

**SALUD**

SECRETARÍA DE SALUD



**INSTITUTO NACIONAL DE  
CIENCIAS MÉDICAS  
Y NUTRICIÓN  
SALVADOR ZUBIRÁN**



# **INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN**

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE REDES E INFRAESTRUCTURA**

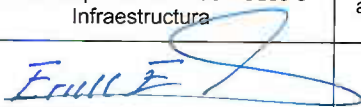
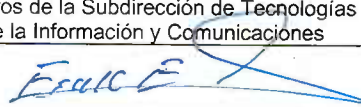

**MARZO 2023**

|   |  |   |                                |
|---|--|---|--------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>                |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2 |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b> |   | <b>REV:</b> 01                 |
|   | <b>Índice</b>                                  |   | <b>HOJA:</b> 1                 |
|   |  | <b>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</b>          | <b>DE:</b> 13                  |

## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN  | 2  |
| I. OBJETIVO DEL MANUAL                                | 3  |
| II. MARCO JURÍDICO                                    | 4  |
| III. PROCEDIMIENTOS PARA:                             | 13 |
| 1. ATENDER REPORTES DE LA INFRAESTRUCTURA TIC         |    |
| 2. REALIZAR EL MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA TIC |    |

## AUTORIZACIÓN

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |

|   |  |   |                                 |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>                |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2  |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b> |   | <b>REV:</b> 01                  |
|   | <b>Introducción</b>                            |   | <b>HOJA:</b> 2<br><b>DE:</b> 13 |

## INTRODUCCIÓN

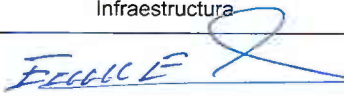
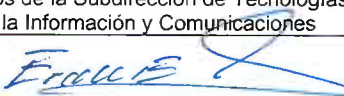

Con la finalidad de uniformar y documentar las acciones que se realizan en las diferentes unidades administrativas del Instituto y orientar a los responsables de su ejecución en el desarrollo de sus actividades. El Departamento de Redes e Infraestructura ha emitido el presente manual de procedimientos, que ha sido elaborado con el propósito de ofrecer la descripción de sus actividades que se siguen en la realización de sus funciones, estableciendo políticas de operación, normas y lineamientos, así como los formatos y anexos.


| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |

|   |  |   |                                 |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>                |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2  |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b> |   | <b>REV:</b> 01                  |
|   | <b>Objetivo del Manual</b>                     |   | <b>HOJA:</b> 3<br><b>DE:</b> 13 |

## I. OBJETIVO DEL MANUAL

Precisar la secuencia lógica de los pasos de que se compone cada uno de los procedimientos, la responsabilidad operativa de las servidoras y servidores públicos en cada área de trabajo y describir gráficamente los flujos de las operaciones y servir como medio de integración y orientación de las servidoras y servidores de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a su área de trabajo.

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |

|   |  |  |                                 |
|---|--|--|---------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>                | <br>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2  |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b> |  | <b>REV:</b> 01                  |
|   | <b>Marco Jurídico</b>                          |  | <b>HOJA:</b> 4<br><b>DE:</b> 13 |

## II. MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
D.O.F. 5-II-1917 y sus reformas

### LEYES

Ley General de Salud.  
D.O.F. 07-II-1984 y sus reformas

Ley de los Institutos Nacionales de Salud.  
D.O.F. 26-V-2000 y sus reformas

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.  
D.O.F. 29-XII-1976 y sus reformas

Ley Federal de las Entidades Paraestatales.  
D.O.F. 14-V-1986 y sus reformas

Ley de Planeación.  
D.O.F. 05-I-1983 y sus reformas

Ley General para el Control del Tabaco.  
D.O.F. 30-V-2008 y sus reformas

Ley General de Protección Civil.  
D.O.F. 06-VI-2012 y sus reformas




Ley General de Archivos.  
D.O.F. 15-VI-2018 y sus reformas



Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.  
D.O.F. 04-I-2000 y sus reformas

Ley Federal de Remuneraciones de los Servidores Públicos.  
D.O.F. 19-V-2021

Ley Federal Del Trabajo.  
D.O.F. 01-IV-1970 y sus reformas

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional.  
D.O.F. 28-XII-1963 y sus reformas

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |

|   |  |   |                                 |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>                |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2  |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b> |   | <b>REV:</b> 01                  |
|   | <b>Marco Jurídico</b>                          |   | <b>HOJA:</b> 5<br><b>DE:</b> 13 |

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
D.O.F. 04-V-2015 y sus reformas

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
D.O.F. 09-V-2016 y sus reformas

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.  
D.O.F. 26-I-2017

Ley General Del Sistema Nacional Anticorrupción.  
D.O.F. 18-VII-2016 y sus reformas

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.  
D.O.F. 11-VI-2003 y sus reformas

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.  
D.O.F. 30-V-2011 y sus reformas

Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.  
D.O.F. 25-VI-2002 y sus reformas

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.  
D.O.F. 02-VIII-2006 y sus reformas

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.  
D.O.F. 01-II-2007 y sus reformas

Ley Federal de Austeridad Republicana.  
D.O.F. 19-XI-2019 y sus reformas

Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial.  
D.O.F. 01-VII-2020

Ley de Infraestructura de la Calidad.  
D.O.F. 01-VII-2020

Ley de Ciencia y Tecnología.  
D.O.F. 05-VI-2002 y sus reformas

Ley General de Bienes Nacionales.  
D.O.F. 20-V-2004 y sus reformas

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |



|  |  |  |                                |
|--|--|--|--------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>                |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2 |
|  | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b> |  | <b>REV:</b> 01                 |
|  | <b>Marco Jurídico</b>                          |  | <b>HOJA:</b> 6                 |
|  |  |  | <b>DE:</b> 13                  |

Ley General de Responsabilidades Administrativas.  
D.O.F. 18-VII-2016 y sus reformas

Ley Federal de Procedimiento Administrativo.  
D.O.F. 04-VIII-1994 y sus reformas

Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.  
D.O.F. 01-XII-2005 y sus reformas

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.  
D.O.F. 30-III-2006 y sus reformas

Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.  
D.O.F. 31-XII-2004 y sus reformas

Ley del Impuesto al Valor Agregado.  
D.O.F. 29-XII-1978 y sus reformas

Ley del Impuesto Sobre la Renta.  
D.O.F. 11-XII-2013 y sus reformas

Ley del Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios.  
D.O.F. 30-XII-1980 y sus reformas

Ley General de Contabilidad Gubernamental.  
D.O.F. 31-XII-2008 y sus reformas

Ley de Coordinación Fiscal.  
D.O.F. 27-XII-1978 y sus reformas



Ley de Firma Electrónica Avanzada.  
D.O.F. 11-I-2012 y sus reformas

Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.  
D.O.F. 18-07-2016 y sus reformas

Ley de Tesorería de la Federación.  
D.O.F. 30-XII-2015

Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.  
D.O.F. 14-VII-2014 y sus reformas

| CONTROL DE EMISIÓN |  |   |                                  |
|--------------------|--|---|----------------------------------|
|                    | Elaboró:   | Revisó:   | Autorizó:                        |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda              | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración       |
| Firma:             |  |   |                                  |
| Fecha:             | 22-03-2023                                       | 22-03-2023  | 22-03-2023                       |

|   |  |   |                                 |
|---|--|---|---------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>                |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2  |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b> |   | <b>REV:</b> 01                  |
|   | <b>Marco Jurídico</b>                          |   | <b>HOJA:</b> 7<br><b>DE:</b> 13 |

Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2022.  
D.O.F. 29-XI-2021 y sus reformas

### CÓDIGOS

Código Penal Federal.

D.O.F. 14-VIII-1931 y sus reformas

Código Nacional de Procedimientos Penales.

D.O.F. 05-III-2014 y sus reformas

Código Civil Federal.

D.O.F. 26-V-1928 y sus reformas

Código Federal de Procedimientos Civiles.

D.O.F. 24-II-1943 y sus reformas

Código Fiscal de la Federación.

D.O.F. 31-XII-1981 y sus reformas

Código de Ética de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 08-II-2022

Código de Ética y de Conducta del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán.

Fecha control de expedición 30-VI-2020

### REGLAMENTOS

Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

D.O.F. 26-I-1990 y sus reformas

Reglamento de la Ley Federal de Archivos.

D.O.F. 13-V-2014

Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.


D.O.F. 11-VI-2003

Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

D.O.F. 30-XI-2012

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |



|   |  |   |                                |
|---|--|---|--------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>                |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2 |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b> |   | <b>REV:</b> 01                 |
|   | <b>Marco Jurídico</b>                          |   | <b>HOJA:</b> 8                 |
|   |  |   | <b>DE:</b> 13                  |

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.  
D.O.F. 28-VII-2010 y sus reformas

Reglamento de la Ley General para el Control del Tabaco.  
D.O.F. 31-V-2009 y sus reformas

Reglamento de la Ley General de Protección Civil.  
D.O.F. 13-V-2014 y sus reformas

Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.  
D.O.F. 28-06-2006 y sus reformas

Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado.  
D.O.F. 04-12-2006 y sus reformas

Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.  
D.O.F. 08-X-2015 y sus reformas

Reglamento de la Ley del Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios.  
D.O.F. 04-12-2006 y sus reformas

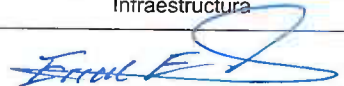

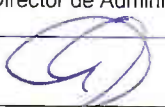
Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada.  
D.O.F. 21-03-2014

## ACUERDOS

Acuerdo por el que se restringen áreas para consumo de tabaco en las unidades médicas de la Secretaría de Salud y en los Institutos Nacionales de Salud.  
D.O.F. 17-IV-1990

Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias.  
D.O.F. 08-V-2014 y sus reformas

Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los Lineamientos para la Organización y Conservación de los Archivos.  
D.O.F. 04-V-2016

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |

|  |  |  |                                |
|--|--|--|--------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>                |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2 |
|  | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b> |  | <b>REV:</b> 01                 |
|  | <b>Marco Jurídico</b>                          |  | <b>HOJA:</b> 9                 |
|  |  |  | <b>DE:</b> 13                  |

Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los Lineamientos para determinar los catálogos y publicación de información de interés público, y para la emisión y evaluación de políticas de transparencia proactiva.

D.O.F. 15-IV-2016 y sus reformas

Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.

D.O.F. 15-IV-2016

Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se emiten los Criterios para que los Sujetos Obligados Garanticen Condiciones de Accesibilidad que Permitan el Ejercicio de los Derechos Humanos de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales a Grupos Vulnerables.

D.O.F. 04-V-2016

Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los lineamientos que deberán observar los sujetos obligados para la atención de requerimientos, observaciones, recomendaciones y criterios que emita el Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales.

D.O.F. 04-V-2016

Acuerdo del consejo nacional del sistema nacional de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales, por el que se aprueban los lineamientos técnicos generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la ley general de transparencia y acceso a la información pública, que deben difundir los sujetos obligados en los portales de internet y en la plataforma nacional de transparencia.

D.O.F. 04-V-2016 y sus reformas

Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para la regulación de los procesos de entrega-recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 24-VII-2017 y sus reformas

Acuerdo mediante el cual se aprueban los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

D.O.F. 26-I-2018

Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización.

D.O.F. 05-XI-2020

Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal.

D.O.F. 06-IX-2021

| CONTROL DE EMISIÓN |  |   |                                  |
|--------------------|--|---|----------------------------------|
|                    | Elaboró:   | Revisó:   | Autorizó:                        |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda              | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración       |
| Firma:             |  |   |                                  |
| Fecha:             | 22-03-2023                                       | 22-03-2023  | 22-03-2023                       |

|   |  |   |                                  |
|---|--|---|----------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>                |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2   |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b> |   | <b>REV:</b> 01                   |
|   | <b>Marco Jurídico</b>                          |   | <b>HOJA:</b> 10<br><b>DE:</b> 13 |

Acuerdo por el que se expide la Estrategia Digital Nacional 2021-2024.  
D.O.F. 06-IX-2021

### NORMAS OFICIALES MEXICANAS

Norma Oficial Mexicana NOM-016-SCFI-1993, Aparatos electrónicos de uso en oficina y alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica - Requisitos de seguridad y métodos de prueba.  
D.O.F. 14-X-1993

Norma Oficial Mexicana NOM-019-SCFI-1998, Seguridad de equipo de procesamiento de datos.  
D.O.F. 11-XII-1998

Norma Mexicana NMX-I-095-NYCE-2005, Tecnología de la información- software -modelo de ciclo de vida para el desarrollo de sistemas de información basados en web.  
D.O.F. 29-XI-2005

Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico.  
D.O.F. 15-X-2012

Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012, Sistemas de información de registro electrónico para la salud. Intercambio de información en salud.  
D.O.F. 30-XI-2012

Norma Oficial Mexicana NOM-035-SSA3-2012, En materia de información en salud.  
D.O.F. 30-XI-2012

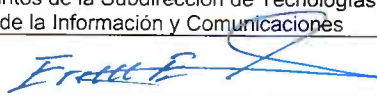

Norma Oficial Mexicana NOM-151-SCFI-2016, Requisitos que deben observarse para la conservación de mensajes de datos y digitalización de documentos.  
D.O.F. 30-III-2017

### PLANES Y PROGRAMAS

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.  
D.O.F. 12-VII-2019

Programa Sectorial de Salud 2020-2024.  
D.O.F. 17-VIII-2020

Programa Institucional 2020-2024 del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (PIINCMNSZ).  
D.O.F. 27-XI-2020, nota aclaratoria 28-01-2021

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |

|   |  |   |                                  |
|---|--|---|----------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>                |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2   |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b> |   | <b>REV:</b> 01                   |
|   | <b>Marco Jurídico</b>                          |   | <b>HOJA:</b> 11<br><b>DE:</b> 13 |

Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024.  
D.O.F. 30-VIII-2019

#### DOCUMENTOS NORMATIVOS-ADMINISTRATIVOS

Guía Interna para la Elaboración de Manuales Administrativos y/o Documentos Normativos del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán.  
D.O.F. 07-V-2019

Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán.  
D.O.F. 06-III-2020, nota aclaratoria 03-III-2021

Manual de Organización Especifico del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán.  
Fecha de autorización: 03-X-2016

Declaratoria de igualdad laboral y no discriminación en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán.  
Fecha de expedición: 25-III-2020

Pronunciamiento de Cero Tolerancia al Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual en el ámbito laboral del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán.  
Fecha de expedición: 20-III-2020

#### OTRAS DISPOSICIONES

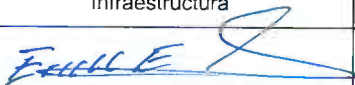
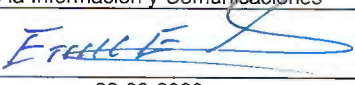

Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Organización Específicos de la Secretaría de Salud.  
Fecha de autorización: IX-2013

Manual de Organización y Operación del Sistema Nacional de Protección Civil.  
D.O.F. 13-VII-2018

Manual de Identidad Gráfica 2018-2024.  
Fecha de publicación: 30-I-2020

Guía para identificar y prevenir conductas que puedan constituir conflicto de interés de los servidores públicos.  
Fecha de publicación: I-2017

Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual.  
D.O.F. 03-I-2020, nota aclaratoria 07-IV-2020

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |



|  |  |  |                                  |
|--|--|--|----------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>                |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2   |
|  | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b> |  | <b>REV:</b> 01                   |
|  | <b>Marco Jurídico</b>                          |  | <b>HOJA:</b> 12<br><b>DE:</b> 13 |

Protocolo de Actuación de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés en la Atención de Presuntos Actos de Discriminación.  
D.O.F. 18-VII-2017

Prontuario para el uso del Lenguaje Incluyente y no sexista en la Función Pública.  
Fecha de autorización: I-2020

Reglas de integridad para el ejercicio de la Función Pública.  
Fecha de publicación: II-2017

#### LINEAMIENTOS


Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos del Poder Ejecutivo Federal.  
D.O.F. 03-VII-2015

Lineamientos por los que se establecen medidas de austeridad en el gasto de operación en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.  
D.O.F. 22-II-2016

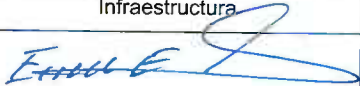


Lineamientos Para Analizar Valorar y Decidir el Destino Final de Documentación de las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo Federal.  
D.O.F. 16-III-2016

Lineamientos de Racionalidad y Austeridad Presupuestaria 2022.  
D.O.F. 28-II-2022

| CONTROL DE EMISIÓN |  |   |                                  |
|--------------------|--|---|----------------------------------|
|                    | Elaboró:   | Revisó:   | Autorizó:                        |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda              | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración       |
| Firma:             |  |   |                                  |
| Fecha:             | 22-03-2023                                       | 22-03-2023  | 22-03-2023                       |

|   |  |   |                                  |
|---|--|---|----------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>                |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2   |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b> |   | <b>REV:</b> 01                   |
|   | <b>Procedimientos</b>                          |   | <b>HOJA:</b> 13<br><b>DE:</b> 13 |

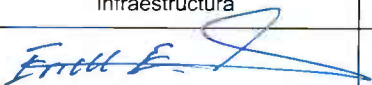

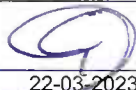
### III.PROCEDIMIENTOS

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |



|   |   |   |                                 |
|---|---|---|---------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>   |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2  |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b>                          |   | <b>REV:</b> 01                  |
|   | <b>1. Procedimiento para Atender Reportes de la Infraestructura TIC</b> |   | <b>HOJA:</b> 1<br><b>DE:</b> 11 |

## 1. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER REPORTES DE LA INFRAESTRUCTURA TIC

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |

|   |   |   |                                 |
|---|---|---|---------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>   |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2  |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b>                          |   | <b>REV:</b> 01                  |
|   | <b>1. Procedimiento para Atender Reportes de la Infraestructura TIC</b> |   | <b>HOJA:</b> 2<br><b>DE:</b> 11 |

## 1.0 PROPÓSITO

Atender los reportes de la infraestructura TIC realizados por la población institucional usuaria a fin de dar continuidad a sus labores.

## 2.0 ALCANCE



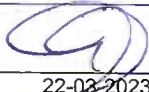
**A nivel interno:** Este procedimiento aplica al Departamento de Redes e Infraestructura, en atender los reportes de la infraestructura TIC y a las unidades administrativas, en realizar los reportes de las incidencias o requerimientos de infraestructura TIC.

**A nivel externo:** Este procedimiento aplica a la empresa proveedora del servicio, en colaborar en la atención de los reportes de la infraestructura TIC.

## 3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

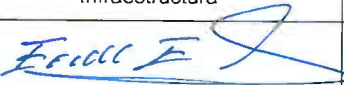
### GENERALES:

1. La población institucional usuaria es responsable de reportar su incidencia o requerimiento a través de los siguientes medios:
  - a) Teléfono en la extensión 6110 Centro de Atención a Usuarios (CAU) en el horario de atención 24 horas/7 días
  - b) Correo electrónico [cau@incmnsz.mx](mailto:cau@incmnsz.mx)
  - c) Sitio web <http://cau.incmsnz.com:8080/> en la barra de favoritos: parte superior izquierda en aplicaciones TIC carpeta: CAU reportes.
  - d) Oficio documento físico o electrónico.
2. El Técnico en Redes e Infraestructura (Técnico) es responsable de identificar o solicitar a la población institucional usuaria lo siguiente:
  - a) Nombre completo de la servidora y/o el servidor público.
  - b) Número de extensión.
  - c) Unidad Administrativa a la que pertenece.
  - d) Incidencia, problema o requerimiento.

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |

|   |   |   |                                 |
|---|---|---|---------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>   |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2  |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b>                          |   | <b>REV:</b> 01                  |
|   | <b>1. Procedimiento para Atender Reportes de la Infraestructura TIC</b> |   | <b>HOJA:</b> 3<br><b>DE:</b> 11 |

3. El Departamento es responsable de proporcionar los siguientes servicios de la infraestructura TIC:
- Impresión, fotocopiado y escáner.
  - Internet.
  - Wifi.
  - Red.
  - Equipo de cómputo (Soporte Hardware o Software).
  - Aplicaciones.
  - Correo electrónico.
  - Cámaras.
  - Accesos.
4. El Técnico es responsable de levantar el reporte de incidencia, problema o requerimiento del servicio de la infraestructura TIC (reporte del servicio de la infraestructura TIC) (**Formato 1**) con la siguiente información:
- Nombre completo de la servidora y/o el servidor público.
  - Número de extensión.
  - Unidad Administrativa a la que pertenece.
  - Incidencia, problema o requerimiento.
5. El Técnico es responsable de identificar el nivel de atención de acuerdo a lo siguiente:
- Primer nivel–Técnico:  
Incidencias (Problema individual y problema con los multifuncionales).
  - Segundo nivel–Coordinador:  
Problema (Sin servicio en las unidades administrativas).
  - Tercer nivel-Jefe de Departamento o Proveedor:  
Requerimiento (Solicita tener un nuevo servicio)

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |

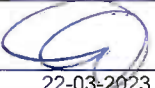
|   |   |   |                                 |
|---|---|---|---------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>   |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2  |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b>                          |   | <b>REV:</b> 01                  |
|   | <b>1. Procedimiento para Atender Reportes de la Infraestructura TIC</b> |   | <b>HOJA:</b> 4<br><b>DE:</b> 11 |

Problema con el servicio y se requiere del proveedor.

6. El Técnico es responsable de avisar a la Proveedora o el Proveedor cuando se requieren sus servicios para que atiendan una incidencia, problema o requerimiento definiendo la unidad administrativa y su ubicación.
7. Los Coordinadores, en caso de que atiendan una incidencia, problema o requerimiento de segundo nivel de la infraestructura TIC, es responsable de solicitar al Técnico que entregue a la población institucional usuaria el reporte del servicio de la infraestructura TIC.
8. La población institucional usuaria es responsable de firmar el reporte del servicio de la infraestructura TIC, cuando este ya esté en funcionamiento.
9. El Jefe del Departamento, en caso de que el reporte sea de tercer nivel, es responsable de firmar el reporte del servicio de la infraestructura TIC.
10. Los Coordinadores y/o los Técnicos son responsables de elaborar un reporte mensual de incidencias, problemas o requerimientos (archivo de trabajo en Excel).
11. El Jefe del Departamento es responsable de resguardar las carpetas de los reportes del servicio de la infraestructura TIC para realizar la estadística mensual de todas las incidencias, problemas o requerimiento de la población institucional usuaria.



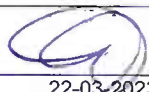
#### 4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| RESPONSABLE                                  | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  |
|--|-----------|--|
| Técnico en Redes e Infraestructura (Técnico) | 1         | Recibe de la población institucional usuaria la incidencia, problema o requerimiento a través de los medios definidos para dichos fines ( <b>Política 1</b> ). |
| Técnico                                      | 2         | Solicita a la población institucional usuaria su información ( <b>Política 2 y 3</b> ).  |
| Técnico                                      | 3         | Identifica el tipo de incidencia, problema o requerimiento técnico de la infraestructura TIC.  |
| Técnico                                      | 4         | Realiza reporte del servicio de infraestructura TIC ( <b>Política 4</b> ).   |

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |

|   |   |   |                                 |
|---|---|---|---------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>   |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2  |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b>                          |   | <b>REV:</b> 01                  |
|   | <b>1. Procedimiento para Atender Reportes de la Infraestructura TIC</b> |   | <b>HOJA:</b> 5<br><b>DE:</b> 11 |



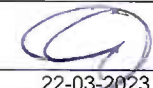
| RESPONSABLE   | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  |
|---------------|-----------|--|
| Técnico       | 5         | <p>Revisa si la incidencia, problema o requerimiento se atenderá en el área donde se origina el reporte.</p> <p>¿Es necesario acudir al sitio de atención?</p> <p>No: Informa a la población institucional usuaria las acciones a realizar de acuerdo al servicio de infraestructura TIC determinado. <b>Pasa a la actividad 7</b></p> <p>Si: Informa a la población institucional usuaria que asistirá la unidad administrativa para atender el servicio de la infraestructura TIC.</p>   |
| Técnico       | 6         | <p>Acude la unidad administrativa con el reporte para atender el servicio de infraestructura TIC.</p>  |
| Técnico       | 7         | <p>Realiza y revisa que el servicio de la infraestructura TIC cumpla con lo solicitado por la población institucional usuaria como primer nivel.</p> <p>¿Requiere segundo nivel?</p> <p>No: Valida que el servicio de la infraestructura TIC funcione. <b>Pasa a la actividad 13.</b></p> <p>Si: Informa a los Coordinadores de Gestión Estratégica y de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones (Coordinadores) que acudan la unidad administrativa para atender el servicio de la infraestructura TIC (<b>Políticas 5 y 6</b>).</p> |
| Coordinadores | 8         | <p>Acude unidad administrativa con el reporte para atender el servicio de la infraestructura TIC.</p>  |
| Coordinadores | 9         | <p>Realiza y revisa que el servicio de la infraestructura TIC cumpla con lo solicitado por la población institucional usuaria como segundo nivel.</p> <p>¿Requiere tercer nivel?</p> <p>No: Valida que el servicio de la infraestructura TIC funcione. <b>Pasa a la actividad 12.</b></p> <p>Si: Informa al Jefe de Departamento de Redes e Infraestructura (Jefe del Departamento) o la proveedora y/o el proveedor que acuda a la unidad administrativa para atender el servicio de la infraestructura TIC (<b>Política 5</b>).</p>      |

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |



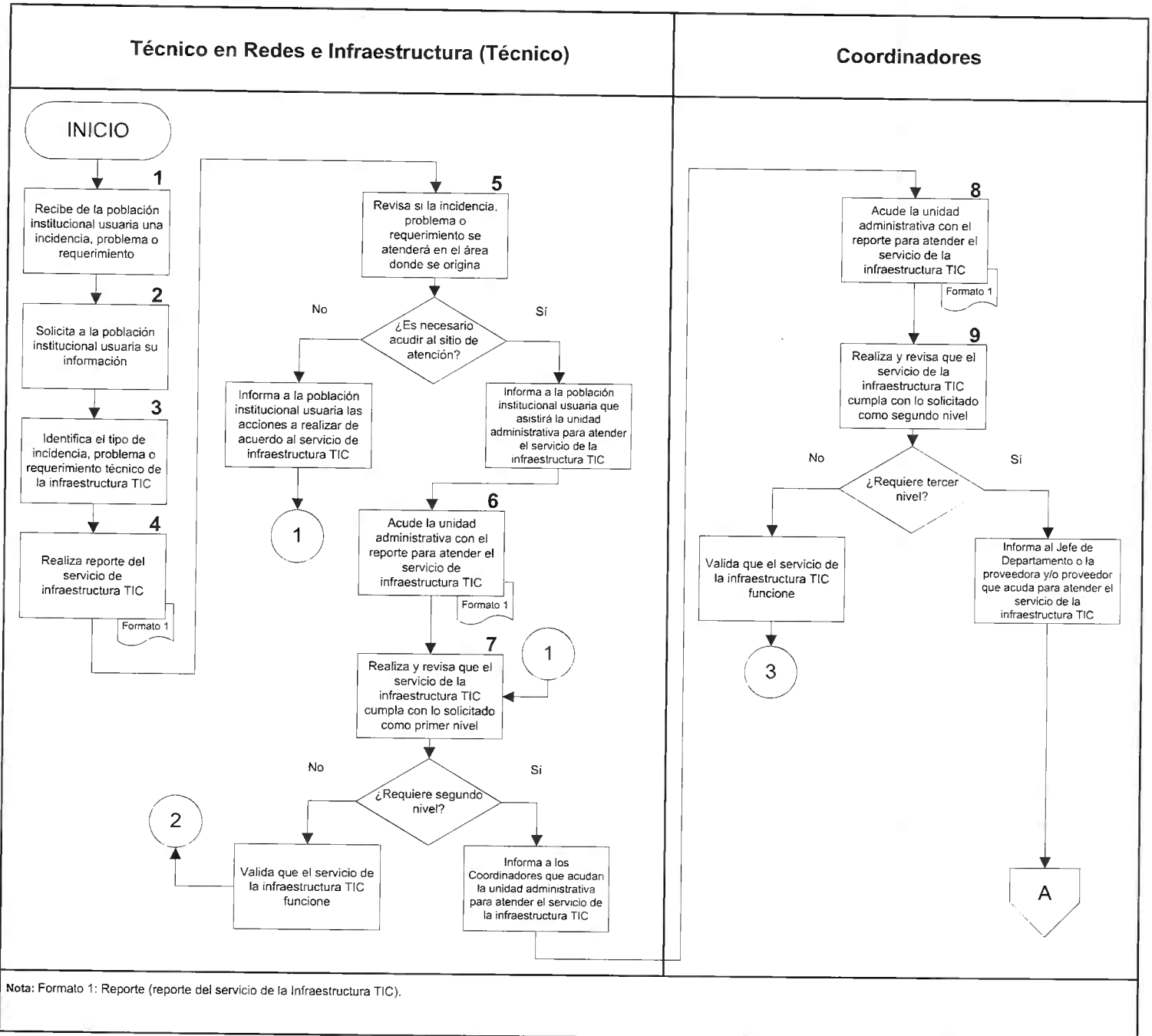
|   |   |   |                                 |
|---|---|---|---------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>   |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2  |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b>                          |   | <b>REV:</b> 01                  |
|   | <b>1. Procedimiento para Atender Reportes de la Infraestructura TIC</b> |   | <b>HOJA:</b> 6<br><b>DE:</b> 11 |

| RESPONSABLE           | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  |
|-----------------------|-----------|--|
| Jefe del Departamento | 10        | Acude a la unidad administrativa con el reporte de lo encontrado al momento de atender el servicio de la infraestructura TIC.  |
| Jefe del Departamento | 11        | Realiza y revisa que el servicio de la infraestructura TIC cumpla con lo solicitado por la población institucional usuaria.<br><br>¿Cumple con lo solicitado?<br><br>No: Informa a la población institucional usuaria que no es posible atender el servicio de la infraestructura TIC. <b>TERMINA PROCEDIMIENTO. Véase el procedimiento 2.</b><br><br>Si: Valida que el servicio de la infraestructura TIC funcione. |
| Jefe del Departamento | 12        | Solicita al Técnico que cierre y entregue el reporte del servicio de la infraestructura TIC a la población institucional usuaria ( <b>Política 7</b> ).  |
| Técnicos              | 13        | Informa a la población institucional usuaria que el servicio de la infraestructura TIC está en funcionamiento y entrega reporte del servicio de la infraestructura TIC para su firma ( <b>Política 8</b> ).  |
| Técnicos              | 14        | Entrega reporte del servicio de la Infraestructura TIC a los Coordinadores para su firma ( <b>Política 9</b> ).  |
| Coordinadores         | 15        | Valida que el reporte del servicio de la infraestructura TIC tenga las firmas correspondientes.<br><br>¿Cuenta con las firmas?<br><br>No: Regresa al Técnico para recabar las firmas correspondientes.<br><br>Si: Integra los reportes del servicio de la infraestructura TIC para su resguardo ( <b>Políticas 10 y 11</b> ).<br><br><b>TERMINA EL PROCEDIMIENTO</b>   |

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |

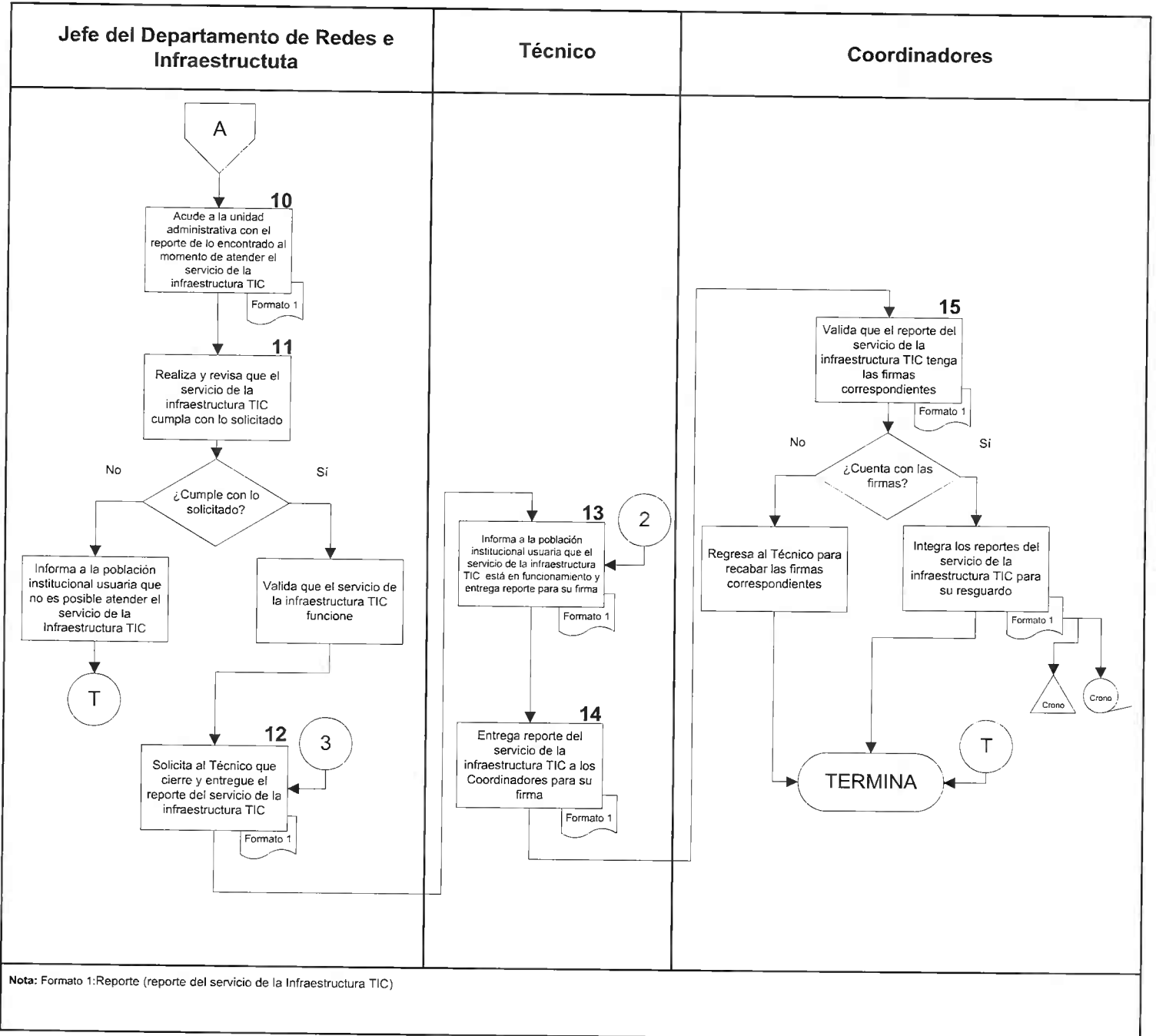


### 5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



### CONTROL DE EMISIÓN

|               | Elaboró:   | Revisó:   | Autorizó                         |
|---------------|--|---|----------------------------------|
| Nombre:       | Lcdo. Edgar Erick Escárcega Aranda               | Lcdo. Edgar Erick Escárcega Aranda  | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda |
| Cargo-puesto: | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración       |
| Firma:        |  |   |                                  |
| Fecha:        | 22-03-2023                                       | 22-03-2023  | 22-03-2023                       |



**CONTROL DE EMISIÓN**

|               | Elaboró:   | Revisó:   | Autorizó                         |
|---------------|--|---|----------------------------------|
| Nombre:       | Lcdo. Edgar Erick Escárcega Aranda               | Lcdo. Edgar Erick Escárcega Aranda  | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda |
| Cargo-puesto: | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración       |
| Firma:        |  |   |                                  |
| Fecha:        | 22-03-2023                                       | 22-03-2023  | 22-03-2023                       |

|   |   |   |                                 |
|---|---|---|---------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>   |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2  |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b>                          |   | <b>REV:</b> 01                  |
|   | <b>1. Procedimiento para Atender Reportes de la Infraestructura TIC</b> |   | <b>HOJA:</b> 9<br><b>DE:</b> 11 |

## 6.0 REGISTRO

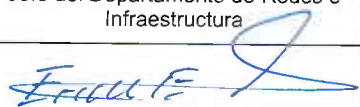


| Registros   | Tiempo de conservación | Responsable de conservarlo                       | Código de registro o identificación única |
|---|------------------------|--|---|
| Formato 1<br>Reporte del servicio de la infraestructura TIC | 6 años                 | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura | 8C.4                                      |

## 7.0 GLOSARIO

- 7.1. Incidencia:** Evento no deseado o inesperado en la infraestructura de TIC, afectando de manera individual.
- 7.2. Infraestructura TIC:** El hardware, software, aplicativos de cómputo, redes e instalaciones requeridas para desarrollar, probar, proveer, monitorear, controlar y soportar los servicios de TIC.
- 7.3. Problema:** Eventos no deseados en la infraestructura de TIC, afectando un departamento o más.
- 7.4. Requerimiento:** Servicio de TIC requerido por el usuario.

## 8.0 CAMBIOS EN ESTA VERSIÓN

| Número de revisión | Fecha de la actualización | Descripción del cambio  |
|--------------------|---------------------------|---|
| 01                 | 22-03-2023                | Actualización de procedimiento de acuerdo a la Guía Interna para la Elaboración y Actualización de Manuales Administrativos y/o Documentos normativos del INCMNSZ y adaptación al Prontuario para el uso de lenguaje incluyente y no sexista en la Función Pública.<br>Atención a la Auditoría 07/2021. |


| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |

|   |   |   |                                  |
|---|---|---|----------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>   |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2   |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b>                          |   | <b>REV:</b> 01                   |
|   | <b>1. Procedimiento para Atender Reportes de la Infraestructura TIC</b> |   | <b>HOJA:</b> 10<br><b>DE:</b> 11 |

## 9.0 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

### FORMATO 1: REPORTE DEL SERVICIO DE LA INFRAESTRUCTURA TIC

| No. | CONCEPTO  | SE ANOTARÁ  |
|-----|---|---|
| 1   | Incidencia, problema o requerimiento reportado. | La incidencia, problema o requerimiento (reporte) en la infraestructura TIC.  |
| 2   | Nombre de la servidora y/o el servidor público. | El nombre de la servidora y/o el servidor público que realizó el reporte en la infraestructura TIC.   |
| 3   | Nombre del responsable y ubicación del reporte. | El nombre del Técnico en Redes e Infraestructura (Técnico) que atenderá el reporte en la infraestructura TIC y la descripción de la ubicación del Departamento. |
| 4   | Extensión de la servidora y/o servidor público. | La extensión de la servidora y/o el servidor público que realizó el reporte en la infraestructura TIC.  |
| 5   | Firma y sello.                                  | La firma de la servidora y/o el servidor público realizó el reporte en la infraestructura TIC y sello del Departamento al que se acudió.                        |
| 6   | Encuesta de satisfacción.                       | El llenado de la encuesta de satisfacción por la servidora y/o el servidor público que realizó el reporte en la infraestructura TIC.                            |
| 7   | Solución del evento.                            | La solución del reporte de la Infraestructura TIC.  |

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |


|   |   |   |                                |
|---|---|---|--------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>   |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2 |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b>                          |   | <b>REV:</b> 01                 |
|   | <b>1. Procedimiento para Atender Reportes de la Infraestructura TIC</b> |   | <b>HOJA:</b> 11                |
|   |   |   | <b>DE:</b> 11                  |

#0000 Revisar PC. 1  
por Juanito Perez en marzo/2022 00:00 AM | Vencimiento antes de : marzo/2022 00:00 PM

2

Estado: Abierto  
Prioridad: Normal

Descripción



3

Técnico: Ubicación

Propiedades

|   |  |
|---|--|
| Departamento                              | Categoría                              |
| Título y Hora de Creación                 | Fecha y Hora de Creación               |
| Tipo de solicitud                         | Nivel                                  |
| Nivel                                     | Prioridad                              |
| Grupo                                     | Categoría                              |
| Técnico                                   | Subcategoría                           |
| Creado por                                | Estado                                 |
| Sitio                                     |  |
| Actividad                                 | Creado por: CAU - ServiceDesk          |
| Departamento: No asignado                 | SLA: Normal SLA                        |
| Intensidad: Default Request               | Fecha de creación: 14/10/2022 09:29 AM |
| Hora de inicio programada                 | Hora de finalización programada        |
| Fecha de vencimiento: 14/10/2022 09:29 PM | Hora de vencimiento de la respuesta    |
| Hora de la última actualización           |  |

CANCELADO

Resolución enviada por: CAU - ServiceDesk

Enviado en: 14/10/2022 09:29 AM

| Encuesta de Satisfacción del Usuario. 1 = Malo, 2 = Regular, 3 = Bueno, 4 = Muy Bueno, 5 = Excelente | 1         | 2          | 3          | 4  | 5 |
|--|-----------|------------|------------|----|---|
| El tiempo de respuesta para solucionar el problema   |           |            |            |    |   |
| La atención, capacidad y conocimientos del técnico para solucionar el problema                       |           |            |            |    |   |
| La capacidad del técnico para explicar el problema y la solución                                     | 6         |            |            |    |   |
| Satisfacción del servicio recibido por parte del técnico   |           |            |            |    |   |
| ¿Se resolvió el problema de forma correcta?  |           |            | SI         | NO |   |
| ¿Se le brindó alguna recomendación y/o información adicional después de resolver el problema?        |           |            | SI         | NO |   |
| Estatus del reporte  | Pendiente | Cadastrado | Satisfecho |    |   |

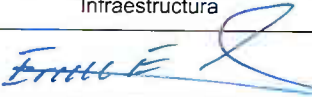

Firma y Sello: 5

Solución

7

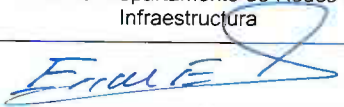
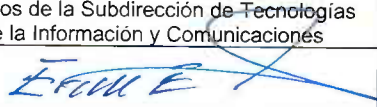
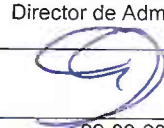
Nota: No firmar ni haber escrito la actividad realizada para solucionar el problema

Nota: los rubros no numerados los da el sistema informático vigente en automático.



| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |

|   |   |   |                                 |
|---|---|---|---------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>   | <br>INSTITUTO NACIONAL DE<br>CIENCIAS MÉDICAS<br>Y NUTRICIÓN<br>SALVADOR ZUBIRÁN | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2  |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b>                                  |   | <b>REV:</b> 01                  |
|   | <b>2. Procedimiento para Realizar el Mantenimiento a la Infraestructura TIC</b> |   | <b>HOJA:</b> 1<br><b>DE:</b> 12 |

## 2. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA TIC

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |



|   |   |   |                                 |
|---|---|---|---------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>   |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2  |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b>                                  |   | <b>REV:</b> 01                  |
|   | <b>2. Procedimiento para Realizar el Mantenimiento a la Infraestructura TIC</b> |   | <b>HOJA:</b> 2<br><b>DE:</b> 12 |

## 1.0 PROPÓSITO

Realizar los mantenimientos de la infraestructura tecnológica de la información y comunicación (infraestructura TIC) calendarizados por el Departamento de Redes e Infraestructura a fin de mantener su funcionamiento en el Instituto.

## 2.0 ALCANCE

**A nivel interno:** Este procedimiento aplica al Departamento de Redes e Infraestructura, en realizar los mantenimientos de la infraestructura TIC, al Departamento de Mantenimiento, en realizar el mantenimiento de los equipos de respaldo de energía, a la Sección de Intendencia, en realizar la limpieza a las casetas de comunicación y a las unidades administrativas, en facilitar la realización del mantenimiento de la infraestructura TIC.



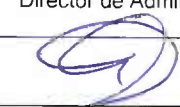
**A nivel externo:** Este procedimiento aplica a la empresa proveedora del servicio, en colaborar en el mantenimiento de la Infraestructura TIC.

## 3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

### GENERALES:

1. El Jefe de Departamento de Redes e Infraestructura (Jefe del Departamento) es responsable de enviar al inicio del año solicitud vía correo electrónico de la elaboración del calendario de los mantenimientos de la Infraestructura TIC (calendario de los mantenimientos) (archivo de trabajo en Excel) a los Coordinadores de Gestión Estratégica y de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones (Coordinadores).
2. Los Coordinadores son responsables de verificar en el primer mes del año la infraestructura TIC con la que cuenta el Instituto.
3. Los Coordinadores son responsables de identificar y programar el mantenimiento conforme al inventario de la infraestructura TIC de acuerdo con lo siguiente.

| MANTENIMIENTO |                                 |           |
|---------------|---------------------------------|-----------|
| 1             | Equipo de Cómputo               | Anual     |
| 2             | Servidores                      | Semestral |
| 3             | Casetas de Comunicaciones       | Semestral |
| 4             | Red de Comunicaciones           | Semestral |
| 5             | Conmutador                      | Semestral |
| 6             | Unidades de Respaldo de Energía | Semestral |

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |

|   |   |   |                                 |
|---|---|---|---------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>   |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2  |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b>                                  |   | <b>REV:</b> 01                  |
|   | <b>2. Procedimiento para Realizar el Mantenimiento a la Infraestructura TIC</b> |   | <b>HOJA:</b> 3<br><b>DE:</b> 12 |

| MANTENIMIENTO |                      |               |
|---------------|----------------------|---------------|
| 7             | Control de Acceso    | Semestral     |
| 8             | Multifuncionales     | Cuatrimestral |
| 9             | Cámaras de Seguridad | Cuatrimestral |

4. Los Coordinadores son responsable de elaborar anualmente el calendario de los mantenimientos de acuerdo a lo siguiente:
- Equipos de cómputo.
  - Servidores.
  - Casetas de comunicación.
  - Equipo de comunicación.
  - Multifuncionales.
  - Conmutador.
  - Cámaras de seguridad.
  - Control de accesos.
  - Unidades de respaldo de energía.
5. El Jefe del Departamento, en caso de nueva infraestructura TIC o algún evento adverso es responsable de informar al titular de la unidad administrativa el calendario de los mantenimientos.
6. El Jefe del Departamento, cuando es una suspensión general del servicio de la infraestructura TIC es responsable de enviar al correo electrónico institucional la circular a las servidoras y/o los servidores públicos (medio general) el mismo.
7. El Jefe del Departamento es responsable de enviar oficio y correo electrónico institucional al titular de la unidad administrativa correspondiente informando la fecha a realizar el mantenimiento de la Infraestructura TIC.
8. El titular de la unidad administrativa es responsable de informar a las servidoras y/o los servidores públicos a su cargo las fechas establecidas de los mantenimientos.
9. Las proveedoras y/o los proveedores son responsables de acudir al Instituto en las fechas establecidas de acuerdo a el calendario de los mantenimientos.

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |

|   |   |   |                                 |
|---|---|---|---------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>   |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2  |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b>                                  |   | <b>REV:</b> 01                  |
|   | <b>2. Procedimiento para Realizar el Mantenimiento a la Infraestructura TIC</b> |   | <b>HOJA:</b> 4<br><b>DE:</b> 12 |

10. El Técnico en Redes e Infraestructura (Técnico), en caso de que el mantenimiento sea de la infraestructura TIC de arrendamiento es responsable de acudir a la unidad administrativa en compañía de las proveedoras y/o los proveedores de acuerdo al calendario de los mantenimientos.
11. El Técnico es responsable de acudir en compañía de las servidoras y/o los servidores públicos de la Sección de Intendencia a realizar el mantenimiento a las casetas de comunicación del Instituto de acuerdo al calendario de los mantenimientos.
12. El Técnico es responsable de acudir en compañía de las servidoras y servidores públicos del Departamento de Mantenimiento a realizar el mantenimiento preventivo a las unidades de respaldo de energía del Instituto en las fechas establecidas del calendario de los mantenimientos.
13. El Técnico, cuando la infraestructura TIC es propiedad del Instituto, es responsable de realizar los mantenimientos de acuerdo al calendario de los mantenimientos.
14. El Técnico es responsable de vigilar que los mantenimientos se realicen de acuerdo al calendario de los mantenimientos y a la periodicidad de acuerdo a la **Política 3**.
15. El Técnico cuando la infraestructura TIC deje de funcionar, es responsable de notificar a los Coordinadores que se realizará el mantenimiento correctivo de la misma.
16. Los Coordinadores son responsables de validar la procedencia en la infraestructura TIC mediante el escaneo QR el cual contiene la información requerida.
17. Los Coordinadores son responsables de verificar que la proveedora y/o el proveedor realicen el mantenimiento correctivo de la infraestructura TIC reportado en consecuencia con lo siguiente:
  - a) Cambio de refacciones de la Infraestructura TIC.
  - b) Cambio completo de equipo sin funcionamiento.
18. Los Coordinadores son responsables de verificar que la proveedora y/o el proveedor elaboren el reporte de mantenimiento (**Formato 1**) cumpliendo con lo siguiente:
  - a) Reporte en hoja membretada.
  - b) Desglose de sus actividades.
  - c) Fotos del mantenimiento realizado.
  - d) Nombre y firma de la proveedora y/o el proveedor, Jefe del Departamento, Coordinadores y/o Técnico que acude a la realización del mantenimiento.

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |

|   |   |   |                                 |
|---|---|---|---------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>   |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2  |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b>                                  |   | <b>REV:</b> 01                  |
|   | <b>2. Procedimiento para Realizar el Mantenimiento a la Infraestructura TIC</b> |   | <b>HOJA:</b> 5<br><b>DE:</b> 12 |

19. El Técnico o el Coordinador es responsable de elaborar el reporte de mantenimiento (**Formato 1**) interno cumpliendo con lo siguiente:

a) Desglose de sus actividades.

b) Fotos del mantenimiento realizado.

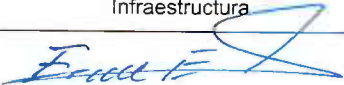

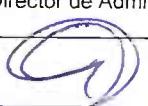
c) Nombre y firma del Jefe del Departamento, Coordinadores y/o el Técnico que acude a la realización del mantenimiento.

20. El Jefe del Departamento es responsable de resguardar físico y electrónicamente los reportes del mantenimiento de la Infraestructura TIC concluidos.

21. El Jefe del Departamento es responsable de compartir los reportes de los mantenimientos de la infraestructura TIC (**Formato 1**) en la plataforma Google Drive al Subdirector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

#### 4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| RESPONSABLE   | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  |
|---|-----------|--|
| Jefe de Departamento de Redes e Infraestructura (Jefe del Departamento) | 1         | Solicita a los Coordinadores de Gestión Estratégica y de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones (Coordinadores) la elaboración del calendario de los mantenimientos de la infraestructura de tecnología de la información y comunicaciones (infraestructura TIC) (calendario de los mantenimientos) (archivo de trabajo en Excel) ( <b>Política 1</b> ). |
| Coordinadores   | 2         | Elaboran el calendario de los mantenimientos ( <b>Políticas 2, 3 y 4</b> ).  |
| Coordinadores   | 3         | Envían vía correo electrónico al Jefe del Departamento el calendario de los mantenimientos para su autorización.   |
| Jefe del Departamento   | 4         | Revisa el calendario de los mantenimientos.<br><br>¿Cumple con la periodicidad?<br><br>No: Regresa el calendario de los mantenimientos a los Coordinadores para su corrección. <b>Regresar a la actividad 2.</b><br><br>Si: Autoriza el calendario de los mantenimientos.  |
| Jefe del Departamento   | 5         | Solicita a los Coordinadores la difusión del calendario de los mantenimientos a las unidades administrativas ( <b>Política 5</b> ).  |
| Coordinadores   | 6         | Informan a la proveedora y/o el proveedor del calendario de los mantenimientos ( <b>Políticas 6, 7, 8 y 9</b> ).   |


| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |




|   |   |   |                                 |
|---|---|---|---------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>   |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2  |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b>                                  |   | <b>REV:</b> 01                  |
|   | <b>2. Procedimiento para Realizar el Mantenimiento a la Infraestructura TIC</b> |   | <b>HOJA:</b> 6<br><b>DE:</b> 12 |

| RESPONSABLE           | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   |
|-----------------------|-----------|---|
| Coordinadores         | 7         | Informan al Técnico en Redes e Infraestructura (Técnicos) sobre las actividades a realizar en los mantenimientos preventivos de la infraestructura TIC (mantenimientos preventivos).  |
| Técnico               | 8         | Acude a la unidad administrativa a realizar el mantenimiento preventivo ( <b>Políticas 10, 11, 12 y 13</b> ).   |
| Técnico               | 9         | Valida que el mantenimiento se haya realizado ( <b>Política 14</b> ).<br><br>¿Requiere mantenimiento correctivo?<br><br>No: Informa a los Coordinadores que la infraestructura TIC funciona. <b>Pasar a la actividad 13</b><br><br>Si: Informa a los Coordinadores que se realizará mantenimiento correctivo de la infraestructura TIC y genera el reporte ( <b>Formato 1</b> ) ( <b>Política 15</b> ).   |
| Coordinadores         | 10        | Revisa en el inventario de la infraestructura TIC su procedencia para realizar el mantenimiento correctivo ( <b>Política 16</b> ).<br><br>¿Pertenece al Instituto?<br><br>No: Informa vía correo electrónico o levanta reporte en su mesa de ayuda a las proveedoras y/o los proveedores la realización de un mantenimiento correctivo ( <b>Política 17</b> ) <b>Pasa a la actividad 12</b> .<br><br>Si: Informa al Jefe del Departamento que la infraestructura TIC es del Instituto y solicita las refacciones requeridas para el mantenimiento correctivo. |
| Jefe del Departamento | 11        | Entrega a los Técnicos las refacciones para realizar el mantenimiento correctivo.   |
| Técnico               | 12        | Realiza el mantenimiento correctivo.  |
| Técnico               | 13        | Genera el reporte del mantenimiento realizado ( <b>Políticas 18 y 19</b> ).   |
| Técnico               | 14        | Envía el reporte de mantenimiento ( <b>Formato 1</b> ) a los Coordinadores para su revisión.  |

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |

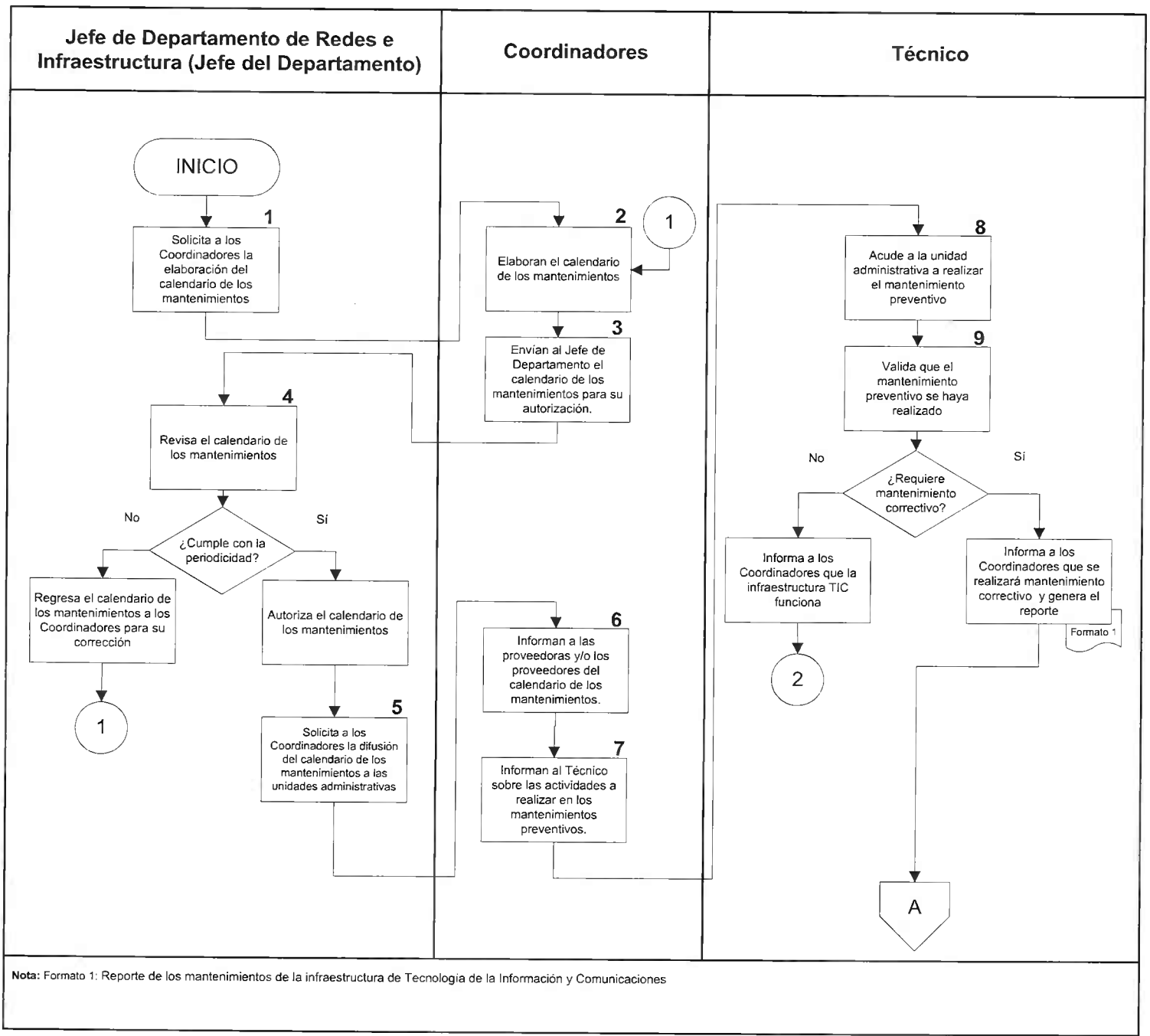
|   |   |   |                                 |
|---|---|---|---------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>   |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2  |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b>                                  |   | <b>REV:</b> 01                  |
|   | <b>2. Procedimiento para Realizar el Mantenimiento a la Infraestructura TIC</b> |   | <b>HOJA:</b> 7<br><b>DE:</b> 12 |

| RESPONSABLE          | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  |
|----------------------|-----------|--|
| Coordinadores        | 15        | <p>Reciben y revisan el reporte del mantenimiento (<b>Formato 1</b>).</p> <p>¿Está completo?</p> <p>No: Regresa el reporte del mantenimiento (<b>Formato 1</b>) al Técnico para su corrección y/o complemento. <b>Regresa a la actividad 13.</b></p> <p>Sí: Envía al Jefe del Departamento el reporte de mantenimiento para su validación.</p>   |
| Jefe de Departamento | 16        | <p>Revisa la documentación del reporte del mantenimiento realizado.</p> <p>¿Está completo?</p> <p>No: Regresa a los Coordinadores para su complementación. <b>Regresa a la actividad 15.</b></p> <p>Sí: Valida el reporte de mantenimiento (<b>Formato 1</b>) realizados e informa al Subdirector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Subdirector de TIC) (<b>Políticas 20 y 21</b>).</p> <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p> |

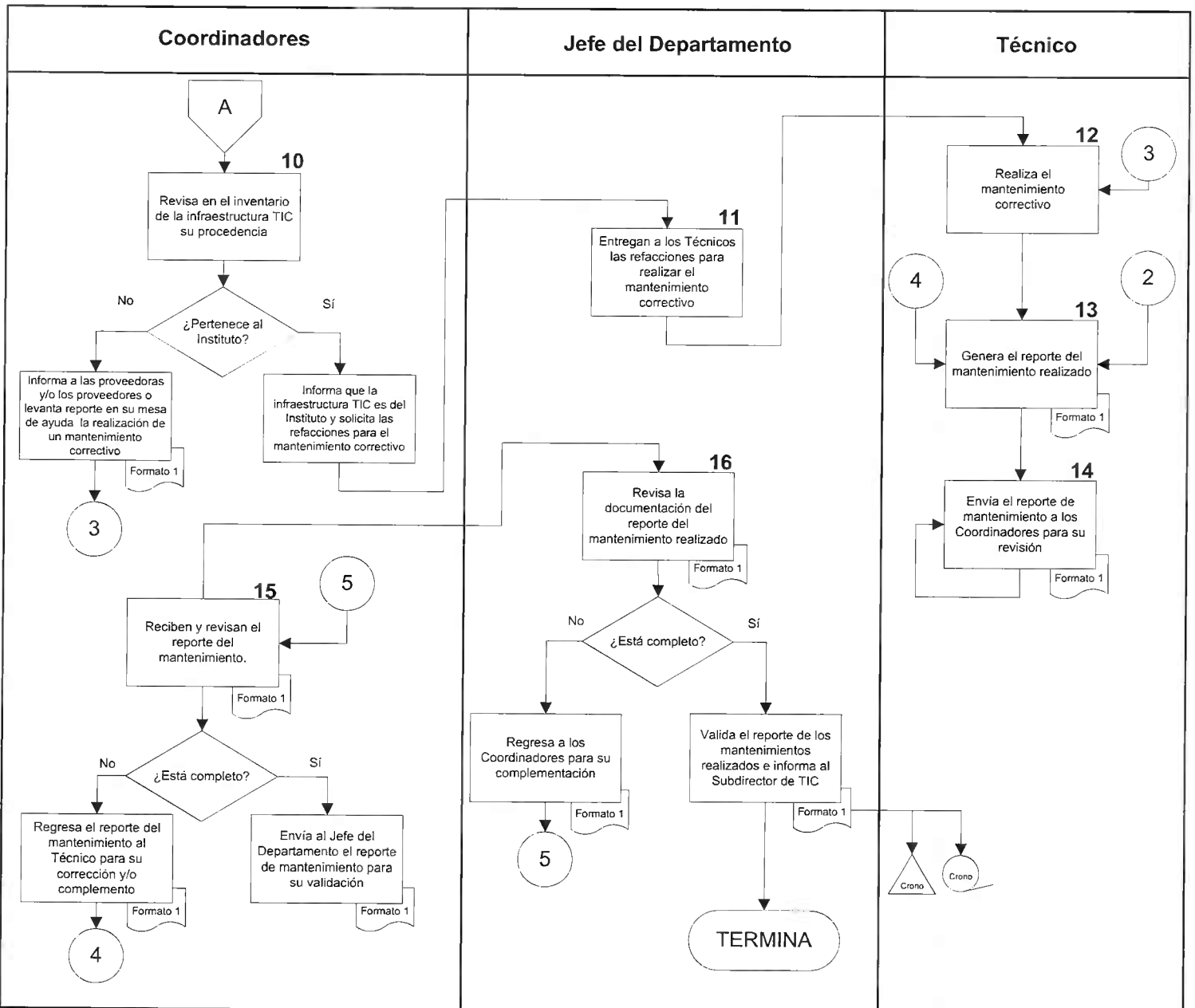
| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |



**5.0 DIAGRAMA DE FLUJO**



| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó  |
| Nombre:            | Lcdo. Edgar Erick Escárcega Aranda  | Lcdo. Edgar Erick Escárcega Aranda  | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                      |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |



**Nota:** Formato 1: Reporte de los mantenimientos de la infraestructura de Tecnología de la Información y Comunicaciones

**CONTROL DE EMISIÓN**

|                      |  |   |                                  |
|----------------------|--|---|----------------------------------|
|                      | <b>Elaboró:</b>                                  | <b>Revisó:</b>  | <b>Autorizó</b>                  |
| <b>Nombre:</b>       | Lcdo. Edgar Erick Escárcega Aranda               | Lcdo. Edgar Erick Escárcega Aranda  | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda |
| <b>Cargo-puesto:</b> | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración       |
| <b>Firma:</b>        |  |   |                                  |
| <b>Fecha:</b>        | 22-03-2023                                       | 22-03-2023  | 22-03-2023                       |

|   |   |   |                                  |
|---|---|---|----------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>   |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2   |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b>                                  |   | <b>REV:</b> 01                   |
|   | <b>2. Procedimiento para Realizar el Mantenimiento a la Infraestructura TIC</b> |   | <b>HOJA:</b> 10<br><b>DE:</b> 12 |

## 6.0 REGISTRO

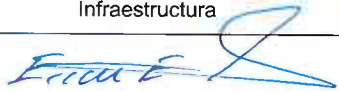


| Registros                             | Tiempo de conservación | Responsable de conservarlo                       | Código de registro o identificación única |
|---------------------------------------|------------------------|--|---|
| Formato 1<br>Reporte de mantenimiento | 6 años                 | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura | 8C.4                                      |

## 7.0 GLOSARIO

- 7.1. Infraestructura TIC** El hardware, software, aplicativos de cómputo, redes e instalaciones requeridas para desarrollar, probar, proveer, monitorear, controlar y soportar los servicios de TIC.
- 7.2. Mantenimiento preventivo:** Se define como mantenimiento preventivo a la acción de revisar de manera sistemática y bajo ciertos criterios a los equipos o aparatos de cualquier tipo (mecánicos, eléctricos, informáticos, etc.) para evitar averías ocasionadas por uso, desgaste o paso del tiempo.
- 7.3. Mantenimiento correctivo:** El mantenimiento correctivo es la actividad técnica ejecutada cuando sucede una avería y tiene como objetivo, restaurar el activo para dejarlo en condiciones de que pueda funcionar como se pretende ya sea con su reparación o sustitución.

## 8.0 CAMBIOS EN ESTA VERSIÓN

| Número de revisión | Fecha de la actualización | Descripción del cambio  |
|--------------------|---------------------------|---|
| 01                 | 22-03-2023                | Actualización de procedimiento de acuerdo a la Guía Interna para la Elaboración y Actualización de Manuales Administrativos y/o Documentos normativos del INCMNSZ y adaptación al Prontuario para el uso de lenguaje incluyente y no sexista en la Función Pública.<br>Atención a la Auditoría 07/2021. |

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |

|  |   |  |                                  |
|--|---|--|----------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>   |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2   |
|  | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b>                                  |  | <b>REV:</b> 01                   |
|  | <b>2. Procedimiento para Realizar el Mantenimiento a la Infraestructura TIC</b> |  | <b>HOJA:</b> 11<br><b>DE:</b> 12 |


## 9.0 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

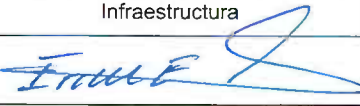
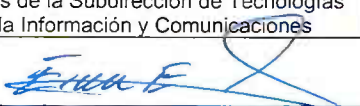
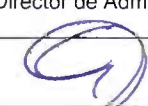
### FORMATO 1: REPORTE DE MANTENIMIENTO

| No. | CONCEPTO                                      | SE ANOTARÁ  |
|-----|---|---|
| 1   | Número de hojas del reporte de mantenimiento. | El número de hojas, una vez terminado el reporte de mantenimiento.  |
| 2   | Fecha de ejecución de la actividad            | Día, mes y año de elaboración del reporte de mantenimiento.   |
| 3   | Nombre de la actividad a realizar.            | El tipo de mantenimiento que se realizara.  |
| 4   | Nombre del responsable.                       | El nombre completo del Técnico de Redes e Infraestructura y/o proveedora y/o el proveedor que realizó el mantenimiento. |
| 5   | Reporte de la actividad                       | Todas las actividades que se realizaron en el reporte de mantenimiento.   |

| CONTROL DE EMISIÓN |  |   |                                  |
|--------------------|--|---|----------------------------------|
|                    | Elaboró:   | Revisó:   | Autorizó:                        |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda              | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración       |
| Firma:             |  |   |                                  |
| Fecha:             | 22-03-2023                                       | 22-03-2023  | 22-03-2023                       |

|   |   |   |                                  |
|---|---|---|----------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>   | <br><small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small> | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2   |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b>                                  |   | <b>REV:</b> 01                   |
|   | <b>2. Procedimiento para Realizar el Mantenimiento a la Infraestructura TIC</b> |   | <b>HOJA:</b> 12<br><b>DE:</b> 12 |

|   |   |       |   |    |  |
|---|---|-------|---|----|--|
| <br><small>INCMNSZ</small>                     | Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán | HOJA  | 1 | DE |  |
|   | Dirección de Administración   |       |   |    |  |
|   | Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones      | FECHA | 2 |    |  |
|   | 3   |       | 4 |    |  |
| <div style="font-size: 48px; opacity: 0.5; transform: rotate(-45deg); position: absolute; top: 50%; left: 50%;">CANCELADO</div> |   |       |   |    |  |

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |



|  |  |  |                                |
|--|--|--|--------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>                |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2 |
|  | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b> |  | <b>REV:</b> 01                 |
|  | <b>Autorización</b>                            |  | <b>HOJA:</b> 1                 |
|  |  |  | <b>DE:</b> 2                   |

El presente documento fue autorizado por el Comité de Mejora Regulatoria en la primera sesión ordinaria de fecha 22/03/2023.

## AUTORIZACIÓN

### ELABORADO POR:

L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda.  
Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura.

### REVISADO POR:


L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda.  
Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.


| CONTROL DE EMISIÓN |  |   |                                  |
|--------------------|--|---|----------------------------------|
|                    | Elaboró:   | Revisó:   | Autorizó:                        |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda              | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración       |
| Firma:             |  |   |                                  |
| Fecha:             | 22-03-2023                                       | 22-03-2023  | 22-03-2023                       |

|   |  |   |                                |
|---|--|---|--------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>                |  | <b>CÓDIGO:</b><br>M.P./0.8.4.2 |
|   | <b>Departamento de Redes e Infraestructura</b> |   | <b>REV:</b> 01                 |
|   | <b>Autorización</b>                            |   | <b>HOJA:</b> 2                 |
|   |  |   | <b>DE:</b> 2                   |

**REVISIÓN METODOLÓGICA:**


  
 C.P. Merit Fabiola Morales.  
 Jefa del Departamento de Organización y Modernización Administrativa.



  
 Pas. L.I.A. Perla Donaji Cedillo Miralrio.  
 Analista Especializado de Organización y Modernización.

  
 Lcda. Karen Andrea Villanueva García.  
 Asesora Externa.

**AUTORIZADO POR:**

  
 L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda.  
 Director de Administración.

  
 Dr. José Sifuentes Osornio.  
 Director General.

| CONTROL DE EMISIÓN |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|
|                    | Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
| Nombre:            | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.I.A. Edgar Erick Escarcega Aranda   | L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda  |
| Cargo-puesto:      | Jefe del Departamento de Redes e Infraestructura                                    | Encargado de la atención y despacho de los asuntos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Director de Administración  |
| Firma:             |  |                                     |  |
| Fecha:             | 22-03-2023  | 22-03-2023  | 22-03-2023  |