PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO

DE LA

COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO

DEL

ESTADO DE VERACRUZ

2024-2030

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ
OSCAR DAVID GUTIÉRREZ ALAMILLO	**LIC. GUILLERMO BELLO RAMOS**
ANALISTA DE INFORMÁTICA	SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO

PRESENTACIÓN

El Plan Operativo Informático – POI, se constituye en un instrumento de gestión, que permite definir las actividades informáticas de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.

El Plan Operativo Informático se elabora de acuerdo con lo normado por el Programa Operativo Anual 2026 de la CODAMEVER. "Administrar en forma integral las tecnologías de información mediante la gestión de soluciones, gestión de servicios, gestión estratégica de tecnologías, gestión de calidad y riesgo tecnológico." Para ello cuenta con una organización orientada a desarrollar soluciones y brindar servicios informáticos.

I. MISIÓN

Proveer soluciones y servicios de calidad en TIC, de manera oportuna, segura y eficiente, que permita atender las necesidades de la institución para facilitar el cumplimiento de la misión institucional de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.

II. VISIÓN

Ser un Área moderna, con personal altamente capacitado, con vocación de servicio, con recursos tecnológicos de última generación que permita contribuir en la toma de decisiones de manera oportuna y eficiente para asegurar el óptimo cumplimiento de los objetivos trazados en el Programa Operativo Anual de la CODAMEVER.

III. SITUACIÓN ACTUAL DE INFORMÁTICA.

a) Localización y dependencia estructural y/o funcional.

El Área de Informática, se encuentra ubicada en el organigrama general de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, coma órgano de apoyo y depende directamente de la Oficina de Recursos Materiales y Tecnologías de la Información de la Subdirección de Administración.

b) Recursos Humanos

Recursos Humanos Cantidad de Personal	
Especialista en Informática y Diseño Web Técnico en Sistemas y Soporte TI Administrador de Red y Telecomunicaciones	01
Total	**01**

c) Recursos Informáticos y Tecnológicos Existentes

Hardware		
No. partida	**Descripción**	**Cantidad**
1	Servidor de Archivos	01
2	Estaciones de Trabajo	36
Impresoras		
3	Láser Blanco y Negro	05
4	Láser Color	01
5	Inyección de tinta Color (Tanque de Tinta)	05
6	Matriz de puntos	01
Varios		
7	Copiadoras multifuncionales B/N	03
8	UPS (No Break)	11
9	Laptops	03
10	Videoproyector	01
11	Patch Panel 10/100/1000 gigabit LAN	02
12	Servidor Conmutador PBX Voz y Datos	01
13	Reloj checador biométrico y huellas digitales	01
14	Módems (Internet y Telefonía)	03
15	Teléfonos análogos	21
16	Teléfono Digital (Conmutador)	02

Software		
No. partida	**Descripción**	**Cantidad**
Sistemas Operativos Windows		**36**
1	Windows XP	01
2	Windows 7	04
3	Windows 8.1	18
4	Windows 10	02
5	Windows 11	10
6	Windows Server 2016	01
Base de Datos		**04**
7	SUAFOP (SQL Server)	01
8	CONTPAQi	01
9	SAQMED	01
10	Plataforma de Registro de Quejas Medicas y Dictámenes	01
Ofimática		**36**
11	Microsoft Office 2010	01
12	Microsoft Office 2013	17
13	Microsoft Office 2016	04
14	Microsoft Office 2019	14
Otros		
15	Antivirus Avast Free	**36**

d) Problemática Actual

Fortalezas

F1: Personal calificado en tecnologías de la información y adaptado a trabajar en equipo e identificado con la institución, con iniciativa y vocación de servicio.
F2: Identificación del personal con la Institución.
F3: Administración de los sistemas integrados a la institución y con cobertura nacional.
F4: Contar con un sistema de información que permite transparentar la información especializada en tiempo real.

Debilidades

D1: No se cuenta con una Oficina debidamente estructurada y hay poco personal para atender toda la infraestructura informática.
D2: No se cuenta con un centro de cómputo y oficina de soporte técnico debidamente aislada, en las condiciones necesarias para solventar las incidencias y resguardar los equipos atendidos.
D3: No se cuenta con almacén aislado para resguardo de equipo dañado, refacciones, consumibles, accesorios y herramientas para uso del personal de Informática.

Oportunidades

O1: Existencia de un marco de aplicación de las tecnologías de información con mayor énfasis en las instituciones del estado para la modernización y mayor eficiencia en los procesos internos.
O2: Interés y apoyo para el desarrollo tecnológico del órgano central del Estado (SEFIPLAN).
O3: Interconexión con las diferentes entidades del estado y organismos públicos descentralizados (SESVER, CONAMED).
O4: Desarrollo de Sistemas, las cuales son compartidas con todas las Instituciones de Arbitraje Médico (CONAMED, CMAM).
O5: Modernización de la infraestructura tecnológica para permitir desarrollar soluciones adecuadas para la Comisión.
O6: Red de colaboración con otras Comisiones de Arbitraje Médico (CMAM).
O7: Mayor oferta de capacitación del estado (SEFIPLAN, SESVER, CGE)

Amenazas

A1: Resistencia a los cambios que origina la implementación de nuevas tecnologías de la información.
A2: La velocidad en la innovación de los nuevos sistemas informáticos, desplaza progresivamente la tecnología vigente, que se hace incompatible con los recursos presupuestales para su renovación.
A3: Limitaciones presupuestales que no permite realizar adquisiciones necesarias para el área en tiempo y forma.
A4: Número reducido de proveedores para la compra de bienes estratégicos.

IV. ALINEAMIENTO CON EL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL Y SECTORIAL.

Objetivo Estratégico Sectorial

NO APLICA

Objetivos Institucionales

- Contar con sistemas informáticos y servicios de tecnologías que apoyen en los procesos de la Comisión.

Objetivos Específicos

- Contribuir al logro de los objetivos institucionales.
- Garantizar la operatividad y eficiencia en el uso de los sistemas informáticos, así como promover su permanente actualización.
- Promover el fortalecimiento e incremento de la productividad de las actividades institucionales, a través de la capacitación y asistencia técnica.
- Atención de las necesidades de los usuarios entregando soluciones integrales y de calidad.

- Aumentar la calidad de la infraestructura tecnológica de acuerdo a las necesidades de la Comisión.
- Reforzar las habilidades y el conocimiento del personal.

V. ESTRATEGIAS PARA EL LOGRO DEL PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO.

- Capacitación y actualización del personal de informática en el uso de nuevas tecnologías o herramientas de los sistemas informáticos.
- Actualizar y efectuar mantenimiento permanentemente del software y hardware, que permita tener en óptimas condiciones la operatividad de los sistemas informáticos y sustituir los equipos de bajo rendimiento.
- Mantenimiento y actualización permanente del Portal Web de la Institución; así como integrar y sistematizar procesos administrativos.
- Implementar políticas de seguridad para protección del perímetro de la red como de la información, que estén acorde con los nuevos sistemas y plataformas de trabajo a desarrollar.
- Seguimiento y evaluación del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Parque Informático, el cual permita prolongar la vida útil de los equipos de cómputo.
- Desarrollar documentos e instructivos propios del Área de Informática.
- Capacitación a los usuarios internos de la institución en el uso de herramientas de Ofimática y Sistemas, con la finalidad de brindar una cultura informática.

VI. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES Y/O PROYECTOS.

1.- ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVIDORES DE LA INSTITUCIÓN.

I. Denominación de la Actividad:
Administración de los servidores de la institución.

II. Datos Generales:
2.1 Unidad Ejecutora
Departamento de Informática de la CODAMEVER.
2.4 Duración
La duración es permanente, durante los 12 meses del año.
2.5 Costo Total
El costo total presupuestado para el desarrollo de esta actividad, se encuentra contenido en el presupuesto institucional, por corresponder a honorarios del personal que desarrolla múltiples funciones en materia de la informática.

III. Del Proyecto

3.1 Descripción de la Actividad

Administración de los servidores de archivos y aplicaciones.

3.2 Objetivo de la Actividad

Mantener operativos los servidores de la institución, para la operatividad de los sistemas.

IV. Meta Anual

Sistema implementado al 100%.

V. Cobertura de la Acción

La cobertura de la acción es a nivel Institucional.

VI. Instituciones Involucradas

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.

VII. Productos Finales

Sistemas implementados.

VIII. Usuarios de los Productos Finales

Todo el personal administrativo, técnico y directivos de la Institución.

2. ADMINISTRACIÓN DE LA RED

I. Denominación de la Actividad:

Administración de la RED Institucional.

II. Datos Generales:

2.1 Unidad Ejecutora

Departamento de Informática de la CODAMEVER.

2.2 Duración

La duración es permanente, durante los 12 meses del año.

2.3 Costo Total

El costo total presupuestado para el desarrollo de esta actividad, se encuentra contenido en el presupuesto institucional, por corresponder a honorarios del personal que desarrolla múltiples funciones en materia de la informática.

III. Del Proyecto

3.2 Descripción de la Actividad

Administración y mantenimiento de la RED institucional.

3.3 Objetivo de la Actividad
Mantener actualizada y operativa la RED, así como poner al servicio la información o sistemas de uso institucional.

IV. Meta Anual
RED en óptimas condiciones.

V. Cobertura de la Acción
La cobertura de la acción es a nivel Institucional.

VI. Instituciones Involucradas
Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.

VII. Productos Finales
Actualización Permanente.

VIII. Usuarios de los Productos Finales
Todo el personal administrativo, técnico y directivos de la Institución.

3. MANTENIMIENTO, MONITOREO Y OPTIMIZACIÓN DEL PORTAL INSTITUCIONAL.

I. Denominación de la Actividad:
Mantenimiento, monitoreo y optimización del Portal institucional.

II. Datos Generales:
2.1 Unidad Ejecutora
Departamento de Informática de la CODAMEVER.
2.2 Duración
La duración es permanente, durante los 12 meses del año.
2.3 Costo Total
El costo total presupuestado para el desarrollo de esta actividad, se encuentra contenido en el presupuesto institucional, por corresponder a honorarios del personal que desarrolla múltiples funciones en materia de la informática.

III. Del Proyecto
3.1 Descripción de la Actividad
Mantenimiento, monitoreo y optimización del portal institucional de acuerdo a la normatividad vigente.
3.2 Objetivo de la Actividad
Mantener actualizado el portal institucional, así como dar a conocer la información que corresponde a la transparencia de la información institucional.

IV. Meta Anual
Portal actualizado y en óptimas condiciones.

V. Cobertura de la Acción
La cobertura de la acción es a nivel Institucional.

VI. Instituciones Involucradas
Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.

VII. Productos Finales
Portal actualizado.

VIII. Usuarios de los Productos Finales
Personal institucional y acceso al público en general.

4. MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO.

I. Denominación de la Actividad:
Mantenimiento de equipos de cómputo.

II. Datos Generales:
2.1 Unidad Ejecutora
Departamento de Informática de la CODAMEVER.
2.2 Duración
Durante un ejercicio anual se efectúa dos acciones semestrales de mantenimiento con una duración promedio de 15 días.
2.3 Costo Total
El costo total presupuestado para el desarrollo de esta actividad, se encuentra contenido en el presupuesto institucional, por corresponder a honorarios del personal que desarrolla múltiples funciones en materia de la informática.

III. Del Proyecto
3.3 Descripción de la Actividad
Mantenimiento de los equipos de cómputo.
3.4 Objetivo de la Actividad
Mantener operativo y en óptimas condiciones de funcionamiento los equipos de cómputo de la institución.

IV. Meta Anual
Equipos en óptimas condiciones.

V. Cobertura de la Acción
La cobertura de la acción es a nivel Institucional.

VI. Instituciones Involucradas
Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.

VII. Productos Finales
Equipos operativos.

VIII. Usuarios de los Productos Finales
Todo el personal institucional.

5. RESPALDOS DE INFORMACIÓN DE LOS EQUIPOS CRÍTICOS.

I. Denominación de la Actividad:
Respaldos de información de los equipos críticos.

II. Datos Generales:
2.1 Unidad Ejecutora
Departamento de Informática de la CODAMEVER.
2.2 Duración
Durante un ejercicio anual se efectúan doce acciones mensuales de respaldo de información con una duración promedio de 7 días.
2.3 Costo Total
El costo total presupuestado para el desarrollo de esta actividad, se encuentra contenido en el presupuesto institucional, por corresponder a honorarios del personal que desarrolla múltiples funciones en materia de la informática.

III. Del Proyecto
3.3 Descripción de la Actividad
Respaldos de información de los equipos críticos.
3.4 Objetivo de la Actividad
Mantener un respaldo mensual de la información de los usuarios de equipos críticos de la institución (Administración, Recursos Humanos, Contabilidad).

IV. Meta Anual
Mantener copias de respaldo de archivos en caso de siniestro o incidencias.

V. Cobertura de la Acción
La cobertura de la acción es a nivel Institucional.

VI. Instituciones Involucradas
Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.

VII. Productos Finales
Equipos operativos.

VIII. Usuarios de los Productos Finales
Todo el personal institucional.

VII. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES.

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Administración del Servidor de la Institución. (Revisión de los archivos y aplicaciones alojadas en el servidor, optimización de los recursos compartidos y actualizaciones de seguridad).												
Administración de la RED. (Garantizar que la conectividad interna y externa funcionen de manera continua, segura y eficiente).												
Mantenimiento, monitoreo y optimización del portal institucional. (Garantizar que el sitio web oficial se mantenga operativo, actualizado, seguro, accesible y alineado con las leyes de transparencia y gobierno digital).												
Mantenimiento Preventivo. (Mantenimiento físico (Hardware) junto con el Mantenimiento lógico (Software) para evitar fallos inesperados, alargar la vida útil de los equipos informáticos y garantizar la continuidad de los servicios administrativos).												
Respaldos de información de los equipos críticos. (Garantizar la disponibilidad, integridad y continuidad de los archivos para evitar la pérdida de datos críticos).												

VIII. FICHA TÉCNICA PARA LA PROGRAMACIÓN DE ADQUISICIONES INFORMÁTICAS 2024.

I. Adquisiciones de Hardware.

TIPO	CANTIDAD	PRESUPUESTO ASIGNADO	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
Hardware	0	0	Propio
Observaciones:	El monto de cada adquisición está considerado dentro del Presupuesto de Egresos.		

II. Adquisiciones de Software.

TIPO	CANTIDAD	PRESUPUESTO ASIGNADO	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
Software	0	0	Propio
Observaciones:	El monto de cada adquisición está considerado dentro del Presupuesto de Egresos.		

III. Adquisiciones de Equipos de Comunicación.

TIPO	CANTIDAD	PRESUPUESTO ASIGNADO	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
Hardware	0	0	Propio
Observaciones:	El monto de cada adquisición está considerado dentro del Presupuesto de Egresos.		

IV. Adquisiciones de Sistemas de Seguridad en Redes y Datos.

TIPO	CANTIDAD	PRESUPUESTO ASIGNADO	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
Hardware	0	0	Propio
Observaciones:	El monto de cada adquisición está considerado dentro del Presupuesto de Egresos.		

V. Adquisiciones de Servicios Informáticos.

TIPO	CANTIDAD	PRESUPUESTO ASIGNADO	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
Servicio	0	0	Propio
Observaciones:	El monto de cada adquisición está considerado dentro del Presupuesto de Egresos.		

VI. Recursos Humanos a contratar.

Sub Áreas: Ninguno.

VII. Capacitación y Fortaleza Institucional.

No.	CANT.	CAPACITACIÓN	PRESUPUESTO ASIGNADO	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
1	1	Concientización en Seguridad de la información	0	Propio
2	1	Tecnologías de la Información y Comunicaciones	0	Propio
3	1	Herramientas Avanzadas de Microsoft Word	0	Propio
4	1	Herramientas Avanzadas de Microsoft Excel	0	Propio
Observaciones:	El monto de cada adquisición está considerado dentro del Presupuesto de Egresos.			