

GUÍA PARA LA REPARACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO

Fecha de emisión o actualización: 20/10/2020

Código: CI-AGU-G11

Versión: 2.0

<oficio>

Tabla de contenidos

1. PROPÓSITO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABLE	3
4. DOCUMENTOS RELACIONADOS	3
5. TÉRMINOS Y ABREVIATURAS	3
6. DESCRIPCIÓN	3
6.1 Reporte para solicitud de reparación de equipo de cómputo	3
6.2 Asignación de tiquete del CRM	4
6.3 Verificación de garantías de equipos	4
6.3 Revisión de equipos en garantías	4
6.4 Revisión de equipos sin garantía	4
6.5 Análisis del diagnóstico	4
6.6 Entrega de equipo reparado	5
7. APROBACIÓN	5
8. ANEXOS	5

1. PROPÓSITO

En el presente documento se busca estandarizar el trámite para realizar o gestionar la reparación de equipo de cómputo del Centro de Informática (CI).

2. ALCANCE

La aplicación de esta guía es para los funcionarios del Centro de Informática.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	GUÍA PARA REPARACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO			 CI Centro de Informática
	CÓDIGO: CI-AGU-G11	Versión: 2.0	PÁGINA 3 DE 5	

3. RESPONSABLE

El responsable de velar por la aplicación de esta guía es la coordinación del Área de Gestión de Usuarios (AGU).

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ⑩ CI-AGU-G11 Guía para reparación de equipo de cómputo
- ⑩ CI-UAR-F05 Solicitud de Certificación Presupuestaria.
- ⑩ CI-UGA-F10 Reclamo de garantía de bienes.

5. TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- ⑩ **AGU:** Área de Gestión de Usuarios.
- ⑩ **CI:** Centro de Informática.
- ⑩ **CRM (Customer Relationship Management):** programa de mesa de ayuda a usuarios.
- ⑩ **Equipo de cómputo del CI:** se refiere al equipo de uso personal de los funcionarios como computadora, impresora, accesorios y similares.
- ⑩ **UAR:** Unidad Administrativa y de Recurso.
- ⑩ **UGA:** Unidad de gestión de adquisiciones.

6. DESCRIPCIÓN

A continuación se presenta la descripción de las tareas que se deben de realizar para gestionar la reparación de equipo de cómputo del CI.

6.1 Reporte para solicitud de reparación de equipo de cómputo

El usuario que detecta una falla en el equipo de cómputo asignado, lo comunica a la coordinación de su área o unidad para su conocimiento. Posteriormente, debe ingresar al sitio <https://soporteci.ucr.ac.cr/> para realizar el reporte para la solicitud de atención en el CRM, documentando el problema que se está presentando en el equipo.

6.2 Asignación de tiquete del CRM

De acuerdo con el orden de ingreso de la solicitud, la coordinación de AGU designará al funcionario de Soporte Técnico que será encargado de llevar a cabo la orden de reparación (tiquete).

6.3 Verificación de garantías de equipos

El funcionario de Soporte Técnico asignado una vez que recibe el tiquete, consulta a la persona encargada de Bienes Institucionales del CI si el equipo está en garantía y se traslada al sitio donde está ubicado el equipo que presenta la falla.

6.3 Revisión de equipos en garantías

El funcionario de Soporte Técnico asignado, 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 misma. Completa el formulario “CI-UGA-F10 Reclamo de garantía de bienes”, en la parte que le compete y remite a la coordinación de UGA, para el respectivo reclamo de garantías de bienes.

6.4 Revisión de equipos sin garantía

El funcionario de Soporte Técnico asignado, realiza la valoración y pruebas necesarias para reparar el equipo o para emitir el diagnóstico, indica al usuario el problema. Completa un reporte por medio de un correo electrónico, con la especificación del problema, lo adjunta al equipo y comunica a la coordinación de AGU, para que proceda con el análisis del diagnóstico.

6.5 Análisis del diagnóstico

La coordinación de AGU una vez que recibe el reporte con el diagnóstico, analiza y determina si se requiere reemplazar una pieza o todo el equipo:

- ⑩ Si determina sustituir la pieza, investiga el monto de la misma, prepara el formulario CI-UAR-F05 Solicitud de Certificación Presupuestaria y remite a la coordinación de la UAR, para el trámite correspondiente y comunica al funcionario de Soporte Técnico asignado (ir a actividad 6.6).
- ⑩ Si determina que se debe de reemplazar todo el equipo, remite correo electrónico a la coordinación del área o unidad correspondiente informando que el equipo no tiene reparación, para que proceda conforme corresponde y lo comunica al funcionario de Soporte Técnico asignado, quien a su vez se traslada al área o unidad correspondiente, entrega el equipo sin reparar y procede a actualizar la información del tiquete

6.6 Entrega de equipo reparado

El funcionario de Soporte Técnico asignado, una vez que recibe la pieza, prepara el equipo y se traslada al área o unidad correspondiente y lo entrega, y procede a cerrar el tiquete.

7. APROBACIÓN

Actividad	Responsable
Elaboración	Marielos Sánchez Velazco (URS)
	Ana Cecilia Vargas (URS)
Revisión UCM	Heylin Pacheco
Aprobación coordinación	Edgardo Baltodano (AGU)

<Firma marca de agua>

8. ANEXOS

No aplica.