



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-UTI-01	Procedimiento de soporte técnico informático	Fecha de actualización: 13/02/2020
Versión 1		Página: 1 de 7

1 OBJETIVO Y ALCANCE

1.1 Objetivo

Mantener el equipo informático en óptimas condiciones para que éste sea utilizado por el usuario sin ningún problema.

1.2 Alcance

El propósito es solucionar los problemas existentes en los equipos de cómputo a nivel tanto de hardware (cambio de piezas dañadas) como software de tipo ofimático (instalaciones, actualizaciones o similares), además de configuraciones telefónicas, remplazos de UPS, el servicio es dado únicamente para equipo informático institucional del Colegio universitario de Cartago.

1.2.1 Prioridad de servicio o escalamiento de servicio

Se debe atender las averías reportadas según la prioridad establecida en este apartado de la siguiente manera:

1.2.1.1 Prioridad 1: Se atiende un técnico de una empresa externa a la institución.

1.2.1.2 Prioridad 1 Periodos de matrícula: En fechas de matrícula ya sea de la Academia o de la DECAT se les da prioridad para no interrumpir el proceso normal de atención a la comunidad estudiantil.

1.2.1.3 Prioridad 2: Si afectan a trámites dirigidos al estudiantado como: Trámites del Departamento de Registro, Bienestar estudiantil, Financiero y la Academia.

1.2.1.4 Prioridad 3: Si hay anomalías en equipos de varios funcionarios al mismo tiempo se atiende primero según prioridad de ingreso en el HelpDesk.



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-UTI-01	Procedimiento de soporte técnico informático	Fecha de actualización: 13/02/2020
Versión 1		Página: 2 de 7

2 TERMINOLOGÍA

- 2.1 Hardware:** Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.
- 2.2 HelpDesk:** Herramienta informática utilizada para monitorear las averías reportadas por los funcionarios.
- 2.3 Software:** Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.
- 2.4 Software de tipo ofimático:** herramientas informáticas que se usan en labores de oficina con el fin de perfeccionar, optimizar, mejorar el trabajo y operaciones relacionados.
- 2.5 Soporte técnico:** Personal encargado de atender los reportes de anomalías en los equipos tecnológicos de los funcionarios y/o usuarios del equipo tecnológico institucional.
- 2.6 Ticket:** Un ticket de soporte es un identificador para brindar trazabilidad a una consulta o servicio solicitado.
- 2.7 Uninterruptible Power Supply (Sistema de alimentación ininterrumpida) UPS:** Es una fuente de suministro eléctrico que posee una batería con el fin de seguir dando energía a un dispositivo en el caso de interrupción eléctrica.

3 RESPONSABILIDADES

3.1 El Usuario debe:

- 3.1.1** Solicitar el servicio de Soporte Técnico a Tecnología Informática.
- 3.1.2** Explicar al soportista la avería presentada.



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-UTI-01	Procedimiento de soporte técnico informático	Fecha de actualización: 13/02/2020
Versión 1		Página: 3 de 7

3.2 El Soportista debe:

- 3.2.1** Atender solicitudes de averías de equipo informático.
- 3.2.2** Si no se puede acudir inmediatamente, asignarle una cita de visita.
- 3.2.3** Efectuar el trabajo correspondiente de diagnóstico y reparación de los bienes que le sean asignados.
- 3.2.4** Confeccionar documento a Proveeduría (oficio), así como efectuar las pruebas necesarias que evidencien dicha reparación.
- 3.2.5** Concluir la labor de arreglo del bien asignado, en el menor tiempo posible, una vez se reciban a satisfacción los repuestos o los bienes reparados externamente.
- 3.2.6** Verificar el correcto funcionamiento del bien antes de entregarlo al usuario.

4 REFERENCIAS

4.1 Referencias internas

- 4.1.1** Instructivo de Ejecución de garantía
- 4.1.2** Instructivo para solicitud de compra de repuestos.
- 4.1.3** Procedimiento de desecho de activos.
- 4.1.4** Boleta de solicitud de reparación externa.
- 4.1.5** Manual de puestos

4.2 Referencias externas

- 4.2.1** Manual del fabricante de equipo tecnológico a reparar.



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-UTI-01	Procedimiento de soporte técnico informático	Fecha de actualización: 13/02/2020
Versión 1		Página: 4 de 7

5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Fase de solicitud del servicio y reparación en el lugar

5.1.1 El usuario reporta una anomalía por medio de llamada por teléfono o enviando por medio del correo electrónico (soporte@cuc.ac.cr) un solicitud de caso a la herramienta Help Desk creando un ticket para detallar el problema, o se acude al sitio para indagar el posible problema de hardware o software.

5.1.2 El soportista:

5.1.2.1 Según el problema presentado, aprovecha para llevar las posibles herramientas necesarias para solucionar el problema en el lugar que se encuentra el equipo tecnológico.

5.1.2.2 Se dirige al lugar físico donde se encuentra el equipo informático con anomalías.

5.1.2.3 Verifica si el equipo aún mantiene algún tipo de garantía, comunicándose con el Encargado del Almacén Institucional.

5.1.2.4 Si el equipo está en garantía, no se debe violar la misma, se debe elaborar un reporte especificando el posible problema y se envía a la Unidad de Proveeduría para que estos se comuniquen con el proveedor.

5.1.2.5 Si la garantía del equipo expiró, se evalúa la avería y se verifica si se puede arreglar en el lugar.

5.2 Fase de reparación del equipo en el taller

5.2.1 El soportista:

5.2.1.1 Si no es posible la reparación en el lugar, se le indica al usuario que debe trasladar el equipo al Taller de Soporte Técnico.

5.2.1.2 Si el equipo tiene un problema de software (sistema operativo) se reinstala el software necesario según el perfil del usuario que empleará el equipo.



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-UTI-01	Procedimiento de soporte técnico informático	Fecha de actualización: 13/02/2020
Versión 1		Página: 5 de 7

5.2.1.3 Si es un problema de hardware se trata de reemplazar las piezas, verificando que se encuentren en el inventario del taller.

5.2.1.4 Si no están en stock, se consulta a la Jefatura de TI para que solicite la adquisición por medio de sistema de compras institucionales si existe presupuesto asignado.

5.2.2 El Encargado de la Unidad de TI:

5.2.2.1 Recibe el caso expuesto por los soportistas, analiza y decide si se compra el repuesto para el equipo, mediante el *"Procedimiento de Compras de bienes y servicios"*

5.2.3 El Soportista:

5.2.3.1 Instala el repuesto adquirido en el equipo defectuoso, si se soluciona el problema, el soportista devuelve el equipo reparado al usuario, si no continuará con el proceso de reparación del mismo.

5.2.3.2 Cuando este seguro de que el equipo está funcionando correctamente se hace entrega al funcionario para que dé el visto bueno de que el equipo fue reparado comprobante del trabajo realizado y se le envía al correo electrónico una notificación de dicha reparación y cierre del caso en el help desk.

5.2.4 En caso que el equipo no tenga arreglo

5.2.4.1 El soportista:

5.3 Verifica si tiene partes que se puedan rescatar del equipo y el resto lo desecha por medio del *"Procedimiento de desecho de activos"*.



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-UTI-01	Procedimiento de soporte técnico informático	Fecha de actualización: 13/02/2020
Versión 1		Página: 6 de 7

5.4 Procede a completar un oficio para documentar los movimiento diagnóstico” y se le comunica al funcionario el desecho del activo y el motivo.

6 ANEXOS

7 PRODUCTOS RESULTANTES DEL PROCEDIMIENTO

7.1 Equipo reparado

8 TIEMPO DURACIÓN PARA OBTENER EL PRODUCTO O SERVICIO

Actividad	Tiempo promedio	Responsable
Instalación de Sistemas Operativos	1 Hora	Encargados de Soporte
Diagnóstico y reparación de computadoras e impresoras	Depende el caso y del equipo	Encargados de Soporte
Re ensamble de Computadoras	1 Hora	Encargados de Soporte

9 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Sección	Descripción	Autorizada
1	11/02/2020	-	Creación del procedimiento y aprobado mediante el oficio CUC-DEC-138-2020	Edgar Rivera Encargado Unidad TI



Colegio Universitario de Cartago

Código: PA-UTI-01	Procedimiento de soporte técnico informático	Fecha de actualización: 13/02/2020
Versión 1		Página: 7 de 7

10 ELABORACION DEL PROCEDIMIENTO Y APROBACIÓN

Creado o modificado por	Revisado por Gestor Organizacional	Avalado por Jefatura	Aprobado por Director de área
Javier Chavarria Soportista	Roberto Soto Morales Encargado Unidad Gestión Organizacional	Edgar Rivera Encargado Unidad TI	Alexander Hernández Decano
06/02/2020	06/02/2020	11/02/2020	13/02/2020 Fecha de Oficialización