



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

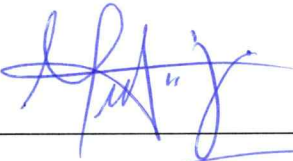




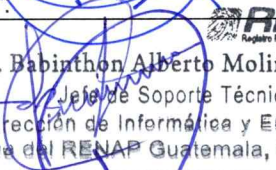

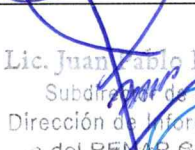





DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO

FECHA DE EMISIÓN	Junio 2023
CÓDIGO	MNP-DIE-01-2023
VERSIÓN	04



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
VERSIÓN 04: MNP-DIE-01-2023

Elaborado por:	
Lic. Mario René Rivera Bautista Profesional de Organización y Métodos	
Revisado por:	
Lic. Ricardo Bernabé Bercián Ramírez Jefe de Organización y Métodos	  Lic. Ricardo Bernabé Bercián Ramírez Jefe de Organización y Métodos Dirección de Gestión y Control Interno Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala
Licda. Mónica Reneé Recinos Casanova Director de Gestión y Control Interno en Funciones	  Licda. Mónica Reneé Recinos Casanova Director de Gestión y Control Interno en Funciones Dirección de Gestión y Control Interno Sede del RENAP, Guatemala, Guatemala
Validado por:	
Ing. Babinthon Alberto Molina Jiménez Jefe de Soporte Técnico	  Ing. Babinthon Alberto Molina Jiménez Jefe de Soporte Técnico Dirección de Informática y Estadística Sede del RENAP Guatemala, Guatemala
Lic. Juan Pablo Illescas De la Cruz Subdirector de Servicios Críticos	  Lic. Juan Pablo Illescas de la Cruz Subdirector de Servicios Críticos Dirección de Informática y Estadística Sede del RENAP Guatemala, Guatemala
Ing. José Daniel Girón Miranda Director de Informática y Estadística	  Ing. José Daniel Girón Miranda Director de Informática y Estadística Dirección de Informática y Estadística Sede del RENAP Guatemala, Guatemala
Aprobado por:	
Dr. Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera Director Ejecutivo	  Dr. Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera Director Ejecutivo Registro Nacional de las Personas -RENAP- Guatemala, Guatemala

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

**ACUERDO DE DIRECCIÓN EJECUTIVA NÚMERO DE-420-2023
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 que tienen como una de las obligaciones el coordinar su política, con la política general del Estado y, en su caso, con la especial del Ramo a que correspondan; y 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; son órganos del Registro: a) Directorio; b) Director Ejecutivo; c) Consejo Consultivo; d) Oficinas Ejecutoras; e) Direcciones Administrativas.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con los artículos 19, 20 literales a) y m) y 42 del Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas, el Director Ejecutivo es el superior jerárquico administrativo, quien ejerce la representación legal y es el encargado de dirigir y velar por el funcionamiento normal e idóneo de la entidad; 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; asimismo, la Dirección de Informática y Estadística es el ente encargado 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, formula los planes y programas de la Institución en la materia de su competencia, informa sobre el cumplimiento de las metas institucionales programadas y elabora las estadísticas pertinentes.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo establecido en los artículos 47, 49 y 82 del Acuerdo de Directorio Número 80-2016, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas, 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; el Departamento de Soporte Técnico es la dependencia encargada de la implementación, soporte técnico preventivo y/o correctivo a los equipos informáticos de las Unidades Administrativas y Ejecutoras de la sede central, sedes metropolitanas del RENAP y extranjero; así como brindar asesoría y orientación a los usuarios en la solución de problemas relacionados con los sistemas de información. Además, apoyar en los aspectos administrativos de la Dirección de Informática y Estadística. Asimismo, el Director Ejecutivo

aprobará los Manuales de Normas y Procedimientos y cualquier otro documento técnico administrativo de las dependencias del RENAP.

CONSIDERANDO:

Que la Dirección de Gestión y Control Interno, solicitó a la Dirección Ejecutiva, la aprobación del **"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO"**, versión 04, de la Dirección de Informática y Estadística, el cual tiene por objetivo proveer un documento técnico administrativo que sirva de apoyo y orientación para proporcionar soporte técnico preventivo o correctivo a los equipos informáticos que sean propiedad del RENAP, así como brindar asesoría y orientación en la solución de problemas relacionados con los sistemas de información.

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, 8, 19, 20 literales a) y m) y 42 del Decreto Número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas; 46, 47, 49, 76, 80, 82 y 84 del Acuerdo de Directorio Número 80-2016, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.

ACUERDA:

Artículo 1. APROBAR bajo la estricta responsabilidad de la Dirección de Informática y Estadística, el contenido formulado dentro del documento denominado **"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO"**, versión 04 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 al presente Manual.

Artículo 3. Se instruye 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 diecinueve de julio de dos mil veintitres.


Doctor Rodolfo Estuardo Arriaga Herrera
Director Ejecutivo

Contenido

1.	Objetivo.....	8
2.	Campo de aplicación	8
3.	Base legal	8
4.	Monitoreo y seguimiento.....	9
5.	Simbología.....	9
6.	Normas generales	10
7.	Procedimiento de asignación de solicitudes de soporte técnico.....	11
	7.1. Normas del procedimiento de asignación de solicitudes de soporte técnico	11
	7.2. Descripción del procedimiento de asignación de solicitudes de soporte técnico	13
	7.3. Flujograma del procedimiento de asignación de solicitudes de soporte técnico.....	14
8.	Procedimiento para la instalación y configuración de equipo informático	15
	8.1. Normas del procedimiento para la instalación y configuración de equipo informático	15
	8.2. Descripción del procedimiento para la instalación y configuración de equipo informático.....	16
	8.3. Flujograma del procedimiento para la instalación y configuración de equipo informático.....	17
9.	Procedimiento para realizar copias de seguridad de información.....	18
	9.1. Normas del procedimiento para realizar copias de seguridad de información.....	18
	9.2. Descripción del procedimiento para realizar copias de seguridad de información.....	19
	9.3. Flujograma del procedimiento para realizar copias de seguridad de información	20
10.	Procedimiento de soporte técnico remoto de equipo informático	22
	10.1. Normas del procedimiento de soporte técnico remoto de equipo informático	22
	10.2. Descripción del procedimiento de soporte técnico remoto de equipo informático	23
	10.3. Flujograma del procedimiento de soporte técnico remoto de equipo informático	24
11.	Procedimiento de soporte técnico presencial de equipo informático en el territorio nacional	25
	11.1. Normas del procedimiento de soporte técnico presencial de equipo informático en el territorio nacional.....	25
	11.2. Descripción del del procedimiento de soporte técnico presencial de equipo informático en el territorio nacional	26

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

11.3. Flujograma del procedimiento de soporte técnico presencial de equipo informático en el territorio nacional	27
12. Procedimiento de soporte técnico presencial de equipo informático en oficinas consulares	28
12.1. Normas del procedimiento de soporte técnico presencial de equipo informático en oficinas consulares	28
12.2. Descripción del procedimiento de soporte técnico presencial de equipo informático en oficinas consulares	29
12.3. Flujograma del procedimiento de soporte técnico presencial de equipo informático en oficinas consulares	31
13. Procedimiento para el mantenimiento preventivo de equipo informático.....	34
13.1. Normas del procedimiento mantenimiento preventivo de equipo informático.....	34
13.2. Descripción del procedimiento para el mantenimiento preventivo de equipo informático.....	37
13.3. Flujograma del procedimiento para el mantenimiento preventivo de equipo informático.....	39
14. Procedimiento de mantenimiento correctivo de equipo informático.....	41
14.1. Normas del procedimiento de mantenimiento correctivo de equipo informático.....	41
14.2. Descripción del procedimiento de recepción de equipo informático en el taller del Departamento de Soporte Técnico para mantenimiento correctivo.....	43
14.3. Flujograma del procedimiento de recepción de equipo informático en el taller del Departamento de Soporte Técnico para mantenimiento correctivo.....	45
14.4. Descripción del procedimiento de salida de equipo informático del taller del Departamento de Soporte Técnico	47
14.5. Flujograma del procedimiento de salida de equipo informático del taller del Departamento de Soporte Técnico	48
15. Procedimiento para reclamo de garantía de equipo informático	49
15.1. Normas para reclamo de garantía de equipo informático.....	49
15.2. Descripción del procedimiento de reclamo de garantía de equipo informático	50
15.3. Flujograma del procedimiento de reclamo de garantía de equipo informático.....	51
16. Procedimiento de elaboración de reportes, informes y dictámenes.....	52
16.1. Normas del procedimiento de elaboración de reportes, informes y dictámenes.....	52
16.2. Descripción del procedimiento de elaboración de reportes, informes y dictámenes.....	53
16.3. Flujograma del procedimiento de elaboración de reportes, informes y dictámenes	54

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

Anexo 1 Bitácora de soporte diario	55
Anexo 2 Formato de mantenimiento preventivo a equipo informático por usuario.....	56
Anexo 3 Reporte de mantenimiento de equipo informático por oficina.....	58
Anexo 4 Recepción de equipo informático	60
Anexo 5 Dictamen técnico en taller	61
Anexo 6 Salida de equipo informático.....	62
Control de cambios	63

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

1. Objetivo

Proveer un documento técnico-administrativo de apoyo y orientación para proporcionar soporte técnico preventivo o correctivo a los equipos informáticos que sean propiedad del RENAP, así como brindar asesoría y orientación en la solución de problemas relacionados con los sistemas de información.

2. Campo de aplicación

El presente Manual es de observancia y aplicación obligatoria para los trabajadores del Departamento de Soporte Técnico de la Subdirección de Servicios Críticos de la Dirección de Informática y Estadística; asimismo, para los trabajadores involucrados en sus procedimientos, quienes deberán acatar las normas y lineamientos establecidos.

3. Base legal

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Decreto número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Registro Nacional de las Personas.
- Acuerdo Gubernativo número 122-2016, del Presidente de la República de Guatemala, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- Acuerdo de Directorio número 74-2013 del Registro Nacional de las Personas, el cual establece la clasificación y denominaciones: Sede, Oficinas y Oficinas Auxiliares del RENAP.
- Acuerdo de Directorio número 32-2015 del Registro Nacional de las Personas, aprobación del Convenio de Cooperación Interinstitucional para la documentación de los guatemaltecos en el extranjero, suscrito entre el Ministerio de Relaciones Exteriores, el Ministerio de Gobernación y el Registro Nacional de las Personas.
- Acuerdo de Directorio número 19-2020 del Registro Nacional de las Personas, adendum al Convenio de Cooperación Interinstitucional para la Documentación de los Guatemaltecos en el extranjero.
- Acuerdo de Directorio número 56-2022 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento Interior de Trabajo del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.
- Acuerdo de Directorio número 22-2023 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de las Personas.

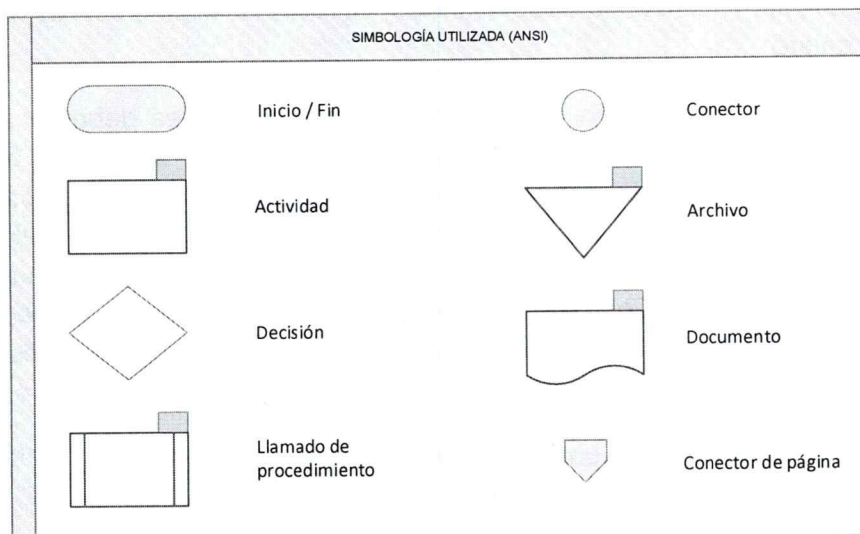
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

4. Monitoreo y seguimiento

Para garantizar la vigencia y efectividad de este Manual, el Jefe de Soporte Técnico, el Subdirector de Servicios Críticos y el Director de Informática y Estadística deberán solicitar la actualización oportuna para realizar la inclusión de ajustes y modificaciones que se consideren pertinentes.

5. Simbología

Con el propósito de facilitar la representación visual de los procedimientos, se realizan los diagramas de flujo o flujogramas. La simbología utilizada para la construcción de los flujogramas del presente Manual es la siguiente:



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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

6. Normas generales

- 6.1. La máxima autoridad de las oficinas ejecutoras, direcciones administrativas y dependencias de apoyo del Director Ejecutivo deberán solicitar por medio de oficio el cambio o compra de equipo informático, adjuntando las requisiciones de adquisiciones y contrataciones respectivas, posteriormente el Departamento de Soporte Técnico las integrará y trasladará a la Dirección Administrativa para las gestiones correspondientes.
- 6.2. Los trabajadores del Departamento de Soporte Técnico no podrán realizar cambio de equipo informático sin previa solicitud de la máxima autoridad de la dependencia correspondiente.
- 6.3. Se brindará soporte técnico a los equipos informáticos que sean propiedad del RENAP y a los sistemas de información autorizados por la Dirección de Informática y Estadística a nivel de funcionalidad, ya sea en la Sede, Oficinas, Oficinas Auxiliares del RENAP y los utilizados en el extranjero.
- 6.4. Los Técnicos de Soporte¹ en cumplimiento de sus funciones deberán acudir a la Sede, Oficinas y Oficinas Auxiliares del RENAP y registrar su asistencia en las terminales biométricas del lugar donde se encuentren laborando (hora de entrada y salida de la jornada laboral y la hora de salida y entrada del tiempo estipulado para el almuerzo), esto de conformidad con lo regulado en el artículo 14 del Acuerdo de Directorio número 56-2022 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento Interior de Trabajo del Registro Nacional de las Personas -RENAP- y las disposiciones de control de asistencia establecidas por el Departamento de Gestión de Recursos Humanos en el Manual respectivo.
- 6.5. Las dudas respecto al funcionamiento de los sistemas propios del RENAP, deberán ser consultadas las guías de usuario o manuales técnicos respectivos.
- 6.6. El incumplimiento de lo establecido en el presente Manual, dará lugar a iniciar el procedimiento disciplinario correspondiente descrito en el Acuerdo de Directorio número 56-2022 del Registro Nacional de las Personas, Reglamento Interior de Trabajo del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.
- 6.7. Los casos no previstos en el presente Manual serán resueltos en su orden por el Jefe de Soporte Técnico, el Subdirector de Servicios Críticos o por el Director de Informática y Estadística.

¹ Técnico de Soporte: para efectos del presente Manual se entenderá por Técnico de Soporte al Técnico de Soporte I, II o III.

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

7. Procedimiento de asignación de solicitudes de soporte técnico

7.1. Normas del procedimiento de asignación de solicitudes de soporte técnico

7.1.1. El soporte técnico de equipo informático o asesoría en la solución de problemas relacionados con los sistemas de información deberá ser solicitado por cualquiera de los medios siguientes:

- a) Teléfono institucional (extensión 1910).
- b) Correo electrónico institucional (soporte@renap.gob.gt).
- c) Boleta única todos los servicios.
- d) Oficio.

7.1.2. Entre las solicitudes de soporte técnico que serán atendidas por el Departamento de Soporte Técnico se encuentran:

- a) Instalación y configuración de equipos.
- b) Copias de seguridad de información.
- c) Soporte técnico remoto de equipo informático.
- d) Soporte técnico presencial de equipo informático en el territorio nacional.

Los anteriores casos no serán limitativos, conforme las necesidades que puedan presentarse, el Departamento de Soporte Técnico brindará el apoyo en la solución de los problemas relacionados con el equipo informático.

7.1.3. El Encargado de Soporte Técnico designará al Técnico de Soporte responsable de la recepción de solicitudes vía telefónica, quien de no lograr una solución utilizando este medio, registrará el caso en el sistema de asignación de tareas y generará el ticket² correspondiente.

7.1.4. Al ingresar una solicitud por medio de correo electrónico institucional, por Boleta única todos los servicios u oficio, el Coordinador de Soporte Técnico o el Encargado de Soporte Técnico registrará el caso en el sistema de asignación de tareas y generará el ticket correspondiente.

7.1.5. Al ser registrada la solicitud en el sistema de asignación de tareas, el Encargado de Soporte Técnico o el Coordinador de Soporte Técnico asignará el ticket al Técnico de Soporte que brindará el seguimiento respectivo al caso.

² Ticket: es un boleto digital que se genera a través de un sistema para disponer en todo momento de los datos del solicitante, efectuar acciones de seguimiento y acceder al registro de acciones ejecutadas.

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

- 7.1.6. Cuando el Técnico de Soporte deba movilizarse a las Oficinas u Oficinas Auxiliares del RENAP para brindar soporte técnico, el Encargado de Soporte Técnico o el Coordinador de Soporte Técnico deberá realizar la designación por escrito.
- 7.1.7. El Técnico de Soporte que brinde la asistencia técnica a las solicitudes que ingresen vía telefónica, por correo electrónico institucional o por Boleta única todos los servicios, deberá solicitar al usuario el visto bueno (firma de entera satisfacción) del trabajo realizado en el formato establecido para el efecto.
- 7.1.8. Al brindar el soporte técnico de las solicitudes que ingresaron por medio de oficio, en un plazo no mayor de 3 días hábiles contados a partir de la asignación del ticket, el Técnico de Soporte entregará al Coordinador de Soporte Técnico o Encargado de Soporte Técnico un informe que contenga las acciones efectuadas, a partir del cual se dispondrán de 2 días hábiles para comunicar a la dependencia solicitante.

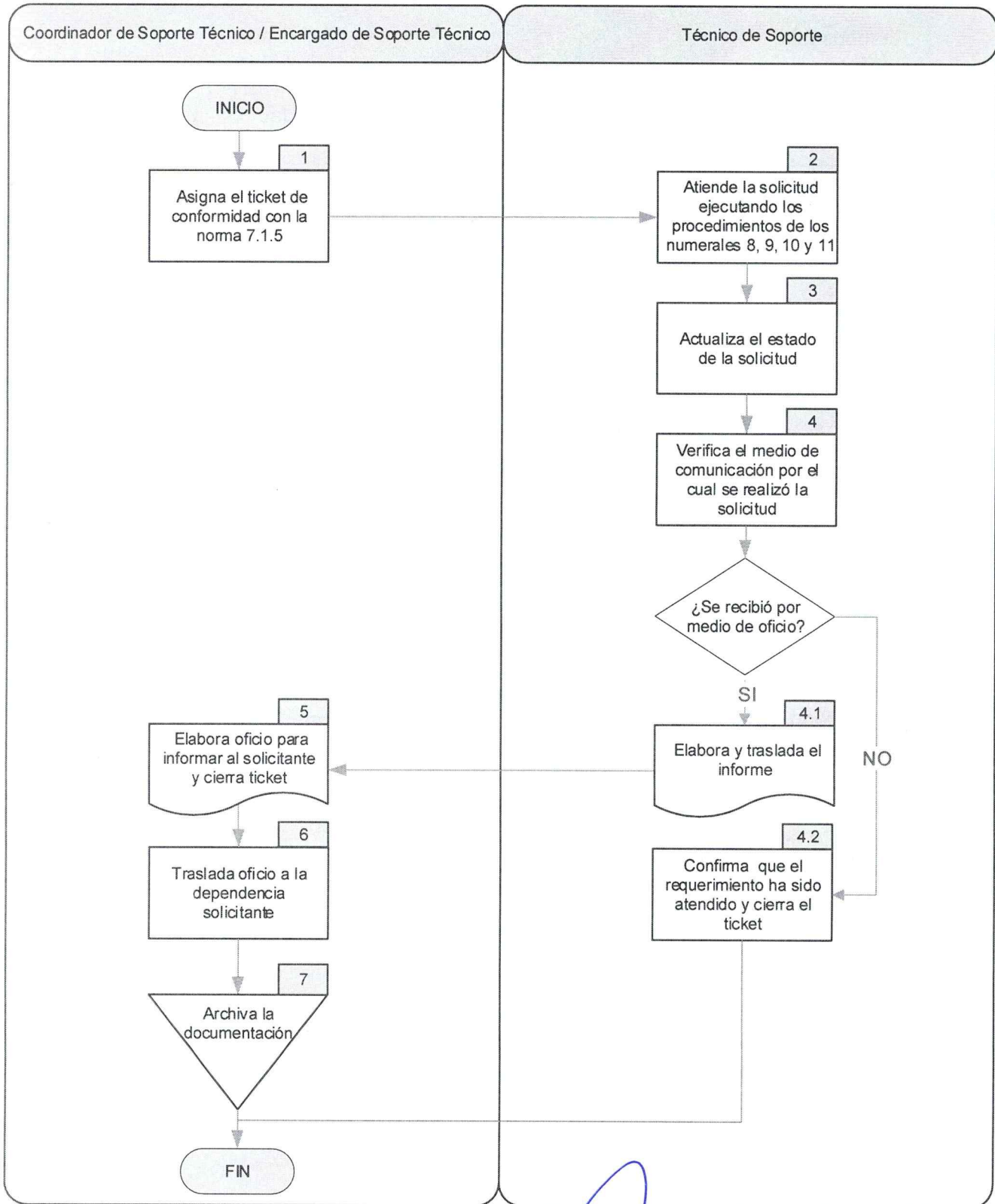
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

7.2. Descripción del procedimiento de asignación de solicitudes de soporte técnico

Responsable	Paso No.	Actividad
Coordinador de Soporte Técnico / Encargado de Soporte Técnico	1.	Asigna el ticket de conformidad con la norma 7.1.5.
Técnico de Soporte	2.	Atiende la solicitud ejecutando los procedimientos descritos en los numerales 8, 9, 10 y 11 del presente Manual, según corresponda.
	3.	Actualiza el estado de la solicitud en el sistema de asignación de tareas.
	4.	Verifica el medio de comunicación por el cual se realizó la solicitud.
	4.1.	Si se recibió por oficio, elabora y traslada el informe al Coordinador de Soporte Técnico o al Encargado de Soporte Técnico. Continúa en el paso No. 5.
	4.2.	No se recibió por oficio, confirma con el solicitante que el requerimiento ha sido atendido y cierra el ticket de conformidad con la norma 7.1.7. Fin del procedimiento.
Coordinador de Soporte Técnico / Encargado de Soporte Técnico	5.	Elabora oficio para informar al solicitante sobre las acciones efectuadas y cierra ticket de conformidad con la norma 7.1.8.
	6.	Traslada oficio a la dependencia solicitante con visto bueno del Jefe de Soporte Técnico, el Subdirector de Servicios Críticos y el Director de Informática y Estadística.
	7.	Archiva la documentación.
		Fin del procedimiento.

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

7.3. Flujograma del procedimiento de asignación de solicitudes de soporte técnico



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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

8. Procedimiento para la instalación y configuración de equipo informático

8.1. Normas del procedimiento para la instalación y configuración de equipo informático

- 8.1.1. El Departamento de Soporte Técnico instalará y configurará el equipo informático que sea propiedad del RENAP y que se encuentre en el lugar de trabajo de la persona que lo tenga asignado en el desempeño de sus funciones.
- 8.1.2. Para solicitar la instalación y configuración de equipo informático, el trabajador deberá gestionar a través de la "Boleta única todos los servicios" los accesos a la red y servicios institucionales asociados, de conformidad con el procedimiento establecido por el Departamento de Seguridad Informática.
- 8.1.3. La configuración del equipo informático incluirá el ingreso al dominio del equipo con la dirección IP³ asignada, el perfil del usuario, el correo electrónico institucional, impresoras y aplicaciones autorizadas.
- 8.1.4. El solicitante de la instalación y configuración de equipo informático deberá firmar y sellar la "Bitácora de soporte diario" (ver anexo 1) como constancia de la asistencia recibida, seguidamente el Técnico de Soporte, cuando le sea requerido, elaborará un informe detallando las acciones realizadas.
- 8.1.5. Los Técnicos de Soporte deberán entregar al Coordinador de Soporte Técnico o Encargado de Soporte Técnico un reporte semanal, adjuntando las "Bitácoras de soporte diario" y los informes elaborados.
- 8.1.6. Para la instalación o configuración de equipo informático ubicado en las Oficinas y Oficinas Auxiliares del RENAP, el Coordinador de Soporte Técnico o el Encargado de Soporte Técnico designará por escrito al Técnico de Soporte quien deberá dar el seguimiento respectivo.

³ IP (Internet Protocol): es la dirección del Protocolo de Internet o simplemente IP, que permite identificar un dispositivo y marcar la ubicación de direccionamiento dentro de la red.

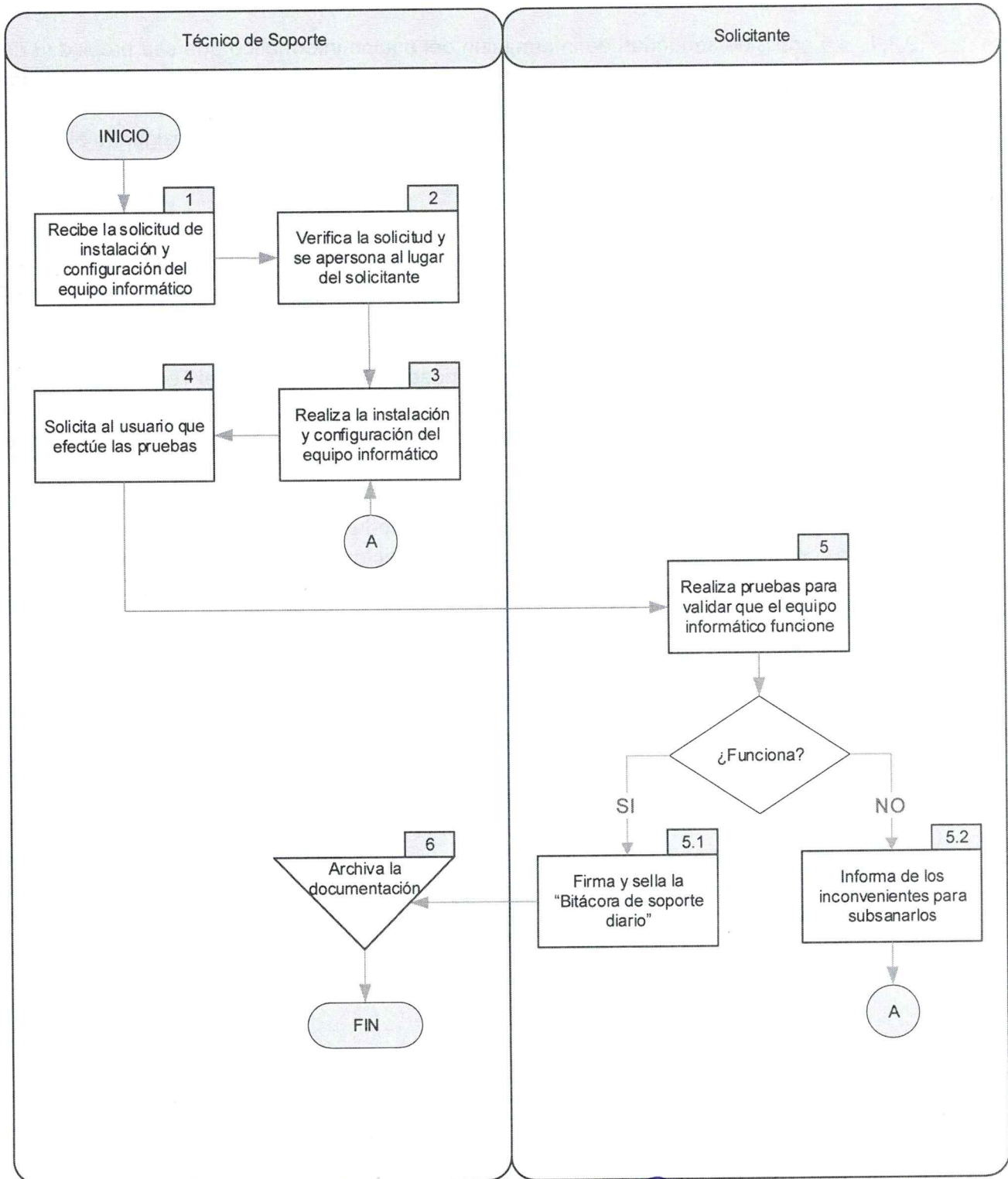
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

8.2. Descripción del procedimiento para la instalación y configuración de equipo informático

Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Soporte	1.	Recibe la solicitud de instalación y configuración del equipo informático con el ticket generado.
	2.	Verifica la solicitud y se apersona al lugar de trabajo del solicitante.
	3.	Realiza la instalación y configuración del equipo informático que corresponda.
	4.	Solicita al usuario que efectúe las pruebas correspondientes.
Solicitante	5.	Realiza pruebas para validar que el equipo informático funcione.
	5.1.	Si funciona, firma y sella la "Bitácora de soporte diario". Continúa en el paso No. 6.
	5.2.	No funciona, informa de los inconvenientes para subsanarlos. Regresa al paso No. 3.
Técnico de Soporte	6.	Archiva la documentación.
		Fin del procedimiento.

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

8.3. Flujograma del procedimiento para la instalación y configuración de equipo informático



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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

9. Procedimiento para realizar copias de seguridad de información

9.1. Normas del procedimiento para realizar copias de seguridad de información

- 9.1.1. La copia de seguridad de información del equipo informático que sea propiedad del RENAP deberá ser solicitada por medio de oficio, el cual tendrá que estar firmado por la máxima autoridad de las oficinas ejecutoras, direcciones administrativas o dependencias de apoyo del Director Ejecutivo, debiendo estar consignado el detalle de la información y la ubicación del equipo en el que quedará resguardada.
- 9.1.2. El solicitante de la copia de seguridad de la información deberá firmar y sellar la "Bitácora de soporte diario" (ver anexo 1) como constancia de la asistencia recibida, asimismo, el Técnico de Soporte elaborará un informe detallando las acciones realizadas cuando lo considere necesario.
- 9.1.3. Si posterior a efectuar la copia de seguridad de la información, el Técnico de Soporte determina que el equipo informático presenta fallas, este deberá elaborar un dictamen técnico en el cual detalle los inconvenientes presentados y estado del equipo.
- 9.1.4. Los Técnicos de Soporte deberán eliminar toda información que se resguarde en dispositivos de almacenamiento externo al efectuar la copia de seguridad, quedando resguardada únicamente en el equipo informático que se especificó en la solicitud.

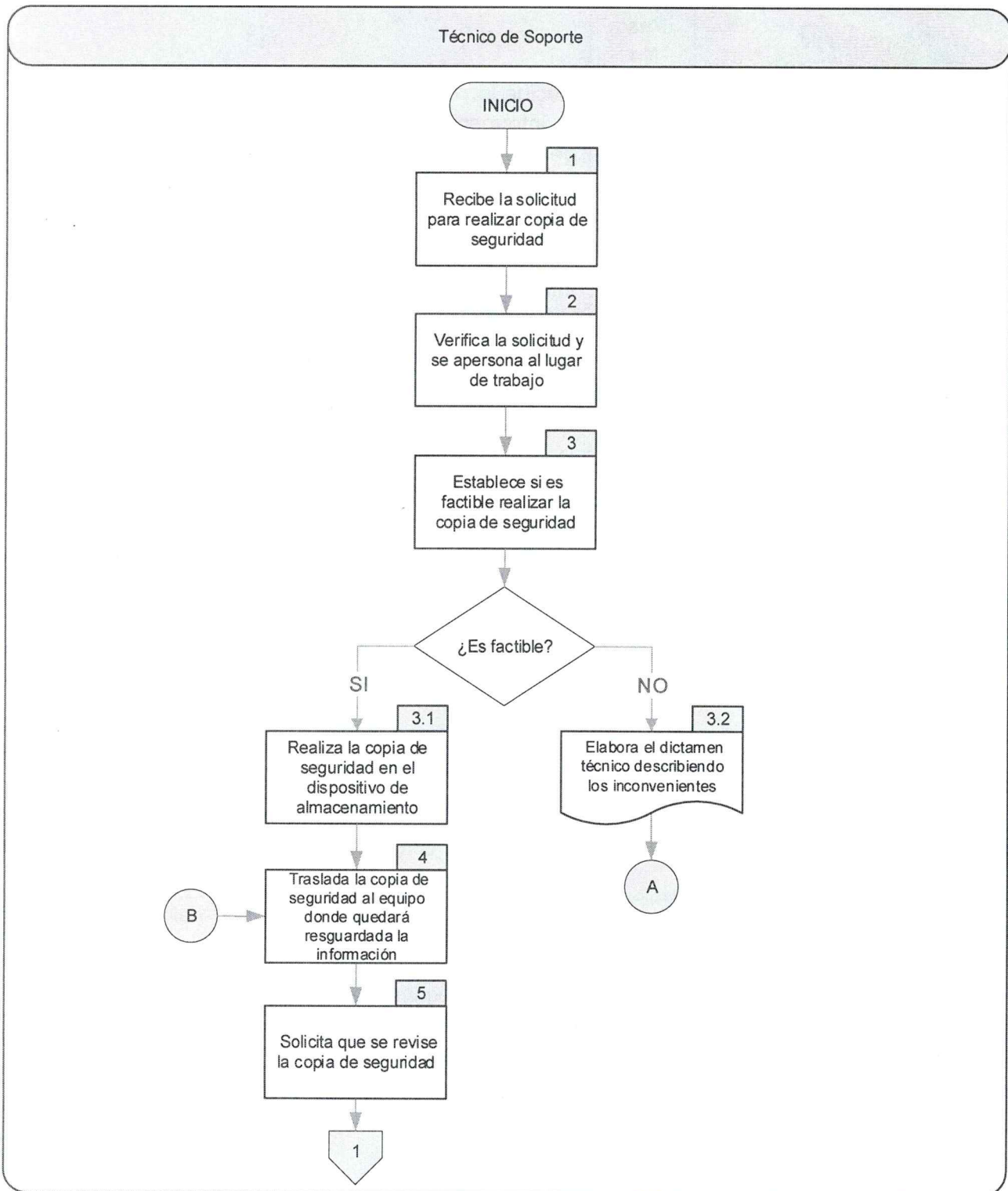
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

9.2. Descripción del procedimiento para realizar copias de seguridad de información

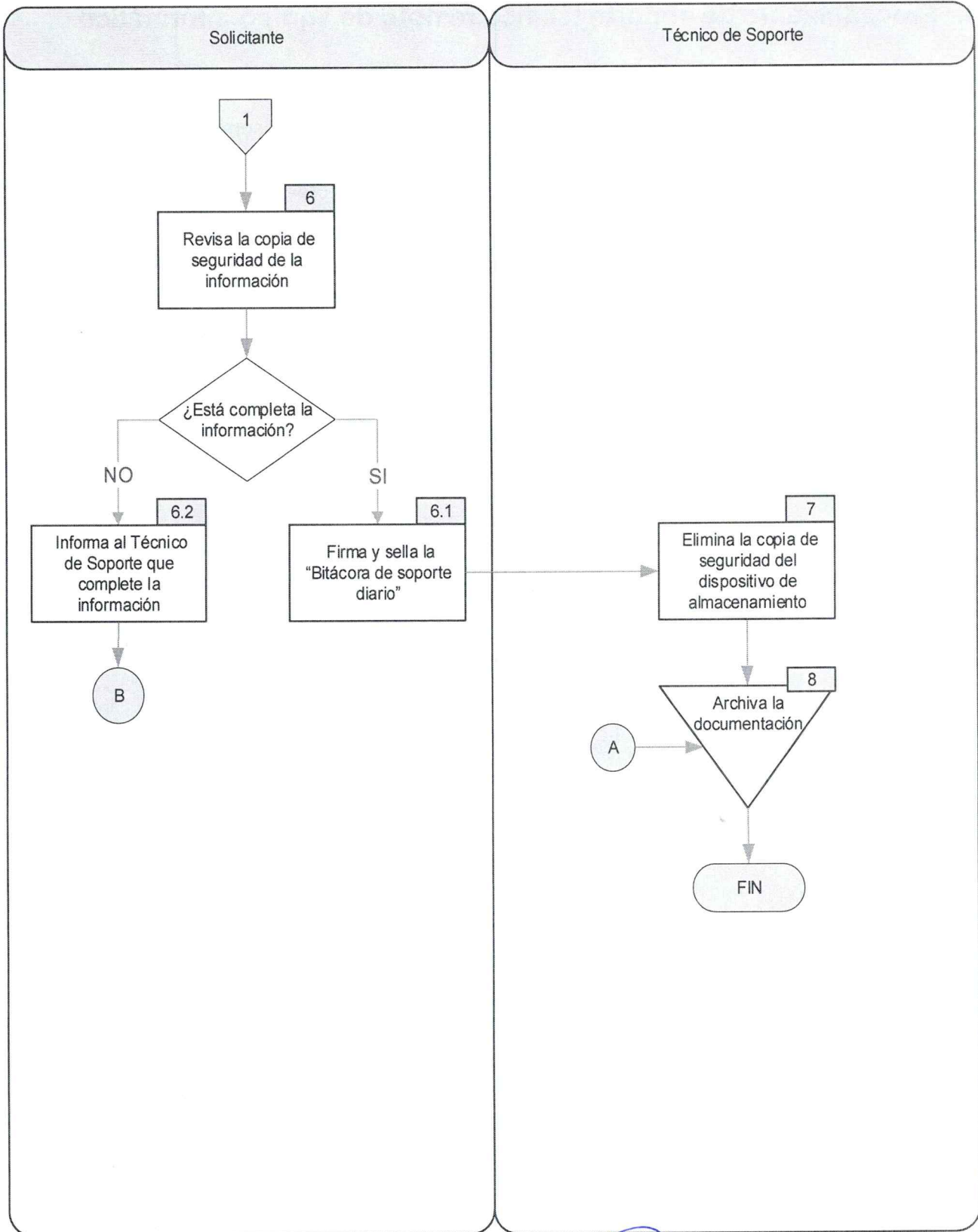
Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Soporte	1.	Recibe la solicitud para realizar copia de seguridad de la información en el equipo informático con el ticket generado.
	2.	Verifica la solicitud y se apersona al lugar de trabajo del solicitante.
	3.	Establece si es factible realizar la copia de seguridad de información.
	3.1.	Si es factible, realiza la copia de seguridad en el dispositivo de almacenamiento externo. Continúa en el paso No. 4.
	3.2.	No es factible, elabora el dictamen técnico describiendo los inconvenientes presentados y lo entrega a la dependencia solicitante. Continúa en el paso No. 8.
	4.	Traslada la copia de seguridad del dispositivo de almacenamiento externo al equipo donde quedará resguardada la información.
	5.	Solicita que se revise la copia de seguridad de información efectuada.
Solicitante	6.	Revisa la copia de seguridad de la información.
	6.1.	Si está completa la información, firma y sella la "Bitácora de soporte diario". Continúa en el paso No. 7.
	6.2.	No está completa la información, informa al Técnico de Soporte que complete la información. Regresa al paso No. 4.
Técnico de Soporte	7.	Elimina la copia de seguridad del dispositivo de almacenamiento externo.
	8.	Archiva la documentación.
		Fin del procedimiento.

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

9.3. Flujograma del procedimiento para realizar copias de seguridad de información



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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo



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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

10. Procedimiento de soporte técnico remoto de equipo informático

10.1. Normas del procedimiento de soporte técnico remoto de equipo informático

- 10.1.1. A través del soporte técnico se ofrecen soluciones a inconvenientes con el equipo informático, sin que sea necesario el remplazo de componentes o piezas. Además, de atender consultas que permitan que las tareas en el equipo informático se efectúen con normalidad.
- 10.1.2. Para solucionar inconvenientes de forma remota, los Técnicos de Soporte harán uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (videollamadas, correos electrónicos, reuniones virtuales, llamadas telefónicas, escritorio remoto, entre otros).
- 10.1.3. Si posterior a brindar el soporte técnico remoto al equipo informático, el Técnico de Soporte determina que persisten las fallas, este hará entrega de un “Dictamen técnico” a partir del cual se ejecutará, según corresponda, los procedimientos siguientes:
- “Procedimiento de soporte técnico presencial de equipo informático en el territorio nacional” (ver numeral 11 del presente Manual).
 - “Procedimiento de soporte técnico presencial de equipo informático instalado en oficinas consulares” (ver numeral 12 del presente Manual).
 - “Procedimiento de mantenimiento correctivo de equipo informático” (ver numeral 14 del presente Manual).

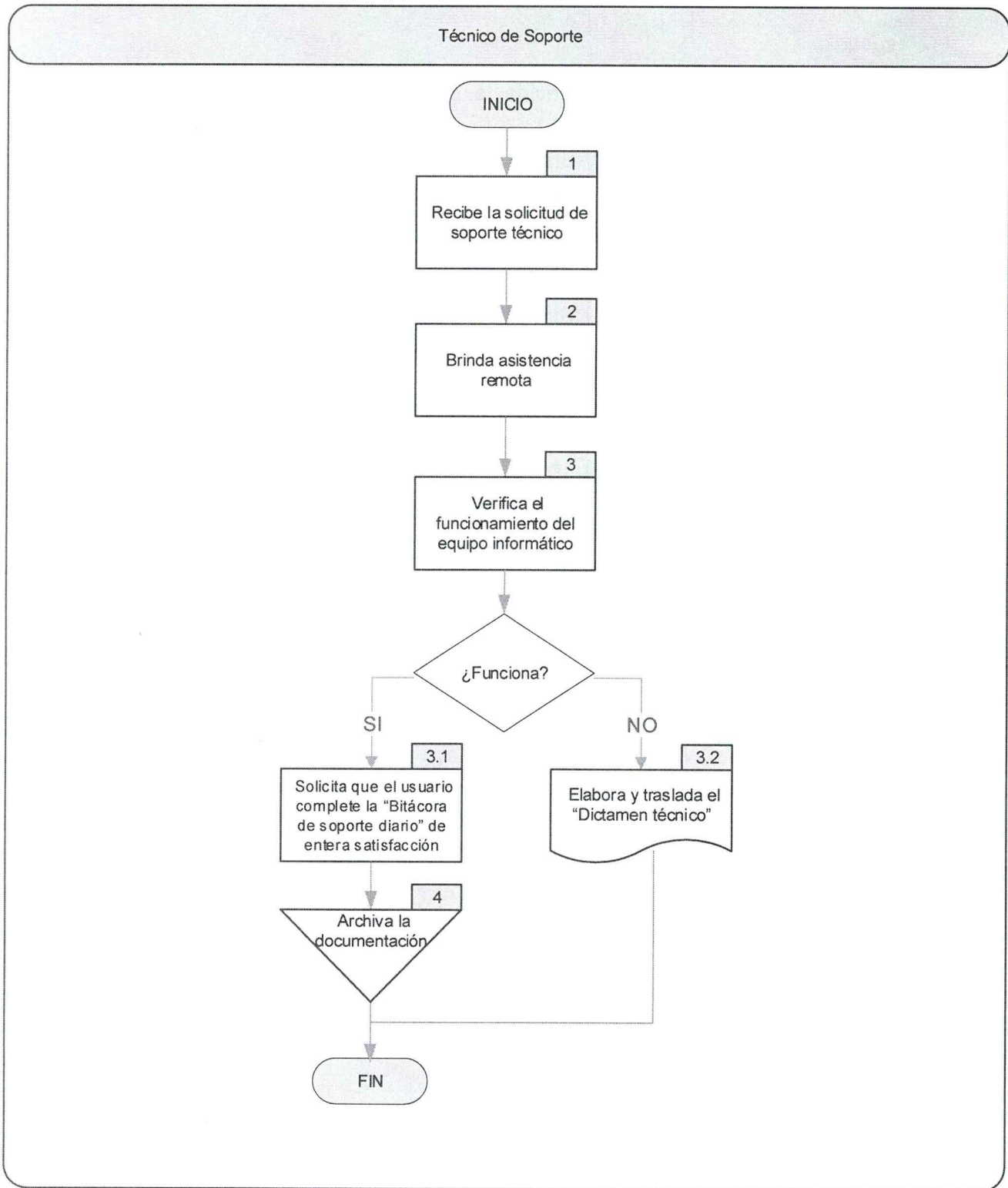
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

10.2. Descripción del procedimiento de soporte técnico remoto de equipo informático

Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Soporte	1.	Recibe la solicitud de soporte técnico con el ticket generado.
	2.	Brinda asistencia remota para dar solución a inconvenientes en el equipo informático de conformidad con la norma 10.1.2.
	3.	Verifica el funcionamiento del equipo informático.
	3.1.	Si funciona, solicita que el usuario complete la "Bitácora de soporte diario" de entera satisfacción. Continúa en el paso No. 4.
	3.2.	No funciona, elabora y traslada el "Dictamen técnico" para que se proceda de conformidad con la norma 10.1.3. Fin del procedimiento.
	4.	Archiva la documentación.
		Fin del procedimiento.

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

10.3. Flujograma del procedimiento de soporte técnico remoto de equipo informático



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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

11. Procedimiento de soporte técnico presencial de equipo informático en el territorio nacional

11.1. Normas del procedimiento de soporte técnico presencial de equipo informático en el territorio nacional

- 11.1.1. El soporte técnico presencial al equipo informático propiedad del RENAP ubicado en el territorio nacional, se efectuará acudiendo al lugar dónde se encuentre este.
- 11.1.2. Los Técnicos de Soporte Técnico además de verificar el funcionamiento del equipo informático, brindarán asesoría en la solución de problemas relacionados con los sistemas de información.
- 11.1.3. El solicitante del soporte técnico presencial deberá firmar y sellar la "Bitácora de soporte diario" (ver anexo 1) como constancia de la asistencia recibida, seguidamente el Técnico de Soporte, cuando le sea requerido, elaborará un informe detallando las acciones realizadas.
- 11.1.4. Los Técnicos de Soporte deberán entregar al Coordinador de Soporte Técnico o Encargado de Soporte Técnico un reporte semanal, adjuntando la "Bitácora de soporte diario".
- 11.1.5. Si posterior a efectuar el soporte técnico presencial, el Técnico de Soporte determina que persisten las fallas en el equipo informático, este deberá elaborar un "Dictamen técnico" en el cual detallen los inconvenientes presentados y el estado del equipo; asimismo, se hará de conocimiento al solicitante que el equipo informático debe trasladarse al taller del Departamento de Soporte Técnico, considerando lo descrito en el numeral 14 del presente Manual.

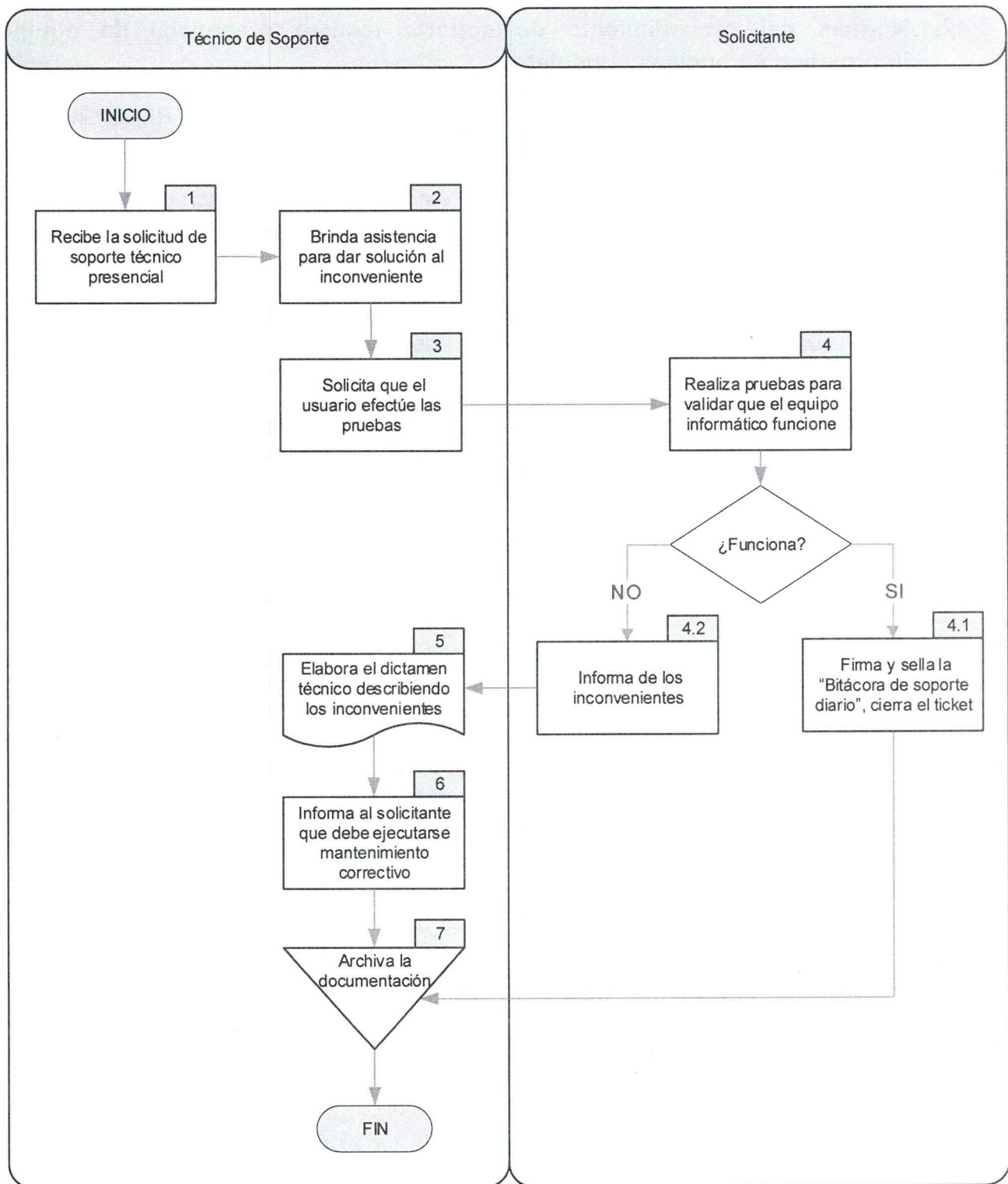
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

11.2. Descripción del del procedimiento de soporte técnico presencial de equipo informático en el territorio nacional

Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Soporte	1.	Recibe la solicitud de soporte técnico presencial de equipo informático con el ticket generado.
	2.	Brinda asistencia para dar solución al inconveniente en el equipo informático.
	3.	Solicita que el usuario efectúe las pruebas correspondientes.
Solicitante	4.	Realiza pruebas para validar que el equipo informático funcione.
	4.1.	Si funciona, firma y sella la "Bitácora de soporte diario", cierra el ticket generado. Continúa en el paso No.7.
	4.2.	No funciona, informa de los inconvenientes. Continúa en el paso No. 5.
Técnico de Soporte	5.	Elabora el dictamen técnico describiendo los inconvenientes presentados y lo entrega al solicitante.
	6.	Informa al solicitante que debe ejecutarse el procedimiento de mantenimiento correctivo de equipo informático (ver numeral 14 del presente Manual).
	7.	Archiva la documentación correspondiente.
		Fin del procedimiento.

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

11.3. Flujograma del procedimiento de soporte técnico presencial de equipo informático en el territorio nacional



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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

12. Procedimiento de soporte técnico presencial de equipo informático en oficinas consulares

12.1. Normas del procedimiento de soporte técnico presencial de equipo informático en oficinas consulares

- 12.1.1. El soporte técnico presencial al equipo informático propiedad del RENAP instalado en oficinas consulares, se efectuará acudiendo al lugar dónde se encuentre este.
- 12.1.2. El Jefe de Soporte Técnico con visto bueno del Director de Informática y Estadística deberá efectuar la programación de soporte técnico presencial de equipo informático instalado en oficinas consulares.
- 12.1.3. El Director de Informática y Estadística deberá trasladar para aprobación del Director Ejecutivo, la propuesta de nombramiento de los trabajadores responsables de la ejecución del soporte técnico presencial.
- 12.1.4. Los Técnicos de Soporte deberán instalar y configurar el equipo informático que sea propiedad del RENAP para que se brinde un servicio eficiente y eficaz a los usuarios guatemaltecos en el extranjero.
- 12.1.5. Como medio de confirmación de la asistencia que se brinde, se deberá firmar y sellar la "Bitácora de soporte diario" (ver anexo 1), asimismo, el Técnico de Soporte elaborará un informe de soporte detallando las acciones realizadas.
- 12.1.6. Si posterior a brindar el soporte técnico presencial en el equipo informático, el Técnico de Soporte determina que persisten las fallas, este hará entrega de un "Dictamen técnico", a partir del cual deberá ejecutarse el "procedimiento de mantenimiento correctivo de equipo informático" (ver numeral 14 del presente Manual) o bien, si tiene garantía deberá ejecutarse el "procedimiento para reclamo de garantía de equipo informático" (ver numeral 15 del presente Manual).

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

12.2. Descripción del procedimiento de soporte técnico presencial de equipo informático en oficinas consulares

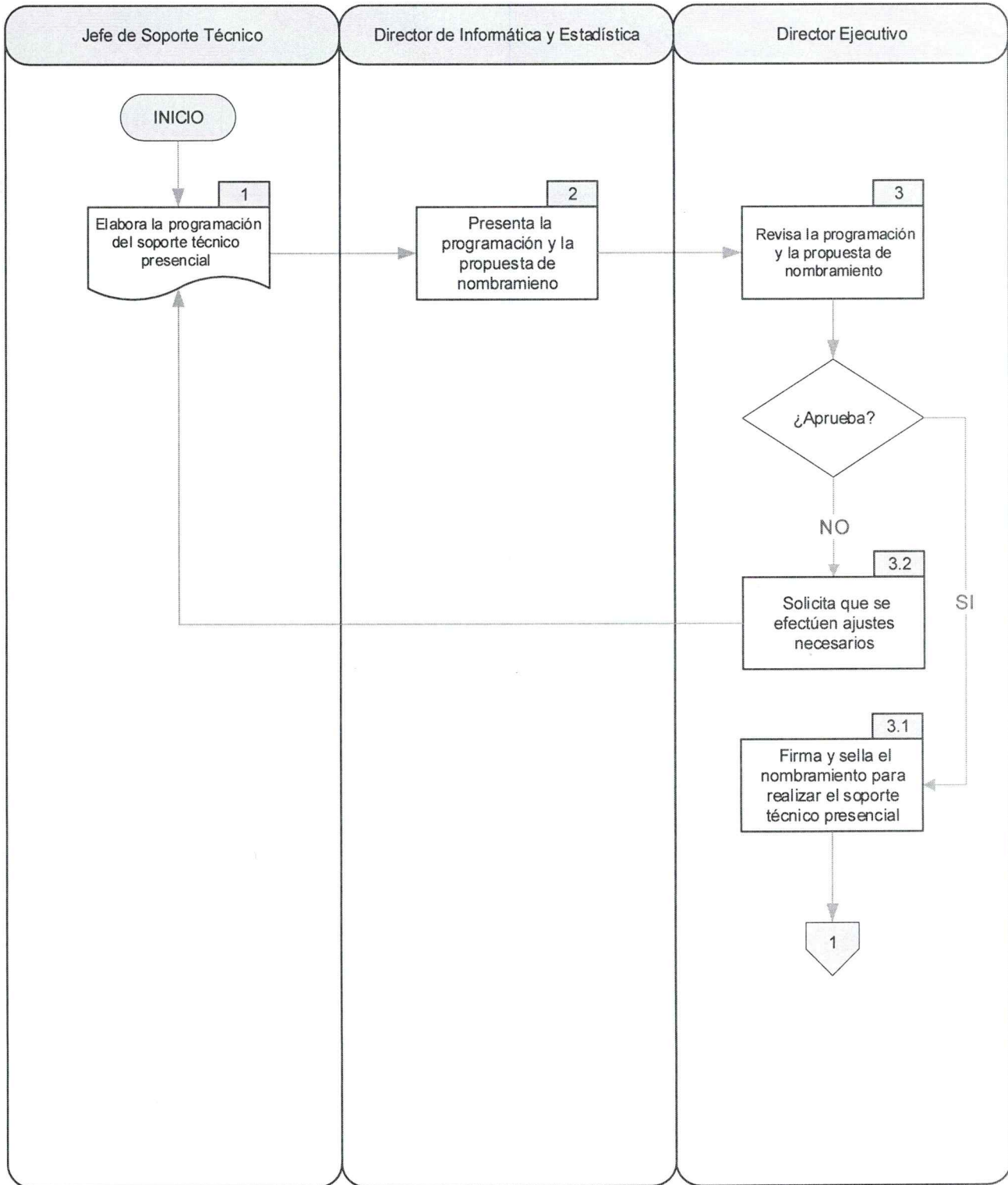
Responsable	Paso No.	Actividad
Jefe de Soporte Técnico	1.	Elabora la programación del soporte técnico presencial de conformidad con la norma 12.1.2.
Director de Informática y Estadística	2.	Presenta la programación del soporte técnico presencial, así como la propuesta de nombramiento.
Director Ejecutivo	3.	Revisa la programación del soporte técnico presencial y la propuesta de nombramiento.
	3.1.	Si aprueba, firma y sella el nombramiento para realizar el soporte técnico presencial. Continúa en el paso No. 4.
	3.2.	No aprueba, solicita que se efectúen ajustes necesarios. Regresa al paso No. 1.
Técnico de Soporte	4.	Gestiona los viáticos según la normativa vigente.
	5.	Prepara los insumos necesarios para realizar el soporte técnico del equipo informático en el extranjero.
	6.	Se apersona al lugar dónde se encuentre el equipo informático.
	7.	Realiza el soporte técnico presencial, instalación y configuración del equipo informático en el extranjero, según corresponda.
	8.	Verifica el funcionamiento del equipo informático.
	8.1.	Si funciona correctamente, solicita al usuario que efectúe las pruebas correspondientes. Continúa en el paso No. 9.
	8.2.	No funciona correctamente, elabora y traslada el "Dictamen técnico" para que se proceda de conformidad con la norma 12.1.6. Fin del procedimiento.
	9.	Completa la "Bitácora de soporte diario" y solicita que sea firmada y sellada.
	10.	Elabora y entrega el informe de soporte técnico presencial.
	Jefe de Soporte Técnico	11.

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

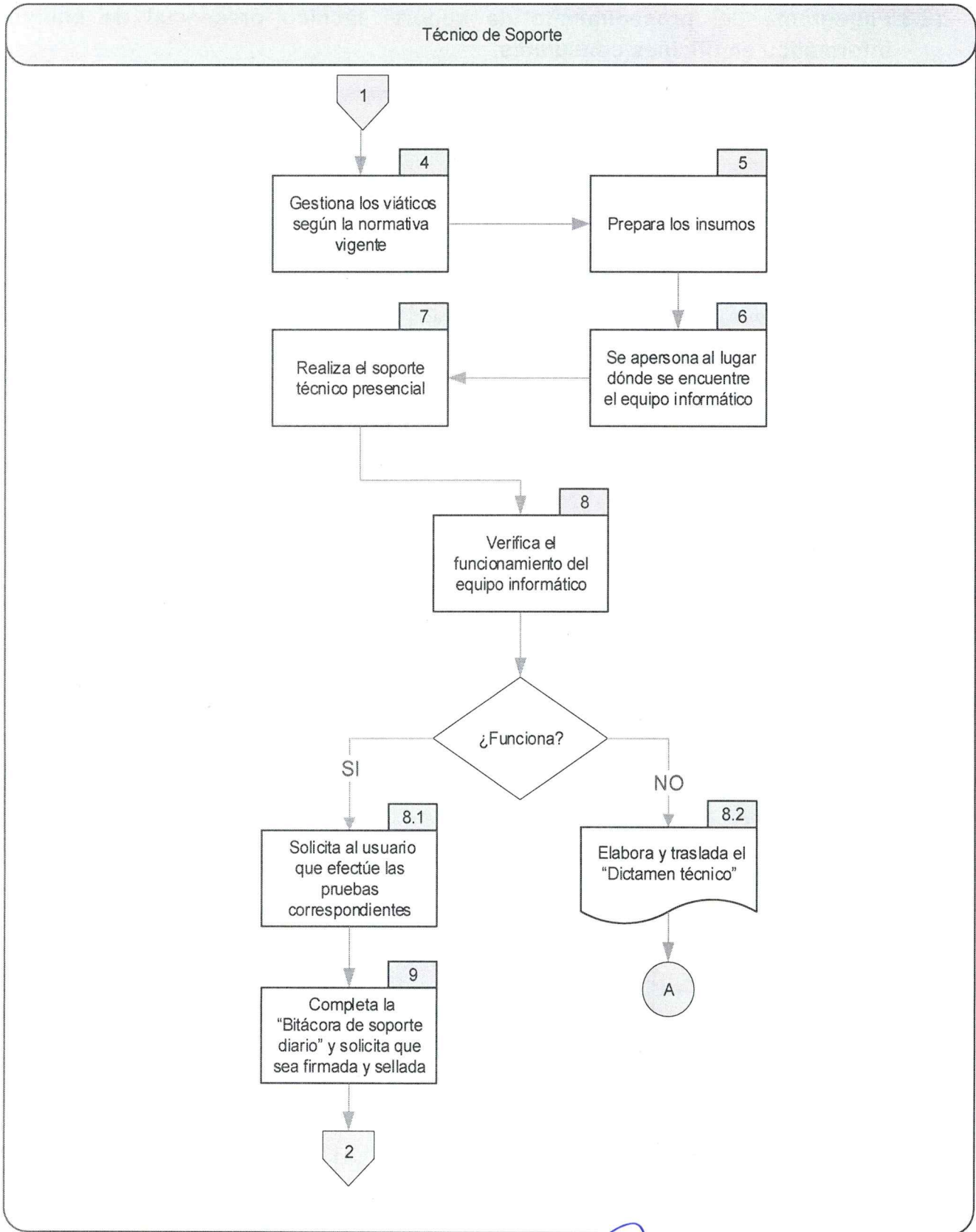
Responsable	Paso No.	Actividad
Jefe de Soporte Técnico	11.1.	No tiene observaciones, firma y sella el informe de soporte técnico presencial y lo traslada al Director de Informática y Estadística. Continúa en el paso No. 12.
	11.2.	Si tiene observaciones, solicita que subsane. Regresa al paso No. 10.
Director de Informática y Estadística	12.	Entrega el informe de soporte técnico presencial a Dirección Ejecutiva para hacer de conocimiento de las acciones efectuadas.
Técnico de Soporte	13.	Archiva la documentación.
		Fin del procedimiento.

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

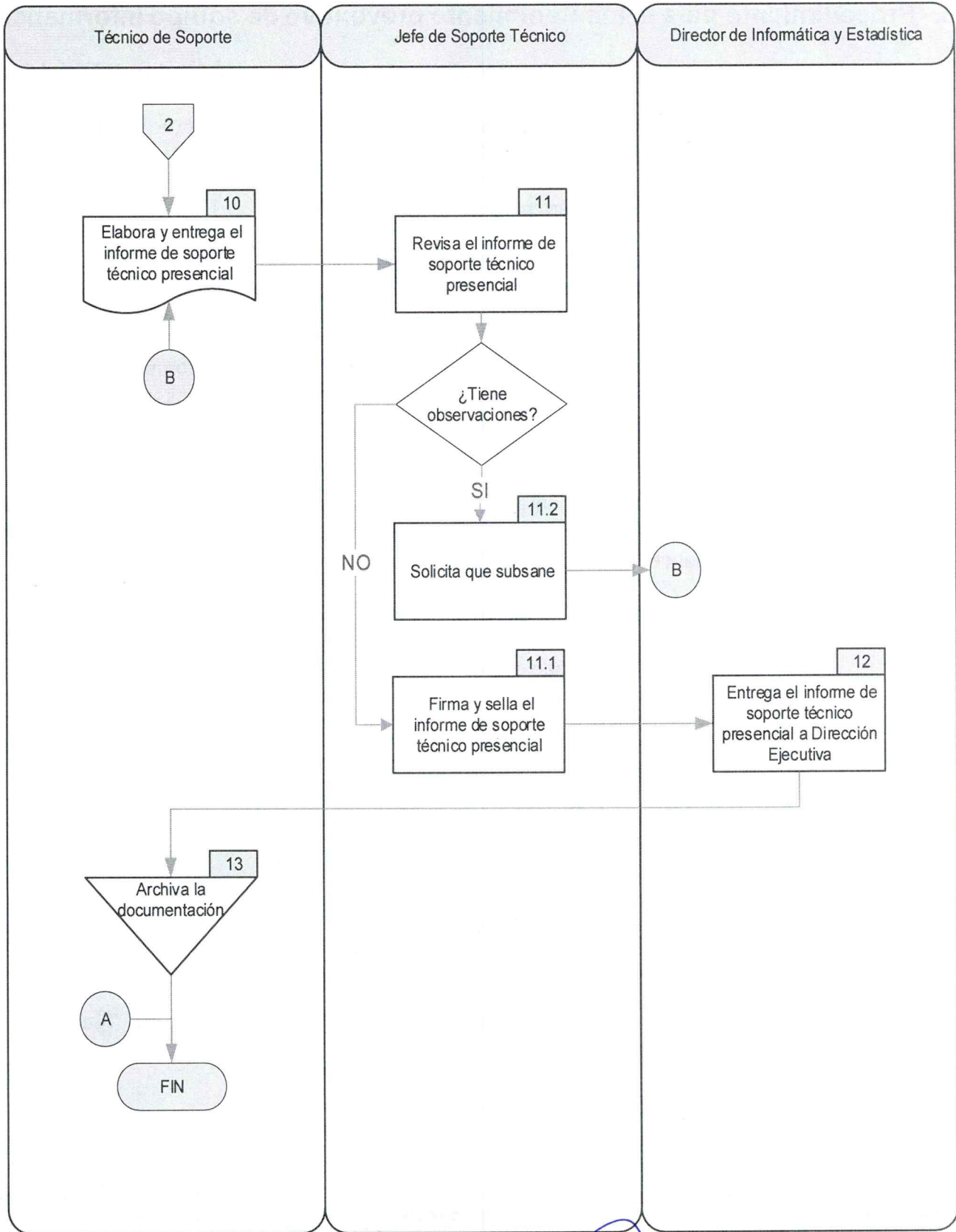
12.3. Flujograma del procedimiento de soporte técnico presencial de equipo informático en oficinas consulares



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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo



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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo



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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

13. Procedimiento para el mantenimiento preventivo de equipo informático

13.1. Normas del procedimiento mantenimiento preventivo de equipo informático

- 13.1.1. Todo equipo informático propiedad del RENAP deberá contar con el mantenimiento preventivo⁴ oportuno, por lo menos una vez al año, para lo cual el Jefe de Soporte Técnico elaborará la planificación, estableciendo responsabilidades para cada Técnico de Soporte.
- 13.1.2. Cuando el mantenimiento preventivo implique la interrupción del servicio, deberán elegirse horarios que reduzcan el impacto en la prestación del servicio a usuarios.
- 13.1.3. La planificación del mantenimiento preventivo del equipo informático deberá ser remitida por medio de oficio a las distintas oficinas ejecutoras, direcciones administrativas y dependencias de apoyo del Director Ejecutivo, debiendo archivar la fotocopia con sello de recibido.
- 13.1.4. La planificación del mantenimiento preventivo podrá ser modificada para priorizar el equipo informático que se utilice en el proceso de emisión del Documento Personal de Identificación -DPI- y en la prestación del servicio a usuarios.
- 13.1.5. Los insumos mínimos necesarios para realizar el mantenimiento preventivo del equipo informático serán proporcionados en el taller del Departamento de Soporte Técnico, siendo estos:
 - a) Líquido limpia contactos.
 - b) Aspiradora.
 - c) Brocha.
 - d) Fibra de algodón (guaípe).
 - e) Líquido limpia superficies.
 - f) Cinchos plásticos.
- 13.1.6. Durante el mantenimiento preventivo al equipo informático, los Técnicos de Soporte deberán realizar lo siguiente:
 - Mantenimiento preventivo de hardware:

⁴ Mantenimiento preventivo: es el servicio de mantenimiento programado periódicamente a los equipos informáticos tanto en su parte de hardware (física) y su parte de software (lógica) sin necesidad que estos presenten alguna falla, con el objetivo de que estos siempre se encuentren en perfectas condiciones de uso.

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

- a) Tomar fotografías panorámicas del equipo informático.
 - b) Ordenamiento de cableado.
 - c) Limpieza interna y externa del equipo informático.
 - d) Configuración de la cámara acorde a las condiciones del lugar, en los casos que sea aplicable.
- Mantenimiento preventivo de software:
 - a) Instalación de software.
 - b) Desfragmentación de disco y eliminación de archivos temporales (cuando sea necesario).
 - c) Verificación de nombre de equipo.
 - d) Estandarización de rangos IP.
 - e) Verificación del nombre de la cuenta de administrador local colocando el usuario soporte (eliminación de otras cuentas locales y cambio de contraseña).
 - f) Revisión y cambio de DNS⁵.
 - g) Revisión de antivirus (si procede instalación y actualización,).
 - h) Equipo dentro del dominio -Renap.local-.
 - i) Correo electrónico institucional.

13.1.7. El trabajador que tenga asignado el equipo informático deberá firmar y sellar el "Formato de mantenimiento preventivo a equipo informático por usuario" (ver anexo 2) como constancia de la asistencia recibida. Siendo el medio de verificación diario del trabajo efectuado por los Técnicos de Soporte.

13.1.8. Al finalizar el mantenimiento preventivo en una de las oficinas ejecutoras, direcciones administrativas, dependencias de apoyo del Director Ejecutivo, Oficinas u Oficinas Auxiliares del RENAP, el Técnico de Soporte deberá elaborar y entregar al Coordinador de Soporte Técnico o Encargado de Soporte Técnico, el "Reporte de mantenimiento de equipo informático por oficina" (ver anexo 3), adjuntando los "Formatos de mantenimiento preventivo a equipo informático por usuario" y los dictámenes técnicos elaborados, siendo el medio de verificación del trabajo efectuado.

⁵ DNS: es el sistema de nombres de dominio conectados a una misma red.

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

- 13.1.9. Al concluir con el mantenimiento preventivo planificado, el Técnico de Soporte deberá entregar al Jefe de Soporte Técnico la documentación de soporte siguiente:
- a) "Formatos de mantenimiento preventivo a equipo informático por usuario".
 - b) "Reportes de mantenimiento del equipo informático por oficina".
 - c) Dictámenes técnicos.
 - d) Listado de equipo informático y dispositivos de lectura del Documento Personal de Identificación -DPI-.
 - e) Fotografías de antes y después de realizar el mantenimiento preventivo.

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

13.2. Descripción del procedimiento para el mantenimiento preventivo de equipo informático

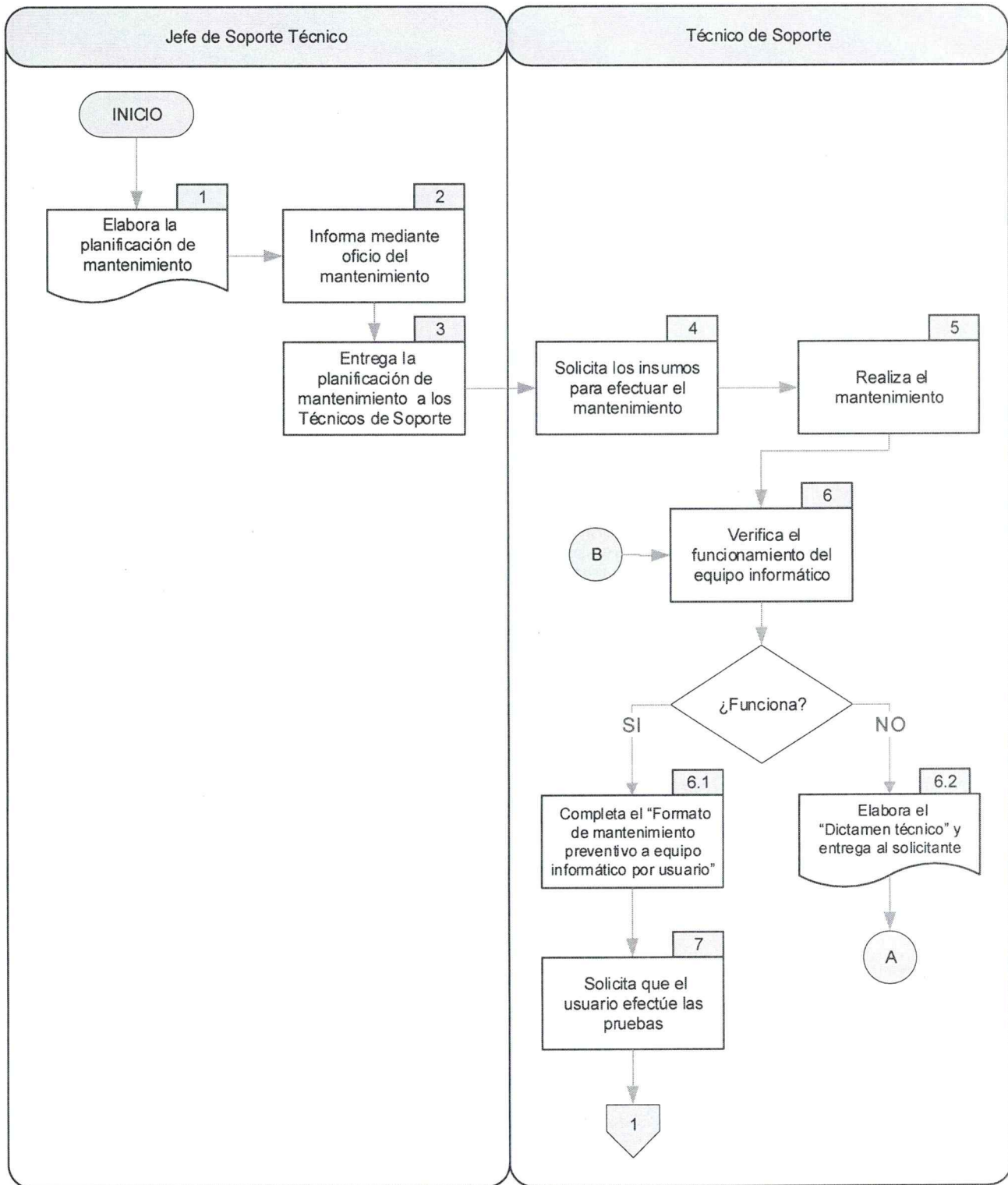
Responsable	Paso No.	Actividad
Jefe de Soporte Técnico	1.	Elabora la planificación de mantenimiento preventivo de equipo informático.
	2.	Informa mediante oficio del mantenimiento preventivo del equipo informático a las distintas dependencias del RENAP de conformidad con la norma 13.1.3.
	3.	Entrega la planificación de mantenimiento preventivo de equipo informático a los Técnicos de Soporte, conforme las responsabilidades establecidas.
Técnico de Soporte	4.	Solicita los insumos para efectuar el mantenimiento preventivo y se apersona al lugar designado.
	5.	Realiza el mantenimiento preventivo correspondiente de conformidad con la norma 13.1.6.
	6.	Verifica el funcionamiento del equipo informático.
	6.1.	Si funciona, completa el "Formato de mantenimiento preventivo a equipo informático por usuario" detallando lo realizado. Continúa en el paso No. 7.
	6.2.	No funciona, elabora "Dictamen técnico" en el cual detalla los inconvenientes presentados y el estado del equipo informático, mismo que entrega al solicitante. Continúa en el paso No. 9.
	7.	Solicita que el usuario efectúe las pruebas correspondientes.
Solicitante	8.	Realiza pruebas para validar que el equipo informático funcione.
	8.1.	Si funciona, firma y sella el "Formato de mantenimiento preventivo a equipo informático por usuario". Continúa en el paso No. 9.
	8.2.	No funciona, informa de los inconvenientes para que sean subsanados. Regresa al paso No. 6.
Técnico de Soporte	9.	Elabora y entrega el "Reporte mantenimiento de equipo informático por oficina" de conformidad con la norma 13.1.8.

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

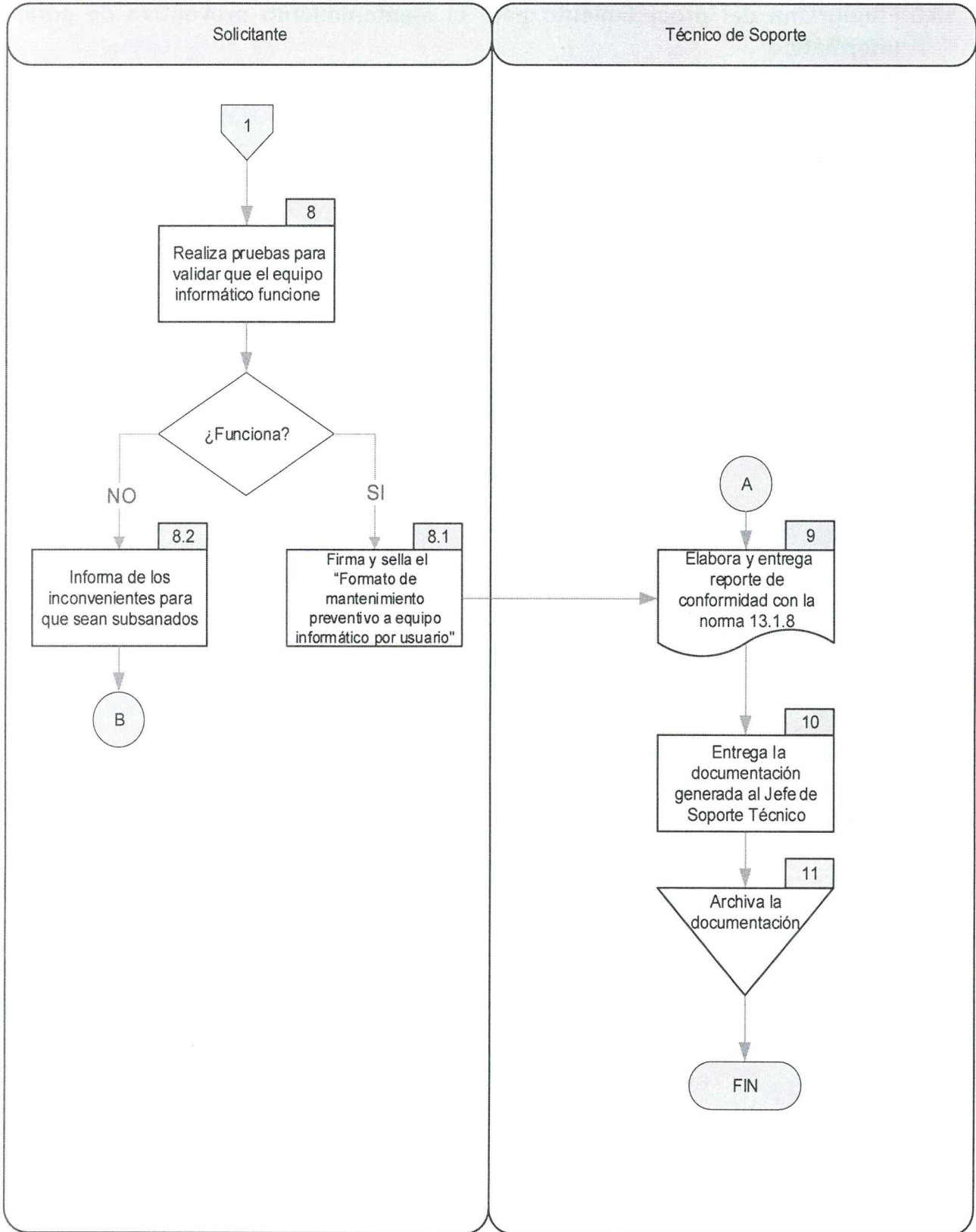
Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Soporte	10.	Entrega la documentación generada durante el mantenimiento preventivo de equipo informático al Jefe de Soporte Técnico de conformidad con la norma 13.1.9.
	11.	Archiva la documentación.
		Fin del procedimiento.

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

13.3. Flujograma del procedimiento para el mantenimiento preventivo de equipo informático



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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo



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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

14. Procedimiento de mantenimiento correctivo de equipo informático

14.1. Normas del procedimiento de mantenimiento correctivo de equipo informático

- 14.1.1. El mantenimiento correctivo busca corregir errores de funcionamiento del equipo informático y depurar fallas en los sistemas de información cuando estos se presenten, ya sea mediante la reparación o remplazo de componentes y piezas, por lo que estos tendrán que ser ingresados al taller del Departamento de Soporte Técnico.
- 14.1.2. Para la recepción del equipo informático que sea propiedad del RENAP al taller del Departamento de Soporte Técnico, el trabajador responsable de estos deberá presentar la constancia de inventarios que permita verificar su asignación, misma que no tendrá que superar cinco días de haber sido emitida.
- 14.1.3. Los Técnicos de Soporte serán responsables de recibir el equipo informático, verificando que este disponga de todos sus componentes, caso contrario no será recibido.
- 14.1.4. Los Técnicos de Soporte completarán el formato "Recepción de equipo informático" (ver anexo 4) y revisarán el dictamen técnico que se haya emitido previamente, seguidamente deberán realizar las pruebas que consideren necesarias.
- 14.1.5. Conforme las pruebas que se efectúen podrán repararse y reemplazarse componentes o piezas, de las acciones efectuadas deberá elaborarse el "Dictamen técnico en taller" (ver anexo 5), en el cual se hará constar el estado final del equipo informático.
- 14.1.6. Cuando no puedan corregirse los errores de funcionamiento o depurar las fallas del equipo informático, el Técnico de Soporte deberá realizar la copia de respaldo de la información, siempre y cuando los componentes dañados no lo limiten, lo cual se hará constar en el "Dictamen técnico en taller".
- 14.1.7. Cuando no puedan corregirse los errores de funcionamiento o depurar las fallas del equipo informático, de acuerdo con lo consignado en el "Dictamen técnico en taller", el trabajador responsable de los mismos podrá gestionar su baja o reemplazo, de acuerdo con las directrices establecidas por el área de inventarios.
- 14.1.8. Los Técnicos de Soporte deberán actualizar el estado del equipo informático ingresado al taller del Departamento de Soporte Técnico por medio de los controles respectivos creados para el efecto.

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

14.1.9. Para devolver el equipo informático, los Técnicos de Soporte completarán el formato "Salida de equipo informático" (ver anexo 6), solicitarán al trabajador designado que reciba los mismos, que consigne sus datos y firme el documento.

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

14.2. Descripción del procedimiento de recepción de equipo informático en el taller del Departamento de Soporte Técnico para mantenimiento correctivo

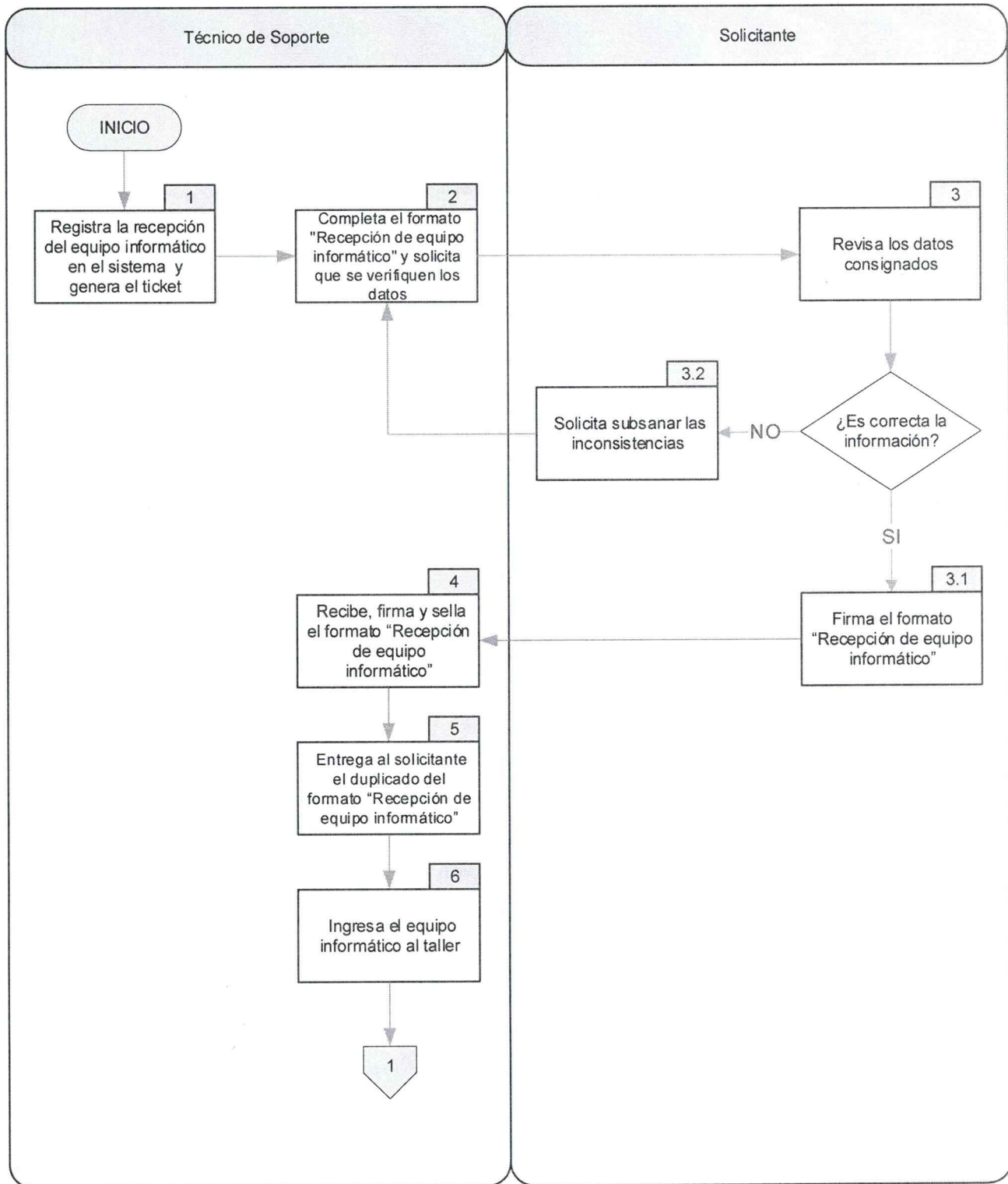
Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Soporte	1.	Registra la recepción del equipo informático en el sistema de información creado para la asignación de tareas y genera el ticket.
	2.	Completa el formato "Recepción de equipo informático" y solicita que se verifiquen los datos.
Solicitante	3.	Revisa los datos consignados.
	3.1.	Si es correcta la información, firma el formato "Recepción de equipo informático". Continúa en el paso No. 4.
	3.2.	No es correcta la información, solicita subsanar las inconsistencias. Regresa al paso No. 2.
Técnico de Soporte	4.	Recibe, firma y sella el formato "Recepción de equipo informático".
	5.	Entrega al solicitante el duplicado del formato "Recepción de equipo informático".
	6.	Ingresa el equipo informático al taller.
	7.	Revisa el "Dictamen técnico" que se haya emitido previamente, como parte del soporte técnico presencial.
	8.	Realiza las pruebas que considere necesarias al equipo informático.
	9.	Repara o reemplaza los componentes o piezas, según corresponda.
	9.1.	Si funciona, elabora el "Dictamen técnico en taller". Continúa en el paso No. 10.
	9.2.	No funciona, elabora el "Dictamen Técnico en taller" e informa al trabajador responsable del equipo informático que gestione su baja o reemplazo. Continúa en el paso No. 10.
	10.	Actualiza el estado del equipo informático ingresado al taller del Departamento de Soporte Técnico por medio de los controles respectivos creados para el efecto.

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

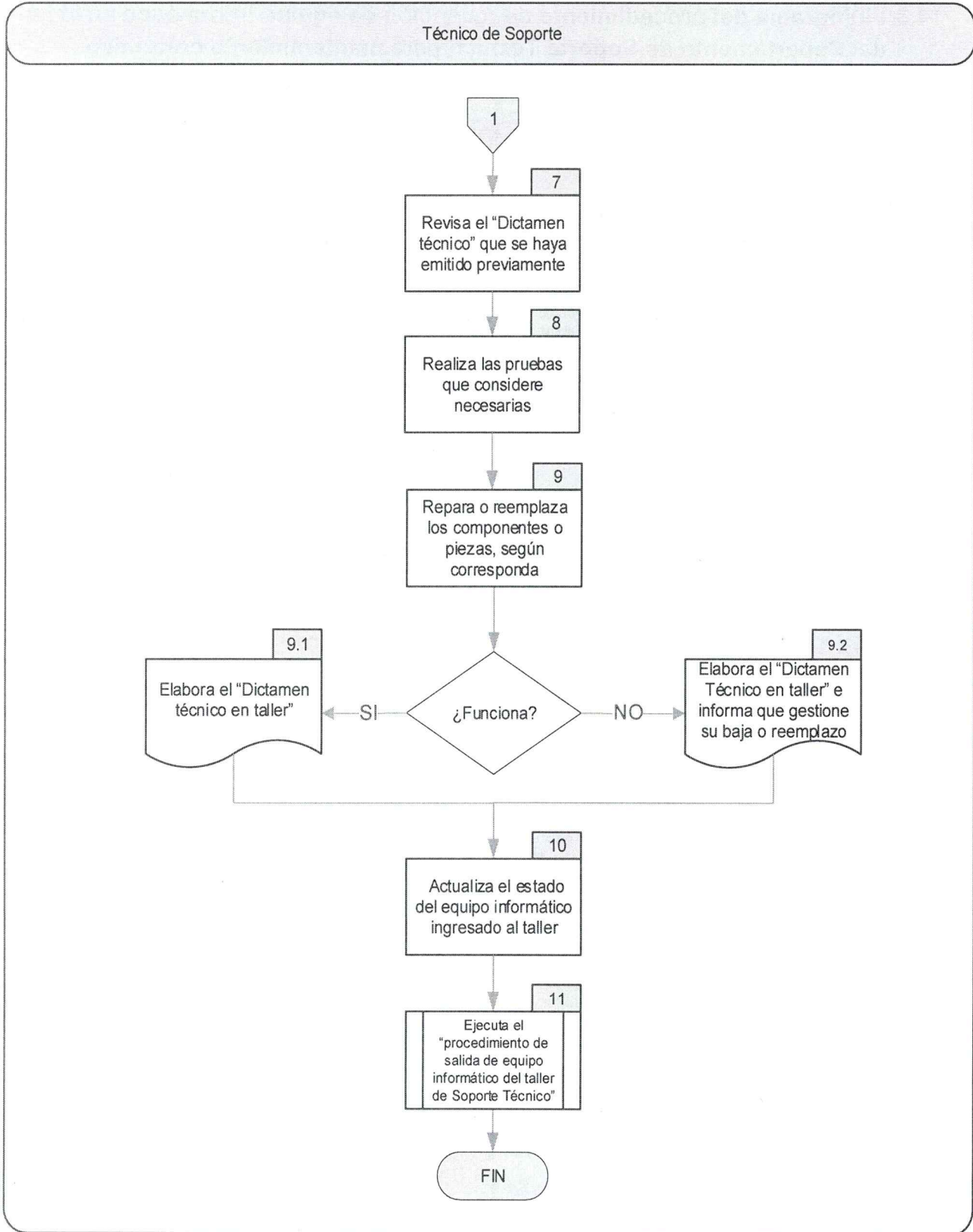
Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Soporte	11.	Ejecuta el "procedimiento de salida de equipo informático del taller del Departamento de Soporte Técnico" (ver numeral 14.4 del presente Manual).
		Fin del procedimiento.

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

14.3. Flujoograma del procedimiento de recepción de equipo informático en el taller del Departamento de Soporte Técnico para mantenimiento correctivo



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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo



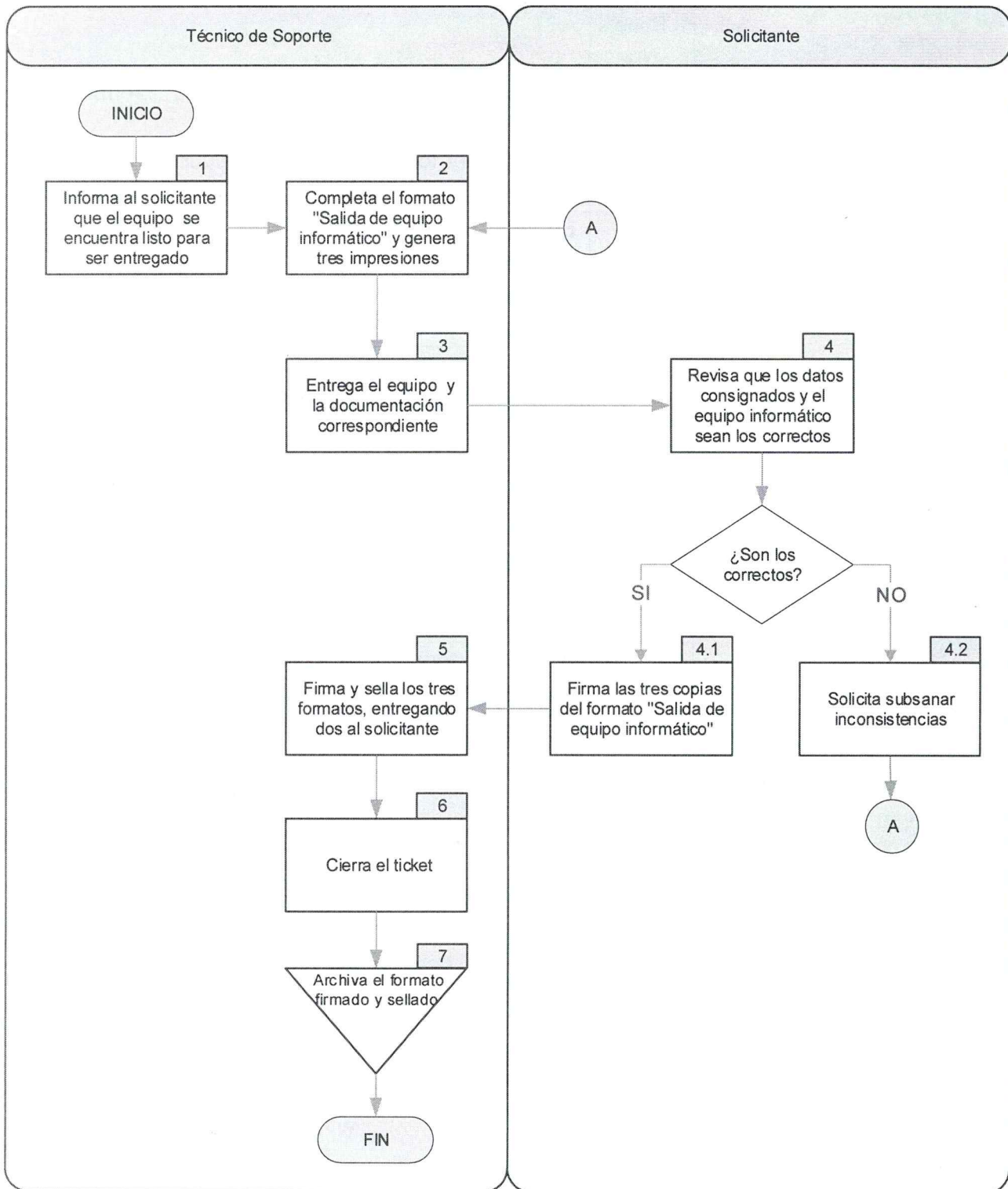
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

14.4. Descripción del procedimiento de salida de equipo informático del taller del Departamento de Soporte Técnico

Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Soporte	1.	Informa al solicitante que el equipo informático se encuentra listo para ser entregado.
	2.	Completa el formato "Salida de equipo informático" y genera tres impresiones.
	3.	Entrega el equipo informático y la documentación correspondiente.
Solicitante	4.	Revisa que los datos consignados y el equipo informático sean los correctos.
	4.1.	Si son los correctos, firma las tres copias del formato "Salida de equipo informático". Continúa en el paso No. 5.
	4.2.	No son los correctos, solicita subsanar inconsistencias. Regresa al paso No. 2.
Técnico de Soporte	5.	Firma y sella los tres formatos, entregando dos al solicitante.
	6.	Cierra el ticket.
	7.	Archiva el formato de "Salida de equipo informático" debidamente firmado y sellado.
		Fin del procedimiento.

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

14.5. Flujograma del procedimiento de salida de equipo informático del taller del Departamento de Soporte Técnico



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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

15. Procedimiento para reclamo de garantía de equipo informático

15.1. Normas para reclamo de garantía de equipo informático

- 15.1.1. Para proceder con el reclamo de la garantía del equipo informático propiedad del RENAP, el Departamento de Soporte Técnico efectuará las pruebas permitidas por la empresa proveedora y elaborará el dictamen técnico correspondiente.
- 15.1.2. Para gestionar el reclamo de garantía del equipo informático, el Departamento de Soporte Técnico debe mantener actualizado el registro de información de los activos fijos que es proporcionada por el área de inventarios de la Dirección de Presupuesto.
- 15.1.3. Cuando sea necesario proceder al reclamo de la garantía del equipo informático ubicado en oficinas consulares, la dependencia responsable de estos deberá efectuar las gestiones y coordinaciones necesarias para el traslado al Departamento de Soporte Técnico.
- 15.1.4. El Departamento de Soporte Técnico deberá coordinar con el proveedor la reparación o sustitución del equipo informático que cuente con garantía vigente, de acuerdo con los términos y condiciones pactados en la adquisición o contratación.
- 15.1.5. Cuando el proveedor reemplace el equipo informático como parte de la garantía, el Departamento de Soporte Técnico debe remitir al área de inventarios, mediante correo electrónico institucional los documentos que identifiquen al bien sustituido, para que se actualicen los controles respectivos y adhiera la nueva etiqueta con las características que describen al bien sustituido.

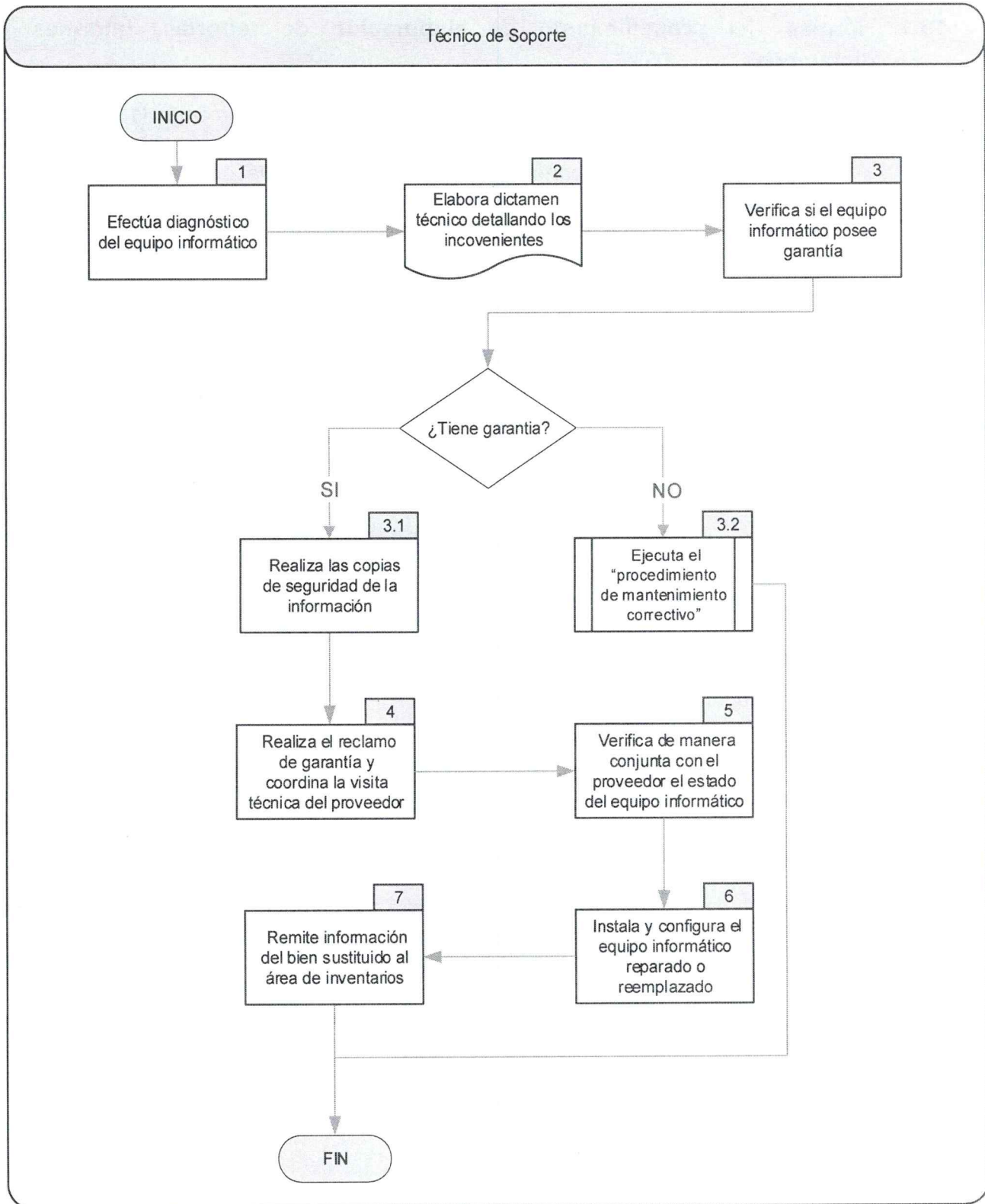
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Supervisor de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

15.2. Descripción del procedimiento de reclamo de garantía de equipo informático

Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Soporte	1.	Efectúa diagnóstico del equipo informático.
	2.	Elabora dictamen técnico detallando los inconvenientes presentados
	3.	Verifica si el equipo informático posee garantía.
	3.1.	Si tiene garantía, realiza las copias de seguridad de la información, según corresponda. Continúa en el paso No. 4.
	3.2.	No tiene garantía, ejecuta el "procedimiento de mantenimiento correctivo de equipo informático" (ver numeral 14 del presente Manual). Fin del procedimiento.
	4.	Realiza el reclamo de garantía y coordina la visita técnica del proveedor.
	5.	Verifica de manera conjunta con el proveedor el estado del equipo informático.
	6.	Instala y configura el equipo informático reparado o reemplazado.
	7.	Remite información del bien sustituido al área de inventarios de conformidad con la norma 15.1.5.
		Fin del procedimiento.

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

15.3. Flujograma del procedimiento de reclamo de garantía de equipo informático



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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

16. Procedimiento de elaboración de reportes, informes y dictámenes

16.1. Normas del procedimiento de elaboración de reportes, informes y dictámenes

16.1.1. Los Técnicos de Soporte deberán actualizar diariamente la información establecida en el sistema de información creado para la asignación de tareas y conforme al tipo de soporte técnico o mantenimiento elaborarán:

- a) Reporte: enlista las acciones efectuadas durante una semana.
- b) Informe: detalla información de las acciones efectuadas durante un período, especificando áreas, fechas, resultados obtenidos e inconvenientes.
- c) Dictamen: establece el estado del equipo informático que se efectúa luego de realizar pruebas.

16.1.2. Los reportes, informes y dictámenes deberán contener como mínimo lo siguiente:

- a) Fecha completa.
- b) Nombre del Técnico de Soporte.
- c) Nombre de quien utiliza el equipo.
- d) Número de inventario del equipo.
- e) Lugar en donde se utiliza el equipo.
- f) Falla presentada.
- g) Información de soporte.
- h) Fotografías de antes y después.

16.1.3. El Coordinador de Soporte Técnico y el Encargado de Soporte Técnico deberán consolidar los informes entregados por los técnicos de soporte, según la programación en el Plan Operativo Anual -POA-.

16.1.4. Para la validación y aprobación de viáticos, los Técnicos de Soporte deberán adjuntar copia de los reportes, informes y dictámenes en su informe de comisión, mismo que deberá ser firmado y validado por el Jefe de Soporte Técnico o el Coordinador de Soporte Técnico.

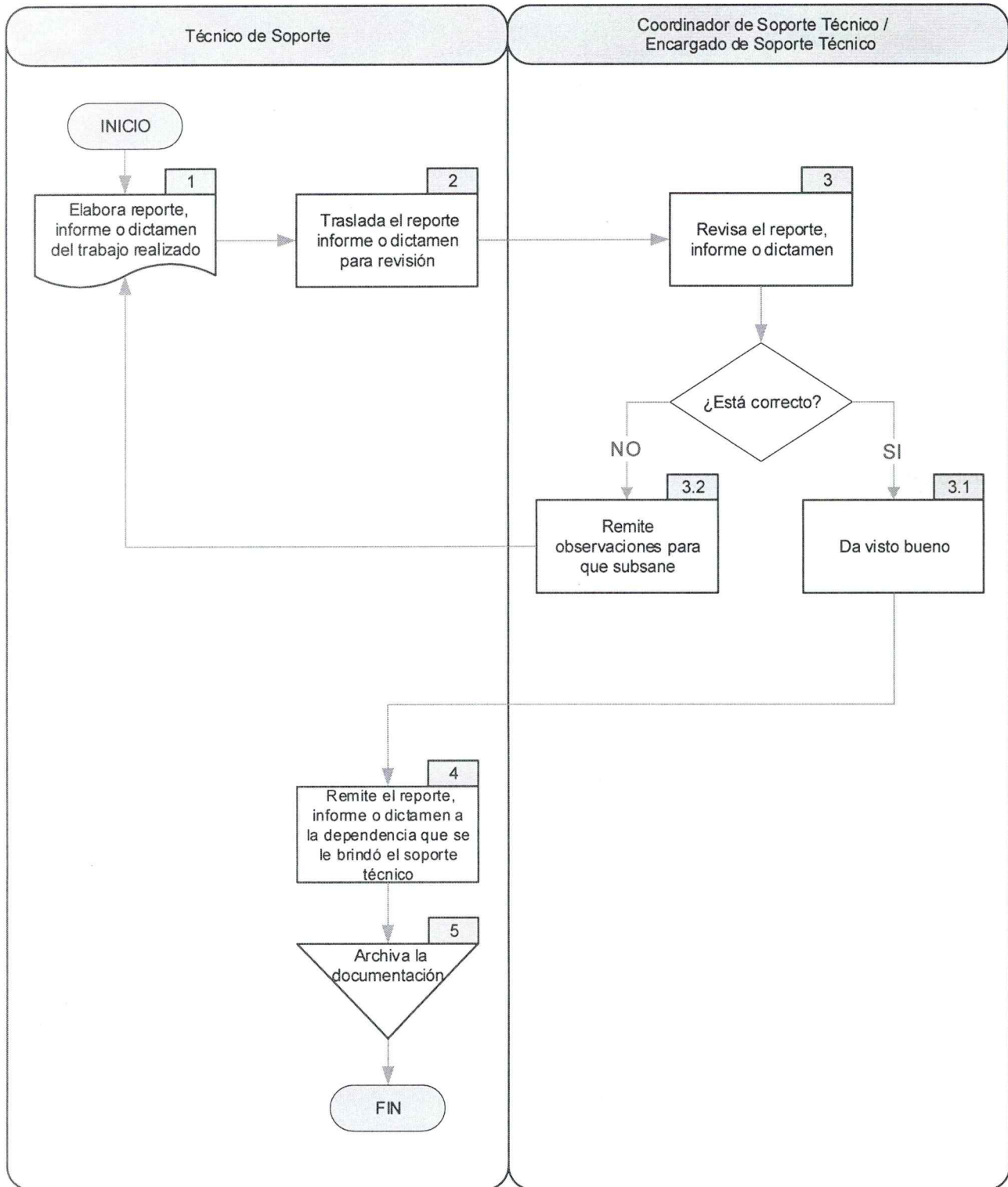
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Validado por:	Validado por:	Validado por:	Aprobado por:
						
Departamento de Organización y Métodos	Jefe de Organización y Métodos	Director de Gestión y Control Interno en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

16.2. Descripción del procedimiento de elaboración de reportes, informes y dictámenes

Responsable	Paso No.	Actividad
Técnico de Soporte	1.	Elabora reporte, informe o dictamen del trabajo realizado, según corresponda.
	2.	Traslada el reporte, informe o dictamen para revisión.
Coordinador de Soporte Técnico / Encargado de Soporte Técnico	3.	Recibe y revisa el reporte, informe o dictamen.
	3.1.	Si está correcto, da visto bueno. Continúa en el paso No. 4.
	3.2.	No está correcto, remite observaciones para que subsane. Regresa al paso No. 1.
Técnico de Soporte	4.	Remite el reporte, informe o dictamen según corresponda a la dependencia que se le brindó el soporte técnico.
	5.	Archiva la documentación.
		Fin del procedimiento.

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

16.3. Flujograma del procedimiento de elaboración de reportes, informes y dictámenes




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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

Anexo 1 Bitácora de soporte diario

 BITÁCORA DE SOPORTE DIARIO						
Fecha:	Hora:	Ticket:			Firma y sello	
Descripción del bien:		Marca y Modelo:				
No. Inventario:		No. Serie:				
Oficinas ejecutoras, direcciones administrativas o dependencias de apoyo del Director Ejecutivo	Usuario atendido	Problema reportado y solución aplicada				
BITÁCORA DE SOPORTE DIARIO						
Fecha:	Hora:	Ticket:			Firma y sello	
Descripción del bien:		Marca y Modelo:				
No. Inventario:		No. Serie:				
Oficinas ejecutoras, direcciones administrativas o dependencias de apoyo del Director Ejecutivo	Usuario atendido	Problema reportado y solución aplicada				
BITÁCORA DE SOPORTE DIARIO						
Fecha:	Hora:	Ticket:			Firma y sello	
Descripción del bien:		Marca y Modelo:				
No. Inventario:		No. Serie:				
Oficinas ejecutoras, direcciones administrativas o dependencias de apoyo del Director Ejecutivo	Usuario atendido	Problema reportado y solución aplicada				

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

Anexo 2 Formato de mantenimiento preventivo a equipo informático por usuario



CORRELATIVO

FORMATO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPO INFORMÁTICO POR USUARIO
 SOPORTE TÉCNICO-DIRECCIÓN DE INFORMATICA Y ESTADÍSTICA

FECHA DEL MANTENIMIENTO

INFORMACIÓN GENERAL	
NO. OFICINA	
MUNICIPIO/DEPARTAMENTO	
DEPENDENCIA DE LA INSTITUCIÓN	
CUI	
NOMBRE DEL USUARIO	
NOMBRE DEL EQUIPO	
DIRECCIÓN IP	
MAC ADDRESS	

INFORMACIÓN DEL EQUIPO					
CO.	DISPOSITIVO	DESCRIPCIÓN (MARCA/MODELO)	SERIE	No. INVENTARIO	ESTATUS

MANTENIMIENTO DE HARDWARE				ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE			
LIMPIEZA	SI/NO	LIMPIEZA INTERNA	SI/NO				
CPU		DISCO DURO		MOZILA FIREFOX 47.0 +		SERVICE PACK 3	
MONITOR		MEMORIA RAM		OCS INVENTORY		THUNDERBIRD 45.0	
TECLADO		TARJETA MADRE		JAVA 6 UP 30		LIBRE OFFICE 4.4 +	
MOUSE		LECTOR ÓPTICO		INTERNET EXPLORER 8		WINRAR	
IMPRESORA		FUENTE DE PODER		ADOBE READER XI		ZSOPORTE	
ESCANER				ESET Endpint Security 6.3			
UPS				Disk Cryptor			

Para las opciones arriba mencionadas se considera "SI" como realizado y "NO" como no realizado

Página 1 | 2

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo



**FORMATO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPO INFORMÁTICO POR USUARIO
SOPORTE TÉCNICO-DIRECCIÓN DE INFORMATICA Y ESTADÍSTICA**

VERIFICACIÓN DEL SISTEMA

Eliminación de archivos temporales		Verificación del nombre del equipo	
Verificación de DNS		Usuario soporte	
Equipo en Dominio renap.local		Desfragmentación de Disco Duro	
Estandarización de IP		Configuración de correo electrónico	

Para las opciones arriba mencionadas se considera "SI" como realizado y "NO" como no realizado

PRUEBA DE ENCENDIDO Y APAGADO

Antes del mantenimiento		Después del mantenimiento	

Para las opciones arriba mencionadas se considera "SI" como realizado y "NO" como no realizado

OBSERVACIONES

Nombre y firma del técnico que realizó el mantenimiento	Nombre y firma del usuario de aceptación del mantenimiento
Firma: Nombre: Departamento de Soporte Técnico	Firma: Nombre: Puesto:

Adjuntar fotografías de antes y después del mantenimiento realizado

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

Anexo 3 Reporte de mantenimiento de equipo informático por oficina



REPORTE MANTENIMIENTO DE EQUIPO INFORMÁTICO POR OFICINA DEPARTAMENTO DE _____

FECHA: ____/____/20____
CORRELATIVO INF-DST-____-20____

A: _____
Departamento de Soporte Técnico
Dirección de Informática y Estadística
RENAP

Le saludo de la mejor manera, para informarles que dentro de las actividades planificadas por el Departamento de Soporte Técnico, se contempla el mantenimiento de equipo informático en todas las oficinas de RENAP a nivel nacional, en el caso del departamento de _____ fue realizado el mantenimiento del equipo de la siguiente oficina:

No.	FECHA MANTENIMIENTO	
1.	NO. OFICINA	
2.	MUNICIPIO	
3.	DEPARTAMENTO	
4.	CANTIDAD EQUIPO INFORMÁTICO	
5.	CANTIDAD IMPRESORAS	
6.	CANTIDAD ESCÁNER	
7.	DISPOSITIVOS DE RED	

Se brindó soporte en la oficina respecto a la realización del mantenimiento preventivo en cada equipo informático de los siguientes usuarios:

- USUARIO / NOMBRE EQUIPO
- USUARIO / NOMBRE EQUIPO
- USUARIO / NOMBRE EQUIPO

TAREAS REALIZADAS

- Limpieza exterior de los dispositivos del equipo, (CPU, monitor, mouse, teclado) y dispositivos de enrolamiento.
- Limpieza interna del CPU, realizando una reconexión y limpieza de los dispositivos internos como cables, cinchos, memorias, discos.
- Se realizó la limpieza de impresoras y escáner existentes en la oficina.
- Limpieza de los dispositivos de red (router, switch, dispositivos de conexión).
- Se procedió en la oficina al reordenamiento de los cables de conexión de los equipos de cómputo.
- A nivel de software se realizó la eliminación de archivos temporales, reparación de archivos del sistema operativo (scandisk), así también se verificó la correcta actualización y funcionamiento de las aplicaciones.
- Otras.

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo



Cabe mencionar que al momento de realizar el mantenimiento se brindó soporte propio en cuanto a la resolución de dudas en algunos aspectos a los usuarios, verificación de impresoras, conexión, inicio de equipos, así mismo se atendieron algunos requerimientos propios del trabajo como lo son generación de reportes y otros. Así también se notificó a los usuarios y Registrador Civil de las Personas de la oficina que para realizar alguna reubicación o instalación de equipo se debe notificar antes a la Dirección de Informática y Estadística.

Posterior a todas las tareas realizadas se constató el correcto funcionamiento de los equipos.

**NOMBRE Y FIRMA
TÉCNICO RESPONSABLE**

Vo.Bo. _____ (firma y sello)
**REGISTRADOR CIVIL O
ENCARGADO DE OFICINA**

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

Anexo 4 Recepción de equipo informático



RECEPCIÓN EQUIPO

CRT - DST- _____ -20____

Nombre del Responsable:

Departamento:

Fecha: _____ / ____ / 20____

Nombre de Oficina

Unidad Administrativa

Por medio del presente formato se hace constar la recepción del siguiente equipo/dispositivo para su debida revisión.

Tipo	Id	Marca	Modelo	Serie	Número Inventario	Observaciones

FIRMA USUARIO QUE ENTREGA

FIRMA USUARIO QUE RECIBE

TALLER DE INFORMATICA Y ESTADISTICA

Página 1 de 1

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

Anexo 5 Dictamen técnico en taller



DICTAMEN TÉCNICO EN TALLER

CDT-DST-____-____

FECHA: _____ de _____ de 20____

ASUNTO: _____

Estimado(a): _____

Registro Nacional de las Personas -RENAP-

Con un atento y cordial saludo me dirijo a usted, deseándole éxitos en sus actividades diarias.

El motivo del presente es para hacer de su conocimiento que derivado de la revisión o reparación del equipo informático que fue requerido al taller de la Dirección de Informática y Estadística, el Departamento de Soporte Técnico informa lo siguiente:

No.	TIPO	MARCA	MODELO	SERIE	INVENTARIO	ESTADO DEL EQUIPO
1						
2						


Observaciones:

Atentamente,

 Taller del Departamento de Soporte Técnico
 Dirección 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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

Anexo 6 Salida de equipo informático

 RENAP <small>Registro Nacional de las Personas</small>	SALIDA DE EQUIPO / DISPOSITIVO DE TALLER	CST - DST- _____ -20 Fecha: / / 20			
ENTREGADO A: <input style="width: 150px;" type="text"/>	SERA TRASLADADO A <input style="width: 250px;" type="text"/>				
Por medio del presente formato se hace constar la salida del siguiente equipo/dispositivo del Taller de Informática.					
Tipo	No. Inventario	Serie	Id	Marca	Modelo
Observaciones: 			FIRMA DE QUIEN RECIBE NOMBRE DE QUIEN RECIBE CODIGO EMPLEADO UNIDAD ADMINISTRATIVA		
Atentamente,			_____ TALLER DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO DIRECCIÓN 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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo

Control de cambios

Versión	Fecha	No. de folios	Unidades involucradas	Descripción
04	2023	63	Dirección de Informática y Estadística	Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Soporte Técnico.
03	2022	56	Dirección de Informática y Estadística	Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Soporte Técnico aprobado mediante el Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-435-2022.
02	2019	52	Dirección de Informática y Estadística	Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Soporte Técnico aprobado mediante el Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-301-2019.
01	2016	23	Dirección de Informática y Estadística	Manual de Normas y Procedimientos de Soporte Técnico de la Dirección de Informática y Estadística aprobado mediante el Acuerdo de Dirección Ejecutiva número DE-147-2016.

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 en Funciones	Jefe de Soporte Técnico	Subdirector de Servicios Críticos	Director de Informática y Estadística	Director Ejecutivo