

**REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-  
GUATEMALA, C.A.**

**ACUERDO DE DIRECCIÓN EJECUTIVA NÚMERO DE-554-2022**

**EL DIRECTOR EJECUTIVO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-**

**CONSIDERANDO:**

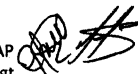
Que de conformidad con la literal a) del artículo 134 de la Constitución Política de la República de Guatemala, las entidades autónomas, actúan por delegación del Estado y tienen como una de sus obligaciones coordinar su política, con la política general del Estado y, en su caso, con la especial del Ramo a que correspondan.

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con lo regulado en los artículos 1 y 8 del Decreto Número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas, se crea el Registro Nacional de las Personas, como una entidad autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones; siendo los órganos del Registro Nacional de las Personas, el Directorio, Director Ejecutivo, Consejo Consultivo, Oficinas Ejecutoras y Direcciones Administrativas; asimismo el artículo 19 del mismo cuerpo legal establece que, el Director Ejecutivo es el superior jerárquico administrativo del RENAP; quien ejerce la representación legal y es el encargado de dirigir y velar por el funcionamiento normal e idóneo de la entidad; y, el artículo 20 literales a) y m) del citado cuerpo legal, establece que son funciones del Director Ejecutivo, cumplir y velar porque se cumplan los objetivos de la Institución, así como las leyes y reglamentos; y todas aquellas que sean necesarias para que la Institución alcance plenamente sus objetivos.

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 42 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas, establece que la Dirección de Informática y Estadística es la dependencia encargada de dirigir las actividades relacionadas con el almacenamiento y procesamiento de los datos que se originen en el Registro Central de las Personas, en relación a su estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación, además, para la protección de la base de datos, esta dependencia tendrá a su cargo la custodia y elaboración de los respaldos electrónicos. Asimismo, la literal e) del artículo 46 del Acuerdo de Directorio Número 80-2016 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas, establece que la Dirección de Informática y Estadística entre otras funciones está la de planificar, dirigir y coordinar el desarrollo, instalación y administración de los sistemas y equipos informáticos y de comunicaciones; y, el artículo 47 del Acuerdo de Directorio antes citado, establece que la Subdirección de Servicios Críticos, es la dependencia encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la seguridad informática, infraestructura tecnológica y soporte técnico hacia toda la Institución, orientadas a fortalecer los procesos informáticos, tomando como base los objetivos y políticas institucionales.



**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con el artículo 82 del Acuerdo de Directorio Número 80-2016, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas, el Director Ejecutivo del RENAP, tiene la facultad de aprobar los Manuales de Normas y Procedimientos y cualquier otro documento técnico administrativo de las dependencias del RENAP; y,

**CONSIDERANDO:**

Que la Dirección de Gestión y Control Interno del Registro Nacional de las Personas, solicitó la aprobación del documento denominado "GUÍA PARA EL RECLAMO DE GARANTÍA DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DISPOSITIVOS" versión 01, de la Dirección de Informática y Estadística, el cual tiene como objetivo proveer un documento técnico administrativo de apoyo y orientación para que los reclamos de garantía provenientes del Contrato Administrativo número 331-2021 se efectúen de manera eficiente, eficaz y ágil para garantizar la continuidad de los servicios de registro de datos.

**POR TANTO:**

Con base en lo considerado, normas legales citadas y lo que para el efecto establecen los artículos 134, 153 y 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 1, 2, 8, 19, 20 literales a), e) y m), y 42 del Decreto Número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas; 46 literal a), d), e) y j); 47, 48, 49, 80 y 82 del Acuerdo de Directorio Número 80-2016, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas -RENAP-; y, artículo 1 del Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-102-2016.

**ACUERDA:**

**Artículo 1.** **APROBAR** el contenido del documento denominado "GUÍA PARA EL RECLAMO DE GARANTÍA DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DISPOSITIVOS" versión 01, de la Dirección de Informática y Estadística, del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.

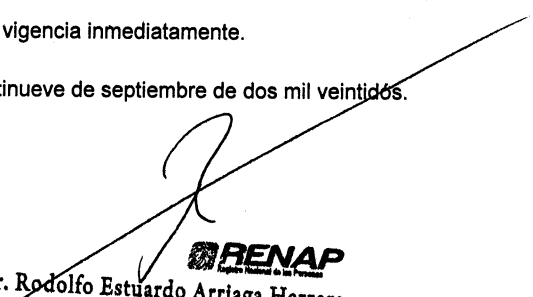
**Artículo 2.** Se derogan todas las disposiciones anteriores que regulen la materia o que se opongan a la presente Guía.

**Artículo 3.** Se instruye a la Dirección de Gestión y Control Interno y a las Direcciones involucradas, para que una vez se encuentre notificado el presente acuerdo, se realicen las diligencias necesarias a efecto de hacer posible la ejecución del mismo.

**Artículo 4.** Notifíquese a todas las Direcciones Administrativas, Oficinas Ejecutoras y Dependencias de Apoyo del Director Ejecutivo del RENAP, por medio de la Secretaría General de la Institución.

**Artículo 5.** El presente acuerdo entra en vigencia inmediatamente.

Dado en la ciudad de Guatemala, el veintinueve de septiembre de dos mil veintidós.

  
**RENAP**  
Dr. Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera  
Director Ejecutivo  
Registro Nacional de las Personas -RENAP-  
Guatemala, Guatemala

Carretera Roosevelt 13-46 zona 7, Edificio Sede del RENAP  
PBX 2416-1900 CALL CENTER: 1516 [www.renap.gob.gt](http://www.renap.gob.gt)



**SECRETARÍA GENERAL**  
**CÉDULA DE NOTIFICACIÓN**

En el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala, el 07 de octubre de dos mil veintidós, siendo las cinco horas con veintey siete minuto (s), constituido en: Calzada Roosevelt trece guión cuarenta y seis zona siete. Sede del RENAP. Ciudad de Guatemala. NOTIFICO A: DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO. El contenido del Acuerdo emitido por: Dirección Ejecutiva del Registro Nacional de las Personas número DE guión quinientos cincuenta y cuatro guión dos mil veintidós (DE-554-2022), de fecha veintinueve de septiembre de dos mil veintidós, por medio de cédula entregada a: Evelyn Morales, haciéndole entrega de las copias de ley que consta de UN folio (s) y quien de enterado (a) SI firma.




Lic. Jorge Alejandro Pinto


Registro Nacional de las Personas  
  
**RECIBIDO**  
14 OCT 2022  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO  
FIRMA:  HORA: 14:47

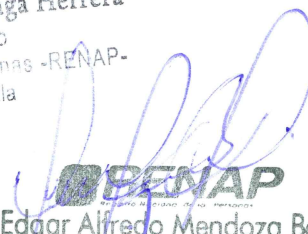


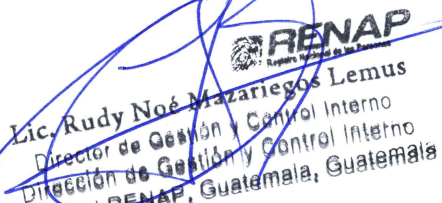
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA

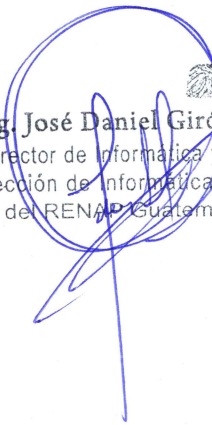
# GUÍA PARA EL RECLAMO DE GARANTÍA DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DISPOSITIVOS

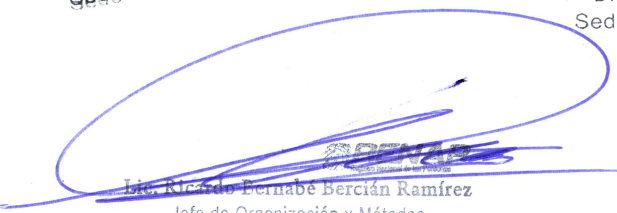
  
**RENAP**  
Caren Orfilla Guzmán Sagastume  
Registrador Central de las Personas  
Registro Central de las Personas  
SEDE DEL RENAP Guatemala, Guatemala

  
**RENAP**  
Dr. Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera  
Director Ejecutivo  
Registro Nacional de las Personas -RENAP-  
Guatemala, Guatemala

  
**RENAP**  
Lic. Edgar Alfredo Mendoza Barquín  
Director de Presupuesto  
Dirección de Presupuesto  
Sede del RENAP Guatemala, Guatemala

  
**RENAP**  
Lic. Rudy Noé Mazariegos Lemus  
Director de Gestión y Control Interno  
Dirección de Gestión y Control Interno  
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala

  
**RENAP**  
Ing. José Daniel Girón Miranda  
Director de Informática y Estadística  
Dirección de Informática y Estadística  
Sede del RENAP Guatemala, Guatemala

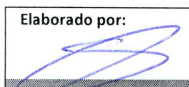
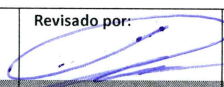
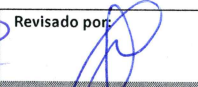
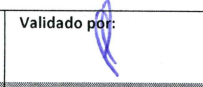
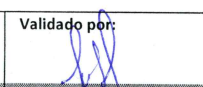
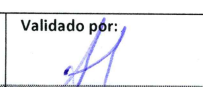
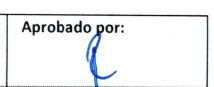
  
**RENAP**  
Lic. Ricardo Bernabé Bercián Ramírez  
Jefe de Organización y Métodos  
Dirección de Gestión y Control Interno  
Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala


FECHA DE EMISIÓN:	Septiembre 2022
CÓDIGO:	MNP-09-01-2022
VERSIÓN:	01

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO

### Contenido

1.	Objetivo .....	3
2.	Campo de aplicación .....	3
3.	Base legal.....	3
4.	Monitoreo y seguimiento.....	4
5.	Gestión de reclamo de garantía e instalación de equipo de cómputo y/o dispositivos provisionales.....	5
5.1.	Directrices para la gestión de reclamo de garantía e instalación de equipo de cómputo y/o dispositivos provisionales.....	5
5.2.	Esquema para el reclamo de garantía e instalación de equipo de cómputo y/o dispositivos provisionales .....	7
6.	Cumplimiento de garantía a través del reemplazo de equipos de cómputo y/o dispositivos .....	10
6.1.	Directrices para el cumplimiento de garantía a través del reemplazo de equipos de cómputo y/o dispositivos.....	10
6.2.	Esquema de cumplimiento de garantía a través del reemplazo de equipos de cómputo y/o dispositivos .....	11
7.	Cumplimiento de garantía a través de la reparación de equipos de cómputo y/o dispositivos .....	14
7.1.	Directrices para el cumplimiento de garantía a través de la reparación de equipos de cómputo y/o dispositivos.....	14
7.2.	Esquema de cumplimiento de garantía a través de la reparación de equipos de cómputo y/o dispositivos.....	15
	Control de cambios .....	18

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Registrador Central de las Personas	Director de Informática y Estadística	Director de Presupuesto	Director Ejecutivo

	<b>DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA</b>		FECHA DE EMISIÓN:	Septiembre 2022
	<b>GUÍA PARA EL RECLAMO DE GARANTÍA DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DISPOSITIVOS</b>		CÓDIGO:	MNP-09-01-2022
			VERSIÓN:	01
			PÁGINA:	Página 3 de 18

## 1. Objetivo

Proveer un documento técnico administrativo de apoyo y orientación para que los reclamos de garantía provenientes del Contrato Administrativo número 331-2021 se efectúen de manera eficiente, eficaz y ágil para garantizar la continuidad de los servicios de registro de datos.


## 2. Campo de aplicación

La presente Guía es de observancia y aplicación obligatoria para los trabajadores del Registro Central de las Personas, la Dirección de Informática y Estadística y la Dirección de Presupuesto.

## 3. Base legal

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Decreto Ley número 106 del Jefe del Gobierno de la República, Código Civil.
- Decreto número 314 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Notariado.
- Decreto número 2-89 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Judicial.
- Decreto número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto.
- Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas.
- Acuerdo Gubernativo número 217-94 del Presidente de la República, Reglamento de Inventarios de Bienes Muebles de la Administración Pública.
- Acuerdo Gubernativo número 122-2016 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.


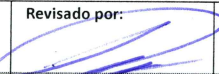
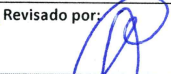
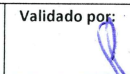
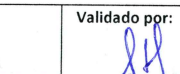
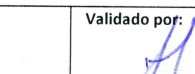
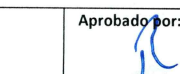
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Registrador Central de las Personas	Director de Informática y Estadística	Director de Presupuesto	Director Ejecutivo

	<b>DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA</b>		FECHA DE EMISIÓN:	Septiembre 2022
	GUÍA PARA EL RECLAMO DE GARANTÍA DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DISPOSITIVOS		CÓDIGO:	MNP-09-01-2022
			VERSIÓN:	01
			PÁGINA:	Página 4 de 18

- Acuerdo de Directorio número 80-2016 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas.
- Resolución del Directorio número 18-2021 del Registro Nacional de las Personas, mediante el cual se aprueba el Contrato Administrativo número 331-2021 de fecha seis de abril de dos mil veintiuno, derivado del evento de Licitación Pública RENAP LIC GUION CERO NUEVE GUION DOS MIL VEINTE (RENAP LIC-09-2020) denominado "EQUIPO PARA ESTACIÓN DE CAPTURA DE DATOS, EQUIPO PARA ESTACIÓN MÓVIL DE CAPTURA DE DATOS Y SOFTWARE CON SU CÓDIGO FUENTE PARA LAS ESTACIONES DE CAPTURA DE DATOS CON SU SDK, PARA LA EMISIÓN DEL DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN -DPI-, EN EL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS".

#### 4. Monitoreo y seguimiento

Para garantizar la vigencia y efectividad de esta Guía, quienes suscriben el documento deberán mantener un proceso constante de revisión y solicitar la actualización oportuna para realizar la inclusión de ajustes y modificaciones que se consideren pertinentes.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Registrador Central de las Personas	Director de Informática y Estadística	Director de Presupuesto	Director Ejecutivo

	<b>DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA</b>		FECHA DE EMISIÓN:	Septiembre 2022
	GUÍA PARA EL RECLAMO DE GARANTÍA DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DISPOSITIVOS		CÓDIGO:	MNP-09-01-2022
			VERSIÓN:	01
			PÁGINA:	Página 5 de 18


## 5. Gestión de reclamo de garantía e instalación de equipo de cómputo y/o dispositivos provisionales

### 5.1. Directrices para la gestión de reclamo de garantía e instalación de equipo de cómputo y/o dispositivos provisionales








- 5.1.1. Para solucionar inconvenientes en los equipos de cómputo y/o dispositivos de captura de datos, inicialmente se deberá efectuar la solicitud de gestión de tickets para que sea brindado el soporte técnico en los equipos informáticos, de conformidad con los procedimientos establecidos en el Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Informática y Estadística.
- 5.1.2. Las reclamaciones se derivan de acuerdos previamente establecidos en las adquisiciones y contrataciones, conforme los términos y condiciones descritos en la Cláusula de Garantías Especiales del Equipo y Software, del Contrato Administrativo número 331-2021 aprobado por la autoridad competente del Registro Nacional de las Personas; la resolución podrá ser la siguiente:
- Reemplazo.
  - Reparación.
- 5.1.3. El Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Informática y Estadística únicamente podrá efectuar las pruebas básicas permitidas, a fin de no alterar el proceso de reclamo de garantía; y elaborará el dictamen técnico que establezca el estado del equipo de cómputo y/o dispositivos.
- 5.1.4. Posterior a la recepción del dictamen técnico, los Registradores Civiles de las Personas o los trabajadores que designe el Registro Central de las Personas, podrán gestionar la contratación del servicio de mensajería o paquetería para el traslado del equipo de cómputo y/o dispositivos defectuosos al Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Informática y Estadística, ubicado en la Sede del RENAP.
- 5.1.5. Se podrá trasladar equipo de cómputo y/o dispositivos que sean brindados por la empresa proveedora de forma provisional, mientras esta concluye con el diagnóstico técnico y establece la resolución (reemplazo o reparación).
- 5.1.6. Los tiempos estimados de cada actividad podrán aumentar por razones de distancia, por el envío y/o entrega del servicio de mensajería o paquetería.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Registrador Central de las Personas	Director de Informática y Estadística	Director de Presupuesto	Director Ejecutivo






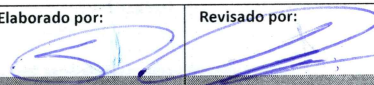
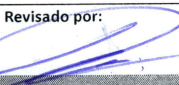
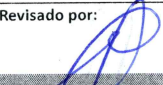
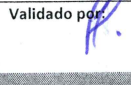
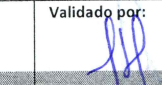
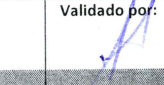
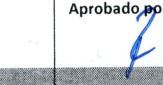
	<b>DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA</b>		FECHA DE EMISIÓN:	Septiembre 2022
	GUÍA PARA EL RECLAMO DE GARANTÍA DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DISPOSITIVOS		CÓDIGO:	MNP-09-01-2022
			VERSIÓN:	01
			PÁGINA:	Página 6 de 18

- 5.1.7. Para iniciar con las gestiones de reclamo de garantía de equipos de cómputo y/o dispositivos defectuosos que se encuentren en los Consulados y/o Embajadas de Guatemala acreditados en el extranjero, el Departamento de Atención al Migrante y Servicios en el Extranjero del Registro Central de las Personas, será responsable de coordinar el traslado de estos al Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Informática y Estadística, ubicado en la Sede del RENAP.
- 5.1.8. Previo a entregar el equipo de cómputo defectuoso a la empresa proveedora, la Dirección de Informática y Estadística a través del Departamento de Soporte Técnico extraerá la información para garantizar su resguardo y confidencialidad, cuando el caso lo amerite y los componentes no lo limiten.
- 5.1.9. Los casos no previstos en la presente Guía serán resueltos por el Registrador Central de las Personas o el Director de Informática y Estadística.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Registrador Central de las Personas	Director de Informática y Estadística	Director de Presupuesto	Director Ejecutivo

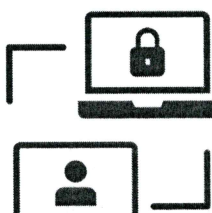
### 5.2. Esquema para el reclamo de garantía e instalación de equipo de cómputo y/o dispositivos provisionales

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
5.2.1.	 Departamento de Soporte Técnico (Técnico de Soporte I, II o III)	Elabora el dictamen técnico estableciendo la existencia de equipo de cómputo y/o dispositivos defectuosos, el cual entrega en el lugar o lo traslada mediante correo electrónico institucional al Registrador Civil de las Personas o al trabajador que designe el Registro Central de las Personas.	<b>2 días hábiles</b> a partir de la solicitud de soporte técnico (ticket generado)
5.2.2.	 Departamento de Registro Civil de las Personas (Registrador Civil de las Personas o trabajador que designe Registro Central de las Personas)	Traslada el equipo de cómputo y/o dispositivos defectuosos al Departamento de Soporte Técnico, así como una copia del dictamen técnico previamente emitido, pudiendo contratar el servicio de mensajería o paquetería.	<b>3 días hábiles</b> a partir de la recepción del dictamen técnico
5.2.3.	 Departamento de Soporte Técnico (Técnico de Soporte I, II o III)	Efectúa el reclamo de garantía en el "Portal de incidencias", adjuntando el dictamen técnico correspondiente, posteriormente se contacta con la empresa proveedora para que cubra la garantía, adjuntando documento en el cual se especificará el tipo de equipo, marca, modelo y número de serie; entrega el equipo de cómputo y/o dispositivos defectuosos y recibe el equipo brindado de forma provisional, dejando constancia de dicha recepción.	<b>1 día hábil</b> a partir de la recepción del equipo de cómputo y/o dispositivos defectuosos

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Registrador Central de las Personas	Director de Informática y Estadística	Director de Presupuesto	Director Ejecutivo

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
5.2.4.	<p>Departamento de Soporte Técnico (Técnico de Soporte I, II o III)</p>	<p>Traslada el equipo de cómputo y/o dispositivos recibidos de forma provisional por parte de la empresa proveedora, con la opción de contratar el servicio de mensajería o paquetería (pago contra entrega).</p>	<p><b>3 días hábiles</b> a partir de la recepción del equipo de cómputo y/o dispositivos recibidos de forma provisional</p>
5.2.5.	<p>Departamento de Registro Civil de las Personas (Registrador Civil de las Personas o trabajador que designe Registro Central de las Personas)</p>	<p>Recibe el equipo de cómputo y/o dispositivos proporcionados de forma provisional, efectúa el pago de servicio de mensajería o paquetería e informa al Departamento de Soporte Técnico y al Departamento de Seguridad Informática para que realice la instalación, configuración del equipo de cómputo, dispositivos y se habiliten los accesos correspondientes.</p>	<p><b>1 día hábil</b> a partir que el equipo de cómputo y/o dispositivos recibidos de forma provisional se encuentren en el lugar de instalación</p>
5.2.6.	<p>Departamento de Soporte Técnico (Técnico de Soporte I, II o III)</p>	<p>Instala y configura el equipo de cómputo y/o dispositivos recibidos de forma provisional.</p>	<p><b>2 días hábiles</b> a partir que se reciba la solicitud</p>

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Registrador Central de las Personas	Director de Informática y Estadística	Director de Presupuesto	Director Ejecutivo

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
<p>5.2.7.</p>  <p>Trabajadores del Departamento de Seguridad Informática</p>	<p>Habilita los accesos correspondientes cuando de forma provisional se haya instalado equipo de cómputo, previa coordinación con el Registro Central de las Personas.</p>	<p><b>1 día hábil</b> a partir que se reciba la solicitud</p>
	<p>TIEMPO TOTAL ESTIMADO</p>	<p><b>13 días hábiles</b></p>
<p><b>CONTINÚA CON EL REEMPLAZO O REPARACIÓN (ver numerales 6 y 7)</b></p>		

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Registrador Central de las Personas	Director de Informática y Estadística	Director de Presupuesto	Director Ejecutivo

	<b>DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA</b>		FECHA DE EMISIÓN:	Septiembre 2022
	GUÍA PARA EL RECLAMO DE GARANTÍA DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DISPOSITIVOS		CÓDIGO:	MNP-09-01-2022
			VERSIÓN:	01
			PÁGINA:	Página 10 de 18




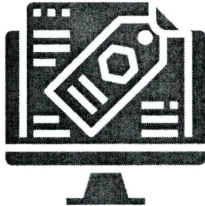
## 6. Cumplimiento de garantía a través del reemplazo de equipos de cómputo y/o dispositivos

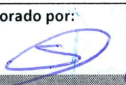
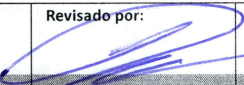
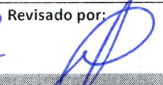




### 6.1. Directrices para el cumplimiento de garantía a través del reemplazo de equipos de cómputo y/o dispositivos

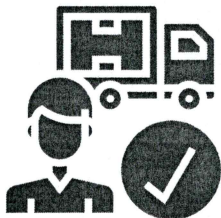

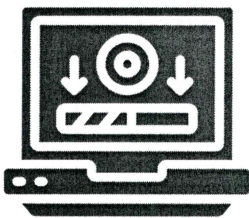
- 6.1.1. Posteriormente al reclamo de garantía y entrega de los equipos de cómputo y/o dispositivos provisionales, se tendrá que recibir el diagnóstico técnico y la resolución por parte de la empresa proveedora; cuando corresponda el reemplazo del equipo de cómputo y/o dispositivos, estos deberán ser entregados en el Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Informática y Estadística.
- 6.1.2. Al determinar el reemplazo del bien por garantía, el Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Informática y Estadística, remitirá mediante correo electrónico institucional al trabajador responsable de Inventarios del Departamento de Contabilidad de la Dirección de Presupuesto, las copias de los documentos de respaldo que acrediten el reemplazo, para que se actualicen los registros respectivos. Asimismo, los trabajadores de Inventarios etiquetarán el bien sustituido y efectuarán la actualización en los controles respectivos.
- 6.1.3. Cuando se concrete el reemplazo del equipo de cómputo y/o dispositivos defectuosos, se tendrán 5 días hábiles para devolver el equipo de cómputo y/o dispositivos que hayan sido brindados de forma provisional.
- 6.1.4. Previo a entregar el equipo de cómputo proporcionado de forma provisional a la empresa proveedora, la Dirección de Informática y Estadística a través del Departamento de Soporte Técnico extraerá la información para garantizar su resguardo y confidencialidad, cuando el caso lo amerite.
- 6.1.5. Los tiempos estimados de cada actividad podrán aumentar por razones de distancia, por el envío y/o entrega del servicio de mensajería o paquetería.
- 6.1.6. Los casos no previstos en la presente Guía serán resueltos por el Registrador Central de las Personas, el Director de Informática y Estadística o por el Director de Presupuesto.

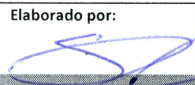
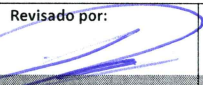
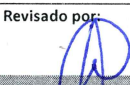
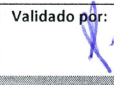
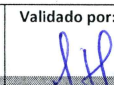
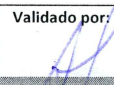
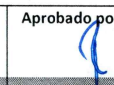
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Registrador Central de las Personas	Director de Informática y Estadística	Director de Presupuesto	Director Ejecutivo

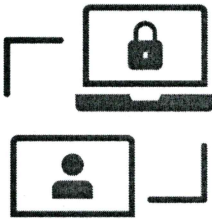


## 6.2. Esquema de cumplimiento de garantía a través del reemplazo de equipos de cómputo y/o dispositivos

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
6.2.1.	 Departamento de Soporte Técnico (Técnico de Soporte I, II o III)	Recibe de la empresa proveedora la resolución del reclamo de garantía, en el cual se establece el reemplazo del equipo de cómputo y/o dispositivos.	<b>2 días hábiles</b> a partir de la entrega del equipo de cómputo y/o dispositivos defectuosos
6.2.2.	 Departamento de Soporte Técnico (Técnico de Soporte I, II o III)	Recibe de la empresa proveedora los equipos de cómputo y/o dispositivos reemplazados a través del documento correspondiente, en el cual se especificará el tipo, marca, modelo, número de serie del equipo y dispositivos que se entregan.	<b>1 día hábil</b> a partir de la resolución del reclamo de la garantía
6.2.3.	 Departamento de Soporte Técnico (Técnico de Soporte I, II o III)	Informa mediante correo electrónico al trabajador responsable de Inventarios del Departamento de Contabilidad para que se actualicen los registros respectivos, adjuntando los documentos de respaldo que acrediten el reemplazo.	<b>1 día hábil</b> a partir de la recepción del equipo de cómputo y/o dispositivos reemplazados
6.2.4.	 Departamento de Contabilidad (trabajadores de Inventarios)	Adhiere etiqueta a los equipos de cómputo y/o dispositivos reemplazados y efectúa la actualización en los controles respectivos, remitiendo por correo electrónico institucional la tarjeta auxiliar de inventarios al trabajador que los tenga asignados.	<b>1 día hábil</b> a partir de la recepción de documentos de respaldo

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Registrador Central de las Personas	Director de Informática y Estadística	Director de Presupuesto	Director Ejecutivo

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
6.2.5.	 Departamento de Soporte Técnico (Técnico de Soporte I, II o III)	Traslada el equipo de cómputo y/o dispositivos reemplazados, pudiendo contratar el servicio de mensajería o paquetería (pago contra entrega).	<b>3 días hábiles</b> a partir de la recepción del equipo de cómputo y/o dispositivos recibidos por reemplazo
6.2.6.	 Departamento de Registro Civil de las Personas (Registrador Civil de las Personas o trabajador que designe Registro Central de las Personas)	Recibe el equipo de cómputo y/o dispositivos reemplazados, efectúa el pago de servicio de mensajería o paquetería e informa al Departamento de Soporte Técnico y al Departamento de Seguridad Informática para que realice la instalación, configuración del equipo de cómputo, dispositivos y se habiliten los accesos correspondientes.	<b>1 día hábil</b> a partir que el equipo de cómputo y/o dispositivos reemplazados se encuentren en el lugar de instalación
6.2.7.	 Departamento de Soporte Técnico (Técnico de Soporte I, II o III)	Instala y configura el equipo de cómputo y/o dispositivos recibidos por cambio de garantía.	<b>2 días hábiles</b> a partir que se reciba la solicitud

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Registrador Central de las Personas	Director de Informática y Estadística	Director de Presupuesto	Director Ejecutivo

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
6.2.8.	 Trabajadores del Departamento de Seguridad Informática	Habilita los accesos correspondientes cuando de forma provisional se haya instalado equipo de cómputo, previa coordinación con el Registro Central de las Personas.	<b>1 día hábil</b> a partir que se reciba la solicitud
6.2.9.	 Departamento de Registro Civil de las Personas (Registrador Civil de las Personas o trabajador que designe Registro Central de las Personas)	Traslada el equipo de cómputo y/o dispositivos brindados de forma provisional al Departamento de Soporte Técnico, pudiendo contratar el servicio de mensajería o paquetería.	<b>3 días hábiles</b> a partir de la instalación y configuración del equipo de cómputo y/o dispositivos
6.2.10.	 Departamento de Soporte Técnico (Técnico de Soporte I, II o III)	Devuelve a la empresa proveedora el equipo de cómputo y/o dispositivos recibidos de forma provisional.	<b>2 días hábiles</b> a partir de su recepción
	TIEMPO TOTAL ESTIMADO		<b>17 días hábiles</b>
	<b>FIN</b>		

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Registrador Central de las Personas	Director de Informática y Estadística	Director de Presupuesto	Director Ejecutivo

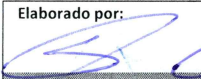
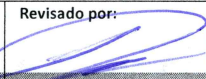
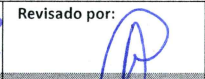

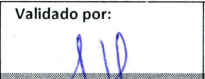
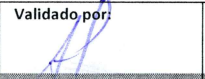



	DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA	FECHA DE EMISIÓN:	Septiembre 2022
	GUÍA PARA EL RECLAMO DE GARANTÍA DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DISPOSITIVOS	CÓDIGO:	MNP-09-01-2022
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	Página 14 de 18

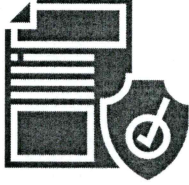

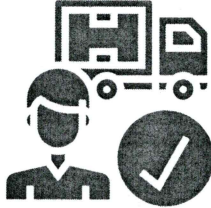
## 7. Cumplimiento de garantía a través de la reparación de equipos de cómputo y/o dispositivos

### 7.1. Directrices para el cumplimiento de garantía a través de la reparación de equipos de cómputo y/o dispositivos


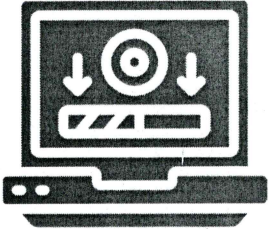
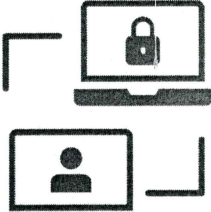
- 7.1.1 Posteriormente al reclamo de garantía y entrega del equipo de cómputo y/o dispositivos provisionales, se tendrá que recibir el diagnóstico técnico y la resolución por parte de la empresa proveedora; cuando corresponda la reparación del equipo de cómputo y/o dispositivos, estos deberán ser entregados en el Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Informática y Estadística.
- 7.1.2 Cuando se concrete la reparación y entrega del equipo de cómputo y/o dispositivos, se tendrán 5 días hábiles para devolver el equipo de cómputo y/o dispositivos que hayan sido brindados de forma provisional.
- 7.1.3 Previo a entregar el equipo de cómputo proporcionado de forma provisional a la empresa proveedora, la Dirección de Informática y Estadística a través del Departamento de Soporte Técnico extraerá la información para garantizar su resguardo y confidencialidad, cuando el caso lo amerite.
- 7.1.4 Los tiempos estimados de cada actividad podrán aumentar por razones de distancia, por el envío y/o entrega del servicio de mensajería o paquetería.
- 7.1.5 Los casos no previstos en la presente Guía serán resueltos por el Registrador Central de las Personas o por el Director de Informática y Estadística.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Registrador Central de las Personas	Director de Informática y Estadística	* Director de Presupuesto	Director Ejecutivo

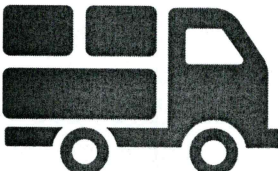

## 7.2. Esquema de cumplimiento de garantía a través de la reparación de equipos de cómputo y/o dispositivos

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
7.2.1.	 Departamento de Soporte Técnico (Técnico de Soporte I, II o III)	Recibe la resolución del reclamo de garantía, en el cual se establece la reparación del equipo de cómputo y/o dispositivos.	<b>2 días hábiles</b> a partir de la entrega del equipo de cómputo y/o dispositivos defectuosos
7.2.2.	 Departamento de Soporte Técnico (Técnico de Soporte I, II o III)	Recibe de la empresa proveedora los equipos de cómputo y/o dispositivos reparados a través del documento correspondiente, en el cual se especificará el tipo, marca, modelo, número de serie del equipo y dispositivos que se entregan.	<b>25 días hábiles</b> a partir de la resolución del reclamo de la garantía
7.2.3.	 Departamento de Soporte Técnico (Técnico de Soporte I, II o III)	Traslada el equipo de cómputo y/o dispositivos reparados, con la opción de contratar el servicio de mensajería o paquetería (pago contra entrega).	<b>3 días hábiles</b> a partir de la recepción del equipo de cómputo y/o dispositivos reparados

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Registrador Central de las Personas	Director de Informática y Estadística	Director de Presupuesto	Director Ejecutivo

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
7.2.4.	 <p>Departamento de Registro Civil de las Personas (Registrador Civil de las Personas o trabajador que designe Registro Central de las Personas)</p>	<p>Recibe el equipo de cómputo y/o dispositivos reparados, efectúa el pago de servicio de mensajería o paquetería e informa al Departamento de Soporte Técnico y al Departamento de Seguridad Informática para que realice la instalación, configuración del equipo de cómputo, dispositivos y se habiliten los accesos correspondientes.</p>	<p><b>1 día hábil</b> a partir que el equipo de cómputo y/o dispositivos reparados se encuentren en el lugar de instalación</p>
7.2.5.	 <p>Departamento de Soporte Técnico (Técnico de Soporte I, II o III)</p>	<p>Instala y configura el equipo de cómputo y/o dispositivos reparados.</p>	<p><b>2 días hábiles</b> a partir que se recibida la solicitud</p>
7.2.6.	 <p>Trabajadores del Departamento de Seguridad Informática</p>	<p>Habilita los accesos correspondientes cuando de forma provisional se haya instalado equipo de cómputo, previa coordinación con el Registro Central de las Personas.</p>	<p><b>1 día hábil</b> a partir que se reciba la solicitud</p>

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Registrador Central de las Personas	Director de Informática y Estadística	Director de Presupuesto	Director Ejecutivo

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO
7.2.7.	 Departamento de Registro Civil de las Personas (Registrador Civil de las Personas o trabajador que designe Registro Central de las Personas)	Traslada el equipo de cómputo y/o dispositivos brindados en forma provisional al Departamento de Soporte Técnico, pudiendo contratar el servicio de mensajería o paquetería.	<b>3 días hábiles</b> a partir de la instalación y configuración del equipo de cómputo y/o dispositivos
7.2.8.	 Departamento de Soporte Técnico (Técnico de Soporte I, II o III)	Devuelve a la empresa proveedora el equipo de cómputo y/o dispositivos recibidos de forma provisional.	<b>2 días hábiles</b> a partir de su recepción
	TIEMPO TOTAL ESTIMADO		<b>39 días hábiles</b>
<b>FIN</b>			

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Registrador Central de las Personas	Director de Informática y Estadística	Director de Presupuesto	Director Ejecutivo



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA

FECHA DE EMISIÓN: Septiembre 2022

GUÍA PARA EL RECLAMO DE GARANTÍA  
DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y/O DISPOSITIVOS

CÓDIGO: MNP-09-01-2022

VERSIÓN: 01

PÁGINA: Página 18 de 18

### Control de cambios

Versión	Fecha	No. de folios	Unidades involucradas	Descripción
01	2022	18	Dirección de Informática y Estadística Registro Central de las Personas Dirección de Presupuesto	Guía para el reclamo de garantía de equipo de cómputo y/o dispositivos.

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno	Registrador Central de las Personas	Director de Informática y Estadística	Director de Presupuesto	Director Ejecutivo