




**Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco**  
*Dirección de Informática*


---

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL  
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS  
DE CÓMPUTO**

	<b>Dirección de Informática</b>	Fecha de elaboración:	Octubre 2016.
	Manual de Normas y Procedimientos para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los equipos de Cómputo	Versión:	1
		Número de página:	2


## INDICE

I. INTRODUCCION.....	3
II. OBJETIVO DEL MANUAL.....	4
Objetivos Específicos:.....	4
III. TERMINOLOGÍA.....	5
IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....	6
V. DIAGRAMA DE FLUJO.....	8
VI. ANEXOS.....	9

	<b>Dirección de Informática</b>	Fecha de elaboración:	Octubre 2016.
	Manual de Normas y Procedimientos para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los equipos de Cómputo	Versión:	1
		Número de página:	3

## I. INTRODUCCION

El mantenimiento a los equipos de cómputo consisten en aquellas acciones para prevenir daños futuros o inmediatos. Se dividen en Preventivo y correctivo, al referirse a un mantenimiento preventivo se refiere a aquellos que se aplican a un equipo para evitar futuros errores y problemas técnicos, se busca eliminar virus del disco duro, buscar y corregir errores lógicos y físico en el disco, desfragmentar el disco, limpiar la placa base y demás tarjetas para evitar fallas técnicas por el polvo, etc. En cuanto al mantenimiento correctivo se refiere a aquel que está orientado a diagnosticar y reparar el equipo cuando se presenta un problema técnico.


	<b>Dirección de Informática</b>	Fecha de elaboración:	Octubre 2016.
	Manual de Normas y Procedimientos para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los equipos de Cómputo	Versión:	1
		Número de página:	4

## II. OBJETIVO DEL MANUAL

Atender los requerimientos de los usuarios del FODIGUA sede central y las distintas regionales para el buen funcionamiento de los equipo de cómputo y sistemas informáticos.

### Objetivos Específicos:

- 2.1 Establecer el orden a seguir para cada procedimiento establecido en la Dirección de Informática.
- 2.2 Definir los procesos a seguir para el mantenimiento correctivo y preventivo del equipo de computación, la cual consiste en la limpieza física interna y externa de sus componentes para darle un periodo de vida útil más largo y libre de fallas.

	<b>Dirección de Informática</b>	Fecha de elaboración:	Octubre 2016.
	Manual de Normas y Procedimientos para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los equipos de Cómputo	Versión:	1
		Número de página:	5


### III. TERMINOLOGÍA

**Back Up:** Copia de seguridad de uno o más archivos informáticos, que se hace, generalmente, para prevenir posibles pérdidas de información.

**Mantenimiento Preventivo:** Proceso que garantiza el buen funcionamiento y fiabilidad de el equipo de computo.


**Mantenimiento Correctivo:** Proceso que corrige los defectos observados en los equipos de computo o instalaciones.

**Desfragmentación de Disco Duro:** Proceso conveniente mediante el cual se acomodan los archivos en un disco duro.


	<b>Dirección de Informática</b>	Fecha de elaboración:	Octubre 2016.
	Manual de Normas y Procedimientos para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los equipos de Cómputo	Versión:	1
		Número de página:	6

#### IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

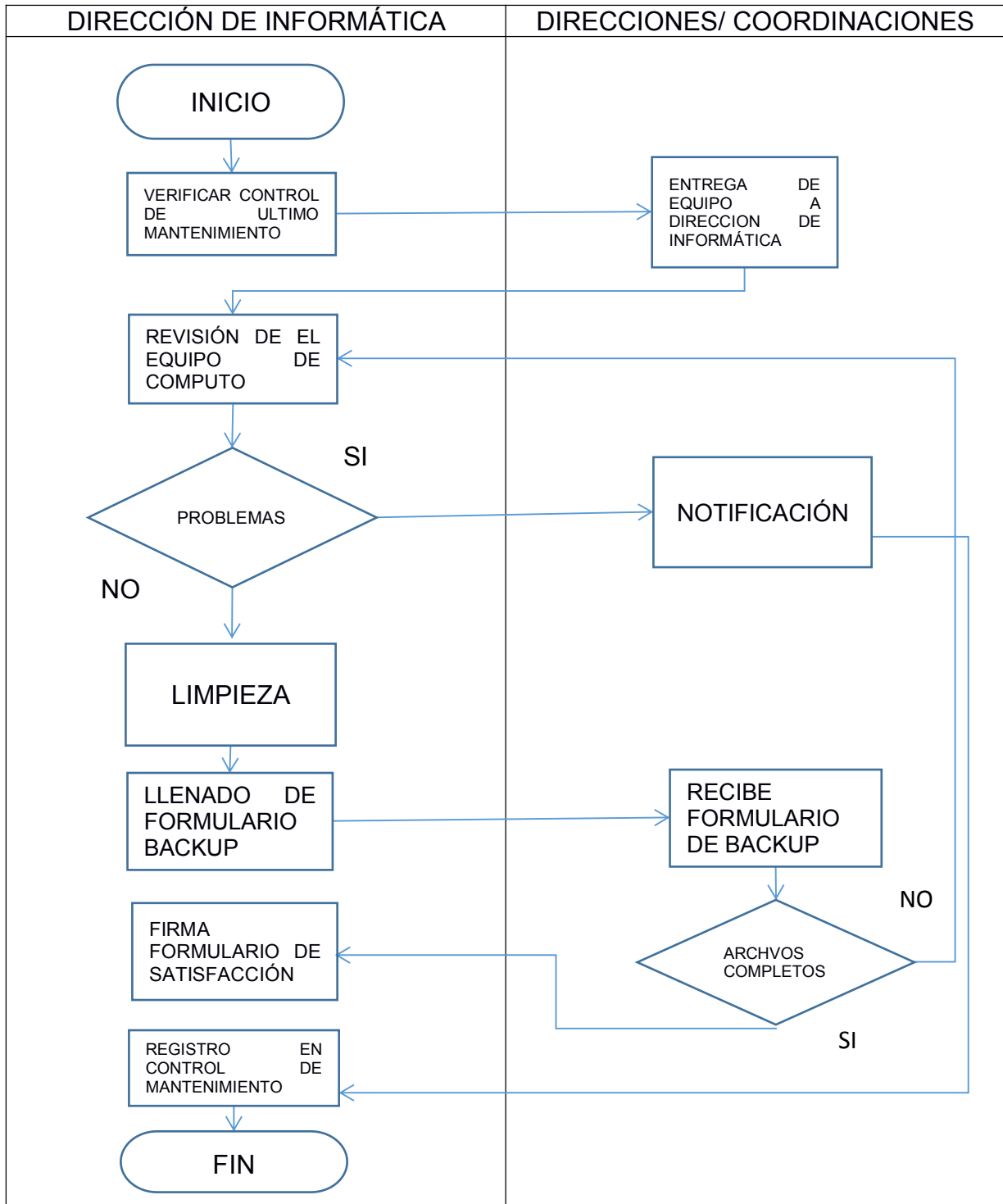
No. DE PASO A REALIZAR	Actividad	Unidad	Descripción
1.	Verificación	Informática	La Dirección de informática verificara el control sobre el último mantenimiento realizado.
2.	Entrega de Equipo	Unidades del FODIGUA	El responsable del equipo deja a disposición de la Dirección de Informática para que se proceda con el mantenimiento según calendario.
3.	Revisión	Dirección de Informática	La Dirección de Informática revisa el equipo de cómputo previo a ser desconectado y trasladado al área de soporte para poder determinar que el equipo no tiene ninguna falla, si el equipo no cuenta con fallas se procede al siguiente paso en caso contrario se le notifica al usuario.
4.	Notificación	Unidades del FODIGUA	Notificación: la persona encargada del equipo es notificada sobre el problema y se toma como soporte técnico (ver procedimiento 6)
5.	Limpieza	Dirección de Informática	Se procede con la limpieza de los dispositivos que conforman el equipo utilizando las herramientas.
6.	Llenado	Dirección de Informática	la unidad de informática llena la hoja de control de mantenimiento (ver anexo)
7.	Recepción	Unidades del FODIGUA	El encargado del equipo recibe el equipo y procede a la verificación de su información estando toda la información procede a firmar de estar de acuerdo con el proceso

	<b>Dirección de Informática</b>	Fecha de elaboración:	Octubre 2016.
	Manual de Normas y Procedimientos para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los equipos de Cómputo	Versión:	1
		Número de página:	7


No. DE PASO A REALIZAR	Actividad	Unidad	Descripción
			realizado si no está de acuerdo con la información se retrocede a paso 3.
8.	Registro	Dirección de Informática	La dirección de Informática registra los datos del mantenimiento realizado con fecha exacta para un control eficaz.

	<b>Dirección de Informática</b>	Fecha de elaboración:	Octubre 2016.
	Manual de Normas y Procedimientos para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los equipos de Cómputo	Versión:	1
		Número de página:	8

## V. DIAGRAMA DE FLUJO






	<b>Dirección de Informática</b>	Fecha de elaboración:	Octubre 2016.
	Manual de Normas y Procedimientos para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los equipos de Cómputo	Versión:	1
		Número de página:	9

## VI. ANEXOS

### Normas Generales Para el Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipo de Cómputo

La dirección de informática será la encargada de realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a cada uno de los equipos que se encuentran en las oficinas de la sede central del Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco los cuales consistirán en efectuar limpieza física interna y externa de CPU, limpieza externa de teclados, mouse, monitores, UPS, impresoras y otros que se requieran y que tengan vinculación con equipo de cómputo. Así mismo se revisara que el funcionamiento de todo el software instalado en los equipos de cómputo sea el óptimo.

	<b>Dirección de Informática</b>	Fecha de elaboración:	Octubre 2016.
	Manual de Normas y Procedimientos para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los equipos de Cómputo	Versión:	1
		Número de página:	10

## Registro de Control de Mantenimiento

**HOJA DE REPORTE**

Fecha: \_\_\_\_\_

**Trabajos Realizados.**

Formateo.  Antivirus.  Mant. Preventivo.  Mant. Correctivo.  Insta. Impresora.  Backup.   
 Red  chkdsk.  Insta Escáner  Actualizaciones.  Eliminación de programas   
 Lentitud  Pro. Doc.  Atasco de papel  Contra. Dominio.  Instalación de programas   
 Otros

**Observaciones**

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
 TECNICO INFORMATICA FODIGUA USUARIO@ DELEGAD@

---

**Trabajos Realizados.**

Fecha: \_\_\_\_\_

Formateo.  Antivirus.  Mant. Preventivo.  Mant. Correctivo.  Insta. Impresora.  Backup.   
 Red  chkdsk.  Insta Escáner  Actualizaciones.  Eliminación de programas   
 Lentitud  Pro. Doc.  Atasco de papel  Contra. Dominio.  Instalación de programas   
 Otros

**Observaciones**

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
 TECNICO INFORMATICA FODIGUA USUARIO@ DELEGAD@