RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA

NÚMERO 52-2025/DAF

LA DIRECCIÓN DE LA DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL. Guatemala, cuatro de diciembre de 2025.

ASUNTO: **Aprobación de los Procesos y Procedimientos, Primera versión, del Departamento de Mantenimiento de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, de la División Administrativa y Financiera**

Se tiene a la vista para resolver, el expediente relacionado con la propuesta de aprobación de los Procesos y Procedimientos versión 01, del Departamento de Mantenimiento de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación remitido por la Dirección de la División de Fortalecimiento Institucional.

CONSIDERANDO: Que, de conformidad con la Ley del Servicio Público de Defensa Penal, Decreto Número 129-97 del Congreso de la República de Guatemala, el Instituto de la Defensa Pública Penal, IDPP, goza de autonomía funcional y total independencia técnica para el cumplimiento de sus funciones.

CONSIDERANDO: Que el Reglamento Orgánico Interno -ROI- del Instituto de la Defensa Pública Penal en el artículo 29, función siete (7) establece que la División Administrativa y Financiera tiene como función, "emitir procesos, procedimientos, disposiciones y normativas de carácter, administrativa, financiera, presupuestaria y tecnologías, que permitan fortalecer los sistemas de control interno y rendición de cuentas"; asimismo, el artículo 45, establece que: "Los Directores de División, deberán aprobar los procesos y procedimientos, en el ámbito de su competencia"

CONSIDERANDO: Que las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, las instituciones públicas deben de implementar las normas generales y técnicas de control interno, garantizando que los procesos administrativos y financieros cuenten con el respaldo documental, trazabilidad y mecanismos de evaluación, de conformidad con la norma 3.1, literal a) Diseño Eficiente y de Procedimientos, establecen que: "La máxima autoridad, a través de la Unidad competente y conforme a la normativa que le sea aplicable en materia de desarrollo de procedimientos institucionales, deberá promover el diseño eficiente y eficaz, la implementación, el seguimiento y la actualización de los procedimientos, asegurando su congruencia con los objetivos institucionales y el marco jurídico vigente.

CONSIDERANDO: Que, en aras de fortalecer el funcionamiento encaminado a una gerencia eficaz, creando procedimientos, que promuevan las buenas practicas que contribuyan a fortalecer la eficiencia del control interno y gobernanza institucional, mediante la observación de los principios

7ª. Avenida 10-35, Zona 1 – PBX – 2501 - 5757 Edificio Bearn 10ª Calle 6-37, Zona 1 PBX: 2506-2000

y valores institucionales que promuevan una cultura ética de transparencia y excelencia en el funcionamiento administrativo, financiero y tecnológico, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

POR TANTO:

La Dirección de la División Administrativa y Financiera del Instituto de la Defensa Pública Penal, con base en lo considerado y con fundamento en lo establecido en el artículo dieciséis (16) del Decreto número ciento veintinueve guion noventa y siete (129-97) emitido por el del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Servicio Público de Defensa Penal; artículos 29 y 45 Acuerdo número 05-2023 Reglamento Orgánico Interno, emitido por el Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal; Acuerdo número A-39-2023, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, emitido por el Contralor General de Cuentas, .

RESUELVE:

I) APROBAR Los procesos y Procedimientos versión 01, del Departamento de Mantenimiento de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, de la División Administrativa y Financiera del Instituto de la Defensa Publica, como herramienta indispensable para identificar y guiar al usuario y personal responsable de realizar las distintas actividades que forman parte de sus funciones. **II)** Se instruye al Departamento de Mantenimiento de la Coordinación de Tecnología de la Información y Comunicación para su inmediata implementación. **III)** Se deja sin efecto todas las disposiciones que contravengan lo relacionado al contenido del presente Proceso y Procedimiento de la Coordinación de Tecnologías de la Información del Instituto de la Defensa Pública Penal. **IV) VIGENCIA**: Los procesos y Procedimientos versión 01, del Departamento de Mantenimiento de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación del Instituto de la Defensa Publica, entra en vigor y deberán ser implementados en forma inmediata, a partir de su aprobación; **V) NOTIFÍQUESE**

Licda. Lesbia Carolina Ochoa Cetino
Directora de la División Administrativa y Financiera
Instituto de la Defensa Pública Penal

INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL DIVISIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA GUATEMALA, C.A.

7ª. Avenida 10-35, Zona 1 – PBX – 2501 - 5757 Edificio Bearn 10ª Calle 6-37, Zona 1 PBX: 2506-2000

Procesos y Procedimientos
Departamento de Mantenimiento

Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, División Administrativa y Financiera

Primera versión

Administración
M.Sc. Carlos Humberto Sandoval Orellana
Director General
Instituto de la Defensa Pública Penal

Guatemala, octubre de 2025

Defendemos con excelencia, actuamos con transparencia.

INDICE

	DESCRIPCIÓN	Página
I.	**INTRODUCCIÓN**	01
II.	**ANTECEDENTES HISTÓRICOS**	02
III.	**MARCO JURÍDICO**	04
IV.	**FILOSOFÍA INSTITUCIONAL**	06
V.	**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO**	07
VI.	**SIMBOLOGÍA UTILIZADA**	08
VII.	**CODIFICACIÓN**	09
VIII.	**GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS**	10
IX.	**PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS**	12
	Listado de Procesos y Procedimientos	13
	Proceso: Gestión del mantenimiento, soporte técnico y dictamen de equipos electrónicos informáticos	14
	Procedimiento: Asistencia técnica	17
	Procedimiento: Instalación o reparación de equipos electrónicos informáticos	21
	Procedimiento: Reclamo de garantía de equipos electrónicos informáticos	25
	Procedimiento: Elaboración de dictamen o informe técnico	30
X.	**HOJA DE EDICIÓN**	33
XI.	**FECHA DE VIGENCIA**	34

INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL
COORDINACIÓN T. I. C.
GUATEMALA, GUATEMALA

I. INTRODUCCIÓN

La Dirección General del Instituto de la Defensa Publica Penal, como máxima autoridad, responsable del diseño, implementación y conducción del control interno, pone a su disposición los procesos y procedimientos del Departamento de Mantenimiento de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación.

El documento de procesos y procedimientos, contiene los siguientes apartados: antecedentes históricos, marco jurídico, filosofía institucional, organigrama, simbología, codificación, glosario de términos y siglas, procesos, procedimientos y flujogramas.

Su propósito, ser un instrumento administrativo útil para la gestión interna del Instituto. Por otro lado, busca facilitar la comprensión del funcionamiento de las áreas de trabajo, promover la segregación de funciones, así como, delimitar la responsabilidad en la operatividad de los procesos, actividades y tareas asignadas al personal del Departamento de Mantenimiento; especifica el marco legal aplicable, define indicadores de medición, detalla, ordena, sistematiza e integra las instrucciones, responsabilidades y normas específicas en los procesos y procedimientos. De igual manera, se constituye en una fuente de información oficial para los demás funcionarios de la institución y otros interesados. Para su formulación, se utilizó la metodología participativa, al involucrar al personal con conocimiento pleno del quehacer institucional.

En su formulación se observan las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, aprobadas mediante Acuerdo No. A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas, que establecen la obligatoriedad de documentar los procesos institucionales en manuales de procedimientos actualizados, como instrumentos que promueven la eficiencia operativa, la transparencia y el control interno efectivo.

De igual forma, los procesos y procedimientos se fundamentan en lo dispuesto en el Reglamento Orgánico Interno del Instituto de la Defensa Pública Penal, Acuerdo No. 05-2023, particularmente en los artículos 33 y 44, que regula la estructura, funciones y atribuciones de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, asignándole la responsabilidad de mantener actualizados sus procedimientos técnicos y administrativos.

Este documento constituye la primera versión de los Procesos y Procedimientos del Departamento de Mantenimiento de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, elaborado conforme al Reglamento Orgánico Interno del Instituto de la Defensa Pública Penal, aprobado mediante Acuerdo del Consejo No. 05-2023.

Este documento administrativo de Procesos y Procedimientos será revisado periódicamente por el Departamento de Mantenimiento de la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, en coordinación con el Departamento de Organización y Métodos de la Coordinación de Planificación. Solo podrá ser aprobado y modificado por la División Administrativa y Financiera, por medio de Resolución Administrativa.

INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL
COORDINACIÓN T. I. C.
GUATEMALA, GUATEMALA

II. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

A partir del 1 de julio de 1994, el Servicio Público de Defensa Penal formó parte del Organismo Judicial, el cual, debido a sus limitaciones presupuestarias y a la naturaleza de sus propios objetivos —distintos a los principios del derecho de defensa—, no podía brindar el apoyo necesario para lograr la plena expansión del servicio.

Las limitaciones mencionadas y el interés de los Magistrados de la Corte Suprema de Justicia por separar del Organismo Judicial dicho servicio, motivaron la búsqueda de consenso respecto a su posible estatus institucional. Con el apoyo de la Misión de Verificación de las Naciones Unidas en Guatemala (MINUGUA), en mayo de 1996 se organizó un seminario que permitió evaluar y diagnosticar el servicio, del cual surgieron nuevas perspectivas para su reestructuración.

Tras un amplio análisis, se concluyó en la necesidad de crear una institución con autonomía funcional e independencia técnica para la prestación del servicio de defensa pública penal.

Como resultado, el Instituto de la Defensa Pública Penal (IDPP) fue creado mediante la Ley del Servicio Público de Defensa Penal, Decreto Número 129-97 del Congreso de la República, emitido el 5 de diciembre de 1997. La ley entró en vigencia el 13 de julio de 1998, fecha en que la Oficina de Defensoría Pública dejó de depender del Organismo Judicial, entidad a la que se encontraba adscrita.

Dentro de su ámbito de actuación el servicio público de defensa penal tiene competencia para:

- Intervenir en la representación de las personas de escasos recursos económicos sometidas a proceso penal, a partir de cualquier sindicación que las señale como

INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL
COORDINACIÓN T. I. C.
GUATEMALA, GUATEMALA

posibles autores de un hecho punible o de participar en él, incluso, ante las autoridades de la persecución penal.

- Asistir a cualquier persona de escasos recursos que solicite asesoría jurídica cuando ésta considere que pudiera estar sindicada en un procedimiento penal.

- Intervenir, a través de los defensores de oficio, cuando la persona no tuviere o, no nombrare defensor de confianza, en las formas que establece la le

El Instituto de la Defensa Pública Penal inició funciones el 13 de julio de 1998 como una institución autónoma e independiente, lo que permitió ampliar progresivamente la cobertura del servicio de defensa pública. Actualmente, el Instituto cuenta con presencia en los 22 departamentos del país, a través de Sedes Municipales y Coordinaciones Departamentales, donde existe presencia del Organismo Judicial, facilitando así el acceso de la población al servicio brindado.

En 1999, el Gobierno de Guatemala otorgó el primer financiamiento al Instituto por un monto de Q45.5 millones, de los cuales Q40 millones correspondieron a fondos propios y Q5.5 millones a recursos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Dicho financiamiento consolidó su independencia institucional y fortaleció la eficacia en la prestación del servicio público de defensa penal a personas de escasos recursos económicos.

INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL
COORDINACIÓN T. I. C.
GUATEMALA, GUATEMALA

III. MARCO JURÍDICO

El Instituto de la Defensa Pública Penal, desarrolla sus atribuciones con fundamento en el derecho de defensa garantizando por la Constitución Política de la República de Guatemala, los Tratados y Convenios Internacionales ratificados por Guatemala en materia de Derechos Humanos, así como en su Ley de Creación y Reglamentos, en cumplimiento de los Acuerdos de Paz.

Por lo tanto, el Instituto de la Defensa Pública Penal de Guatemala, se encuentra sustentado en el siguiente marco jurídico normativo:

General:

- Constitución Política de la República de Guatemala, decretada por la Asamblea Nacional Constituyente el 31 de mayo de 1985, Artículo 12: El Derecho de Defensa.
- Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 17-73, Código Penal de Guatemala.
- Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 51-92, Código Procesal Penal y sus reformas, Artículos 20,92 y 551.
- Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 129-97, de fecha 5 de diciembre de 1997, Ley del Servicio Público de Defensa Penal.
- Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 27-2003, Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (PINA).
- Declaración Universal de los Derechos Humanos, Artículo 10 y 11, Presunción de Inocencia.
- Convención Americana de Derechos Humanos, Artículo 8.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Artículo 14, incisos d y f.
- Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad.

Específico:

- Acuerdo del Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal número 05-2023, Reglamento Orgánico Interno del Instituto de la Defensa Pública Penal.
- Acuerdo de Dirección General del Instituto de la Defensa Pública Penal número 04-2024, Manual del Organización y Funciones del Instituto de la Defensa Pública Penal.
- Acuerdo de Dirección General del Instituto de la Defensa Pública Penal número 4[illegible] 2011, Reglamento para el uso adecuado de "el Sistema de Mensajería Instantá[illegible]

INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL COORDINACIÓN T. I. C. 079 GUATEMALA, GUATE...

- Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, aprobadas mediante Acuerdo de la Contraloría General de Cuentas número A-039-2023, de fecha 24 de mayo de 2023.

- Resolución Administrativa de la División de Fortalecimiento Institucional del Instituto de la Defensa Pública Penal Número 01-2024-DFI/OMLF-jjpl, Guía para la Elaboración del Manual de Normas, Procesos y Procedimientos del Instituto de la Defensa Pública Penal.

INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL
COORDINACIÓN T. I. C.
GUATEMALA, GUATEMALA

IV. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

Misión

Somos una institución que administra el servicio público gratuito de defensa penal, a personas de escasos recursos económicos, señaladas de cometer un hecho que puede ser constitutivo de delito o falta.

Visión

Ser una institución con cobertura a nivel nacional, con defensores públicos de alta calidad jurídica, con presencia, protagonismo y liderazgo en el sistema de justicia, velando por el estricto cumplimiento del debido proceso, en la atención gratuita de la población sindicada por la comisión de un hecho que puede ser constitutivo de delito o falta.

Valores Institucionales

Independencia: Ejercer la autonomía profesional y técnica fundamentada en la legalidad.

Justicia: Actuar democráticamente con apego a la verdad en la búsqueda del bien común.

Igualdad: Garantizar la equidad legal y material a favor de los usuarios, sin distinción alguna.

Efectividad: Respuesta oportuna, eficaz y adecuada a los intereses del usuario en cumplimiento del mandato institucional.

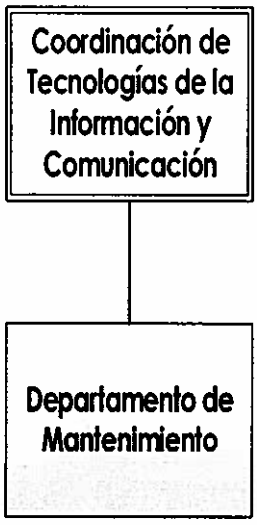
Ética: Cumplimiento de valores y deberes en la gestión institucional con transparencia y probidad.

Profesionalismo: Desarrollar la capacidad técnica jurídica para el fortalecimiento continuo del servicio.

INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL
COORDINACIÓN T. I. C.
GUATEMALA

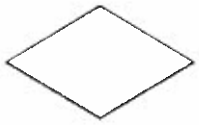
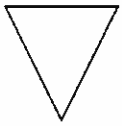
V. ORGANIGRAMA ESPECÍFICO DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

Departamento de Mantenimiento



INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL
COORDINACIÓN T. I. C.

VI. SIMBOLOGÍA UTILIZADA

Símbolo	Descripción
	Inicio o fin: se utiliza tanto al iniciar, como al finalizar el diagrama.
	Operación: indica cualquier actividad, a excepción de las contenidas en las siguientes formas.
	**Decisión o alternativa:** indica el punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos. El texto debe indicarse en forma de pregunta con sus signos correspondientes.
	Documento: se utiliza al elaborar un documento físico.
	**Almacenamiento o archivo:** se utiliza para indicar el resguardo de documentos físicos.
	Conector de página: representa la continuidad del diagrama en otra página.
	Conector o enlace: de una parte del diagrama a otra, dentro de la misma página u otra página.
	Líneas de flujo: conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

VII. CODIFICACIÓN

Primer grupo	**LPP** = Listado de procesos y procedimientos.
	P = Proceso.
	PP = Proceso del procedimiento.
Segundo grupo	**DAF** = División Administrativa y Financiera.
Tercer grupo	**CTIC** = Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación.
Cuarto Grupo	**DM** = Departamento de Mantenimiento.

INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL
COORDINACION T. I. C.
GUATEMALA

VIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS

Ámbito de responsabilidad: Delimitación de funciones, competencias y obligaciones asignadas a una unidad organizativa, puesto de trabajo o persona dentro de la institución, en relación con el cumplimiento de sus deberes y atribuciones.

Base de datos: es un conjunto organizado de información o datos que se almacenan y administran electrónicamente mediante un sistema de gestión de bases de datos. Permite el almacenamiento estructurado, la recuperación eficiente, la manipulación y el análisis de la información para apoyar procesos operativos y de toma de decisiones.

CTIC: Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Dictamen técnico: Es el documento emitido por un profesional o técnico especializado, en el que se expone un juicio, valoración o conclusión sobre el estado, funcionamiento o condición de un bien, con base en un análisis técnico y evidencia verificable.

Equipos: Se refiere a los equipos electrónicos informáticos utilizados para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, que funcionan mediante componentes electrónicos. Incluyen computadoras, monitores, impresoras, teclados, mouses, periféricos y demás dispositivos informáticos, utilizados en el ámbito institucional.

Formato digital: Permite su almacenamiento, tratamiento y reproducción en dispositivos digitales, puede almacenarse en diversos medios (CD, USB, nube, etc.) y puede ser una copia digitalizada de un documento físico.

Formato electrónico: Se refiere a la estructura o presentación de la información almacenada en medios electrónicos, accesible mediante dispositivos tecnológicos como computadoras, tabletas o sistemas informáticos, asociado al uso de plataformas o aplicaciones que permiten el ingreso, consulta o procesamiento de datos en tiempo real.

Hardware: equipos físicos como servidores, computadoras, routers, switches, etc.

IDPP: Instituto de la Defensa Pública Penal.

Información confidencial: es la que se encuentra en poder de los sujetos obligados y por disposición de la ley tenga acceso restringido; además, es la información dada por las personas bajo garantía de confidencialidad.

Informe técnico: Es el documento mediante el cual se presentan los resultados del análisis, diagnóstico o intervención técnica realizada sobre un bien o servicio describiendo las observaciones, procedimientos efectuados, hallazgos y recomendaciones correspondientes. Su propósito es dejar constancia de la labor técnica realizada y proporcionar información objetiva para la toma de decisiones, seguimiento o mejora continua.

INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL
COORDINACIÓN T. I. C.
GUATEMALA

Inspección técnica: Es el proceso mediante el cual se realiza una revisión detallada y sistemática de un bien, sistema o instalación, con el propósito de verificar su estado, funcionamiento, cumplimiento de especificaciones técnicas o condiciones de seguridad establecidas.

Medios electrónicos: cualquier mecanismo, dispositivo, sistema o herramienta tecnológica que permite la creación, envío, recepción, almacenamiento o procesamiento de datos e información mediante señales eléctricas, digitales, ópticas u otras formas equivalentes. Estos medios permiten realizar comunicaciones, transacciones o gestiones sin necesidad de soporte físico en papel.

Metodología: Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica, un estudio o una exposición doctrinal.

Oficio: Comunicación escrita expedida por una oficina pública que trata de asuntos relacionados con el servicio público en las dependencias del Estado.

Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo un proceso. Muestran una serie de actividades puntuales, detalladas, definidas y ordenadas de forma cronológica.

Proceso: Muestran una serie de etapas, eventos o pasos mutuamente relacionados entre sí, definidos y ordenados de forma cronológica, los cuales se delimitan con el punto inicial desde que surge la necesidad y un punto final hasta satisfacer la necesidad.

Sistema de mensajería electrónica: Es un programa de comunicación basado en texto, donde dos personas entablan una conversación a través de dispositivos conectados a Internet, como computadoras, celulares y tabletas.

Software: Conjunto de programas, aplicaciones y sistemas operativos que permiten el funcionamiento de los equipos electrónicos y facilitan la ejecución de tareas específicas por parte del usuario.
Comprende tanto el software de sistema (como sistemas operativos y utilitarios) como el software de aplicación (programas diseñados para cumplir funciones concretas, por ejemplo, procesadores de texto, navegadores o sistemas institucionales).

INSTITUTO DE LA DEFENSA PUBLICA PENAL
COORDINACIÓN T. I. C.
GUATEMALA, GUATEMALA

IX. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	Listado de procesos y procedimientos del Departamento de Mantenimiento	**CÓDIGO**	**LPP-DAF-CTIC-DM-01**
		VERSIÓN	**01**
		PÁGINA	**1 de 1**

No.	Tipo de Documento	Nombre del Documento	Código
1	Proceso	Gestión del mantenimiento, soporte técnico y dictamen de equipos electrónicos informáticos	P-DAF-CTIC-DM-01
2	Procedimiento	Asistencia técnica	PP-DAF-CTIC-DM-01.1
3	Procedimiento	Instalación o reparación de equipos electrónicos informáticos	PP-DAF-CTIC-DM-01.2
4	Procedimiento	Reclamo de garantía de equipos electrónicos informáticos	PP-DAF-CTIC-DM-01.3
5	Procedimiento	Elaboración de dictamen o informe técnico	PP-DAF-CTIC-DM-01.4

Elaborado por:	**Revisado y validado por:**
Departamento de Mantenimiento	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	**Fecha:** octubre 2025

Objetivo:
Establecer las directrices y actividades para la atención, mantenimiento y soporte técnico de los equipos electrónicos institucionales, garantizando su funcionamiento óptimo mediante la asistencia técnica, instalación o reparación, gestión de reclamos de garantía y emisión de dictámenes o informes técnicos, con el fin de asegurar la continuidad operativa y tecnológica de los servicios institucionales.

Dueño del proceso y encargado de supervisión:
Departamento de Mantenimiento/ Jefe de Departamento de Mantenimiento.

Alcance:
Aplica a toda la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, en particular al Departamento de Mantenimiento.

Base legal:
- Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 129-1997, Ley del Servicio Público de Defensa Penal.
- Acuerdo de la Contraloría General de Cuentas número A-039-2023, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental.
- Acuerdo del Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal número 05-2023, Reglamento Orgánico Interno del Instituto de la Defensa Pública Penal.
- Acuerdo del Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal número 02-2025, Reglamento para el Proceso de Baja y Verificación de Bienes Muebles Inservibles.
- Acuerdo del Instituto de la Defensa Pública Penal número 04-2024, Manual de Organización y Funciones del Instituto de la Defensa Pública Penal.
- Acuerdo de Dirección General del Instituto de la Defensa Pública Penal número 49-2011, Reglamento para el uso adecuado de "el Sistema de Mensajería Instantánea".

Normas generales de aplicación:
- El Departamento de Mantenimiento atenderá exclusivamente requerimientos relacionados con los equipos electrónicos propiedad del Instituto de la Defensa Pública Penal.
- La documentación generada en el Departamento de Mantenimiento se elabora y se conserva en formato electrónico o digital, según corresponda.
- El equipo sujeto a instalación o reparación podrá ser diagnosticado de las siguientes formas:
  - Entregado directamente por el usuario al Departamento de Mantenimiento.
  - Enviado al Departamento de Mantenimiento.
  - Evaluado presencialmente donde se encuentre el equipo.
- Cuando el Técnico de Soporte y Mantenimiento determine que para la reparación del equipo se requieren repuestos, deberá informar al Jefe de Departamento de Mantenimiento, quien será responsable de gestionar la solicitud de compra de dichos repuestos, asegurando que

estos cumplan con las especificaciones técnicas necesarias para el adecuado funcionamiento del equipo.

- El equipo sujeto a reclamo de garantía podrá ser diagnosticado de las siguientes formas:
  - Entregado directamente por el usuario al Departamento de Mantenimiento.
  - Enviado al Departamento de Mantenimiento.
  - Evaluado presencialmente donde se encuentre el equipo.
  - Cuando el equipo se encuentre en diagnóstico en el Departamento de Mantenimiento.
- El reclamo de garantía procederá únicamente si el equipo electrónico se encuentra dentro del período de vigencia establecido y el desperfecto responde a defectos de fabricación. Quedan excluidos de la garantía los daños ocasionados por uso inadecuado o factores externos. En estos casos, el Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación remitirá un oficio a la jefatura del usuario, informando el diagnóstico del equipo.
- El equipo electrónico que el proveedor entregue en reemplazo deberá poseer especificaciones técnicas equivalentes o superiores a las del equipo electrónico sustituido; de no cumplirse esta condición, el equipo no será aceptado.
- El Técnico de Soporte y Mantenimiento con el visto bueno del Jefe de Departamento de Mantenimiento, remitirá el informe a la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, a efecto de que esta emita el oficio correspondiente a la Unidad de Inventarios, para realizar la sustitución del equipo electrónico y la actualización respectiva en el inventario institucional.
- El equipo que será objeto de dictamen o informe técnico podrá ser:
  - Entregado directamente por el usuario al Departamento de Mantenimiento.
  - Enviado al Departamento de Mantenimiento.
  - Evaluado presencialmente donde se encuentre el equipo.
- La asistencia técnica para la elaboración del dictamen o informe técnico será exclusivamente a requerimientos relacionados con los equipos electrónicos propiedad del Instituto de la Defensa Pública Penal.
- El dictamen o informe técnico deberá emitirse en todos los casos, independientemente de si el equipo presenta o no fallas en su funcionamiento, y deberá encontrarse debidamente numerado.
- La Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá emitir oficio de respuesta a la unidad organizativa solicitante, adjuntando el dictamen o informe técnico debidamente numerado.
- El jefe inmediato podrá reasignar actividades que conforman este procedimiento de acuerdo a la capacidad y carga laboral del personal.
- Observar además de estas normas, las de jerarquía superior aplicables a este proceso y sus procedimientos.

Recursos para el proceso	
Humanos	**Materiales**
▪ Jefe de Departamento de Mantenimiento. ▪ Técnico de Soporte y Mantenimiento	Equipo de cómputo, programas de Microsoft Office, internet, impresora, hojas de papel bond, herramientas de mantenimiento, entre otros.

Procedimientos que forman parte del proceso	Indicadores
▪ Asistencia Técnica.	▪ Solicitudes atendidas / Solicitudes recibidas.
▪ Instalación o reparación de dispositivos electrónicos.	▪ Solicitudes atendidas / Solicitudes recibidas.
▪ Reclamo de garantía.	▪ Reclamos gestionados / Solicitudes de garantía solicitadas.
▪ Elaboración de dictamen o informe técnico.	▪ Informes o dictámenes emitidos / Solicitudes recibidas.

Inicio del proceso	Descripción del proceso	Fin del proceso
Recibe la solicitud de asistencia.	1. Recibe y registra la Solicitud. 2. Resuelve la solicitud e informa al usuario. 3. Cierra la Solicitud.	Revisa el Control de Solicitudes Electrónicas.

Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Mantenimiento	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	**Fecha:** octubre 2025

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DM-01.1
	Asistencia técnica	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1 de 4

Objetivo específico

Establecer el procedimiento para la atención, seguimiento y solución de solicitudes de asistencia técnica relacionadas con el uso, configuración, mantenimiento y funcionamiento de los equipos, sistemas informáticos y servicios tecnológicos institucionales, con el propósito de garantizar la continuidad operativa y el soporte oportuno al personal del Instituto de la Defensa Pública Penal.

Alcance

Aplica a toda la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, en particular al Departamento de Mantenimiento.

Documentos requeridos

- Ninguno.

Base legal

- Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 129-1997, Ley del Servicio Público de Defensa Penal.
- Acuerdo de la Contraloría General de Cuentas número A-039-2023, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental.
- Acuerdo del Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal número 05-2023, Reglamento Orgánico Interno del Instituto de la Defensa Pública Penal.
- Acuerdo del Instituto de la Defensa Pública Penal número 04-2024, Manual de Organización y Funciones del Instituto de la Defensa Pública Penal.
- Acuerdo de Dirección General del Instituto de la Defensa Pública Penal número 49-2011, Reglamento para el uso adecuado de "el Sistema de Mensajería Instantánea".

Normas específicas

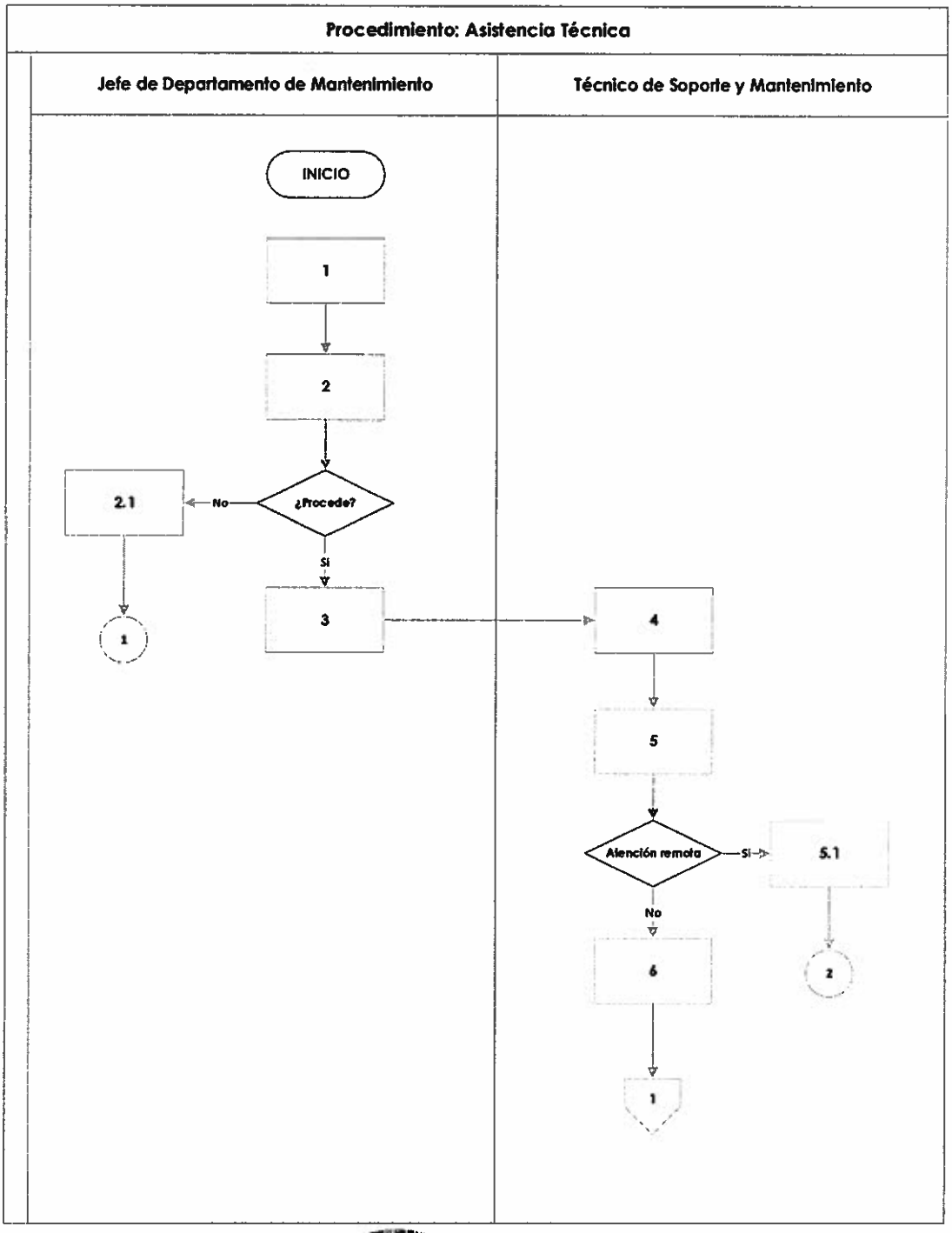
a. El Departamento de Mantenimiento atenderá exclusivamente requerimientos relacionados con el equipo electrónico propiedad del Instituto de la Defensa Pública Penal.
b. La documentación generada en el Departamento de Mantenimiento se elabora y se conserva en formato electrónico o digital, según corresponda.
c. El jefe inmediato podrá reasignar actividades que conforman este procedimiento de acuerdo a la capacidad y carga laboral del personal.
d. Observar además de estas normas, las de jerarquía superior aplicables a este procedimiento.

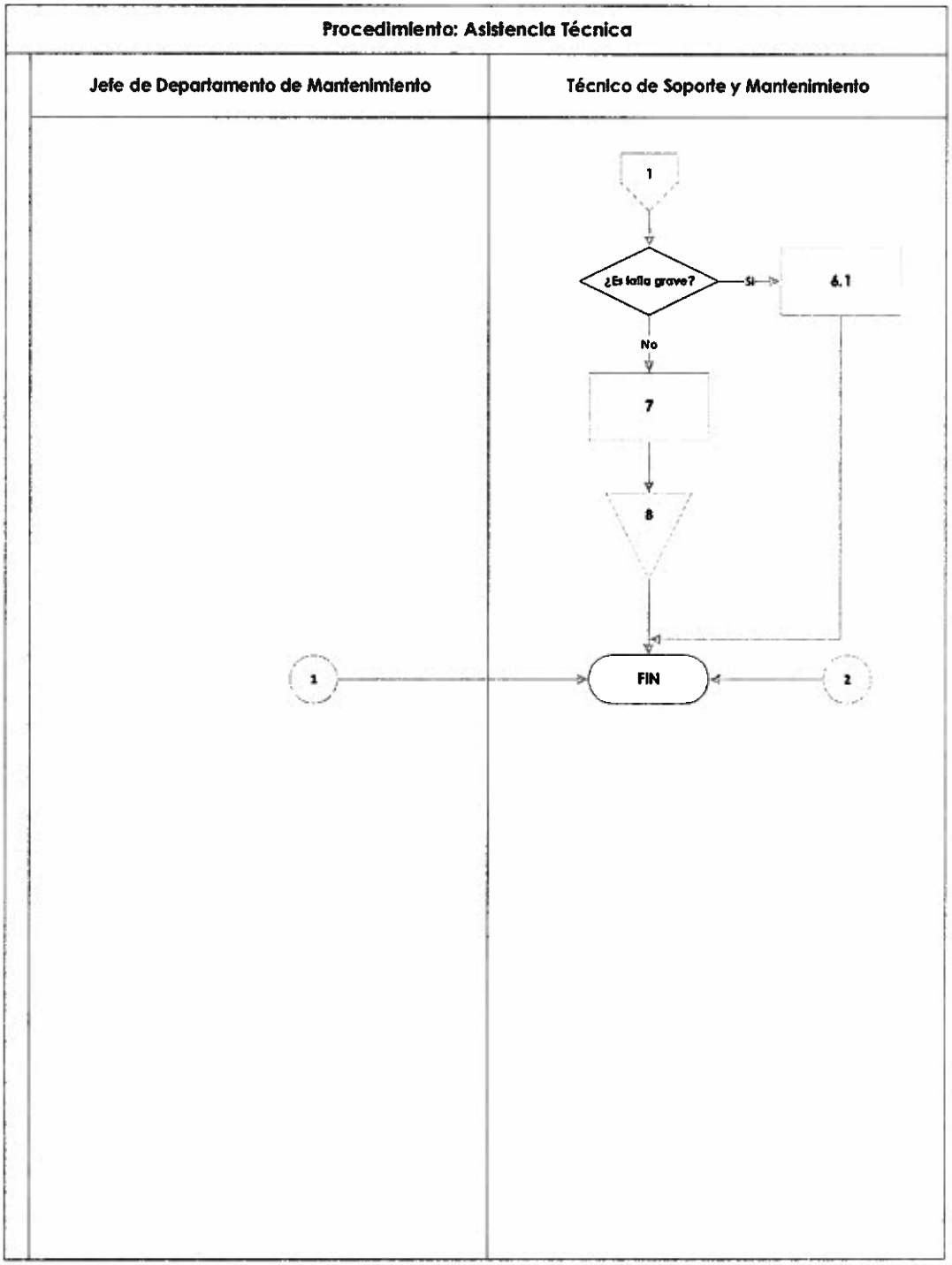
Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Mantenimiento	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	**Fecha:** octubre 2025

Descripción del procedimiento:

No.	Descripción de las actividades	Responsable	Respaldo
1	**Inicio del procedimiento.** Recibe la solicitud de asistencia técnica por los medios electrónicos disponibles, personalmente o vía telefónica.	Jefe de Departamento de Mantenimiento	
2	Verifica si el requerimiento corresponde al ámbito de responsabilidad del Departamento de Mantenimiento, de conformidad con la literal **"a"** del apartado de Normas específicas.		
2.1	**De no corresponder la solicitud.** Informa al solicitante que la solicitud no procede. **Fin del procedimiento.**		
3	Registra la solicitud y asigna al Técnico de Soporte y Mantenimiento en el Control de Solicitudes Electrónicas.		
4	Recibe asignación y solicita información por los medios electrónicos disponibles, personalmente o vía telefónica al usuario sobre el inconveniente reportado.	Técnico de Soporte y Mantenimiento	
5	Determina si la atención técnica puede ser atendida remotamente o si requiere atención presencial.		
5.1	**De ser remoto.** Resuelve la solicitud e informa al usuario vía electrónica. Cierra la solicitud. **Fin del procedimiento.**		
6	Realiza el diagnóstico.		
6.1	**De ser falla grave.** Continúa en la actividad 4 del procedimiento de Instalación o reparación de equipos electrónicos informáticos **(PP-DAF-CTIC-DM-01.2). Fin del procedimiento.**		
7	Resuelve la solicitud e informa al usuario. Solicita la firma del usuario en la orden de servicio.		Orden de servicio Firmada.
8	Cierra la solicitud en el Control de Solicitudes Electrónicas y archiva la orden de servicio atendida de forma presencial. **Fin del procedimiento.**		Orden de servicio archivada

Flujograma del procedimiento:





Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Mantenimiento	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	**Fecha:** octubre 2025

Objetivo específico

Establecer las directrices para la atención, ejecución y registro de las actividades de instalación, configuración o reparación de equipos electrónicos informáticos institucionales, con el propósito de asegurar su correcto funcionamiento, prolongar su vida útil y garantizar la continuidad de los servicios tecnológicos en el Instituto de la Defensa Pública Penal.

Alcance

Aplica a toda la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, en particular al Departamento de Mantenimiento.

Documentos requeridos

- Ninguno.

Base legal

- Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 129-1997, Ley del Servicio Público de Defensa Penal.
- Acuerdo de la Contraloría General de Cuentas número A-039-2023, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental.
- Acuerdo del Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal número 05-2023, Reglamento Orgánico Interno del Instituto de la Defensa Pública Penal.
- Acuerdo del Instituto de la Defensa Pública Penal número 04-2024, Manual de Organización y Funciones del Instituto de la Defensa Pública Penal.
- Acuerdo de Dirección General del Instituto de la Defensa Pública Penal número 49-2011, Reglamento para el uso adecuado de "el Sistema de Mensajería Instantánea".

Normas específicas

a. El equipo sujeto a instalación o reparación podrá ser diagnosticado de las siguientes formas:
   - Entregado directamente por el usuario al Departamento de Mantenimiento.
   - Enviado al Departamento de Mantenimiento.
   - Evaluado presencialmente donde se encuentre el equipo.

b. Cuando el Técnico de Soporte y Mantenimiento determine que para la reparación del equipo se requieren repuestos, deberá informar al Jefe de Departamento de Mantenimiento, quien será responsable de gestionar la solicitud de compra de dichos repuestos, asegurando que estos cumplan con las especificaciones técnicas necesarias para el adecuado funcionamiento del equipo.

c. La documentación generada en el Departamento de Mantenimiento se elabora y se conserva en formato electrónico o digital, según corresponda.

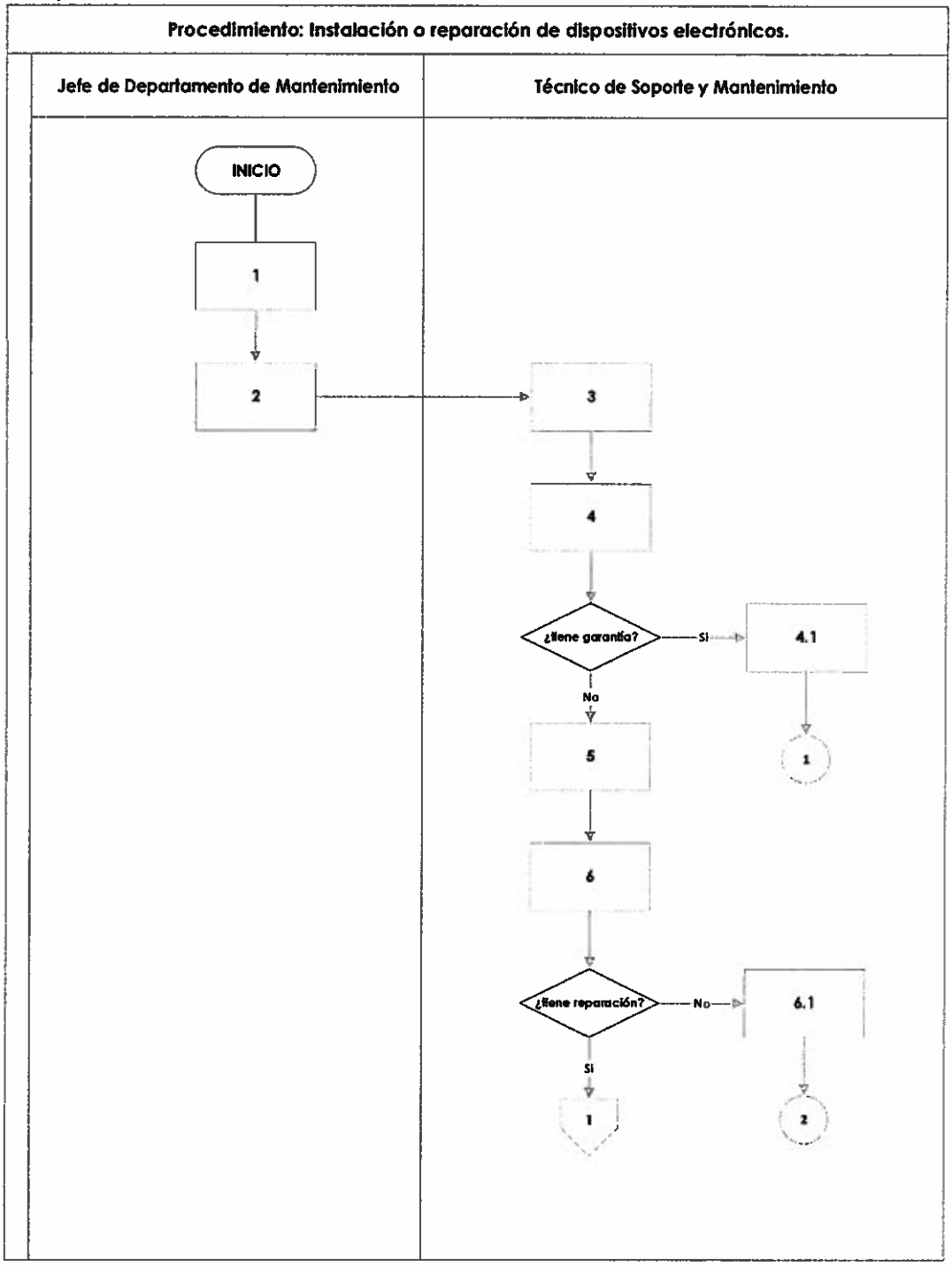
d. El jefe inmediato podrá reasignar actividades que conforman este procedimiento de acuerdo a la capacidad y carga laboral del personal.

e. Observar además de estas normas, las de jerarquía superior aplicables a este procedimiento.

Descripción del procedimiento:

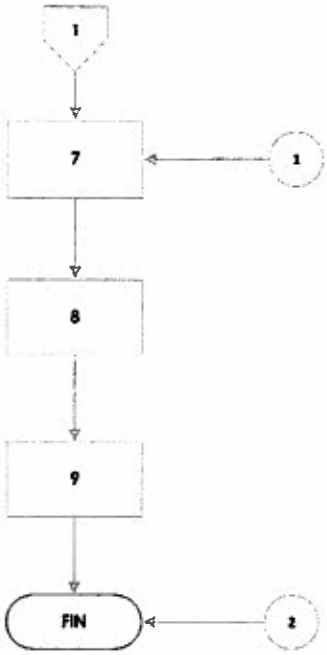
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Respaldo
1	**Inicio del procedimiento.** Recibe la solicitud de asistencia técnica por los medios electrónicos disponibles, personalmente o vía telefónica, y la registra en el Control de Solicitudes Electrónicas.	Jefe de Departamento de Mantenimiento	
2	Evalúa la solicitud y asigna al Técnico de Soporte y Mantenimiento correspondiente según el tipo de equipo y disponibilidad.		
3	Recibe el equipo y realiza diagnóstico de conformidad con la literal "**a**" del apartado de Normas específicas.	Técnico de Soporte y Mantenimiento	
4	Verifica si el equipo cuenta con garantía vigente.		
4.1	**Si el equipo cuenta con garantía vigente.** Realiza el procedimiento de Reclamo de garantía de equipos electrónicos informáticos **(PP-DAF-CTIC-DM-01.3). Continúa en la actividad 7**.		
5	Realiza la configuración o reparación del equipo. En caso de requerir repuestos para su correcto funcionamiento, procede de conformidad con la literal "**b**" del apartado de Normas específicas.		
6	Realiza la instalación o reparación del equipo, incluyendo pruebas de funcionamiento, conexión a red y validación de software si corresponde.		
6.1	**De no ser posible la reparación.** Continúa en la actividad 5 del procedimiento de Elaboración de dictamen o informe técnico **(PP-DAF-CTIC-DM-01.4)**, y si corresponde entrega el equipo al usuario. **Fin del procedimiento.**		
7	Informa y solicita al usuario, por los medios electrónicos disponibles, personalmente o vía telefónica validar la correcta instalación o reparación.		
8	Cierra la solicitud en el Control de Solicitudes Electrónicas.		
9	Emite la hoja de entrega por instalación o reparación, la entrega junto con la orden de servicio correspondiente para firma del usuario y archiva los documentos respectivos. **Fin del Procedimiento.**		Hoja de entrega por instalación o reparación, orden de servicio, firmadas y archivadas

Flujograma del procedimiento:



Procedimiento: Instalación o reparación de dispositivos electrónicos.

Jefe de Departamento de Mantenimiento	Técnico de Soporte y Mantenimiento



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DM-01.3
	Reclamo de garantía de equipos electrónicos informáticos	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1 de 5

Objetivo específico

Establecer el procedimiento para la gestión de reclamos de garantía ante proveedores por fallos, defectos o desperfectos en equipos electrónicos informáticos adquiridos por el Instituto, con el fin de asegurar el cumplimiento de las condiciones contractuales y garantizar la reparación, sustitución o reposición oportuna de los bienes cubiertos.

Alcance

Aplica a toda la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, en particular al Departamento de Mantenimiento.

Documentos requeridos

- Ninguno.

Base legal

- Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 129-1997, Ley del Servicio Público de Defensa Penal.
- Acuerdo de la Contraloría General de Cuentas número A-039-2023, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental.
- Acuerdo del Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal número 05-2023, Reglamento Orgánico Interno del Instituto de la Defensa Pública Penal.
- Acuerdo del Instituto de la Defensa Pública Penal número 04-2024, Manual de Organización y Funciones del Instituto de la Defensa Pública Penal.
- Acuerdo de Dirección General del Instituto de la Defensa Pública Penal número 49-2011, Reglamento para el uso adecuado de "el Sistema de Mensajería Instantánea".

Normas específicas

a. El equipo sujeto a reclamo de garantía podrá ser diagnosticado de las siguientes formas:
   - Entregado directamente por el usuario al Departamento de Mantenimiento.
   - Enviado al Departamento de Mantenimiento.
   - Evaluado presencialmente donde se encuentre el equipo.
   - Cuando el equipo se encuentre en diagnóstico en el Departamento de Mantenimiento.

b. El reclamo de garantía procederá únicamente si el equipo electrónico se encuentra dentro del período de vigencia establecido y el desperfecto responde a defectos de fabricación. Quedan excluidos de la garantía los daños ocasionados por uso inadecuado o factores externos. En estos casos, el Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación remitirá un oficio a la jefatura del usuario, informando el diagnóstico del equipo.

c. El equipo electrónico que el proveedor entregue en reemplazo deberá poseer especificaciones técnicas equivalentes o superiores a las del equipo electrónico sustituido; de no cumplirse esta condición, el equipo no será aceptado.

d. El Técnico de Soporte y Mantenimiento con el visto bueno del Jefe de Departamento de Mantenimiento, remitirá el informe a la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, a efecto de que esta emita el oficio correspondiente a la Unidad de Inventarios, para realizar la sustitución del equipo electrónico y la actualización respectiva en el inventario institucional.

Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Mantenimiento	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	**Fecha:** octubre 2025

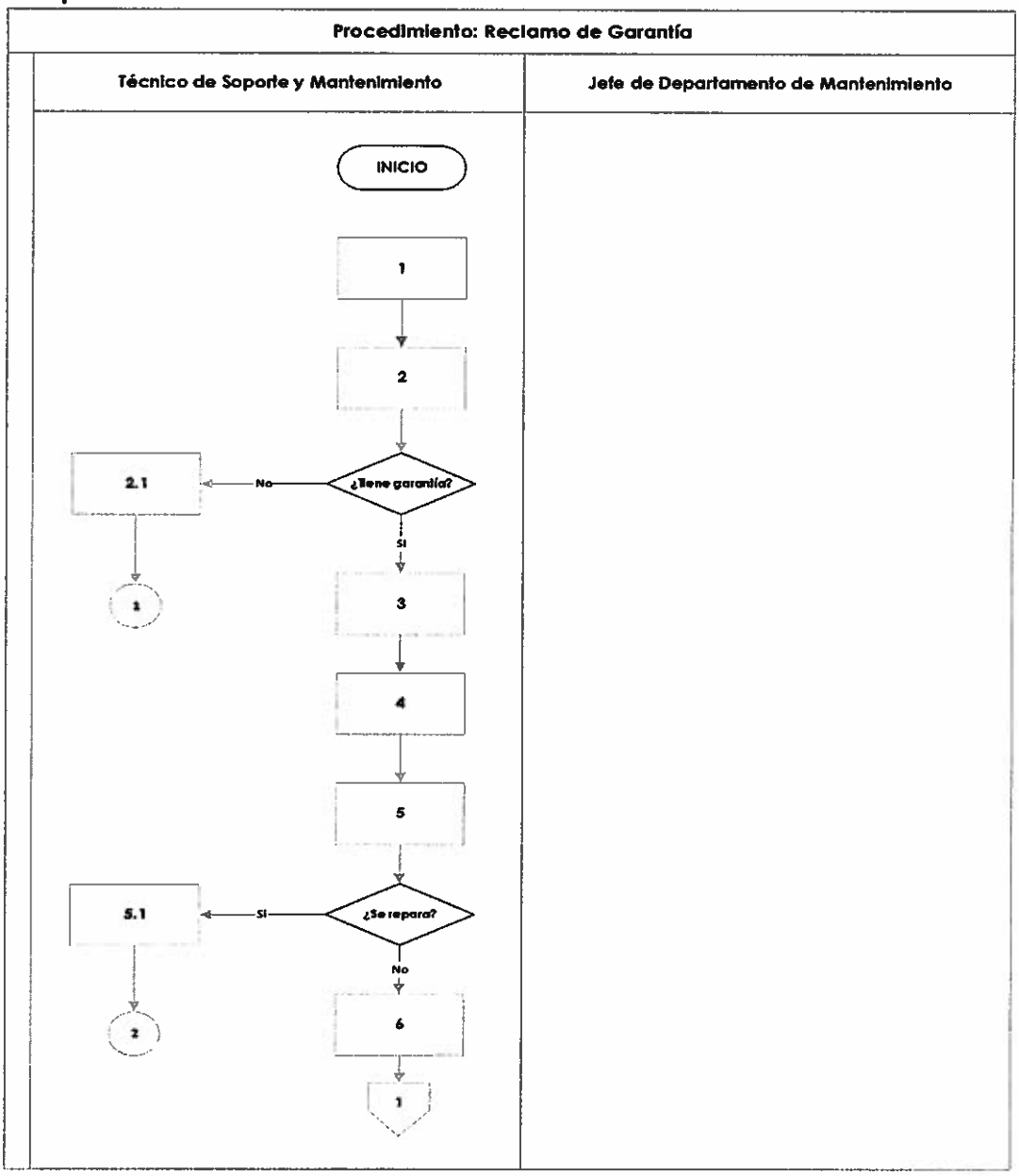
e. La documentación generada en el Departamento de Mantenimiento se elabora y se conserva en formato electrónico o digital, según corresponda.
f. El jefe inmediato podrá reasignar actividades que conforman este procedimiento de acuerdo a la capacidad y carga laboral del personal.
g. Observar además de estas normas, las de jerarquía superior aplicables a este procedimiento.

Descripción del procedimiento:

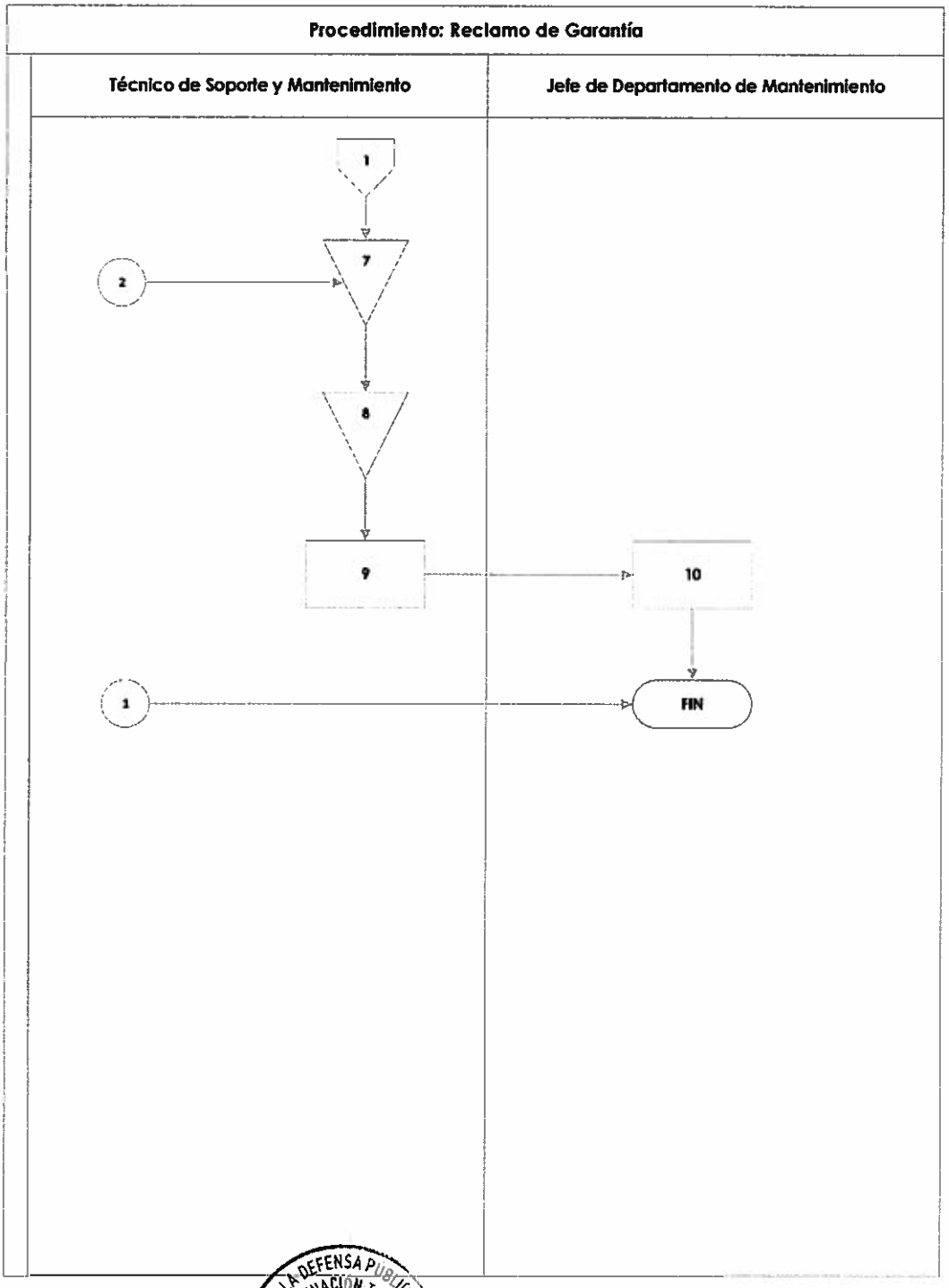
No.	Descripción de las actividades	Responsable	Respaldo
1	**Inicio del procedimiento.** Recibe el equipo electrónico de conformidad con la literal "**a**" del apartado de Normas específicas, a efecto de dar seguimiento al trámite de reclamo de garantía.	Técnico de Soporte y Mantenimiento	
2	Verifica si el equipo cuenta con garantía vigente, consultando la página electrónica del fabricante o comunicándose con la empresa proveedora, por teléfono o medios electrónicos disponibles.		
2.1	**De no contar con garantía vigente.** Continúa en la actividad 5 del procedimiento Instalación o reparación de equipos electrónicos informáticos **(PP-DAF-CTIC-DM-01.2). Fin del procedimiento.**		
3	Traslada al proveedor la información y documentación necesaria del equipo electrónico en garantía.		
4	Coordina con proveedor, cuando sea necesario, la visita para realizar la revisión exhaustiva del equipo electrónico, efectuar las pruebas correspondientes y garantizar su correcta puesta en marcha.		
5	Recibe al proveedor en la fecha previamente acordada y, durante la revisión conjunta, se determina si el equipo procede a reparación o debe ser remplazado.		
5.1	**De repararse el equipo**. Revisa que el equipo quede funcionando. **Continúa con la actividad 7.**		
6	Recibe el equipo electrónico remplazado, se verifica su funcionamiento, comprobando que cumpla de conformidad con la literal "**c**" del apartado de Normas específicas.		

No.	Descripción de las actividades	Responsable	Respaldo
7	Recibe y firma orden de servicio del proveedor, archiva la documentación.	Técnico de Soporte y Mantenimiento	Orden de servicio archivada
8	Entrega el equipo electrónico al usuario final mediante hoja de entrega debidamente firmada, archiva la documentación.		Hoja de entrega firmada y archivada
9	Elabora informe técnico y lo remite al Jefe de Departamento de Mantenimiento.		Informe técnico entregado
10	Recibe informe y procede de conformidad con la literal "**d**" del apartado de Normas específicas. **Fin del procedimiento.**	Jefe de Departamento de Mantenimiento	

Flujograma del procedimiento:



Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Mantenimiento	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	**Fecha:** octubre 2025



Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Mantenimiento	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	**Fecha:** octubre 2025

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PP-DAF-CTIC-DM-01.4
	Elaboración de dictamen o informe técnico	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1 de 3

Objetivo específico

Establecer los lineamientos para la elaboración, revisión y emisión de dictámenes o informes técnicos sobre el estado, viabilidad, requerimientos o incidencias de los equipos y servicios tecnológicos institucionales, con el fin de proporcionar soporte documental que respalde la toma de decisiones y las acciones administrativas o técnicas dentro del Instituto de la Defensa Pública Penal.

Alcance

Aplica a toda la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, en particular al Departamento de Mantenimiento.

Documentos requeridos

- Ninguno.

Base legal

- Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 129-1997, Ley del Servicio Público de Defensa Penal.
- Acuerdo de la Contraloría General de Cuentas número A-039-2023, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental.
- Acuerdo del Instituto de la Defensa Pública Penal número 04-2024, Manual de Organización y Funciones del Instituto de la Defensa Pública Penal.
- Acuerdo de Dirección General del Instituto de la Defensa Pública Penal número 49-2011, Reglamento para el uso adecuado de "el Sistema de Mensajería Instantánea".

Normas específicas

a. El equipo que será objeto de dictamen o informe técnico podrá ser:
   - Entregado directamente por el usuario al Departamento de Mantenimiento.
   - Enviado al Departamento de Mantenimiento.
   - Evaluado presencialmente donde se encuentre el equipo.

b. La asistencia técnica para la elaboración del dictamen o informe técnico será exclusivamente para atender requerimientos relacionados con los equipos electrónicos propiedad del Instituto de la Defensa Pública Penal.

c. El dictamen o informe técnico deberá emitirse en todos los casos, independientemente de si el equipo presenta o no fallas en su funcionamiento, y deberá encontrarse debidamente numerado.

d. La Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá emitir oficio de respuesta a la unidad organizativa solicitante, adjuntando el dictamen o informe técnico debidamente numerado.

e. La documentación generada en el Departamento de Mantenimiento se elabora y se conserva en formato electrónico o digital, según corresponda.

f. El jefe inmediato podrá reasignar actividades que conforman este procedimiento de acuerdo a la capacidad y carga laboral del personal.

g. Observar además de estas normas, las de jerarquía superior aplicables a este procedimiento.

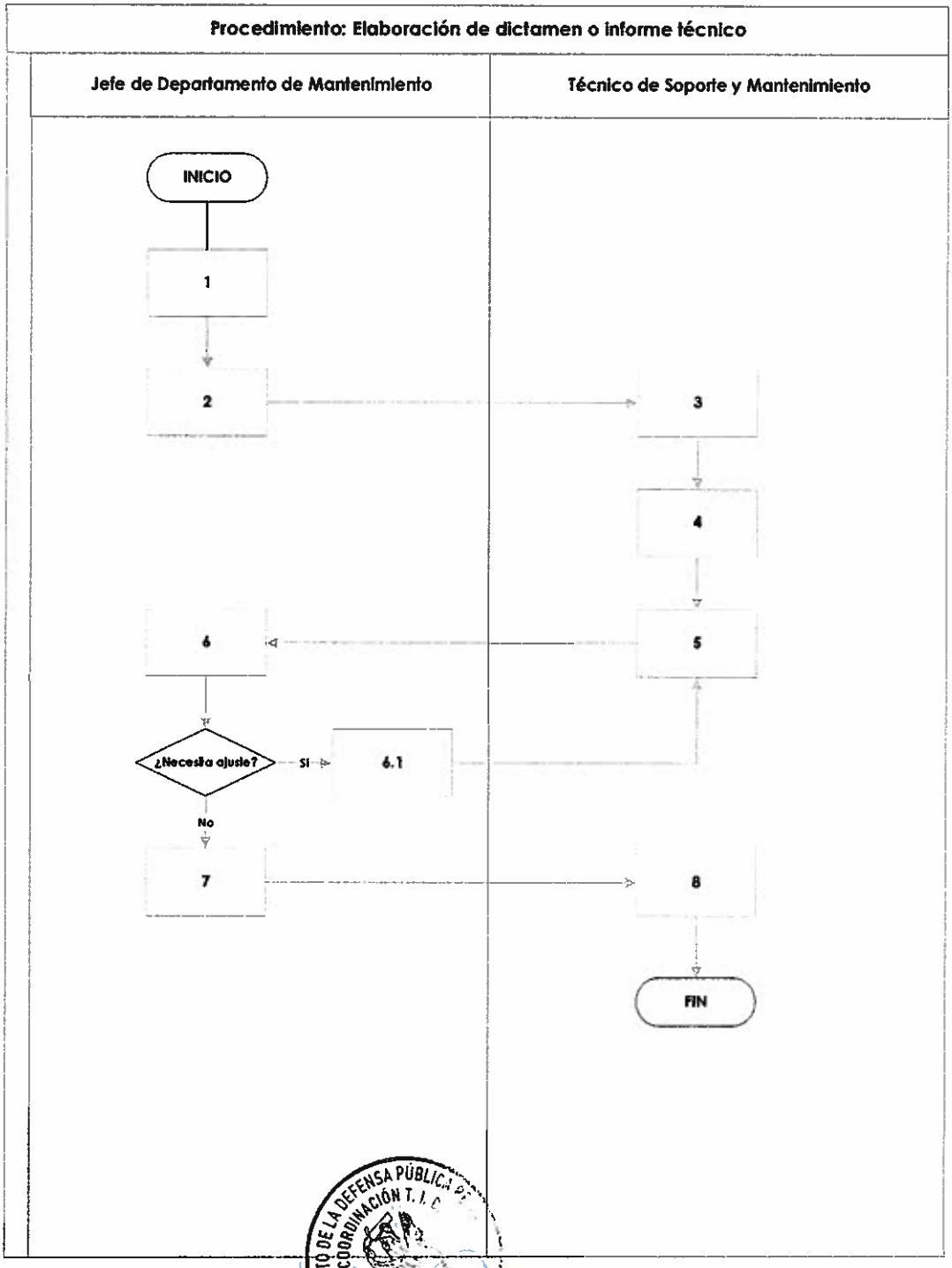
Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Mantenimiento	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	**Fecha:** octubre 2025

Descripción del procedimiento:

No.	Descripción de las actividades	Responsable	Respaldo
1	**Inicio del procedimiento.** Recibe la solicitud de dictamen o informe técnico por los medios electrónicos disponibles, personalmente o vía telefónica.	Jefe de Departamento de Mantenimiento	
2	Registra la solicitud en el control de solicitudes electrónicas y asigna tarea a Técnico de Soporte y Mantenimiento.		
3	Recibe la asignación y coordina con el usuario de conformidad con la literal "**a**" del apartado de Normas específicas.	Técnico de Soporte y Mantenimiento	
4	Realiza la evaluación técnica del equipo conforme a lo solicitado y de conformidad con la literal "**b**" del apartado de Normas específicas.		
5	Elabora dictamen o informe técnico de acuerdo con lo evaluado, de conformidad con la literal **"c"** del apartado de Normas específicas. Traslada al Jefe de Departamento de Mantenimiento para su visto bueno.		Dictamen o informe técnico
6	Recibe dictamen o informe técnico para su evaluación y visto bueno.	Jefe de Departamento de Mantenimiento	
6.1	**De proponer ajustes.** De no contar con la información correcta devuelve para su corrección. **Regresa a la actividad 5.**		
7	Remite dictamen o informe técnico a la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación, de conformidad con la literal "**d**" del apartado de Normas específicas.		
8	Cierra la solicitud en el control de solicitudes electrónicas. **Fin del procedimiento.**	Técnico de Soporte y Mantenimiento	

Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Mantenimiento	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	**Fecha:** octubre 2025

Flujograma del procedimiento:



Elaborado por:	Revisado y validado por:
Departamento de Mantenimiento	Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación
Fecha: septiembre 2025	**Fecha:** octubre 2025

X. HOJA DE EDICIÓN

Etapas	Nombre y cargo	Firma y sello
Elaborado y validado por:	Ing. Oscar Felipe Raimundo Morales **Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación**	
Diseñado y estructurado por:	Lic. Carlos Estuardo Lemus Quiñonez **Profesional de Organización y Métodos** Licda. Norma Fabiola Aburto Pérez **Jefe de Departamento de Organización y Métodos**	
Revisado por:	Ing. María José García Girón **Coordinador de Planificación** Licda. Olivia María Morales Baldizón **Director de División de Fortalecimiento Institucional**	
Validado por:	Ing. Oscar Felipe Raimundo Morales **Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación**	
Aprobado por:	Licda. Lesbia Carolina Ochoa Cetino **Director de División Administrativa y Financiera**	

XI. FECHA DE VIGENCIA

El presente instrumento administrativo de Procesos y Procedimientos del Departamento de Mantenimiento entra en vigencia de forma inmediata al ser aprobado por la División Administrativa y Financiera del Instituto de la Defensa Pública Penal.

Administración
M.Sc. Carlos Humberto Sandoval Orellana
Director General del Instituto de la Defensa Pública Penal