



COEPRISS

COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN
CONTRA RIESGOS SANITARIOS DE SINALOA



COEPRISS-POI-22

**PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA TIC DE
COEPRISS.**

Procedimiento: Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la TIC de COEPRISS.		
Unidad responsable: Coordinación Administrativa	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia: Noviembre-2028	Código: COEPRISS-POI-22.	Versión: 01

1. PROPÓSITO.

Establecer las actividades necesarias para garantizar la disponibilidad, continuidad operativa, seguridad e integridad de los equipos de cómputo, periféricos, impresoras y software institucional mediante la planeación, ejecución, control y seguimiento del mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura TIC de COEPRISS, en cumplimiento de la ISO 9001:2015, cláusula 7.1.3 Infraestructura, así como los lineamientos establecidos en COEPRISS-LCA-01.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a Equipo de cómputo (escritorio y portátil), impresoras y periféricos, servidores y sistemas de respaldo y correos institucionales en todas las áreas administrativas y operativas de COEPRISS.

Este procedimiento inicia con la elaboración del cronograma anual de mantenimiento preventivo y/o con la solicitud de mantenimiento correctivo y finaliza con la verificación y seguimiento del mantenimiento.

No aplica al mantenimiento de infraestructura física (vehículos, mobiliario, edificios).

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

- 3.1 Todo mantenimiento deberá ser registrado en bitácora oficial.
- 3.2 Se prioriza disponibilidad, continuidad operativa y resguardo de datos.
- 3.3 Instalación y uso de software deberá cumplir licenciamientos vigentes.
- 3.4 Queda prohibida la instalación de software no autorizado.
- 3.5 El usuario deberá reportar fallas a través del formato oficial.
- 3.6 El área de informática no realizará respaldos personales de usuarios.
- 3.7 Todo acceso remoto deberá estar autorizado y autenticado.
- 3.8 El personal deberá mantener la confidencialidad de credenciales.
- 3.9 Los equipos intervenidos deberán quedar en condiciones funcionales y seguras.





Procedimiento: Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la TIC de COEPRISS.		
Unidad responsable: Coordinación Administrativa	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia: Noviembre-2028	Código: COEPRISS-POI-22.	Versión: 01

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

DOCUMENTO	CÓDIGO
ISO 9001:2015 — Cláusula 7.1.3 Infraestructura	N/A
Lineamientos Oficiales en Tecnologías de la Información y Comunicación	COEPRISS-LCA-01
Manual de Calidad	COEPRISS-M-01

5. REGISTROS.

NOMBRE	CÓDIGO
Bitácora de Mantenimiento de TIC	COEPRISS-RPOI-22.01
Solicitud de Servicio/Reporte de Fallas	COEPRISS-RPOI-22.02
Cronograma Anual de Mantenimiento	COEPRISS-RPOI-22.03
Dictamen Técnico Correctivo	COEPRISS-RPOI-22.04

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

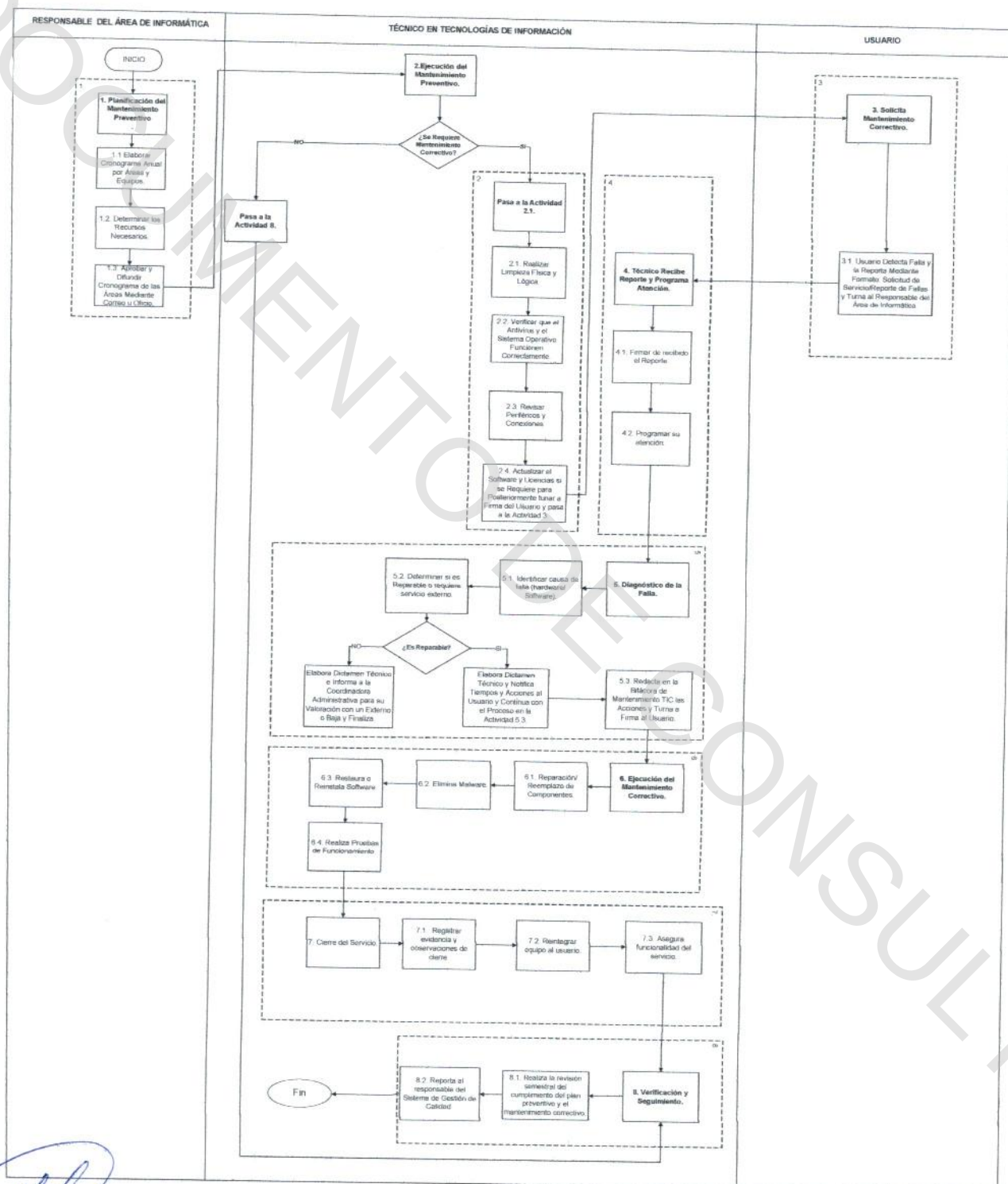
COEPRISS:	Comisión Estatal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios de Sinaloa.
Activo TIC:	Los aplicativos de cómputo, bienes informáticos, soluciones tecnológicas, sus componentes, las bases de datos o archivos electrónicos y la información contenida en éstos.
Adscripción:	Asignación o ubicación de una persona o unidad administrativa dentro de la estructura organizativa de la Comisión Federal.
Base de Datos:	Conjunto de registros cuantitativos y/o cualitativos interrelacionados.
Equipo de Cómputo:	Dispositivo con la capacidad de aceptar y procesar información en base a programas establecidos o instrucciones previas, teniendo la oportunidad de conectarse a una red de equipos o computadoras para compartir datos y recursos, entregando resultados mediante despliegues visuales, impresos o audibles.
Hardware:	Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.
Respaldo:	Archivos, equipo, datos y procedimientos disponibles para el uso en caso de una falla o pérdida, si los originales se destruyen o quedan fuera de servicio.

Procedimiento: Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la TIC de COEPRISS.		
Unidad responsable: Coordinación Administrativa	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia: Noviembre-2028	Código: COEPRISS-POI-22.	Versión: 01

Seguridad de la Información:	Conjunto de medidas técnicas destinadas a preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, pudiendo además abarcar otras propiedades como la autenticidad, la fiabilidad y el no repudio.
Servidor:	Computadora que responde peticiones o comandos de una computadora cliente. El cliente y el servidor trabajan conjuntamente para llevar a cabo funciones de aplicaciones distribuidas.
Software:	Programas y documentación de respaldo que permite y facilita el uso de la computadora. El software controla la operación del hardware.
Soporte Técnico:	Servicio ejecutado para solucionar averías físicas (hardware) o lógicas (software) de equipo de cómputo, aplicaciones y accesorios. Aquí, se pueden ofrecer dos tipos de asistencia: intelectual y tecnológica. La asistencia intelectual se concreta mediante asesorías que facilitan el conocimiento y las aclaraciones a quienes necesitan apoyo, mientras que la asistencia tecnológica implica realizar tareas como reparaciones, revisiones y ajustes de hardware o software.
TIC:	Las tecnologías de información y comunicaciones que comprenden el equipo de cómputo, software y dispositivos de impresión que sean utilizados para almacenar, procesar, convertir, proteger, transferir y recuperar información, datos, voz, imágenes y video.

Procedimiento: Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la TIC de COEPRISS.		
Unidad responsable: Coordinación Administrativa	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia: Noviembre-2028	Código: COEPRISS-POI-22.	Versión: 01

7. DIAGRAMA DE FLUJO.



Procedimiento: Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la TIC de COEPRISS.		
Unidad responsable: Coordinación Administrativa	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia: Noviembre-2028	Código: COEPRISS-POI-22.	Versión: 01

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Responsable	Actividad	Tareas	Registro
Responsable del Área de Informática	1. Planificación del Mantenimiento Preventivo.	1.1. Elaborar cronograma anual por áreas y equipos. 1.2. Determinar recursos necesarios. 1.3. Aprobar y difundir cronograma de las áreas mediante correo u oficio. Nota: si el mantenimiento es correctivo, inicia de la actividad 2.	COEPRISS-RPOI-22.03 CRONOGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO
Técnico en Tecnologías de Información	2. Ejecución del Mantenimiento Preventivo.	¿Se requiere mantenimiento correctivo? Si: Pasa a la siguiente actividad 2.1 y continua con el proceso. No: Pasa a la actividad 8 2.1. Realizar la Limpieza física y lógica. 2.2. Verificar que el antivirus y el sistema operativo funcionen correctamente. 2.3. Revisar periféricos y conexiones. 2.4. Actualizar el software y licencias si se requiere para posteriormente turnar a firma del usuario y pasa a la actividad 3.	COEPRISS-RPOI-22.03 CRONOGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO
Usuario	3. Solicita Mantenimiento Correctivo.	3.1. Usuario detecta falla y la reporta mediante formato: Solicitud de servicio/reporte de fallas y turna al Responsable del área de informática.	COEPRISS-RPOI-22.02 Solicitud de servicio/reporte de fallas
Técnico en Tecnologías de Información	4. Técnico recibe Reporte y Programa Atención.	4.1. Firmar de recibido el reporte. 4.2. Programar su atención.	COEPRISS-RPOI-22.02 SOLICITUD DE SERVICIO/REPORTE DE FALLAS

Procedimiento: Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la TIC de COEPRISS.		
Unidad responsable: Coordinación Administrativa	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia: Noviembre-2028	Código: COEPRISS-POI-22.	Versión: 01

5. Diagnóstico de la Falla.	5.1. Identificar causa de falla (hardware/software). 5.2. Determinar si es reparable o requiere servicio externo. ¿Es reparable? No: Elabora dictamen técnico e informa a la coordinadora administrativa para su valoración con un externo o baja y finaliza. Si: Elabora dictamen técnico y notifica tiempos y acciones al usuario y continúa con el proceso en la actividad 5.3. 5.3. Redacta en la Bitácora de mantenimiento TIC las acciones y turna a firma al usuario.	COEPRISS-RPOI-22.04. DICTAMEN TECNICO.
6. Ejecución del Mantenimiento Correctivo.	6.1. Reparación/reemplazo de componentes. 6.2. Elimina malware. 6.3. Restaura o reinstala software. 6.4. Realiza pruebas de funcionamiento.	
7. Cierre del Servicio.	7.1. Registrar evidencia y observaciones de cierre. 7.2. Reintegrar equipo al usuario. 7.3. Asegura funcionalidad del servicio.	COEPRISS-RPOI-22.01 BITACORA DE MANTENIMIENTO DE TIC
8. Verificación y Seguimiento.	8.1. Realiza la revisión semestral del cumplimiento del plan preventivo y el mantenimiento correctivo. 8.2. Reporta al responsable del Sistema de Gestión de Calidad.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Procedimiento: Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la TIC de COEPRISS.		
Unidad responsable: Coordinación Administrativa	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia: Noviembre-2028	Código: COEPRISS-POI-22.	Versión: 01

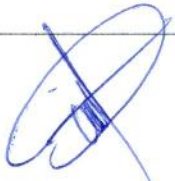
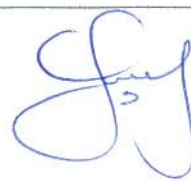
9. INDICADORES.

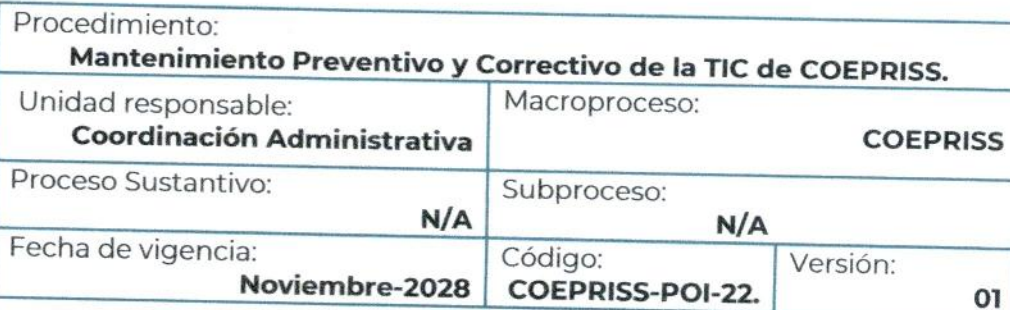
Indicador	Unidad de Medida	Periodicidad	Responsable
Cumplimiento del mantenimiento preventivo.	(MP ejecutados / MP programados) x 100	Semestral	Técnico en tecnologías de información
Atención a fallas correctivas.	(Reporte de fallas correctivas atendidas/Reporte de fallas correctivas recibidas) x 100	Semestral	Técnico en tecnologías de información

10. PRODUCTOS.

Productos
Mantenimiento ejecutado en equipos TIC
Bitácoras y reportes de atención

11. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Elaboró	Revisó	Autorizó	Descripción del cambio
01	26/11/2025	Lic. Cosme Verduzco Bojórquez Responsable del área de informática	Lic. Ricardo Aníbal García Reyes Responsable del SGC	Lic. Beatriz Aguiar Monroy Comisionada Estatal de COEPRISS	
					
		Lic. José Justo Medrano Ortega Técnico en TI	Lic. Perla Nayeli León González Coordinadora Administrativa		
					



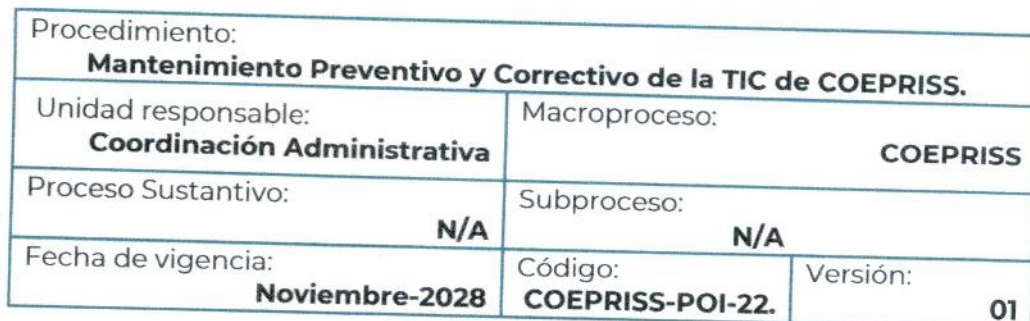
1.- Bitácora de Mantenimiento de TIC (COEPRISS-RPOI-22.01).

Página 8 de 11

Procedimiento: Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la TIC de COEPRISS.		
Unidad responsable: Coordinación Administrativa	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia: Noviembre-2028	Código: COEPRISS-POI-22.	Versión: 01

2.- Solicitud de Servicio/Reporte de Fallas (COEPRISS-RPOI-22.02).

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD		COMISION ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS DE SINALOA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA-INFORMÁTICA SOLICITUD DE SERVICIO/REPORTE DE FALLAS		COEPRISS-RPOI- 22.02 VERSIÓN 01	 COEPRISS COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS DE SINALOA				
FOLIO INTERNO									
FECHA DE REPORTE				CLASIFICACIÓN					
HORA DE REPORTE				NIVEL DE					
REPORTADO POR				PRIORIDAD					
AREA/ADSCRIPCIÓN				CORREO DEL					
RESPONSABLE DEL EQUIPO				SOLICITANTE					
EQUIPO AFECTADO									
CODIGO/NUMERO DE INV.									
DESCRIPCIÓN DE LA FALLA									
NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE									
NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE INMEDIATO									
NOMBRE, FECHA Y FIRMA DE RECIBIDO DEL ENCARGADO DE TI									

[illegible]

Procedimiento: Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la TIC de COEPRISS.		
Unidad responsable: Coordinación Administrativa	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia: Noviembre-2028	Código: COEPRISS-POI-22.	Versión: 01

4.- Dictamen Técnico Correctivo (COEPRISS-RPOI-22.04).

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD		COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS DE SINALOA SERVICIOS DE SALUD-INFORMÁTICA DICTAMEN TÉCNICO		COEPRISS- RPOI-22.04. Versión 1	 COEPRISS COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS DE SINALOA
#N/A	26/11/2025	FOLIO	0		
DATOS GENERALES DEL EQUIPO					
EQUIPO	#N/A	No. DE			
MARCA	#N/A	INVENT.	#N/A		
		AREA:	#N/A		
MODELO	#N/A	CLAVE DEL			
N/S	#N/A	BIEN :	#N/A		
DESCRIPCION OPERACIONAL Y/O FUNCIONAL					
OBSERVACIONE #N/A					
CONDICIONES TECNICAS					
NO SE CONSIGUEN REFACCIONES	☐	NO PASA PRUEBA DE SEGURIDAD	☐		
OBSOLETO	☐	NO NECESITA SERVICIO	☐		
FALTAN ACCESORIOS	☐	REPARACION INCOSTEABLE	☐		
REPARABLE	☐	FALTA DE REFACCIONES	☐		
ESTADO FISICO DEL EQUIPO					
DISPOSICION RECOMENDADA DEL EQUIPO					
REPARACION	☐	DONACION	☐		
PERMANENCIA	☐	BAJA	#N/A		
REUBICACION	☐	STOCK DE			
		REFACCIONES	☐		
DICTAMINÓ	REVISÓ		AUTORIZÓ		