



GUÍA PARA REPARACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO



Código: CI-AGU-G11

Versión: 1.0

Página 1 de 3

1. PROPÓSITO

Establecer los pasos por seguir para realizar o gestionar la reparación de equipo de cómputo del Centro de Informática (CI), de uso personal de los funcionarios como computadora, impresora, escáner, accesorios u otros similares.

2. ALCANCE

Aplica a todos los funcionarios del Centro de Informática (CI).

3. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de:

- Coordinador(a) del Área de Gestión del Usuario (AGU).
Controlar que las solicitudes de reparación de equipo se gestionen adecuadamente.

- Coordinador(a) de Unidad de Gestión de Adquisiciones (UGA).
Gestionar el uso de la garantía de bienes, cuando sea necesario.

4. NORMATIVA O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica.

5. DEFINICIONES

No aplica.

6. LINEAMIENTOS OPERATIVOS

6.1 Todo funcionario que tenga asignado un equipo de cómputo y que presente una falla deberá reportarla al superior inmediato, antes de solicitar soporte técnico.

6.2 Soporte técnico dispondrá de al menos un (1) día para presentarse al sitio donde está ubicado el equipo de cómputo dañado y hacer el diagnóstico correspondiente.

7. PASOS DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Paso	Actividad
Funcionario	1	Comunica al Coordinador (a) del Área o Unidad que el equipo de cómputo asignado tiene una falla y documenta la misma mediante una solicitud en la mesa de ayuda (CRM) .
Coordinador(a) de AGU	2	Revisa las solicitudes de servicio de la mesa de ayuda y asigna a un funcionario de Soporte Técnico, conforme a la carga de trabajo.



GUÍA PARA REPARACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO



Código: CI-AGU-G11

Versión: 1.0

Página 2 de 3

Responsable	Paso	Actividad
-------------	------	-----------

Funcionario de Soporte Técnico asignado	3	Recibe y revisa la solicitud asignada, consulta al Encargado(a) de Bienes Institucionales del CI si el equipo está en garantía y se traslada al sitio donde está ubicado.
---	---	--

SI EL EQUIPO ESTÁ EN GARANTÍA

Funcionario de Soporte Técnico asignado	4	Examina la máquina manteniendo la integridad del equipo, con el fin de que la garantía no se pierda y comunica al usuario que se va hacer uso de la garantía. Completa el formulario CI-UGA-F01 Reclamo de garantía de bienes , en la parte que le compete y remite al Coordinador(a) de UGA , para el respectivo reclamo de garantías de bienes.
---	---	---

Funcionario de Soporte Técnico asignado	5	Registra en el Control de solicitudes de reparación a Soporte Técnico : fecha de solicitud, fecha de visita, fecha de envío a UGA, descripción de la falla, nombre del usuario del equipo, nombre del área y fecha de entrega de equipo reparado (cuando corresponda) y comunica al Coordinador(a) de AGU la gestión realizada.
---	---	---

FIN DEL PROCEDIMIENTO

SI EL EQUIPO NO ESTÁ EN GARANTÍA

Funcionario de Soporte Técnico asignado	6	Realiza la valoración y pruebas necesarias para reparar el equipo o para emitir el diagnóstico, indica al usuario el problema. Completa un reporte con la especificación del problema, lo adjunta al equipo y comunica al Coordinador(a) de AGU .
---	---	--

Coordinador(a) de AGU	7	Analiza el diagnóstico y determina si se requiere reemplazar una pieza o todo el equipo.
-----------------------	---	--

SI SE REQUIERE REMPLAZAR UNA PIEZA Y



GUÍA PARA REPARACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO



Código: CI-AGU-G11

Versión: 1.0

Página 3 de 3

Responsable	Paso	Actividad
-------------	------	-----------

REPARAR EL EQUIPO

Coordinador(a) de AGU	8	Revisa el monto de la pieza a sustituir y conforme al mismo, prepara el formulario CI-UAR-F05 Solicitud de Certificación Presupuestaria y remite al Coordinador(a) de la Unidad Administrativa y de Recurso (UAR) , para el trámite correspondiente.
Funcionario de Soporte Técnico asignado	9	Recibe del proveedor la pieza, realiza la instalación de la misma (en caso del que el proveedor no brinde este servicio), ejecuta las pruebas técnicas para verificar y asegurarse que todo está correcto.
Funcionario de Soporte Técnico asignado	10	Se traslada al Área correspondiente, entrega el equipo reparado, ejecuta paso 5 y finaliza el procedimiento.

SI SE REQUIERE REMPLAZAR TODO EL EQUIPO

Coordinador(a) de AGU	11	Remite correo electrónico al Coordinador(a) del Área correspondiente informando que el equipo no tiene reparación, para que proceda conforme al procedimiento establecido para alta de activo.
Funcionario de Soporte Técnico asignado	12	Se traslada al Área correspondiente, entrega el equipo sin reparar, ejecuta paso 5 y finaliza el procedimiento.

FIN DEL PROCEDIMIENTO

Actividad	Funcionario	Versión	Fecha	Firma
Elaboración	Unidad de Gestión de Riesgos y Seguridad (URS).	1	04/12/2014	
Revisión y Aprobación	Edgardo Baltodano X.		04/12/2014	
Aprobación	Alonso Castro M.		04/12/2014	