 <p><b>Dirección de Planeación.</b></p>	<b>Clave del Procedimiento:</b> U430-DP-P12		<b>Revisión:</b> A	
	<b>Elaboró:</b> Lic. Carlos Alberto Osorio Parra Responsable del Área de Informática del Departamento de Organización, Desarrollo e Informática. <b>Asesoró:</b> C.P. Alicia Guadalupe Penagos González. C. Perla Adriana Hernández Leal. Analistas del Área de Organización.		<b>Fecha de validación:</b>  julio 2017	
	<b>REVISADO Y VALIDADO POR</b>			
	<b>ÁREA</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Título:</b>  <b>Procedimiento para emitir dictamen técnico para requerir bienes y servicios informáticos (Hardware, Software)</b>	Subcoordinación General Administrativa	C.P. Fernando Damián Ocegüera		
	Director de Planeación	Lic. José Samuel García Sánchez.		
	Departamento de Organización, Desarrollo e Informática.	Dra. Dulce María Ramírez Saavedra.		

## 1.0 OBJETIVO

Establecer estándares con el propósito de regular la emisión del Dictamen Técnico para la autorización de adquisición de equipo, bienes y servicios informáticos (hardware y software) y permitir con esto que las Unidades Administrativas adquieran el más recomendable, generando un crecimiento acorde a los avances tecnológicos y a las necesidades informáticas de Servicios de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ).

## 2.0 ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación general en SESEQ y tiene alcance al personal del Área de Informática del Departamento de Organización, Desarrollo e Informática perteneciente a la Dirección de Planeación, a fin de verificar la aplicación del presente procedimiento en la adquisición de bienes y servicios informáticos específicos para el óptimo desarrollo de las actividades.

## 3.0 ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

**Área de Informática:** Área perteneciente al Departamento de Organización, Desarrollo e Informática de la Dirección de Planeación, encargada del control, desarrollo, actualización, modificación de sistemas y bienes informáticos propiedad de SESEQ.

**Bases técnicas:** Se refiere a las especificaciones de carácter técnico que deben de cumplir como mínimo los equipos o servicios informáticos al ser adquiridos, con la finalidad de contar con tecnología de la más reciente generación la cual garantice un óptimo funcionamiento del bien a obtener y que permita un desarrollo de actividades continuo y sin contratiempos de acuerdo con los estándares de calidad que rigen en el mercado al momento de su adquisición.

**Bien informático:** Son las computadoras personales, terminales, servidores, laptops, impresoras, programas de computación, paquetes y en general cualquier bien de procesamiento electrónico de datos.

**Criterios de prioridad:** Reglas establecidas para clasificar problemáticas y solicitudes de atención que permite determinar cuáles son los problemas más importantes sobre los cuales deben atenderse primero.

- **Normal:** Se refiere al servicio que de no atenderse inmediatamente no impedirá el flujo de las actividades del solicitante.
- **Alta:** Se clasifican de importancia alta a los servicios solicitados que de presentar una falla no permitirá el desarrollo de las actividades diarias del personal usuario del bien informático.
- **Urgente:** Son aquellos que deben atenderse de inmediato ya que de permanecer por un período largo de tiempo fuera de servicio puede impedir el desarrollo de actividades de comunicación entre áreas o sitios de importante relevancia en el organismo, ocasionando un perjuicio mayor.

**Dictamen Técnico:** Se refiere a la emisión de la Ficha técnica para la adquisición de equipo de cómputo/ Software (U430-DP-P11-F02), que elabora el Área de Informática, autorizando con ello un bien en específico, el cual contiene descripciones y características necesarias para el mejor desempeño de la actividad para la cual será destinado.

**Ficha técnica para adquisición de equipo de cómputo/software (U430-DP-P11-F02):** Es un documento en forma de sumario que contiene la descripción de las características de un objeto, material, proceso o programa de manera detallada. Los contenidos varían dependiendo del producto, servicio o entidad descrita, pero en general suele contener datos como el nombre, características físicas, el modo de uso o elaboración, propiedades distintivas y especificaciones técnicas.

**Hardware:** Cualquier componente físico tecnológico que trabaja o interactúa de algún modo con la computadora. No sólo incluye elementos internos como el disco duro, CD-ROM, disquetera, sino que también hace referencia al cableado, circuitos, gabinete, e incluso hace referencia a elementos externos como la impresora, mouse, teclado, monitor y demás periféricos. El hardware contrasta con el software, que es intangible le da lógica al hardware (además de ejecutarse dentro de éste). El hardware no es frecuentemente cambiado, en tanto el software puede ser creado, borrado y modificado.

**Servicios informáticos:** Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un usuario por medio de un cambio de condición en los bienes informáticos, potenciando el valor de estos y reduciendo el riesgo inherente del sistema. Se plasma como una metodología de subcontratación laboral, muy común en la actualidad y consistente en que una empresa provea, de forma fija o por un tiempo determinado, de recursos humanos especializados en informática a otra empresa más grande y con más recursos económicos.

**SESEQ:** Servicios de Salud del Estado de Querétaro.

**Software:** Se refiere a los programas y datos almacenados en un ordenador que permiten desarrollar actividades en específico. En otras palabras, son las instrucciones responsables de que el hardware realice su tarea, en este caso refiriéndose a sistemas informáticos.

**Solicitud de adquisición de equipo de cómputo/software (U430-DP-P11-F01):** Formato que deberá ser llenado y firmado por la Unidad Administrativa, en el cual se describe la necesidad y los beneficios esperados; Una vez entregado al Área de Informática, éste emite el Dictamen Técnico en la Ficha técnica para adquisición de equipo de cómputo/ Software ((U430-DP-P11-F02), correspondiente para la adquisición.

**Unidad Administrativa:** Se refiere a los siguientes órganos: Coordinación General, Coordinación Jurídica, Coordinación Sectorial, Coordinación de Calidad, Subcoordinación General Médica, Dirección de Servicios de Salud, Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios, Jurisdicciones Sanitarias y Hospitales, Subcoordinación General Administrativa, Dirección de Planeación, Dirección de Finanzas, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Protección contra Riesgos Sanitarios, Subdirección de Adquisiciones, Órgano Interno de Control, Centro

Estatad de Salud Mental (CESAM), Centro Estadad de Transfusión Sanguínea (CETS), UNEME DEDICAM, Unidad Estadad de hemodiálisis, Laboratorio Estadad de Salud Pública (LESP) y Centro Regulador de Urgencias Médicas (CRUM), Centros de Salud y unidades de atención móviles y fijas, y todas aquellas pertenecientes a SESEQ.

## 4.0 POLITICAS

- 4.1 El Área de Informática brindará apoyo, atención, servicio y asesoría a todas las Unidades Administrativas de SESEQ para la elaboración de la requisición con especificaciones técnicas adecuadas para la adquisición de software y hardware.
- 4.2 El Área de Informática deberá mantener acceso constante a catálogos definidos de software y hardware que cuenten con las especificaciones técnicas necesarias, realizando estudios de mercado, de costo y últimas actualizaciones que le permitan dar cumplimiento a los avances tecnológicos y al óptimo desarrollo del organismo.
- 4.3 La Ficha técnica para adquisición de equipo de cómputo/software ((U430-DP-P11-F02), se emitirá a petición de las áreas usuarias que realicen y entreguen el formato Solicitud de adquisición de equipo de cómputo/software (U430-DP-P11-F01) correspondiente.
- 4.4 Para cualquier requerimiento de Dictamen Técnico para la adquisición de software, hardware o algún servicio informático deberá solicitarlo por escrito a la Dirección de Planeación y deberá contar previamente con la capacidad económica necesaria para la instalación y mantenimiento del mismo, acreditada mediante la suficiencia presupuestal respectiva.
- 4.5 Toda solicitud de adquisición de equipo de cómputo/software (U430-DP-P11-F01) deberá realizarse por personal con capacidad técnica para su emisión, debiendo considerar si la justificación de adquisición mantiene el estándar requerido para el cumplimiento de los objetivos de SESEQ.
- 4.6 Las bases técnicas requeridas para la adquisición de software, hardware o bienes y servicios informáticos deberán elaborarse de manera conjunta con la Dirección de Planeación, el Área de Informática y personal de la Unidad Administrativa.
- 4.7 En caso de requerir dictamen para proceder a la baja del equipo informático ya sea éste por obsolescencia o falla irreparable para comprobar la necesidad de requisición de los bienes informáticos, el Área de Informática deberá expedir el formato Diagnóstico y Dictamen para baja de equipo de cómputo (U430-DP-P13-F01) y la Unidad Administrativa deberá apegarse al Procedimiento para Baja de Bienes Muebles U460-DF-P06.

## 5.0 RESPONSABILIDADES

### 5.1 Director de Planeación

- 5.1.1 Determinar la ejecución y desarrollo de los sistemas de acuerdo a la prioridad y apego al Plan Estadad de Desarrollo, objetivos y planteamientos que se establezcan desde la Coordinación General y las Subcoordinaciones Generales.
- 5.1.2 Apoyar en la gestión de trámites con el resto de las direcciones a fin de realizar la requisición de bienes y servicios informáticos necesarios.
- 5.1.3 Dar trámite a las solicitudes de apoyo vía memorando de las direcciones y áreas solicitantes.

### 5.2 Responsable de la Unidad Administrativa

- 5.2.1 Conocer y aplicar la normatividad, lineamientos y el presente procedimiento, así como los formatos oficiales establecidos para elaborar sus solicitudes de bienes, equipos y servicios informáticos.
- 5.2.2 Elaborar Solicitud de adquisición de equipo de cómputo/software (U430-DP-P11-F01), firmarlo y enviarlo a la Dirección de Planeación.
- 5.2.3 Designar a un responsable que cuente con capacidad técnica y autoridad en la toma de decisiones para asistir a las reuniones necesarias para analizar los detalles técnicos y especificaciones para dictaminar la adquisición de software.
- 5.2.4 Establecer de forma específica requerimientos de uso, alcances, cantidad existente y requerida, especificaciones, servicios que utilizará entre otros, con el fin de poder ofertar un dictamen que favorezca el cumplimiento del objetivo para el cual se requieren los equipos, bienes y servicios informáticos.
- 5.2.5 Participar activamente en la elaboración de bases técnicas para la adquisición de equipo, bienes y servicios informáticos, así como también de los trámites requeridos para la adquisición y contratación de los servicios, los cuales elaborará en conjunto con el personal del Área de Informática.
- 5.2.6 Realizar los trámites con las áreas correspondientes para la adquisición, una vez que cuenten con Dictamen Técnico favorable, suficiencia presupuestal, capacidad instalada para funcionamiento, visto bueno del Director de Planeación y según sea el caso del Subcoordinador General Administrativo así como de la autorización del Coordinador General.

## 5.2 Responsable del Área de Informática

- 5.2.1 Vigilar que el Personal solicitante de Unidades Administrativas fundamente sus requisiciones en base a lo que establezcan los procedimientos y manuales relacionados y autorizados de SESEQ, a fin de garantizar el proceso de requisición, adquisición y pago en caso de compra de sistemas informáticos.
- 5.2.2 Analizar solicitudes, determinar la atención de acuerdo con criterios de prioridad y factibilidad dando seguimiento a las mismas.
- 5.2.3 Determinar el orden y la forma en que se designarán las tareas al personal adscrito al Área de Informática.
- 5.2.4 Supervisar y dar seguimiento a las actividades en relación al cumplimiento y trabajos pendientes de la misma Área.
- 5.2.5 Asesorar y apoyar en la elaboración de la Solicitud de adquisición de equipo de cómputo/software (U430-DP-P11-F01), para que la Unidad Administrativa solicite equipo, bienes o servicios informáticos que garanticen características idóneas para la realización de su trabajo.
- 5.2.6 Emitir la Ficha técnica para adquisición de equipo de cómputo/software (U430-DP-P11-F02), cumpliendo con la normatividad y lineamientos establecidos para la operación en salud y aquellos que se determinen por el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

## 5.3 Personal operativo del Área de Informática

- 5.3.1 Emitir el dictamen con respecto a la solicitud para la adquisición de compra de hardware o software, obtener la firma de Responsable del Área de Informática y entregarla a la Unidad Administrativa.
- 5.3.2 Participar activamente en la realización de bases técnicas para adquisición de equipo, bienes y servicios informáticos, los cuales elaborará en conjunto con el Responsable del Área de Informática y personal de la Unidad Administrativa.
- 5.3.3 Analizar solicitudes, determinar las características necesarias de los bienes informáticos de acuerdo a la solicitud, atendiendo las solicitudes y dando seguimiento a las mismas.

#### **5.4 Responsable de servicios informáticos en Jurisdicción u Hospital**

- 5.4.1 Completar la solicitud de adquisición de equipo de cómputo/software (U430-DP-P11-F01) estableciendo de forma específica requerimientos de uso, alcances, cantidad existente y requerida, especificaciones, servicios que utilizará entre otros, apoyándose del personal operativo del Área de Informática en caso de necesitar asesoría.
- 5.4.2 Recibir los bienes adquiridos para su correspondiente instalación y configuración en la Unidad Administrativa.
- 5.4.3 Informar al Área de Activo Fijo de la Unidad Administrativa correspondiente de la llegada de equipamiento nuevo con la finalidad de que sea integrado al patrimonio de la Unidad correspondiente en apego al Procedimiento para registro de Alta de Bienes Muebles (U460-DF-P05).
- 5.4.4 Configurar en conjunto con el personal operativo del Área de Informática los perfiles de usuario del equipamiento nuevo.
- 5.4.5 Mantener en óptimas condiciones el equipamiento informático asignado a las Unidades Administrativas.
- 5.4.6 Contar con un inventario de bienes informáticos que permita identificar su ubicación y a la persona que lo resguarda para futuras consultas o planes de mantenimiento.
- 5.4.7 Dar cumplimiento al presente procedimiento, lineamientos e instrucciones de trabajo que determine el área de informática de la Dirección de Planeación.

### **6.0 PROCEDIMIENTOS O DOCUMENTOS RELACIONADOS**

U430-DP-P11. Procedimiento para el desarrollo, modificación, actualización o adquisición de sistemas informáticos.

U430-DP-P13. Procedimiento para el mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de bienes informáticos.

U476-CGSA-P01 Procedimiento de requisición de compra.

U476-CGSA-P02 Procedimiento de adjudicación.

U460-DF-P01 Procedimiento para el ejercicio del presupuesto.

U460-DF-P07 Procedimiento para pago a proveedores.

U460-DF-P05 Procedimiento para registro de Alta de Bienes Muebles

U460-DF-P06 Procedimiento para Baja de Bienes Muebles

Anexo 1. Diagnóstico y dictamen para baja de equipo de cómputo. U430-DP-P12-F01.

Memorando

### **7.0 REFERENCIAS**

Ley de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro.

Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro.

Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro.

Ley de Planeación del Estado de Querétaro.

Ley de adquisiciones, enajenaciones, arrendamientos y contratación de servicios del Estado de Querétaro.

Ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Sector Público.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro.

Plan Estatal de Desarrollo vigente.

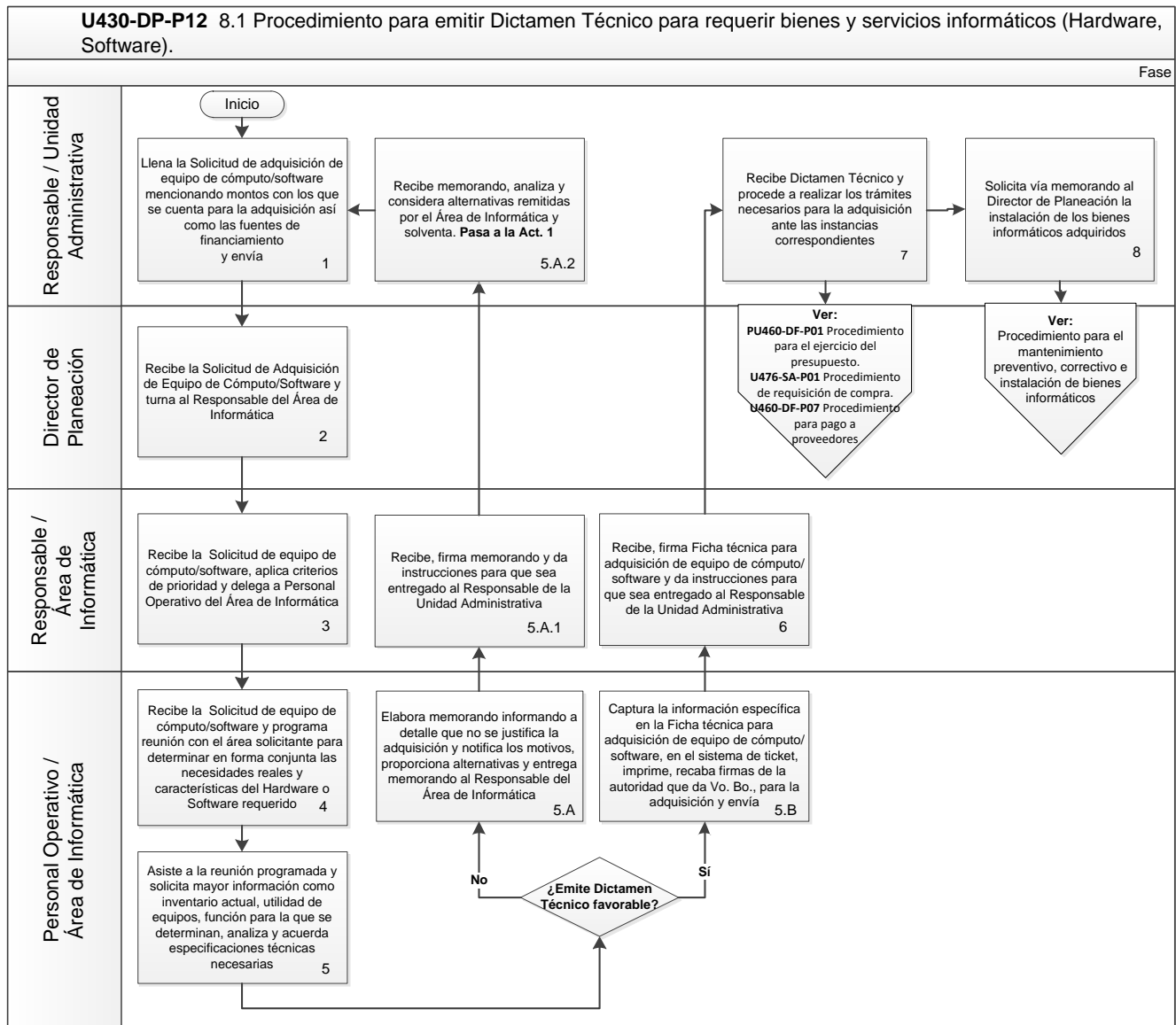
### **8.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**8.1 Procedimiento para emitir Dictamen técnico para requerir bienes y servicios informáticos (Hardware, Software).**

RESPONSABLE	No. Act.	DESCRIPCIÓN
Responsable / Unidad Administrativa	1	Completa la Solicitud de adquisición de equipo de cómputo/software (U430-DP-P11-F01) mencionando características requeridas, los montos con los que se cuenta para la adquisición así como las fuentes de financiamiento y envía al Director de Planeación.
Director de Planeación	2	Recibe la Solicitud de adquisición de equipo de cómputo/software (U430-DP-P11-F01) y turna al Responsable del Área de Informática.
Responsable / Área de Informática	3	Recibe la Solicitud de equipo de cómputo/software (U430-DP-P11-F01), aplica criterios de prioridad y delega a personal operativo del Área de Informática para atención y seguimiento.
Personal Operativo / Área de Informática	4	Recibe la Solicitud de equipo de cómputo/software (U430-DP-P11-F01) y programa reunión con el área solicitante para determinar en forma conjunta las necesidades reales y características del Hardware o Software requerido.
	5	Asiste a la reunión programada y solicita mayor información como inventario actual, utilidad de equipos, función para la que se determinan, analiza y acuerda especificaciones técnicas necesarias.  <b>¿Emite Dictamen Técnico favorable?</b>
	5.A	<b>No.</b> Elabora memorando informando a detalle que no se justifica la adquisición y notifica los motivos que impiden la emisión de la Ficha técnica para adquisición de equipo de cómputo/software (U430-DP-P11-F02), proporciona alternativas y entrega memorando al Responsable del Área de Informática.
Responsable / Área de Informática	5.A.1	Recibe, firma memorando y da instrucciones para que sea entregado al Responsable de la Unidad Administrativa solicitante.
Responsable / Unidad Administrativa	5.A.2	Recibe memorando, analiza y considera alternativas remitidas por el personal operativo del Área de Informática y solventa. Pasa a la Act.1.
Personal operativo / Área de Informática	5.B	<b>Sí.</b> Captura la información específica en la Ficha técnica para adquisición de equipo de cómputo/software (U430-DP-P11-F02), en el sistema de ticket del Área de Informática, imprime,

		recaba firmas de la autoridad competente que da Vo. Bo., para la adquisición y envía al Responsable del Área de Informática.
Responsable / Área de Informática	6	Recibe, firma Ficha técnica para adquisición de equipo de cómputo/software (U430-DP-P11-F02) y da instrucciones para que sea entregada al Responsable de la Unidad Administrativa
Responsable / Unidad Administrativa	7	Recibe Dictamen Técnico desarrollado en la Ficha técnica para adquisición de equipo de cómputo/software (U430-DP-P11-F02) y procede a realizar los trámites necesarios para la adquisición ante las instancias correspondientes.  <b>Ver:</b> U460-DF-P01 Procedimiento para el ejercicio del presupuesto. U476-CGSA-P01 Procedimiento de requisición de compra. U476-CGSA-P02 Procedimiento de adjudicación.
	8	Solicita vía memorando al Director de Planeación la instalación de los bienes informáticos adquiridos.  <b>Ver:</b> U430-DP-P13. Procedimiento para el mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de bienes informáticos. U460-DF-P05 Procedimiento para registro de Alta de Bienes Muebles U460-DF-P07 Procedimiento para pago a proveedores.

## DIAGRAMA






### 9.0 CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
A	Junio 2014	Elaboración del procedimiento.
B	Julio 2017	Actualización del procedimiento, proceso de autorización y formalización ante Junta de Gobierno.

### 10. ANEXOS

**Anexo 1.** Diagnóstico y Dictamen para baja de equipo de cómputo. U430-DP-P12-F01.

 GOBIERNO DEL ESTADO QUERÉTARO	<b>SECRETARÍA                  DE SALUD - SESEQ</b> Dirección de Planeación	Dirección de Planeación Área de Informática	
<b>Diagnóstico y Dictamen para baja de equipo de cómputo (U430-DP-P12-F01)</b>			
Fecha:	<input type="text"/>	Folio:	
Ubicación del Equipo			
<input type="text"/>			
<b>Datos del usuario</b>			
Nombre del usuario:	<input type="text"/>		
Nombre del jefe del área:	<input type="text"/>		
No., de teléfono y ext.:	<input type="text"/>	No., de ticket: <input type="text"/>	
Correo de Internet:	<input type="text"/>		
<b>Datos del equipo</b>			
Tipo	<input type="text"/>		
	Marca	Modelo	Serie
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
			Inventario
			<input type="text"/>
<b>DIAGNOSTICO</b>			
<input type="text"/>			
<b>DICTAMEN</b>			
<input type="text"/>			
<b>Observaciones</b>			
<input type="text"/>			
<b>Firmas</b>			
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
<small>Nombre completo y firma del Jefe del Área</small>	<small>Nombre completo y firma del Director de la Unidad Administrativa</small>		

H-U