



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



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE LA DISPONIBILIDAD

| | | |
|---|---|--|
| Departamento / Área: Tecnologías de Información | Vigente a partir de: Marzo 2022 Versión: 3.0 | Clave: CEMA-PR-TI-GD-09 Página 1 de 4 |
|---|---|--|

1. Objetivo

Asegurar que los servicios de tecnológicos estén disponibles siempre que se soliciten, sean fiables y tengan un margen operativo.

2. Alcance

El procedimiento es aplicable a todos los usuarios de la organización desde la identificación de la interrupción de un servicio hasta el cierre del incidente.

3. Receptor del servicio

Áreas de la organización

4. Responsable

Dirección de Tecnologías Información
Personal operativo de tecnologías de información

5. Áreas Involucradas

| AREA | RESPONSABLE | FIRMA |
|----------------------------|--------------------------------------|-------|
| Tecnologías de Información | Dirección Tecnologías de Información | |
| Tecnologías de Información | Administrador de multimedios TI | |
| Administración | Gerencia Administrativa | |
| Area medica | Servicio Medico | |

6. Contenido

Usuarios.

6.1. Realizar la petición del servicio, cuando el servicio de escritorio de servicios NO está disponible; realizarlo mediante correo electrónico, llamada telefónica o asistiendo al área de Tecnologías de Información.

Tecnologías de Información.

Dar continuidad a los servicios tecnológicos mediante la inspección al hardware y software.

6.2. Verificar funcionamiento de hardware y software.

| 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 CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD

| | | |
|---|---|--|
| Departamento / Área: Tecnologías de Información | Vigente a partir de: Marzo 2022 Versión: 3.0 | Clave: CEMA-PR-TI-GD-09 Página 2 de 4 |
|---|---|--|

6.3. Identificar existencia de incidencias, en caso de que no exista ninguna incidencia registra en Bitácora y se pasa al paso 6.9 fin del proceso.

6.4. Determinar la existencia de alguna incidencia y en su caso, hacer el registro en Bitácora.

6.5. Analizar si se requiere aplicar algún Plan de contingencia, instrucción de trabajo, en caso de no aplicarlo resuelve el problema mediante la gestión de incidencias CEMA-PR-TI-GI-03 y pasa al punto 6.7 del proceso.

6.6. Aplicar algún plan de contingencia o instrucción de trabajo en caso de ser necesario e informar al usuario y aplicar el Procedimiento de la gestión de la continuidad de los servicios CEMA-PR-TI-GCS-08.

6.7. Informar al usuario del restablecimiento del servicio de manera telefónica, por correo o vía verbal.

6.8. Incorporar el proceso de resolución a la base de datos si fuera necesario y documentando todo lo realizado.

6.9. Cerrar el incidente, confirmando con los usuarios la solución satisfactoria del mismo, además de registrarlo en la Bitácora.

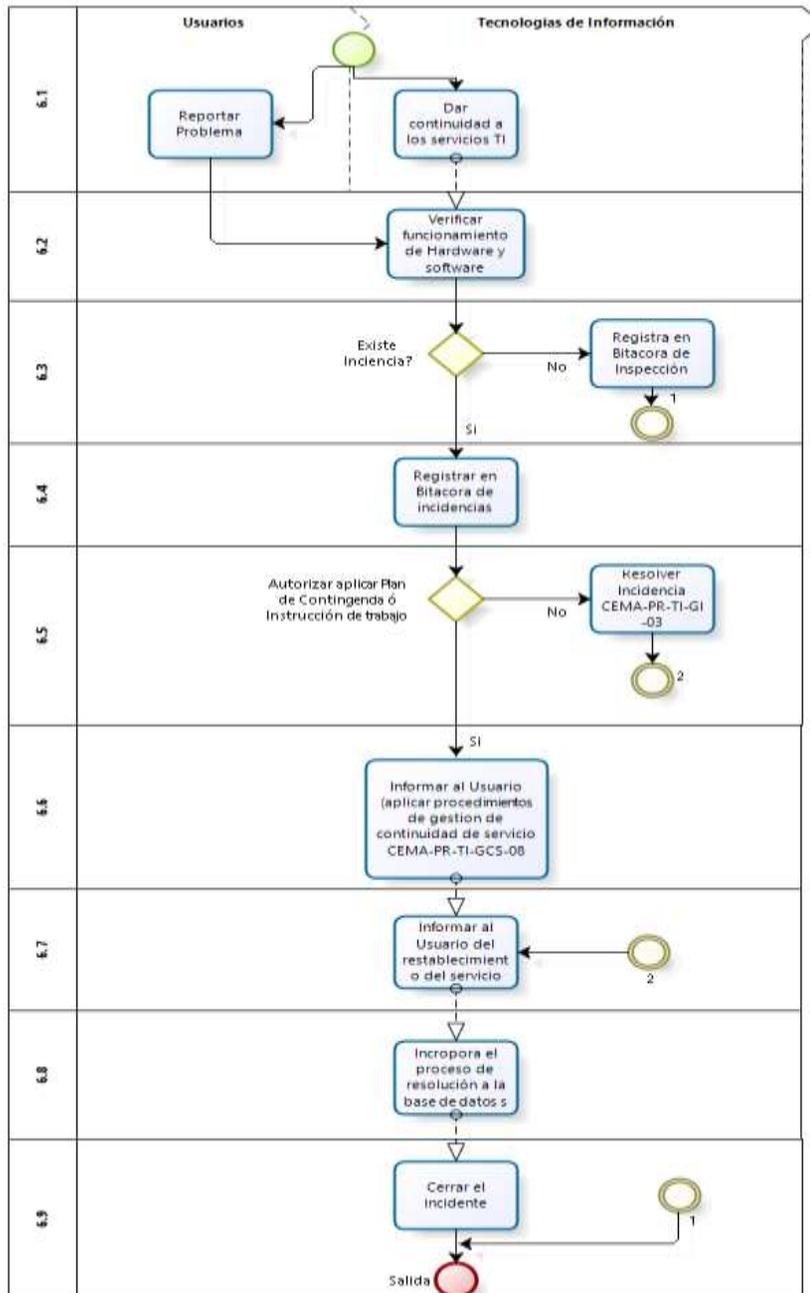
Salida / Fin

| 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 GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD

| | | |
|--|---------------------------------|-------------------------|
| Departamento / Área: Tecnologías de Información | Vigente a partir de: Marzo 2022 | Clave: CEMA-PR-TI-GD-09 |
| | Versión: 3.0 | Página 3 de 4 |

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 |



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



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE LA DISPONIBILIDAD

| | | |
|--|---------------------------------|-------------------------|
| Departamento / Área: Tecnologías de Información | Vigente a partir de: Marzo 2022 | Clave: CEMA-PR-TI-GD-09 |
| | Versión: 3.0 | Página 4 de 4 |

8. Resultado deseado / Entregables
Disponibilidad de los servicios de TI

9. Indicador (es)

| No. | TIPO | NOMBRE | ALGORITMO | OBJETIVO | FRECUENCIA DE REVISIÓN |
|-----|-----------|-----------------------------|---|----------|------------------------|
| 1 | RESULTADO | Disponibilidad de servicios | $\%DS = \frac{(TAC - TPC) \times 100}{TAC}$ | 85% | Mensual |

DS= Disponibilidad de Servicios
TAC= Tiempo Acordado de Conectividad
TPC= Tiempo Perdido de Conectividad

| | | | |
|---|--|--|--|
| 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 |