



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



**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS**

<b>Departamento / Área:</b> Tecnologías de Información	<b>Vigente a partir de:</b> Marzo 2022 <b>Versión:</b> 3.0	<b>Clave:</b> CEMA-PR-TI-GCS-08 <b>Página 1 de 3</b>
---	---	---

**1. Objetivo**

Evaluar los riesgos que pongan en peligro la continuidad del servicio, aplicando las instrucciones de trabajo necesarias para la rápida recuperación del servicio tras fallos graves en la infraestructura de TI o desastres naturales.

**2. Alcance**

El procedimiento es aplicable a todos los servicios de la organización, desde la detección de un problema que ponga en riesgo la continuidad del servicio hasta la aplicación de la instrucción de trabajo y el restablecimiento del servicio.

**3. Receptor del servicio**

Usuarios.

**4. Responsable**

Dirección de Tecnologías Información, personal operativo de TI CEMA.

**5. Áreas Involucradas**

ARE A	RESPONSABLE	FIRMA
Tecnologías de Información	Dirección Tecnologías de Información	
Tecnologías de Información	Administrador de multimedia TI	
Tecnologías de Información	Administrador de Sistemas	

**6. Contenido**

**Tecnologías de Información.**

**6.1.** Evaluar los daños de la continuidad del servicio, tras la eventualidad de un desastre.

**6.2.** Identificar existencia de incidencia ya resuelta o prevista mediante las instrucciones de trabajo o Funciones en caso de contingencia (CEMA-DO-TI-IT-07, CEMA-DO-TI-PCS-06), en caso de que no exista ninguna incidencia resuelve la incidencia y se pasa al paso 6.4.

**6.3.** Aplicar en caso de existir una incidencia resuelta el (CEMA-DO-TI-IT-07 CEMA-DO-TI-PCS-06) y se pasa al punto 6.5.

**6.4.** Documentar las acciones aplicadas para posterior elaboración.

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

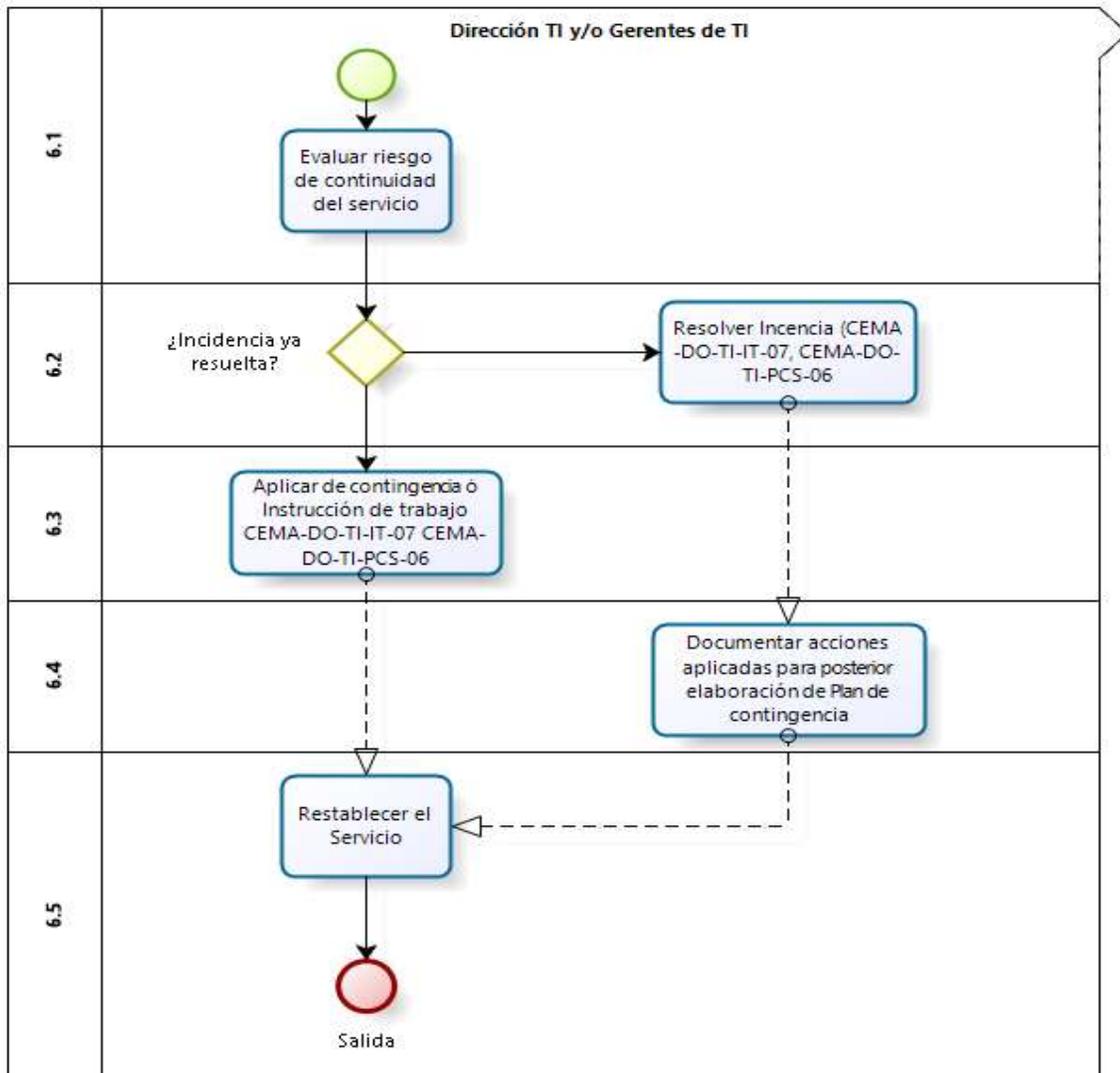
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS**

<b>Departamento / Área:</b> Tecnologías de Información	<b>Vigente a partir de:</b> Marzo 2022	<b>Clave:</b> CEMA-PR-TI-GCS-08
	<b>Versión:</b> 3.0	<b>Página</b> 2 de 3

**6.5. Restablecer el servicio. Salida / Fin**

**7. Diagrama de flujo**



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

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS**

<b>Departamento / Área:</b> Tecnologías de Información	<b>Vigente a partir de:</b> Marzo 2022	<b>Clave:</b> CEMA-PR-TI-GCS-08
	<b>Versión:</b> 3.0	<b>Página</b> 3 de 3

**8. Resultado deseado / Entregables**  
Efectividad de Planes de Contingencia

**9. Indicador (es)**

No.	TIPO	NOMBRE	ALGORITMO	OBJETIVO	FRECUENCIA DE REVISIÓN														
			EPC = 100% - TN*																
			* Después de ejecutar el Plan de Contingencia																
1	RESULTADO	Efectividad de planes de contingencia	<table border="1"> <thead> <tr> <th>TN</th> <th>EPC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;1 Hrs.</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2-4 Hrs.</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>4-8 Hrs.</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>8-16 Hrs.</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>16-24 Hrs.</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>&gt;24 Hrs.</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	TN	EPC	<1 Hrs.	0%	2-4 Hrs.	10%	4-8 Hrs.	20%	8-16 Hrs.	30%	16-24 Hrs.	40%	>24 Hrs.	50%	Mantener en un 90% la efectividad de los planes de contingencia aplicados.	MENSUAL
TN	EPC																		
<1 Hrs.	0%																		
2-4 Hrs.	10%																		
4-8 Hrs.	20%																		
8-16 Hrs.	30%																		
16-24 Hrs.	40%																		
>24 Hrs.	50%																		

**Nota:** Cuando la continuidad dependa de un tercero el indicador no aplica

EPC= Efectividad Plan de Contingencia  
TN=Tiempo de Normalización

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