



MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION (SQE.4)

Departamento / Área:
Tecnologías de Información

Vigente a partir de: Junio 2023
Versión: 6.0

Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
Página 1 de 27

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y OPERACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA BY FIFA

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION (SQE.4)

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Vigente a partir de: Junio 2023	Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
	Versión: 6.0	Página 2 de 27

INDICE

1. Objetivo
2. Alcance
3. Receptor del servicio
4. Responsable
5. Áreas involucradas
6. Misión
7. Visión
8. Valores
9. Introducción
10. Personal Operativo
11. Perfil de Puesto
12. Descripción de Puesto
13. Ubicación de Personal
14. Proceso de Operación en la atención de incidencias
15. Diagramas de Flujo
16. Resultado Deseable
17. Indicador y Sub indicadores
18. Generación, resguardo y conservación de Información
19. Acciones en caso de escasos de recursos
20. Anexos
 - A. Check list de capacitación de personal
 - B. Evaluación Inicial para personal de tecnologías de la información
 - C. Listado de abreviaturas ocupada en el área.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION (SQE.4)

Departamento / Área:
Tecnologías de Información

Vigente a partir de: Junio 2023
Versión: 6.0

Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
Página 3 de 27

1. OBJETIVO

Presentar la estructura de operación del departamento de Tecnologías de Información de forma detalla y precisa, tales como; funciones, compromisos, canales de comunicación y atribuciones dentro de la organización.

2. ALCANCE

Todos los procedimientos realizados por el departamento de Tecnologías de información involucran a todas las áreas de operación dentro de la organización, así como los enlaces de comunicación de datos.

3. RECEPTOR DEL SERVICIO

Los servicios realizador por parte del departamento de tecnologías de información van dirigidos a todos los usuarios de las áreas así como al personal externo (pacientes) que se encuentre dentro de la organización.

4. RESPONSABLE

Personal de Administración de multimedios y Dirección de tecnologías de la información

5. AREAS INVOLUCRADAS

AREA	RESPONSABLE	FIRMA
Dirección General	Directora General	
Tecnologías de Información	Dirección Tecnologías de Información	
Tecnologías de Información	Administrador de multimedios TI	
Administración	Gerencia Administrativa	
Área medica	Servicio Medico	
Recursos Humanos	Dirección de Recursos Humanos	

6. MISION

Otorgar servicios para el cuidado de la salud de todas las edades, contribuyendo a mejorar su calidad de vida y al máximo desarrollo de sus capacidades, a través de la evaluación, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y prevención de lesiones, todo con un sólido sustento científico, tecnológico, y ético, con base a las normas nacionales e internacionales vigentes así como programas de seguridad de atención al paciente.

7. VISION

Ser reconocidos a nivel nacional e internacional, como uno de los mejores hospitales especializados en medicina del deporte y las diferentes disciplinas que atienden los principales problemas de salud pública, con instalaciones, equipo, programas de vanguardia, personal capacitado y actualizado que brinde una atención de excelencia y sea líder de opinión.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION (SQE.4)

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Vigente a partir de: Junio 2023	Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
	Versión: 6.0	Página 4 de 27

8. VALORES

- 1) Compromiso
- 2) Responsabilidad
- 3) Respeto
- 4) Solidaridad
- 5) Honestidad
- 6) Justicia y Equidad
- 7) Tolerancia
- 8) Pasión
- 9) Innovación
- 10) Integridad
- 11) Institucionalidad

9. INTRODUCCION

El área de Tecnologías de Información es un pilar importante para la operación, ya que permite un eficiente servicio de atención al paciente por medio de la provisión de soluciones en el ámbito de telecomunicaciones y tecnologías de información para el óptimo desarrollo de la logística administrativa de la organización.

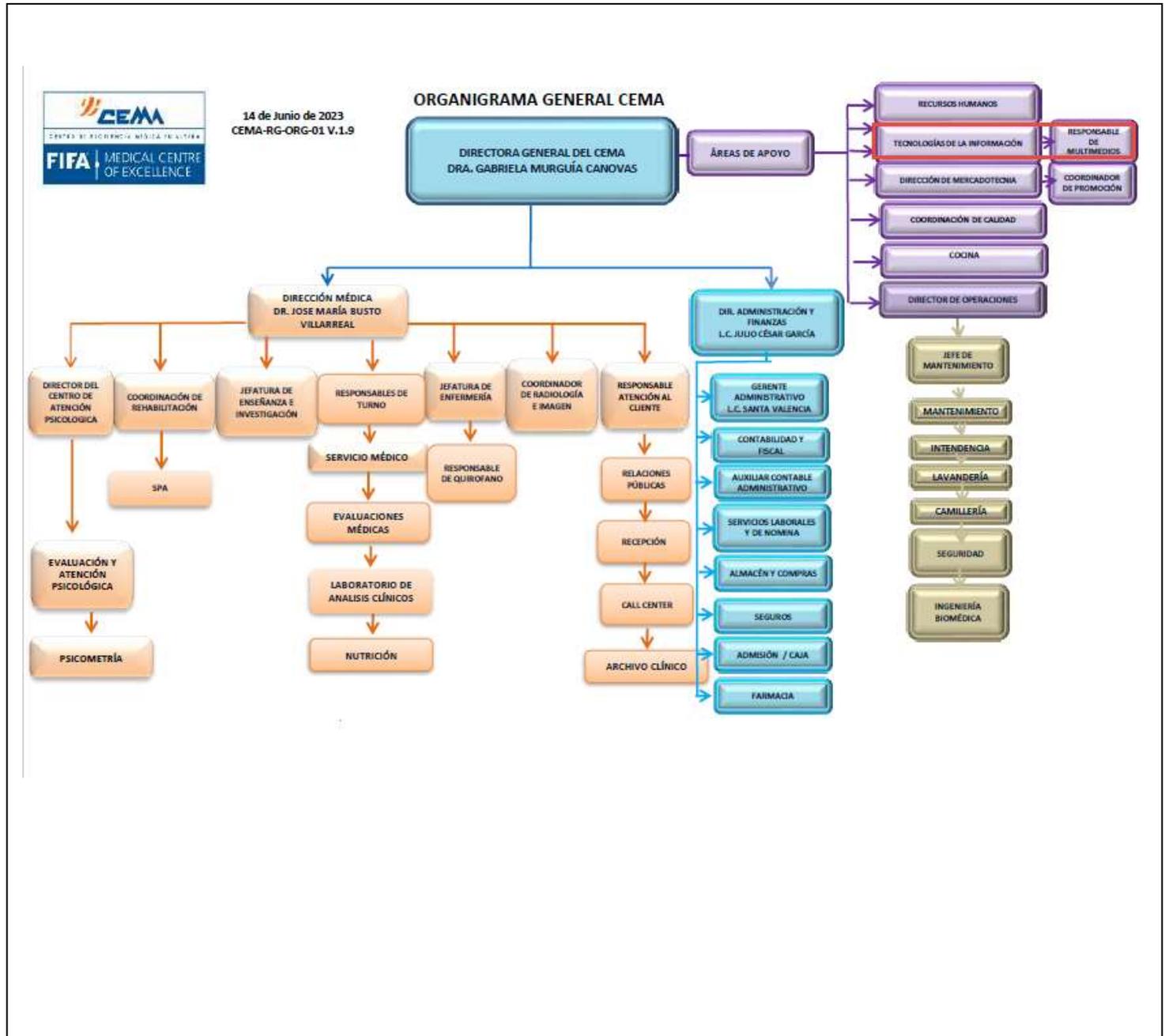
10. PERSONAL OPERATIVO



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION (SQE.4)

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Vigente a partir de: Junio 2023	Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
	Versión: 6.0	Página 5 de 27



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION (SQE.4)

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Vigente a partir de: Junio 2023	Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
	Versión: 6.0	Página 6 de 27

11. PERFIL DE PUESTO

Puesto	Administrador de Multimedia de Tecnologías de la información
Departamento / Área	Tecnologías de Información
Reporta a:	Lic. Cesar Trejo Valencia
Número total de personas que dependen directamente del puesto:	0
Dirección Responsable	Tecnologías de Información
Ubicación	Campus la Concepción
Unidad de Negocio	CEMA

Última Actualización:
Junio 2023



REQUERIMIENTOS DEL PUESTO:

SEXO: () Femenino (X) Masculino () Indistinto	EDAD: 25 años - en adelante
ESTADO CIVIL: () Soltero () Casado (X) Indistinto	IDIOMAS: (X) Inglés 50 % mínimo () Francés ____% mínimo () Alemán _____% n Español 100% () Otro: _____% mínimo () N
NIVEL DE ESTUDIOS: () Primaria (X) Técnico superior () Secundaria () Especialidad () Bachillerato () Maestría () Normal () Doctorado () Carrera técnica o comercia () No Aplica (X) Licenciatura	GRADO DE AVANCE: () Carrera trunca () Pasante (X) Titulado
ÁREAS DE CONOCIMIENTO: (anexo 1) • Sistemas operativos Windows / IOS • Paquetería básica • Redes y telecomunicaciones • Soporte técnico a equipos de cómputo	EXPERIENCIA LABORAL (anexo 2) • Mínimo 2 años

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION (SQE.4)

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Vigente a partir de: Junio 2023	Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
	Versión: 6.0	Página 7 de 27

- Soporte Técnico a impresoras láser e inyección

DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR
Sí (X) No ()

HORARIO DE TRABAJO
Diurno (X) Vespertino ()
Nocturno () Mixto ()

CAPACIDADES PARA EL PUESTO

Clasificación	Capacidad	Frecuencia en que se manifiesta la capacidad			
		Siempre	Ocasionalmente	Rara vez	Nunca
Gerenciales	Visión estratégica	X			
	Liderazgo	X			
	Trabajo en equipo	X			
	Negociación	X			
Técnicas	Control de Grupo	X			
	Liderazgo de Grupo	X			
	Facilidad de Palabra	X			
	Negociador	X			
	Manejo de Controles	X			
Operativas	Control de Tiempos	X			
	Cultura de la Prevención	X			
	Capacidad de Escuchar	X			
	Organizado	X			
	Presentable	X			

LIDER DE AREA	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
----------------------	-------------------------------------

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION (SQE.4)

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Vigente a partir de: Junio 2023	Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
	Versión: 6.0	Página 8 de 27

12. DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Puesto	Administrador de Multimedia de Tecnologías de la información
Departamento / Área	Tecnologías de Información
Reporta a:	Lic. Cesar Trejo Valencia
Número total de personas que dependen directamente del puesto:	0
Dirección Responsable	Tecnologías de Información
Ubicación	Campus la Concepción
Unidad de Negocio	Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

Última Actualización:
Junio 2023



PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO:

BRINDAR ATENCION Y SOLUCION A EVENTUALIDADES QUE REPORTEN LOS USUARIOS CON SU EQUIPO DE COMPUTO

RESPONSABILIDADES / FUNCIONES:

- 1.- Instalar y asegurar el ambiente de operación en los equipos de cómputo y otros componentes para la ejecución adecuada del sistema de gestión Hospitalaria y Expediente Clínico Electrónico.
- 2.-Asegurar la funcionalidad de tiempos y espacios adecuados para la correcta captura, procesamiento y salida de información del sistema de Gestión Hospitalaria y Expediente Clínico Electrónico.
- 3.- Desarrollar, mantener y asegurar la proyección de audio y video en aula audiovisual.
- 4.- Proporcionar el soporte técnico necesario a los equipos de cómputo, voz, datos y multimedia.
- 5.- Responder a las llamadas de emergencia. Dentro y fuera de la institución.
- 6.- Actuar de acuerdo a las políticas, reglamentos del servicio y de la institución en servicio.
- 7.- Mantener buen trato con los pacientes, compañeros y superiores.
- 8.- Usar uniforme correctamente limpio y ordenado.
- 9.- Asumir un rol activo con respecto al desarrollo de proyectos institucionales.
- 10.-Aplicar el cumplimiento de las funciones señaladas en el manual organizacional del puesto, así como mantenerlo actualizado de acuerdo a las funciones indicadas.(SQE.4)
- 11.-Verificar la ejecución y almacenamiento de los respaldos automáticos completos y secuenciales de la base de datos del sistema de gestión hospitalaria y registrarlos en bitácora, para el cumplimiento de estándares de seguridad en el (MCI.4 y MCI.11).
- 12.-Gestionar el registro de acceso al sistema de gestión hospitalaria mediante la implementación de perfiles así como el concentrado de las firmas de responsivas de contraseña. (MCI.3)
- 13.- Elaboración y actualización de soporte documental para el cumplimiento en el estándar. (MCI.10)
- 14.-Ejecutar las revisiones planeadas de los sistemas de comunicación de la organización (antena de transmisión, sistema de voceo, sistema de telefonía fija, telefonía celular, equipos de radio comunicación y

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION (SQE.4)

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Vigente a partir de: Junio 2023	Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
	Versión: 6.0	Página 9 de 27

- Llevar el registro bajo bitácora para el cumplimiento de estándares de hospital seguro, así como en el estándar (MCI.11).
- 15.-Acudir a las diversas capacitaciones y sesiones hospitalarias impartidas dentro de la organización con apego al programa anual de capacitaciones de la organización. (SQE.10)
- 16.-Aplicar las políticas de seguridad e higiene implementadas para el personal no clínico (momentos para la higiene de manos), para el cumplimiento de la (MISP.5)
- 17.- Participación en la brigada de evacuación de protección civil con apego al estándar (FMS.5).
- 18.- Participación como invitado en el COCASEP. (QPS.2)
- 19.- Participación como vocal en el comité de expediente clínico. (MCI.19)
- 19.- Participación en el cuestionario de cultura de seguridad de paciente para el cumplimiento del estándar (AESP.8-MCI.1.1).
- 20.- Responsable de realizar la notificación de eventos adversos, cuasi fallas y centinela con apego a la (QPS.4-AESP.7).
- 21.- Cumplir con las mejoras señaladas en el plan anual de desempeño aplicado por el Director de Tecnologías de la información. (SQE.9)
-

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
	Versión: 4.0	Página 9 de 27

PROCESOS / PROCEDIMIENTOS QUE APLICAN AL PUESTO (Directos e Indirectos):

Clave	Proceso / Procedimiento	Objetivo
CEMA-PR-TI-PANA-02 CEMA-PR-TI-SID-04	Políticas para el manejo de Información electrónica	Asegurar los mecanismos de seguridad en la información de los sistemas.
CEMA-PR-TI-CDI-01 CEMA-DO-TI-IT-07	Plan de Contingencia para la continuidad de operaciones de tecnologías.	Asegurar la continuidad de los servicios de voz y datos en caso de contingencia.
CEMA-PR-TI-GI-03	Soporte técnico al equipo de cómputo.	Asegurar el correcto funcionamiento de los equipos de cómputo y otros Componentes de TI.
CEMA-DO-RI-SBC-01 CEMA-DO-TI-SCA-02 CEMA-DO-TI-AESC-03 CEMA-DO-TI.-LCP-04 CEMA-DO-TI-SIC-05	Monitoreo de servicios de voz, datos, video y audio	Aplicar planes de mantenimiento preventivo a equipos de TI
CEMA-DO-TI-IT-07	Inventario de Equipo de TI	Realizar el resguardo correspondiente de equipos de cómputo.

Estos Procesos / Procedimientos No limitan el accionar del personal con las necesidades de la Institución.

PARTICIPACIÓN Y APOYO A OTROS PROCESOS:

ÁREAS	CONTACTOS	PROPÓSITO
Internas	Cada una de las áreas de la organización	Coordinar estrategias de operación
Externas	Gerencias y Direcciones	Acuerdos de Nivel de Servicio Correspondientes

MANEJO DE RECURSOS:

- Equipo de Cómputo.
- Teléfono Celular.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA INTEGRAL MODELO PACHUCA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA BY FIFA**



MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Departamento / Área:
Tecnologías de Información

Vigente a partir de: Enero 2016
Versión: 4.0

Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
Página 10 de 27

HORARIO TIPO DE PUESTO DE TRABAJO:

Lunes	
Hora	Actividad
8:00hrs	Entrada a laborar y revisión de pendientes
9:00hrs	Atención de incidencias
10:00hrs	Reporte de Dirección de TI de incidencias
11:00hrs	Soporte y mejora a Equipamiento
12:00hrs	Atención de Incidencias
14:30hrs	Soporte y mejora a Equipamiento
16:00hrs	Seguimiento a requerimientos administrativos
16:30hrs	Atención de Incidencias
17:30hrs	Monitoreo de Servicios

Miércoles	
Hora	Actividad
8:00hrs	Entrada a laborar y revisión de pendientes
9:00hrs	Atención de incidencias
10:00hrs	Reporte de Dirección de TI de incidencias
11:00hrs	Soporte y mejora a Equipamiento
12:00hrs	Atención de Incidencias
14:30hrs	Soporte y mejora a Equipamiento
16:00hrs	Seguimiento a requerimientos administrativos
16:30hrs	Atención de Incidencias
17:30hrs	Monitoreo de Servicios

Viernes	
Hora	Actividad
8:00hrs	Entrada a laborar y revisión de pendientes
9:00hrs	Atención de incidencias
10:00hrs	Reporte de Dirección de TI de incidencias
11:00hrs	Soporte y mejora a Equipamiento
12:00hrs	Atención de Incidencias
14:30hrs	Soporte y mejora a Equipamiento
16:00hrs	Seguimiento a requerimientos administrativos
16:30hrs	Atención de Incidencias
17:30hrs	Monitoreo de Servicios

Martes	
Hora	Actividad
8:00hrs	Entrada a laborar y revisión de pendientes
10:00hrs	Atención de incidencias
10:00hrs	Atención de incidencias
11:00hrs	Reporte de Dirección de TI de incidencias
12:00hrs	Mantenimiento Preventivo
14:30hrs	Mantenimiento Preventivo
16:00hrs	Mantenimiento Preventivo
17:00hrs	Atención de Incidencias
17:30hrs	Monitoreo de Servicios

Jueves	
Hora	Actividad
8:00hrs	Entrada a laborar y revisión de pendientes
10:00hrs	Atención de incidencias
10:00hrs	Atención de incidencias
11:00hrs	Reporte de Dirección de TI de incidencias
12:00hrs	Mantenimiento Preventivo
14:30hrs	Mantenimiento Preventivo
16:00hrs	Mantenimiento Preventivo
17:00hrs	Atención de Incidencias
17:30hrs	Monitoreo de Servicios

Sábado	
Hora	Actividad
8:00hrs	Entrada a laborar y revisión de pendientes
10:00hrs	Atención de incidencias
10:00hrs	Atención de incidencias
11:00hrs	Reporte de Dirección de TI de incidencias
12:00hrs	Mantenimiento Preventivo
14:30hrs	Mantenimiento Preventivo
16:00hrs	Mantenimiento Preventivo
17:00hrs	Atención de Incidencias
17:30hrs	Monitoreo de Servicios

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

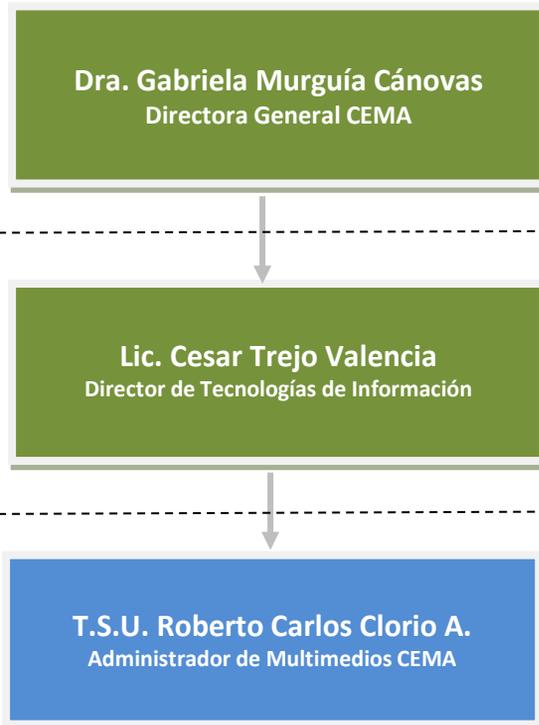
Departamento / Área:
Tecnologías de Información

Vigente a partir de: Enero 2016
Versión: 4.0

Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
Página 11 de 27

ORGANIGRAMA (Nivel de Liderazgo):

- Tercer nivel de la línea horizontal de liderazgo.



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
	Versión: 4.0	Página 12 de 27

13. UBICACIÓN DEL PERSONAL DE OPERACIÓN.

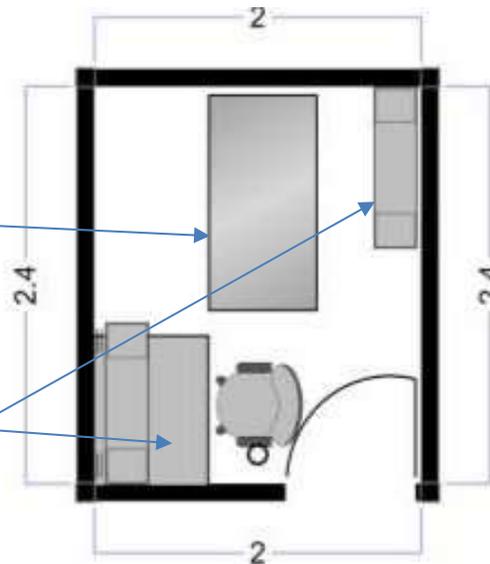
La ubicación de operación del personal encargado de la administración de sistema, se encuentra ubicado en el Site del edificio de la organización, el cual cuenta con las siguientes dimensiones: 2.4 mts x 2 mts.

1.-Rack

- Patch panel´s
- Switch´s
- Servidores
- Ups
- Barra multicontactos tipo rack
- Equipos CCTV
- Router
- Dispositivos de TV Cable

2.-Adminstrador de Sistemas

3.- Repisa para carpetas de planos



HORARIO DE OPERACIÓN

El personal se encuentra operando físicamente en un horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm y sábado de 8:00 am a 04:00 pm, en los horarios donde el personal no se encuentra físicamente, proporciona el soporte necesario vía telefónica o con acceso remoto para la atención de incidencias, en caso de ser necesario el personal de soporte podrá acudir a las instalaciones para la atención de incidencias.

14. PROCESO DE OPERACIÓN EN LA ATENCION DE INCIDENCIAS

El inicio de la operación es variable, ya que el detonador de la incidencia puede ser detectable vía usuario, así como por medio de una herramienta de monitoreo del sistema o al detectar la reducción de efectividad en el cumplimiento de los objetivos de operación del área involucrada.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
	Versión: 4.0	Página 13 de 27

I. Reportes de incidencias (Detonante)

- **Detonante vía usuario:**
El usuario detecta personalmente la incidencia, puede ser en el dispositivo con el que opera, en alguno de los diversos sistemas de operación o en los medios de comunicación.
- **Detonante vía herramienta de monitoreo:**
Se cuentan con herramientas de monitoreo, los cuales son los encargados de detectar incidencias en el funcionamiento de los sistemas y estos se encargan de alertar por medio de diversos medios de comunicación al administrador del sistema, el cual se encarga de visualizar y proceder a la atención de la misma.
- **Detonante vía reducción de efectividad en cumplimiento de objetivos:**
La medición de los cumplimientos de objetivos puede ser un indicador de que el sistema podría estar presentando incidencias ya sea en la velocidad de respuesta o en la calidad del servicio, convirtiéndose en un posible responsable y es necesario desarrollar un análisis para poder verificar los dispositivos y/o la integridad del sistema.

II. Proceso de Atención.

- En el caso de que fuera reportada por el usuario por medio del escritorio de servicios, el cual es monitoreado por el administrador de tecnologías de información, se procede a registrar la atención en sistema y se pone en contacto vía telefónica con el usuario o se acude al lugar físico para la atención de la incidencia, el administrador proporciona el soporte y resuelve de manera física o lógica la incidencia.

En caso de que la solución de la incidencia requiera la sustitución de una pieza es necesario solicitar una cotización con un proveedor externo, al tener el presupuesto se realiza una requisición y se ingresa al área administrativa para poder adquirir la misma, una vez que se obtiene la parte o refacción se procede a sustituirla, se realizan diversas pruebas y se registran los acontecimientos en el escritorio de servicios y se finaliza el reporte en sistema.

- El proceso de atención por medio de herramientas de monitoreo, se verifican las alertas y se proceden el reinicio lógico de los diversos servicios para el restablecimiento de los mismos, así como el reinicio físico si fuese necesario. En caso de que la incidencia fuera responsabilidad de un proveedor de servicios se procede a reportar las mismas para el restablecimiento del servicio.

En caso de que el restablecimiento del servicio por parte del proveedor requiera un costo adicional, se

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			



**SISTEMA INTEGRAL MODELO PACHUCA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA BY FIFA**



MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
	Versión: 4.0	Página 14 de 27

Solicita la cotización del servicio para ingresar una requisición al área de administración y pueda autorizar el pago para que se pueda restablecer el servicio.

- En las incidencias involucradas con el bajo rendimiento o la lentitud de respuesta del sistema, se procede a depurar los dispositivos involucrados o mantenimientos necesarios para optimizar el funcionamiento del dispositivo o programa de operación. Si algún dispositivo o programa de operación fuera responsabilidad de un proveedor externo se procede a reportar los mismos para que realice los mantenimientos necesarios.

En caso de que la optimización del servicio por parte del proveedor requiera un costo adicional, se solicita la cotización del servicio para ingresar una requisición al área de administración y pueda autorizar el pago, para que se puedan realizar las acciones necesarias para la corrección de la incidencia.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

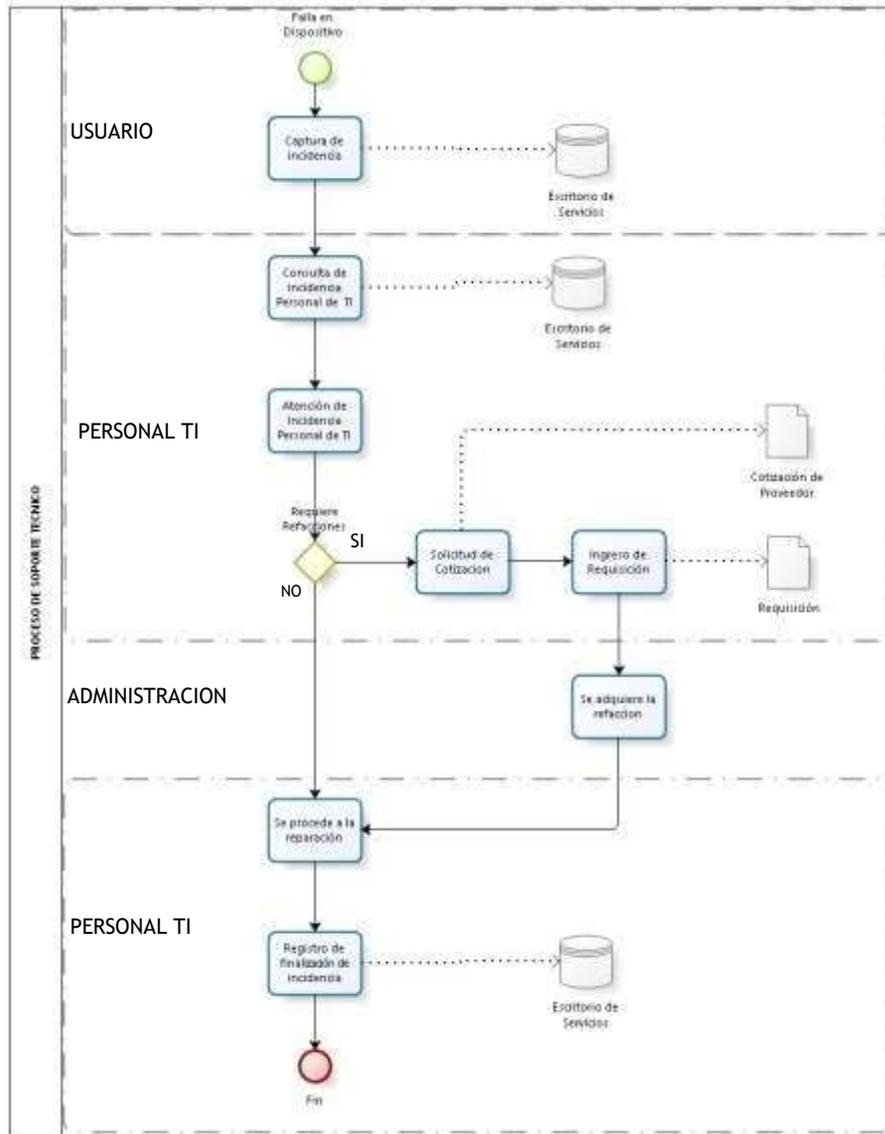
Departamento / Área:
Tecnologías de Información

Vigente a partir de: Enero 2016
Versión: 4.0

Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
Página 15 de 27

15. Diagrama de Flujo / Soporte Referencial

a) Diagrama de flujo del proceso de operación para la atención de incidencias.

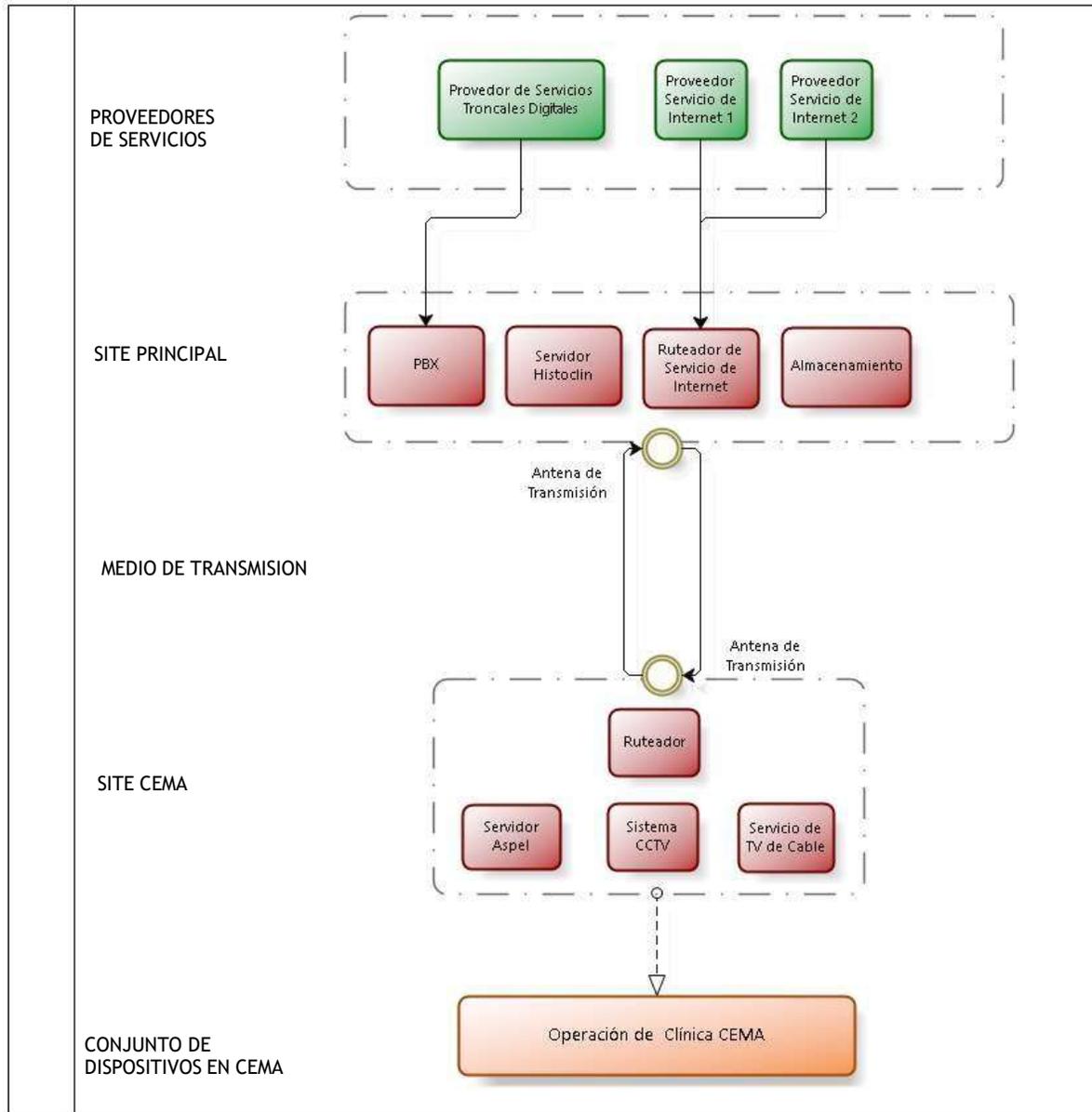


Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
	Versión: 4.0	Página 16 de 27

b) Diagrama de Flujo de servicios de comunicación de la organización.



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
	Versión: 4.0	Página 17 de 27

16. Resultado deseado / Entregables

Conocer la estructura de operación de los procedimientos del departamento de Tecnologías de Información da como resultado el poder desarrollar de forma más eficiente y rápida la solución a las incidencias presentadas en la organización para el cumplimiento de sus objetivos.

17. Indicador y Sub indicadores

- **Atención de Incidencias por escritorio de servicios**
 - Efectividad de la seguridad (Gestión de Seguridad)
 - Efectividad de plan de contingencia (Gestión de Continuidad)
 - Disponibilidad de Servicio (Gestión de disponibilidad)
 - Confiabilidad de configuraciones (Gestión de Configuraciones)
 - Efectividad del cambio (Gestión de Cambios)
 - Efectividad del servicio (Gestión de incidentes)
 - Efectividad de nivel de servicio (Gestión de Establecimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio)

18. Generación, resguardo y conservación de la información generada en el área.

El área de Tecnologías de Información se encuentra dentro de la categoría de INFORMACION DE SERVICIO, ya que proporciona soporte técnico a los sistemas y equipos de cómputo de cada una de las áreas que componen la organización.

A continuación se describe la información o datos generados, así como el documento o registro que se genera, la forma en que se resguarda y el tiempo de conservación.

Nota: Dicha información o documentos generados son validados por el Director de Tecnologías de la Información.

Información o Datos	Documento Generado	Personal de Acceso	Tipo de resguardo	Tiempo de conservación	Confidencial si/no	Grado de Seguridad
Escritorio de Servicios (registro de incidencias)	Registro de diagnostico / solución de Incidencia	*Dirección TI *Personal Soporte Técnico	Registro Electrónico	Sin Límite	SI	Medio
Inventario de equipo de cómputo	Registro en Sistema de inventarios	*Dirección TI *Personal Soporte Técnico	Registro Electrónico	Sin Límite	SI	Medio
Requisiciones de servicios / equipo	Solicitud de Requerimientos	*Dirección TI *Personal de Soporte	Registro Electrónico	Sin Límite	SI	Bajo

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
	Versión: 4.0	Página 18 de 27

Información o datos	Documento Generado	Técnico Personal que tiene acceso	Tipo de resguardo	Tiempo de conservación	Confidencial si/no	Grado de Seguridad
Asignación de equipo	Resguardo de Asignación de Equipo	*Dirección TI *Personal de Soporte Técnico	Documento Físico y Registro Electrónico	Sin Límite	Si	Alto
Responsiva de uso de contraseña del sistema de Gestión hospitalaria.	Responsiva de contraseña a Histoclin	*Dirección TI *Personal de Soporte Técnico	Documento Físico	5 años	Si	Alto
Revisión de servicios/Dispositivos	Bitácora: *Respaldo de B.D. Histoclin *Megáfonos *Anclaje derack *Sistema de voz *Equipos celular *Radio Comunicación *Dispositivo de Site *No-break *Establecimiento de contraseña de equipos PC *Mantenimiento Preventivo	*Dirección TI *Personal de Soporte Técnico	Documento Físico	5 años	Si	Medio
Reporte de Indicador mensual	Reporte de resultado de indicador mensual TI	*Dirección TI *Personal de Soporte Técnico	Documento Físico y Registro Electrónico	5 años	No	Bajo

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA INTEGRAL MODELO PACHUCA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA BY FIFA**



MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
	Versión: 4.0	Página 19 de 27

Importante:

El personal de soporte técnico es responsable de todos los datos que se generan dentro del área de tecnologías de la información generada (bitácoras, manuales, archivos, procedimientos, registros).

Los datos e información electrónicos que no se almacenan en un sistema de almacenamiento centralizado (servidor) se resguardan en el equipo de cómputo que está asignado en el espacio físico, para dicha información se realiza un respaldo de todos los archivos generados en un disco duro externo asignado al área de forma semanal, sobrescribiendo los archivos generados con el fin de mantener actualizada la información y optimizado el espacio de almacenamiento del disco duro, dichos dispositivos involucrados se encuentran ubicados en el área física SITE donde se mantiene con acceso de restricción bajo llave y control de acceso por equipo de Circuito cerrado así como debidamente identificado en la parte exterior con señalética de **SOLO PERSONAL AUTORIZADO**, las carpetas físicas que contienen los manuales, bitácoras, planos e información relacionada a la operación, se encuentran en sus respectivos repisas, en el espacio físico asignado, no se tienen riesgos de inundación o alguna situación que permita dañar la información, toda la información se encuentra disponible ante la solicitud de la Dirección General.

Toda la información física con límite de tiempo se mantendrá resguardada por 5 años establecido por el área, al cumplir el periodo de conservación se procederá a dar de baja/destrucción de los datos e información, convocando a la o las áreas involucradas con dicha información de cuál será el destino final de la misma, quedando documentado bajo bitácora.

En caso de requerir la eliminación o depuración de la información electrónica, se realiza con comandos de eliminación completa, esto quiere decir vaciando la información completamente del módulo de recycle para evitar la restauración de la misma, dicho proceso se tendrá que documentar bajo bitácora con él o las áreas involucradas, documentando las acciones y elementos que se eliminan, así como los motivos.

La organización ha definido que ante un incumplimiento y/o violación de la política de integridad se aplicara las medidas correspondientes con base a las políticas institucionales

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA INTEGRAL MODELO PACHUCA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA BY FIFA**



MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
	Versión: 4.0	Página 20 de 27

RECURSO	ACCION INMEDIATA	ACCION PROGRAMADA
HUMANO	Asignación/reubicación de personal de Tecnologías de la Información de otra unidad de negocio perteneciente al Grupo Pachuca para continuar con la atención de Incidentes en la organización de forma temporal.	SOLICITUD DE PERSONAL NUEVO
MATERIAL	1.- Verificar disponibilidad de equipos, refacciones o dispositivos en stock para préstamo ubicadas en otras áreas de la organización que no afecten la operación. 2.- Verificar disponibilidad de equipos, refacciones o dispositivos en stock en calidad de préstamo, procedente de otra área de Tecnologías de la Información perteneciente a alguna otra unidad de negocios de Grupo Pachuca para solventar la incidencia o necesidad de forma temporal.	PROGRAMACION DE COMPRA
ESTRUCTURAL	Verificación de disponibilidad de un Área temporal en cuanto a los diferentes elementos que se requieren (espacio, clima y disponibilidad de servicios) para cumplir con el propósito de forma temporal, hasta que se empiece la planificación necesaria para la construcción del área requerida de forma permanente.	CONSTRUCCION DEL ESPACIO FISICO PERMANENTE

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA INTEGRAL MODELO PACHUCA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA BY FIFA**



MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
	Versión: 4.0	Página 21 de 27

20. Anexos

A continuación de indican los siguientes anexos:

A. Anexo: Checklist de capacitación de personal a cargo (Inducción al puesto)

INDUCCIÓN AL PUESTO

Nombre del empleado: _____ Puesto: _____
 Nombre del jefe directo: _____
 Área donde labora: _____ Fecha: _____

PROCESO	¿RECIBIO INDUCCIÓN?		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Identificación de carpetas del manual de operación, instrucciones de trabajo y bitácoras de servicios.			
Operación y gestión en sistema de gestión hospitalaria (Histoclin)			
Operación y gestión a sistema de CCTV			
Acceso a conexión remota de servidor de sistema de gestión Hospitalaria			
Llenado de bitácoras de servicios de almacenamiento de B.D. de Histoclin			
Llenado de bitácoras de servicios de revisión de equipos, audio, UPS, Antenas, Site.			
Registro de Centro de servicios, inventario, requisiciones, asignaciones, horario tipo.			
Identificación de áreas y sus equipos de cómputo e impresión dentro de la organización.			
Operación y atención de incidencias con servicios de audio y video.			
Identificación de cada uno de los dispositivos que compone el Site de CEMA			
Operación y atención de incidencias para sistemas de cable y telefonía.			
Identificación de carpetas de manual de operación, instrucciones de trabajo y bitácoras de servicios.			
Operación y gestión a sistema de gestión hospitalaria Histoclin			

FIRMA DEL EMPLEADO

FIRMA DEL JEFE DE ÁREA

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
	Versión: 4.0	Página 22 de 27

B. Anexo: Evaluación Inicial para personal de Tecnologías de la Información

- 1) ¿Qué es un sistema operativo? y ¿Qué sistemas operativos conoces?
- 2) ¿Qué es el hardware? ¿Y el software? Cita un par de ejemplos de cada uno de los tipos.
- 3) Cita los dispositivos o periféricos de entrada y de salida de datos de una PC.
- 4) ¿Qué es un disco duro? ¿Cuál es su función? ¿De qué tamaño consideras que son los discos duros actuales (capacidad de almacenamiento no tamaño físico)?
- 5) ¿Qué es la memoria RAM de un ordenador? ¿Cuál es su función? ¿Cuál es el orden de magnitud de una memoria RAM en las PC´s actuales?
- 6) Ordena de menor a mayor: megabyte, bit, terabyte, gigabyte, kilobyte, byte.
- 7) Identifica las siguientes extensiones de archivos con el tipo de archivo al que corresponde:

EXTENSIÓN	TIPO DE ARCHIVO
JPG	
DOC o DOCX	
HTML	
AVI	
MP3	
MP4	
XML	
DWG	
RAR	

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Departamento / Área:
Tecnologías de Información

Vigente a partir de: Enero 2016
Versión: 4.0

Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
Página 23 de 27

8) ¿Qué es el software libre? ¿Cuál es su principal característica? Cita ejemplos de programas de software libre.

9) ¿Qué es un blog? ¿Qué es una wiki? Identifica la principal función de cada uno de ellos.

10) Completa la tabla que se muestra a continuación citando, al menos, un ejemplo de programa o aplicación informática que se use para las funciones que se indican:

FUNCIÓN	PROGRAMAS O APLICACIONES
Procesador de textos	
Hoja de cálculo	
Editor de presentaciones	
Editor de imágenes	
Navegador Web (Web Browser)	
Editor de video	
Editor de sonido	
Antivirus	

11) Demuestra tu “cultura general” sobre términos que se usan en la red para conceptos informáticos actuales. Trata de explicar con tus propias palabras qué es:

Programas o App's	Definición
Google	
Twitter	
Virus	
IPad	
YouTube	
Android	
Gmail	
Prezi	
Internet	

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Departamento / Área:
Tecnologías de Información

Vigente a partir de: Enero 2016
Versión: 4.0

Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
Página 24 de 27

Código Fuente	
COI	
NOI	
SAE	
Banco	

12) Demuestra tu conocimiento sobre términos que se usan en la estructura de una red corporativa para conceptos informáticos actuales. Trata de explicar con tus propias palabras:

Equipos / Tecnologías	Definición
LAN	
WAN	
Switch	
Patch Panel	
Patch Cord	
CCTV	
NVR	
Router	
POE	
Dirección IP	
Intranet	
Ethernet	
Access Point (AP)	
Mac Address	

13) A continuación indica los posibles diagnósticos/soluciones para las siguientes incidencias:

a) Falla de impresión en equipo de cómputo conectado por medio de cable Ethernet:

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Departamento / Área:
Tecnologías de Información

Vigente a partir de: Enero 2016
Versión: 4.0

Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
Página 25 de 27

b) Describe las causas de la siguiente pantalla de error:



c) Mensaje de error repetitivo en base a la hora y fecha del equipo (no guarda fecha):

d) Falla en impresora: Presenta una línea vertical en la hoja impresa:

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA INTEGRAL MODELO PACHUCA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA BY FIFA**



MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-MN-TI-MO-01
	Versión: 4.0	Página 26 de 27

e) ¿En qué casos aplicarías una restauración total del sistema operativo en un equipo de cómputo?

Marcar Resultado de la evaluación:

Bueno Malo

Observaciones del Evaluador: _____

Realizó

Validó

Nombre y firma del evaluado

Nombre y Firma del jefe directo

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE ORGANIZACION Y OPERACIÓN DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Departamento / Área:
Tecnologías de Información

Vigente a partir de: Enero 2016

Clave: CEMA-MN-TI-MO-01

Versión: 4.0

Página 27 de 27

C. Anexo: Listado de abreviaturas ocupadas en área:

Abreviatura	Tipo	Descripción
PC	Dispositivo	Computadora Personal
AP	Dispositivo	Punto de Acceso inalámbrico
NVR / DVR	Dispositivo	Grabador de video (digital y analógico)
TI	Término informático	Tecnologías de la Información
Unidad de HD / DD	Dispositivo	Disco Duro
Puerto USB	Tecnología de transmisión de datos	Conexión : Bus Universal en serie
Unidad CD	Unidad de almacenamiento	Unidad de disco óptico
Cable VGA	Medio de transmisión de datos	Puerto transmisión de Gráficos de Video
Cable HDMI	Medio de transmisión de datos	Interfaz de multimedia de alta definición
Cable RCA	Medio de transmisión de datos	Interfaz de transmisión de audio y video
Dirección IP	Término informático	Número de identificación de dispositivos para formar parte de una red
Unidad Gb	Término informático	Unidad de medida de almacenamiento Capacidad de Megabytes (1024 MB)
Unidad Tb	Término informático	Unidad de medida de almacenamiento Capacidad de Gigabytes (1024 GB)
Unidad Mb	Término informático	Unidad de medida de almacenamiento Capacidad de Kilobytes (1024 Kb)
Unidad Kb	Término informático	Unidad de medida de almacenamiento Capacidad de Bytes (1024 B)
Dirección MAC	Término informático	Número de identificación de la tarjeta de red de dispositivos
Cable UTP	Medio de transmisión de datos	Cable para conexión de servicios de red.
UPS / No break	Dispositivo	Dispositivo para respaldo de energía
BD	Término Informático	Base de Datos
Manto.	Término Informático	Abreviatura de Mantenimiento
ID	Término informático	Sigla para el término "Identificación"
Site	Ubicación física	Lugar donde se ubican los componentes de gestión de red de la organización.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA