



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE GARANTÍAS

20-PR-25

SECRETARIA	General					
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión TIC					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Describir las actividades para la atención y escalamiento de los reportes de fallas en los elementos tecnológicos de la Administración Municipal que puedan requerir trámite de garantía con el proveedor o fabricante.					
ALCANCE	Inicia con la asignación del caso registrado en la herramienta digital, atención y documentación de las actividades realizadas del servicio solicitado.					
CONDICIONES DE OPERACIÓN	1. Solicitud existente en la herramienta digital 2. Personal competente disponible para atención de los servicios 3. Condiciones ambientales y elementos de protección personal para la prestación del(os) servicio (s) 4. Hardware con garantías vigentes. 5. Disponibilidad de la herramienta digital para el registro, control y seguimiento de los servicios (casos) 6. Apoyo en el trámite de garantía por parte del proveedor de servicios.					
DEFINICIONES	1. Agente: Funcionario o contratista asignado para atender los servicios solicitados en la herramienta digital. 2. Caso: Número consecutivo asignado al servicio solicitado por el usuario en la herramienta digital. 3. Concepto Técnico: Formato donde se consigna el estado que se encuentra un dispositivo tecnológico (impresora, teclado, mouse, computador, escáner entre otros) 4. Proveedor de Servicios: es la empresa, entidad o persona jurídica a la cual se le compró un bien o servicio por parte de la Administración Municipal 5. Trámite de Garantía: Es el proceso que se realiza con el proveedor para realizar un reclamo por falla en un dispositivo tecnológico (impresora, teclado, mouse, computador, escáner entre otros) de acuerdo a las políticas propias de cada cual. 6. Usuario: Funcionario o contratista de la administración municipal que solicita el servicio en la herramienta digital. 7. 8.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO						
Nro.	QUE	COMO	QUIÉN	CUANDO	TIEMPO	REGISTRO DOCUMENTAL
1	INICIO PROCEDIMIENTO	NA	NA	NA	NA	NA
2	Atención de solicitud - caso	Se inicia con el paso 6 del Procedimiento Gestión de servicios de mesa de ayuda. Diagnóstico Preliminar: * El agente realiza un diagnóstico preliminar de la falla, ya sea de forma remota o en sitio, según la naturaleza del problema. * Se intenta resolver la falla mediante soluciones rápidas (reinicio, revisión de conexiones, configuración de software, entre otras). * Si la falla persiste, se determina si el problema puede estar cubierto por la garantía.	Agente Asignado	Se le asigne el caso	Ver Cátalogo de servicios	Formulario Registro Respuesta Solicituds https://sites.google.com/funza-cundinamarca.gov.co/mesadeayudati/respuestas-a-solicitudes?authuser=0

3	Alcance de la Garantía	Se confirma si la falla reportada está cubierta por los términos de la garantía (por ejemplo, fallas de hardware, no daños por mal uso).	Encargado Garantías	A demanda	Los establecidos por el proveedor	Control Gestión Garantías
4	Recolección de Información Técnica	Se debe Registrar: * Dirección de la ubicación del elemento * Marca, modelo y número de serie del equipo * Descripción detallada de la falla * Evidencia fotográfica o captura de pantalla * Resultado de diagnóstico técnico	Encargado Garantías	A demanda	Los establecidos por el proveedor	Control Gestión Garantías
5	Verificación de la Garantía	Se procede a validar la garantía de acuerdo las instrucciones registradas en el Directorio de Garantías, consultando en los portales de los fabricantes la vigencia del cubrimiento. Si la garantía está cubierta, ir al punto 6. De lo contrario continuar al punto 10.	Encargado Garantías	A demanda	Los establecidos por el proveedor	Control Gestión Garantías
6	Reporte a Proveedor o Fabricante	Se debe Contactar al proveedor o fabricante de acuerdo al Directorio de Garantías mediante: * Portal web de soporte * Correo electrónico * Teléfono * Adjuntar toda la información recopilada y solicitar número de caso.	Encargado Garantías	A demanda	Los establecidos por el proveedor	Control Gestión Garantías
7	Coordinación de la Reparación/Reemplazo	Se siguen las instrucciones del proveedor/fabricante para la reparación o reemplazo del equipo. Esto puede incluir: * Envío del equipo a un centro de servicio autorizado * Visita de un técnico de servicio en sitio * Reemplazo del equipo por uno nuevo o reparado * Se coordina la logística del envío, la visita del técnico o la entrega del equipo de reemplazo. Se realizan las anotaciones de radicación de la garantía del caso en la herramienta digital, y se coloca el caso en Espera.	Encargado Garantías	A demanda	Los establecidos por el proveedor	Formulario Registro Respuesta Solicituds https://sites.google.com/funza-cundinamarca.gov.co/mesadeayudati/respuestas-a-solicitudes?authuser=0
8	Seguimiento de la garantía	* Se realiza un seguimiento periódico del estado del reporte de garantía. * Se mantiene informado al usuario sobre el progreso del proceso. * Una vez que se ha completado la reparación o el reemplazo del equipo y/o parte, se verifica su correcto funcionamiento y se cierra el caso. * Se actualizan los registros de soporte técnico con la información de la garantía y la resolución del problema. Continuar al paso 14	Encargado Garantías	A demanda	Los establecidos por el proveedor	Formulario Registro Respuesta Solicituds https://sites.google.com/funza-cundinamarca.gov.co/mesadeayudati/respuestas-a-solicitudes?authuser=0

10	Garantía no cubierta o vencida.	Al encontrarse en el caso de que la falla no la cubre la garantía por mala manipulación o por estar vencida, si el elemento requiere repuestos y se puede poner a operar al realizar el cambio de las partes se informa en el correo esta situación informando al líder de TIC y al líder de soporte de la situación a los correos sistemas@funza-cundinamarca.gov.co ya soporte@funza-cundinamarca.gov.co. De lo contrario continuar al paso 12	Encargado Garantías	Al comprobar la situación	2 días	Correo enviado
11	Atención de no garantía	Informar a la Jefatura de la Oficina de Relacionamiento al Ciudadano (relacionamiento@funza-cundinamarca.gov.co) a la Dirección de Gestión Documental y Recursos Físicos (dir.gdocrfis@funza-cundinamarca.gov.co) y a la dependencia que reportó el caso los hallazgos para que se continue con el procedimiento correspondiente. Continuar al paso 13	Líder TIC	Al comprobar la situación	2 días	Correo enviado
12	Emitir concepto técnico	Si el elemento tiene fallas que impiden su funcionamiento o no es posible la adquisición del repuesto o su reemplazo o el costo beneficio de la adquisición de un repuesto no es viable, se procede a generar un concepto técnico, se envía al correo soporte@funza-cundinamarca.gov.co y se registra el caso como No Resuelto. Continuar al paso 14	Encargado Garantías	Al comprobar la situación	2 días	Correo enviado
13	Cambio de parte o reemplazo	Si se recibe respuesta positiva de la compra de la parte o el reemplazo se procede a realizar las actividades correspondientes. Continuar al paso 14. De lo contrario continuar al paso 12	Encargado Garantías Agente Asignado	Al comprobar la situación	2 días	correos recibidos / enviados
14	Registro de resolución del caso	Al resolver el caso, se procede con el registro de las notas finales y la documentación del diagnóstico del proveedor y se continúa con el paso 8 del procedimiento de Gestión de Servicios Mesa de ayuda.	Encargado Garantías	A demanda	Los establecidos por el proveedor	Formulario Registro Respuesta Solicituds https://sites.google.com/funza-cundinamarca.gov.co/mesadeayudati/respuestas-a-solicitudes?authuser=0
15	FINAL PROCEDIMIENTO	NA	NA	NA	NA	NA

NOTA: Ver indicadores y Riesgos (Si Aplica) en la plataforma KAWAK.

NORMATIVIDAD	1.	ISO 9001 - ISO 45001 - ISO 14001	5.	
	2.	Procedimiento Gestión de servicios de mesa de ayuda	6.	
	3.	Guía Mesa de Ayuda Usuarios	7.	
	4.	Guía Mesa de Ayuda Agentes	8.	

CONTROL DE CAMBIOS	VERSIÓN	FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO
	1	26/5/2025	versión Inicial

REGISTRO DOCUMENTAL					
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ			
NUBIA ADRIANA MURCIA GUTIÉRREZ CONTRATISTA	ERIKA BUITRAGO RAMOS PROFESIONAL UNIVERSITARIO	SANDRA MILENA ROSAS ROJAS JEFE OFICINA RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO			