	<b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
	Revisión: 02	Fecha: 10-8-2016		
	<b>Gerencia General</b>			
	<b>Oficina de Informática</b>			
	Atender los reportes de equipos dañados en la institución.			

**1.0 PROPÓSITO:**


Brindar soporte técnico a todos los departamentos por daños de equipo de informática.

**2.0 RESPONSABLES:**

La Secretaria  
Personal Técnico de la Oficina de Informática.

**3.0 PROCEDIMIENTO**

- 3.1 El reporte del daño puede llegar a la Oficina de informática por vía telefónica o personalmente de cualquier departamento de la institución y es recibida por la Secretaria o el Persona Técnico de Informática.
- 3.2 Si el reporte es un daño de las herramientas de Word o más bien es básico es asistido por la Secretaria o el Personal Técnico de Informática al instante (ya sea personal o por teléfono).
- 3.3 En caso de que el reporte sea complejo la Secretaria de Oficina de Informática realiza un informe para que se dirija el Personal Técnico asignado al departamento donde se encuentra el equipo dañado.
- 3.4 El Personal Técnico realiza el arreglo y regresa a la Oficina de Informática y entrega a la Secretaria de Informática el informe para que lo archive.
- 3.5 Si el Personal Técnico de Informática no pudo realizar el arreglo del equipo, lo deja en el Departamento asignado o lo retira y lo lleva a la Oficina de Informática para que el mismo sea reportado por la Secretaria o por el Personal Técnico por correo electrónico o por llamada a los proveedores externos para que realicen el arreglo.
- 3.6 Al llegar el proveedor revisan el equipo en la Oficina de Informática.
- 3.7 Si los proveedores logran arreglarlo se lo entregan al Personal Técnico para que lo devuelvan al Departamento correspondiente.
- 3.8 En caso de que los proveedores no pueden completar el arreglo le informan a la Secretaria de Informática.

	<b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
	Revisión: 02	Fecha: 10-8-2016		
	<b>Gerencia General</b>			
	<b>Oficina de Informática</b>			
	Atender los reportes de equipos dañados en la institución.			


- 3.9 La Secretaria de Informática recibe la orden de servicio de la Empresa con la información de los equipos dañados que serían llevados al taller.
- 3.10 La Secretaria de la Oficina de Informática procede a la confección de una nota de salida para notificar a la Dirección de Aduanas del traslado del equipo fuera del área segregada. El proveedor firma la copia de la nota para constancia del retiro del equipo.
- 3.11 Al regreso del proveedor externo con el equipo reparado la Secretaria de Informática o el Personal Técnico verifica la llegada del equipo reparado con la Orden de Servicio interno y externo y la Nota de salida del retiro de los equipos.
- 3.12 El proveedor externo le entrega a la Secretaria de Informática el equipo reparado y una orden de servicio con la descripción del equipo.
- 3.13 La Secretaria de Informática entrega al Personal Técnico el equipo para que lo revisen e instalen los programas si es necesario.
- 3.14 Si no esta completo el arreglo el Personal Técnico llama o se le envía correo electrónico nuevamente a los proveedores para que resuelvan el daño nuevo.
- 3.15 De estar correcto el arreglo realizado por los proveedores el Personal Técnico se dirige al departamento correspondiente para instalar el equipo.

#### 4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título
851-04	Orden de servicio técnico
	Orden de Servicio externo de equipos en reparación
	Carta de salida del equipo para Aduana

#### 5.0 HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Fecha	Modificación
10-5-2016	Se modificó Departamento de Cómputo por Oficina de

	<b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
	Revisión: 02	Fecha: 10-8-2016		
	<b>Gerencia General</b>			
	<b>Oficina de Informática</b>			
	Atender los reportes de equipos dañados en la institución.			

	Informática
<b>18-8-2016</b>	Modificación de los numerales 1.0, 2.0, 3.1- 3.5, 3.7, 3.9 al 3.15 y 4.0 (Documento de referencia)