

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-10
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE GARANTIAS DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS	Versión: 01 Página: 1 de 6

1. OBJETIVO

Establecer las directrices generales para el trámite de garantías de los elementos tecnológicos de propiedad de la entidad que presenten alguna falla, las cuales se tramitan a través de la mesa de ayuda, con el fin de garantizar el respaldo por parte de los proveedores.

2. ALCANCE

Aplica a todas las sedes a nivel nacional, para los contratistas y servidores de TICS que tramiten las garantías de los elementos tecnológicos de propiedad de la FGN, que presenten fallas y necesiten de la intervención por garantía. Inicia con la solicitud de un caso en la mesa de servicio y finaliza con la atención por parte del proveedor y el cierre del caso en la mesa de servicio.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

Caso: Hace referencia al registro que se haga en la mesa de servicio, el cual puede ser un requerimiento o un incidente.

Cerrar el caso: Cambiar el estado en la plataforma de mesa de servicio, de un estado activo a cerrado o solucionado.

Diagnóstico: Proceso de reconocimiento y evaluación de un equipo, el cual determina la falla que está presentando, la parte o repuesto causante de la misma y su necesidad de mantenimiento, con el fin de lograr el buen funcionamiento del elemento tecnológico.

Daño: Es la pérdida o deterioro de las cosas, causada por la acción de un tercero o por defecto propio.

Elementos tecnológicos: Son las plataformas de hardware y software que conforman las soluciones tecnológicas implementadas en la entidad. (Computadores, servidores, impresoras, escáner, software, servidores, switch, router) etc.

Especialista: Hace referencia a un funcionario de la Subdirección de las Tecnologías y las Comunicaciones.

Direccionar: Asignar el caso a otra persona, técnico, funcional o especialista.

Garantía: Corresponde a un trámite para cuando un elemento tiene fallas de funcionamiento y pueda ser reparado o reemplazado por otro de iguales o mejores características, por parte del proveedor.

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-10
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE GARANTIAS DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS	Versión: 01 Página: 2 de 6

Mesa de servicio: Es una herramienta que permite gestionar procesos a través de una consola y dar soporte a diferentes tipos de casos como: Solicitudes, requerimientos de servicio, incidentes, problemas y cambios.

Proveedor: Es aquella persona física o empresa que provee o suministra un determinado bien o servicio a otros individuos o empresas.

Soporte en sitio: Es la atención presencial de un técnico en el puesto de trabajo, para la solución de un incidente o requerimiento del elemento tecnológico.

4. MARCO LEGAL / DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Decreto Ley 898 de 2018. Estructura de la FGN.
- Ley 734 de 2012. Código disciplinario Único.

5. DESARROLLO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Asignar caso El responsable de la mesa de servicio una vez se recibe el requerimiento, asigna el caso al soporte técnico para que realice la revisión del elemento tecnológico y emita un diagnóstico con base en las condiciones de funcionamiento básico, estado y nivel tecnológico.	Técnico responsable de la mesa de servicios	Mesa de servicio
2	Registrar el caso El técnico encargado, emite el diagnóstico y procede a registrar los siguientes datos en el caso: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Elemento • Marca • Modelo • Serial • Placa • Diagnostico técnico 	Técnico de la mesa de servicio	Mesa de servicio
3	Validar la garantía El gestor de garantía consulta en el sistema de inventarios (SIAF) para constatar los campos: número de	Gestor de garantía	Mesa de servicio

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-10
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE GARANTIAS DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS	Versión: 01 Página: 3 de 6

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>contrato, la fecha del mismo y proveedor del elemento tecnológico. Esta información debe ir consignada en el caso. Nota. El gestor de garantías debe tener usuario de consulta para acceso al sistema.</p>		
4	<p>Enviar correo al proveedor</p> <p>El gestor de garantía envía correo electrónico al proveedor del elemento tecnológico, con los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico 2. Datos del elemento tecnológico <ul style="list-style-type: none"> • Marca • Modelo • Serial • Placa 3. Datos del servidor <ul style="list-style-type: none"> • Nombre funcionario que posee el elemento tecnológico • Dependencia • Sede • Seccional • Dirección completa • Teléfono Fijo – Extensión • Teléfono Celular (Alternativo) • Municipio • Ciudad 4. Soporte de la falla: Página de configuración, foto, video, etc. 5. Formato del proveedor para el trámite de garantía (Si es requerido) <p>Nota. Algunos proveedores manejan su propio formato para el trámite de garantía, por lo que se requiere que el gestor de garantía diligencie el formato que corresponda, lo envíe en el correo electrónico y lo anexe al caso.</p>	Gestor de garantía	Correo electrónico

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-10
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE GARANTIAS DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS	Versión: 01 Página: 4 de 6

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
5	<p>Documentar el caso</p> <p>El gestor de garantía documenta el caso indicando que se ha tramitado ante el proveedor y le cambia el estado a: En espera por proveedor.</p>	Gestor de garantía	Mesa de servicio
6	<p>Atención y validación de la garantía</p> <p>Una vez el técnico del proveedor acuerda con el funcionario fecha y hora de atención, el funcionario diligencia el formato de permiso de ingreso a las instalaciones, colocando los datos del técnico y los implementos y elementos que ingresa.</p> <p>El técnico del proveedor procede a la revisión y reparación del elemento tecnológico y consigna en el acta las actividades realizadas.</p> <p>El funcionario a cargo verifica el adecuado funcionamiento del elemento tecnológico y firma el acta de servicio del proveedor.</p> <p>Nota 1. En el caso de que se reemplace un repuesto y aun así el elemento tecnológico no quede funcionando adecuadamente deberá volver al punto 5 documentando la situación.</p> <p>Nota 2. En el caso de que el elemento tecnológico no tenga ningún tipo de arreglo, se llega a un acuerdo con el proveedor para el reemplazo definitivo del elemento.</p>	Técnico del proveedor Gestor de garantías	Mesa de servicio Acta de servicio del proveedor
7	<p>Cerrar el caso</p> <p>El gestor de garantía actualiza la mesa de servicio diligenciando los campos de repuesto y serial del mismo, y la solución brindada por el proveedor. Anexa el acta de servicio del proveedor y cambia el estado del caso ha solucionado.</p>	Gestor de garantía	Mesa de Servicio

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-10
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE GARANTIAS DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS	Versión: 01 Página: 5 de 6

6. PUNTOS DE CONTROL

No. DE LA ACTIVIDAD	¿QUÉ EVENTO CONTROLA?	RESPONSABLE	REGISTRO
3. Validar garantía	Que los elementos tecnológicos que se encuentren cubiertos por garantía sean reparados por el proveedor sin costo para la entidad. Que se extienda y conserve la vida útil de los elementos tecnológicos.	Gestor de Garantía	Mesa de Servicio
6. Atención y validación de la garantía	Que se garantice el correcto funcionamiento del elemento tecnológico.	Gestor de Garantía	Mesa de Servicio

7. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Revisó: Equipo de Calidad Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Jefe Departamento Gestión De Infraestructura y Redes

Aprobó: Luis Fernando Lozano Mier, Subdirector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Líder del Proceso Gestión TIC

8. ANEXOS

8.1. FLUJOGRAMA PARA EL TRAMITE DE GARANTÍAS DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS

