

Guía N° 5	Servicio de Garantía
------------------	-----------------------------

Introducción :	El equipamiento instalado es de tecnología reciente, de fácil uso y resistente al trato diario, pero a pesar de esto, es posible que falle. Esta guía explica cuando debemos llamar por la garantía del equipamiento y redes instaladas.
-----------------------	--

Objetivos :	<ul style="list-style-type: none"> - Comprender y diferenciar servicio de garantía de la Empresa y Soporte Técnico de Enlaces. - Conocer los pasos a seguir para solicitar la garantía. - Identificar fechas de duración de la garantía del equipamiento.
--------------------	--

Material de apoyo

5.1 Indicaciones Importantes al llamar al Servicio de Garantía

Teléfono para llamar por garantía	Empresa SYNAPSIS : 800 26 06 01 Empresa UNO : 800 71 22 71 Empresa SONDA : 800 20 02 11
Fecha de garantía	El establecimiento deberá estar informado de la fecha tope de la garantía de su equipamiento. Esta fecha deberá ser exigida a Soporte Técnico por el establecimiento.
Datos que solicitará la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - RBD: El Rol Base de Datos del establecimiento. - Descripción clara de la falla del equipamiento defectuoso. - El número de serie del equipo o dispositivo dañado. - Nombre del responsable de la solicitud de garantía.
Datos que la empresa entregará	<p>La empresa que brinda la garantía entregará un número de atención por el equipamiento o dispositivo reportado. Este <u>número de atención y la fecha del reporte</u> deberán ser guardados por la persona responsable de la solicitud en la bitácora para futuros retrasos o problemas que surjan con el Servicio de Garantía para los reclamos.</p> <p>El Servicio de Garantía tiene <u>10 días hábiles</u> de plazo para reparar o reponer el equipamiento defectuoso reportado desde la fecha en que se notificó.</p> <p>Es recomendable tratar de pedir el nombre de la persona que está atendiendo nuestro llamado de garantía.</p>

5.2 Cuando llamar al Servicio de Garantía

Como bien sabemos cada vez que adquirimos un artefacto este trae una garantía. El equipamiento entregado por Enlaces tiene una garantía de 2 años a partir de la fecha de aprobación de las instalaciones. Esta garantía cubre todos los defectos de fabricación y no los que se produzcan por mal uso de ellos (trizaduras, roturas, etc).

Los computadores a veces presentan fallas, algunas de las cuales mencionaremos a continuación:

El Lector de CD-ROM no funciona

Si al introducir un CD, ya sea un programa o música y nuestro computador no lo lee, primero debemos:

1. Verificar que el CD esté correctamente colocado.
2. Verificar que prenda la luz de la unidad lectora de CD-ROM.
3. Verificar que nuestro CD no esté excesivamente rayado.
4. Los lectores de CD-ROM presentan problemas cuando se encuentran en ambientes con mucho polvo, por lo que es necesario limpiarlos periódicamente con productos adecuados, y luego hacer las pruebas correspondientes.
5. Introducir el CD en otro computador y probar si en éste se lee la información.
6. Verificar que al presionar el botón de expulsión de la bandeja del CD, salga expulsada correctamente.
7. Si no sucede ninguna de estas situaciones anteriores, entonces debemos llamar al Servicio de Garantía.

El monitor no enciende

Si al intentar encender el monitor no funciona la luz verde podría ser por las siguientes causas:

1. No está correctamente conectado el cable de poder al enchufe de toma de corriente en la parte posterior del monitor.
2. El cable de poder puede estar desconectado del punto eléctrico.
3. Si el cable de poder está correctamente conectado al monitor y al punto eléctrico, entonces debemos revisar que el punto eléctrico realmente posee electricidad, por ejemplo con una radio.
4. Cambiar el monitor a un equipo que si está funcionando correctamente y conectarlo.
5. Si no sucede ninguna de estas situaciones anteriores, entonces debemos llamar al Servicio de Garantía.

El monitor enciende pero no se ve la imagen

Si estando nuestro computador encendido, y la luz verde del monitor esta encendida, y no vemos imagen en el monitor, debemos:

1. Verificar que el monitor esté correctamente conectado al computador. Si no es así, apague el computador y el monitor y, entonces, conéctelo.
2. Verifique que el cable que sale del monitor al computador no esté dañado. Muévelo suavemente en distintas posiciones y vea si aparece alguna imagen en el monitor. Si esto pasara se deberá pedir garantía por el monitor.
3. Cambiar el monitor a un equipo que si está funcionando correctamente y conéctelo a él.
4. Si al revisar cada uno de los pasos anteriores nos encontramos con que nuestra pantalla no responde, debemos llamar al Servicio de Garantía.

La disquetera no lee

Al introducir un disquete nos aparece un error y no podemos leer el disco debemos fijarnos

en lo siguiente:

1. Observar que la luz de la disquetera encienda al tratar de leer el disco.
2. Las disqueteras presentan problemas cuando se encuentran en ambientes de mucho polvo, por lo que es necesario limpiarlos periódicamente con productos adecuados, y luego hacer las pruebas correspondientes.
3. Si al insertar el disco el computador no lo lee, debemos probar el disco en otro computador, si tampoco es leído, entonces nuestro disco está con errores o posiblemente dañado. Por el contrario si nuestro disco es leído correctamente en un computador y en otro no, deberemos probar con un segundo disco (ojalá nuevo o en buenas condiciones), y de seguir el problema podremos concluir que nuestra unidad de disco está mala, y será necesario llamar al Servicio de Garantía.

El teclado no escribe

Puede suceder que el teclado no responda, y al escribir o presionar una tecla no suceda nada. Para hacer un correcto diagnóstico deberemos hacer lo siguiente:

1. Verificar que el teclado esté correctamente conectado y ubicado en nuestro computador. Si no es así, apague el computador, conecte el teclado correctamente y luego encienda el computador.
2. Verificar que el conector PS/2 del cable del teclado no tenga los pines doblados (patitas del conector), si esto es así entonces esto **no** corresponde a garantía. Llame a Soporte Técnico.
3. Reiniciar el equipo y ver si el teclado responde.
4. Verifique que el controlador del teclado esté correctamente instalado. Si no es así y no lo puede solucionar, llame a Soporte Técnico.
5. Deberemos probar el teclado en otro computador, pues puede que hubiera fallado el puerto PS/2 que corresponde al puerto donde enchufamos el teclado.
6. En caso que el teclado funcione en otro computador deberá probar otro teclado bueno en el equipo que produjo el fallo para descartar definitivamente que no es el teclado el del problema sino que el computador.
7. Si el teclado funcionara correctamente en otro equipo y otro teclado bueno conectado al equipo que ha dado el problema vuelve a fallar entonces el problema será del conector que está en el computador, por lo que habrá que llamar al Servicio de Garantía.
8. Si no funciona el teclado en un equipo bueno, entonces se deberá llamar al Servicio de Garantía reportando falla del teclado.

El mouse no responde

Si al mover el mouse este no responde debemos revisar lo siguiente:

1. Verificar que la conexión del mouse al computador este correctamente situada en el lugar que corresponde.
2. Verificar que el conector PS/2 del cable del mouse no tenga los pines doblados (patitas del conector), si esto es así entonces esto **no** corresponde a garantía. Llame a Soporte Técnico.
3. Apague el computador en caso que hubiera estado desconectado, conéctelo correctamente y luego encienda el equipo.
4. Debemos probar el mouse en otro computador pues puede que hubiera fallado el puerto

PS/2 que corresponde al puerto donde enchufamos el mouse.

5. En caso que el mouse funcione en otro computador debe probar otro mouse bueno en el equipo que produjo el fallo para descartar definitivamente que no es el mouse el problema sino que el computador.
6. Si funcionara correctamente en otro equipo y otro mouse conectado al equipo que ha dado el problema vuelve a fallar entonces el problema será del conector que está en el computador, por lo que debe llamar al Servicio de Garantía.
7. Si no funciona el mouse en un equipo bueno, entonces debe llamar al Servicio de Garantía reportando la falla del mouse.

Los parlantes no suenan

1. Asegurarse que estén correctamente conectados en el computador, por lo general las placas de los computadores traen, una entrada de audio, una entrada MIDI y una salida de audio (color verde la mayoría de las veces), el cable de audio de los parlantes deberá estar conectado en ese lugar. Verifique esta ubicación con otro computador funcionando.
2. Asegurarse que los parlantes tengan volumen.
3. Asegurarse que los parlantes enciendan y estén enchufados al punto eléctrico.
4. Asegurarse que el Control de Volumen, que está en la Barra de Tareas, no esté en silencio o muy bajo.
5. Verificar que el controlador de sonido esté correctamente instalado. Si no es así y no lo puede solucionar, llame a Soporte Técnico.
6. Probar los parlantes en otro equipo, si estos no suenan será entonces problema de los parlantes, por el contrario si suenan será problema de la tarjeta de sonido del computador (antes se deberá probar con otros parlantes buenos en el equipo que produjo el fallo para asegurarnos que el equipo es el problema). Entonces habrá que llamar al Servicio de Garantía.

Nota: Ante cualquier duda sobre la verificación de algún punto, no dude de llamar a la mesa de ayuda.