



Protocolo de Recepción de Equipos

Este protocolo asegura una recepción organizada, profesional y segura de los dispositivos que ingresan al taller, garantizando claridad y transparencia con el cliente.

Protocolo de Recepción de equipos

Protocolo



Método de trabajo



Aplicado a taller



Revision 19-01-2025



Tarea		Detalle
☐	Bienvenida y Registro Inicial	1.1. Saluda al cliente de manera cordial y pregúntale por el problema del equipo. 1.2. Asegúrate de contar con un área designada para la recepción, limpia y bien iluminada.
☐	Identificación del Cliente y del Equipo	22.1. Solicita al cliente un documento de identidad para registrar sus datos completos (nombre, teléfono, correo electrónico). 2.2. Registra el modelo, marca, color y número de serie o IMEI del equipo. 2.3. Si el equipo incluye accesorios (funda, cargador, audífonos, etc.), anótalos y aclara si serán necesarios para el diagnóstico.
☐	Inspección Física del Equipo	3.1. Realiza una inspección visual detallada del dispositivo frente al cliente para identificar: - Golpes, rayones, o fisuras en la carcasa o pantalla. - Ausencia de botones o piezas faltantes. - Daños visibles en conectores, puertos, o cámaras. 3.2. Documenta cualquier daño preexistente con fotografías que se adjuntarán al expediente del equipo.
☐	Diagnóstico Preliminar	4.1. Pregunta al cliente sobre los problemas específicos que presenta el equipo y las condiciones en las que ocurrieron. 4.2. Verifica si el equipo enciende y revisa las funciones básicas: pantalla táctil, conectividad, botones, batería, sonido, etc. 4.3. Si el diagnóstico requiere más tiempo, informa al cliente que se realizará una evaluación detallada.
☐	Registro y Consentimiento	5.1. Llena un formulario de recepción , que debe incluir: - Datos del cliente y del equipo. - Problemas reportados por el cliente. - Condición del equipo al ingreso. - Diagnóstico preliminar (si aplica).

		- Costos estimados (si ya se conocen) o nota de diagnóstico pendiente. 5.2. Entrega una copia al cliente y guarda la otra en los registros del taller.
☐	Confirmación de Contraseña o Datos de Acceso	6.1. Solicita al cliente la contraseña, patrón o PIN para acceder al dispositivo, si es necesario. 6.2. Si el cliente no desea proporcionarla, informa que ciertas pruebas no podrán realizarse. 6.3. Garantiza confidencialidad de los datos personales del cliente mediante una cláusula en el formulario de recepción.
☐	Estimación del Servicio	7.1. Proporciona un plazo estimado para el diagnóstico o reparación. 7.2. Informa al cliente sobre los posibles costos y obtén su consentimiento antes de proceder con el trabajo.
☐	Desmontaje de Placa Base y Otros Módulos	8.1. Retira la placa base, antenas, altavoces, y otros módulos siguiendo el orden del ensamblaje. 8.2. Inspecciona visualmente cada componente para detectar daños previos o corrosión.
☐	Generación de Resguardo	8.1. Entrega un comprobante de recepción al cliente, que incluya: - Número de identificación del equipo o caso. - Fecha y hora de ingreso. - Detalles del equipo y accesorios recibidos. - Firma del cliente y del técnico que realizó la recepción.
☐	Almacenamiento del Equipo	9.1. Coloca el equipo en una bolsa o caja identificada con el número de caso. 9.2. Almacena el equipo en un área segura y ordenada dentro del taller.
☐	Seguimiento y Comunicación	10.1. Mantén al cliente informado sobre el progreso del diagnóstico o reparación. 10.2. Registra cada acción tomada en el expediente del equipo para referencia futura.
☐	Verificación de Propiedad del Equipo	11.1. Solicita al cliente cualquier prueba de compra o documento que acredite la propiedad del dispositivo si es necesario. 11.2. Asegúrate de que el equipo no esté reportado como robado mediante su IMEI o número de serie.
☐	Cláusula de Garantía del Servicio	12.1. Explica al cliente las condiciones de garantía aplicables al diagnóstico y reparación. 12.2. Incluye en el formulario de recepción las políticas de garantía del taller, detallando limitaciones o exclusiones

