


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: CCAyAC-GMS-P-01-
	COMISIÓN DE CONTROL ANALÍTICO Y AMPLIACIÓN DE COBERTURA		REV-0
	1. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y EQUIPO DE CÓMPUTO DE LA COMISIÓN DE CONTROL ANALÍTICO y AMPLIACIÓN DE COBERTURA		Hoja: 1 de 10

1. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y EQUIPO DE CÓMPUTO DE LA COMISIÓN DE CONTROL ANALITICO y AMPLIACIÓN DE COBERTURA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: CCAyAC-GMS-P-01-
	COMISIÓN DE CONTROL ANALÍTICO Y AMPLIACIÓN DE COBERTURA		REV-0
	1. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y EQUIPO DE CÓMPUTO DE LA COMISIÓN DE CONTROL ANALÍTICO y AMPLIACIÓN DE COBERTURA		Hoja: 2 de 10

1.0 Propósito

1.1 Establecer los lineamientos y procedimiento a seguir en la Comisión de Control Analítico y Ampliación de Cobertura para brindar de manera eficiente y oportuna el mantenimiento y soporte técnico a los sistemas y equipos de cómputo y de comunicación, con el fin de mantenerlos en óptimas condiciones de uso cuando se les requiera y en cantidades suficientes.



2.0 Alcance

2.1 A nivel interno aplica a la Comisión de Control Analítico y Ampliación de Cobertura (CCAyAC), a la Gerencia de Mantenimiento de Sistemas (GMS) y a la Dirección Ejecutiva de Sistemas y Procesos de la Coordinación General del Sistema Federal Sanitario, así como a todas las áreas técnicas y administrativas adscritas a la CCAyAC, que en cumplimiento de sus funciones requieran del mantenimiento, servicio y soporte técnico en sus equipos y programas de cómputo y de comunicación.

3.0 Políticas de operación, normas y lineamientos

3.1 La Gerencia de Mantenimiento de Sistemas (GMS), será la responsable de:

- Proponer la infraestructura de cómputo y telecomunicaciones, así como los servicios de telefonía e Internet (sistemas de comunicación) que sean necesarios para garantizar una comunicación expedita y adecuada entre las áreas que integran la CCAyAC para su gestión y seguimiento ante las oficinas centrales de la Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS).
- Brindar a las distintas áreas de la CCAyAC los servicios de mantenimiento y soporte técnico en sus sistemas y equipos de cómputo, así como a los de comunicación o bien gestionar que se brinde por las empresas responsables.
- Administrar los recursos informáticos y en general todos los servicios relacionados con los equipos y sistemas de cómputo de la CCAyAC.
- Atender las solicitudes de asesoría y soporte que requieran las áreas de la CCAyAC, las cuales deberán realizarse a través del Sistema de Información de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SISTIC) y deben ser autorizadas por el responsable del área.
- Atender las solicitudes de las áreas de la CCAyAC, mediante el reporte de servicio que se levante, con el cual se acudirá ante el área que realizó el reporte, en dicha solicitud se

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: CCAyAC-GMS-P-01-
	COMISIÓN DE CONTROL ANALÍTICO Y AMPLIACIÓN DE COBERTURA		REV-0
	1. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y EQUIPO DE CÓMPUTO DE LA COMISIÓN DE CONTROL ANALÍTICO y AMPLIACIÓN DE COBERTURA		Hoja: 3 de 10

recabará la firma de conformidad del usuario una vez que se le proporcionó el servicio o bien, las observaciones que sean pertinentes.

- Revisar todo el equipo que sea reportado y brindar el servicio respectivo siempre que éste se encuentre dentro de sus posibilidades; en caso, contrario gestionar dicho servicio de manera directa o a través del área solicitante ante la Dirección Ejecutiva de Sistemas y Procesos y/o la Secretaría General de la COFEPRIS. Cabe señalar que cuando el equipo cuente con garantía, deberá levantarse el reporte correspondiente para hacerla valida.
- Llevar un registro pormenorizado de los recursos informáticos con los que se cuenta en la CCAyAC y su ubicación, así como de informar de ello a su titular, a la Dirección Ejecutiva de Sistemas y Procesos y/o la Secretaría General, según lo requieran.

3.2 Las características de los equipos y sistemas de cómputo, así como los de comunicación que se requieran en la CCAyAC, será determinadas por ésta conjuntamente con la Dirección Ejecutiva de Sistemas y Procesos, dichos requerimientos serán sometidas a consideración del área respectiva de la Secretaría de Salud.



3.3 Los “Servidores Centrales de Datos” de la COFEPRIS, los cuales sean aplicados en la CCAyAC, serán resguardados en la Oficina de su Titular o por quien éste designe, cuya finalidad son establecer un esquema de protección y respaldo de información.

3.4 La Subdirección Ejecutiva de Diseño Logístico será la responsable de:

- A través del área de Recursos Materiales, proveer de los insumos que requiera el proceso para el adecuado desempeño de las actividades
- A través del área de Recursos Financieros asignar los viáticos a los evaluadores
- A través del área de Servicios Generales apoyar en el préstamo de salas, vehículos y correspondencia para el adecuado desempeño del proceso



3.5 La Gerencia de Gestión de la Calidad perteneciente a la DEI será la responsable de:

- Emitir los lineamientos, los cuales servirán de base para que las Áreas analíticas y administrativas generen (conforme a las normas y lineamientos del sistema de gestión de la calidad) los documentos técnico-normativos que describan y les permitan desarrollar sus actividades (manuales, planes, programas, procedimientos, métodos e instructivos).
- Practicar cuando menos una vez por año una auditoria y/o revisiones a las Áreas analíticas y administrativas de la CCAyAC.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: CCAyAC-GMS-P-01-
	COMISIÓN DE CONTROL ANALÍTICO Y AMPLIACIÓN DE COBERTURA		REV-0
	1. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y EQUIPO DE CÓMPUTO DE LA COMISIÓN DE CONTROL ANALÍTICO y AMPLIACIÓN DE COBERTURA		Hoja: 4 de 10



3.6 Para efectos de este procedimiento, los documentos citados en el apartado 6 .0 “Documentos de referencia”, no serán incluidos como anexos, dado que requieren ser actualizados de manera permanente de conformidad con el procedimiento correspondiente.

3.7 En algunos casos de actividades descritas en este procedimiento, se tendrá como responsable de su ejecución a dos o más áreas, no obstante cada una de ellas tienen sus responsabilidades y funciones por separado, esto derivado que de acuerdo a la naturaleza o tipo del trámite, estudio, análisis y/o dictamen, (según el procedimiento), su realización requiere de la intervención simultánea de dos o más áreas o bien de una u otra de conformidad con el ámbito de su competencia; lo anterior se hace necesario explicar efecto de justificar que no se trata de un problema de duplicidad de funciones.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: CCAyAC-GMS-P-01-
	COMISIÓN DE CONTROL ANALÍTICO Y AMPLIACIÓN DE COBERTURA		REV-0
	1. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y EQUIPO DE CÓMPUTO DE LA COMISIÓN DE CONTROL ANALÍTICO y AMPLIACIÓN DE COBERTURA		Hoja: 5 de 10

4.0 Descripción del procedimiento

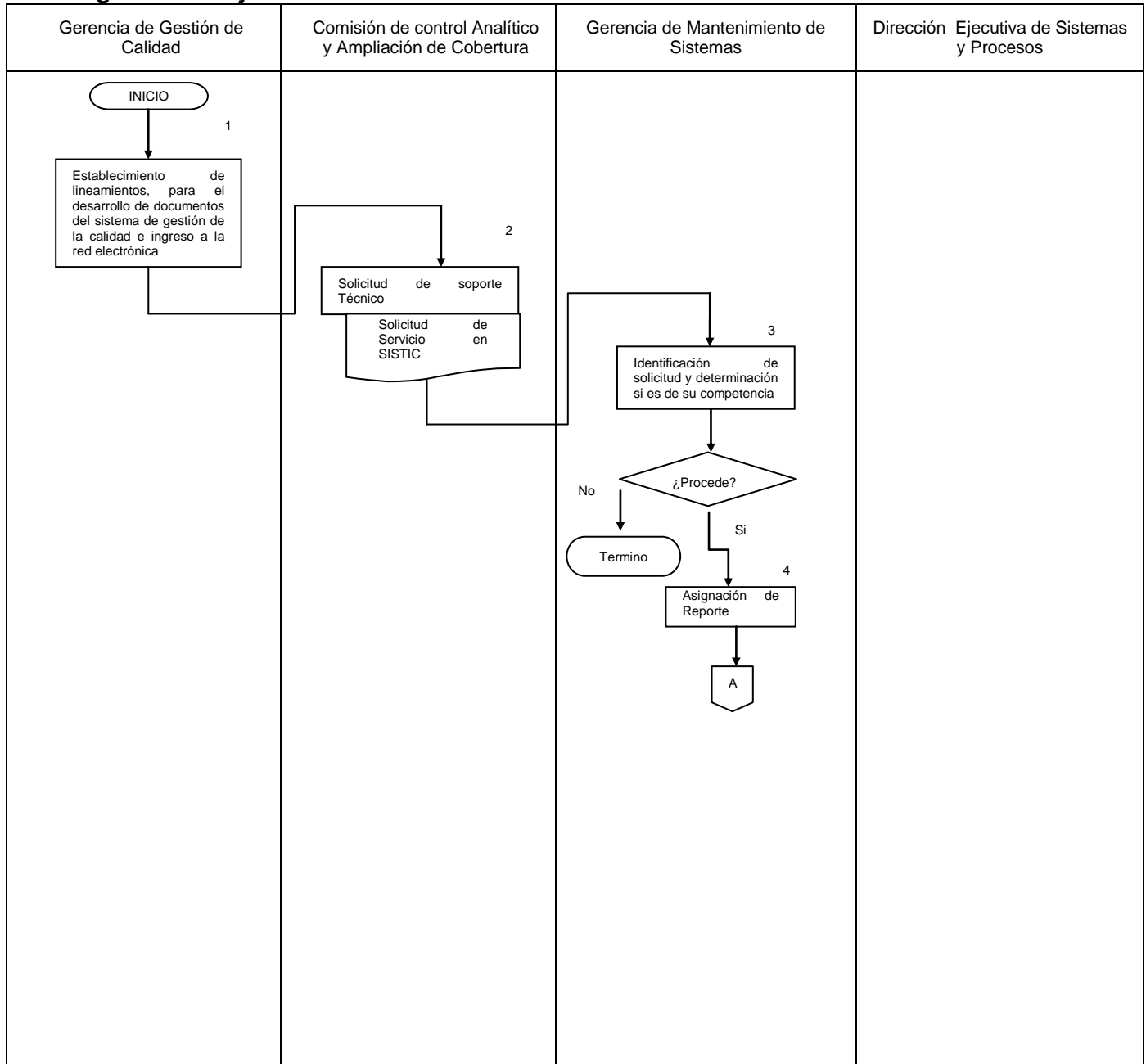
Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1.0 Establecimiento de lineamientos, para el desarrollo de documentos del sistema de gestión de la calidad e ingreso a la red electrónica	<p>1.1. Establece lineamientos para la elaboración de los documentos del sistema, conforme a las normas de calidad, que permita a las Áreas analíticas y administrativas desarrollar sus documentos técnico-normativos, que describa el qué, quién, cómo, cuándo y dónde se desarrolla una actividad o prueba, previa revisión y autorización de dichos documentos para su uso.</p> <p>1.2. Ingresa los documentos elaborados (por las Áreas analíticas y administrativas), revisados y autorizados al sistema de gestión en la red electrónica, para su uso y aplicación, según corresponda el proceso.</p>	Gerencia de Gestión de Calidad
2.0 Solicitud de soporte técnico	<p>2.1. Ingresa los datos al Sistema de Información de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SISTIC) para generar la solicitud de servicio que se requiere</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Servicio en SISTIC 	Comisión de control Analítico y Ampliación de Cobertura Nota: Ver política 3.6
3.0 Identificación de solicitud y determinación si es de su competencia	<p>3.1. Identifica la naturaleza del reporte y determina, si es de su competencia, si es de su competencia continua en 4.1 de no ser procedente, informa al área los motivos del por qué no puede ser atendido y termina el procedimiento</p> <p>Procede No: Termina Procedimiento Si: Continúa Procedimiento</p>	Gerencia de Mantenimiento de Sistemas
4.0 Asignación de reporte	<p>4.1. Asigna reporte para que sea atendido en el sitio o vía red, según se determine.</p> <p>4.2. Acude al área que solicitó el servicio o lo hace a través de la red.</p> <p>4.3. Conoce de la situación y analiza si está</p>	Gerencia de Mantenimiento de Sistemas


<div><div>Salud</div><div></div><div>SECRETARÍA DE SALUD</div></div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	<div><div>Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios</div></div>	Código: CCAyAC-GMS-P-01-
	COMISIÓN DE CONTROL ANALÍTICO Y AMPLIACIÓN DE COBERTURA		REV-0
	1. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y EQUIPO DE CÓMPUTO DE LA COMISIÓN DE CONTROL ANALITICO Y AMPLIACIÓN DE COBERTURA		Hoja: 6 de 10

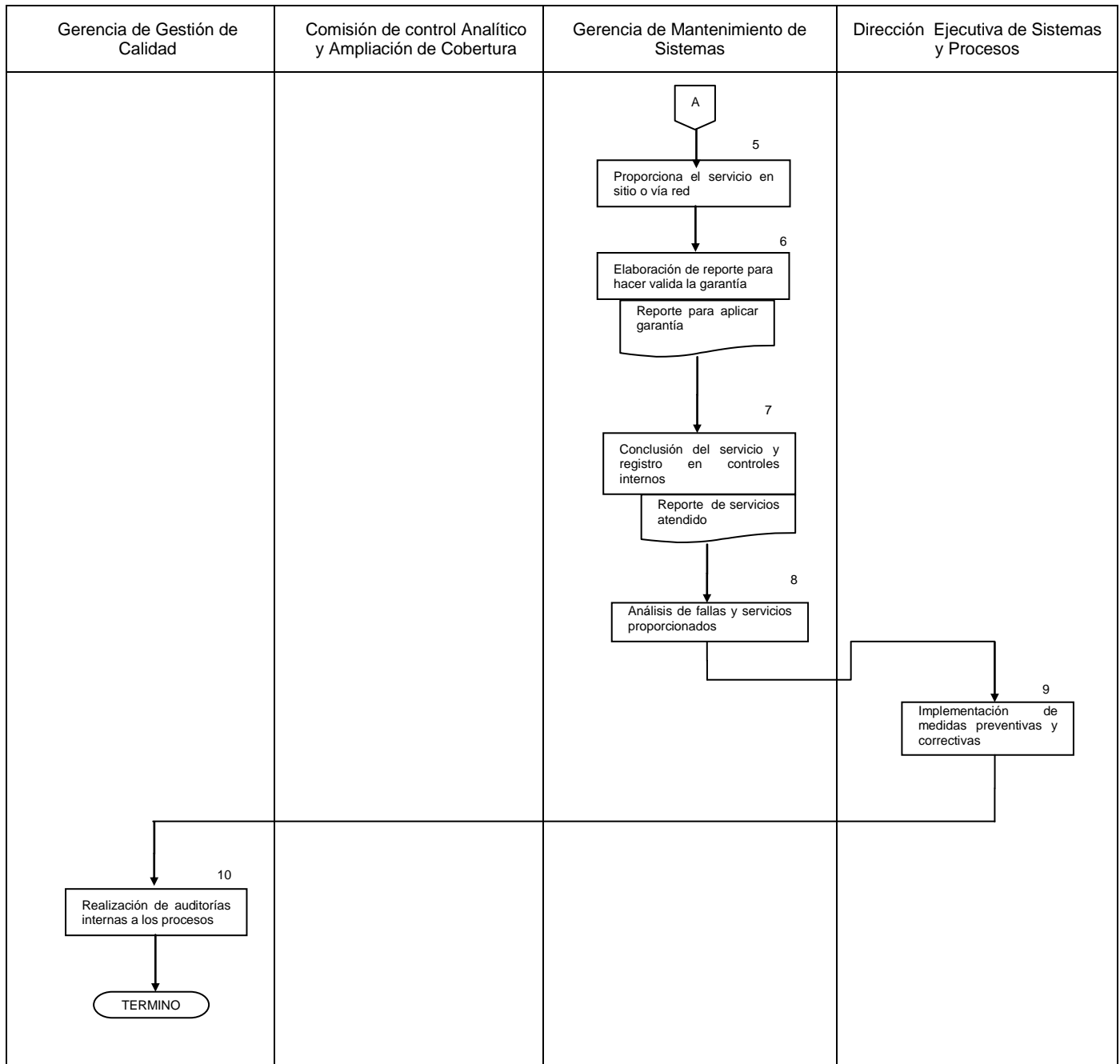
Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
	dentro de sus posibilidades atender el servicio (continúa en la actividad 5) o bien, tiene que reportar el equipo para hacer válida la garantía (continúa en la actividad 6).	
5.0 Proporciona el servicio en sitio o vía red	5.1. Realiza el servicio en el sitio donde encuentra el equipo o lo hace a través de la red.	Gerencia de Mantenimiento de Sistemas
6.0 Elaboración de reporte para hacer válida la garantía.	6.1. Toma los datos del bien, para hacer válida la garantía con el proveedor, contacta a través de la Dirección Ejecutiva de Sistemas y Procesos, el proveedor y obtiene servicios por la garantía, 6.2. Devuelve equipo al usuario, una vez que ya haya sido reparado. • Reporte para aplicar garantía	Gerencia de Mantenimiento de Sistemas
7.0 Conclusión del servicio y registro en controles internos	7.1. Actualiza en el SISTIC el estado de la atención del reporte. 7.2. Imprime reporte y recaba firma de conformidad del usuario en la solicitud. • Reporte de servicios atendido	Gerencia de Mantenimiento de Sistemas
8.0 Análisis de fallas y servicios proporcionados	8.1. Revisa reporte, analiza el tipo de fallas y servicios que se presentan más frecuentes e informa a la Dirección Ejecutiva de Sistemas y Procesos para tomar las medidas pertinentes.	Gerencia de Mantenimiento de Sistemas
9.0 Implementación de medidas preventivas y correctivas.	9.1. Comenta con la CCAyAC, las fallas más frecuentes, tipo de servicios proporcionados y en su caso, adopta las medidas pertinentes (cambios de equipo, emisión de medidas para uso de equipo y programas, avisos de mantenimiento general a los equipos, etc.).	Dirección Ejecutiva de Sistemas y Procesos
10.0 Realización de auditorías internas a los procesos	10.1. Realiza auditorías internas (por lo menos una vez al año) al o los procesos, conforme al procedimiento vigente.	Gerencia de Gestión de la Calidad
	TERMINA PROCEDIMIENTO	



<div><div>Salud</div><div></div><div>SECRETARÍA DE SALUD</div></div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	<div><div>Cofepris</div><div>Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios</div></div>	Código: CCAyAC-GMS-P-01-
	COMISIÓN DE CONTROL ANALÍTICO Y AMPLIACIÓN DE COBERTURA		REV-0
	1. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y EQUIPO DE CÓMPUTO DE LA COMISIÓN DE CONTROL ANALITICO y AMPLIACIÓN DE COBERTURA		Hoja: 7 de 10

5.0 Diagrama de flujo



<div><div>Salud</div><div></div><div>SECRETARÍA DE SALUD</div></div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	<div><div>Cofepris</div><div>Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios</div></div>	Código: CCAyAC-GMS-P-01-
	COMISIÓN DE CONTROL ANALÍTICO Y AMPLIACIÓN DE COBERTURA		REV-0
	1. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y EQUIPO DE CÓMPUTO DE LA COMISIÓN DE CONTROL ANALITICO y AMPLIACIÓN DE COBERTURA		Hoja: 8 de 10



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: CCAyAC-GMS-P-01-
	COMISIÓN DE CONTROL ANALÍTICO Y AMPLIACIÓN DE COBERTURA		REV-0
	1. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y EQUIPO DE CÓMPUTO DE LA COMISIÓN DE CONTROL ANALÍTICO Y AMPLIACIÓN DE COBERTURA		Hoja: 9 de 10

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (DOF-09-02-2012).	No aplica
Ley General de Salud y sus reglamentos Vigentes. (D.O.F 05-03-2012).	No aplica
Reglamento de la Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios (D.O.F. 13-04-2004)	No aplica
Manual de Organización Especifico de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (vigente)	No aplica
Los indicados en cada uno de los documentos del sistema de calidad aplicables a los procesos mencionados	No aplica

7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Reporte para aplicar garantía	2 años en el área 4 años en archivo de concentración	Gerencia Mantenimiento de Sistemas	No aplica
Reporte de Servicio	2 años en el área 4 años en archivo de concentración	Gerencia Mantenimiento de Sistemas	No aplica

8.0 Glosario

8.1 **CCAyAC**: Comisión de Control Analítico y Ampliación de Cobertura



8.2 **CGSFS**: Coordinación General del Sistema Federal Sanitario

8.3 **DESyP**: Dirección Ejecutiva de Sistemas y Procesos

8.4 **GMS**: Gerencia de Mantenimiento de sistemas de la CCAyAC

8.5 **SISTIC**: Sistema de Información de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

9.0 Cambios de esta versión

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: CCAyAC-GMS-P-01-
	COMISIÓN DE CONTROL ANALÍTICO Y AMPLIACIÓN DE COBERTURA		REV-0
	1. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y EQUIPO DE CÓMPUTO DE LA COMISIÓN DE CONTROL ANALÍTICO y AMPLIACIÓN DE COBERTURA		Hoja: 10 de 10

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
Rev.- 0	25 de Julio de 2012	<ul style="list-style-type: none"> Este procedimiento iniciara con la Revisión 0, no obstante queda reconocido que se contaba con una versión anterior de este procedimiento con clave CCAyAC-106, esto derivado a la nueva codificación de claves que se esta implementando para todos los procedimientos dentro de la COFEPRIS. Cambio en las actividades de la descripción del procedimiento. Actualización del Diagrama de Flujo Cambio en el tiempo de conservación de los registros

10.0 Anexos

No aplica