



Defensoría del Pueblo
Oficina de Tecnología de la Información

CARGO

URGENTE

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Oficina de Administración y Finanzas
RECIBIDO
21 DIC. 2009
Firma: *[Signature]* Hora: 10:00
Observ.:

DEFENSORIA DEL PUEBLO
SECRETARIA GENERAL
RECIBIDO
18 DIC. 2009
Firma: *[Signature]* Hora: 16:08
Observ.:

RECIBIDO
Firma: *[Signature]* Hora:

MEMORANDO N° 258 -2009-DP/OTI

De : Alicia Zambrano Cerna
Secretaría General

De : Elmer Zerga Hernández
Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información

Asunto : Factibilidad de Estandarización de Materiales de
Procesamiento Automático de Datos

Referencia : Memorando N° 951-2009-DP/OAF

Fecha : Lima, 18 de diciembre del 2009

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Oficina de Tecnología de la Información
RECIBIDO
21 DIC. 2009
Firma: *[Signature]* Hora: 10:00

Es grato dirigirme a usted con relación al documento de la referencia y de acuerdo al Plan Anual de Contrataciones de la Defensoría, adjunto el Informe Técnico para la Estandarización de Materiales de Procesamiento Automático de Datos.

En tal sentido, solicitamos la aprobación del informe de estandarización que deberá ser publicado en la página Web de la Defensoría del Pueblo.

Atentamente

[Signature of Elmer Zerga Hernández]

ELMER ZERGA HERNÁNDEZ
Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información
DEFENSORIA DEL PUEBLO

EZH/ljm

① Una copia del informe
⇒ OAF para que derive
de lojisticos y el Almacén
[Signature]

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Secretaría General		
Secretaría	<input type="checkbox"/>	URGENTE <input type="checkbox"/>
OAF	<input type="checkbox"/>	Memorando <input type="checkbox"/>
OGRH	<input type="checkbox"/>	Infór. Escrito <input type="checkbox"/>
OPPRE	<input type="checkbox"/>	Conocimiento <input type="checkbox"/>
OTI	<input checked="" type="checkbox"/>	Conversar <input type="checkbox"/>
Otras Oficinas	<input type="checkbox"/>	Archivo <input type="checkbox"/>
Observaciones: <i>Aprobado</i>		
N° Reg.: <i>2628</i> , Fecha: <i>[Signature]</i>		

INFORME TECNICO PARA LA ESTANDARIZACION DE MATERIALES DE PROCESAMIENTO AUTOMÁTICO DE DATOS

1. NOMBRE DEL ÁREA:

Oficina de Tecnología de la Información

2. RESPONSABLE DE LA EVALUACION:

Elmer Zerga Hernández

3. CARGO:

Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información

4. FECHA:

18 de diciembre del 2009

5. OBJETIVO:

Elaborar el sustento técnico que demuestre la necesidad de estandarizar el uso de suministros originales (tóner) para las impresoras tipo láser que se encuentran instaladas en las oficinas de la Defensoría del Pueblo.

Entiéndase por suministros originales a aquellos elaborados por el mismo fabricante de la impresora.

5. JUSTIFICACION:

La Defensoría del Pueblo posee equipos de impresión cuyos modelos y años de adquisición están por encima de los 4 años de antigüedad y siguen 100% operativos (ejemplo: contamos con impresoras HP LaserJet 4000, adquiridas hace más de 6 años. Por lo expuesto anteriormente la experiencia de estandarización en la Defensoría del Pueblo nos ha resultado beneficiosa, ya que utilizando productos originales y nuevos hemos logrado ampliar la vida útil de nuestras impresoras, hasta aproximadamente 10 años.

Que el uso de bienes compatibles no garantiza un funcionamiento adecuado, pudiendo generar la necesidad de reemplazos mas frecuentes de insumos y un mantenimiento adicional a los equipos. Por lo que se debe tener en consideración que aún concluido el tiempo de garantía, las impresoras deben seguir contando con suministros originales y nuevos para no perjudicar el buen funcionamiento de sus componentes

Del mismo modo por experiencia sabemos que el uso de productos compatibles puede producir buena calidad de impresión, pero se desvanecen o decoloran rápido, u obstruyen los orificios inyectoros de los cabezales de la impresora y ninguno se acerca al nivel de permanencia de las tintas originales y nuevas.

En la Defensoría del Pueblo tuvimos la oportunidad (experiencia) de utilizar productos compatibles, con lo cual pudimos constatar que la calidad no era la adecuada, que las tintas se secaban, y que se obstruyeron los orificios de inyección de los cabezales rápidamente, por lo que se recomendó la no utilización de estos productos. Problemas similares hemos tenido con los tambores fotosensibles y con la dispersión poco uniforme de los cartuchos de tóner.



La Defensoría del Pueblo requiere de impresos de calidad y de gran durabilidad, debido a que la mayoría de los documentos son derivados a organismos nacionales e internacionales: Congreso de la República, Instituciones Públicas, Entes Cooperantes extranjeros, etc., así mismo parte de estos documentos van al Archivo General de la Nación.

La Oficina de Tecnología de la Información, como parte de su política de optimización e implementación tecnológica ha sustentado las necesidades de contar con repuestos y suministros originales para las impresoras que son utilizadas por las diferentes oficinas de la Defensoría del Pueblo.

Por lo expuesto anteriormente, esta adquisición debe de ser solicitada con nombre, y marca propia ya que se trata de equipos de impresión que la Defensoría del Pueblo ya compró en su momento y que requieren se prolongue la vida útil de los mismos a través de un adecuado uso de los suministros originales.

Es necesario por ello adquirir suministros originales de acuerdo a las especificaciones técnicas de los mismos fabricantes de equipos.

6. SUMINISTROS Y CARACTERISTICAS A ESTANDARIZAR

Se deben estandarizar los siguientes suministros:

- Tóner marca Kyocera Modelo KM2035
- Tóner marca Kyocera Modelo FS4020DN
- Tóner marca Hewlett Packard Modelo 2055DN
- Tóner marca Xerox Modelo 5225/5230

La Defensoría del Pueblo, cuenta con 248 impresoras instaladas (142 de tipo láser, 102 de tipo inyección de tinta y 4 de tipo matricial); estos equipos necesitan de suministros que le permitan mantener el tiempo de vida según las mismas recomendaciones del fabricante:

- Hewlett Packard
- Kyocera
- Panasonic
- Xerox
- Oki
- Lexmark
- Epson

Estos equipos vienen trabajando con suministros originales lo que ha permitido garantizar la operatividad de las impresoras y mantenerlas vigentes durante varios años.

7. ANALISIS COMPARATIVO

La comparación se da entre suministros originales y suministros compatibles, por lo que se sustenta las razones comparativas:

RAZONES QUE SUSTENTAN LA ESTANDARIZACIÓN

7.1. EXPERIENCIAS NEGATIVAS USANDO SUMINISTROS ALTERNATIVOS

La Defensoría del Pueblo usó suministros alternativos en los años 2001 y 2002, los resultados de esta experiencia fueron negativos, se malograron impresoras y se



devolvieron inyectores con deficiencias por derrame de tinta, estas deficiencias de los suministros alternativos redujeron la vida útil de las impresoras y al mismo tiempo generaron necesidad de mantenimientos de soporte técnico externo.

7.2. RENDIMIENTOS CONFIABLES

Los fabricantes de las impresoras señalan expresamente los rendimientos de los suministros originales, sustentan esta información en sus respectivas páginas Web:

- www.hp.com
- www.epson.com

Las empresas Epson y Hewlett Packard Perú explican detalladamente las ventajas y confiabilidad en el rendimiento al usar suministros originales

7.3. CALIDAD DE IMPRESIÓN

Debido al alto grado de especialización de los fabricantes de las impresoras, y concedores de sus productos, fabrican los suministros especialmente para sus impresoras libres de defectos, los insumos al interactuar con la impresora se obtienen impresiones de alta calidad y con mayor permanencia.

7.4. INDICE DE FALLAS DE LOS SUMINISTROS REMANUFACTURADOS

Los altos índices de fallas de los suministros (tóner) remanufacturados acarrear costos adicionales en perjuicio de la Institución encareciendo especialmente el servicio de mantenimiento y acortando la vida útil de las impresoras, siendo estas fallas:

- Derrame de tóner sobre las hojas y sobre todo el equipo
- Manchas y líneas sobre la impresión de cada hoja
- Color vetado de las impresiones
- Daño al kit fusor, rodillos y otros componentes.
- Mayor esfuerzo y deterioro continuo de lámparas de fusor
- Cintas que se quiebran fácilmente
- Exceso de tinta en las cintas que perjudica los pines del cabezal
- Puntos misteriosos
- Desgaste del rodillo revelador
- Contaminantes dañinos



8. ANALISIS COMPARATIVO COSTO BENEFICIO

Las pruebas y análisis realizados por las empresas LEXMARK y HP de manera independiente demuestran que los cartuchos de impresión originales ofrecen mayor confiabilidad que los cartuchos remanufacturados y tienen un menor costo de uso. Esto se debe a que los costos de reimpresión, llamadas de soporte técnico y consumibles adicionales incrementan el costo total de propiedad.

8.1. RENDIMIENTO COMPARATIVO DE SUMINISTROS ORIGINALES

La empresa Lexmark solicitó los servicios especializados de la Buyers Laboratory Inc. para realizar pruebas de rendimiento comparativo de cartuchos de tóner para impresoras láser marca Lexmark, estas pruebas se realizaron en cuatro modelos de impresoras:

- Lexmark E322
- Lexmark T522
- Lexmark T622
- Lexmark T634

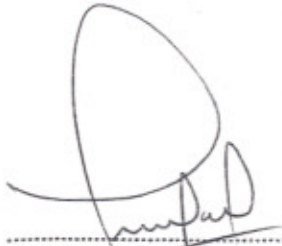
Dos modelos (T614 y E340 compatibles con los modelos mencionados) son usados por la

Defensoría del Pueblo para el servicio de impresión en las diferentes oficinas, los resultados de usar cartuchos de tóner ha sido muy beneficioso para la institución, el seguir usando suministros originales ha permitido garantizar la operatividad, alargar la vida útil de las impresoras, obtener buena calidad en las impresiones y contar con bajo coste de servicios de mantenimiento.

9. CONCLUSIONES

Conforme a lo expuesto en los párrafos anteriores, se recomienda la estandarización de los suministros para impresoras tipo láser y matricial por ser imprescindibles para garantizar la operatividad y alargar la vida útil de las impresoras instaladas en la Defensoría del Pueblo, y para garantizar rendimientos confiables, calidad de impresión y menor costo de uso de los suministros para las impresoras, sin los cuales no sería posible continuar brindando en forma óptima, eficaz y oportuna los servicios informáticos a los que tienen acceso el personal de la Defensoría del Pueblo.

10. FIRMA



ELMER ZERGA HERNÁNDEZ
Jefe de la Oficina de Tecnología
de la Información
DEFENSORÍA DEL PUEBLO