





# PODER EJECUTIVO

## SECRETARÍA DE SALUD

### SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO



 <b>SECRETARÍA DE SALUD - SESEQ</b> Dirección de Planeación	<b>Clave del Procedimiento:</b> U430-DP-P13 <b>Elaboró:</b> Lic. Carlos Alberto Osorio Parra Responsable del Área de Informática del Departamento de Organización, Desarrollo e Informática. <b>Asesoró:</b> C.P. Alicia Guadalupe Penagos González. C. Perla Adriana Hernández Leal. Analistas de información del Área de Organización.		<b>Revisión:</b> A <b>Fecha:</b> junio 2017	
	<b>REVISADO Y VALIDADO POR</b>			
	<b>ÁREA</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Título:</b>  <b>Procedimiento para el mantenimiento preventivo, correctivo, e instalación de bienes informáticos</b>	Subcoordinación General Administrativa	C.P. Fernando Damián Ocegüera		28/11/17
	Director de Planeación	Lic. José Samuel García Sánchez		28/11/17
	Departamento de Organización, Desarrollo e Informática.	Dra. Dulce María Ramírez Saavedra		28/11/17

#### 1.0 OBJETIVO

Contar con los lineamientos necesarios en materia de atención, instalación, funcionamiento, seguridad y mantenimiento preventivo o correctivo referente a los bienes informáticos propiedad de Servicios de Salud del Estado de Querétaro, dando solución a las solicitudes realizadas por los usuarios en materia de soporte técnico informático en el menor tiempo posible con eficacia, eficiencia y rapidez manteniendo su óptimo funcionamiento.

Establecer las políticas para la administración y control en la asignación de claves de acceso a red de datos, Internet y NIPS telefónicos pertenecientes a Servicios de Salud del Estado de Querétaro.

#### 2.0 ALCANCE

Este procedimiento es de alcance general y aplica a todos los usuarios de Servicios de Salud del Estado de Querétaro que cuenten con bienes informáticos, de acuerdo a la regionalización operativa a la que pertenezcan dentro de SESEQ.

#### 3.0 ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

**Área de Informática:** Área perteneciente al Departamento de Organización, Desarrollo e Informática de la Dirección de Planeación, encargada del control, desarrollo, actualización, modificación de sistemas y bienes informáticos propiedad de SESEQ.

**Base de datos:** Es una colección de información organizada de forma que un programa de ordenador pueda seleccionar rápidamente los fragmentos de datos que necesite. Una base de datos es un sistema de archivos electrónico.

**Bien informático:** Son las computadoras personales, lap-top, terminales, servidores, impresoras, tabletas, programas de computación, paquetes y en general cualquier bien de procesamiento electrónico de datos.

Vigencia a partir de: Firma por autoridades

1/21

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
 Tiempo en archivo muerto: 5 Años.



Clave: U430-DP-P13 Procedimiento para el mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de bienes informáticos.

**Criterios de prioridad:** Reglas establecidas para clasificar problemáticas y solicitudes de atención que permite determinar cuales son los problemas más importantes sobre los cuales deben atenderse primero.

- **Normal.** Se refiere al servicio que de no atenderse inmediatamente no impedirán el flujo de las actividades del solicitante.
- **Alta.** Se clasifican de importancia alta a los servicios solicitados, que de presentar una falla no permitirá el desarrollo de las actividades diarias del Personal Usuario del bien informático.
- **Urgente.** Son aquellos que deben atenderse de inmediato ya que de permanecer por un período largo de tiempo fuera de servicio puede impedir el desarrollo de actividades de comunicación entre áreas o sitios de importante relevancia en la organización, ocasionando un perjuicio mayor.

**Mantenimiento:** Es un servicio logístico destinado al control del equipo, efectuándose para ello labores de revisión, diagnóstico y corrección, las cuales deben garantizar el funcionamiento óptimo bajo un estricto control de calidad de las acciones realizadas y de los costos generados.

**Mantenimiento Correctivo:** Consiste en corregir las fallas presentadas, ya sea por signos de deterioro del equipo, errores de usuario o por daño total. Es el mantenimiento que garantiza el funcionamiento correcto del equipo y puede realizarse siempre y cuando la falla sea reparable.

**Mantenimiento Preventivo:** Se refiere a los trabajos que se desarrollan, previos a la presencia de una falla, para la correcta operación y servicio de un equipo, incluyendo limpieza, capacitación en el correcto manejo del equipo, inspecciones sistemáticas, control de parámetros técnicos, instalación de sistemas operativos o de seguridad desde un controlador central o de manera local, o la detección de posibles fallas antes de que ocurran daños en la operación de los equipos o instalaciones.

**NIP:** Neural Information Processing System. Claves únicas de acceso e identificación para sistemas o líneas.

**REDSSA:** Red de Datos de Servicios de Salud del Estado de Querétaro.

**Regionalización operativa.** Esquema de planeación que sirve como base para la definición de los universos de población a atender por los enlaces y responsables de informática en las Unidades Administrativas, el cual se determina en base a demanda, operación, ubicación geográfica y número de unidades de la red de servicios de salud.

-Las zonas de Regionalización operativa están divididas de forma Metropolitana y Jurisdiccional:

Zona Metropolitana	Jurisdicción Sanitaria 2
<p><i>ATIENDE PERSONAL OPERATIVO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA DE OFICINAS CENTRALES</i></p> <p>Oficinas Centrales y oficinas colindantes (promoción de la salud, planificación familiar, coordinación de calidad, OIC). Hospital General de Querétaro. Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios. Centro Estatal de la Transfusión Sanguínea. Centro Estatal de Salud Mental. Hospital de Especialidades del Niño y la Mujer Centro de Distribución. Dirección de Protección contra Riesgos Sanitarios. Laboratorio Estatal de Salud Pública. Órgano Interno de Control. Subdirección de Adquisiciones.</p>	<p><i>ATIENDE PERSONAL DE LA JURISDICCIÓN</i> Oficinas Jurisdiccionales Área de Protección contra Riesgos Sanitarios Unidades y Centros de Salud pertenecientes a la misma. <i>ATIENDE PERSONAL DE INFORMATICA DEL HOSPITAL</i> Hospital General de San Juan del Río</p> <hr/> <p><b>Jurisdicción Sanitaria 3</b> <i>ATIENDE PERSONAL DE LA JURISDICCION</i> Oficinas Jurisdiccionales Área de Protección contra Riesgos Sanitarios Unidades y Centros de Salud pertenecientes a la misma. <i>ATIENDE PERSONAL DE INFORMATICA DEL HOSPITAL</i> Hospital General de Cadereyta</p>

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

2/21

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

Clave: U430-DP-P13 Procedimiento para el mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de bienes informáticos.

<p>Apoyo al Consejo Estatal contra las Adicciones (CECA)</p> <p>Apoyo a la Comisión de Arbitraje Médico de Querétaro (CAMEQ)</p>	<p><b>Jurisdicción Sanitaria 4</b></p> <p><i>ATIENDE PERSONAL DE LA JURISDICCION</i></p> <p>Oficinas Jurisdiccionales</p> <p>Área de Protección contra Riesgos Sanitarios</p> <p>Unidades y Centros de Salud pertenecientes a la misma.</p> <p><i>ATIENDE PERSONAL DE INFORMATICA DEL HOSPITAL</i></p> <p>Hospital General de Jalpan</p>
<p><b>Jurisdicción Sanitaria 1</b></p> <p><i>ATIENDE PERSONAL DE LA JURISDICCION</i></p> <p>Oficinas Jurisdiccionales</p> <p>Área de Protección contra Riesgos Sanitarios</p> <p>Unidades y Centros de Salud pertenecientes a la misma.</p>	

**Respaldo:** Copia de los datos importantes de un dispositivo primario en uno o varios dispositivos secundarios, ello para que en caso de que el primer dispositivo sufra una avería electromecánica o un error en su estructura lógica, sea posible contar con la mayor parte de la información necesaria para continuar con las actividades rutinarias y evitar pérdida generalizada de datos.

**Restauración:** Acción que permite restablecer los archivos de sistema del equipo a un momento anterior. Es una manera de deshacer cambios del sistema realizados en el equipo, sin que esto afecte a los archivos personales como el correo electrónico, documentos o fotografías.

**SESEQ:** Servicios de Salud del Estado de Querétaro.

**Software:** Se refiere a los programas y datos almacenados en un ordenador que permiten desarrollar actividades en específico. En otras palabras, son las instrucciones responsables de que el hardware (la máquina) realice su tarea, en este caso refiriéndose a sistemas informáticos.

**Unidad Administrativa:** Se refiere a los siguientes órganos: Coordinación General, Coordinación Jurídica, Coordinación Sectorial, Coordinación de Calidad, Subcoordinación General Médica (Dirección de Servicios de Salud, Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios, Jurisdicciones Sanitarias y Hospitales), Subcoordinación General Administrativa (Dirección de Planeación, Dirección de Finanzas, Dirección de Recursos Humanos), Dirección de Protección contra Riesgos Sanitarios, Subdirección de Adquisiciones, Órgano Interno de Control. Asimismo SESEQ contará además con: Centro Estatal de Salud Mental (CESAM), Centro Estatal de Transfusión Sanguínea (CETS), UNEME DEDICAM, Unidad Estatal de hemodiálisis, Laboratorio Estatal de Salud Pública (LESP) y Centro Regulador de Urgencias Médicas (CRUM), Centros de Salud y unidades de atención móviles y fijas, y todas aquellas pertenecientes a SESEQ.

#### 4.0 POLITICAS

- 4.1 El Área de Informática brindará apoyo, atención, servicio y asesoría al personal de las Unidades Administrativas de SESEQ y en específico a las direcciones, departamentos y áreas que le correspondan de acuerdo a regionalización operativa en materia informática.
- 4.2 En el caso de requerirse apoyo en Unidades Administrativas que por su ubicación y regionalización operativa estén fuera del edificio de Oficinas Centrales, los equipos para los cuales soliciten atención deberán concentrarse en un solo lugar para optimizar la atención y recursos.
- 4.3 Todo usuario de bienes informáticos se comprometerá a darle solo el uso correspondiente a las labores propias del puesto desempeñado, por lo que la información consultada, enviada y procesada en cualquier horario de trabajo a través de estos servicios, debe apoyar directamente las funciones relacionadas con el campo de responsabilidad laboral del usuario.
- 4.4 Los bienes informáticos no deberán utilizarse para consultar, enviar y procesar información no relacionada con su trabajo o que distraiga al empleado de sus labores cotidianas, ni tampoco para divulgar o hacer mal uso de la información propiedad de SESEQ.




Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

3/21

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.

Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

Clave: U430-DP-P13 Procedimiento para el mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de bienes informáticos.

- 
- 
- 
- 4.5 Deberá evitarse hacer uso de software sin licencia, por lo que deberá de mantenerse los equipos libres de estos, debiendo desinstalarse cuando sean detectados, quedando bajo responsabilidad del usuario el uso de software de manera ilegal.
- 4.6 En caso de que sea requerido el servicio de telefonía, internet o red, el Responsable de la Unidad Administrativa deberá solicitarlo por escrito (memorando o vía REDSSA), contando previamente con la autorización y visto bueno del Director del área o unidad correspondiente.
- 4.7 Cuando la Unidad Administrativa requiera líneas telefónicas, deberá solicitarlas al Director de Planeación por escrito vía memorando o REDSSA, además deberá asegurar que cuenta con capacidad y recursos necesarios para la instalación y respectivo mantenimiento, previo a que el Área de Informática proceda a realizar el trámite de solicitar línea al proveedor y verificar su correcto funcionamiento.
- 4.8 Las cuentas y contraseñas que se designen son de tipo personal e intransferible, por lo que no se deberán compartir ni divulgar con otras personas, ya que el único responsable de esta, es la persona que firma el formato de Resguardo (U430-DP-P13-F02).
- 4.9 En caso de detectar un uso indebido de las cuentas, a través de los monitoreos periódicos a los servidores, el servicio será suspendido y/o cancelado.
- 4.10 Los planes anuales de mantenimiento preventivo, se realizaran de forma programada con todas las áreas, emitiéndose previamente calendarización, con el fin de que las áreas y los usuarios tengan a disposición los bienes informáticos.
- 4.11 De acuerdo a las actividades, tareas programadas y la disponibilidad de recursos con que se cuente en el momento de la solicitud se determinará la factibilidad para el desarrollo del trabajo.
- 4.12 Los NIP's telefónicos deberán ser entregados en sobre cerrado y únicamente a la persona que realizó y firmó la solicitud.
- 4.13 Ante cualquier solicitud de servicio, se deberá recabar los siguientes datos para control del Área de Informática:
- a) Área de adscripción del solicitante.
  - b) Tipo de trabajo solicitado, especificando problema(s) que presenta.
  - c) Descripción de cómo se originó el problema.
  - d) Acciones tomadas por los responsables del bien informático.
  - e) Tiempo aproximado y fecha para recibir la atención.
  - f) Equipo utilizado para revisión del bien informático así como recurso empleado y el número de ticket que asignaron para darle atención.
- 4.14 En caso de instalación de bienes informáticos deberá de haberse realizado previamente su registro de ubicación y Formato de Resguardo (U430-DP-P13-F02) con el Área de Activo Fijo de la Subdirección de Recursos Financieros de la Dirección de Finanzas.
- 4.15 El Área de Informática dará solución a las solicitudes realizadas por los usuarios en el menor tiempo posible y de manera eficiente para el mejor desempeño de sus actividades.
- 4.16 Todos los movimientos de equipo de cómputo por comisión, reubicación o reasignación deberán contar con la autorización del Subdirector o Director del área así como informar previamente al Área de Activo Fijo de la Subdirección de Recursos Financieros de la Dirección de Finanzas.
- 4.17 Para proceder a la baja del equipo informático ya sea éste por obsolescencia o falla irreparable, se deberá contar con el Formato Diagnóstico y Dictamen para Baja de Equipo de Cómputo (U430-DP-P12-F01) emitido por el Área de Informática.

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

4/21

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

Clave: U430-DP-P13 Procedimiento para el mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de bienes informáticos.

## 5.0 RESPONSABILIDADES

### 5.1 Director de Planeación.

- 5.1.1 Definir el plan de trabajo y prioridades del mismo en cumplimiento a los Planes de Trabajo y Programa Operativo Anual de la Dirección de Planeación.
- 5.1.2 Vigilar y dar seguimiento al cumplimiento de metas y planes de trabajo de los Departamentos a su cargo.
- 5.1.3 Apoyar al resto de las Direcciones de SESEQ, en la gestión y trámites relacionados a las atribuciones conferidas a la Dirección de Planeación a fin de realizar las actividades y programas establecidos.

### 5.2 Responsable de la Unidad Administrativa.

- 5.2.1 Apoyar en las acciones necesarias para dar cumplimiento a las metas establecidas para la Unidad a su cargo.
- 5.2.2 Implementar estrategias que permitan optimizar las labores a realizar correspondientes a la Unidad bajo su cargo.
- 5.2.3 Participar en la elaboración de planes de trabajo y metas de la unidad y personal a su cargo.

### 5.3 Responsable del Área de Informática.

- 5.3.1 Analizar solicitudes, determinar prioridad y factibilidad para la atención y seguimiento a las mismas.
- 5.3.2 Determinar el orden y la forma en que se designaran las tareas al personal operativo adscrito a su Área y al personal de apoyo con el que cuente (Pasantes de Servicio Social).
- 5.3.3 Supervisar y dar seguimiento a las actividades en relación al cumplimiento y trabajos pendientes del Área.
- 5.3.4 Gestionar los recursos e insumos necesarios para la ejecución de las actividades.
- 5.3.5 Establecer proyectos de mejora o iniciativas que permitan mantener actualizado el inventario de licencias de software o de bienes informáticos que se encuentran en uso, construyendo con esto un historial que permita saber que bienes han sido dados de baja por deterioro, obsolescencia física o cuales han sufrido un siniestro.
- 5.3.6 Establecer estrategias necesarias para preservar la vida útil de los equipos o en su caso generar programas de sustitución del equipo obsoleto.
- 5.3.7 Procesar, elaborar y entregar reportes periódicos que incluyan informe de avances, eventualidades, seguimiento y datos estadísticos para la toma de decisiones del Director de Planeación.
- 5.3.8 Acordar con el Director de Planeación, el planteamiento y las posibles soluciones de los asuntos relacionados con el crecimiento racional y homogéneo la infraestructura informática.
- 5.3.9 Realizar monitoreos periódicos a los servidores.
- 5.3.10 Mantener informado en todo momento al Director de Planeación de los asuntos relacionados en materia de informática, sus bienes y servicios.

### 5.4 Personal Operativo del Área de Informática.

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.




5/21

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.

Tiempo en archivo muerto: 5 Años.



Clave: U430-DP-P13 Procedimiento para el mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de bienes informáticos.

- 
- 
- 
- 5.4.1 Proporcionar asesoría al personal usuario en el manejo de la aplicación de los bienes informáticos para facilitar y agilizar sus actividades a través de una explicación a detalle y personalizada en el uso de los sistemas institucionales.
  - 5.4.2 Recibir las solicitudes de atención o servicio vía REDSSA, telefónica, radio o personales, registrar datos necesarios y asignar números de ticket y atender las solicitudes.
  - 5.4.3 Asesorar al personal usuario de bienes informáticos vía telefónica y de acuerdo con la falla reportada, para que verifique si la falla puede ser corregida desde la Unidad Administrativa.
  - 5.4.4 Acudir a las áreas asignadas para el servicio en las fechas que programen.
  - 5.4.5 Otorgar el servicio solicitado e informar al área solicitante del avance del trabajo.
  - 5.4.6 Realizar la atención del servicio, verificar con el personal usuario de bienes informáticos el funcionamiento del bien informático e informar de los requerimientos o seguimiento al servicio solicitado.
  - 5.4.7 Realizar el trámite de garantía, en caso de que aplique para el bien informático que se esté atendiendo.
  - 5.4.8 Asignar número de ticket para seguimiento cuando se reportan equipos para Garantía con el fabricante vía telefónica o correo electrónico.
  - 5.4.9 Emitir Reporte de Servicio (U430-DP-P13-F01), Formato de Diagnóstico y Dictamen para Baja de Equipo de Cómputo (U430-DP-P12-F01) en caso de que el bien informático no pueda repararse o, reportes periódicos para la toma de decisiones del Responsable del Área de Informática.
  - 5.4.10 Recabar firma de conformidad en el Reporte de Servicio (U430-DP-P13-F01) y entregar al Responsable del Área de Informática para registro, control y archivo.
  - 5.4.11 Reportar actividades al Responsable del Área de Informática acerca de cumplimiento de actividades, pendientes e incidencias que se hayan presentado.
  - 5.4.12 Contar con la disponibilidad para realizar las tareas diarias sin intervenir en la atención de los servicios solicitados a su Área.

#### **5.5 Jefe Inmediato del personal usuario de bienes informáticos en Unidad Administrativa.**

- 5.5.1 Otorgar las facilidades y disponibilidad de tiempo y horario así como del bien informático para que el personal operativo del Área de Informática, realice las actividades de mantenimiento dentro del horario laboral.
- 5.5.2 Determinar en coordinación con el Director de Planeación y el Responsable del Área de Informática el programa de distribución y mejora de equipo informático.
- 5.5.3 Vigilar el buen uso de bienes informáticos pertenecientes a la Unidad Administrativa de su responsabilidad como bienes propiedad de SESEQ.
- 5.5.4 Gestionar los recursos, insumos, refacciones necesarias para la reparación y optimo funcionamiento de los equipos, o, en su caso la reposición de los mismos por baja.
- 5.5.5 Mantener bajo control los bienes informáticos que conformen el activo fijo de la Unidad Administrativa bajo su cargo y en caso de movimiento, baja o sustitución necesaria dar aviso al Área de Activo Fijo de la Subdirección de Recursos financieros de la Dirección de Finanzas.

#### **5.6 Responsable de Servicios Informáticos en Jurisdicción Sanitaria u Hospital.**

- 5.6.1 Proporcionar asesoría a los usuarios en el manejo de los bienes informáticos para facilitar y agilizar sus actividades a través de una explicación a detalle y personalizada en el uso de los sistemas institucionales.

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

6/21

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.

Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

Clave: U430-DP-P13 Procedimiento para el mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de bienes informáticos.

- 5.6.2 Recibir las solicitudes de atención o servicio vía REDSSA, telefónica, radio o personal.
- 5.6.3 Atender las solicitudes de servicios considerando criterios de prioridad y llenar el Reporte de Servicio (U430-DP-P13-F01) registrando número de ticket y datos ahí solicitados.
- 5.6.4 Asesorar al usuario vía telefónica o radio, de acuerdo con la falla reportada, para que verifique si puede ser corregida.
- 5.6.5 Acudir a las áreas solicitantes de servicio de acuerdo a criterios de prioridad o por ruta de supervisión asignada semanal o mensual.
- 5.6.6 Otorgar el servicio solicitado e informar al área solicitante del avance del trabajo.
- 5.6.7 Realizar la atención de servicio, verificando con el usuario el funcionamiento del bien informático, informando al usuario los requerimientos o seguimiento al servicio solicitado.
- 5.6.8 Realizar el trámite de garantía en caso de que aplique para el bien informático que se atiende.
- 5.6.9 Recabar firma de conformidad en el Reporte de Servicio, entregar al jefe inmediato superior en Unidad Administrativa para registro, control y archivo.
- 5.6.10 Solicitar apoyo al Área de Informática a los teléfonos (442) 2519000 a la extensiones 7262, 7611, 7605 en caso de no solucionar el problema.
- 5.6.11 Mantener comunicación con el Responsable del Área de Informática sobre funcionamiento, estatus, equipamiento y requerimientos de apoyo para la Jurisdicción Sanitaria u Hospital en el que este como responsable.
- 5.6.12 Notificar vía telefónica y a través de la REDSSA al Área de Informática, las requisiciones de apoyo a los bienes informáticos, concentrándolos en un área.
- 5.6.13 Completar y requisitar los pases de salida de material para que queden registrados de salida y entrada del bien informático, anotando números de inventario proporcionados por el área de Activo Fijo de la Subdirección de Recursos Financieros de la Dirección de Finanzas.
- 5.6.14 Resguardar los equipos hasta que el personal operativo del Área de Informática acuda a su revisión.
- 5.6.15 Permitir al personal operativo del Área de Informática, el acceso a los bienes informáticos para su revisión y atención.

#### 5.7 Personal usuario de bienes informáticos.

- 5.7.1 Hacer y dar buen uso a los bienes informáticos de acuerdo a las labores propias del puesto que desempeña.
- 5.7.2 Utilizar los bienes informáticos exclusivamente para consultar, enviar y procesar información relacionada con su trabajo.
- 5.7.3 Evitar abrir correos de procedencia no identificada o que resulten amenazas para la red informática de SESEQ.
- 5.7.4 Mantener bajo su resguardo clave de acceso y contraseña para acceso al bien informático.
- 5.7.5 Realizar resguardos periódicos de la información perteneciente a SESEQ.
- 5.7.6 Conocer y aplicar la normatividad y lineamientos existentes para el uso de bienes informáticos.
- 5.7.7 Notificar al jefe inmediato superior sobre las fallas que estén presentando los bienes informáticos y reportarlos al Responsable de servicios informáticos en Jurisdicción Sanitaria, Hospital o en Unidades del área metropolitana.
- 5.7.8 Solicitar el respaldo de información o restauración de equipos de acuerdo a los tiempos de operación que determine el personal operativo del Área de Informática.
- 5.7.9 Determinar los discos, carpetas o archivos a respaldarse en caso de así requerirse para la atención del servicio.

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

7/21

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.

Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

Clave: U430-DP-P13 Procedimiento para el mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de bienes informáticos.

5.7.10 Reportar y proporcionar la descripción genérica del servicio o falla del bien informático al Responsable de Servicios Informáticos en Jurisdicción Sanitaria u Hospital o a la extensión 7607 en Oficina Central.

## 6.0 PROCEDIMIENTOS O DOCUMENTOS RELACIONADOS

U460-DF-P01 Procedimiento para el ejercicio del presupuesto.  
 U476-CGSA-P01 Procedimiento de requisición de compra.  
 U476-CGSA-P02 Procedimiento de adjudicación.  
 U460-DF-P05 Procedimiento para registro de Alta de Bienes Muebles  
 U460-DF-P06 Procedimiento para Baja de Bienes Muebles  
 U430-DP-P11 Procedimiento para el desarrollo, modificación, actualización o adquisición de sistemas informáticos.  
 U430-DP-P12 Procedimiento para emitir dictamen técnico para requerir bienes y servicios informáticos (hardware, software).  
 Anexo 1. Reporte de Servicio. U430-DP-P13-F01.  
 Anexo 2. Resguardo. U430-DP-P13-F02.  
 Anexo 3. Pase de Salida de Material. U430-DP-P13-F03.  
 Garantía.  
 Programación anual para realizar mantenimiento preventivo.  
 Sistema de ticket.

## 7.0 REFERENCIAS

Ley de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro.  
 Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro.  
 Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro.  
 Ley de Planeación del Estado de Querétaro.  
 Ley de adquisiciones, enajenaciones, arrendamientos y contratación de servicios del Estado de Querétaro.  
 Ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Sector Público.  
 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro.  
 Condiciones Generales de trabajo.  
 Plan Estatal de Desarrollo vigente.

## 8.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

### 8.1 Procedimiento para el mantenimiento preventivo y correctivo de bienes informáticos.

RESPONSABLE	No. ACT.	DESCRIPCIÓN
Responsable / Área de Informática.	1	Elabora programación anual para realizar mantenimiento preventivo a los bienes informáticos en las Unidades Administrativas de alcance, considerando la regionalización operativa.
	2	Entrega a la Dirección de Planeación, la programación anual

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

8/21

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
 Tiempo en archivo muerto: 5 Años.



Clave: U430-DP-P13 Procedimiento para el mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de bienes informáticos.

		del mantenimiento preventivo a los bienes informáticos, solicitando Vo.Bo., y apoyo para contar con insumos, difusión y acceso.
Director de Planeación.	3	Recibe la programación anual de mantenimiento preventivo a los bienes informáticos, emite memorando dando a conocer las fechas en que se dará el mantenimiento preventivo para contar con disposición y lo envía al Responsable de la Unidad Administrativa.
Responsable / Unidad Administrativa.	4	Recibe, revisa, firma acuse del memorando y realiza la difusión en sus áreas para que se pueda contar con disposición del bien informático en la fecha establecida.
Personal Operativo / Área de Informática.	5	Asiste a la Unidad Administrativa en la fecha programada y realiza el mantenimiento preventivo. Da aviso de su conclusión al Responsable de la Unidad Administrativa.
Responsable / Unidad Administrativa	6	Indica al Personal Usuario del bien informático verifique el buen funcionamiento.
Personal Usuario del bien informático.	7	Verifica y realiza pruebas para ver el buen funcionamiento del bien informático. <b>¿Opera el bien informático en condiciones aceptables de uso y limpieza?</b>
	7.A	<b>Sí.</b> Solicita al Personal Operativo del Área de Informática el Formato Reporte de Servicio (U430-DP-P13-F01). <b>Pasa a la Act. No. 17.</b>
	7.B	<b>No.</b> Solicita servicio vía telefónica o REDSSA al Responsable del Área de Informática.
Responsable / Área de Informática.	8	Recibe la solicitud de servicio vía telefónica o REDSSA, registrando datos necesarios y entrega al personal operativo del Área de Informática.
Personal Operativo / Área de Informática.	9	Recibe solicitud de servicio, asigna número de ticket para mantenimiento correctivo, solicita nombre, área de adscripción y descripción genérica del servicio /falla, asigna personal para su atención.
	10	Asesora al personal usuario del bien informático, para verificar si la falla o servicio solicitado puede ser corregido desde la Unidad Administrativa. <b>¿Puede realizarse el servicio desde la Unidad Administrativa?</b>



Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

9/21

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

Clave: U430-DP-P13 Procedimiento para el mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de bienes informáticos.

RESPONSABLE	No. ACT.	DESCRIPCIÓN
Personal Usuario del bien informático.	10.A	<b>Sí.</b> Solicita al personal operativo del Área de Informática el Formato Reporte de Servicio (U430-DP-P13-F01). <b>Pasa a la Act. No. 16</b>
	10.B	<b>No.</b> Solicita servicio vía telefónica o REDSSA al Responsable del Área de Informática
Personal Operativo / Área de Informática.	11	Verifica en el sistema de ticket los servicios que le corresponde atender, aplica criterios de prioridad, programa el servicio en el área y acude en la fecha establecida a revisar la vigencia de la garantía del bien informático. <b>¿Se encuentra vigente la garantía?</b>
	11.A	<b>Sí.</b> Solicita vía telefónica o por correo electrónico al proveedor el cumplimiento de la garantía, acuerda fecha para la reparación y da seguimiento.
Proveedor.	11.A.1	Atiende la solicitud de garantía y proporciona sin costo adicional todas las refacciones necesarias para el mantenimiento correctivo del bien informático propiedad de SESEQ, dejándolo en condiciones satisfactorias de funcionamiento. <b>Pasa a la Act. No. 17.</b>
	11.B	<b>No.</b> Atiende la solicitud de servicio del bien informático.
Personal Operativo / Área de Informática.	12	Revisa y aplica conocimientos de acuerdo a capacidad técnica para realizar la reparación del bien informático. <b>¿Quedo en condiciones satisfactorias de funcionamiento?</b>
Personal Operativo / Área de Informática.	12.A	<b>Sí.</b> Informa al personal usuario del bien informático que deberá llenar el formato del Reporte de Servicio (U430-DP-P13-F01). <b>Pasa a la Act. No. 17.</b>
	12.B	<b>No.</b> Solicita sea tramitado formato de Pase de salida de material (U430-DP-P13-F03) para retirar el bien informático de la Unidad Administrativa y trasladarlo al Área de Informática para un mejor análisis.
	13	Procede abrir el bien informático para verificar piezas internas y realizar su reparación. <b>¿Tiene reparación el bien informático?</b>
	13.A	<b>No.</b> Informa vía telefónica o REDSSA al Responsable de la Unidad Administrativa, recaba datos del bien informático y elabora Formato de Diagnóstico y Dictamen para Baja de Equipo de Cómputo (U430-DP-P12-F01). <b>Pasa a la Act. No. 17.</b>
	13.B	<b>Sí.</b> Avisa vía telefónica o REDSSA al Responsable de la Unidad Administrativa de la reparación a aplicar al bien informático y entrega lista de refacciones necesarias, determina costo aproximado y proporciona datos necesarios para su adquisición.

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

10/21

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.

Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

Clave: U430-DP-P13 Procedimiento para el mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de bienes informáticos.

RESPONSABLE	No. ACT.	DESCRIPCIÓN
Responsable / Unidad Administrativa.	14	Realiza requerimientos, gestiona recurso para adquisición así como la compra de refacciones de acuerdo a especificaciones, da seguimiento y entrega lo solicitado al personal operativo del Área de Informática.
Personal Operativo / Área de Informática.	15	Recibe refacciones, realiza la reparación y verifica el funcionamiento del bien informático. <b>¿Quedo en condiciones satisfactorias de funcionamiento?</b>
	15.A	<b>No.</b> Realiza otra revisión al bien informático. <b>Pasa a la Act. No. 14.</b>
	15.B	<b>Sí.</b> Entrega el Formato del Reporte de Servicio (U430-DP-P13-F01) al personal usuario del bien informático.
Personal Usuario del bien informático.	16	Llena Formato del Reporte de Servicio (U430-DP-P13-F01), califica el servicio, anota nombre completo, fecha, firma de conformidad, sella y hace llegar al personal operativo del Área de Informática.
Personal Operativo / Área de Informática.	17	Recibe el Formato del Reporte de Servicio (U430-DP-P13-F01) o el Formato de Diagnóstico y Dictamen para Baja de Equipo de Cómputo (U430-DP-P12-F01), registra en el sistema de ticket como reporte atendido.
Personal Operativo / Área de Informática.	18	Integra los reportes de servicios realizados y entrega al Responsable del Área de Informática.
Responsable / Área de Informática.	19	Recibe los reportes de servicios para su Vo.Bo., registro, control y lo turna a la Secretaria del Área para que sea archivado todo el reporte o documento referente a los bienes informáticos de SESEQ.
Responsable / Área de Informática.	20	Elabora y entrega reportes periódicos al Director de Planeación que incluya informe de avance, eventualidades, seguimiento y datos estadísticos para la toma de decisiones.  <b>Fin.</b>





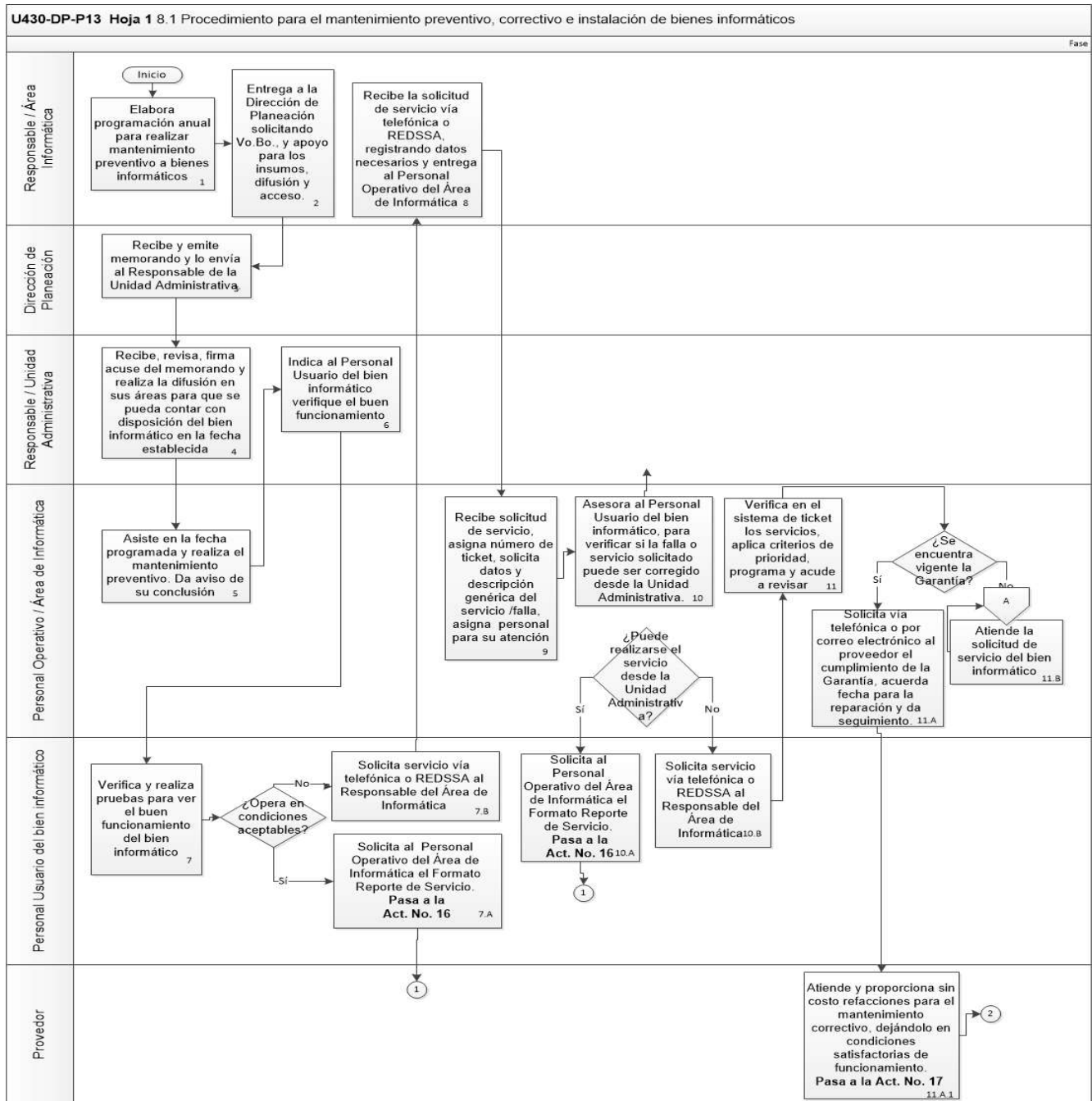
Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

11/21

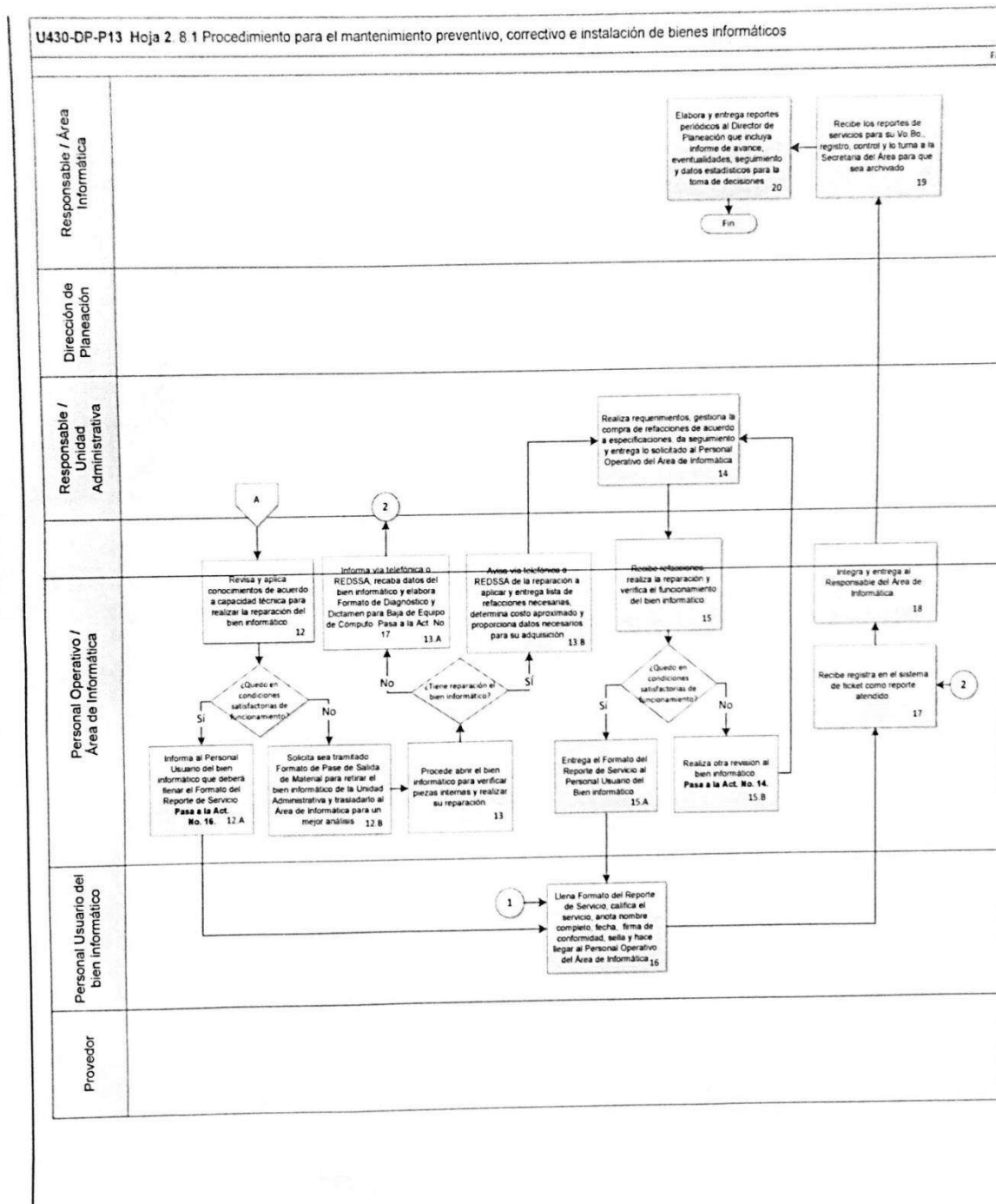
Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

Clave: U430-DP-P13 Procedimiento para el mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de bienes informáticos.

### DIAGRAMA



Clave: U430-DP-P13 Procedimiento para el mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de bienes informáticos.



Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

13/21

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.

Tiempo en archivo muerto: 5 Años.



Clave: U430-DP-P13 Procedimiento para el mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de bienes informáticos.

## 8.2 Procedimiento para la instalación de bienes informáticos.

RESPONSABLE	No. ACT.	DESCRIPCIÓN
Responsable / Unidad Administrativa	1	Solicita vía telefónica o REDSSA el apoyo al personal operativo del Área de Informática para la instalación del bien informático.
Personal Operativo / Área de Informática	2	Recibe la solicitud para la instalación del bien informático vía telefónica o REDSSA, asigna número de ticket, solicita nombre, área de adscripción y descripción genérica del servicio.
Responsable / Unidad Administrativa	3	Proporciona datos requeridos para la atención del servicio y guarda el número de ticket.
Personal Operativo / Área de Informática	4	Selecciona tipo de reporte, prioridad y persona que atenderá. Proporciona número de ticket al personal usuario del bien informático.
	5	Revisa en el sistema de ticket los reportes que le corresponde atender, programa el servicio considerando criterios de prioridad y de acuerdo a la carga laboral acude a la Unidad Administrativa en la fecha establecida.
	6	Verifica en la Unidad Administrativa el bien informático a instalar, toma datos del personal usuario del bien informático, para clave de acceso a equipo e instala.
	7	Verifica si el personal usuario del bien informático esta existente dentro de la red. <b>¿Es un nuevo ingreso?</b>
	7.A	<b>Si.</b> Solicita al Administrador de red, registro para acceder mediante clave de acceso controlada. Elabora Formato de Resguardo (U430-DP-P13-F02) con clave de acceso, verifica funcionamiento. Pasa a la Act. No. 8.
	7.B	<b>No.</b> Realiza respaldo previo en caso de ser necesario o por cambio de información de un equipo a otro e instala bien informático. Verifica funcionamiento. Pasa a la Act. No. 8.
	8	Informa al personal usuario del bien informático que revise la instalación.
Personal Usuario del bien informático.	9	Revisa y realiza pruebas para ver el buen funcionamiento de la instalación del bien informático. <b>¿Se encuentra en condiciones satisfactorias de funcionamiento?</b>

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

14/21

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.

Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

Clave: U430-DP-P13 Procedimiento para el mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de bienes informáticos.

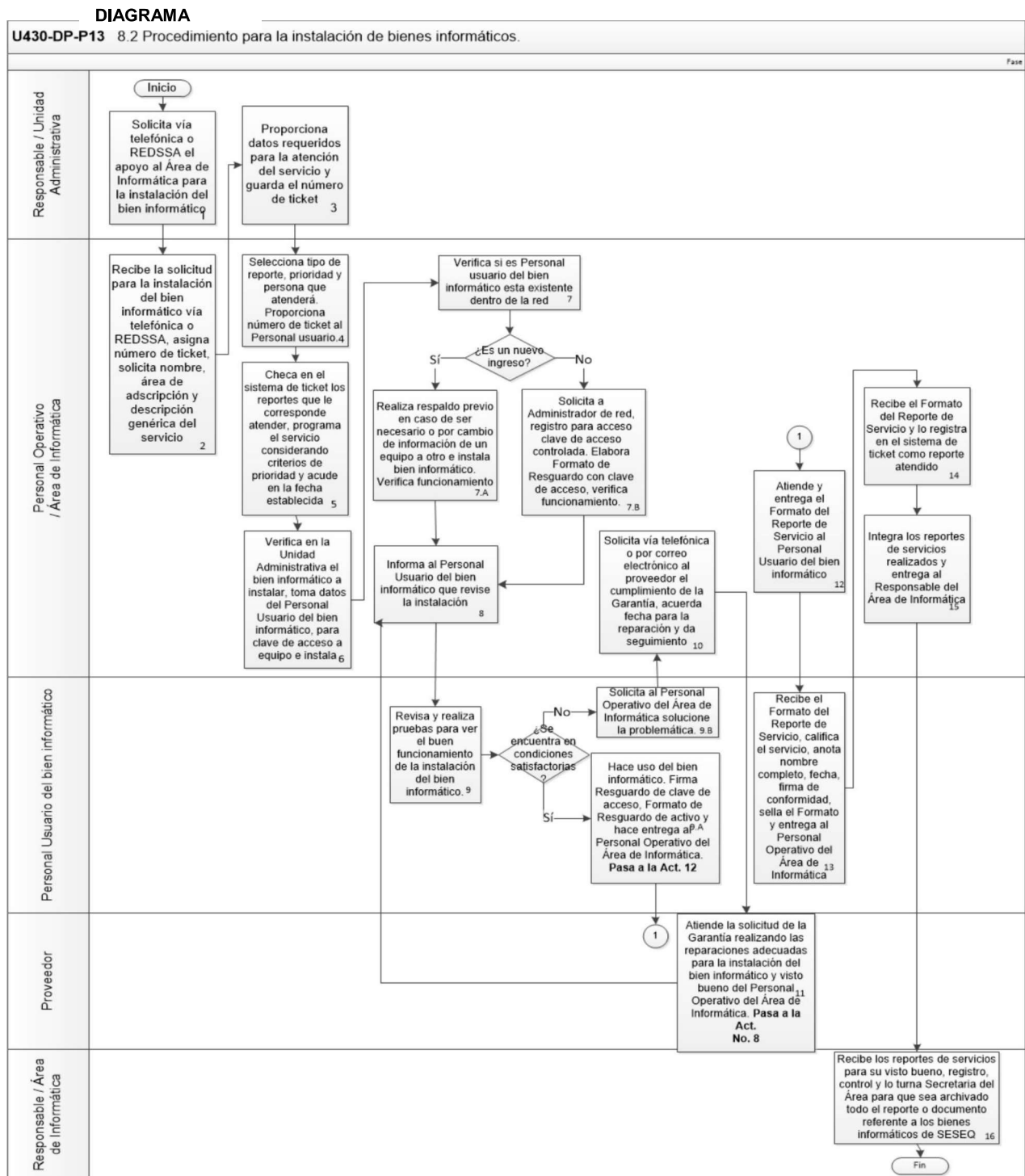
RESPONSABLE	No. ACT.	DESCRIPCIÓN
Personal Usuario del bien informático.	9.A	<b>Sí.</b> Hace uso del bien informático. Firma Resguardo de clave de acceso (U430-DP-P13-F02) y hace entrega al Personal Operativo del Área de Informática. Ver. Procedimiento para el registro de alta de bienes muebles (U460-DF-P05). Pasa a la Act. 12.
	9.B	<b>No.</b> Solicita al personal operativo del Área de Informática solución a la problemática.
Personal Operativo / Área de Informática	10	Solicita vía telefónica o por correo electrónico al proveedor el cumplimiento de la Garantía, acuerda fecha para la reparación y da seguimiento.
Proveedor	11	Atiende la solicitud de la Garantía realizando las reparaciones adecuadas para la instalación del bien informático y visto bueno del personal operativo del Área de Informática. <b>Pasa a la Act. No. 8.</b>
Personal Operativo / Área de Informática.	12	Atiende y entrega el Formato del Reporte de Servicio (U430-DP-P13-F01) al Personal Usuario del bien informático.
Personal Usuario del bien informático	13	Recibe el Formato del Reporte de Servicio (U430-DP-P13-F01) , califica el servicio, anota nombre completo, fecha, firma de conformidad, sella el Formato y entrega al personal operativo del Área de Informática.
Personal Operativo / Área de Informática.	14	Recibe el Formato del Reporte de Servicio (U430-DP-P13-F01) y lo registra en el sistema de ticket como reporte atendido.
	15	Integra los reportes de servicios realizados y entrega al Responsable del Área de Informática.
Responsable / Área de Informática.	16	Recibe los reportes de servicios para su visto bueno, registro, control y lo turna a la Secretaría del Área para que sea archivado todo el reporte o documento referente a los bienes informáticos de SESEQ.  <b>Fin.</b>

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

15/21

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

Clave: U430-DP-P13 Procedimiento para el mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de bienes informáticos



Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.

16/21

Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

Clave: U430-DP-P13 Procedimiento para el mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de bienes informáticos.

### 8.3 Procedimiento para atención de solicitud de alta de usuario de red, buzón, correo electrónico de Internet o NIP telefónico.

RESPONSABLE	No. ACT.	DESCRIPCIÓN
Responsable / Unidad Administrativa.	1	Solicita vía memorando al Director de Planeación el alta de usuario de red y buzón, correo electrónico de internet o NIP telefónico especificando el área, nombre completo, puesto, justificación y firmado por el Director o Administrador del área solicitante.
Director de Planeación.	2	Recibe memorando, revisa, da visto bueno y turna al Responsable del Área de Informática para su atención.
Responsable / Área de Informática	3	Recibe, revisa memorando firma acuse de recibo, registra, designa y entrega al personal operativo del Área de Informática.
Personal operativo / Área de Informática	4	Revisa y valora el perfil a generar de acuerdo a la solicitud de alta de usuarios. <b>¿Que solicitan?</b>
	4.A	<b>NIP telefónico:</b> Registra la información en una base de datos exclusiva para este efecto, elabora Formato de resguardo (U430-DP-P13-F02), NIP telefónico y se lo entrega al solicitante en sobre cerrado.
Responsable / Unidad Administrativa	5	Recibe, firma de recibido y resguarda. <b>Fin.</b>
Personal operativo / Área de Informática	4.B	<b>Alta de usuarios de red y buzón o correo electrónico de Internet:</b> Genera el buzón y la contraseña del usuario, elabora resguardo (U430-DP-P13-F02), registra la información en una base de datos exclusiva para este efecto y la entrega al personal de soporte técnico con una copia para firma de recibido.
Personal de soporte Técnico / Área de Informática	4.B.1	Recibe una copia con las claves dadas de alta, firma de recibido y realiza la configuración de acceso a la red y al correo de REDSSA o internet directamente en la máquina del solicitante.  <b>Pasa a la Act. 5.</b>

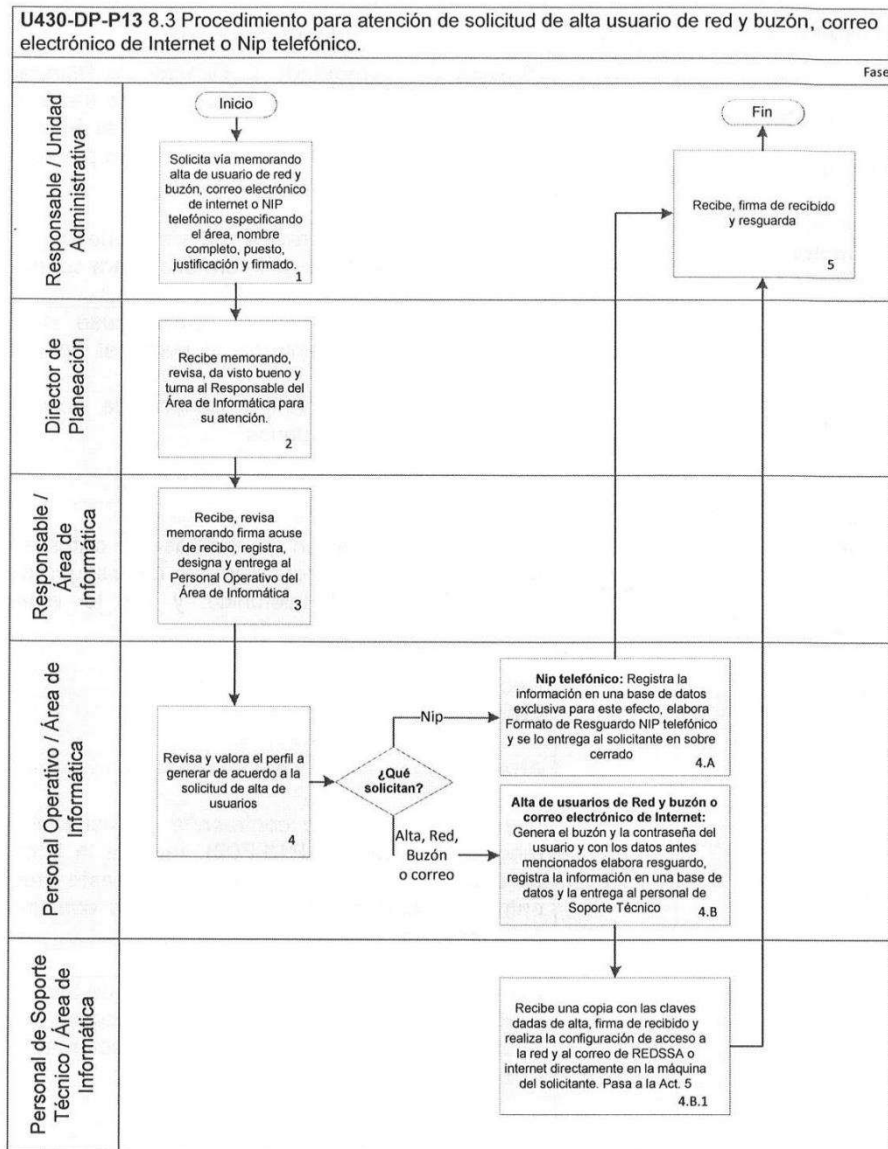
Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

17/21

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

Clave: U430-DP-P13 Procedimiento para el mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de bienes informáticos.

## DIAGRAMA



Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

18/21

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.

Tiempo en archivo muerto: 5 Años.



Clave: U430-DP-P13 Procedimiento para el mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de bienes informáticos.

## 9.0 CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
A	Junio 2017	Elaboración del procedimiento.

## 10. ANEXOS

### Anexo 1. Reporte de Servicio (U430-DP-P13-F01)



SECRETARÍA  
DE SALUD - SESEQ  
Dirección de Planeación

Dirección de Planeación  
Área de Informática

#### Reporte de servicio (U430-DP-P13-F01)

Fecha	Hora	Persona que reporta	Sellos
Area de adscripción		No. de ticket	
Fecha de visitas realizadas		Hora inicio Hora termino	
1			
2			
3			
Descripcion genérica del servicio o falla			
Descripcion real del servicio o falla			

Observaciones:

#### FIRMAS DE CONFORMIDAD

#### Califique el servicio

<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Regular
<input type="checkbox"/> Muy bien	<input type="checkbox"/> Malo
<input type="checkbox"/> Bien	

Nombre y firma de quien atendió

Nombre y firma del usuario

H-U

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

19/21

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

Clave: U430-DP-P13 Procedimiento para el mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de bienes informáticos.

**Anexo 2. Resguardo. (U430-DP-P13-F02).**



SECRETARÍA  
DE SALUD - SESEQ  
Dirección de Planeación

Dirección de Planeación  
Área de Informática

Querétaro, Qro., a \_\_\_\_ de \_\_\_\_ 201\_\_.

**Resguardo (U430-DP-P13-F02)**

Por este medio se hace entrega de los datos de su cuenta de acceso a la red, la cual deberá tratarse de manera personal, por lo que el uso es de su total responsabilidad.

Sus datos son los siguientes:

Correo electrónico de Internet	
Usuario:	
Contraseña:	
e-mail:	
Portal WEB:	

Red y Buzón	
Usuario:	
Contraseña:	
Buzón:	

Nip Telefónico	
Usuario:	
Código:	

Para cualquier duda favor de marcar a la extensión 7611 al Departamento de Soporte Técnico.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

Entrega
Jefe del Área de Informática Departamento de organización, desarrollo e informática. Dirección de Planeación

C.C.P. Archivo.

Recibe
Nombre y firma del usuario

H-U

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

20/21

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

Clave: U430-DP-P13 Procedimiento para el mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de bienes informáticos.

**Anexo 3. Pase de Salida de Material (U430-DP-P13-F03)**



SECRETARÍA  
DE SALUD - SESEQ  
Dirección de Planeación

Dirección de Planeación  
Área de Informática

**Pase de salida de Material (U430-DP-P13-F03)**

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

**Descripción** (anotar el bien, marca, modelo, serie, inventario)

**Motivo de salida:**

\*Prestamo ☐ \* El cual será utilizado en: \_\_\_\_\_

Devolución ☐ Observaciones: \_\_\_\_\_

Otro: ☐ \_\_\_\_\_

Reparación ☐ Fecha de entrega o regreso del material: \_\_\_\_\_

Recibe

Vo. Bo.

Autoriza

\_\_\_\_\_  
Firma de quien retira el material

\_\_\_\_\_  
Jefe del área de Informática

\_\_\_\_\_  
Director de Planeación

H-U

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

21/21

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años.

*[Handwritten signatures and initials on the right margin]*