



DIRECCIÓN GENERAL DE  
AEROÁUTICA CIVIL  
GUATEMALA, C.A.

DE USO  
INTERNO

VIGENCIA:  
NOVIEMBRE/2019

CÓDIGO:  
PMEI-UIT-001-2019

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:  
NOVIEMBRE / 2019

PÁGINA:  
1 de 8

ALCANCE:

DIRECCIÓN GENERAL  
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA  
SUBDIRECCIÓN TÉCNICO-OPERATIVA  
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA IT  
AUDITORÍA INTERNA

TÍTULO:

**PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPO  
INFRAESTRUCTURA  
DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA**

**DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2019**

## INDICE

|   |   |
|---|---|
| 1. RESOLUCIÓN .....   | 3 |
| 2. INTRODUCCIÓN .....   | 4 |
| 3. OBJETIVO GENERAL .....   | 4 |
| 4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....  | 4 |
| 5. MANTENIMIENTO PREVENTIVO EQUIPO .....                                | 4 |
| 6. MANTENIMIENTO CORRECTIVO .....                                       | 5 |
| 7. RECOMENDACIONES A USUARIOS FINALES.....                              | 5 |
| 8. MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA.....                                   | 5 |
| 9. ANEXO.....   | 6 |
| FORMULARIO DICTAMEN TÉCNICO.....  | 6 |
| 10. REVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA..... | 7 |

## 1. RESOLUCIÓN



RES-DS-786-2019

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL**

**CONSIDERANDO**

Que la Dirección General de Aeronáutica Civil es el órgano encargado de normar, supervisar, vigilar y regular, con base en lo prescrito en la Ley de Aviación Civil, Decreto Número 93-2000 del Congreso de la República de Guatemala, reglamentos, regulaciones y disposiciones complementarias, los servicios aeroportuarios, los servicios de apoyo a la Navegación Aérea, los servicios de Transporte Aéreo, de Telecomunicaciones y en general todas las actividades de Aviación Civil en el territorio y espacio aéreo de Guatemala, velando en todo momento por la defensa de los intereses nacionales; asimismo, está facultada para elaborar, emitir, revisar, aprobar y modificar las regulaciones y disposiciones complementarias de aviación que sean necesarias, para el cumplimiento de la Ley y sus Reglamentos.

**CONSIDERANDO**

Que con la necesidad y finalidad de disminuir los daños ocasionados por factores de falla, en los equipos de la Dirección General de Aeronáutica Civil, se elabora el presente documento. Por parte de esta Dirección General se entrega la última actualización del “**PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPO INFRAESTRUCTURA, DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA**”, el cual se elaboró en el mes de noviembre del 2019.

**POR TANTO**

La Dirección General de Aeronáutica Civil; con fundamento en los Considerandos, Ley de Aviación Civil, Decreto Número 93-2000 del Congreso de la República de Guatemala, Reglamento de la Ley de Aviación Civil, Acuerdo Gubernativo Numero 384-2001 del Presidente de la República.

**RESUELVE:**

- I) **APROBAR** la última actualización del “**PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPO INFRAESTRUCTURA, DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA**”, el cual consta de 8 folios.
- II) La presente resolución tiene efectos inmediatos.
- III) Notifíquese.

Guatemala, diez (10) de diciembre de dos mil diecinueve (2019).



**P.A. Francis Arturo Argüeta Aguirre**  
Director General  
Dirección General de Aeronáutica Civil



9 Ave. 14-75, Zona 13 Guatemala, Guatemala • PBX: (502) 2321-5000 / (502) 2321-5400 <sup>1</sup>

[www.dgac.gob.gt](http://www.dgac.gob.gt)

## 2. INTRODUCCIÓN

Se considera en este Plan el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo. Así mismo se contempla en este lineamiento lo que corresponda al soporte técnico a los usuarios finales de la DGAC y de sus necesidades.

Estas actividades serán realizadas por el personal técnico de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

## 3. OBJETIVO GENERAL

Determinar las condiciones de operación del equipo de cómputo de la DGAC para disminuir los daños ocasionados por factores de falta de limpieza y atención de fallas. Esto con la finalidad de diagnosticar el estado de operación de los equipos y poder realizar un mantenimiento preventivo.

## 4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un inventario del equipo de cómputo y sus periféricos de las unidades y gerencias de la DGAC.
- Diagnóstico de condiciones generales.

## 5. MANTENIMIENTO PREVENTIVO EQUIPO

Durante el mantenimiento preventivo se procederá a realizar la actualización del inventario de equipo y sus periféricos, aspectos técnicos referentes a su ubicación física y usuario responsable, permitiendo contar con el historial de servicios por equipo y facilitar la identificación de fallas recurrentes y justificar adecuadamente reemplazos de partes, retiro y cambio de equipo.

Las rutinas de mantenimiento a realizar varían de acuerdo al tipo de equipos, sin embargo, en forma general deberán cubrir los siguientes aspectos:

- Desmontaje, limpieza interna y externa, aspirado, verificación de tarjetas.
- Limpieza y revisión de teclado, mouse y pantalla.
- Desfragmentación, scan disk y diagnósticos del disco.
- Este servicio se brindará a los equipos cada año.
- Antivirus (actualización).

En caso de encontrar un daño o desperfecto que amerite reemplazo o compra de piezas y/o accesorios en la ejecución del mantenimiento será necesario realizar un mantenimiento correctivo. Para esto el personal levantará un reporte técnico de diagnóstico que justifique la compra de las partes o accesorios dañados o en mal estado.

El mantenimiento preventivo se realizará 1 vez al año, sin embargo, en cualquier momento que surja una eventualidad con el equipo de cómputo se le aplicará el mantenimiento preventivo en forma integral.

## 6. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Se deberá brindar el servicio de atención de emergencia ante un desperfecto presentado en cualquier equipo de la DGAC, para este servicio se requerirá realizar una solicitud vía:

- Teléfono No. 2321 ext. 5244, 2545, 5243, 5255, 5253

## 7. RECOMENDACIONES A USUARIOS FINALES

El Técnico de Servicio realizará las siguientes recomendaciones:

- No ingerir alimentos y bebidas en el área donde utilice equipo de cómputo.
- Hacer buen uso de los recursos de cómputo.
- Realizar respaldos de información periódicamente.
- Consultar con el personal de Informática cualquier duda o situación que se presente con el equipo de cómputo, puede llamar a la extensión 5243.
- Cuidar las condiciones físicas de limpieza donde se encuentre el equipo.

## 8. MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA

Las rutinas de mantenimiento a realizar en forma general deberán cubrir los siguientes aspectos:

- Mantenimiento a aire acondicionado.
- Revisión de extintores.
- Desmontaje, limpieza interna y externa, aspirado (servidores)
- Backup a servidores.

El mantenimiento se realizará 1 vez al año, sin embargo, en cualquier momento que surja una eventualidad con el equipo de cómputo se le aplicará el mantenimiento preventivo en forma integral.

## 9. ANEXO

### FORMULARIO DICTAMEN TÉCNICO

|   |  |              |
|---|--|--------------|
|  <p>DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL</p> | DIRECCIÓN GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL     | FORM-UIT-004 |
|   | UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA         |              |
|   | FORMULARIO DE INFORME TÉCNICO PARA EQUIPOS |              |

  

|                        |       |
|------------------------|-------|
| Fecha de la solicitud: | _____ |
| Nombre de Solicitante: | _____ |
| Área Solicitante:      | _____ |

  

| Descripción |
|-------------|
| Equipo:     |
| Marca:      |
| Serie:      |
| Problema:   |

  

| Recomendación |
|---------------|
|               |

  

|                               |                            |
|-------------------------------|----------------------------|
| _____                         | _____                      |
| <b>Técnico de Informática</b> | <b>Usuario solicitante</b> |

## 10. REVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA

### ELABORADO POR:

Christian Galindo

Unidad de Planificación

Nombre: Víctor Hugo Giménez: Coordinador Unidad de Informática y Tecnología.

Juan Carlos Vega. : Técnico (UIT).

Byron De La Cruz Franco: Técnico (UIT).

Marco López: Técnico (UIT).

Julio Morales: Técnico (UIT).

Luis Balladares: Técnico (UIT).

Didier Domínguez: Técnico (UIT).

Allan León: Técnico (UIT).

Byron de la Cruz: Técnico (UIT).

| Revisado y Aceptado Por:  |
|---|
| <p><b>Nombre:</b> Víctor Hugo Giménez</p> <p><b>Puesto:</b> Unidad de Informática y Tecnología</p>  |
| <p><b>Firma y Sello:</b>  </p> |

## PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPO INFRAESTRUCTURA

## DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA

### DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Actualícese Anualmente