



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN  
"Luz, Ciencia y Verdad"

Instructivo para Gestionar las  
Garantías

Código:  
I-FMAT-CTIC-15

Revisión: 00

Fecha de  
emisión:  
22/enero/10

## CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS

NIVEL DE REVISIÓN	SECCIÓN Y/O PÁGINA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y MEJORA	FECHA DE MODIFICACIÓN
01			
02			
03			
04			
05			

### Elaboró

L.C.C. Ernesto Solís Ordoñez.  
Responsable del área de  
Mantenimiento del Laboratorio de  
Mantenimiento de Equipo de  
Cómputo

### Revisó

L.C.C Ma. Del Carmen Zozaya  
Ayuso  
Responsable del Laboratorio de  
Mantenimiento de Equipo de  
Cómputo

### Aprobó

L.C.C Ma. Del Carmen Zozaya Ayuso  
Responsable del Laboratorio de  
Mantenimiento de Equipo de  
Cómputo



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN  
"Luz, Ciencia y Verdad"

## Instructivo para Gestionar las Garantías

Código:  
I-FMAT-CTIC-15

Revisión: 00

Fecha de  
emisión:  
22/enero/10

### Indice.

<b>1. Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Especificaciones.....</b>	<b>4</b>
2.1 Objetivo General.....	4
2.2. Alcance .....	4
<b>3. Reporte de Garantía .....</b>	<b>4</b>



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN  
"Luz, Ciencia y Verdad"

Instructivo para Gestionar las  
Garantías

Código:  
I-FMAT-CTIC-15

Revisión: 00

Fecha de  
emisión:  
22/enero/10

## 1.-INTRODUCCIÓN

En la facultad se manejan una gran variedad de equipos de cómputo entre los que se encuentran computadoras personales, laptop, impresoras, monitores y no break de diversas marcas, estos equipos después de algún tiempo llegan a tener fallas en el hardware y muchas veces cuentan con la garantía del fabricante.

Estos equipos necesitan reportarlos a garantía, para solucionar sus fallas, y puedan estar en óptimas condiciones para su uso.



## 2. ESPECIFICACIONES

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Reportar equipos de cómputo de la Facultad de Matemáticas que se encuentren en garantía.

### 2.2 ALCANCE

Aplica para los equipos de cómputo (Computadoras Personales de marca y ensambladas, Monitores, Laptop, Impresoras y No-break) que forman parte de la infraestructura de la Facultad de Matemáticas.

## 3. REPORTE A GARANTÍA

- a. Verifica la garantía:
  - Solicita información por medio personal, telefónica o correo electrónico, con número de serie o inventario al departamento de patrimonio de la facultad, para saber si cuenta con garantía el equipo.
- b. Si el equipo cuenta con garantía, se reporta al centro de garantía, dependiendo de la marca del equipo, puede ser vía chat, teléfono o correo electrónico. Se procede a aplicar todas las pruebas que se solicitan.
- c. Si el equipo se envía a garantía:
  - Se consigue copia de la factura, si el centro de servicio lo solicita.
  - Emitir Formato de orden de salida de equipo **(F-FMAT-CTIC-07)** para garantía.
  - Se mantiene contacto con el proveedor hasta que el equipo es devuelto, con su respectivo reporte de servicio.
- d. Si la garantía es en sitio, el centro de servicio brinda las siguientes opciones:
  - Envía a su técnico con la refacción del equipo para la garantía o envía la refacción vía paquetería.
  - Al término del servicio, el técnico entrega al responsable del laboratorio un reporte.
- e. Se verifica que las fallas del equipo con la que fue reportado, se hayan corregido.