

	<b>Procedimiento Normalizado de Operación</b> <b>COMUNICACIÓN, SERVICIO Y SOPORTE TÉCNICO</b>	Código (Versión): <b>GAN-PNO-SIS-01 (04)</b>
		Página 1 / 5
		Departamento emisor: <b>SISTEMAS</b>
Emisión: <b>ENE-2024</b>	Vigencia: <b>3 años</b>	Próxima revisión: <b>ENE-2027</b>
<b>Elaboró:</b>  ISC. David Resendiz Almaraz Coordinador de Sistemas  Fecha: <b>26-ENE-2024</b>	<b>Revisó:</b>  LAE. Edgar Silva Hernández Jefe de Aseguramiento de Calidad  Fecha: <b>26-ENE-2024</b>	<b>Autorizó:</b>  II. Alan Christian Galicia Castillo Responsable Sanitario  Fecha: <b>26-ENE-2024</b>

## 1. OBJETIVO

- 1.1 Asegurar el buen funcionamiento, mantenimiento y servicio de todo el Sistema Computacional de Industrias Nacionales Plásticas S.A de C.V.

## 2. ALCANCE

- 2.1 Este procedimiento aplica desde mantenimiento correctivo y preventivo, asignación de equipos e impresoras, cuentas de Correo electrónico, asignación de líneas telefónicas, adquisición de repuestos y el buen funcionamiento del Software de cada uno de los equipos instalados en Industrias Nacionales Plásticas S.A de C.V.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 3.1 **AVL:** Formato de Microsoft para archivos de audio y video
- 3.2 **Base de Datos:** Conjunto de datos organizados de modo tal que resulte fácil acceder a ellos, gestionarlos y actualizarlos.
- 3.3 **Clave Única y privada:** Esquema de encriptación en el que cada persona tiene dos claves. Los mensaje se encriptan usando la clave única del destinatario y solo pueden ser descifrados usando su clave privada
- 3.4 **Cliente/Servidor:** Este término define la relación entre dos programas de computación en el cual uno, el cliente, solicita un servicio al otro, el servidor, que satisface el pedido.
- 3.5 **Comando (command):** Instrucción que en un usuario da al sistema operativo de la computadora para realizar determinada tarea.
- 3.6 **CPU (Central Processing Unit. Unidad central de procesamiento):** Es el procesador que contiene los circuitos lógicos que realizan las instrucciones de la computadora.
- 3.7 **Disco Duro (DD):** Elemento de almacenamiento de datos en forma magnética u óptica, constitu
- 3.8 ido por una lámina delgada con forma circular.
- 3.9 **DNS:** Método de identificación de una dirección de Internet. Según este método, cada computadora de la red se identifica con una dirección unívoca, la URL (Uniform Resource Locator), compuesta de grupos de letras separados por puntos. Esa dirección se obtiene subdividiendo todas las computadoras en grupos grandísimos llamados TLD (Top Level Domain) que son afines entre sí por alguna razón. Por ejemplo están los TLD basados en la identificación geográfica (donde.ar es Argentina, .uy es Uruguay, .cl es Chile) y los grupos basados en el tipo dominante de actividad (.com para actividades comerciales; .edu para fines educativos).
- 3.10 **Download:** Descargar, bajar y Transferir información desde internet a una computadora

- 3.11 **Fibra Óptica:** Tecnología para transmitir información como pulsos luminosos a través de un conducto de fibra de vidrio.
- 3.12 **Firewall:** Programa informático que controla el acceso de una computadora a la red y de elementos de la red a la computadora, por motivos de seguridad.
- 3.13 **Hardware:** Todos los componente físicos de la computadora y sus periféricos.
- 3.14 **HTML:** Lenguaje de programación para armar páginas web
- 3.15 **Impresora:** Dispositivo periférico que reproduce textos e imágenes en papel.
- 3.16 **Internet:** Sistema mundial de redes de computadoras interconectadas como herramienta de comunicación e información.
- 3.17 **Red LAN:** Red de datos para dar servicio a un área.
- 3.18 **Password:** Contraseña
- 3.19 **Software:** Término general que designa los diversos tipos de programas usados en computación.
- 3.20 **Spam:** Correo electrónico no solicitado.

#### 4. RESPONSABILIDADES

##### 4.1 Es responsabilidad del Coordinador de Sistemas

- 4.1.1. Asignar Equipos Desktop y Laptop a Usuarios Nuevos o cambio de Equipos
- 4.1.2. Asignar Líneas telefónicas a Usuarios Industrias Nacionales Plásticas S.A de C.V.
- 4.1.3. Administrar las cuentas de Correo de usuarios de Industrias Nacionales Plásticas S.A de C.V.
- 4.1.4. Administrar y configurar impresoras Sharp de Industrias Nacionales Plásticas S.A de C.V.
- 4.1.5. Realizar el mantenimiento correctivo y preventivo de cada equipo de Industrias Nacionales Plásticas S.A de C.V.
- 4.1.6. Asegurar el buen funcionamiento de la Red LAN.
- 4.1.7. Administrar las líneas telefónicas.
- 4.1.8. Difundir el programa de Mantenimiento Preventivo al personal correspondiente.
- 4.1.9. Realizar las copias de Seguridad de los Equipos de los usuarios que son dados de baja.

##### 4.2. Es responsabilidad del usuario

- 4.2.1. Considerar las actividades programadas para el mantenimiento del equipo en uso.

#### 5. FRECUENCIA

- 5.1.1. Cada que los Usuarios de Industrias Nacionales Plásticas S.A de C.V. requieran la asesoría y asistencia del área de Soporte Técnico.
- 5.1.2. Cada que se tenga que realizar el mantenimiento Preventivo de acuerdo al Programa de Mantenimiento preventivo.
- 5.1.3. Cada que se tenga que realizar el Servicio mantenimiento Correctivo de todos los equipos de cómputo en Industrias Nacionales Plásticas S.A de C.V.

	<b>Procedimiento Normalizado de Operación</b> <b>COMUNICACIÓN, SERVICIO Y SOPORTE TÉCNICO</b>	Código (Versión): <b>GAN-PNO-SIS-01 (04)</b>
		Página 3 / 5
		Departamento emisor: <b>SISTEMAS</b>

## 6. DESARROLLO DEL PROCESO

### 6.1. Asignación de Equipo a Usuarios Nuevos o cambio de Equipo.

- 6.1.1. El coordinador de Sistemas asigna el equipo a los usuarios nuevos basándose en el "Inventario de Equipo Laptop" (GAN-FOR-SIS-01-04) ó Inventario de equipo de cómputo de escritorio (GAN-FOR-SIS-01-05) según sea el caso.
- 6.1.2. El coordinador de Sistemas realiza el registro de computo en el formato "Carta Responsiva Equipo de Cómputo y Electrónico" (GAN-FOR-SIS-01-07) y entrega al usuario para firma y resguardo de TI,

### 6.2. Asignación de líneas Telefónicas a Usuarios.

- 6.2.1. El Coordinador de Sistemas realiza el formato "Carta Responsivas Telefonía Móvil" (GAN-FOR-SIS-01-08), de acuerdo al "Inventario equipo de telefonía móvil" (GAN-FOR-SIS-01-06).
- 6.2.2. El Coordinador de Sistemas entrega el formato "Carta responsivas Telefonía Móvil" (GAN-FOR-SIS-01-08) al usuario para firma y resguardo de TI.

### 6.3. Administrar las cuentas de correo electrónico y cuentas intranet.

- 6.3.1. El Coordinador de Sistemas Genera el mail a usuarios y de nuevo ingreso, lo registra en el formato "Lista de usuarios de Correo Electrónico" (GAN-FOR-SIS-01-09).
- 6.3.2. El Coordinador de Sistemas configurara las cuentas generadas en Outlook (pop3)
- 6.3.3. El Coordinador de Sistemas configurara las cuentas de intranet conforme al PNO Intranet (GAN-PNO-SIS-03-01)

### 6.4. Mantenimiento a impresoras, configurar y administrar

- 6.4.1. El Coordinador de Sistemas administra y configura las claves para los usuarios que dispondrán del servicio de las impresoras y los registra en el formato "Lista de Usuarios impresoras" (GAN-FOR-SIS-01-11)
- 6.4.2. El Coordinador de Sistemas cambiara el tóner, reemplaza las piezas o Accesorios así lo requiera

### 6.5. Realizar el programa de Mantenimiento Preventivo

- 6.5.1. El Coordinador de sistemas realiza el "Programa de mantenimiento Preventivo" (GAN-FOR-SIS-01-01) el cual será difundido.
- 6.5.2. El Coordinador de sistemas realiza conforme al formato "Servicio de mantenimiento preventivo para equipo de cómputo" (GAN-FOR-SIS-01-02).
  - Sopleteado
  - Limpieza profunda de:
  - Teclado
  - Mouse
  - Monitor
  - CPU
  - Descarga de Actualizaciones
  - Activación, Renovación, y Revisión de Antivirus.
- 6.5.3. Una vez terminado el Mantenimiento Preventivo el usuario deberá firmar el formato "Servicio de mantenimiento preventivo para equipo de Cómputo" (GAN-FOR-SIS-01-02)

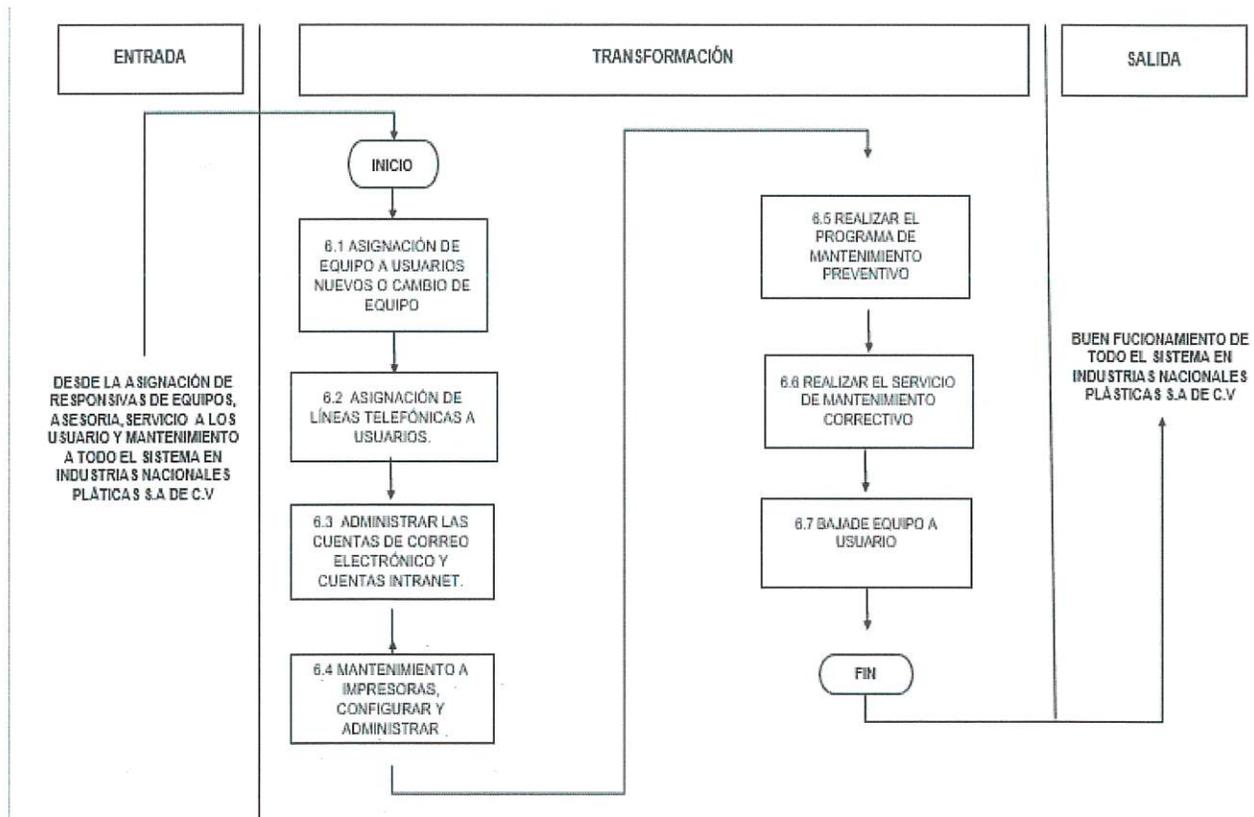
### 6.6. Realizar el Servicio de Mantenimiento Correctivo

- 6.6.1. El servicio se solicita vía: Correo Electrónico al Coordinador de Sistemas, después de ser revisado se procede a realizar las pruebas necesarias para la detección de problemas de Hardware y Software o cambio de piezas si es necesario.
- 6.6.2. De ser necesario cambio de piezas cotizar con proveedor y tiempos de entrega.
- 6.6.3. Una vez realizado el Servicio el Coordinador de Sistemas en conjunto con el usuario deberán registrar en la "Bitácora de Servicio de Mantenimiento Correctivo" (GAN-FOR-SIS-01-03), el problema o defecto del Equipo y las opciones tomadas para la solución

### 6.7. Baja de Equipo a Usuario

- 6.7.1. El Usuario deberá entregar de manera formal las Herramientas de Trabajo que se le entregaron al inicio del contrato
- 6.7.2. Se le entregara la responsiva que firmo al inicio de su contrato, en "Inventario de Equipo Laptop" (GAN-FOR-SIS-01-04), "Inventario de equipo de cómputo de escritorio" (GAN-FOR-SIS-01-05), según sea el caso.
- 6.7.3. Se realizara el "Programa de Respaldo Mensual" (GAN-FOR-SIS-01-10) del Equipo

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO



## 8. FORMATOS

- 8.1. GAN-FOR-SIS-01-01 Programa de mantenimiento preventivo
- 8.2. GAN-FOR-SIS-01-02 Servicio de mantenimiento preventivo para equipo de cómputo
- 8.3. GAN-FOR-SIS-01-03 Bitácora de Servicio de Mantenimiento Correctivo
- 8.4. GAN-FOR-SIS-01-04 Inventario de equipo laptop
- 8.5. GAN-FOR-SIS-01-05 Inventario de equipo de cómputo de escritorio
- 8.6. GAN-FOR-SIS-01-06 Inventario equipo de telefonía móvil
- 8.7. GAN-FOR-SIS-01-07 Carta Responsiva Equipo de Cómputo y Electrónico
- 8.8. GAN-FOR-SIS-01-08 Carta Responsivas Telefonía Móvil
- 8.9. GAN-FOR-SIS-01-09 Lista de Usuarios de Correo Electrónico
- 8.10. GAN-FOR-SIS-01-10 Programa de Respaldo mensual
- 8.11. GAN-FOR-SIS-01-11 Lista de usuarios impresoras

## 9. REFERENCIAS

- 9.1. Norma Oficial Mexicana NOM-241-SSA1-2021, Buenas prácticas de fabricación de dispositivos médicos
- 9.2. ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos.
- 9.3. Norma ISO 13485:2016 Dispositivos médicos – Sistema de Gestión de la Calidad- Requisitos para propósitos reglamentarios
- 9.4. Ley General de Salud.
- 9.5. Reglamento de Insumos para la Salud

## 10. ANEXOS

- 10.1. N/A

11. HISTÓRICO DE CAMBIOS	VERSIÓN	NÚMERO DE CONTROL DE CAMBIOS
	02	GAN/AC/2021-002-B
	03	GAN/AC/2022-010-B
	04	GAN/AC/2023-022-B

**FIN DE ESTE DOCUMENTO**