

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS.

|  |
| --- |
| ELABORÓ |
| SALVADOR FRANCISCO REYES TOVAR  PUESTO: ENCARGADO DE SISTEMAS |

INDICE

[1 INTRODUCCIÓN 2](#_Toc124426132)

[2 MARCO NORMATIVO: 3](#_Toc124426133)

[3 Justificación: 4](#_Toc124426134)

[3.1 Objetivo general: 4](#_Toc124426135)

[3.2 Objetivos específicos: 4](#_Toc124426136)

[4 Métodos: 4](#_Toc124426137)

[4.1 Inventariado de activos: 4](#_Toc124426138)

[4.2 Mantenimiento preventivo: 4](#_Toc124426139)

[4.3 Mantenimiento correctivo: 4](#_Toc124426140)

[4.4 Mantenimiento predictivo: 4](#_Toc124426141)

[5 Cronograma: 5](#_Toc124426142)

# INTRODUCCIÓN

Este Manual es una guía parala aplicación correcta de los procedimientos del Departamento de Sistemas, el contenido pretende contar con un instrumento formal que muestre los distintos procesos, actividades e interacciones que lo conforman.

Es un instrumento administrativo de apoyo, para identificar quién y cómo se realizan las actividades que dan cumplimiento a las atribuciones que el Reglamento Interior de la Contraloría le confiere a la Unidad Administrativa, en cuanto a la descripción de procedimientos, incluye el nombre, objetivo, normas, descripción narrativa y diagrama de flujo de las actividades que efectúan las áreas que integran el Departamento de Sistemas. Comprende de forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir para cada actividad laboral, promoviendo el buen desarrollo administrativo y operativo.

Los alcances del mismo serán:

* Mejora el ejercicio de los recursos humanos, financieros, materiales y técnicos.
* Información de los procedimientos que se realizan para cumplir las funciones del área.
* Contar con un instrumento de apoyo administrativo para capacitar al personal de nuevo ingreso en sus funciones.
* Preservar la experiencia Institucional e implementar estrategias de mejoras continuas.
* Disminuir y optimizar los tiempos de ejecución en el desarrollo de actividades que realizan los involucrados.

Este documento está sujeto a actualizaciones en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos.

En caso de que en los años subsiguientes no se llegara a proporcionar actualización del presente Manual, éste estará vigente hasta que suceda una nueva actualización que invalide el presente.

# MARCO NORMATIVO:

**MISIÓN**

Prestar servicios médicos integrales, con la mejor calidad al cuidado de la salud de nuestros usuarios.

**VISIÓN**

Ser la empresa número uno en el estado de Morelos en proporcionar servicios médicos integrales, con accesibilidad económica y clientes satisfechos.

**Los valores que nos representan como empresa son:**

* Calidad
* Honestidad
* Humanidad
* Respeto

En cumplimiento de las regulaciones oficiales e internacionales se recomienda la consulta de las siguientes normas:

* **ISO 9001:2015** Mantenimiento de Infraestructuras y Equipamientos.
* **ISO 27001:** Seguridad de los equipos informáticos.
* **ISO 27002:** Seguridad de los equipos informáticos.
* **ISO 27003:** Seguridad de los equipos informáticos.
* **ISO 27004:** Seguridad de los equipos informáticos.
* **UNE-EN ISO 27799:2010** Informática sanitaria. Gestión de la seguridad de la información en sanidad utilizando la Norma ISO/IEC 27002 (ISO 27799:2008)

# Justificación:

La vida útil de un equipo de cómputo ronda entre seis a diez años, en función de su marca, modelo, intensidad de uso y cuidados recibidos.

## Objetivo general:

Lograr que los activos permanezcan en las mejores condiciones por el mayor tiempo posible. Permitiendo así un flujo de trabajo ininterrumpido.

## Objetivos específicos:

* + Optimizar vida útil de los activos de cómputo, periféricos y accesorios.
  + Reducir gastos y movimiento de recursos.
  + Optimizar el flujo de trabajo.
  + Obtener eficiencia energética por parte de los equipos.

# Métodos:

El presente plan de trabajo plantea las siguientes estrategias para extender la vida útil y calidad funcional de los activos de cómputo.

## Inventariado de activos:

* + Visitas coordinadas en las tres unidades de negocio disponibles.

## Mantenimiento preventivo:

* + Inspección visual.
  + Verificación de funcionamiento.

## Mantenimiento correctivo:

* + Atención de reportes.
  + Rehabilitación de activos en desuso.

## Mantenimiento predictivo:

* + Evaluación técnica y monitoreo continuo:
  + Temperaturas de operación.
  + Tiempos de respuesta.
  + Estado de periféricos.

# 

# Cronograma:

|  |  |
| --- | --- |
| **MANTENIMIENTO** **PREVENTIVO**: | |
| **ACCIONES** | **PERIODO** |
| Levantamiento de equipos para:  Limpieza interna y externa, verificación de cableado interno y externo, sustitución de compuestos térmicos, evaluación del sistema de enfriamiento.  Optimización y configuración de software, revisión de drivers.  Escaneo y desinfección de virus informáticos. | **CADA 6 MESES** |

|  |  |
| --- | --- |
| **MANTENIMIENTO** **CORRECTIVO** | |
| **ACCIONES** | **PERIODO** |
| Levantamiento de equipos para:  Atender interrupciones en el funcionamiento del equipo o incidentes que afecten al flujo de trabajo.  Escaneo y desinfección de virus informáticos a través del software de licencia libre “Windows Defender”. | **CUANDO SEA REQUERIDO** |

|  |  |
| --- | --- |
| **MANTENIMIENTO** **PREDICTIVO:** | |
| **ACCIONES** | **PERIODO** |
| Inspección visual.  Check-list del funcionamiento de los activos.  Comprobación de temperatura a través del software de licencia libre “Core-Temp”.  Revisar reporte de antivirus. | **DIARIO** |