Código: PRO 7.4 CAD 02	Página 1 de 2
Fecha de Emisión: 28/10/2003	Fecha de Rev.: 17/11/2004 Num. Rev.: 5
Elaboró: Coordinador Administrativo	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
PROCEDIMIENTO DE GARANTÍAS

1.0 PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 Propósito Estandarizar el proceso para la reclamación de garantías.

1.2 Alcance Hacer válida la garantía de los equipos adquiridos por la CGTI.

2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

CGTI	Coordinación General de Tecnologías de Información.
Garantía	Todo producto que no cumpla con las especificaciones requeridas o que en su funcionamiento presente alguna falla.

3.0 RESPONSABLES

CAD	Coordinador Administrativo
CJDC	Cualquier Jefe de Departamento o Coordinador
DBP	Departamento de Bienes Patrimoniales
DAU	Departamento de Atención a Usuarios

4.0 PROCEDIMIENTO

4.1 CAD Recibe Aviso

4.1.1 La CAD recibe correo electrónico mediante el SGAUS, para atender garantía de equipo.

4.2 CAD Identificación del Proveedor

4.2.1 La CAD inicia la identificación del proveedor a quien se le compró el equipo que tiene la falla.
4.2.2 La CAD se apoya en el DBP para la identificación del proveedor.
4.2.3 Una vez localizado al proveedor se estable contacto y se verifica la garantía del equipo.
4.2.4 El proveedor a su vez proporciona toda la información acerca de la garantía.
4.2.5 En caso de no tener garantía o póliza de mantenimiento, se verifica si es posible aplicar el seguro, si no aplicara el seguro, se solicita el servicio al proveedor por medio del FOR 7.4 CAD 01 y la solicitud de requisición UACh.

4.3 CAD/CJDC Proceso de Garantía

4.3.1 La CAD envía al proveedor el equipo por medio del FOR 7.4 CAD 05 para hacer efectiva la garantía

COPIA NO CONTROLADA

5.0 REFERENCIAS

5.1 Documentos de Referencia

ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario
ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos
ISO 9004:2000 Sistema de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño

Manual de Políticas de Calidad	MPC 4.2 CGTI
Diagrama de Interacción del Proceso de Garantías.	DOC 4.1 CAD 04
Procedimiento de Adquisiciones	PRO 7.4 CAD 01
Sistema de Gestión para Atención a Usuarios	SGAUS

6.0 FORMATOS

Formato para Entrega de Equipo para Garantía	FOR 7.4 CAD 05	1 año
Formato de materiales, consumibles, acervos y/o servicios	FOR 7.4 CAD 01	1 año

7.0 HISTORIAL DE REVISIONES

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación del Procedimiento de Garantías	28/10/2003
2	Mejora del Procedimiento de Garantías	19/11/2003
3	Adecuación de terminología	06/04/2004
4	Modificación a punto 4.2.5 y 4.3.1	14/06/2004
5	Cambio a electrónico y actualización de firmas	17/11/2004

COPIA NO CONTROLADA