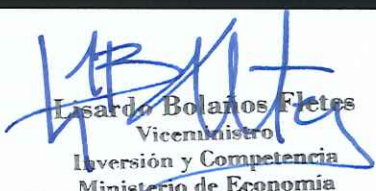
 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b> <small>DR. ALEJANDRO GIAMANTELLI</small>	<b>MINISTERIO DE ECONOMÍA</b>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-MPEC-22 Versión 02
		MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO	Página: 1 de 8


**Manual de Normas y Procedimientos**


**MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO**

**ME-VIC-DIACO-MNP-MPEC-22**

**Versión 02**


Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Lisardo Armando Bolaños Fletes	Viceministro de Inversión y Competencia	05/03/2021	 Lisardo Bolaños Fletes Viceministro Inversión y Competencia Ministerio de Economía

Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Licda. Claudia Karina Donis Sáenz	Subdirectora de Atención y Asistencia al Consumidor	02/03/2021	 Licda. Karina Donis, MSc. Subdirectora Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

Actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Sr. Ludim Natareno	Jefe del Departamento Informática	02/03/2021	 Ludim Natareno Morales Jefe Departamento de Informática Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía


Documentado por	Cargo	Fecha	Fecha y sello
Lic. Mynor Zúñiga	Director de Desarrollo Institucional	19/02/2021	 Lic. Mynor Zúñiga Director de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

Vigente a partir de: **09/03/2021**

 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b> <small>DR. ALEJANDRO GIANINOTTI</small>	MINISTERIO DE ECONOMÍA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-MPEC-22 Versión 02
		MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO	Página: 2 de 8

**ÍNDICE**

<b>1</b>	<b>OBJETIVO:</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ALCANCE:</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>DEFINICIONES:</b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS:</b> .....	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>NORMAS:</b> .....	<b>3</b>
<b>6</b>	<b>RESPONSABILIDADES:</b> .....	<b>4</b>
<b>7</b>	<b>PROCEDIMIENTO:</b> .....	<b>5</b>
<b>8</b>	<b>FUJOGRAMA:</b> .....	<b>6</b>
<b>9</b>	<b>ANEXOS:</b> .....	<b>8</b>

 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b> <small>DR. ALEJANDRO GUARNATEL</small>	<b>MINISTERIO DE ECONOMÍA</b>	<b>Manual de Normas y Procedimientos</b>	<b>ME-VIC-DIACO-MNP-MPEC-22</b> <b>Versión 02</b>
		<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO</b>	<b>Página: 3 de 8</b>

**1. OBJETIVO:**

Establecer los lineamientos para el 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 al personal del departamento de Informática de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- y Sedes Departamentales, en las actividades relacionadas al mantenimiento preventivo de equipo de cómputo.

**3. DEFINICIONES:**

**3.1 Usuario:**

Es la persona autorizada por la institución para utilizar el equipo de cómputo.

**3.2 Pulsera Antiestática:**

Herramienta para aislar cargas eléctricas del contacto humano con el equipo electrónico.

**3.3 Mantenimiento preventivo:**

Limpieza interna y externa del computador para liberar partículas que dañen el funcionamiento del equipo.

**3.4 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.


**4. BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS:**

Base legal, documentos o datos relacionados	
Número o código del documento o dato	Descripción del documento o dato
Acuerdo Gubernativo número 211-2019 del Presidente de la República de Guatemala.	Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía
Acuerdo Ministerial 762-2019	Estructura Orgánica Interna Complementaria a la estructura establecida en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía
	Programa de Mantenimiento Preventivo
	Manuales del Fabricante del Equipo
	Cd de Instalación de Controladores

**5. NORMAS:**

**5.1** Todo usuario puede solicitar el mantenimiento preventivo de su equipo informático que utiliza para el desempeño de sus funciones;

**5.2** El mantenimiento preventivo se lleva a cabo de conformidad al programa que se establece para el efecto. Las emergencias, serán solucionadas por el Jefe del Departamento de Informática;

 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b> <small>DEL GUATEMALDO GIAMMATSI</small>	<b>MINISTERIO DE ECONOMÍA</b>	<b>Manual de Normas y Procedimientos</b>	<b>ME-VIC-DIACO-MNP-MPEC-22</b> <b>Versión 02</b>
		<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO</b>	<b>Página: 4 de 8</b>

- 5.3 El Jefe del departamento de Informática notifica al usuario fecha y hora del mantenimiento preventivo;
- 5.4 El Jefe del departamento de Informática envía a los usuarios, copia física o digital del programa de mantenimiento, para asegurar la disponibilidad de los equipos sujetos a mantenimiento;
- 5.5 Realizado el mantenimiento preventivo, se debe adherir una etiqueta de seguridad al CPU. La etiqueta aplica después del primer servicio de mantenimiento preventivo;
- 5.6 Los funcionarios y empleados involucrados en el numeral "7. PROCEDIMIENTO" del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento del mismo, según corresponda;
- 5.7 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, con las consultas a su jefe inmediato superior;
- 5.8 El presente manual deja sin efecto el Instructivo de Trabajo: "MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO", ME-I-ITR-DI-MPE-07, Versión 01.

## 6. RESPONSABILIDADES:

### 6.1 Viceministro de Inversión y Competencia es responsable de:

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

### 6.2 Director de DIACO es responsable de:

- 6.2.1 Revisar, firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo;
- 6.2.2 Actualizar o delegar y supervisar la actualización oportuna del presente manual de normas y procedimientos, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional;
- 6.2.3 Cumplir y supervisar el cumplimiento, en lo que corresponde, del presente manual de normas y procedimientos;
- 6.2.4 Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "7. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.

### 6.3 Jefe del Departamento de Informática es responsable de:

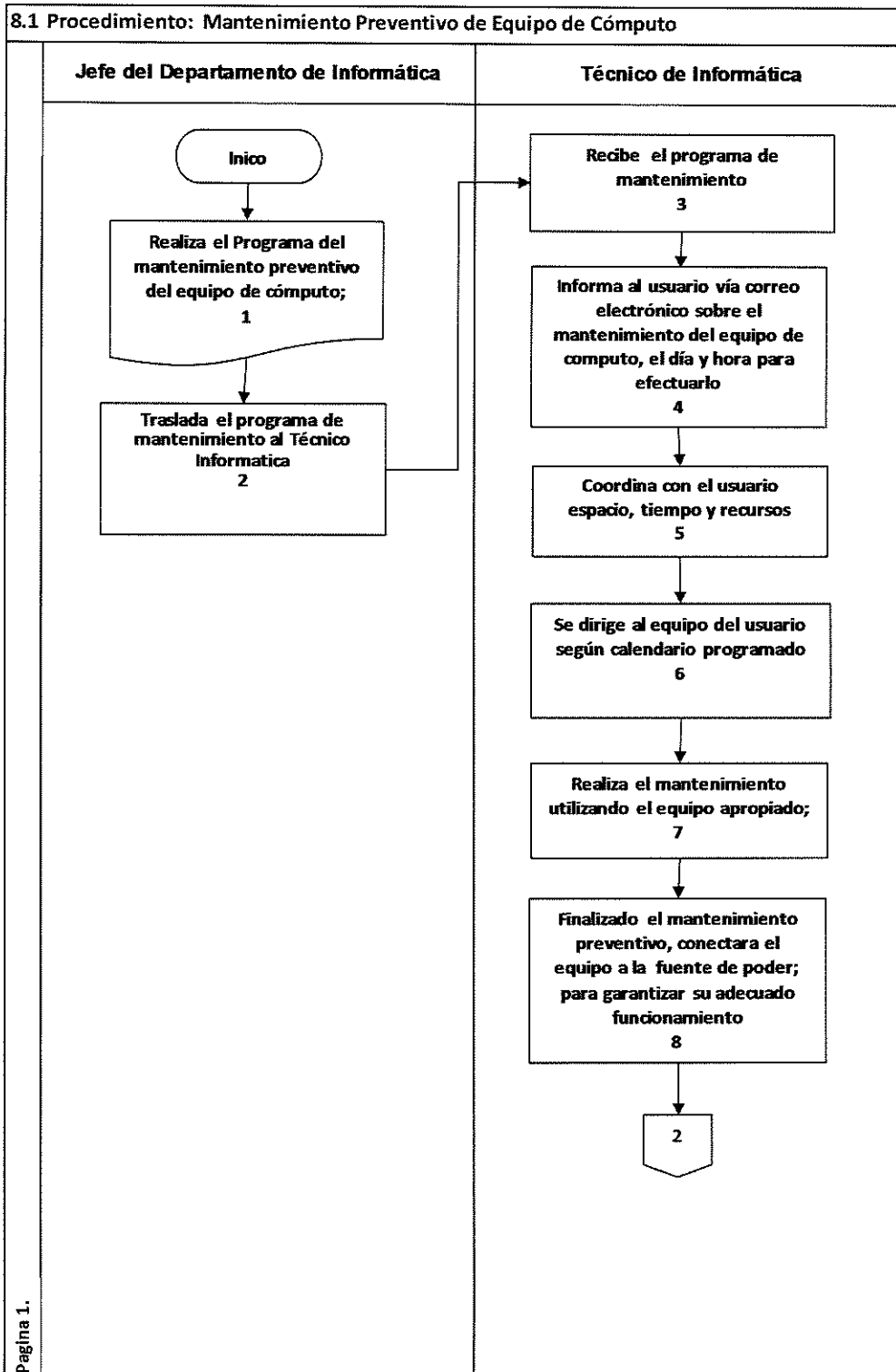
- 6.3.1 Actualizar oportunamente el presente manual de normas y procedimientos, por instrucciones del Director de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO- y en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional;
- 6.3.2 Firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo;
- 6.3.3 Cumplir en lo que corresponda con el presente manual de normas y procedimientos;
- 6.3.4 Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "7. PROCEDIMIENTO" del presente manual.

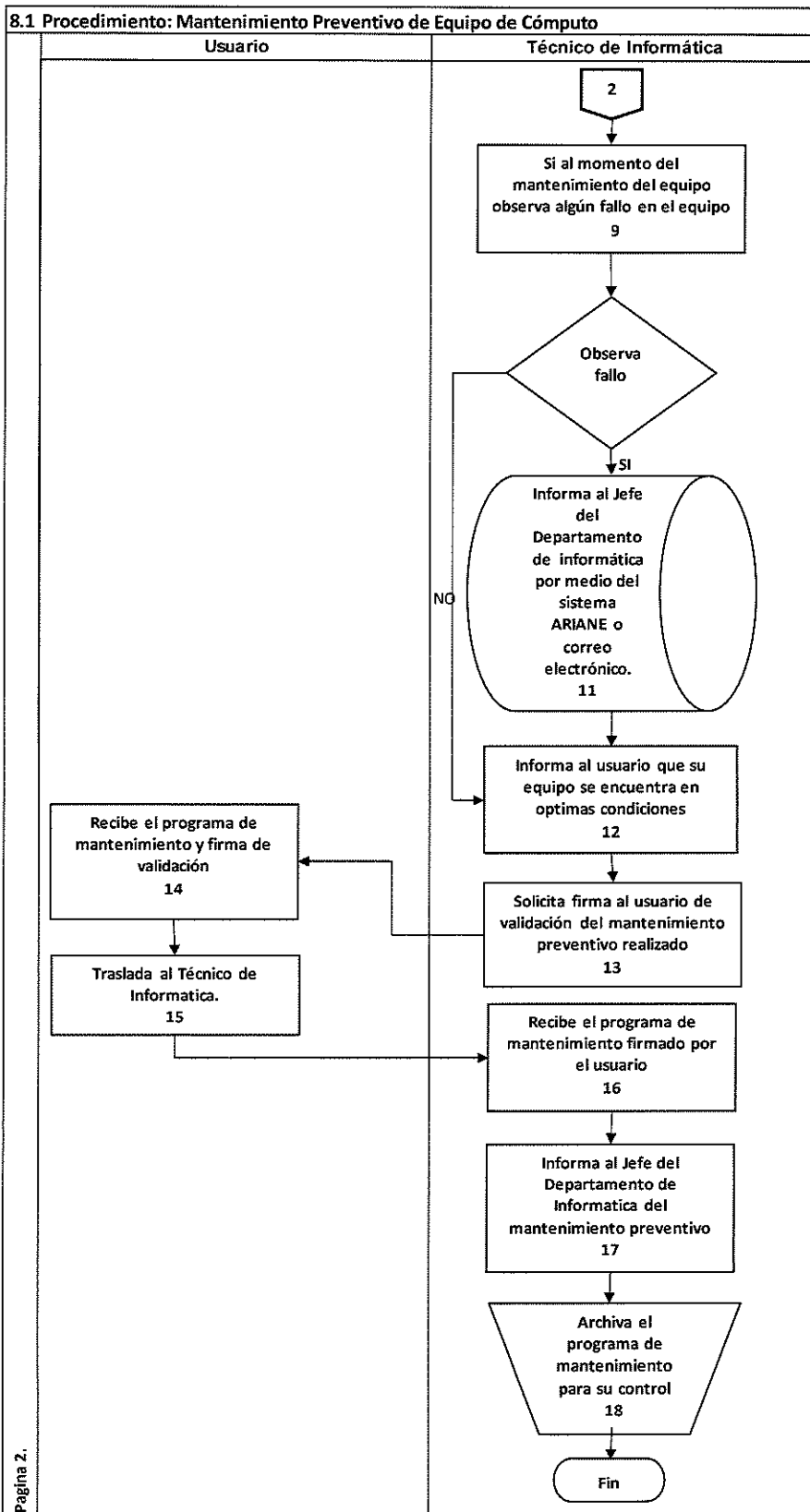
## 7. PROCEDIMIENTO:

### 7.1 Mantenimiento Preventivo de Equipo de Cómputo

Responsable	Actividades	Tiempo
Jefe del Departamento de Informática	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza el Programa del mantenimiento preventivo del equipo de cómputo;</li> <li>Traslada el programa de mantenimiento al Técnico Informática.</li> </ul>	1 semana
Técnico de Informática	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe el programa de mantenimiento;</li> <li>Informa al usuario vía correo electrónico sobre el mantenimiento del equipo de cómputo, el día y hora para efectuarlo,</li> <li>Coordina con el usuario espacio, tiempo y recursos;</li> <li>Se dirige al equipo del usuario según calendario programado;</li> <li>Realiza el mantenimiento utilizando el equipo apropiado;</li> <li>Finalizado el mantenimiento preventivo al equipo de cómputo, inicia el equipo y lo conecta a la fuente de poder; para garantizar su adecuado funcionamiento;</li> <li>Si al momento del mantenimiento del equipo observa algún fallo en el equipo, informa al Jefe del Departamento de informática por medio del sistema ARIANE o correo electrónico.</li> <li>En caso no existan fallas, informa al usuario sobre las condiciones óptimas del equipo;</li> <li>Solicita firma al usuario de validación del mantenimiento preventivo realizado.</li> </ul>	30 minutos para cada equipo
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe el programa de mantenimiento y firma de validación;</li> <li>Traslada al Técnico de Informática.</li> </ul>	5 minutos
Técnico de Informática	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe el programa de mantenimiento firmado por el usuario;</li> <li>Informa al Jefe del Departamento de Informática del mantenimiento preventivo;</li> <li>Archiva el programa de mantenimiento para su control.</li> </ul>	15 minutos

**8. FUJOGRAMA:**






9

**9. ANEXOS:**

**9.1. Programación Mantenimiento Preventivo**

 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b> <small>DE GUATEMALA</small>	<b>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-</b> <b>Ministerio de Economía</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-IN-FO-02</b>
	<b>PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>	<b>Versión: 02</b> <b>Hoja: 1 de 6</b>

**EQUIPOS PROGRAMADOS PARA REALIZACIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO AÑO 2020**

NOMBRE	PUESTO	EQUIPO	FIRMA
<b>Del 27 de abril al 01 de mayo de 2020</b>			
Otto Guillermo Castillo Fernández	Jefe Interno Servicios al Consumidor	DELL OptiPlex 790 Microsoft Windows 10 Professional	
Otto Guillermo Castillo Fernández	Jefe Interno Servicios al Consumidor	DELL OptiPlex 3000 Windows 10 Pro	
Carlos Eduardo Alvarez Sánchez	Receptor de Quejas	DELL OptiPlex 7010 Microsoft Windows 10 Professional	
Ingrid Santizo	Encuestadora	LENOVO Microsoft Windows 10 Professional	
Otto Guillermo Castillo Fernández	Consultador	LENOVO Microsoft Windows 10 Professional	
Lic. Rymn Danilo Ortiz Diaz	Asesor Jurídico	LENOVO Microsoft Windows 10 Professional	
Otto Guillermo Castillo Fernández	Jefe Interno Servicios al Consumidor	LENOVO Microsoft Windows 10 Professional	
Hugo Alexander Castañeda Diaz	Consultador	LENOVO Microsoft Windows 10 Professional	
Ruberto Sizaín	Consultador	DELL OptiPlex 790 Windows 10 Professional	
Iana Gabriela Palomo Ambrosio	Consultadora	LENOVO Microsoft Windows 10 Professional	
Evelyn Riososa Salazar	Asistente de Servicios	LENOVO Microsoft Windows 10 Professional	
Victoria Galindo	Receptora de Quejas	DELL OptiPlex 7010 Microsoft Windows 10 Professional	
Otto Guillermo Castillo Fernández	Jefe Interno Servicios al Consumidor	LENOVO Microsoft Windows 10 Professional	
Claudia Nixet Juárez Osorio	Consultadora	DELL OptiPlex 790 Microsoft Windows 10 Professional	
Hugo Eduardo Osoña Yoo	Consultador	LENOVO Microsoft Windows 10 Professional	
David Enrique de León Orellana	Notificador	LENOVO Microsoft Windows 10 Professional	
Joselyn Ixtil Calderon Madrid	Recepcionista	LENOVO Microsoft Windows 10 Professional	
Otto Guillermo Castillo Fernández	Jefe Interno Servicios al	LENOVO Microsoft Windows 10 Professional	

9