lo siguiente:

"Queda definido que todos los fungibles serán repuestos por el Contratista (Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP) solo los consumibles serán responsabilidad del SENA.

Se define:

**Fungible:** Es una parte de un equipo de ofimática (impresoras y PC), que tiene un período de vida que se mide por su uso.

Kit de mantenimiento impresoras:

- Unidad fusora: Unidad encargada de calentar el polvillo e imprimirlo en el papel
- Pick up roller
- Rodillos de transferencia
- Y demás elementos contemplados en esta categoría en el manual del equipo

En los equipos portátiles y demás equipos que apliquen, se repondrán los siguientes elementos, **durante el primer año de garantía**, después de este tiempo son considerados consumibles:

- Baterías
- Los cargadores serán repuestos solo dentro del período de garantía siempre y cuando no se evidencie mala manipulación por parte del usuario con concepto técnico del fabricante, en estos casos Telefónica no repondrá la parte.

Los mantenimientos de los PC que funcionan como servidores en las Sedes son responsabilidad del Contratista”.

Como definiciones complementarias, se debe considerar que en la Entidad los bienes muebles, se catalogan como bienes de consumo (consumibles) y los devolutivos.

- Bienes de Consumo: Aquellos que se consumen por el primer uso que se hace de ellos dentro de un período corto. Los que al ponerlos, agregarlos o aplicarlos a otros, se extinguen o desaparecen como unidad o materia independiente y entran a formar parte integrante o constitutiva de esos otros.

- Bienes Devolutivos: Bienes que no se consumen con el primer uso que se hace de ellos, sobre los cuales se ejerce manejo y control permanente por los funcionarios competentes. Estos son

relacionados en el inventario de la entidad, hasta cuando sean retirados del mismo (mediante los procedimientos vigentes).

Por el análisis anterior, si se presenta un daño en cargadores o baterías después del primer año de garantía, Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP no los repondrá y el Centro o Dependencia deberá realizar las gestiones necesarias para la compra y reposición de dichos elementos como consumibles. Los cargadores no se deben dejar caer o golpear dado que son más susceptibles a daños, principalmente cuando los portátiles se están cargando.

Al presentarse los requerimientos descritos, el Centro puede optar por comprar las baterías, memorias, teclados, discos duros, fuentes de poder, cargadores y mouses, teniendo en cuenta que son elementos necesarios para recuperar bienes en "uso" y no representan un nuevo proyecto de inversión. Las dependencias administrativas encargadas de las adquisiciones, almacén e inventarios les indicarán el procedimiento para el ingreso y manejo de dichos elementos.

La compra de bienes de consumo **destinados a recuperar bienes en uso** (PC, portátiles, servidores, impresoras) no requiere concepto técnico, COINFO, o ficha técnica avalados por la Oficina de Sistemas, aunque siempre pueden contar con nuestra asesoría técnica.

### 3) Instalación de software y hardware

Únicamente los funcionarios de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP por medio de la Mesa de Ayuda y su Soporte en Sitio están autorizados para instalar o desinstalar software o hardware en los computadores del SENA, y cuando la Sede del Centro o la Dependencia requiera la realización de este tipo de actividades debe solicitar a la Mesa de Ayuda el registro de un caso en la Extensión 10100 o correo electrónico [mesadeayuda@sena.edu.co](mailto:mesadeayuda@sena.edu.co).

Se incluirán aquí, los casos en los cuales los funcionarios de la Entidad, por solicitud del Estado, requieran instalar en sus equipos algún software autorizado o libre, plugin o enlaces para la atención de sus compromisos como funcionarios o como parte de las responsabilidades del cargo.

Los equipos de cómputo y terminales de acceso son propiedad o comodatos de la Entidad y se disponen para las labores propias de la misma. Por lo tanto, en ellos se debe conservar información relacionada con las aplicaciones o la resultante de la gestión de los funcionarios.

Antes de entregar el cargo, el Funcionario de Planta o Contratista debe recolectar organizadamente sus archivos, los pst de su correo institucional y los soportes digitales resultantes de su labor en la Entidad, obtener los medios suficientes en los cuales los conservará (memorias USB, CDs DVDs) y registrar un caso en la Mesa de Ayuda de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP solicitando apoyo en el quemado o salvaguarda de dichos backups. El funcionario de planta o contratista debe hacer entrega de los mismos a su Jefe Inmediato o a quien éste designe, antes de su retiro o traslado.

La Mesa de Ayuda de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP no hará instalaciones de programas o backups de archivos, música, video o fotografías personales de los funcionarios de planta o contratistas.

... Los almacenistas tienen la obligación de ingresar al almacén todos los elementos que el contratista (Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP) envíe a sitio, previo recibo del acta de envío respectiva y el acta firmada que se debe enviar a Dirección General (a Inventarios y a la

Oficina de Sistemas).

#### **4) Reposiciones y equipos de contingencia**

"Cuando exista un robo o daño de equipos de ofimática, que deba ser gestionado ante la aseguradora, se debe abrir un ticket en Mesa de Ayuda solicitando el equipo de contingencia adjuntando radicado SENA de la solicitud ante la aseguradora. El equipo será contingencia por un tiempo máximo acordado entre las partes, después de éste tiempo será retirado".

Para tal efecto, se debe tener en cuenta la reglamentación vigente relacionada con el manejo de bienes y recursos, la pérdida de los mismos y la presentación de las correspondientes denuncias.

Al respecto, es importante que a la fecha, tanto los Centros, Almacenes y la Aseguradora tengan claro, cuáles y cuántos equipos han sido entregados como reposición y cuáles continúan aún en contingencia y si se han seguido los debidos procesos y registros.

#### **5) Infraestructura y Equipos Activos:**

Los funcionarios de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP por medio de la Mesa de Ayuda y su Soporte en Sitio son los únicos autorizados para instalar, desinstalar o trasladar en una Sede de un Centro o de una sede a otra los elementos de telecomunicaciones como Teléfonos, Access Point, switches, routers, UPS, Racks, videoconferencias, punto de datos y demás elementos que componen la red de telecomunicaciones. El cuentadante y el Almacén son los responsables de la novedad de traslado en el inventario de los elementos cuando haya un movimiento de estos desde una sede a otro sitio.

Si el SENA requiere el movimiento de alguno (s) de los elementos mencionados, deberá mediar un requerimiento técnico o administrativo y un acuerdo entre el Subdirector del Centro o Jefe de la dependencia, la Oficina de Sistemas, la Dirección Administrativa y Financiera (autoriza los movimientos) y Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP con ese objetivo particular, dicha solicitud de cambio deberá ser registrada en la Mesa de Ayuda. (Ver circular 2-2008-000109).

Cuando el SENA (Centros o Dependencias) realice remodelaciones que impliquen el movimiento o retiro de puntos de datos, debe considerar que los puntos de datos implementados por Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP (en la marquilla se indica Compuredes) tienen 25 años de garantía y dicha garantía se anula por la manipulación no autorizada. "Todas las garantías son nulas si los productos han sido mal aplicados, mal usados, maltratados, o retirados del sitio original de la instalación"

Por lo anterior, los requerimientos de movimientos, cambios, modificaciones y ampliaciones deben ser notificados a la Jefatura de la Oficina de Sistemas y a Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP por medio de los protocolos de servicio disponibles en la Mesa de Ayuda.

Se recomienda que cada Centro y sus sedes dispongan de las actas de certificación del cableado instalado por Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP o hagan el reporte a la Oficina de Sistemas ([oficinaedesistemas@sena.edu.co](mailto:oficinaedesistemas@sena.edu.co)) indicando los casos pendientes.

#### **6) Mantenimiento Infraestructura y Cableado.**

La Entidad cancela una mensualidad a Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP destinada al mantenimiento del cableado estructurado y el sistema regulado instalado por dicha empresa, el cual debe ser aprovechado por los Centros.

El mantenimiento a la infraestructura dispuesta por Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP (contrato 060/07) incluye los Sistemas de Puesta a Tierra (SPT), routers, teléfonos, Access Point (AP), switches, videoconferencias, reguladores UPS, cableado, computadores, Centros de Datos, entre otros.

La Dirección Administrativa y Financiera, las Direcciones Regionales y las Subdirecciones de Centro, deben velar por el adecuado funcionamiento y uso de la infraestructura relacionada con los servicios de Tecnologías de la Información, incluyendo: edificio, red eléctrica no regulada, sistema anti incendio, ventilación, aireación, ductos, red hidráulica, red sanitaria y los sistemas de seguridad y monitoreo, entre otros. Adicionalmente, son responsables del mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura no incluida en el contrato 060 de 2007 suscrito con Colombia Telecomunicaciones.

Cordial saludo,

ING. ROCIO CONTRERAS SANTANDER

Jefe (E) Oficina de Sistemas



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Sena

ISSN Pendiente

Última actualización: 20 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.716 - 3 de abril de 2024)

