

CASO:	5132076188	Dirección:	Bogotá D.C.(Bogotá D.C.), Calle 43 #57 -14 Barrio CAN Tecnología Piso 2 Al lado de l estación de transmilenio CAN			Sin ubicación
Cliente:	Ministerio De Educacion Nacional	Tel. Fijo:	3209012432	Fecha Inicial:	2024-10-16 09:30:00	
Contacto:	Paula Ramirez	Tel. Móvil:	3209012432	Fecha Final:	2024-10-16T10:13	

Ing.Solución:	LUIS DANIEL FORERO PIÑACUE	Datos de la máquina			
Ing.Diagnostico:	LUIS DANIEL FORERO PIÑACUE	Serial Máquina:	5CD3469L37		
Fecha canal:	2024-10-10 10:32:00	Modelo/Descripción:	HP ProBook 445 14 inch G10 Notebook PC		
Propósito:	WO Description: CO/ONS-ERP/NCD/445 G10/No hay video	Product Number:	9P7H5LA		

¿tornillos, tapas, soportes, accesorios completos?	<b>SI</b>	¿El equipo presenta signos de manipulación?	<b>NO</b>	¿Se encuentra correctamente ensamblado?	<b>SI</b>
¿El equipo presenta partes de terceros?	<b>NO</b>	¿Presenta signos de desgaste?	<b>NO</b>	¿presenta signos de golpes?	<b>NO</b>
Sistema instalado en el equipo:	Win 11			¿El Sistema corresponde a la licencia?	<b>NO</b>

PartNum	Descripción	Uso	Serial Nuevo	Serial Defectuoso
N38980-001	SPS-MB UMA R57530U RTKUSBC	Pendiente proveedor		

<b>Diagnóstico/ Solución:</b>	Se revisa equipo, maquina no enciende, se realizan pruebas con el adaptador original del equipo no genera led indicativo de carga en DC-IN, se desensambla el equipo, se validan conexiones y se realiza un drenado de energía para verificar que la anomalía que se está presentado no sea causada por cargas de estática, pero esto no da solución a la falla, se realizan pruebas en configuración mínima para descartar fallas en componentes internos del equipo que se encuentran conectados a la Placa Base (Board), pero la falla persiste, se procede a realizar CMOS reset para descartar fallos en botón Power, pero el equipo sigue sin encender, se procede a revisar equipo detalladamente en donde no se encuentra ninguna anomalía como daño provocado por derrame de líquidos o alguna mala manipulación, las pruebas indican daño en Placa Base (Board), quedamos a espera de la parte.
<b>Recomendaciones:</b>	

Pruebas para cada segmento del equipo	SI	NO	Especificar
Limpieza de disipador y ventilador, remplazo de pasta térmica (prevenir recalentamientos)		X	N/a
Actualización del Bios. Registrar versión instalada en el equipo/ Versión actualizada, si aplica.		X	No enciende
UEFI diagnostics F2 (corta obligatoria) (larga opcional)	X		No enciende
UEFI diagnostics específico de acuerdo a la falla	X		No enciende
Revisión de puertos (Ethernet, USB, Audio, WebCam, Video externo). Recomendación al cliente de mantenimientos preventivos y actualizaciones		X	N/a

Nit: 811.000.955-0 (Multímetro certificado S/N: 23870567)

Por favor, califique su satisfacción con el servicio recibido que se describe en este informe. Usted diría que es:		
Inaceptable: 1 __ 2 __ 3 __ 4 __ Aceptable: 5 __ 6 __ 7 __ 8 __ Excelente: 9: __ 10 <b>X</b>		
Nuestro objetivo es que el servicio sea Excelente, por ello, le agradeceríamos que nos diga:		
¿Qué hicimos bien?	¿Qué podemos hacer mejor?	¿Recomendaría a HP? SI <b>X</b> NO
Nombre del usuario <b>Paula Ramirez</b> cc:	Firma del usuario <i>Paula Ramirez</i>	Firma del técnico que prestó el servicio 

**Nota 1:** Conforme a lo estipulado en las políticas de garantía para equipos HP, HP Colombia S.A.S., no se hace responsable por la información contenida en su producto, considerando que es responsabilidad del usuario hacer copia de seguridad de su información periódicamente. HP garantiza el correcto funcionamiento de los componentes de su equipo y la suite de aplicaciones instaladas por defecto, sin embargo, HP puede asegurar el funcionamiento de software de terceros, por favor verifique la configuración de sus aplicaciones y los requerimientos mínimos de instalación. Es importante aclarar, que el cambio de Sistema operativo de Ubuntu a Windows deriva en fallas de algunos componentes del producto. En futuros casos donde se evidencien fallas ocasionadas por el cambio de Sistema operativo, HP procederá con la devolución del producto en las mismas condiciones que fue recibido sin que esto constituya prueba para solicitar cambio total del producto o devolución del dinero.

**Nota 2:** El cambio de pantalla o LCD se encuentra sujeto a la política de píxeles para equipos portátiles y equipos todo en uno, para más información consulte nuestras siguientes políticas en las siguientes páginas: <http://support.hp.com/co-es/document/c00221805> o <http://support.hp.com/co-es/document/c00595794>.

Estimado cliente, es importante que tenga en cuenta que HP instaló el Sistema operativo original de fábrica en su equipo, si usted actualiza el Sistema operativo a Windows 10 necesitará volver a ejecutarlo con su cuenta de Microsoft y su contraseña. Para obtener instrucciones sobre cómo actualizar ingrese a [www.support.hp.com](http://www.support.hp.com) y busque el número de su producto. Asegúrese de recordar su sesión de cuenta de Microsoft y su contraseña. Para restablecer su contraseña consulte el artículo de soporte en [www.support.hp.com](http://www.support.hp.com): equipos HP – que hacer cuando olvida su contraseña de inicio de sesión.

**Nota 3:** Dentro del proceso de análisis y reparación de su equipo puede encontrarse el uso de los siguientes aplicativos:

Aplicación	Función	Aplicación	Función
UEFI	Software de diagnóstico oficial de HP	Msi Kombustor	Programa para estresar GPU (Unidad de Procesamiento Gráfico)
Furmark	Aplicación que estresa el equipo para casos de apagado o recalentamiento	HW Info	Software que verifica la temperatura del procesador y GPU
Burning test	Aplicación que estresa los componentes del equipo para casos de apagados o recalentamiento	Cristal Disk	Software para verificar información y estado de disco duro.
Battery Moon	Software de análisis de comportamiento de la batería	Memory Check	Programa de diagnóstico para la memoria

Para consultas de asistencia técnica, visite el sitio [www.hp.com.co](http://www.hp.com.co) o comuníquese con HP llamando al 5085553 en Bogotá o al 01800- 5184842 para el resto del país.

## Terminos y condiciones

### GARANTIA LIMITADA DE NOVENTA (90) DIAS PARA SERVICIOS DE REPARACIÓN ALCANCE DE LA COBERTURA

Las partes utilizadas para la reparación de este producto cuentan con noventa (90) días de garantía contados a partir de la fecha en que usted recibe el producto de reparación o del remanente del periodo de la garantía original del computador, el que fuere mayor

Durante este periodo de garantía, HP corregirá todos los defectos del material o de la mano de obra utilizada en la reparación. Esta garantía limitada de noventa (90) días no modifica la duración de la garantía de fábrica del producto original, que se basa en la fecha de compra del producto (consulte los detalles de la garantía de fábrica en el manual del usuario de productos HP), Durante el periodo de garantía limitada, HP reparará o reemplazará a su criterio todo producto que presente fallas

### LIMITE DE LA COBERTURA

Esta garantía no se aplica si el producto se ha dañado por accidente o uso indebido, o como resultado de la intervención o modificación por parte de un tercero que no sea un distribuidor o servicio de HP autorizado

TODA GARANTIA IMPLICITA DE COMERCIABILIDAD E IDONEIDAD PARA CUALQUIER FIN EN PARTICULAR ESTA LIMITADA A LA DURACIÓN DE NOVENTA (90) DIAS DE ESTA GARANTIA ESCRITA. HP COLOMBIA S.A.S NO SERA RESPONSIBLE ANTE CUALQUIER DAÑO CONSECUENTE.

Oficina Principal Medellín Carrera 43B # 11-59 OF 303 PBX: 4442612 Bogotá Transv.58 #106-44 PBX: 7434634  
Nit: 811.000.955-0 (Multímetro certificado S/N: 23870567)



Tarea: \_\_\_\_\_

Fecha y Hora de Apertura Caso

--	--

## INFORMACIÓN GENERAL

<b>CLIENTE</b>	<b>Compañía</b>	_____
	<b>Contrato</b>	_____
	<b>Contacto</b>	_____
	<b>Dirección</b>	_____
	<b>Teléfono</b>	_____

## INFORMACIÓN DEL EQUIPO

DATOS DEL EQUIPO	DATOS DE LA SOLICITUD
<b>Marca</b>	<b>Problema</b>
_____	_____
<b>Modelo</b>	<b>Tipo</b>
_____	_____
<b>Serial</b>	<b>Categoría</b>
_____	_____

## INFORMACIÓN DEL SERVICIO

Problema	Solución
Caso Proveedor	Fecha y Hora de Atención (dd/mm/aa hh:mm)

## PARTES UTILIZADAS

Item	Número de Parte	Descripción	Cantidad	Serials
1		Los serials de los equipos y sus números de parte se detallan en el listado anexo ACTA DE ENTREGA (5 folios)		
2				

## REQUISITOS TÉCNICOS

Autorizo el trabajo especificado bajo las siguientes condiciones:  
 Los materiales y piezas son suministrados por la empresa salvo que haya autorización. 2. Los riesgos y peligros de los bienes muebles entregados para reparación en la empresa, pertenecen exclusiva y totalmente a su dueño durante todo el tiempo en que este permanezca en las instalaciones de la empresa, desde el momento de entrada de los bienes muebles para su reparación y no desde el momento de la aprobación de dicha reparación, pues, para tal efecto renuncia expresamente al beneficio que trata el inciso 2 de Art., 2052 del C.C., en concordancia con el Art. 1064 inciso 4 y 2053 ibidem, 3. La empresa queda autorizada para efectuar las pruebas necesarias dentro de la reparación y no responde por pérdida de información que tenga el equipo. 4. la empresa no responde por artículos dejados dentro de los elementos de reparación, como disquetes, CD's, cartuchos de tinta, etc. 5. en caso de fuerza mayor o caso fortuito, la empresa no responde por deterioro o pérdida de equipos o artículos dejados a su cuidado. 6. La empresa queda facultada para ejercer derecho de retención sobre los bienes muebles la terminación del trabajo, y al no ser retirado el equipo, el cliente pagará el valor correspondiente a bodegaje, el cual equivale a la suma de US\$2 por día. Es entendido que quien contrata y ordena el trabajo es el propietario del equipo o esta debidamente autorizado y en consecuencia al actuar en su representación, se obliga a pagar el importe total de esta orden de trabajo y/o factura que a la vez sirve como Título ejecutivo para el cobro de dicha obligación, o para el cobro a la presentación de la misma, y/o aviso de la terminación de la labor contratada.

Para constancia firmo el siguiente documento en señal de aceptación, a los \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

## CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

Por favor califique su satisfacción general con el servicio:	Excelente	X	Bueno	Deficiente
--	-----------	---	-------	------------

Antes de firmar, por favor verificar la documentación de Fecha y Hora de Atención y si se realizó cambio de partes.

Firma a Satisfacción del Cliente Firma



Nombre: MEDARDO CASTRO CARANTONIO

Cédula: 11.187.421

Firma del Técnico

Firma



Nicolás castaño

Nombre

Coordinador:

Diego Alvarez Olarte  
Nicolás Castaño Zapata

Tarea: \_\_\_\_\_

Fecha y Hora de Apertura Caso

--	--

## INFORMACIÓN GENERAL

<b>CLIENTE</b>	<b>Compañía</b>	_____
	<b>Contrato</b>	_____
	<b>Contacto</b>	_____
	<b>Dirección</b>	_____
	<b>Teléfono</b>	_____

## INFORMACIÓN DEL EQUIPO

<b>DATOS DEL EQUIPO</b>	<b>DATOS DE LA SOLICITUD</b>
<b>Marca</b>	<b>Problema</b>
_____	_____
<b>Modelo</b>	<b>Tipo</b>
_____	_____
<b>Serial</b>	<b>Categoría</b>
_____	_____

## INFORMACIÓN DEL SERVICIO

<b>Problema</b>	<b>Solución</b>										
	Dando revisión al requerimiento del usuario se realiza una conferencia donde se le capacita la manera en la que se deben tramitar los casos de soporte y los casos en los que son asignado a colsof como proveedor o a HP como fabricante, por otra parte se diagnostica al equipo en cuestión un fallo en el reconocimiento del hardware, por ende el mismo arroja fallo de SO o "pantallazo azul", para dar solución con el inconveniente el equipo debe ser formateado y actualizado, dada la petición de usuario este proceso debe ser realizado por colsof por ende se debe realizar la asignación de un técnico de servicio para dar continuidad con la solución al requerimiento, quedamos a la espera de la visita por parte del técnico que sea asignado.										
Caso Proveedor	Fecha y Hora de Atención (dd/mm/aa hh:mm)										
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%;"></td> </tr> </table>										

## PARTES UTILIZADAS

Item	Número de Parte	Descripción	Cantidad	Seriales
1				
2				

## REQUISITOS TÉCNICOS

Autorizo el trabajo especificado bajo las siguientes condiciones:  
 Los materiales y piezas son suministrados por la empresa salvo que haya autorización. 2. Los riesgos y peligros de los bienes muebles entregados para reparación en la empresa, pertenecen exclusiva y totalmente a su dueño durante todo el tiempo en que este permanezca en las instalaciones de la empresa, desde el momento de entrada de los bienes muebles para su reparación y no desde el momento de la aprobación de dicha reparación, pues, para tal efecto renuncia expresamente al beneficio que trata el inciso 2 de Art., 2052 del C.C., en concordancia con el Art. 1064 inciso 4 y 2053 ibidem, 3. La empresa queda autorizada para efectuar las pruebas necesarias dentro de la reparación y no responde por pérdida de información que tenga el equipo. 4. la empresa no responde por artículos dejados dentro de los elementos de reparación, como disquetes, CD's, cartuchos de tinta, etc. 5. en caso de fuerza mayor o caso fortuito, la empresa no responde por deterioro o pérdida de equipos o artículos dejados a su cuidado. 6. La empresa queda facultada para ejercer derecho de retención sobre los bienes muebles la terminación del trabajo, y al no ser retirado el equipo, el cliente pagará el valor correspondiente a bodegaje, el cual equivale a la suma de US\$2 por día. Es entendido que quien contrata y ordena el trabajo es el propietario del equipo o esta debidamente autorizado y en consecuencia al actuar en su representación, se obliga a pagar el importe total de esta orden de trabajo y/o factura que a la vez sirve como Título ejecutivo para el cobro de dicha obligación, o para el cobro a la presentación de la misma, y/o aviso de la terminación de la labor contratada.

Para constancia firmo el siguiente documento en señal de aceptación, a los \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

## CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

Por favor califique su satisfacción general con el servicio:	Excelente		Bueno		Deficiente	
--	-----------	--	-------	--	------------	--

Antes de firmar, por favor verificar la documentación de Fecha y Hora de Atención y si se realizó cambio de partes.

Firma a Satisfacción del Cliente

Firma



Nombre: Medardo Castro Carantonio

Cédula: 11.187.421

Firma del Técnico

Firma



Nombre

Coordinador:

Tarea: \_\_\_\_\_

Fecha y Hora de Apertura Caso

--	--

## INFORMACIÓN GENERAL

<b>CLIENTE</b>	<b>Compañía</b>	_____
	<b>Contrato</b>	_____
	<b>Contacto</b>	_____
	<b>Dirección</b>	_____
	<b>Teléfono</b>	_____

## INFORMACIÓN DEL EQUIPO

<b>DATOS DEL EQUIPO</b>	<b>DATOS DE LA SOLICITUD</b>
<b>Marca</b>	<b>Problema</b>
_____	_____
<b>Modelo</b>	<b>Tipo</b>
_____	_____
<b>Serial</b>	<b>Categoría</b>
_____	_____

## INFORMACIÓN DEL SERVICIO

<b>Problema</b>	<b>Solución</b>										
	<p>Se realiza la revisión del caso en el cual encontramos que el teclado del portátil tiene fallos en algunas de sus teclas por las cuales no las reconoce dado a que el equipo se encuentra en estado de garantía activa se tramita la garantía directamente con HP y quedamos a la espera de la revisión por parte de ellos.</p> <p>Nota: el caso queda bajo el número de caso Hp :5126328825</p> <p>La persona que queda como contacto principal es el ingeniero medardo Castro y la persona secundaria el técnico Jonathan pinilla.</p>										
Caso Proveedor	Fecha y Hora de Atención (dd/mm/aa hh:mm)										
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%;"></td> </tr> </table>										

## PARTES UTILIZADAS

Item	Número de Parte	Descripción	Cantidad	Seriales
1				
2				

## REQUISITOS TÉCNICOS

Autorizo el trabajo especificado bajo las siguientes condiciones:  
 Los materiales y piezas son suministrados por la empresa salvo que haya autorización. 2. Los riesgos y peligros de los bienes muebles entregados para reparación en la empresa, pertenecen exclusiva y totalmente a su dueño durante todo el tiempo en que este permanezca en las instalaciones de la empresa, desde el momento de entrada de los bienes muebles para su reparación y no desde el omento de la aprobación de dicha reparación, pues, para tal efecto renuncia expresamente al beneficio que trata el inciso 2 de Art., 2052 del C.C., en concordancia con el Art. 1064 inciso 4 y 2053 ibidem, 3 La empresa queda autorizada para efectuar las pruebas necesarias dentro de la reparación y no responde por pérdida de información que tenga el equipo. 4. la empresa no responde por artículos dejados dentro de los elementos de reparación, como disquetes, CD's, cartuchos de tinta, etc. 5. en caso de fuerza mayor o caso fortuito, la empresa no responde por deterioro o pérdida de equipos o artículos dejados a su cuidado. 6. La empresa queda facultada para ejercer derecho de retención sobre los bienes muebles la terminación del trabajo, y al no ser retirado el equipo, el cliente pagará el valor correspondiente a bodegaje, el cual equivale a la suma de US\$2 por día. Es entendido que quien contrata y ordena el trabajo es el propietario del equipo o esta debidamente autorizado y en consecuencia al actuar en su representación, se obliga a pagar el importe total de esta orden de trabajo y/o factura que a la vez sirve como Título ejecutivo para el cobro de dicha obligación, o para el cobro a la presentación de la misma, y/o aviso de la terminación de la labor contratada.

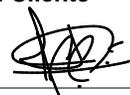
Para constancia firmo el siguiente documento en señal de aceptación, a los \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

## CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

Por favor califique su satisfacción general con el servicio:	Excelente		Bueno		Deficiente	
--	-----------	--	-------	--	------------	--

**Antes de firmar, por favor verificar la documentación de Fecha y Hora de Atención y si se realizó cambio de partes.**

### Firma a Satisfacción del Cliente

Firma 

Nombre Medardo castro carantonio

Cédula 11187421

### Firma del Técnico

Firma 

Nombre \_\_\_\_\_

Coordinador: \_\_\_\_\_

Tarea: \_\_\_\_\_

Fecha y Hora de Apertura Caso

--	--

## INFORMACIÓN GENERAL

<b>CLIENTE</b>	<b>Compañía</b>	_____
	<b>Contrato</b>	_____
	<b>Contacto</b>	_____
	<b>Dirección</b>	_____
	<b>Teléfono</b>	_____

## INFORMACIÓN DEL EQUIPO

DATOS DEL EQUIPO		DATOS DE LA SOLICITUD	
<b>Marca</b>	_____	<b>Problema</b>	_____
<b>Modelo</b>	_____	<b>Tipo</b>	_____
<b>Serial</b>	_____	<b>Categoría</b>	_____

## INFORMACIÓN DEL SERVICIO

Problema	Solución
	Se realiza la revisión de la solicitud, en la cual nos confirman que el inconveniente dado por el equipo fue solucionado por parte del equipo técnico del Ministerio de Educación esto con la ayuda de HP en el cual nos confirman que realizando una serie de pasos de actualización de bios y reconocimiento de dispositivo logran poner en funcionamiento nuevamente el touchpad y el usuario que utiliza el equipo confirma que el mismo queda funcionando y no vuelve a presentar la falla Por ende nos vemos autorizados por el cliente para realizar el cierre del caso de servicio Cómo solucionado
Caso Proveedor	Fecha y Hora de Atención (dd/mm/aa hh:mm)

## PARTES UTILIZADAS

Item	Número de Parte	Descripción	Cantidad	Serials
1				
2				

## REQUISITOS TÉCNICOS

Autorizo el trabajo especificado bajo las siguientes condiciones:  
 Los materiales y piezas son suministrados por la empresa salvo que haya autorización. 2. Los riesgos y peligros de los bienes muebles entregados para reparación en la empresa, pertenecen exclusiva y totalmente a su dueño durante todo el tiempo en que este permanezca en las instalaciones de la empresa, desde el momento de entrada de los bienes muebles para su reparación y no desde el omento de la aprobación de dicha reparación, pues, para tal efecto renuncia expresamente al beneficio que trata el inciso 2 de Art., 2052 del C.C., en concordancia con el Art. 1064 inciso 4 y 2053 ibidem, 3 La empresa queda autorizada para efectuar las pruebas necesarias dentro de la reparación y no responde por pérdida de información que tenga el equipo. 4. la empresa no responde por artículos dejados dentro de los elementos de reparación, como disquetes, CD's, cartuchos de tinta, etc. 5. en caso de fuerza mayor o caso fortuito, la empresa no responde por deterioro o pérdida de equipos o artículos dejados a su cuidado. 6. La empresa queda facultada para ejercer derecho de retención sobre los bienes muebles la terminación del trabajo, y al no ser retirado el equipo, el cliente pagará el valor correspondiente a bodegaje, el cual equivale a la suman de US\$2 por día. Es entendido que quien contrata y ordena el trabajo es el propietario del equipo o esta debidamente autorizado y en consecuencia al actuar en su representación, se obliga a pagar el importe total de esta orden de trabajo y/o factura que a la vez sirve como Título ejecutivo para el cobro de dicha obligación, o para el cobro a la presentación de la misma, y/o aviso de la terminación de la labor contratada.

Para constancia firmo el siguiente documento en señal de aceptación, a los \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

## CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

Por favor califique su satisfacción general con el servicio:	Excelente		Bueno		Deficiente	
--	-----------	--	-------	--	------------	--

**Antes de firmar, por favor verificar la documentación de Fecha y Hora de Atención y si se realizó cambio de partes.**

**Firma a Satisfacción del Cliente**

Firma



Nombre Medardo Castro

Cédula 11.187.421

**Firma del Técnico**

Firma



Nombre

Coordinador:

**PROTOCOLO FORMATO DE GARANTIAS - Compra y Alquiler de Computadores y Periféricos - ETP III - CCE-280-AMP-2021**

**CLIENTE:** MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL

Los equipos suministrados cuentan con garantía directa del fabricante, en este caso los equipos (ETP) suministrados son marca HP, se recomienda a la entidad contactar de manera directa al fabricante para una efectiva y rápida solución, los datos del fabricante son:

Link para la asistencia técnica:

<https://www.hp.com/co-es/contact-hp/phone-assist.html>

IMPORTANTE: Cuando los contacte, por favor asegúrese de contar con la información del modelo de su producto, número de serie, fecha y número de la factura de compra de su producto. Esta información es requerida para poder darle un buen servicio.

Números de teléfonos:	Productos:	Horario de servicio:
Soporte Técnico Garantías Línea gratuita nacional: <b>01-800-519-1293</b> Bogotá Local: <b>601-380-8246</b>	Productos Empresariales	Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00 hrs.

Si la entidad presenta dificultades con el proceso de garantía ante el fabricante puede escalar el caso a COLSOF SAS como proveedor de estos equipos a través del siguiente procedimiento:



# CENTRO DE SERVICIO AL USUARIO

## Procedimiento para Solicitud de Servicios

1. Para el reporte de **Incidentes**, una vez detectada la falla que implique el trámite de garantía del elemento, deberá contactar a nuestro Centro de Servicio al Usuario por los siguientes medios:  
Línea de Atención Única: **3123338609**  
Correo Electrónico: **aservicios1@colsof.com.co**
2. Para Trámites de Garantías se requiere diligenciar el Formato de Garantías (**TS-RG-05**) y enviarlo al correo de nuestro Centro de Servicios al Usuario: **aservicios1@colsof.com.co**
3. Suministrar los datos de contacto:
  - Nombre del Cliente
  - Nombre persona Contacto
  - Ciudad de Atención
  - Correo Electrónico de Contacto
  - Número de Contrato
  - Dirección de Atención
  - Teléfono de Contacto
4. El formato deberá ser diligenciado en su totalidad, teniendo especial énfasis en la siguiente información sobre el requerimiento:
  - Tipo de Equipo
  - Serial del Equipo
  - Pruebas realizadas
  - Marca y Modelo del Equipo
  - Falla que presenta el Equipo
5. De ser necesario, recibirá instrucciones para realizar pruebas adicionales.
6. Antes de finalizar la llamada, recibirá el número de caso con el que será atendido y el cual es el identificador para posteriores requerimientos o solicitud del estado del caso.
7. Vía correo electrónico recibirá el **número de llamada** con el que será atendido y el cual es el identificador para posteriores requerimientos.
8. De requerir información adicional, podrá contactarse con nuestro Centro de Servicio por los medios señalados en el numeral 1.

NIVEL DE ESCALAMIENTO	NOMBRE	TELEFONO	MAIL	CARGO
PRIMER NIVEL	N/A		<a href="mailto:aservicios1@colsof.com.co">aservicios1@colsof.com.co</a>	Analista Mesa de Servicios
SEGUNDO NIVEL	Heidy Guerrero	3163892983	<a href="mailto:hguerrero@colsof.com.co">hguerrero@colsof.com.co</a>	Gestor de contrato
TERCER NIVEL	Diana Carolina Mateus	3202884868	<a href="mailto:dmateus@colsof.com.co">dmateus@colsof.com.co</a>	Lider CSU



Ticket Interno

Código: TS-RG-05

Fecha de Solicitud

Versión: 3

**Información de Contrato con Colsof**

Nombre del Cliente	
Contrato N°	
Objeto del contrato	

**Contactos**

Datos Contacto Principal		Datos del Contacto Alterno	
Nombre Completo		Nombre Completo	
Correo Electrónico		Correo Electrónico	
Celular		Celular	
Teléfono Fijo (Incluir Indicativo)		Teléfono Fijo (Incluir Indicativo)	
Extensión		Extensión	
Área de Ubicación		Área de Ubicación	
Dirección (Incluir Piso / Número Oficina, etc.)		Dirección (Incluir Piso / Número Oficina, etc.)	
Ciudad		Ciudad	

**Datos Técnicos**

Datos del Equipo		Diagnóstico y Pruebas Realizadas
Tipo de Solicitud		
Tipo de Equipo		
Marca de Equipo		
Modelo		
Serial		
Observaciones		

CASO:	5130568188	Dirección:	Bogotá D.C.(Bogotá D.C.), Carrera 43 #57 -14 Barrio La Esmeralda			Sin ubicación
Cliente:	Ministerio De Educacion Nacional	Tel. Fijo:	3157953685	Fecha Inicial:	2024-09-19 14:34:00	
Contacto:	Medardo castro	Tel. Móvil:	3108638181	Fecha Final:	2024-10-18T09:43	

Ing.Solución:	LUIS DANIEL FORERO PIÑACUE	Datos de la máquina			
Ing.Diagnostico:	LUIS DANIEL FORERO PIÑACUE	Serial Máquina:	5CD3469L59		
Fecha canal:	2024-09-12 12:10:00	Modelo/Descripción:	HP ProBook 445 14 inch G10 Notebook PC		
Propósito:	WO Description: CO/ONS-ERP/NCD/445 G10/No hay video	Product Number:	9P7H5LA		

¿tornillos, tapas, soportes, accesorios completos?	<b>SI</b>	¿El equipo presenta signos de manipulación?	<b>NO</b>	¿Se encuentra correctamente ensamblado?	<b>SI</b>
¿El equipo presenta partes de terceros?	<b>NO</b>	¿Presenta signos de desgaste?	<b>NO</b>	¿presenta signos de golpes?	<b>NO</b>
Sistema instalado en el equipo:	No enciende			¿El Sistema corresponde a la licencia?	<b>NO</b>

PartNum	Descripción	Uso	Serial Nuevo	Serial Defectuoso
N38980-001	SPS-MB UMA R57530U RTKUSBC	No usada		
N38980-601	SPS-MB UMA R57530U RTKUSBC WIN	Usada	PRVQK058JJR02W	PSCGL068JIT0YA

<b>Diagnóstico/ Solución:</b>	Se revisa equipo, maquina enciende pero no da video en ningún momento, se realizan pruebas con video externo pero falla persiste , se desensambla el equipo, se validan conexiones y se realiza un drenado de energía para verificar que la anomalía que se está presentado no sea causada por cargas de estática, pero esto no da solución a la falla, se realizan pruebas en configuración mínima para descartar fallas en componentes internos del equipo que se encuentran conectados a la Placa Base (Board), pero la falla persiste, se procede a realizar CMOS reset para descartar fallos en botón Power, pero el equipo sigue sin encender, se procede a revisar equipo detalladamente en donde no se encuentra ninguna anomalía como daño provocado por derrame de líquidos o alguna mala manipulación, las pruebas indican daño en Placa Base (Board), se realiza reemplazo de board y máquina finaliza funcionando correctamente cada uno de sus componentes en diagnóstico uefi, en sistema operativo queda sujeto a pruebas ya que presenta bitlocker. Se entrega equipo operativo con usuario presente.
<b>Recomendaciones:</b>	

Pruebas para cada segmento del equipo	SI	NO	Especificar
Limpieza de disipador y ventilador, remplazo de pasta térmica (prevenir recalentamientos)		X	N/a
Actualización del Bios. Registrar versión instalada en el equipo/ Versión actualizada, si aplica.		X	No da video
UEFI diagnostics F2 (corta obligatoria) (larga opcional)	X		No da video

UEFI diagnostics específico de acuerdo a la falla	X	No da video
Revisión de puertos (Ethernet, USB, Audio, WebCam, Video externo). Recomendación al cliente de mantenimientos preventivos y actualizaciones	X	No enciende

Por favor, califique su satisfacción con el servicio recibido que se describe en este informe. Usted diría que es:		
Inaceptable: 1 __ 2 __ 3 __ 4 __ Aceptable: 5 __ 6 __ 7 __ 8 __ Excelente: 9: __ 10 <b>X</b>		
Nuestro objetivo es que el servicio sea Excelente, por ello, le agradeceríamos que nos diga:		
¿Qué hicimos bien?	¿Qué podemos hacer mejor?	¿Recomendaría a HP? SI <b>X</b> NO
Nombre del usuario <b>Medardo castro</b> cc:	Firma del usuario <i>Bula Ramirez</i>	Firma del técnico que prestó el servicio 

**Nota 1:** Conforme a lo estipulado en las políticas de garantía para equipos HP, HP Colombia S.A.S., no se hace responsable por la información contenida en su producto, considerando que es responsabilidad del usuario hacer copia de seguridad de su información periódicamente. HP garantiza el correcto funcionamiento de los componentes de su equipo y la suite de aplicaciones instaladas por defecto, sin embargo, HP puede asegurar el funcionamiento de software de terceros, por favor verifique la configuración de sus aplicaciones y los requerimientos mínimos de instalación. Es importante aclarar, que el cambio de Sistema operativo de Ubuntu a Windows deriva en fallas de algunos componentes del producto. En futuros casos donde se evidencien fallas ocasionadas por el cambio de Sistema operativo, HP procederá con la devolución del producto en las mismas condiciones que fue recibido sin que esto constituya prueba para solicitar cambio total del producto o devolución del dinero.

**Nota 2:** El cambio de pantalla o LCD se encuentra sujeto a la política de píxeles para equipos portátiles y equipos todo en uno, para más información consulte nuestras siguientes políticas en las siguientes páginas: <http://support.hp.com/co-es/document/c00221805> o <http://support.hp.com/co-es/document/c00595794>.

Estimado cliente, es importante que tenga en cuenta que HP instaló el Sistema operativo original de fábrica en su equipo, si usted actualiza el Sistema operativo a Windows 10 necesitará volver a ejecutarlo con su cuenta de Microsoft y su contraseña. Para obtener instrucciones sobre cómo actualizar ingrese a [www.support.hp.com](http://www.support.hp.com) y busque el número de su producto. Asegúrese de recordar su sesión de cuenta de Microsoft y su contraseña. Para restablecer su contraseña consulte el artículo de soporte en [www.support.hp.com](http://www.support.hp.com): equipos HP – que hacer cuando olvida su contraseña de inicio de sesión.

**Nota 3:** Dentro del proceso de análisis y reparación de su equipo puede encontrarse el uso de los siguientes aplicativos:

Aplicación	Función	Aplicación	Función
UEFI	Software de diagnóstico oficial de HP	Msi Kombustor	Programa para estresar GPU (Unidad de Procesamiento Gráfico)
Furmark	Aplicación que estresa el equipo para casos de apagado o recalentamiento	HW Info	Software que verifica la temperatura del procesador y GPU
Burning test	Aplicación que estresa los componentes del equipo para casos de apagados o recalentamiento	Cristal Disk	Software para verificar información y estado de disco duro.
Battery Moon	Software de análisis de comportamiento de la batería	Memory Check	Programa de diagnóstico para la memoria

Para consultas de asistencia técnica, visite el sitio [www.hp.com.co](http://www.hp.com.co) o comuníquese con HP llamando al 5085553 en Bogotá o al 01800- 5184842 para el resto del país.

## Terminos y condiciones

### GARANTIA LIMITADA DE NOVENTA (90) DIAS PARA SERVICIOS DE REPARACIÓN ALCANCE DE LA COBERTURA

Las partes utilizadas para la reparación de este producto cuentan con noventa (90) días de garantía contados a partir de la fecha en que usted recibe el producto de reparación o del remanente del periodo de la garantía original del computador, el que fuere mayor

Durante este periodo de garantía, HP corregirá todos los defectos del material o de la mano de obra utilizada en la reparación. Esta garantía limitada de noventa (90) días no modifica la duración de la garantía de fábrica del producto original, que se basa en la fecha de compra del producto (consulte los detalles de la garantía de fábrica en el manual del usuario de productos HP), Durante el periodo de garantía limitada, Hp reparará o reemplazará a su criterio todo producto que presente fallas

### LIMITE DE LA COBERTURA

Esta garantía no se aplica si el producto se ha dañado por accidente o uso indebido, o como resultado de la intervención o modificación por parte de un tercero que no sea un distribuidor o servicio de HP autorizado

TODA GARANTIA IMPLICITA DE COMERCIABILIDAD E IDONEIDAD PARA CUALQUIER FIN EN PARTICULAR ESTA LIMITADA A LA DURACIÓN DE NOVENTA (90) DIAS DE ESTA GARANTIA ESCRITA. HP COLOMBIA S.A.S NO SERA RESPONSIBLE ANTE CUALQUIER DAÑO CONSECUENTE.

