



PROCESO SERVICIO AL CLIENTE

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE GARANTÍA DE SOPORTE TÉCNICO DE
TERCER NIVEL**

Reviso y aprobó: Martha Liliana Preciado Rubio, Jefe de Oficina Logística
Proyectado por: Natalia Cuartas García – Profesional de Servicio al Cliente

EN CASO DE REPRODUCCIÓN, SE CONSIDERA COMO COPIA NO CONTROLADA

Código: SC-005-P	Versión: 5
Fecha: Noviembre 2025	Página 2 de 20

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO3

2. ALCANCE3

3. LISTADO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES3

Es responsabilidad de Servicio al Cliente5

Es responsabilidad del Proveedor de Terminales5

6. DESARROLLO6

7. DIAGRAMA DE FLUJO23

8. FORMATOS ASOCIADOS.....20

VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Julio 2020	Elaboración inicial del procedimiento
2	Agosto 2021	Actualización de tiempos por emergencia sanitaria
3	Octubre 2022	Actualización en tiempos por parte del proveedor en atención a la garantía
4	Febrero 2023	Reemplazo de palabras “Centro de Contacto” a “Mesa de Servicio”. Actualización de responsables.
5	Noviembre 2025	Cambio nombre del documento de “Procedimiento revisión de terminales por garantía” a “Procedimiento para la atención de garantía de tercer nivel”

1. OBJETIVO

Definir los criterios que se deben tener en cuenta para determinar la modalidad de atención de las garantías de los elementos tecnológicos que presentan fallas y que son escalados a tercer nivel de atención por parte de la mesa de servicio de Computadores Para Educar.

2. ALCANCE

Inicia con la validación y confirmación de los casos que deben ser escalados a soporte técnico de tercer nivel por parte del especialista de Computadores para Educar. Este procedimiento aplica para la recepción, atención y/o despacho de todas las garantías escaladas para soporte técnico de tercer nivel y aprobadas por el subdirector operativo de la Asociación.

Aplica al proceso de Servicio al Cliente, la Mesa de servicio, proveedores de los elementos tecnológicos y empresa transportadora.

Finaliza con la entrega del equipo reparado o reemplazado al beneficiario o a la sede educativa correspondiente.

3. LISTADO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Beneficiario(a) / Interesado(a): Organización o Persona a la cual se le asignó uno de los servicios o productos ofrecidos por Computadores para Educar.

Bibliotecas: Espacio físico que facilita el acceso al conocimiento, la lectura y la información, contribuyendo a la formación integral de la comunidad.

Centro de garantías: Sitio ubicado en la ciudad de Bogotá, destinado por Computadores para Educar para gestionar con proveedores y transportadoras, la recepción, reparación y despacho de los elementos tecnológicos remitidos por garantía.

Casa de la cultura: Institución pública que promueve el desarrollo cultural local, impulsando proyectos y actividades culturales. Se enfocan en la preservación, transmisión y fomento de manifestaciones culturales.

CPE: Abreviatura de Computadores para Educar.

Entrega directa: Entrega de elementos tecnológicos a estudiantes menores de edad, de instituciones educativas públicas, matriculados en los grados octavo, noveno, decimo y once, la cual fue estipulada a través del decreto 1326 del 10 de agosto de 2023.

Garantía Anticipada: Consiste en el porcentaje de elementos entregados por los proveedores para cubrir las garantías de los elementos tecnológicos que presenten fallas, de acuerdo con lo establecido en el anexo técnico que ampara las Órdenes de Compra suscritas para la adquisición de elementos tecnológicos.

Garantía Tradicional: Consiste en recoger el elemento tecnológico reportado con falla en la mesa de servicio, para ser trasladado y atendido en el centro de garantías (en Bogotá), el cual es devuelto a la sede por la transportadora autorizada una vez se repare o se solucione el problema técnico.

Incidente técnico: Cualquier dificultad o mal funcionamiento de hardware o software que presenten los elementos tecnológicos entregados por Computadores para Educar a las sedes educativas.

Número de caso: Es la identificación o referencia, generada en la herramienta de gestión de la mesa de servicio, el cual es utilizado para permitir a los beneficiarios(as) / interesados(as), contratistas y personal responsable de la atención de los casos en CPE, consultar, localizar, añadir o comunicar el estado o respuesta del requerimiento asociado.

Soporte técnico: Servicio con el cual se proporciona asistencia técnica de los elementos tecnológicos donados por la Asociación a los beneficiarios(as), al tener algún incidente relacionado con el funcionamiento de estos, ya sea de hardware o software.

Soporte Técnico de Primer Nivel: Soporte técnico que se brinda a través de los agentes de la Mesa de Servicio por cualquiera de los canales de comunicación (página web-ayuda en línea, telefónico, mensajerías gratuitas, correo electrónico) a los beneficiarios(as) de la Asociación CPE.

Soporte Técnico de Tercer Nivel: Consiste en la atención de los elementos tecnológicos que siguen presentando fallas después de haber recibido el soporte de primer nivel y que se

encuentren dentro del periodo de garantía, basado en el reemplazo, reparación o atención en el centro de garantías por parte del proveedor.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

SC-001-G GUIA PQRS_v5.pdf Guía para asegurar la solución oportuna de la PQRS

5. RESPONSABLES

Es responsabilidad de Servicio al Cliente:

- ✓ Determinar mediante diagnóstico y revisión el tipo de garantía que se debe realizar (tradicional o garantía anticipada).
- ✓ Revisar los elementos tecnológicos que se encuentran en garantía identificando quien es el responsable de gestionar la reparación de la falla (proveedor, técnico de Servicio al Cliente).
- ✓ Reemplazar el elemento tecnológico por uno de garantía anticipada, bajo los criterios establecidos en el presente documento.
- ✓ Velar por el cuidado físico de los elementos tecnológicos que se tienen en custodia por garantía.
- ✓ Realizar las pruebas de funcionamiento a los elementos tecnológicos reparados por el proveedor.
- ✓ Gestionar todos los casos de soporte técnico de tercer nivel que se reporten a la Mesa de servicio, y hacer seguimiento cuando los tiempos de atención establecidos con los proveedores están por vencerse e incluso cuando se han excedido.
- ✓ Realizar seguimiento a los casos de soporte de tercer nivel que tienen pendiente realizar la devolución de los equipos a los beneficiarios, con el objetivo de generar solución en el tiempo establecido.
- ✓ Realizar la recepción de todos los elementos tecnológicos en garantía que lleguen por casos de soporte de tercer nivel previamente reportadas por la mesa de servicio, y a los cuales se les genere orden de transporte de recogida.
- ✓ Revisar junto al transportador el estado de los equipos que se van a trasladar y dejar registro de las observaciones cuando estos presenten anomalías visibles.
- ✓ Realizar el despacho de los elementos tecnológicos reparados por garantía.

Es responsabilidad del Proveedor de los elementos tecnológicos.

- ✓ Reparar los elementos tecnológicos que se reporten en la mesa de servicio de CPE y que sean trasladados al Centro de Garantías para atención de soporte técnico de tercer nivel, en los tiempos previamente establecidos.
- ✓ Garantizar que las fallas de los elementos tecnológicos sean resueltas y que los mismos queden totalmente funcionales.
- ✓ Cambiar el componente afectado a la primera falla asociada a hardware.
- ✓ Reemplazar el elemento tecnológico por uno nuevo cuando el mismo sea reportado con una segunda falla de hardware.
- ✓ Diligenciar en su totalidad el formato “Reporte Proveedor”, en el cual deben reportar el detalle de la reparación efectuada a los elementos tecnológicos.
- ✓ Cambiar la totalidad de los elementos tecnológicos adquiridos en la orden de compra, cuando las fallas reportadas bajo esta misma superen el 5%.
- ✓ Cumplir con la garantía establecida contractualmente, la cual es de tres años contados a partir de los dos meses posteriores a la entrega de los elementos tecnológicos en la bodega de Computadores Para Educación.

6. DESARROLLO

N°	Actividad	Quiénes lo realizan	Como lo realizan	Recursos Tiempo /Sistema
1.	Validación de casos para escalamiento a soporte técnico de tercer nivel	Especialista garantías	Entrada: Notificación de casos de soporte técnico escalados a tercer nivel Los agentes de la mesa de servicio escalan al especialista encargado los casos de soporte técnico de primer nivel que no fueron solucionados, para que determine si deben ser escalados a soporte técnico de tercer nivel y revise si la información del caso es suficiente y contiene los siguientes datos: <u>Datos básicos:</u> Número de caso – fecha de creación del caso - radicado – institución educativa - zona - Departamento – Municipio - Dirección de la sede – Número de orden de compra. <u>Datos básicos de contacto:</u> Persona encargada de los equipos en la sede educativa - Cargo – Teléfono – dirección de correo electrónico - Descripción del caso.	Periodicidad: De acuerdo con los requerimientos de los usuarios(as) /Beneficiarios(as) Mensaje de correo electrónico

			<u>Datos de los equipos reportados:</u> Tipo de elemento – cantidad – No. de serial - marca del elemento - falla presentada – registro fotográfico y/o video. Salida: Mensaje de correo electrónico dirigido a la mesa de servicio donde se relacionan los casos que deben escalar a soporte técnico de tercer nivel y los datos que hagan falta para brindar la atención de garantía.	
2.	Escalamiento de casos a soporte técnico de tercer nivel	Agentes mesa de servicio	Entrada: Mensaje de correo electrónico dirigido a la mesa de servicio donde se relacionan los casos que deben escalar a soporte técnico de tercer nivel. Los agentes de la mesa de servicio modifican la categoría de los casos que pasan a tercer nivel en la herramienta de gestión de casos y los notifican al especialista de CPE a través de mensaje de correo electrónico. Nota: El tiempo de atención de estos casos es de 45 días hábiles, los cuales serán contados a partir del momento en que la transportadora recoja el elemento tecnológico en la ubicación del beneficiario(a)/interesado(a). Salida: Reporte de casos tercer nivel.	Periodicidad: Por demanda de las Instituciones Herramienta de gestión de la mesa de servicio - Mensaje de correo electrónico
3.	Registro de casos en archivo de Excel	Especialista garantías CPE Técnico de Servicio al Cliente	Entrada: Reporte de casos tercer nivel. El especialista de casos de garantía de CPE registra los datos relacionados con los casos escalados a tercer nivel en un archivo de seguimiento de casos de Excel donde se relacionarán las actividades de la atención de garantía hasta su cierre. Salida: Casos incluidos en el archivo de registro.	Periodicidad: Por demanda de las Instituciones Archivo Excel
4.	Establecer modalidad de garantía	Profesional Servicio al Cliente Técnico de servicio al cliente	Entrada: Casos incluidos en el archivo de registro. Se debe establecer la modalidad de atención que se brindara, teniendo en cuenta lo siguiente: <u>Garantía anticipada o de Reemplazo:</u> Cuando el daño sea de software y no haya podido ser solucionado en el soporte técnico de primer nivel. Las fallas corresponden a: • Archivo ejecutable. • Daños de Drivers en el sistema • Sistema operativo • Programas o aplicaciones • Activación de licencia Office • Error al arrancar o pantallazo azul frecuentes	Periodicidad: Por demanda de las Instituciones Archivo Excel

		Cuando se tenga stock de equipos para garantía anticipada. Se podrá disponer de la garantía anticipada de la siguiente manera: 50 % de los elementos tecnológicos durante el primer año, 30% durante el segundo año y 20% en el tercer año. <u>Garantía tradicional</u> 1. Cuando la falla sea de hardware, la cual incluye: • Teclado (corto, tecla no funcional) • Touch pad (clic derecho y izquierdo) • Pantalla (Fuga de luz, pixeles quemados, Flex) • Batería (inflada, no carga) • Cámara • Parlantes • Disco duro • Memoria RAM (depende de la marca de equipo) • Partes críticas para el funcionamiento del elemento tecnológico (por ejemplo, fallas en la placa base, ventilador) • Defectos en el diseño o materiales que afectan el funcionamiento normal del elemento tecnológico. • Conexiones, puertos o entradas que no funcionan correctamente y afectan la capacidad de uso del elemento tecnológico (puertos USB que no detectan dispositivos, puertos de red que no establecen conexión). 2. Cuando las fallas sean de software y no se tenga disponibilidad de equipos para garantía anticipada. Nota 1: El técnico de servicio al cliente deberá encender el elemento tecnológico conectándolo a la corriente con su respectivo cargador (verificar que el cargador se encuentre en buen estado, si no está en buen estado solicitar el cambio al almacenista). Nota 2: Por ningún motivo se brindará garantía de un elemento tecnológico (portátil o NST) cuando se presenten las siguientes situaciones: • Cuando los elementos tecnológicos son destapados por personal ajeno a la Asociación y se extrae algún dispositivo interno. (memoria RAM, disco duro, procesador, otros). • Daños en configuración de software por causa de virus, instalación de sistemas operativos, aplicaciones de software mal instaladas, entre otros.	
--	--	---	--

			• Daños ocasionados por el mal manejo, mal uso y maltrato de los elementos tecnológicos donados a la sede beneficiaria. • Cualquier deterioro producido por siniestros, rayos o accidentes diversos (incendios, inundaciones, etc.). • Cuando la sede es víctima de hurto, robo o pérdida de los equipos tecnológicos o sus partes. • Daños producidos por descargas eléctricas. • Derrame de líquidos. • Sellos de seguridad de los equipos removido o alterados. • Cuando el periodo de garantía haya finalizado. Nota 3: El proveedor deberá: • Reemplazar el elemento tecnológico por uno nuevo cuando el mismo sea reportado con una segunda falla de hardware. • Cambiar el componente afectado a la primera falla asociada a hardware. • Cambiar la totalidad de los elementos tecnológicos adquiridos en la orden de compra, cuando las fallas reportadas bajo esta misma superen el 5%. Salida: Casos incluidos en el archivo de registro con modalidad de garantía.	
5.	Solicitud de autorización para generar órdenes de recogida	Especialista garantías CPE Jefe oficina logística	Entrada: Casos incluidos en el archivo de registro con modalidad de garantía. Solicitud de autorización desde la oficina de logística hacia la subdirección operativa por medio de mensaje de correo electrónico para la generación de órdenes de transporte, con el fin de recoger los elementos tecnológicos reportados con fallas y/o de efectuar el reemplazo de los que se atenderán por garantía anticipada. Salida: Autorización por mensaje de correo electrónico por parte de la subdirección operativa.	Periodicidad: Por demanda de las Instituciones Archivo Excel – Mensaje de correo electrónico
6.	Revisar stock de elementos tecnológicos para reemplazo y realizar alistamiento	Técnico de Servicio al Cliente	Entrada: Autorización por mensaje de correo electrónico por parte de la subdirección operativa. De acuerdo con la relación de equipos que serán reemplazados, se verifica en el Inventario de Servicio al Cliente la existencia de los elementos tecnológicos que serán despachados con características iguales o superiores a los reportados con falla. De igual manera, se revisa su funcionamiento y se alistán para su despacho. Salida: Relación de elementos tecnológicos disponibles para el despacho.	Periodicidad: Por demanda de las Instituciones Sistema de información OASIS Archivo de Excel
7.	Generación de órdenes de transporte	Técnico de Servicio al Cliente	Entrada: Autorización por mensaje de correo electrónico por parte de la subdirección operativa y relación de elementos tecnológicos disponibles para despacho.	Periodicidad: Por demanda de las Instituciones

			Se realiza el cargue de la información al sistema o al archivo de Excel por cada uno de los radicados. Una vez se tenga toda la información registrada, se genera la Orden de transporte teniendo en cuenta la modalidad de garantía de cada uno de los equipos. Salida: Base de Excel con relación de órdenes de transporte generadas / ordenes de transporte.	Sistema de Información CPE Base Excel con la relación de ordenes de transporte
8.	Notificar la Orden de transporte generada	Técnico de Servicio al Cliente	Entrada: Base de Excel con relación de órdenes de transporte generadas / ordenes de transporte. Se notifica al proveedor de transporte, remitiendo por mensaje de correo electrónico, las ordenes de transporte generadas y su respectiva relación en un archivo de Excel, a su vez se indica la fecha en la que deberá recoger los equipos en la bodega de CST que serán reemplazados. De igual manera, se envían a la Mesa de servicio las órdenes de recogida para que se le notifique a las sedes y/o usuarios y para que se cambie el estado de los casos a "Recogida". Salida: Mensaje de correo electrónico con relación de órdenes generadas.	Periodicidad: Por demanda de las Instituciones Mensaje de correo electrónico.
9.	Recolección de equipos para garantía anticipada	Transportadora Técnico de Servicio al Cliente	Entrada: Mensaje de correo electrónico con relación de órdenes generadas / Vehículo programado por la transportadora Una vez el vehículo asignado por la transportadora llegue al centro de garantías de CPE para realizar la recolección de los equipos a entregar por garantía anticipada, se deben ejecutar las siguientes actividades: - El técnico de servicio al cliente verifica las condiciones del vehículo con el Check List de Inspección al vehículo, el cual debe cumplirse en su totalidad (Ver formato SA-014-F check list transporte) - En caso de que el vehículo no cumpla con las condiciones establecidas, se niega el despacho de los elementos tecnológicos y se notifica a la transportadora. - El técnico de servicio al cliente revisa la orden de transporte e identifica los elementos tecnológicos a entregar. - El técnico de servicio al cliente debe realizar, junto al personal asignado por la transportadora, un conteo de la totalidad de elementos tecnológicos que se despacharán y una revisión del estado en el que entregan los elementos al momento del despacho en el centro de garantías de Computadores para Educar. La información de los elementos tecnológicos debe coincidir con la relacionada en la orden de transporte. Si los datos no coinciden se reporta	Periodicidad: Por demanda de las Instituciones Check List de Inspección al vehículo Acta de trasporte.

			a la persona de Servicio al Cliente que genera la orden para que ajuste la información. 4. Se realiza la entrega de los elementos tecnológicos a la transportadora conforme al acta de transporte. Salida: Elementos tecnológicos revisados y entregados.	
10.	Reporte de ordenes ejecutadas	Transportadora Técnico de Servicio al Cliente	Entrada: Elementos tecnológicos revisados y entregados. Una vez la transportadora realiza la entrega y recolección de los equipos para garantía anticipada, y garantía tradicional, realiza un reporte por mensaje de correo electrónico a CPE con la relación de las órdenes de recogida y despacho que ejecutó y de los equipos que se encuentran almacenados en sus bodegas, listos para ser entregados al Centro de Garantía de CPE. Se realiza el agendamiento del día y hora para realizar la recepción de las órdenes reportadas por la transportadora. A su vez, servicio al cliente solicita autorización de ingreso de estos elementos tecnológicos a la oficina administrativa y financiera. Salida: Mensaje de correo electrónico con programación de recepción.	Periodicidad: Por demanda de las Instituciones Mensaje de correo Electrónico
11.	Recibir los elementos tecnológicos	Técnico de Servicio al Cliente	Entrada: Mensaje de correo electrónico con programación de recepción / Vehículo programado por la transportadora. Una vez el vehículo enviado por la transportadora con los equipos recogidos, llega a las instalaciones de CPE, se llevan a cabo las siguientes actividades: 1. El técnico de servicio al cliente recibe y verifica las condiciones del vehículo con el <u>Check List de Inspección al vehículo</u> que éste cumpla al 100%. (Ver formato SA014-F check list transporte) En caso de que el vehículo que llega al centro de garantías y/o el conductor no cumplan con el Check List, se rechaza la recepción de los elementos tecnológicos y se informa de inmediato a la transportadora la situación presentada. 2. Se descarga la totalidad de los elementos tecnológicos que están asociados a las órdenes de transporte reportadas. El responsable de la recepción de los elementos tecnológicos por garantía revisa la orden de transporte e identifica los seriales. Debe coincidir la información de la orden de transporte con los elementos tecnológicos físicos que se van a ingresar al centro de garantías.	Periodicidad: Según disponibilidad para recepciones Check List de inspección al vehículo Acta de recepción Ordenes verificadas

			En caso de que la información no coincida (cantidad, seriales), el encargado de la recepción debe solicitar de forma inmediata la corrección de la información a la transportadora, cuando se corrija la información se procede a recibir los elementos tecnológicos, de lo contrario se rechaza la recepción y se informa de inmediato a la transportadora la situación presentada. 3. Revisar el estado de los elementos tecnológicos a recibir en el Centro de Garantías y verificar la información relacionada en el acta de entrega generada por la transportadora y las ordenes de transporte. Cuando el técnico revise el estado de los elementos tecnológicos y uno o más presenten inconformidad para la recepción, se procede a revisar las observaciones de la orden de transporte y si se encuentran las anotaciones relacionadas se procede a realizar el ingreso. Cuando en la orden de transporte no se encuentran observaciones que hagan referencia al estado de los elementos tecnológicos en el momento de la recogida, el personal del proceso de Servicio al Cliente debe solicitar a la transportadora información al respecto y simultáneamente comunicarse con el/la beneficiario(a) que hizo entrega de los mismos al proveedor de transporte validando el estado de éstos al momento de la entrega, si la información no coincide se reporta la observación y se devuelven estos elementos tecnológicos a la transportadora, quien debe responder ante la novedad. Salida: Elementos tecnológicos, acta de recepción y órdenes verificadas.	
12.	Registrar el ingreso al centro de garantías en el sistema de información	Profesional Servicio al Cliente Técnico de servicio al cliente	Entrada: Acta de recepción de los elementos tecnológicos y órdenes verificadas. Una vez se reciban los elementos tecnológicos en el centro de garantías de CPE, se llevan a cabo las siguientes actividades: 1. Registrar la entrada de los elementos tecnológicos en el archivo de inventario. 2. Registrar el ingreso del elemento tecnológico al centro de garantías en el sistema de información OASISCOM. 3. Actualizar la base de Excel de seguimiento de los casos de tercer nivel con la fecha de recepción de los elementos tecnológicos. Salida: Registro en sistema y en los archivos de Excel de inventario y de seguimiento de casos de tercer nivel.	Periodicidad: Según recepciones recibidas Sistema de información Base de Excel Recepción/Despacho

13.	Establecer el responsable de efectuar la atención de la garantía de los equipos recibidos en el centro de garantía	Técnico de Servicio al Cliente	Entrada: Registro en sistema y en los archivos de Excel de inventario y de seguimiento de casos de tercer nivel. De acuerdo con la relación de los equipos que ingresan y teniendo en cuenta el plazo de garantía con los proveedores, se establece si la reparación de los elementos tecnológicos debe ser efectuada por parte de los técnicos de CPE o por parte de los proveedores. En caso de que la garantía sea efectuada por parte del personal técnico de CPE continúa en la actividad 16 Salida: Relación de casos con los elementos tecnológicos clasificados.	Periodicidad: Según recepciones Recibidas Archivo de Excel
14.	Reportar al proveedor los equipos que ingresaron al Centro de Garantías para su reparación	Técnico de Servicio al Cliente	Entrada: Relación de casos con los elementos tecnológicos clasificados. Se envía reporte al proveedor correspondiente con la relación de los elementos tecnológicos que ingresaron al centro de garantía para coordinar su reparación, la cual debe ejecutarse de acuerdo con los tiempos establecidos en la orden de compra, así mismo, se envía un mensaje de correo electrónico a la oficina administrativa para solicitar autorización del retiro de los elementos tecnológicos por parte del proveedor. Actualizar el archivo de seguimiento a garantías con la fecha de recepción de los elementos tecnológicos y la cantidad de veces que se ha recibido el mismo para reparación. Salida: Mensaje de correo electrónico con reporte de los equipos que deben ser reparados por cada proveedor / Mensaje de correo electrónico de solicitud de autorización a la oficina administrativa y financiera.	Periodicidad: Según recepciones recibidas Archivo de Excel Mensaje de correo electrónico
15.	Entrega de elementos tecnológicos al proveedor	Profesional de servicio al cliente Técnico de servicio al cliente	Entrada: Mensaje de correo electrónico de autorización por parte de la oficina administrativa y financiera. Se realiza la entrega de elementos tecnológicos por parte del personal técnico de servicio al cliente al proveedor por medio de un acta de entrega en la cual se relacionan los seriales y fallas de los mismos, validando cantidades y seriales con el personal de seguridad. Salida: Elementos tecnológicos para ser atendidos por el proveedor / Acta de entrega de los elementos tecnológicos.	Periodicidad: Según elementos a reparar por parte del proveedor Acta de entrega
16.	Atención técnica de los elementos tecnológicos	Proveedor / Técnico servicio al cliente	Entrada: Elementos tecnológicos para ser atendidos / Acta de entrega de los elementos tecnológicos. Se realiza la atención técnica para la reparación de los elementos tecnológicos recogidos en las sedes educativas. (Ver Procedimiento Revisión de Terminales por Garantía)	Periodicidad: Según elementos a reparar Base Excel de reporte a proveedor Procedimiento

EN CASO DE REPRODUCCIÓN, SE CONSIDERA COMO COPIA NO CONTROLADA

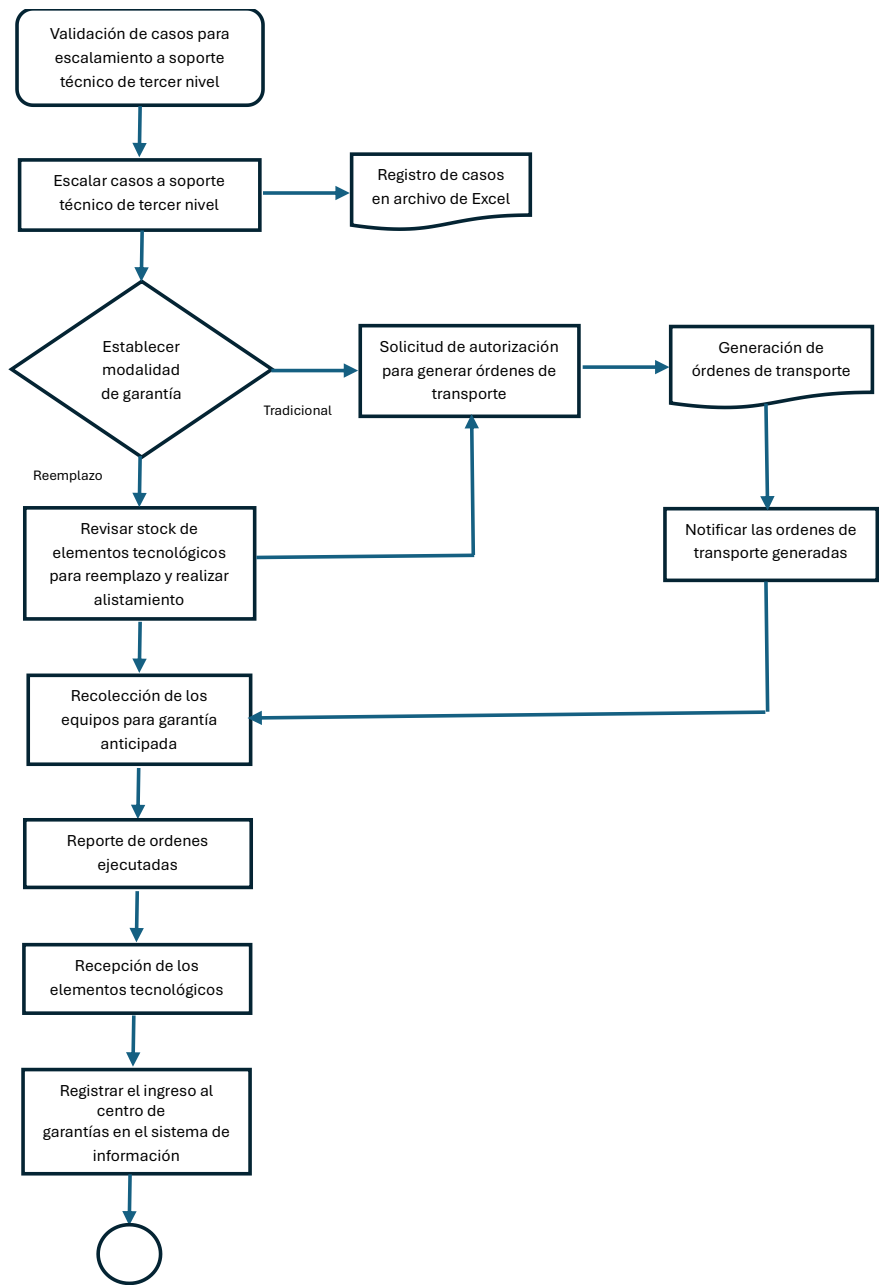
			Si los elementos tecnológicos son reparados por el personal técnico de CPE continúa en la actividad 19. Salida: Reporte de los elementos tecnológicos reparados.	Revisión de Terminales por Garantía
17.	Solicitud de autorización de ingreso de elementos tecnológicos	Técnico de Servicio al Cliente	Entrada: Reporte de los elementos tecnológicos reparados. El proveedor envía mensaje de correo electrónico con el reporte de los elementos reparados, relacionando la fecha de entrega de estos en el centro de garantía. El técnico de servicio al cliente solicita autorización de ingreso de los elementos tecnológicos reparados por el proveedor a la oficina administrativa y financiera. Salida: mensaje de correo electrónico con la autorización de ingreso de los elementos tecnológicos.	Periodicidad: Según elementos reparados Mensaje de correo electrónico
18.	Recepción de los elementos tecnológicos devueltos por el proveedor	Técnico de servicio al cliente.	Entrada: mensaje de correo electrónico con la autorización de ingreso de los elementos tecnológicos. El técnico de servicio al cliente recibe los equipos confrontado cantidades físicas y las que están diligenciadas en el acta, así mismo, se realiza la revisión del estado físico, se verifica que la falla reportada haya sido solucionada y que los elementos tecnológicos funcionen correctamente, realizando las pruebas pertinentes. En caso de que haya elementos tecnológicos que continúen presentando falla, se efectúa la devolución al proveedor para que realice su reparación. Salida: Aprobación y validación por medio de actas del técnico de servicio al cliente y posterior almacenamiento en bodega / Elementos tecnológicos reparados.	Periodicidad: Según elementos reparados Actas de entrega
19.	Revisión técnica y Control de calidad de los equipos a devolver a las sedes educativas	Técnico de servicio al cliente.	Entrada: Aprobación y validación por medio de actas del técnico de servicio al cliente y posterior almacenamiento en bodega / Elementos tecnológicos reparados. El técnico de servicio al cliente 1 realiza una revisión técnica de los elementos tecnológicos verificando su correcto funcionamiento. El técnico de servicio al cliente 2 realiza control de calidad a los elementos tecnológicos, se revisan los contenidos, licencia de office, activación de Windows, funcionamiento de teclado, cámara, controladores, región, zona horaria, cable de red, conexión por Wifi, puertos USB, verificación de particiones de disco, contenidos operativos, se reinicia tres veces y se realiza apagado y encendido.	Periodicidad: Según los elementos recibidos Archivo de Excel

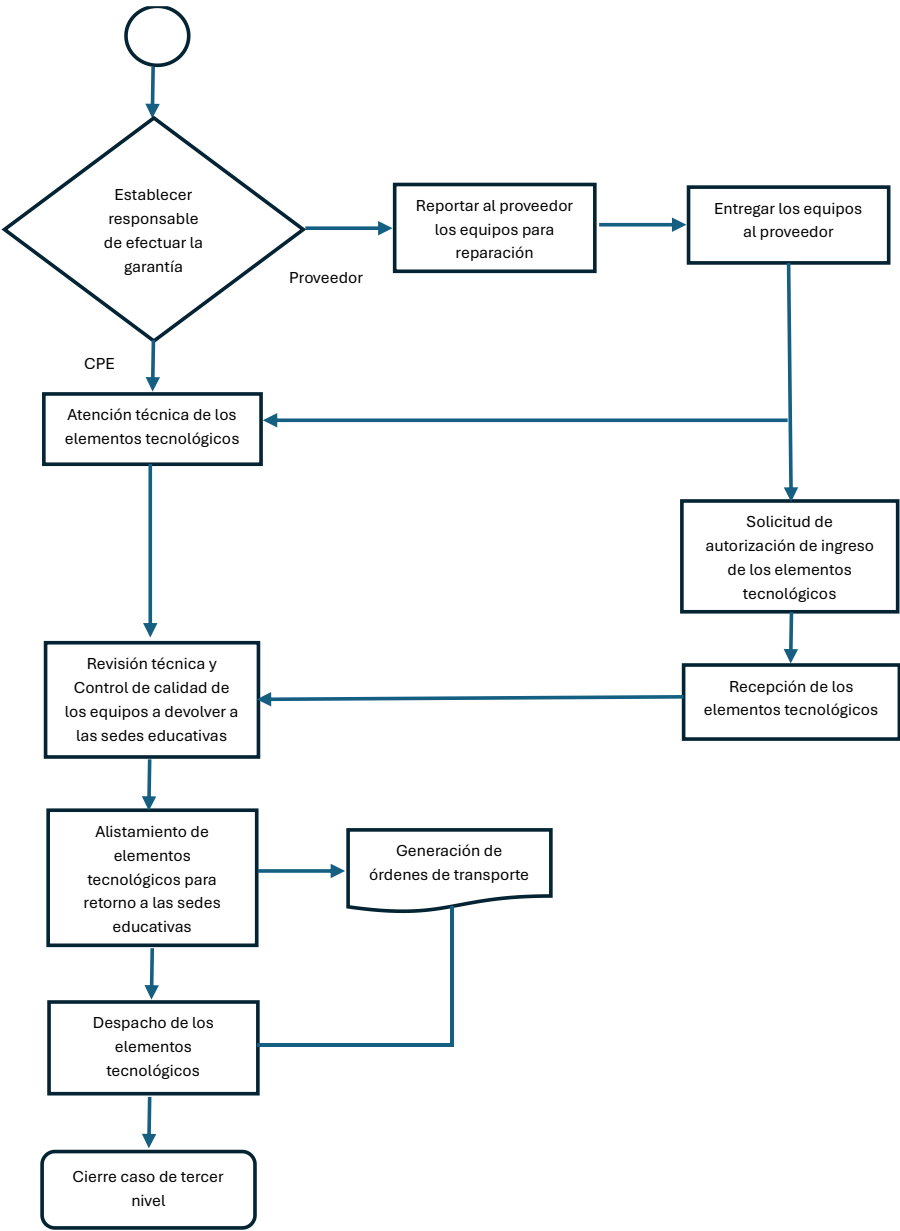
			Salida: Equipos revisados en control de calidad / Archivo de Excel con la información del control de calidad.	
20.	Alistamiento de elementos tecnológicos para retorno a las sedes educativas	Técnico de servicio al cliente.	Entrada: Equipos revisados en control de calidad / Archivo de Excel con la información del control de calidad. El técnico de servicio al cliente realiza el Check List de revisión de los elementos (hardware y software del equipo) con el fin de confirmar el buen funcionamiento del mismo y así realizar la respectiva limpieza y empaque. Salida: Archivo de Excel con el consolidado de los equipos a retornar a las sedes educativas para creación de ordenes de transporte.	Periodicidad: Según los elementos recibidos Archivo de Excel
21.	Generar orden de despacho y programar recogida por parte de la transportadora	Técnico de Servicio al Cliente	Entrada: Archivo de Excel con el consolidado de los equipos a retornar a las sedes educativas para creación de ordenes de transporte. Con la información del reporte recibido se genera la orden de despacho en el sistema de información para que los elementos tecnológicos sean retornados a las sedes educativas. Se envía correo electrónico a la transportadora con las órdenes de despacho generadas y la fecha en la que deben recoger los elementos tecnológicos a entregar a las sedes. De igual manera, se envía información por correo electrónico a la Mesa de servicio y las órdenes de despacho para que informen a las sedes educativas y/o beneficiarios(as) y para que se cambie el estado del caso a "Asignado". Salida: Correo con órdenes de transporte de despacho generadas / Ordenes de despacho.	Periodicidad: Según despachos a realizar Sistema de Información Base en Excel de transporte Ordenes de despacho
22.	Despacho de los elementos tecnológicos	Técnico de Servicio al Cliente. Profesional de Servicio al Cliente	Entrada: Correo con órdenes de transporte de despacho generadas / Ordenes de despacho. Una vez el vehículo asignado por la transportadora llegue al centro de garantía de CPE para realizar la recolección de los equipos a entregar a las sedes educativas y/o beneficiarios(as), se deben ejecutar las siguientes actividades: 1. El técnico de servicio al cliente verifica las condiciones del vehículo con el <u>Check List de Inspección al vehículo</u> , el cual debe cumplirse en su totalidad. (Ver formato SA-014-F check list transporte) En caso de que el vehículo no cumpla con las condiciones establecidas, se niega el despacho de los elementos tecnológicos y se notifica a la transportadora.	Periodicidad: Según despachos a realizar Check List de inspección al vehículo

Código: SC-005-P	Versión: 5
Fecha: Noviembre 2025	Página 16 de 20

			2. El técnico de servicio al cliente revisa la orden de transporte e identifica los elementos tecnológicos a entregar. 3. El técnico de servicio al cliente debe llevar a cabo, junto al personal asignado por la Transportadora, una revisión del estado en el que entregan los elementos tecnológicos al momento del despacho en el centro de garantía de Computadores para Educar. La información de los elementos tecnológicos debe coincidir con la relacionada en la orden de transporte. Si los datos no coinciden se reporta a la persona de Servicio al Cliente que genera la orden para que ajuste la información. 4. Se realiza la entrega de los elementos tecnológicos a la transportadora. La información de la orden de transporte y las observaciones correspondientes, deben quedar registradas en el sistema de información. El técnico de servicio al cliente junto al personal asignado de la Transportadora debe revisar el estado de los elementos tecnológicos y si alguno de las dos partes evidencia alguna irregularidad para el despacho, deberán generar observaciones en el acta de entrega de transporte. La transportadora realiza el encendido y apagado de los elementos tecnológicos para verificar su funcionamiento, así como la revisión del estado físico de cada uno de ellos. Salida: Elementos tecnológicos revisados y entregados / acta de entrega de transporte.	
	Fin Despacho			
23.	Cierre Caso Tercer nivel	Técnico servicio al Cliente Mesa de servicio	Entrada: Seguimiento del caso de soporte. Con base en los reportes de entrega de la transportadora, las legalizaciones de las órdenes de transporte ejecutadas y/o los seguimientos realizados directamente con los/las beneficiarios(as) se le notificará por mensaje de correo electrónico a la Mesa de servicio para que establezca comunicación con los beneficiarios a quienes se les atendió la garantía, con el fin de validar que recibieron los equipos a satisfacción y se genere el cierre de la atención del Servicio. En los casos donde se encuentre disponible, se adjuntará el soporte de la orden de transporte en la herramienta de gestión de la mesa de servicio. Salida: Mensaje de correo electrónico con la notificación de cierre del caso de tercer nivel	Periodicidad: Por demanda Herramienta de gestión de la mesa de servicio. Mensaje de correo electrónico

7. Diagrama de flujo





8. Riesgos y puntos de control

Descripción del Riesgo	Descripción del control	Soportes	Responsables	Tiempo
Posibilidad de Incumplimiento de los tiempos de atención de los casos de tercer nivel- (Soporte técnico o reparación en el centro de garantías de Bogotá por parte del proveedor de las terminales o el personal del centro)	1. Seguimiento a los casos de soporte técnico de tercer nivel. 2. Generación oportuna de las ordenes de transporte (recogida y despacho)	1. Base Reporte general de PQRSDF 2. Ordenes de transporte	Profesional de servicio al cliente	Mensual
Posibilidad de incremento en casos de soporte técnico debido a fallas masivas (5% del total de la compra) en los diferentes elementos entregados como beneficio por la entidad.	1. Seguimiento mensual a las fallas reportadas por orden de compra con el fin de detectar de manera oportuna la falla masiva 2. Reporte de fallas enviado a Subdirección operativa.	1. Base Reporte general de PQRSDF 2. Informes enviados a la subdirección operativa con el seguimiento a las fallas por OC	Profesional de servicio al cliente	Mensual
Posibilidad de Inconsistencias y/o pérdidas en los inventarios	1. Validación de los ítems de los arqueos que se realicen mensualmente por los técnicos de la bodega.	1. Arqueo mensual	Profesional de servicio al cliente	Anual
Posibilidad de Incumplimiento del objeto contractual por parte de los proveedores en la ejecución de los contratos a cargo del proceso	1. Seguimiento a la ejecución contractual.	1. Informes de supervisión	Profesional de servicio al cliente	Mensual
Posibilidad de Contratación inoportuna de productos y/o servicios requeridos por el proceso.	1. Entrega del anexo técnico junto con los soportes y la propuesta económica cumpliendo con el cronograma establecido a la oficina de contratación.	1. Anexo técnico	Profesional de servicio al cliente	Mensual

Código: SC-005-P	Versión: 5
Fecha: Noviembre 2025	Página 20 de 20

9. FORMATOS ASOCIADOS

Nombre Formato	Código y versión
Check List transporte	SA014-F