

 <small>TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES ORIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO</small>		Información de proceso			Código: IP-SGC-15 Versión: DECIMA CUARTA Fecha: JULIO 2024	
Proceso Fuente de entrada	Entradas	Proceso de apoyo al SCG		Salidas	Proceso receptor de salidas	
Todos los procesos del sistema de gestión de localidad	1.-Programa anual de adquisiciones. 2.-Programa de mantenimiento preventivo a la infraestructura. 3.-Programa preventivo al parque vehicular.	Programa de mantenimiento preventivo a la infraestructura y Mantenimiento preventivo al parque vehicular.		Mantenimiento programado, realizado y reprogramado	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la calidad	
				Mantenimiento programado, realizado y reprogramado	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la calidad	
Recursos				Desempeño proceso		
Personas	Materiales:	Equipos:	Maquinaria:	Indicador	Fórmula	
1. Jefe de departamento 2. Encargado de mantenimiento 3. Personal de mantenimiento 4. Personal especializado externo	Material necesario para realizar el mantenimiento preventivo a la infraestructura	Computadora Impresoras Automóviles	Herramientas Luminarias Instalación de gas. Instalación de electricidad. Impermeabilización.	Cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo a la infraestructura Cumplimiento a las actividades del mantenimiento preventivo al parque vehicular.	(Actividades realizadas / Actividades programadas * 100= X%) Actividades realizadas al parque vehicular / Actividades programadas al parque vehicular * 100=X%)	

Salida NC	Identificación	Acción			Quien Verifica
		Re-hacer	Aceptar	Otra	
Que el servicio especializado presente fallas	Realizar nuevamente el mantenimiento	Hacer valer la garantía	Se verifica la realización del servicio y se solicita la firma de conformidad del área usuaria.		Jefe (a) del Departamento Encargado de mantenimiento
Cuando el vehículo tiene una falla inesperada	Se solicita revisión del vehículo	Se manda al servicio especializado	Se aplica el servicio correctivo correspondiente		Jefe (a) del Departamento Encargado
Riesgos					
Riesgo	Acciones	Indicador	Meta	Frecuencia de Medición	Eficacia de las acciones
No se realice el mantenimiento preventivo a la infraestructura, por falta de suficiencia presupuestal/ liquidez derivado del recorte presupuestal.	Reprogramación de las actividades del programa del mantenimiento preventivo a la infraestructura y se le informa a la Subdirección de Administración y Finanzas de la situación.	Cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo a la infraestructura	Atender el >40% de las actividades programadas.	Anual	Nivel de cumplimiento del indicador
No se realice el mantenimiento preventivo al parque vehicular, por falta de suficiencia presupuestal / liquidez derivada del recorte presupuestal.	Reprogramación de las actividades del programa del mantenimiento preventivo al parque vehicular y	Cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo al parque vehicular.	Atender el >40% de las actividades programadas del parque vehicular	Anual	Nivel de cumplimiento del indicador

	se le informa a la Subdirección de Administración y Finanzas de la situación.				
--	---	--	--	--	--

Oportunidades

Riesgo	Acciones	Indicador	Meta	Frecuencia de Medición	Eficacia de las acciones
Solicitud de ampliación de pago a los proveedores para adquirir el bien y/o servicio	La Dirección de Planeación y Administración le informa al proveedor la fecha posible del pago, o a la jefa del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.	Cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo a la infraestructura	>40%	Anual	Nivel de cumplimiento del indicador
Solicitud de ampliación de pago a los proveedores para adquirir el bien y/o servicio.	La Dirección de Planeación y Administración le informa al proveedor la fecha posible del pago, o a la jefa del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.	Cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo al parque vehicular	>40%	Anual	Nivel de cumplimiento del indicador

Conocimientos del proceso

Conocimiento	Tipo de archivo	Vigencia	Resguardar	Usa
Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y su reglamento	Electrónico	2013	Jefatura del departamento de Recursos materiales y Servicios Generales	Jefatura del departamento de Recursos materiales y Servicios Generales
Programa Anual de Adquisiciones	Físico	2024	Jefatura del departamento de Recursos materiales y Servicios Generales	Jefatura del departamento de Recursos materiales y Servicios Generales
Presupuesto de Egresos para el ejercicio fiscal (Estatal y Federal)	Electrónico	2024	Jefatura del departamento de Recursos materiales y Servicios Generales	Jefatura del departamento de Recursos materiales y Servicios Generales

		Información de proceso		Código: IP-SGC-15 Versión: DECIMA PRIMERA Fecha: JUNIO 2024	
Proceso Fuente de entrada	Entradas	Proceso		Salidas	Proceso receptor de salidas
Todos	los			Plan semestral de	Todos los procesos

procesos del sistema de gestión de la calidad	Virus Cibernéticos	Programa y realización del mantenimiento preventivo y/o correctivo TI		Mantenimiento preventivo	del Sistema de Gestión de Calidad	
	Tecnología de los equipos			Mantenimiento de acuerdo con el programa	Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad	
<u>Recursos</u>				<u>Desempeño proceso</u>		
Personas	Materiales	Equipos	M a q u i n a r i a:	Indicador	Fórmula	
<ol style="list-style-type: none"> Jefe de departamento Personal de TI encargados de mantenimiento preventivo a equipos de cómputo Personal especializado externo. 	<p>Desde consumible pc y herramientas especializadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aire comprimido Toallas de limpieza Líquido antiestático Brochas antiestáticas Pinzas de precisión Teclados y mouse Cable VGA <p>Infraestructura/ TI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Herramienta de precisión Herramienta de monitoreo Consumibles de red Consumibles de fibra Software especializado 	2 computadoras		Eventos	<p>(Equipos infectados / Cantidad de equipos * 100 = X%)</p> <p>(Equipos desactualizados / Cantidad de equipos * 100 = X %)</p>	

--	--	--	--	--	--

Salida No Conforme

Salida NC	Identificación		Acción			Quien Verifica
			Re-hacer	Aceptar	Otra	
No realizar el mantenimiento preventivo TI de acuerdo con lo programado	Actividades realizadas del plan de trabajo TI	Reprogramar el mantenimiento	Se envía un reporte o correo al servicio especializado	Solicitar un proveedor especializado	Jefe Inmediato	

Riesgos

Riesgo	Acciones	Indicador	Meta	Frecuencia de Medición	Eficacia de las acciones
Infección de virus y/o perdida de información Correctivo	Programación de respaldos continuos en medios no conectados a la red local (externos on line)	Eventos	> 20%	Anual	Nivel de cumplimiento del indicador
Desactualización de equipos (preventivo)	Elaboración de un plan de renovación y/o actualización de equipo	Desactualización de equipo de cómputo	>30%	Anual	Nivel de cumplimiento del indicador

Oportunidades

Riesgo	Acciones	Indicador	Meta	Frecuencia de Medición	Eficacia de las acciones
	Mantener los				

Establecer un sistema automatizado que ayude a la respuesta a un incidente.	bienes TI, bajo un sistema de seguridad perimetral, que cada equipo PC cuente con un software antivirus con licencia y mantener la configuración de privilegio de usuario estándar.	Incidentes	> 20%	semestral	Nivel de cumplimiento del indicador
Actualizar el equipo obsoleto	Elaboración de un plan de renovación y actualización de equipo, dar aviso a los usuarios de las recomendaciones de respaldos continuos en medios no conectados a la red local. (externos-online)	Equipos	>30%	semestral	Nivel de cumplimiento del indicador

Conocimientos del proceso

Conocimiento	Tipo de archivo	Vigencia	Resguardar	Usa
Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y su reglamento	Electrónico	2013	Jefatura del departamento de Recursos materiales y Servicios Generales	Jefatura del departamento de Recursos materiales y Servicios Generales
Programa Anual de Adquisiciones	Físico	2024	Jefatura del departamento de Recursos materiales y Servicios Generales	Jefatura del departamento de Recursos materiales y Servicios Generales
Presupuesto de Egresos para el ejercicio fiscal (Estatal y Federal)	Electrónico	2024	Jefatura del departamento de Recursos materiales y Servicios Generales	Jefatura del departamento de Recursos materiales y Servicios Generales

Proceso Fuente de entrada	Entradas	Proceso	Salidas	Proceso receptor de salidas	
Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	Solicitudes de mantenimiento correctivo recibidas	Realización del mantenimiento correctivo	Solicitudes de mantenimiento realizadas.	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	
Recursos			Desempeño proceso		
Personas	Materiales	Equipos	Maquinaria:	Indicador	Fórmula
1. Jefe de departamento 2. Encargado de mantenimiento 3. Personal de mantenimiento	Material necesario para realizar el mantenimiento.	Computadoras Impresora	*Planta de soldar. *Compresora de aire. *Herramienta manual. *Herramienta	Cumplimiento a las órdenes de mantenimiento correctivo	$\frac{\text{Solicitud de mantenimiento atendidas}}{\text{Solicitudes de mantenimiento recibidas}} \times 100 = X\%$

nto			eléctrica.		
4. Personal especializado externo					

Salida No Conforme

Salida NC	Identificación	Acción			Quien Verifica
		Re-hacer	Aceptar	Otra	
Que el servicio no cumpla con las especificaciones solicitadas o que una vez que sea verificado presente alguna falla	Realizara nuevamente el mantenimiento	Se hace valer la garantía.	Se verifica la realización del servicio y el área usuaria firma de conformidad		Jefe (a) del Departamento Encargado de mantenimiento

Riesgos

Riesgo	Acciones	Indicador	Meta	Frecuencia de Medición	Eficacia de las acciones
No se realice el mantenimiento correctivo, por falta de suficiencia presupuestal/ liquidez derivado del recorte presupuestal.	Reprogramación de las solicitudes de mantenimiento correctivo y se le informa a la Subdirección del Administración y Finanzas de la situación.	Cumplimiento a las órdenes de mantenimiento correctivo	>50 %	Anual	Nivel de cumplimiento del indicador

Oportunidades

Riesgo	Acciones	Indicador	Meta	Frecuencia de Medición	Eficacia de las acciones
Solicitud de ampliación de pago a los proveedores para adquirir el bien y/o servicio.	La Dirección de Planeación y Administración le informa al proveedor la fecha posible del pago, o a la jefa del Departamento de Recursos Materiales y Servicios	Cumplimiento a las órdenes de mantenimiento correctivo	>50 %	Anual	Nivel de cumplimiento del indicador

	Generales.			
<u>Conocimientos del proceso</u>				
Conocimiento	Tipo de archivo	Vigencia	Resguardar	Usa
Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y su reglamento	Electrónico	2013	Jefatura del departamento de Recursos materiales y ServiciosGenerales	Jefatura del departamento de Recursos materiales y ServiciosGenerales
Programa Anual de Adquisiciones	Físico	2024	Jefatura del departamento de Recursos materiales y ServiciosGenerales	Jefatura del departamento de Recursos materiales y ServiciosGenerales
Presupuesto de Egresos para el ejercicio fiscal (Estatal y Federal)	Electrónico	2024	Jefatura del departamento de Recursos materiales y ServiciosGenerales	Jefatura del departamento de Recursos materiales y ServiciosGenerales