


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: CGSF-DESP-P-02
	COORDINACIÓN GENERAL DEL SISTEMA FEDERAL SANITARIO		Rev-0
	2 PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA RED DE VOZ, DATOS Y VIDEOCONFERENCIA DEL SISTEMA FEDERAL SANITARIO		Hoja: 1 de 8

2 PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA RED DE VOZ, DATOS Y VIDEOCONFERENCIA DEL SISTEMA FEDERAL SANITARIO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: CGSF-DESP-P-02
	COORDINACIÓN GENERAL DEL SISTEMA FEDERAL SANITARIO		Rev-0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y DE LA RED DE VOZ, DATOS Y VIDEOCONFERENCIA DEL SISTEMA FEDERAL SANITARIO		Hoja: 2 de 8

1.0 Propósito

- 1.1 Administrar y dar mantenimiento a los equipos de cómputo y telecomunicaciones que conforman la Red de Voz/Datos/Videoconferencia del Sistema Federal Sanitario, para mantenerlos en óptimas condiciones de usos cuando se les requiera y en cantidades suficientes.

2.0 Alcance

- 2.1 A nivel interno aplica a la Dirección Ejecutiva de Sistemas y Procesos, a la Subdirección Ejecutiva de Sistemas, a la Gerencia de Soporte Técnico, a las diferentes unidades y áreas administrativas de la Comisión Federal que requieran de acciones de soporte técnico.

3.0 Políticas de operación, normas y lineamientos

- 3.1 La Dirección Ejecutiva de Sistemas y Procesos será la responsable de:



- Proponer la infraestructura de cómputo y telecomunicaciones, así como los servicios de telefonía e Internet que sean necesarios para garantizar una comunicación expedita y adecuada entre las áreas que integran el Sistema Federal Sanitario.
- Proponer las características de los equipos que se requieran y someter a consideración del área normativa en la materia, dependiente de la Secretaría de Salud.

- 3.2 La Subdirección Ejecutiva de Sistemas con auxilio de la Gerencia de Soporte Técnico será responsable de:

- Otorgar las claves de acceso a los servicios de la red, estableciendo perfiles de usuario y derechos por cada perfil.
- Administrar la red de voz y datos de la Comisión Federal y Sistema Federal Sanitario.
- Establecer esquemas y políticas de seguridad en materia informática.

- 3.3 La Gerencia de Soporte Técnico será responsable de:

- Realizar de forma periódica respaldos de las configuraciones de los equipos de telecomunicaciones para ser utilizados en caso de requerirse.
- Atender las solicitudes de asesoría y soporte que requieran las unidades y áreas administrativas de la Comisión Federal, para ello contará con un sistema de cómputo que permita realizar el seguimiento puntual de la atención de los reportes.
- Llevar un registro pormenorizado de las licencias de software con el que se cuenta, así como la relación de los equipos donde se encuentra instalado.
- Levantar el Inventario de Recursos Informáticos (IRI), a fin de que sea reportado ante el área normativa en la materia, dependiente de la Secretaría de Salud.
- Revisar el equipo que sea reportado y lo reparará cuando se encuentre dentro de sus posibilidades, cuando el equipo se encuentre en garantía, la Gerencia de Soporte Técnico levantará los reportes necesarios ante la instancia que proporcione el servicio de garantía e imprimirá la forma "Solicitud de servicio", y con ella acudirá ante el área que realizó el reporte,

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: CGSF-DESP-P-02
	COORDINACIÓN GENERAL DEL SISTEMA FEDERAL SANITARIO		Rev-0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y DE LA RED DE VOZ, DATOS Y VIDEOCONFERENCIA DEL SISTEMA FEDERAL SANITARIO		Hoja: 3 de 8

en esta forma se recabará la firma de conformidad del servicio, o en su defecto las observaciones que sea pertinentes.



3.4 La Gerencia de Soporte Técnico será la única responsable encargada, de verificar el buen funcionamiento de los servidores, switches, NBX y cualquier equipo similar u homólogo a éstos, así como de gestionar su mantenimiento ya sea preventivo o correctivo, para este último, las fallas o averías que resulten a los equipos antes señalados, serán directamente atendidas y evaluadas por la propia Gerencia de Soporte Técnico la cual en su caso gestionara las garantías o bien, las reparaciones con especialistas.

3.5 La Dirección Ejecutiva de Sistemas y Procesos a través de la Subdirección Ejecutiva de Sistemas y la Gerencia de Soporte Técnico serán responsables de:

- Fungir como enlace para temas de Tecnologías de la Información entre la Comisión Federal y el área normativa en la materia, dependiente de la Secretaría de Salud.
- Administrar la red de voz, datos y video-conferencia del Sistema Federal Sanitario.



3.6 Se entenderá para efectos de este procedimiento por:

- Unidades administrativas, a las distintas Comisiones, Coordinaciones Generales y Secretaría General que integran la COFEPRIS, incluyendo a la oficina del Comisionado Federal; y por áreas administrativas a las Direcciones Ejecutivas, Subdirecciones Ejecutivas y Gerencias adscritas a las unidades administrativas.
- Sistema Federal Sanitario a las oficinas que se encuentran las Entidades Federativas, específicamente en las Áreas de Regulación y Fomento Sanitario.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: CGSF-DESP-P-02
	COORDINACIÓN GENERAL DEL SISTEMA FEDERAL SANITARIO		Rev-0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y DE LA RED DE VOZ, DATOS Y VIDEOCONFERENCIA DEL SISTEMA FEDERAL SANITARIO		Hoja: 4 de 8

4.0 Descripción del procedimiento

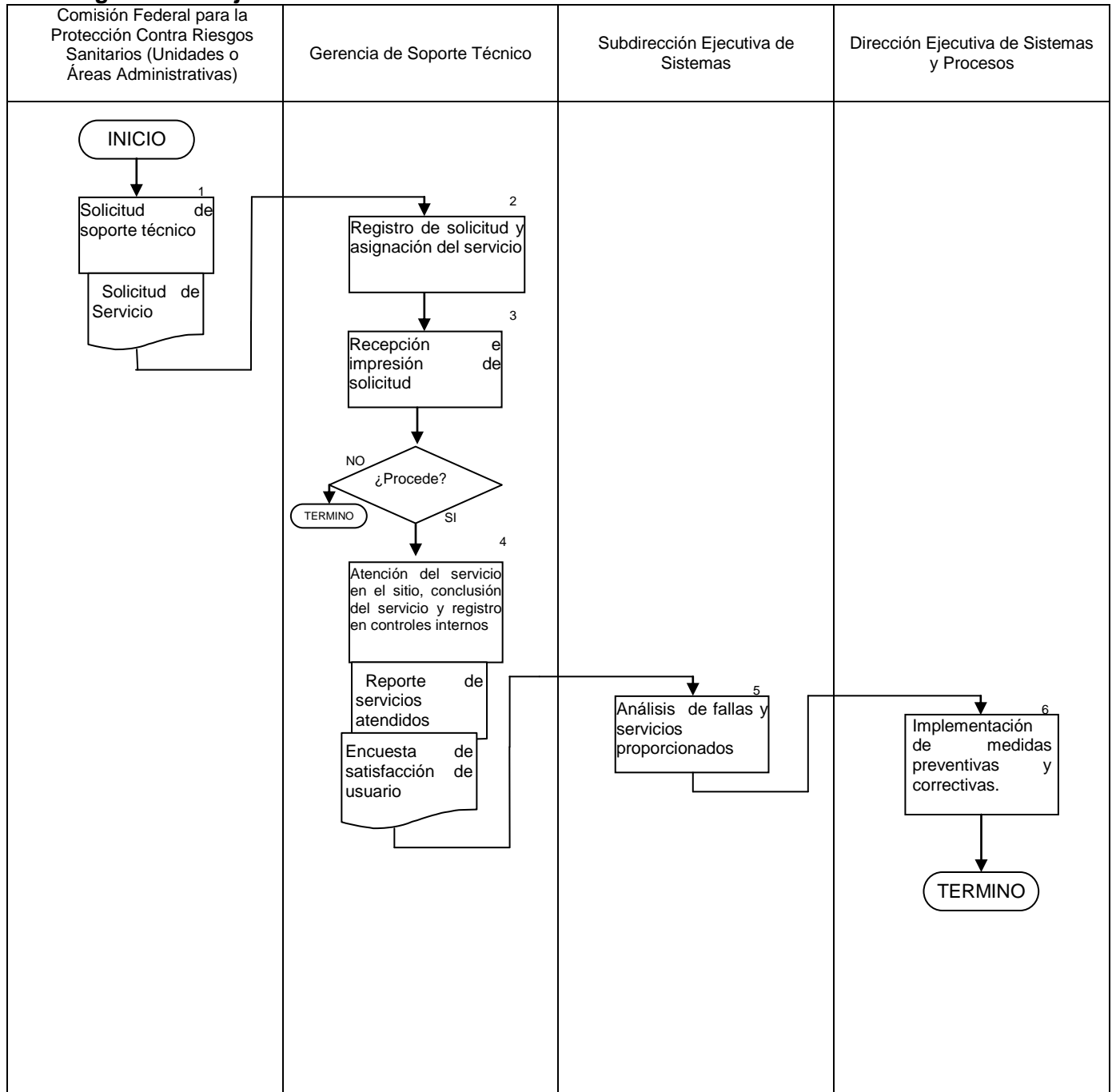
Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1.0 Solicitud de soporte técnico	<p>1.1 Solicita telefónicamente o a través de la página de intranet a la Gerencia de Soporte Técnico (GST), el servicio, apoyo, asesoría o trabajo que requiera.</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de servicio 	Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios (Unidades o Áreas Administrativas)
2.0 Registro de solicitud y asignación del servicio	<p>2.1 Recibe llamada telefónica o vía electrónica anotando en el sistema diseñado para ello los datos del área que solicita el servicio, asesoría o trabajo.</p> <p>2.2 Asigna el sistema automáticamente al personal responsable de atender la solicitud .identifica la naturaleza del reporte y determina, si se trata de un servicio que deba ser atendido en el sitio donde se encuentra el área que levantó el reporte; de no ser el caso, verifica el problema desde su computadora vía red.</p>	Gerencia de Soporte Técnico
3.0 Recepción e impresión de la solicitud	<p>3.1 Revisa el personal adscrito a la Gerencia de Soporte Técnico, en el sistema la solicitud y la imprime para que se requisiite durante la atención del reporte, así como la encuesta de satisfacción del usuario...</p> <p>3.2 Acude al área que solicitó el servicio o trabajo, conoce de la situación y analiza el grado del daño; si está dentro de sus posibilidades proporciona el servicio; en caso contrario, reporta el equipo para que la empresa contratada para dar el mantenimiento repare el equipo, toma los datos del bien, levanta el reporte para ser valida la garantía o con la empresa que provee el servicio, obtiene el servicios por la garantía. Termina procedimiento.</p> <p>Procede;</p>	Gerencia de Soporte Técnico




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: CGSF-DESP-P-02
	COORDINACIÓN GENERAL DEL SISTEMA FEDERAL SANITARIO		Rev-0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y DE LA RED DE VOZ, DATOS Y VIDEOCONFERENCIA DEL SISTEMA FEDERAL SANITARIO		Hoja: 5 de 8

	NO: termina procedimiento SI: Continúa Procedimiento	
4.0 Atención del servicio en el sitio, conclusión del servicio y registro en controles internos	4.1 Anota en el formato las observaciones y medidas correctivas, da por concluido el servicio y recaba firma de conformidad en la solicitud junto con la encuesta de satisfacción del usuario. 4.2 Actualiza en el sistema de cómputo el estado de atención del reporte. 4.3 Prepara reporte diario de servicios atendidos para su revisión y análisis. <ul style="list-style-type: none"> Reporte de servicios atendidos y encuesta de satisfacción al usuario 	Gerencia de Soporte Técnico
5.0 Análisis de fallas y servicios proporcionados	5.1 Revisa reporte, analiza el tipo de fallas y servicios que se presentan más frecuentes e informa a la Dirección Ejecutiva de Sistemas y Procesos.	Subdirección Ejecutiva de Sistemas
6.0. Implementación de medidas preventivas y correctivas.	6.1 Comenta con la Subdirección Ejecutiva de Sistemas 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 equipo, etc.)	Dirección Ejecutiva de Sistemas y Procesos
	TERMINA PROCEDIMIENTO	

<div><div>SALUD</div><div></div><div>SECRETARÍA DE SALUD</div></div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	<div> <small>Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios</small></div>	Código: CGSF-DESP-P-02
	COORDINACIÓN GENERAL DEL SISTEMA FEDERAL SANITARIO		Rev-0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y DE LA RED DE VOZ, DATOS Y VIDEOCONFERENCIA DEL SISTEMA FEDERAL SANITARIO		Hoja: 6 de 8

5.0 Diagrama de flujo



 SALUD  SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios	Código: CGSF-DESP-P-02
	COORDINACIÓN GENERAL DEL SISTEMA FEDERAL SANITARIO		Rev-0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y DE LA RED DE VOZ, DATOS Y VIDEOCONFERENCIA DEL SISTEMA FEDERAL SANITARIO		Hoja: 7 de 8

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Ultima reforma D.O.F. 24-08-09)	No aplica
Ley General de Salud y sus reglamentos Vigentes. (D.O.F. 07-02-1984/30-12-2009)	No aplica
Ley Federal de Procedimiento Administrativo (DOF 04-08-1994/DOF30-05-2000)	No aplica
Reglamento del a Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios (D.O.F. 13-04-2004)	No aplica
Manual de Organización Especifico (Vigente)	No aplica

7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Solicitud de servicio	Indefinido	Subdirección Ejecutiva Sistemas	No aplica
Reporte de servicios atendidos	Indefinido	Gerencia de Soporte técnico	No aplica

8.0 Glosario

8.1.**CGSFS**: Coordinación General del Sistema Federal Sanitario.



8.2.**COFEPRIS**: Comisión Federal Para a Protección Contra Riesgos Sanitarios.

8.3.**DESP**: Dirección Ejecutiva de Sistemas y Procesos

8.4.**GST**: Gerencia de Soporte Técnico

8.5.**SES**: Subdirección Ejecutiva de Sistemas

8.6.**SISTEMA FEDERAL SANITARIO**: Sistema integrado por la COFEPRIS y las autoridades equivalentes u homólogos en las entidades federativas con los que se ha suscrito Acuerdos de Coordinación en materia de regulación, control, vigilancia y fomento sanitario.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: CGSF-DESP-P-02
	COORDINACIÓN GENERAL DEL SISTEMA FEDERAL SANITARIO		Rev-0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y DE LA RED DE VOZ, DATOS Y VIDEOCONFERENCIA DEL SISTEMA FEDERAL SANITARIO		Hoja: 8 de 8

9.0 Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
Revisión 0	Marzo de 2012	<ul style="list-style-type: none"> Este procedimiento iniciará con la Revisión 0, no obstante queda reconocido que ya se contaba con una versión anterior de este procedimiento de clave CGSFS-109, esto derivado a la nueva codificación de calves que se está implementando para todos los procedimientos dentro de la Comisión Federal Se precisaron la descripción de actividades y se incluyó el levantamiento de reportes a través de la intranet

10.0 Anexos

No aplica