

MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

(FASSA Ramo 12, Cuotas de recuperación)

Clave:

Elaboración:

COEPRIS/OC/04

MAYO 2019

Elabora:

Tecnologías de la Información
y Comunicaciones

Actualización:

No. de revisión:

Aprueba:

COEPRIS

JUNIO 2024

2

Objetivo:

Establecer y mantener un procedimiento para corregir las deficiencias del equipo de cómputo, así como controlar el mantenimiento preventivo de los mismos.

Alcance:

Desde que recibe notificación de falla en el equipo de cómputo, hasta que entrega el equipo de cómputo al solicitante.

Áreas de aplicación

Área de TIC's, Departamento Administrativo y Áreas en el Sistema de Gestión de Calidad

Políticas o normas de operación

El mantenimiento preventivo a equipo de cómputo se llevará a cabo de manera anual, considerando el "Programa Anual de Mantenimiento Preventivo", donde se considera únicamente el equipo de cómputo de Oficina Central y de la Coordinación Jurisdiccional Victoria.

No se considerará dentro de este procedimiento al equipo considerado nuevo y que tenga garantía de compra.

Los servicios al equipo de cómputo se clasifican en dos tipos:

1. **Tipos de servicio Básico.** No requieren orden de servicio y su tiempo de solución debe ser igual o menor a un día:
 - Equipo sin acceso a internet.
 - Error de impresión.
 - Solicitud de servicio de videoconferencia.
 - Ayuda con Paquetería de Office.
 - Revisión de la configuración del checadore digital.
 - Reseteo de contraseña de cuentas oficiales.
 - Configuración del teléfono 800.
 - Problemáticas con el Sistema Gestor del Centro Integral de Servicios.
 - Problemáticas con el Sistema SIIPRIS.
 - Activación de Licencia de office
2. **Tipos de servicio Avanzado:** Requieren orden de servicio y su tiempo de solución es mayor a un día y un máximo de siete días:
 - Instalación de Sistema Operativo.

MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

(FASSA Ramo 12, Cuotas de recuperación)

Elabora:

Tecnologías de la Información
y Comunicaciones

Aprueba:

COEPRIS

Clave:

COEPRIS/OC/04

Elaboración:

MAYO 2019

Actualización:

JUNIO 2024

No. de revisión:

2

- Instalación de Paquetería de Office.
- Instalación de antivirus.
- Instalación de programas adicionales.
- Configuración de equipo nuevo (laptop, escritorio, impresora).
- Revisión de encendido de computadora.
- Creación de cuentas oficiales.
- Instalación de hardware.
- Formateo de computadora.
- Respaldo de información.

Al generarse una Orden de Servicio, el Área de TIC's solicita de manera verbal al Departamento Administrativo, información respecto de garantía del equipo de cómputo. Con base a esta información, se determinarán las acciones correctivas pertinentes a la orden de servicio.

En los casos en que el Área de TIC's, se encuentre imposibilitada para dar el servicio, solicitará el servicio a la Dirección de Sistemas de la Secretaría de Salud.

Todas las solicitudes se realizan a través del formato Solicitud de Orden de Servicio (CTCS17), en el cual se detalla el tipo de problema que se requiere atender, datos del equipo, del solicitante, entre otros y debe ir firmada por el solicitante. Una vez realizado el servicio, se llena el apartado Cierre de la orden de servicio del CTCS17, donde se describe la solución, se coloca fecha de cierre y firma de conformidad del solicitante, posterior a ello se entrega el equipo de cómputo y copia de la solicitud firmada de conformidad.

Los servicios realizados por el Área de TIC's se registran en la Bitácora de Solicitudes de Servicio (CTCS16) desde su ingreso y hasta su cierre.

PLAN DE CONTINGENCIA

En el caso que ocurra algún tipo de incidente relacionado con la falla de equipo de cómputo crítico, es decir, equipo de cómputo de atención a usuarios externos del Centro Integral de Servicios, se llevará a cabo la ejecución del Plan de Contingencia, para solventar la falla inmediatamente:

Falla	Acción
Sin acceso a internet inalámbrico del router "Wi-Fi CIS"	Se conectarán los equipos a una red alterna inalámbrica. Se cuentan con 2 redes inalámbricas dentro del área de cobertura del CIS.

MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO
(FASSA Ramo 12, Cuotas de recuperación)

Clave:

Elaboración:

COEPRIS/OC/04

MAYO 2019

Elabora:

Tecnologías de la Información
y Comunicaciones

Actualización:

No. de revisión:

Aprueba:

COEPRIS

JUNIO 2024

2

Sin acceso al Sistema Gestor http://coepris.saludtamaulipas.net	El CIS recibirá los documentos y le tomará la fotografía al solicitante mediante el software de la computadora. Le pedirá que regrese en cuanto esté realizado el trámite solicitado. Una vez restablecido el Sistema Gestor, se procede a capturar la solicitud e imprimir el documento. Se le llamará al solicitante para que recoja su documento.
Equipo de cómputo del asesor no enciende	Se cuentan con una computadora de escritorio adicional para la captura de cualquier trámite, la designada para la ventanilla única.
Falla de impresora en red	Se cuentan con 4 impresoras en red. Se puede imprimir en cualquiera de las 4. En caso de que falle la red, se puede conectar la laptop localmente mediante cable de la impresora. Si es necesario, se puede imprimir en la oficina del Responsable del CIS, conectándose localmente mediante el cable de la impresora o llevando memoria USB.
Sin energía eléctrica	El CIS recibirá los documentos y le tomará la fotografía al solicitante mediante la cámara de un celular. Le pedirá al usuario que regrese en cuanto esté realizado el trámite solicitado. Una vez con la energía eléctrica restablecida, se procede a capturar la solicitud e imprimir el documento. Se le llamará al solicitante, para que recoja su documento.

MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO
(FASSA Ramo 12, Cuotas de recuperación)

Clave:
COEPRIS/OC/04

Elaboración:
MAYO 2019

Descripción Narrativa

Núm.	Actividad	Responsable	Referencia
	INICIO		
1	Recibe notificación de falla en el equipo o necesidad.	Área de TIC's	• Vía telefónica, correo electrónico o verbal
2	Registra en bitácora la solicitud del servicio.	Área de TIC's	• CTCS16 Bitácora de Solicitudes de Servicio
3	Analiza la solicitud.	Área de TIC's	• CTCS16 Bitácora de Solicitudes de Servicio
4	¿Requiere orden de servicio? 4.1 Si: Pasa a la actividad 5. 4.2 No: Realiza el servicio básico solicitado. Pasa a la actividad 21.	Área de TIC's	• CTCS16 Bitácora de Solicitudes de Servicio
5	Elabora solicitud de orden de servicio para firma de conformidad del área solicitante.	Área de TIC's	• CTCS17 Solicitud de Orden de Servicio
6	Revisa si la solicitud cumple con la atención a su necesidad.	Solicitante de las Áreas en el SGC	• CTCS17 Solicitud de Orden de Servicio
7	¿Aprueba solicitud? 7.1 Si: Pasa a la actividad 8. 7.2 No: Solicita corrección al Área de TIC's. Pasa a la actividad 5.	Solicitante de las Áreas en el SGC	• CTCS17 Solicitud de Orden de Servicio
8	Firma y entrega solicitud al Área de TIC's.	Solicitante de las Áreas en el SGC	• CTCS17 Solicitud de Orden de Servicio
9	¿El equipo cuenta con garantía? 9.1 Si: Pasa a la actividad 10. 9.2 No: Pasa a la actividad 14.	Área de TIC's	• CTCS17 Solicitud de Orden de Servicio
10	Envía el equipo de cómputo al Departamento Administrativo de la COEPRIS.	Área de TIC's	• Memorándum
11	Realiza el trámite de envío del equipo al proveedor, para su valoración y/o mantenimiento correctivo.	Departamento Administrativo	• Contacto con proveedor de equipo
12	Recibe el equipo por parte del proveedor y entrega al Área de TIC's.	Departamento Administrativo	• Contacto con proveedor de equipo
13	¿No aplicó garantía? 13.1 Si: Pasa a la actividad 14. 13.2 No: Pasa a la actividad 20.	Área de TIC's	• Informe verbal del Departamento Administrativo

Handwritten signature/initials

MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

(FASSA Ramo 12, Cuotas de recuperación)

Clave:

COEPRIS/OC/04

Elaboración:

MAYO 2019

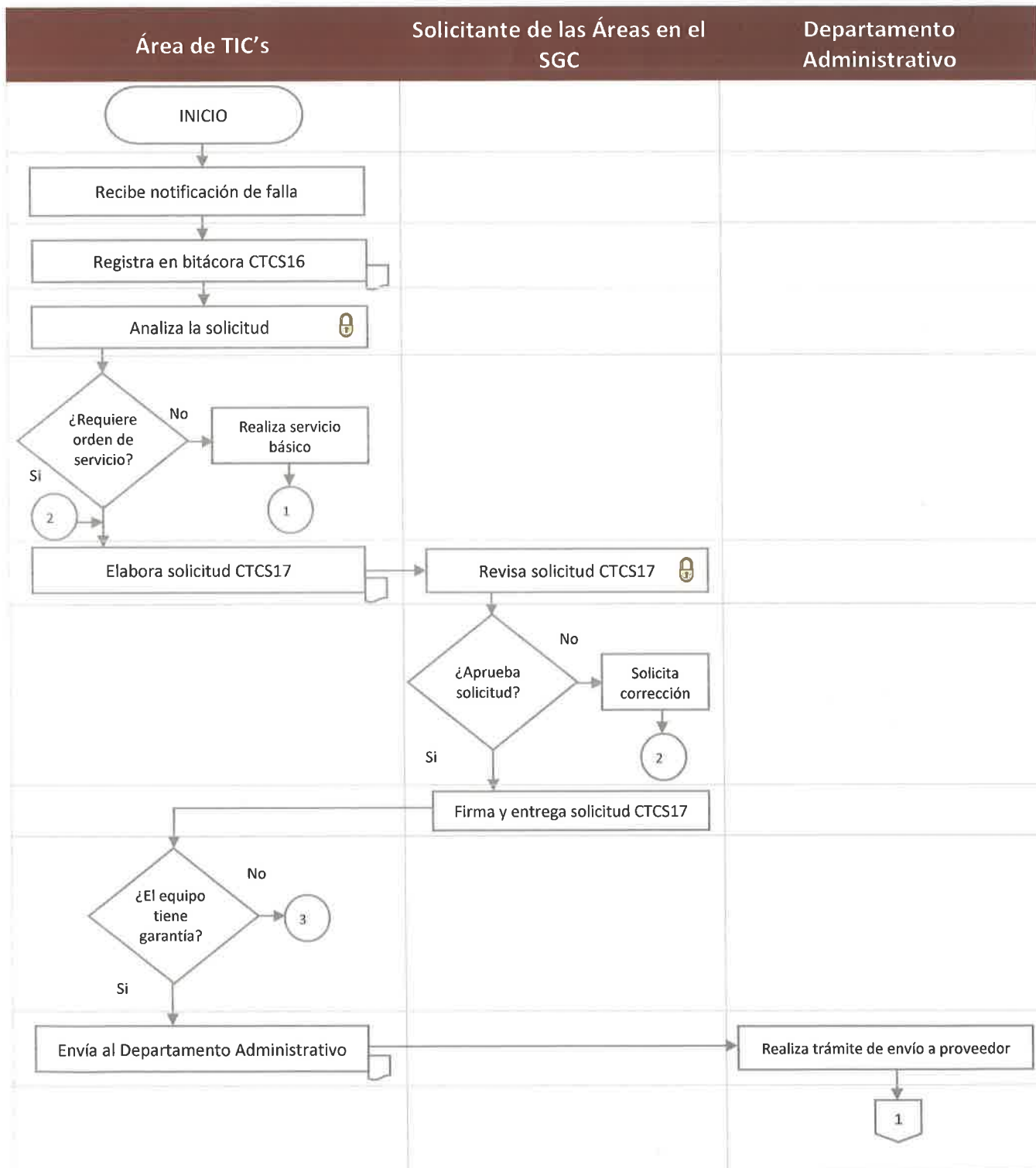
Descripción Narrativa			
Núm.	Actividad	Responsable	Referencia
14	Realiza diagnóstico de hardware y software.	Área de TIC's	• Equipo de cómputo
15	¿Requiere compra de material o dispositivo? 15.1 Si: Pasa a la actividad 16. 15.2 No: Pasa a la actividad 20.	Área de TIC's	• Equipo de cómputo
16	Solicita al Departamento Administrativo la compra del material o dispositivos que se requieren.	Área de TIC's	• Memorándum con especificación de marcas, modelos y cantidades
17	Realiza los trámites de compra de los materiales o dispositivos requeridos.	Departamento Administrativo	• Gestión de compras
18	Recibe del proveedor los materiales o dispositivos requeridos.	Departamento Administrativo	• Material y/o equipo
19	Entrega los materiales o dispositivos requeridos al área de sistemas.	Departamento Administrativo	• Material y/o equipo
20	Realiza el mantenimiento correctivo al equipo de cómputo.	Área de TIC's	• Equipo de cómputo • Material y/o equipo
21	Registra en la solicitud de orden de servicio el mantenimiento realizado con firma de conformidad del solicitante.	Área de TIC's	• CTCS17 Solicitud de Orden de Servicio
22	Entrega equipo de cómputo al solicitante.	Área de TIC's	• Equipo de cómputo • CTCS17 Solicitud de Orden de Servicio
	FIN		

MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO
(FASSA Ramo 12, Cuotas de recuperación)

Clave:
COEPRIS/OC/04

Elaboración:
MAYO 2019

Diagrama de flujo

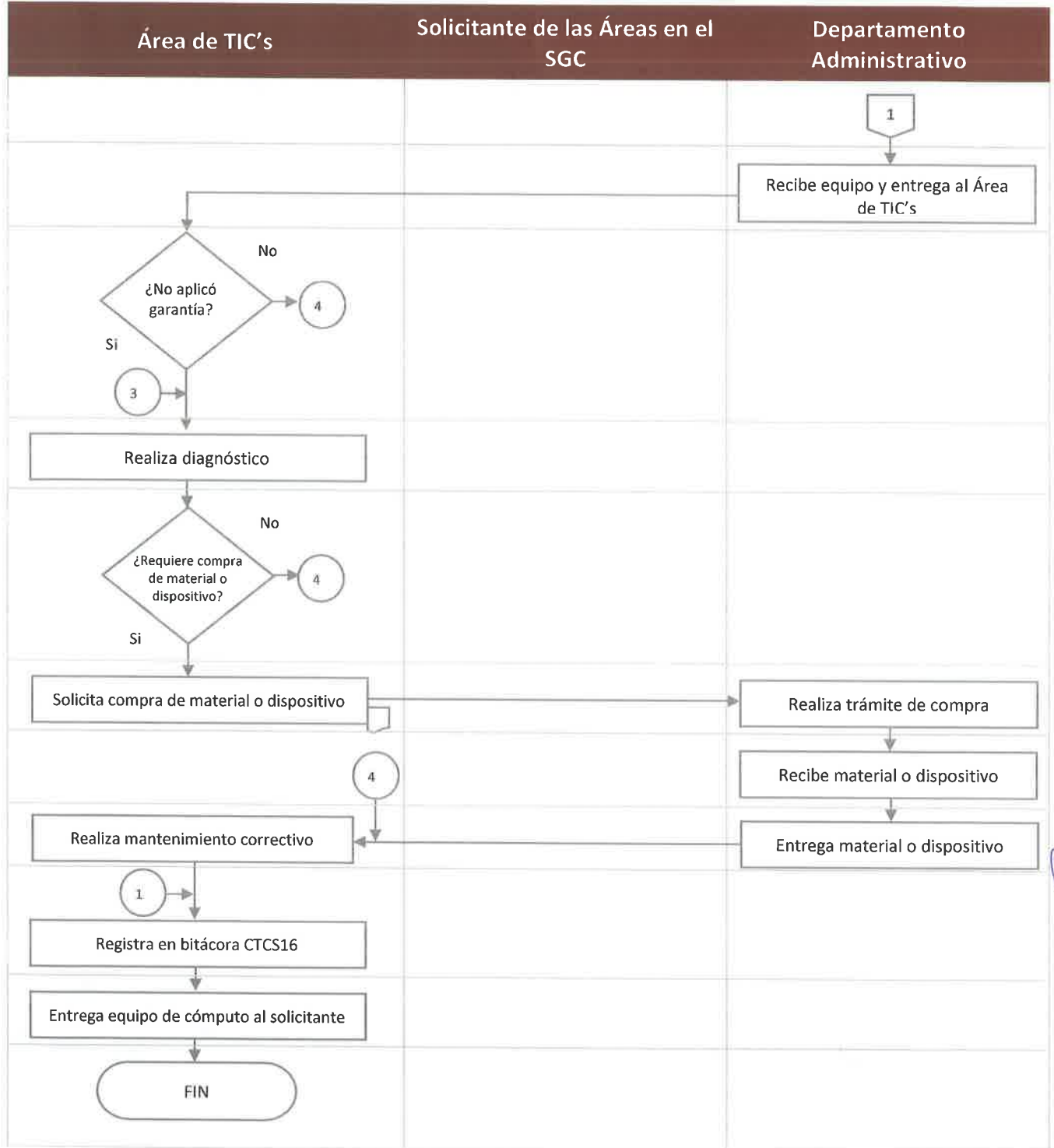


MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO
(FASSA Ramo 12, Cuotas de recuperación)

Clave:
COEPRIS/OC/04

Elaboración:
MAYO 2019

Diagrama de flujo



MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO
(FASSA Ramo 12, Cuotas de recuperación)

Clave:
COEPRIS/OC/04

Elaboración:
MAYO 2019

Indicadores						
Indicador	Meta					
	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Total de órdenes de servicio básico (Total de solicitudes de servicio básico solucionadas en el tiempo establecido / Total de solicitudes de servicio básico recibidas) x100	100%	76%	76%	76%	76%	76%
Total de órdenes de servicio avanzado (Total de solicitudes de servicio avanzado solucionadas en el tiempo establecido / Total de solicitudes de servicio avanzado recibidas) x100	100%	76%	76%	76%	76%	76%
Total de órdenes de servicio (Total de solicitudes de servicio solucionadas en el tiempo establecido / Total de solicitudes de servicio recibidas) x100	100%	76%	76%	76%	76%	76%

Riesgos					
Factor de Riesgo	Descripción de la acción de control	Unidad administrativa responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Medios de Verificación
No se cuenta con un plan de contingencias en caso de falla de los equipos de cómputo críticos o la infraestructura tecnológica (CIS).	- Realizar plan de contingencia y documentarlo en el procedimiento de mantenimiento de equipo de cómputo. - Registro de incidencias en la bitácora de servicio.	COEPRIS, Oficina del Comisionado	01 enero	31 diciembre	- Plan de contingencia - Bitácora de servicios

Calidad del procedimiento			
Mecanismo	Descripción	Periodo de aplicación	Meta
Auditoría del SGC	Para la certificación bajo la norma ISO 9001:2015, de manera anual se realizan auditorías por parte de una empresa certificadora y auditorías internas por	Anual	Auditar el procedimiento al menos una vez al año.

MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

(FASSA Ramo 12, Cuotas de recuperación)

Clave:

COEPRIS/OC/04

Elaboración:

MAYO 2019

	personal de la COEPRIS a fin de verificar el cumplimiento del desarrollo del procedimiento con base en lo establecido en el presente documento. Derivado de ello se emite un reporte de auditoría en el que se realizan observaciones sobre el desarrollo del procedimiento.		
--	--	--	--

Control de cambios

No. DE CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0	Nueva Creación	22/MAY/19
1	Modificaciones en la terminología; en Políticas de operación se incluye, tiempos de respuesta de los servicios básico y avanzado, se modifican los indicadores y se agrega un plan de contingencias.	21/AGO/2019
2	Eliminación del apartado: Relación con trámites y servicios. Cambio de formato, clave y en los apartados: Centros de distribución (pasa ahora a ser Áreas de aplicación), diagrama de flujo, indicadores, terminología (pasa ahora a ser Glosario de términos). Se añaden los siguientes apartados: Descripción narrativa, Riesgos, Calidad del procedimiento y Anexos. Modificación del alcance del procedimiento de acuerdo con las actividades descritas en la descripción narrativa. Cambio de nombre del área responsable de mantenimiento al equipo de cómputo por designación de la COFEPRIS, antes era Área de Sistemas ahora es Área de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's).	17/JUN/2024

Glosario de términos

- Área de TIC's:** Área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la COEPRIS.
- Áreas en el SGC:** Incluye a las áreas que están dentro del Sistema de Gestión de Calidad, siendo estas todas aquellas de Oficina Central y Coordinación Jurisdiccional Victoria.
- CIS:** Centro Integral de Servicios.
- COEPRIS:** Comisión Estatal para la Protección contra Riesgos Sanitarios.
- COFEPRIS:** Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios.
- Mantenimiento Avanzado:** Acciones de mantenimiento preventivo o correctivo a realizar por el Área de TIC's de la COEPRIS, que requieren Orden de servicio.

MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO
(FASSA Ramo 12, Cuotas de recuperación)

Clave: COEPRIS/OC/04
Elaboración: MAYO 2019

7. **Mantenimiento Básico:** Acciones de mantenimiento preventivo o correctivo a realizar por el Área de TIC's de la COEPRIS, que no requieren Orden de servicio.
8. **Mantenimiento Correctivo:** Acciones de mantenimiento que son aplicadas al equipo de cómputo de las áreas, ya sea laptop, impresoras y computadoras, realizadas por personal del área de Sistemas de la Secretaría de Salud o por personal de empresas externas, cuando el equipo se vea dañado en alguno de sus componentes o presente fallas técnicas.
9. **Mantenimiento Preventivo:** Acciones de mantenimiento que son aplicadas al equipo de cómputo de las áreas, ya sea laptop, impresoras y computadoras, realizadas por personal del área de Sistemas de la Secretaría de Salud, y que apoyan a prolongar la vida útil de los equipos y evitar posibles fallas técnicas.
10. **Memoria USB:** Es un tipo de unidad almacenamiento, que puede ser conectada a computadoras u otros dispositivos electrónicos.
11. **Router:** Es un dispositivo que proporciona Wi-Fi y que generalmente está conectado a un módem. Envía información desde Internet a los dispositivos personales, como computadoras, teléfonos o tablets.
12. **SIIPRIS:** Sistema Integral de Protección contra Riesgos Sanitarios, Sistema electrónico de la COFEPRIS para el registro de trámites federales.
13. **WiFi:** Es una tecnología de red inalámbrica a través de la cual los dispositivos, como computadoras (portátiles y de escritorio), dispositivos móviles (teléfonos inteligentes y accesorios) y otros equipos (impresoras y videocámaras), pueden interactuar con Internet.
14.  : Actividades de verificación y revisión del procedimiento para el aseguramiento del producto o servicio.

Anexos

Anexo 1. CTCS16 Bitácora de Solicitudes de Servicio

Anexo 2. CTCS17 Solicitud de Orden de Servicio