

 MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-22
		Versión 04
		Página 1 de 9

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR -DIACO-

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Ana Valeria Prado Mancilla	Viceministra de Inversión y Competencia	14/07/2025	 Ana Valeria Prado Mancilla Viceministra de Inversión y Competencia Ministerio de Economía



Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Claudia Karina Donis Sáenz	Directora de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	03/07/2025	 Lcda. Claudia Karina Donis Sáenz, MSC. Directora Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía

Actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Ludim Gaudencio Natareno Morales	Jefe de Departamento Tecnologías de la Información	03/07/2025	 Lic. Ludim Gaudencio Natareno Morales Jefe Departamento de Tecnologías de la Información Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía

Verificación metodológica	Cargo	Fecha	Firma y sello
Mgtr. Evelyn Karina Chacón Santos	Directora de Desarrollo Institucional	26/06/2025	 Mgtr. Evelyn Karina Chacón Santos Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

Vigente a partir de: **15/07/2025**

 MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-22
		Versión 04
		Página 2 de 9

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. SIGLAS Y ACRÓNIMOS	3
5. BASE LEGAL	3
6. NORMAS	4
7. RESPONSABILIDADES.....	5
8. PROCEDIMIENTO.....	5
9. FLUJOGRAMA.....	7
10. ANEXO	9

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-22
		Versión 04
		Página 3 de 9

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la implementación del mantenimiento preventivo del equipo de cómputo propiedad de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- y Sedes Departamentales.

2. ALCANCE

El presente manual de normas y procedimientos aplica para que el personal del Departamento de Tecnologías de la Información de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- realice en las oficinas centrales y en Sedes Departamentales, las actividades relacionadas al mantenimiento preventivo del equipo de cómputo.

3. DEFINICIONES

- 3.1. **BIOS:** Parte esencial del hardware que es configurable y es donde se controlan los procesos de flujo del bus del ordenador, entre el sistema operativo y los demás periféricos.
- 3.2. **CPU:** Parte de una computadora en la que se encuentran los elementos que sirven para procesar datos.
- 3.3. **Unidad central de proceso:** Parte de una computadora en la que se encuentran los elementos que sirven para procesar datos.
- 3.4. **Mantenimiento preventivo:** Limpieza interna y externa del computador para liberar partículas que dañen el funcionamiento del equipo.
- 3.5. **Memoria RAM:** Dispositivo interno de una computadora que almacena datos temporales para el procesamiento de información.
- 3.6. **Pulsera Antiestática:** Herramienta para aislar cargas eléctricas del contacto humano con el equipo electrónico.
- 3.7. **Unidad CD/DVD:** Componente de una computadora que tiene como función leer la información digital de un disco CD o DVD.
- 3.8. **Usuario:** Es la persona autorizada por la institución para utilizar el equipo de cómputo.

4. SIGLAS Y ACRÓNIMOS

- 4.1. **CPU:** Central Processing Unit (Unidad central de proceso).
- 4.2. **DIACO:** Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
- 4.3. **MINECO:** Ministerio de Economía.

5. BASE LEGAL

Base legal y documentos relacionados	
Número o código del documento	Descripción del documento
Acuerdo Gubernativo número 211-2019 del Vicepresidente de la República en Funciones de Presidente, de fecha 24 de octubre de 2019.	Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.

 MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-22
		Versión 04
		Página 4 de 9

Base legal y documentos relacionados	
Número o código del documento	Descripción del documento
Acuerdo Ministerial número 762-2019 del Ministerio de Economía, de fecha 19 de noviembre de 2019.	Estructura Orgánica Interna Complementaria a la estructura establecida en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.

6. NORMAS

- 6.1 El mantenimiento preventivo se realiza de conformidad a la programación establecida para el efecto. Las emergencias, serán solucionadas por el equipo del Departamento de Tecnologías de la Información.
- 6.2 El Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información deberá notificar a los usuarios por correo electrónico la fecha programada para el mantenimiento preventivo de equipo de cómputo.
- 6.3 El Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información deberá enviar a los usuarios, una copia física o digital del programa de mantenimiento, con el fin de garantizar la disponibilidad de los equipos sujetos a mantenimiento.
- 6.4 El Técnico del Departamento de Tecnologías de la Información deberá adherir una etiqueta de seguridad en el CPU una vez finalizado el mantenimiento preventivo. Esta etiqueta aplica únicamente después del primer servicio de mantenimiento preventivo.
- 6.5 El Usuario deberá reportar los desperfectos que presente el equipo de cómputo al Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información para que se revise con la Unidad de Inventarios y se elabore el dictamen.
- 6.6 Únicamente el personal del Departamento de Tecnologías de la Información está autorizado para retirar las etiquetas de seguridad de los equipos, así como para extraer, cambiar componentes o dar mantenimiento a los equipos de cómputo.
- 6.7 El Técnico del Departamento de Tecnologías de la Información deberá verificar que el equipo esté en condiciones óptimas, comprobando que todos los componentes estén presentes y en buen estado. Cualquier irregularidad o falta de componentes deberá ser reportada de inmediato al Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información para su pronta solución.
- 6.8 En caso de que el Técnico del Departamento de Tecnologías de la Información detecte alguna alteración en un equipo de cómputo, debe informar al Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información, para remitir informe a la Autoridad Superior de la DIACO para determinar las acciones que correspondan.
- 6.9 Los funcionarios, servidores públicos y personal que intervienen en el numeral "8. PROCEDIMIENTO" del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento de éste según corresponda.



 MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-22
		Versión 04
		Página 5 de 9

- 6.10** Situaciones no previstas en el presente manual de normas y procedimientos, serán resueltas por el Director (a) de la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor y en caso de fuerza mayor serán resueltos por el Viceministro (a) de Inversión y Competencia.
- 6.11** El presente manual deja sin efecto el Manual de Normas y Procedimientos "MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR -DIACO-", ME-VIC-DIACO-MNP-22, Versión 03.

7. RESPONSABILIDADES

7.1 Viceministro (a) de Inversión y Competencia es responsable de:

7.1.1 Aprobar, firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos.

7.2 Director (a) de la DIACO es responsable de:

7.2.1 Revisar, firmar y sellar el presente manual, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo.

7.2.2 Delegar y supervisar la actualización oportuna del presente manual, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.

7.2.3 Dar cumplimiento a la correcta aplicación del manual.

7.2.4 Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "8. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.

7.3 Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información es responsable de:

7.3.1 Actualizar oportunamente el presente manual, por instrucciones del Director (a) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO-, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.

7.3.2 Firmar y sellar el presente manual, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo.

7.3.3 Cumplir en lo que corresponda con el contenido del presente manual.

7.3.4 Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "8. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.

8. PROCEDIMIENTO

8.1 Mantenimiento preventivo de equipo de cómputo

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información	1	Elabora programa de mantenimiento preventivo del equipo de cómputo.	1 semana
	2	Traslada el programa de mantenimiento preventivo del equipo de cómputo al Técnico del Departamento de Tecnologías de la Información.	

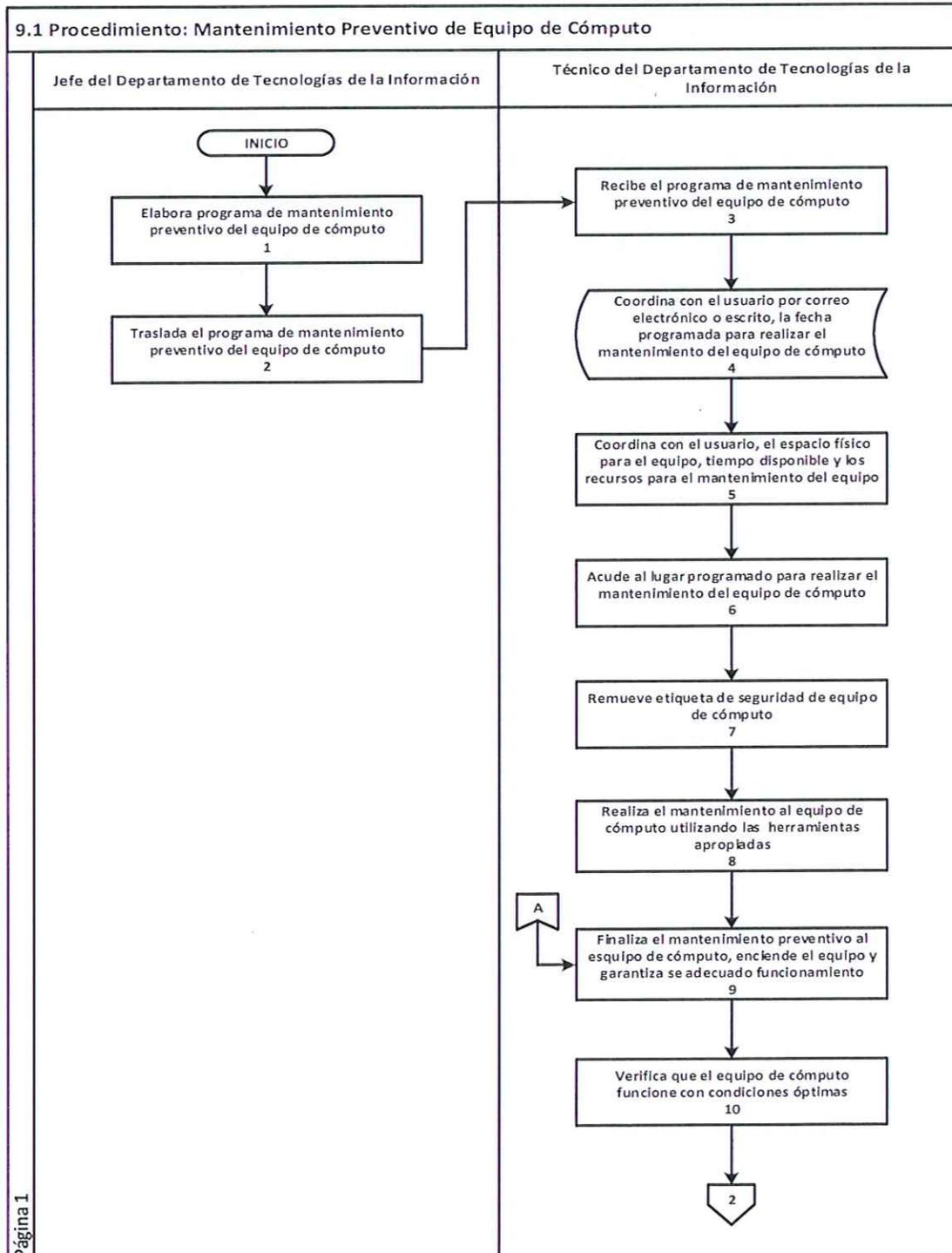
4

 MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-22
		Versión 04
		Página 6 de 9

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Técnico del Departamento de Tecnologías de la Información	3	Recibe el programa de mantenimiento preventivo del equipo de cómputo.	45 minutos
	4	Coordina con el usuario, por correo electrónico o por escrito, la fecha programada para realizar el mantenimiento del equipo de cómputo.	
	5	Coordina con el usuario el espacio físico para el equipo, tiempo disponible y los recursos para el mantenimiento del equipo.	
	6	Acude al lugar programado para realizar el mantenimiento de equipo.	
	7	Remueve etiqueta de seguridad de equipo de cómputo.	
	8	Realiza el mantenimiento al equipo de cómputo utilizando las herramientas apropiadas.	
	9	Finaliza el mantenimiento preventivo al equipo de cómputo, enciende el equipo y garantiza su adecuado funcionamiento.	
	10	Verifica que el equipo de cómputo funcione en condiciones óptimas.	
	10.1	No funciona, informa al usuario y se realiza la inspección minuciosa correspondiente. (Regresa a paso 9)	
	10.2	Si funciona, informa al usuario sobre las condiciones óptimas del equipo de cómputo.	
	11	Solicita firma al usuario para validar el mantenimiento preventivo realizado al equipo de cómputo.	
	12	Recibe el documento de control de mantenimiento preventivo realizado al equipo de cómputo firmado por el usuario.	
	13	Informa al Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información mediante correo electrónico sobre la finalización del mantenimiento preventivo.	
	14	Archiva el programa de mantenimiento para su control. ----- FIN DEL PROCEDIMIENTO -----	



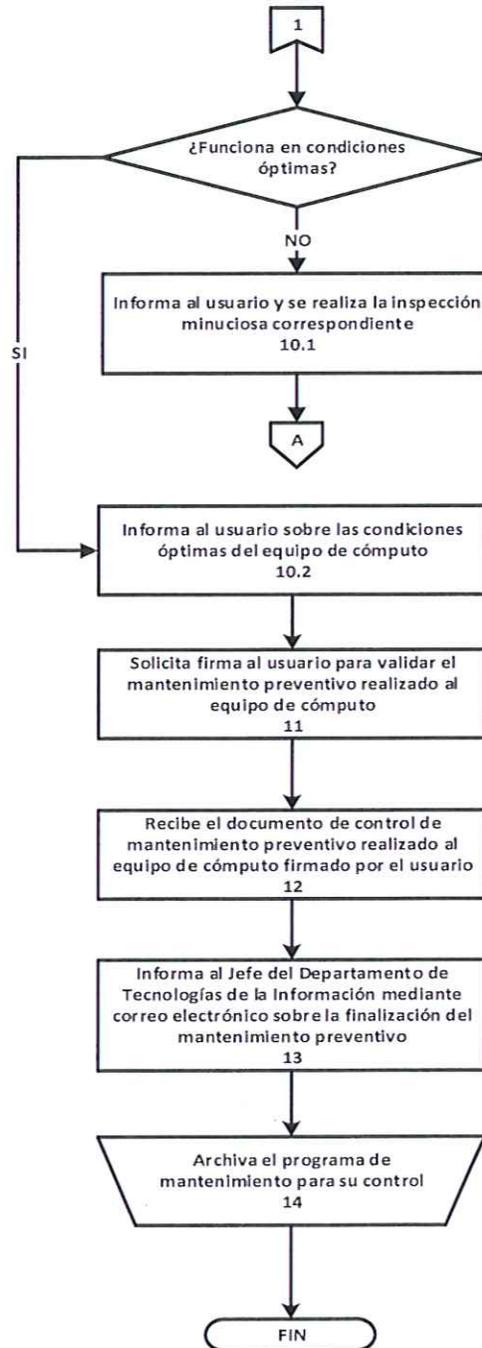
9. FLUJOGRAMA





9.1 Procedimiento: Mantenimiento Preventivo de Equipo de Cómputo

Técnico del Departamento de Tecnologías de la Información



4

