



RUTINA PARA LA RECLAMACIÓN DE GARANTÍAS.

1. **Notificar hallazgo.** Cualquier usuario informa al Departamento Administrativo del producto no conforme. El trámite interno será atendido por el Departamento Administrativo en un tiempo máximo de 5 días hábiles, a partir de que se notifica el hallazgo hasta que el equipo sea entregado al proveedor para que proceda la garantía.
2. **Identificación del proveedor.** Se identifica el proveedor con apoyo del Departamento de Bienes Patrimoniales cuando sea necesario.
3. **Verificación de garantía.** Una vez identificado el proveedor, se establece contacto con el mismo y se verifica si el equipo cuenta con garantía, de no tenerla, se pasa al punto 5.
4. **Recopilación de información.** Se reúne la documentación solicitada por el proveedor para hacer efectiva la garantía (cuando aplique).
5. **Sin garantía.** Se le notifica al usuario solicitar la reparación del equipo por medio de solicitud en el SGAUS (aplica solo en equipos, no en piezas)

Nota: En el caso de piezas de equipos verificar su funcionamiento en un periodo máximo de 5 días hábiles.