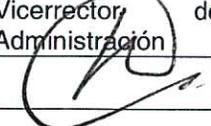
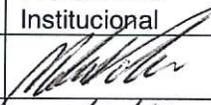
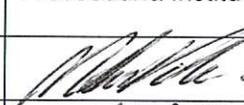
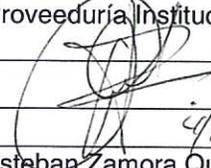
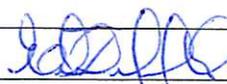
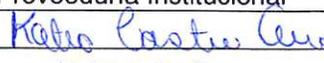
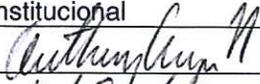
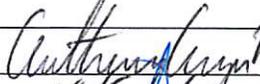
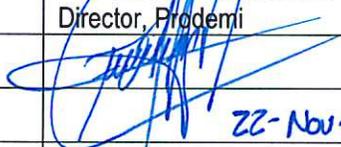
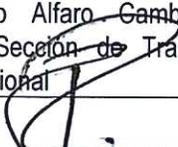
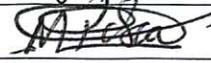
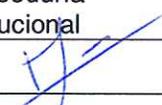
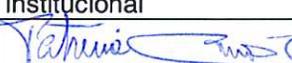
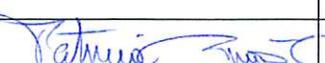


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre y cargo			Dr. Pedro Ureña Bonilla Dr. Pedro Ureña Bonilla Vicerrector de Administración
Firma			
Fecha			
Nombre y cargo	Nelson Valerio Aguilar Director, Proveduría Institucional	Nelson Valerio Aguilar Director, Proveduría Institucional	
Firma			
Fecha	4/10/18	4/10/18	
Nombre y cargo	Régulo Díaz Sánchez Jefe, Sección de Planificación, Abastecimiento y Atención al Usuario, Proveduría Institucional	Régulo Díaz Sánchez Jefe, Sección de Planificación, Abastecimiento y Atención al Usuario, Proveduría Institucional	
Firma			
Fecha	4/10/2018	4/10/2018	
Nombre y cargo		Esteban Zamora Quesada Jefe, Sección de Control y Evaluación, Proveduría Institucional	
Firma			
Fecha		04/10/18	
Nombre y cargo		Kattia Castro Arias Jefa, Sección de Contratación Administrativa Proveduría Institucional	
Firma			
Fecha		4/10/18	



Nombre y cargo	Anthony Araya Hidalgo Coordinador, Almacén, Proveduría Institucional	Anthony Araya Hidalgo Coordinador, Almacén, Proveduría Institucional	
Firma			
Fecha	14/ Ene / 19	14/ Ene / 19	
Nombre y cargo		Francisco Miranda Muñoz Director, Prodemi	
Firma			
Fecha		22- Nov-18	
Nombre y cargo		Johana Hernández Arrieta Jefa, Sección de Infraestructura Prodemi	
Firma			
Fecha		22/11/18	
Nombre y cargo		Wilmer Torrentes Espinoza, Jefe, Área de Electromecánica Prodemi	
Firma			
Fecha		22-11-18	
Nombre y cargo		Rodrigo Alfaro Cambroner, Jefe, Sección de Transporte Institucional	
Firma			
Fecha		23-11-18	
Nombre y cargo		M.Sc. Maykol Phillips Seas Director Centro de Gestión Tecnológica, DTIC	
Firma			
Fecha		19/11/2018	



Nombre y cargo		Ing. Henry Solera Castillo Jefe, Área Apoyo Técnico Centro de Gestión Tecnológica, DTIC	
Firma			
Fecha		08/10/2018	
Nombre y cargo		Licda. Vera Agüero Valverde Jefa, Sección de Contabilidad, Programa de Gestión Financiera	
Firma			
Fecha		8-10-2018	
Nombre y cargo	Noelia Chaves Moreira Técnico Asistencial en Servicios Secretariales, Proveduría Institucional	Noelia Chaves Moreira Técnico Asistencial en Servicios Secretariales, Proveduría Institucional	
Firma			
Fecha	04-10-2018	04-10-2018	
Nombre y cargo	Patricia Quirós Cuadra Profesional Analista, Sección de Control y Evaluación, Proveduría Institucional	Patricia Quirós Cuadra Profesional Analista, Sección de Control y Evaluación, Proveduría	
Firma			
Fecha	9/10/2018	9/10/2018	

- Propósito:** Administrar las garantías de funcionamiento de bienes o servicios adquiridos por la Institución, con el objetivo de hacerlas efectivas en caso que dichos bienes o servicios presenten fallas y así contribuir con las instancias universitarias en el cumplimiento de sus labores.

Con base en lo anterior, se crea este instrumento de trabajo con el propósito de suministrar a los usuarios, los pasos a seguir para ejecutar una garantía de un bien adquirido por la institución, cuando este falle dentro del plazo de garantía vigente que se establece en el cartel y la oferta del contratista.

	PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: “ADMINISTRACIÓN DE GARANTÍAS DE FUNCIONAMIENTO DE BIENES O SERVICIOS”		Código: UNA-PI-MAPR-01-2018
			Revisado por:
			Página 4 de 27

2. Alcance: En esta manual de procedimientos participan:

- 2.1. **Unidades Ejecutoras (UE):** Instancias que solicitan y utilizan los bienes adquiridos por la institución y en caso de fallo, realizan las gestiones correspondientes ante la Proveeduría para la aplicación de la garantía del bien.
- 2.2. **Unidades Técnicas Especializadas (UTE) (Prodemi, Centro de Gestión Tecnológica, DTIC, Sección de Transporte Institucional, entre otras):** Se refiere a las Unidades de apoyo especializadas, responsables de la revisión y aceptación técnica de un bien al cual se le aplica garantía.
- 2.3. **Sección de Control y Evaluación (SCE):** Sección responsable de gestionar ante el contratista la aplicación de una garantía vigente.
- 2.4. **Sección de Planificación, Abastecimiento y Atención al Usuario (SPAAU):** Sección responsable de gestionar los criterios técnicos y reemplazos de bienes entre el contratista y las Unidades técnicas.
- 2.5. **Almacén Institucional:** Instancia encargada de plaqueo o replaque de un bien sujeto a reemplazo por parte del contratista.
- 2.6. **Sección de Contratación Administrativa (SCA):** Sección responsable de gestionar las reparaciones, en los casos que un bien no tenga garantía.
- 2.7. **Sección de Contabilidad del Departamento de Gestión Financiera:** Encargada de la baja de activos en la Institución, en los casos que medie un reemplazo de un bien por aplicación de garantía.
- 2.8. **Contratista:** Persona física o jurídica adjudicada que adquiere un compromiso con la administración, de atender los bienes que presentan fallas en un determinado plazo.

3. Marco normativo:

- 3.1. Ley de Contratación Administrativa.
- 3.2. Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- 3.3. Reglamento de Contratación Administrativa de la UNA.
- 3.4. Ley de Protección al Consumidor.

4. Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
4.1. Falla en el funcionamiento de un bien o servicio. ¹	4.1.1. Detecta una falla en el funcionamiento de un bien o servicio.	Unidad Ejecutora (UE)
4.2. Consulta en tabla si requiere revisión por parte de una Unidad Técnica Especializada en adelante (UTE).	4.2.1. Verifica en la tabla del Anexo 1. Si el bien que presenta el desperfecto se encuentra tipificado y si requiere de revisión previa y criterio técnico por parte de una UTE. ² Si no se encuentra tipificado en la tabla señalada, pasa a la actividad 4.7., si por el contrario, se encuentra tipificado verifica si la Unidad tiene un técnico local con la especialidad requerida. Si lo tiene, solicita revisión y pasa a la actividad 4.3. siguiente, de lo contrario pasa a la actividad 4.4.	UE
4.3. Realiza la revisión preliminar.	4.3.1. Procede a realizar una revisión preliminar. Si soluciona la falla, finaliza el proceso, de lo contrario, remite reporte a la persona responsable para que continúe el trámite correspondiente y pasa a la actividad 4.4. siguiente.	Técnico Local
4.4. Solicita revisión del bien de conformidad con la UTE correspondiente. Viene de la actividad anterior y de la 4.2.1.	4.4.1. Solicita revisión del equipo por medio de oficio o iTop en el caso del CGT-UTE, ingresando un reporte en el menú: "Servicios de Soporte", opción "Revisión de Equipo", solicitando el servicio de evaluación del equipo y registrando el iTop ³ en el "Formulario para aplicar garantía DTIC-Proveeduría", en el menú: "Servicios	UE

¹ De conformidad con las Circulares UNA-PI-CINS-004-2017 y UNA-PGF-CINS-001-2017 de fecha 30 de enero de 2017, los bienes adquiridos por medio de Cajas Chicas y Fondos Especiales no se les aplica el presente instructivo de trabajo. En caso de aplicación de garantía, las mismas serán gestionadas personalmente por el usuario afectado ante el contratista correspondiente y no a través de la SCE.

² la UE será la responsable de solicitar a la UTE correspondiente la revisión técnica mediante los medios establecidos por dichas instancias.

³ En caso de CGT-UTE, si no tiene acceso al iTop deberá realizar la solicitud al CGI, mediante correo iTop@una.cr.

	de Soporte”, opción “Revisión de Equipo”. ⁴	
4.5. Determina si el equipo requiere valoración física.	<p>4.5.1. Recibe el oficio o iTop de solicitud de valoración y determina si el bien requiere de valoración física, en cuyo caso realizará la visita correspondiente a la UE.</p> <p>4.5.2. Realiza el diagnóstico correspondiente y si soluciona el fallo, finaliza el proceso, de lo contrario:</p> <p>4.5.2.1. Verifica con la Proveduría Institucional si el bien tiene garantía vigente⁵ y procede de la siguiente manera:</p> <p>4.5.2.2. Completa reporte técnico⁶ con la recomendación para que se gestione la solicitud del servicio de reparación ante la Sección de Contratación Administrativa (SCA) de la Proveduría, en el caso que no tenga garantía y pasa a la actividad 4.6. siguiente.</p> <p>4.5.2.3. Completa el reporte técnico⁷ para que la UE proceda con la solicitud de aplicación de garantía ante la SCE de la Proveduría, en casos que sí tenga y pasa a la actividad 4.10.</p>	<p>Centro de Gestión Tecnológica-Unidad Técnica Especializada (CGT-UTE).</p> <p>Prodemi-UTE</p> <p>Sección de Transporte Institucional-UTE</p> <p>Cualquier otra UTE</p>
4.6. Elabora solicitud de reparación en el Sistema Banner. Viene de las	4.6.1. Verifica si tiene presupuesto y procede con la inclusión de la requisición en el sistema Banner para que se realice	UE

⁴ El formulario actualizado se ubica en la página web en la dirección: <http://www.documentos.una.ac.cr/handle/unadocs/1826>.

⁵ Para determinar los alcances de la Garantía, el Técnico podrá consultar el expediente de Contratación con la Plataforma de Servicios de la Proveduría Institucional.

⁷ El reporte contendrá la siguiente información: Número de etiqueta de activo, despacho de materiales u orden de compra cuando corresponda, marca, modelo, serie, falla presentada, si aplica la garantía, cambio parcial o total, etc., Nombre completo y firma del Profesional o Técnico responsable que atendió la solicitud, número de teléfono o extensión y sello de la Unidad.

actividades 4.5.2.2., 4.7.1., 4.9.1.	una contratación de servicios. Ejecútese Reparaciones Indeterminadas. FIN	
4.7. Verifica la vigencia de la garantía del bien o servicio. Viene de la actividad 4.2.1.	4.7.1. Revisa los registros de la Unidad para determinar si tiene información sobre la vigencia de la garantía. Si no tiene garantía, pasa a la actividad 4.6. Si tiene garantía pasa a la actividad 4.10. Si no tiene información sobre la garantía pasa a la actividad 4.8 siguiente.	UE
4.8. Realiza consulta a la SCE sobre vigencia de garantía.	4.8.1. Solicita información sobre la vigencia de la garantía. ⁸	UE
4.9. Verifica garantía ofrecida por el Contratista.	4.9.1. Recibe solicitud y revisa si la garantía está vigente, para lo cual verifica la fecha de ingreso. Si la garantía no está vigente, comunica a la UE y pasa a la actividad 4.6. Si por el contrario está vigente pasa a la actividad 4.10. siguiente.	Técnico Asistencial en Servicios Secretariales de la SCE (TASS-SCE)
4.10. Elabora solicitud para la aplicación de la garantía y traslada. Viene de las Actividades 4.5.2.3., 4.7.1. y 4.9.1.	4.10.1. Elabora oficio de solicitud de aplicación de la garantía, adjuntando el reporte técnico de la UTE cuando corresponda.	UE
4.11. Recibe solicitud de aplicación de garantía.	4.11.1. Recibe y revisa la solicitud de aplicación de garantía, que la misma esté completa e incluya el reporte técnico de la UTE cuando se requiera.	TASS-SCE
4.12. Revisa el documento de solicitud de aplicación de garantía.	4.12.1. Verifica ⁹ la vigencia de la garantía y las condiciones establecidas en el sistema Banner, si el bien tiene etiqueta de activo o en la orden de compra si no lo tiene. 4.12.2. Revisa la siguiente información: número de orden de compra, número de contratación, nombre del	TASS-SCE

⁸ Por medio de correo electrónico a la dirección garantiafuncionamiento@una.cr.

⁹ Utiliza: Banner, expediente contratación, orden de compra, formulario remisión de facturas, fecha ingreso del bien en el Almacén Institucional.

	<p>Contratista, fecha de recepción del bien en el Almacén y número de factura.</p> <p>4.12.3. Solicita el expediente de contratación a la SCA para constatar la vigencia y condiciones de la garantía, tal como:</p> <p>4.12.3.1. Tiempo de respuesta que ofrece el contratista, para la atención del reporte y realizar la reparación.</p> <p>4.12.3.2. Verifica si está incluido el transporte en caso que un bien requiera reparación y si está incluida la visita al sitio.</p> <p>4.12.3.3. Comprueba si el tipo de daño reportado está incluido en la garantía ofrecida.</p> <p>4.12.3.4. Constata si ofreció alguna condición especial, etc.</p> <p>4.12.4. Determina si la garantía no está vigente. Si no está vigente lo comunica a la UE y FIN. De lo contrario, pasa a la actividad 4.13. siguiente.</p>	
<p>4.13. Elabora oficio al contratista solicitando ejecutar la garantía. Viene de las actividades 4.12.4.</p>	<p>4.13.1. Confecciona oficio de reporte de equipo en garantía, con la información que se detalla en el Anexo 3.¹⁰</p> <p>4.13.1. Custodia en un ampo asignado para ese fin, la documentación relacionada hasta que la UE comunique la atención a satisfacción de la gestión.</p> <p>4.13.2. Da seguimiento semanal vía correo electrónico para verificar el estado de</p>	<p>TASS-SCE</p>

¹⁰ Deja constancia de recibido conforme con nombre de quien recibió el reporte, fecha y hora, con copia a la UE para que dé el seguimiento respectivo.

	los casos, mientras los mismos estén pendientes.	
4.14. Da seguimiento a la solicitud de visita por parte del Contratista para verificar cumplimiento del plazo.	<p>4.14.1. Lleva control y da seguimiento, del plazo indicado en el oficio de la SCE. Si el contratista atiende el reporte pasa a la actividad 4.16. Si el contratista no solicita cita en el plazo establecido:</p> <p>4.14.1.1. Comunica a la SCE, que el reporte no ha sido atendido, para que dicha Sección realice un recordatorio al contratista sobre la no atención del reporte y pasa a la actividad 4.15.</p> <p>4.14.1.2. Mantiene informada a la SCE, en los casos que el contratista no atienda el segundo reporte¹¹, y pasa a la actividad 4.15.</p> <p>4.14.2. Solicita al contratista la cita para atender el reporte y pasa a la actividad 4.16.</p>	UE
4.15. Recibe documentación de inconformidad por la no atención del reporte. Viene de las actividades 4.14.1.1. y 4.14.1.2.	4.15.1. Verifica toda la documentación relacionada, elabora oficio de recordatorio al contratista con el detalle de la inconformidad, firmado por la Jefatura de la SCE. Solicita la atención inmediata del reporte y deja constancia del nuevo envío, con copia a la UE. Segundo aviso. Pasa a la actividad 4.24.	TASS-SCE
4.16. Coordina la visita del Técnico de la empresa. Viene de las actividades 4.14.1.	4.16.1. Acuerda formalmente con la empresa, día, fecha y hora de la visita del Técnico y garantiza que el bien esté disponible.	UE y Contratista

¹¹ Los oficios serán remitidos por medio de la oficina postal de la Institución, al correo electrónico: garantiafuncionamiento@una.cr o al fax: 2277-30-16.

<p>4.17. Recibe al técnico de la empresa para que realice la revisión y reparación correspondiente.</p>	<p>4.17.1. Recibe al técnico de la empresa, quien procede con la revisión en detalle del bien.</p>	<p>UE y Contratista</p>
<p>4.18. Verifica reparación realizada.</p>	<p>4.18.1. Procede a verificar la reparación realizada por el técnico de la empresa, por lo que podrían darse los siguientes supuestos:</p> <p>4.18.1.1. Recibe en forma definitiva:</p> <p>4.18.1.1.1. Verifica su correcto funcionamiento, firma el reporte presentado por el contratista como recibido conforme, y pasa a la actividad 4.42., de lo contrario:</p> <p>4.18.1.1.2. Comunica al contratista la no aceptación de la reparación y solicita nuevamente la revisión, si el contratista accede, pasa a la actividad 4.18.1.1., de lo contrario comunica a la SCE la no aceptación técnica y pasa a la actividad 4.24.</p> <p>4.18.1.2. Recibe en forma provisional en el caso que requiera de revisión técnica de una UTE, pasa a la Actividad 4.19.</p> <p>4.18.1.3. Requiere ser retirado de las instalaciones universitarias y trasladado al taller de la empresa para su reparación. Es recomendable se registre la salida de equipo y el plazo estimado en que el bien será devuelto.</p>	<p>UE y Contratista</p>

	<p>4.18.1.4. Comunica a la SCE en caso que el bien no sea devuelto en el plazo establecido y pasa a la actividad 4.24.</p> <p>4.18.1.5. Requiere reemplazo¹²: Si el contratista determina que el bien no es reparable y requiere reemplazo, remitirá nota de solicitud para la aprobación de reemplazo, dirigida a la SCE de la Proveeduría Institucional, utilizando como referencia el formato de cambio de bien incluido en el <u>Anexo 3</u> y pasa a la Actividad 4.25.</p>	
4.19. Realiza recepción provisionalmente. Viene de la Actividad 4.18.1.2.	4.19.1. Recibe provisionalmente el bien, para lo cual pondrá la indicación de recepción provisional en el documento que le presente el contratista como comprobante de recepción.	UE o UTE.
4.20. Coordina con la UTE la revisión técnica.	4.20.1. Define con la UTE revisión técnica: ¹³ mediante oficio, correo electrónico o iTop, fecha y hora para revisión del bien, en un periodo máximo de tres días hábiles.	UE-UTE
4.21. Realiza revisión técnica.	4.21.1. Realiza la revisión técnica en un plazo de 8 días hábiles.	UTE
4.22. Determina el cumplimiento de las características del bien recibido provisionalmente.	<p>4.22.1. Verifica en detalle en el plazo definido la reparación o el reemplazo. En este último caso, se verifica el cumplimiento de las características establecidas del bien, aprobadas en el oficio de la SPAAU.</p> <p>4.22.2. Comunica por medio de reporte a la UE, la justificación técnica de la aceptación o no para que ésta, a su vez comunique al contratista la recepción definitiva y pasa a la</p>	UTE

¹² En los casos de reemplazo de bien, la UE deberá solicitar al contratista el retiro de la etiqueta del activo del equipo dañado, para realizar el procedimiento de baja de activo.

¹³ Si la revisión del equipo corresponde CGT-UTE, ingresar un iTop al menú: “servicios de soporte”, opción “revisión de equipo”, haciendo referencia al iTop original en que se solicitó el diagnóstico.

	actividad 4.42., o la no aceptación técnica en cuyo caso pasa a la actividad 4.23. siguiente.	
4.23. Comunica a la SCE la no aceptación técnica de la reparación o reemplazo de un bien. Viene de las actividades 4.22.2.	4.23.1. Remite mediante correo electrónico u oficio el reporte, detallando la no aceptación del bien, fundamentada en el criterio técnico de la UTE y con la documentación de respaldo, pasa a la actividad 4.24 y a la 4.33 simultáneamente.	UE
4.24. Recibe documentación. Viene de las actividades 4.15.1., 4.18.1.1.2., 4.18.1.4., 4.33.1. y 4.35.3	4.24.1. Recibe documentación, registra y traslada a la Jefatura de la SCE, quien analiza la situación para determinar si se requiere el inicio de un procedimiento administrativo por posible incumplimiento. Ejecútese Verificación Contractual. FIN	TASS-SCE
4.25. Recibe solicitud de reemplazo del bien. Viene de las actividades 4.18.1.5. y 4.33.1	4.25.1. Recibe por parte del Contratista solicitud de reemplazo de un bien y la registra en la base de datos.	TASS-SCE- Contratista
4.26. Revisa información remitida por parte del contratista.	4.26.1. Verifica que la nota del contratista contenga las características del bien adjudicado y del bien propuesto, asimismo, que indique el valor actualizado del bien ofrecido y pasa a la actividad 4.27. 4.26.2. Devuelve nota al contratista solicitando aclaraciones, en caso que la información esté incompleta. FIN	TASS-SCE
4.27. Traslada nota de solicitud de reemplazo.	4.27.1. Traslada nota del contratista de solicitud de reemplazo para que se proceda con el análisis respectivo.	TASS-SCE
4.28. Analiza propuesta del Contratista.	4.28.1. Procede con el análisis correspondiente de conformidad con las condiciones establecidas en el cartel para determinar si requiere del criterio técnico de una UTE. Si lo requiere pasa a la actividad 4.29 siguiente, de lo contrario analiza	Ejecutivo de Servicio de la Sección de Planificación, Abastecimiento y Atención al Usuario (ES-SPAAU).

	propuesta y remite el criterio a la SCE, pasa a la actividad 4.32.	
4.29. Solicita criterio técnico a la UTE.	4.29.1. Remite solicitud a la UTE, solicitando el criterio técnico correspondiente en un plazo máximo de tres días hábiles.	ES-SPAAU
4.30. Recibe solicitud para análisis técnico.	4.30.1. Recibe y analiza la propuesta del Contratista y remite el criterio técnico según corresponda, en un plazo máximo de 8 días hábiles.	UTE.
4.31. Recibe criterio técnico por parte de la UTE.	4.31.1. Recibe criterio técnico de la UTE y traslada.	ES-SPAAU
4.32. Recibe criterio técnico de la UTE. Viene de la actividad anterior y la 4.28.1.	4.32.1. Recibe criterio técnico y registra.	TASS-SCE
4.33. Comunica al contratista criterio técnico recibido.	4.33.1. Elabora oficio ¹⁴ comunicando al contratista la aceptación técnica, utilizando el <u>Anexo 4</u> y pasa a la actividades 4.42. y 4.36 si aplica. En caso que no se acepte, utiliza el <u>Anexo 5</u> y pasa a la actividad 4.25 o 4.24., en caso que no presente propuesta alternativa.	TASS-SCE-Contratista
4.34. Da seguimiento a la visita del Técnico de la empresa para reemplazo.	4.34.1. Coordina con el contratista, fecha y hora de la visita del técnico de la empresa, con base en el oficio comunicado por la SCE.	UE.
4.35. Recibe al técnico de la empresa para que realice el reemplazo correspondiente.	4.35.1. Recibe al técnico de la empresa en la fecha y hora establecidas para realizar el reemplazo del bien, por lo que se pueden presentar los siguientes supuestos: 4.35.2. Requiere de revisión de una UTE. Pasa a la Actividad 4.18.1.2. 4.35.3. Cumple con todas las especificaciones comunicadas por la	UE.

¹⁴ El oficio se remitirá al contratista vía fax, confirmando su recepción y dejando comprobante del envío.

	SCE, realiza la recepción a satisfacción y pasa a la actividad 4.36 y a la 4.42 paralelamente, de lo contrario pasa a la actividad 4.24.	
4.36. Retira la etiqueta del activo del bien dañado. Viene de la actividad 4.33.1.	4.36.1. Retira la etiqueta de activo del bien dañado, si lo tiene, antes de realizar la devolución al contratista y pasa a la actividad 4.37. 4.36.2. Solicita al contratista la devolución de la etiqueta, en los casos en que el bien fue retirado con anterioridad de las instalaciones, sin que la misma se desprendiera y pasa a la actividad 4.37. Si no tiene etiqueta de activo pasa a la actividad 4.42.	UE
4.37. Solicita plaqueo del nuevo bien. Viene de la actividad 4.36.1.	4.37.1. Elabora oficio dirigido al Almacén Institucional, donde comunica la aceptación a conformidad del bien, indicando sus características, para que el Almacén programe la visita para el plaqueo o replaqueo correspondiente y pasa a la actividad siguiente y a la 4.39 simultáneamente. <u>Anexo 6.</u>	UE
4.38. Solicita baja del bien dañado. ¹⁵	4.38.1. Comunica mediante oficio la baja del activo al Programa de Gestión Financiera, con copia del oficio recibido por parte de la SCE, copia del nuevo reporte de activo, emitido por el Almacén Institucional y el número del activo dañado, documentos que sustituyen la documentación de aval que debe emitir tanto la Vicerrectoría como la Unidad Técnica que ésta designe para aprobar la baja del activo.	UE.
4.39. Recibe solicitud de baja del bien dañado.	4.39.1. Ejecuta procedimiento de baja de activos. FIN	Programa de Gestión Financiera (PGF)

¹⁵ Para la baja de activos, normalmente se aplica el procedimiento definido por la Vicerrectoría de Administración para el retiro de los bienes del patrimonio y controles Institucionales, no obstante, la aplicación de una garantía se constituye en una excepción al procedimiento.

<p>4.40. Recibe solicitud de plaqueo. Viene de la actividad 4.37.1.</p>	<p>4.40.1. Recibe oficio y registra en el sistema de información los datos del nuevo activo, considerando lo siguiente:</p> <p>4.40.1.1. Reemplazo del bien es total: Se cambia el registro del activo en el Sistema Banner e imprime etiqueta de activo para sustituir la etiqueta del bien dañado.</p> <p>4.40.1.2. Reemplazo es por un solo componente (dispositivo periférico), registrado en el Sistema Banner: En este caso deberá replaquearse tanto el bien, como sus componentes.</p> <p>4.40.1.3. Reemplazo de un componente que no es el registrado en el Sistema Banner. En este caso, se reimprime la etiqueta manteniendo el número de etiqueta del activo anterior.</p> <p>4.40.1.4. Reemplazo total de un equipo: se mantiene la garantía de la contratación original. Si se estipula en el cartel, se suspende el conteo de la garantía durante el tiempo que el bien se mantenga en reparación o en proceso de cambio.</p> <p>4.40.1.4.1. Consigna el valor actualizado indicado por el Contratista (si éste lo suministra) o en su defecto el establecido en la orden de compra al momento de la adquisición.</p>	<p>Almacén Institucional (AI)</p>
---	--	-----------------------------------

4.41. Coordina visita para plaqueo del bien.	4.41.1. Emite nuevo reporte para la actualización de inventario de activos fijos emitido por el Sistema Banner, la (s) etiqueta (s) de activo y coordina con la UE el plaqueo correspondiente del nuevo bien. ¹⁶	AI
4.42. Comunica aplicación de garantía a satisfacción por reparación o cambio de un bien. Viene de las actividades 4.18.1.1.1., 4.22., 4.33.1., 4.35.3. y 4.36.2.	4.42.1. Comunica a la SCE la aplicación de la garantía a satisfacción, con la información del <u>Anexo 7</u> , adjuntado el reporte técnico de reparación o reemplazo otorgado por el contratista y cualquier otra documentación correspondiente a la reparación o reemplazo del bien.	UE
4.43. Cierre expediente. Viene de las actividades 4.18.1.11., 4.22., 4.33., 4.36. y de la anterior.	4.43.1. Verifica la documentación recibida y se conforma el legajo de garantías correspondiente a la contratación. 4.43.2. Numera los folios cronológicamente la documentación correspondiente al expediente. 4.43.3. Traslada por medio de oficio a la SCA, indicando la numeración de los folios incluida en el legajo de garantías.	TASS-SCE

¹⁶ El responsable del bien deberá garantizar que el mismo esté disponible en el momento en que el Técnico del Almacén llegue a realizar el plaqueo.

	PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: “ADMINISTRACIÓN DE GARANTÍAS DE FUNCIONAMIENTO DE BIENES O SERVICIOS”		Código: UNA-PI-MAPR-01-2018
			Revisado por:
			Página 17 de 27

5. Documentos de referencia:

5.1. No aplica.

6. Glosario de términos:

6.1. **Unidad Ejecutora (UE):** “Una unidad ejecutora es toda dependencia universitaria, académica y administrativa, que cuenta con asignación presupuestaria independiente y por lo tanto tiene a su cargo la ejecución del presupuesto bajo la responsabilidad del superior jerárquico de la unidad, de conformidad a la normativa vigente.

La ejecución de presupuesto se realiza mediante códigos presupuestarios vinculados a los diferentes programas presupuestarios.

La creación, modificación o supresión de las Unidades Ejecutoras será competencia del Consejo Universitario.”¹⁷

6.2. **Unidades Técnicas Especializadas (UTE):** Unidades técnicas responsables de definir los criterios técnicos especiales de algunos grupos de bienes o servicios, que son de carácter obligatorio a nivel institucional, tal como: Centro de Gestión Tecnológica, Programa de Desarrollo y Mantenimiento de Infraestructura Institucional (PRODEMI), Sección Transporte Institucional, Programa UNA Campus Sostenible, Salud Laboral, Oficina de Comunicación, entre otras.

6.3. **Técnicos locales:** Técnicos descentralizados nombrados como apoyo para el soporte técnico en una Unidad Ejecutora.¹⁸

6.4. **iTop:** Sistema electrónico creado para realizar las solicitudes de servicios a la DTIC.¹⁹

7. Anexos:

¹⁷ Definición incorporada en la Propuesta de Reglamento de Planificación de corto plazo, Artículo 3 Bis, y suministrada por el Apeuna.

¹⁸ Definición suministrada por el Centro de Gestión Tecnológica.

¹⁹ Definición suministrada por el Centro de Gestión Tecnológica.

Anexo 1

UNIVERSIDAD NACIONAL
PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL

TIPOS DE BIENES, UNIDADES TÉCNICAS ESPECIALIZADAS
RESPONSABLE DE EMITIR CRITERIO TÉCNICO

TIPO DE BIEN	UTE
<ol style="list-style-type: none"> 1. Servidores. 2. Computadoras de Escritorio (Desktops) 3. Computadoras portátiles (Laptops, netbooks o mini laptops) 4. Tabletas en general. 5. Impresoras y fotocopiadoras (sencillas o multifuncionales). 6. Escáner. 7. Video beams. 8. Cámaras de video y digitales. 9. Periféricos (teclado, mouse, monitores, discos duros externos, lectores de tarjetas externos, llaves mayas, unidades de BlueRay/DVD/CD externos, adaptadores). 10. Componentes internos como tarjetas (madres, red, video, memoria, sonido, puertos), fuentes de poder, procesadores, abanicos, discos duros, unidades de BlueRay/DVD/CD, lectores de tarjetas, rodillos, cabezales, unidades de fusión, kits de mantenimiento, bandejas, puertos varios, baterías, pilas, lámparas, filtros. 11. Pizarras interactivas o inteligentes. 12. UPS de computadora (no de edificios). 13. Telefonía IP (solo instancias atendidas por la DTIC). 14. Enrutadores. 15. Switches. 16. Puntos de acceso inalámbrico (Access Points). 17. Equipo de fibra óptica en general para el área de telecomunicaciones. 	<p>Centro de Gestión Tecnológica (CGT)</p>

UNIVERSIDAD NACIONAL
PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL

TIPOS DE BIENES, UNIDADES TÉCNICAS ESPECIALIZADAS
RESPONSABLE DE EMITIR CRITERIO TÉCNICO

TIPO DE BIEN	UTE
<p>Mobiliario:</p> <p>Todos los bienes incluidos en el Contrato bajo la Modalidad de Suministro Según Demanda.</p> <p>Todo tipo de mobiliario cuyos códigos en el Catálogo de Bienes y Servicios, se encuentran entre la siguiente numeración:</p> <p>5010410001, 5010410005, 5010410006, 5010410007, 5010410008, 5010410009, 5010410015, 5010410016, 5010410017, 5010410020, 5010410026, 5010410027, 5010410028, 5010410029, 5010410030, 5010410031, 5010410032, 5010410090, 5010410091, 5010410092, 5010410095, 5010410100, 5010410101, 5010410102, 5010410105, 5010410107, 5010410110, 5010410115, 5010410119, 5010410120, 5010410121, 5010410135, 5010410136, 5010410137, 5010410140, 5010410145, 5010410146, 5010410147, 5010410150, 5010410161, 5010410998, 5010415001, 5010415005, 5010415006, 5010415007, 5010415008, 5010415009, 5010415998, 5010420001, 5010420005, 5010420010, 5010420015, 5010420016, 5010420017, 5010420018, 5010420019, 5010420020, 5010420021, 5010420025, 5010420026, 5010420030, 5010420031, 5010420035, 5010420036, 5010420998, 5010425001, 5010425005, 5010425010, 5010425015, 5010425016, 5010425017, 5010425018, 5010425019, 5010425020, 5010425021, 5010425022, 5010425025, 5010425026, 5010425035, 5010425998, 5010430001, 5010430003, 5010430005, 5010430006, 5010430007, 5010430010, 5010430011, 5010430012, 5010430015, 5010430016, 5010430017, 5010430018, 5010430019, 5010430020, 5010430021, 5010430022, 5010430025, 5010430030, 5010430035, 5010430036, 5010430040, 5010430045, 5010430046, 5010430050, 5010430055, 5010430060, 5010430070, 5010430071, 5010430998, 5010435001, 5010435003, 5010435004, 5010435005, 5010435023, 5010435024, 5010435035, 5010435040, 5010435050, 5010435998, 5010440001, 5010440005, 5010440006, 5010440007, 5010440010, 5010440015, 5010440998, 5010445001, 5010445002, 5010445005, 5010445006,</p>	<p>Programa Desarrollo y de Mantenimiento Infraestructura Institucional (PRODEMI)</p>

<p>5010445010, 5010445015, 5010445998, 5010450001, 5010450002, 5010450003, 5010450004, 5010450005, 5010450010, 5010450011, 5010450012, 5010450015, 5010450998, 5010452001, 5010452998, 5010455001, 5010455002, 5010455003, 5010455005, 5010455998, 5010460025, 5010460030, 5010460031, 5010460032, 5010460040, 5010460041, 5010460998, 5010465001, 5010465002, 5010465005, 5010465006, 5010465007, 5010465010, 5010465011, 5010465015, 5010465016, 5010465020, 5010465998.</p>	
<p>Equipo de Obra Civil:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elevadores. 2. Montacargas. 3. Aires acondicionados 4. Gabinetes contra incendio. 5. Bomba y motor contra incendio. 6. Bomba para agua potable y tanque hidroneumático. 7. Bombas sumergibles. 8. Taque para agua potable. 9. Hidrante. 10. Cabezal de pruebas. 11. Paneles solares. 12. Planta eléctrica. 13. Panel detección de incendios. <p>Nota: En este apartado el PRODEMI, pondrá a disposición de las Unidades Específicas, el procedimiento a seguir cuando sea necesario realizar solicitudes a esa Instancia.</p>	<p>Programa Desarrollo y Mantenimiento de Infraestructura Institucional (PRODEMI)</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Teléfonos analógicos y digitales IP de la marca SIEMENS. 2. Aires acondicionados. 3. UPS mayores de 10KVA. Para las UPS de menores a esta potencia (1000VA, 1500VA, 2000VA), será el usuario quien debe encargarse de la garantía sobre este bien. 	<p>Programa Desarrollo y Mantenimiento de Infraestructura Institucional (PRODEMI)</p>
<p>Vehículos.</p>	<p>Sección Transporte Institucional.</p>
<p>Materiales y equipos diversos que no requieren revisión de una UTE.</p>	<p>Usuario responsable del bien.</p>

	PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: “ADMINISTRACIÓN DE GARANTÍAS DE FUNCIONAMIENTO DE BIENES O SERVICIOS”	 PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL	Código: UNA-PI-MAPR-01-2018
			Revisado por:
			Página 21 de 27

Anexo 2

Información que debe contener el oficio para la solicitud de aplicación de una garantía

El oficio se dirige a la Sección de Control y Evaluación, con la siguiente información:

- Nombre la persona responsable para atender al técnico de la empresa.
- Número telefónico.
- Correo electrónico.
- Número de activo (cuando se tiene), de lo contrario número de Orden de compra o de requisición.
- Número reporte de la Unidad Técnica Especializada (UTE) (adjuntar copia reporte)
- Ubicación del bien.
- Especificaciones del bien: (marca, modelo y Serie)
- Daño que presenta el bien.
- Si aplica reparación o cambio del bien, con fundamento en el reporte técnico de la UTE.

	PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: “ADMINISTRACIÓN DE GARANTÍAS DE FUNCIONAMIENTO DE BIENES O SERVICIOS”		Código: UNA-PI-MAPR-01-2018
			Revisado por:
			Página 22 de 27

Anexo 3

FECHA

UNA-CE-OFIC-...-AÑO

Señor

Nombre representante empresa

Nombre de la empresa

Teléfonos: ... / ... * Fax: ...

Asunto: Reporte de equipo en garantía.

Estimado señor:

La (Nombre Unidad Específica), mediante el oficio ___ y el reporte técnico (si aplica) ___, informa que el activo ___, correspondiente a (descripción del bien, marca ___, modelo ___, serie ___), presenta problemas de funcionamiento (descripción del fallo).

Este activo fue adquirido por la Institución mediante (indicar número contratación), orden de compra ___, recibido a satisfacción en el Almacén de Proveeduría el (indicar fecha), con la factura ___ y tiene garantía por ___ meses.

En razón de lo expuesto le solicito respetuosamente, proceder en ***un plazo no mayor a dos días hábiles, posteriores a la recepción de este oficio, a comunicarse con (nombre funcionario responsable) al teléfono ___, correo electrónico ___*** y de esta forma coordinar la visita del técnico de su empresa para realizar la revisión, reparación o cambio de ___.

Nota: Una vez transcurrido el plazo indicado en el párrafo anterior, el usuario deberá informar de inmediato y por escrito a esta Sección si dicho reporte se atendió.

La empresa procederá a elaborar el reporte con el detalle del servicio brindado, en el cual se consignará el nombre, firma y número de cédula del técnico que atendió el reporte. Dicho documento deberá dejarlo en la unidad respectiva, quien remitirá copia del mismo a esta Sección con el visto bueno del funcionario (nombre, firma, fecha y sello) haciendo constar que el servicio fue recibido a satisfacción.

En caso de reemplazo del equipo de cómputo: El contratista deberá remitir una nota dirigida a la Sección de Control y Evaluación comunicando formalmente acerca del reemplazo del bien, con el detalle de las características técnicas del nuevo equipo que estaría entregando, las cuales deben ser iguales o superiores al equipo adjudicado, al fax 2277-3016, utilizando el siguiente formato:

Solicitud de reemplazo de un bien

Número de Contratación: _____, Orden de compra: _____

Unidad donde se ubica el bien: _____

BIEN ADJUDICADO	BIEN PROPUESTO
Descripción del bien:	Descripción del bien:
Marca:	Marca:
Modelo:	Modelo:
Serie:	Serie:
Características del bien:	Características del bien:
	Valor actualizado del bien:

Si se determina que el equipo requiere de una limpieza o cualquier otra acción que no sea cubierta por la garantía, el contratista deberá informar por escrito a la unidad responsable del activo para que ésta realice la valoración y determinar la viabilidad de dicha acción.

Atentamente,

Jefe, Sección Control y Evaluación
Proveduría Institucional

C: Unidad Específica responsable
Expediente Contratación...

	PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: “ADMINISTRACIÓN DE GARANTÍAS DE FUNCIONAMIENTO DE BIENES O SERVICIOS”		Código: UNA-PI-MAPR-01-2018
			Revisado por:
			Página 24 de 27

Anexo 4

COMUNICACIÓN DE APROBACIÓN DE REEMPLAZO

FECHA
UNA-CE-OFIC-...-AÑO

Señor
Nombre representante empresa
Nombre de la empresa
Teléfonos: ... / ... * Fax: ...

Asunto: Reemplazo de equipo.

Estimado señor:

En atención a la nota de fecha..., mediante la cual solicita aprobación para el reemplazo de (descripción del bien, marca, modelo, serie), ubicado en (Unidad Ejecutora), le comunico que su propuesta fue analizada y avalada, las condiciones se mantienen invariables, de acuerdo con el siguiente cuadro:

BIEN ADJUDICADO	BIEN PROPUESTO
Descripción del bien:	Descripción del bien:
Marca:	Marca:
Modelo:	Modelo:
Serie:	Serie:
Características del bien:	Características del bien:
	Valor actualizado del bien:

Dado lo anterior, le solicito respetuosamente coordinar con el funcionario (a), (Unidad Ejecutora) al teléfono número..., correo electrónico, fax: , en un plazo no mayor de dos días hábiles y proceder con su entrega en un plazo de días hábiles.

Quedo a su disposición para cualquier consulta o aclaración.

Atentamente,

Jefe, Sección de Control y Evaluación

C. UE
Almacén Institucional
SCE
Expediente Contratación

	PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: “ADMINISTRACIÓN DE GARANTÍAS DE FUNCIONAMIENTO DE BIENES O SERVICIOS”		Código: UNA-PI-MAPR-01-2018
			Revisado por:
		Página 25 de 27	

Anexo 5

COMUNICACIÓN DE NO APROBACIÓN DE REEMPLAZO

FECHA

UNA-CE-OFIC-...-AÑO

Señor

Nombre representante empresa

Nombre de la empresa

Teléfonos: ... / ... * Fax: ...

Asunto: Reemplazo de equipo.

Estimado señor:

En atención a la nota de fecha..., mediante la cual solicita aprobación para el reemplazo de (descripción del bien, marca, modelo, serie), ubicado en (Unidad Ejecutora), le comunico que su propuesta fue analizada y **no se avala**, por las siguientes razones:

- 1.
- 2.

Dado lo anterior, le solicito respetuosamente presentar en un plazo de ..., una nueva propuesta que tenga como mínimo las condiciones establecidas en el cartel de esta contratación.

Quedo a su disposición para cualquier consulta o aclaración.

Atentamente,

Jefe, Sección Control y Evaluación

C. UE

Almacén Institucional

SCE

Expediente Contratación.

	PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: “ADMINISTRACIÓN DE GARANTÍAS DE FUNCIONAMIENTO DE BIENES O SERVICIOS”		Código: UNA-PI-MAPR-01-2018
			Revisado por:
			Página 26 de 27

Anexo 6

INFORMACIÓN QUE DEBE CONTENER EL OFICIO PARA LA SOLICITUD DE PLAQUEO O REPLAQUEO DE UN BIEN

El oficio se dirige al Almacén Institucional, con la siguiente información:

Número de oficio de autorización de cambio por parte de la SCE.

Nombre del responsable del activo

Nombre funcionario para coordinar cita de plaqueo o replaqueo.

Número telefónico:

Correo electrónico:

Número de activo del bien dañado:

Orden de compra:

Especificaciones del bien (Marca, modelo, serie)

Información del nuevo bien (marca, modelo, serie)

	PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: “ADMINISTRACIÓN DE GARANTÍAS DE FUNCIONAMIENTO DE BIENES O SERVICIOS”		Código: UNA-PI-MAPR-01-2018
			Revisado por:
			Página 27 de 27

Anexo 7

PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL REMISIÓN DE DOCUMENTOS UNA VEZ APLICADA LA GARANTÍA

El oficio se dirige a la Sección de Control y Evaluación, con la siguiente información:

- Nombre la persona responsable que atendió al técnico de la empresa.
- Número telefónico.
- Correo electrónico.
- Número de activo (cuando se tiene), de lo contrario número de Orden de compra o de requisición.
- Número de reporte técnico emitido por la empresa (adjuntar copia reporte)
- Especificaciones del bien: (marca, modelo y Serie)
- Si se aplicó reparación o cambio del bien.
- Señalando si el bien quedó funcionando correctamente.
- Indicar la fecha de recepción a satisfacción por parte del CGT o informático de la Unidad Ejecutora. (adjuntar reporte).