

 MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-25
		Versión 03
		Página 1 de 7

**PROTECCIÓN Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN DIGITAL 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	19/05/2025	 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	25/04/2025	 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 del Departamento de Tecnologías de la Información	25/04/2025	 Lic. Ludim Gaudencio Natareno Morales Jefe Departamento de Tecnologías de la Información Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía

Vigente a partir de:

21/05/2025

 MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-25
		Versión 03
		Página 2 de 7

ÍNDICE

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

 MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-25
		Versión 03
		Página 3 de 7

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos para la protección y resguardo de la información generada por las diferentes áreas de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, con el fin de asegurar la disponibilidad y recuperación de datos en caso de contingencia o desastre.

2. ALCANCE

El presente manual aplica al personal del Departamento de Tecnologías de la Información de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, encargado de la protección y resguardo de la información generada por la institución.

3. DEFINICIONES

3.1 Backup: copia exacta de la información digital de una computadora o medio de almacenamiento magnético.

3.2 Backup Incremental (Incremental Backup): Contiene la información nueva, generada desde el último backup realizado.

3.3 Backup Completo (Full Backup): copia de toda la información de las estaciones de trabajo.

3.4 Usuario: persona que utiliza el equipo de cómputo para realizar sus tareas diarias haciendo uso de programas y sistemas que fueron instalados previamente.

4. SIGLAS Y ACRÓNIMOS

4.1 DIACO: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

4.2 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
Acuerdo Ministerial 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

 MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-25
		Versión 03
		Página 4 de 7

6. NORMAS

- 6.1 El Departamento de Tecnologías de la Información de la DIACO deberá almacenar todos los respaldos de los equipos en un disco duro externo, garantizando un acceso rápido y seguro para la recuperación o restauración de la información en caso de ser necesario.
- 6.2 El Departamento de Tecnologías de la Información de la DIACO deberá garantizar la seguridad y disponibilidad de los datos respaldados mediante el uso de almacenamiento externo seguro y la implementación de medidas de protección adecuadas.
- 6.3 Los usuarios internos que requieran una copia o respaldo de la información deberán realizar la solicitud al Departamento de Tecnologías de la Información de la DIACO a través del sistema de soporte técnico. La solicitud debe especificar si se requiere un respaldo parcial o total, así como detallar la información exacta a almacenar.
- 6.4 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.
- 6.5 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 -DIACO- y en caso de fuerza mayor serán resueltos por el Viceministro (a) de Inversión y Competencia.
- 6.6 El presente manual deja sin efecto el manual de normas y procedimientos: "BACKUPS DE ÁREAS DE TRABAJO", ME-VIC-DIACO-MNP-BAT-25, Versión 02.

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 DIACO es responsable de:**
 - 7.2.1 Revisar, firmar y sellar el 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.

 MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-25
		Versión 03
		Página 5 de 7

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

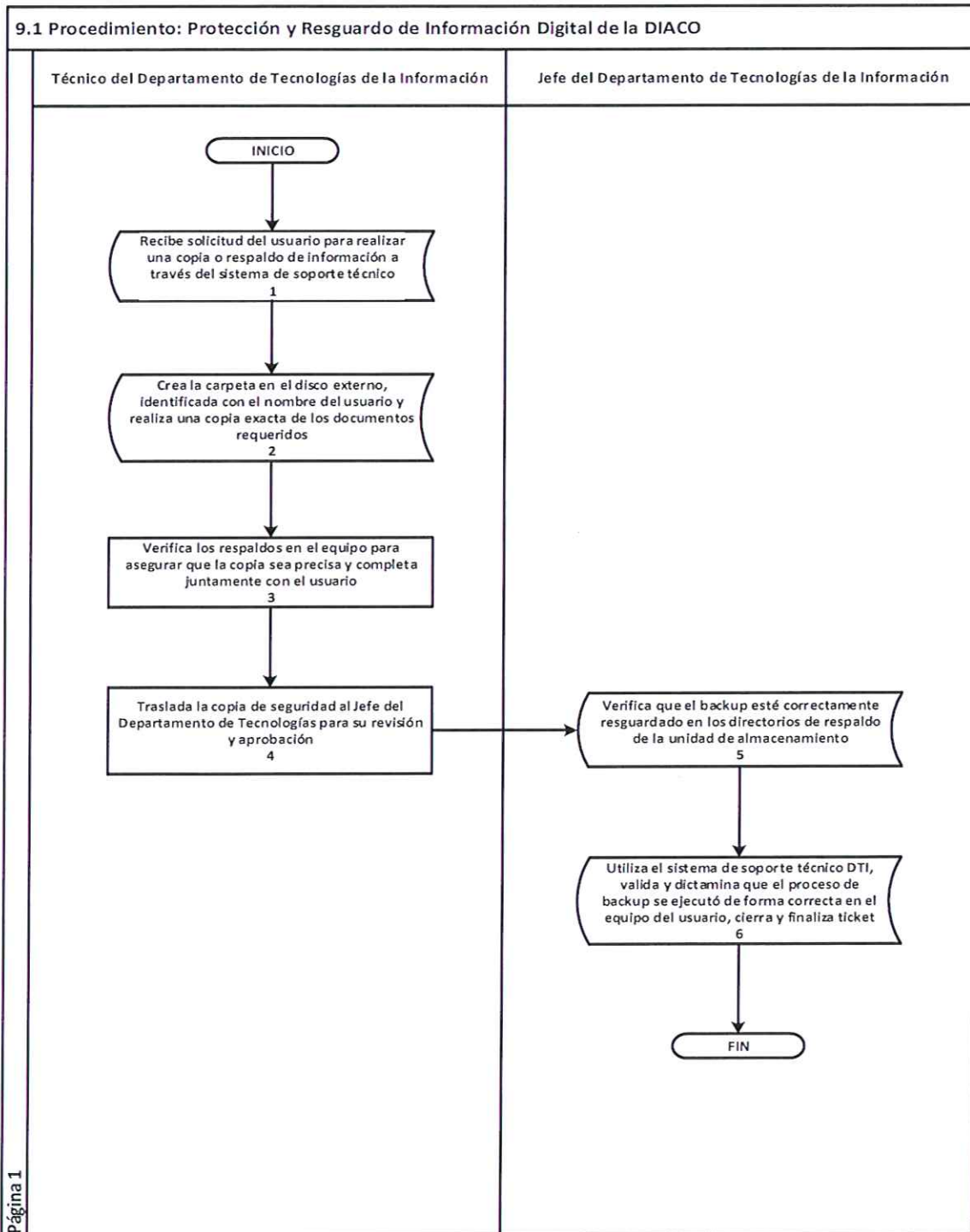
7.3.4 Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "8. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.

8. PROCEDIMIENTO

8.1 Protección y resguardo de la información digital de la DIACO

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Técnico del Departamento de Tecnologías de la Información	1	Recibe solicitud del usuario para realizar una copia o respaldo de información a través del sistema de soporte técnico. (Ver norma 6.3)	10 minutos
	2	Crea una carpeta en el disco externo, identificada con el nombre del usuario y realiza una copia exacta de los documentos requeridos.	10 minutos
	3	Verifica los respaldos en el equipo para asegurar que la copia sea precisa y completa juntamente con el usuario.	Semanal mente: viernes
	4	Traslada la copia de seguridad al Jefe del Departamento de Tecnologías para su revisión y aprobación.	
Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información	5	Verifica que el backup esté correctamente resguardado en los directorios de respaldo de la unidad de almacenamiento.	Mensual mente: Día lunes
	6	Utiliza el sistema de soporte técnico DTI, valida y dictamina que el proceso de backup se ejecutó de forma correcta en el equipo del usuario, cierra y finaliza ticket. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----	

9. FLUJOGRAMA



 MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-25
		Versión 03
		Página 7 de 7

10. ANEXO

10.1 Control de verificación de archivos Backup

CONTROL DE VERIFICACION DE ARCHIVOS BACKUP

FECHA DE VERIFICACION:

NOMBRE DE USUARIO	PUESTO	NOMBRE DE EQUIPO	TAMAÑO DEL BACKUP