

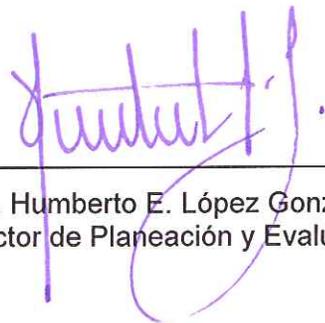
**SERVICIOS DE SALUD DE MORELOS**

**ELABORÓ:**

  
Lic. Mario Alberto Martínez Hernández  
Jefe del Departamento de Informática

**REVISÓ:**

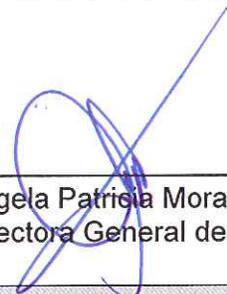
  
Ing. Jimmy Salas Sotelo  
Subdirector de Tecnologías e Información en Salud

  
Dr. Humberto E. López González  
Director de Planeación y Evaluación

Fecha: **Febrero 2015**

Fecha: **Febrero 2015**

**Vo. Bo.**

  
Dra. Ángela Patricia Mora González  
Directora General de SSM

**AUTORIZÓ:**

**JUNTA DE GOBIERNO DE SSM**

Fecha: **Febrero 2015**

Fecha: **Febrero 2015**

**DOCUMENTO**

CONTROLADO   
NO CONTROLADO   
COPIA No.

**APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA DE GOBIERNO ACUERDO JGSSM 15/02/02/15 SECRETARIO TÉCNICO**

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL SIN AUTORIZACIÓN DEL RESPONSABLE DE CONTROL DE DOCUMENTOS

000162

**Hoja de Control de Emisión y Revisión**

El original de este documento queda bajo resguardo del Responsable de Control de Documentos; la distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo al Listado Maestro de Documentos.

No. Rev.	Motivo del cambio	Punto afectado	Actividad (es) afectada (s)	Página (s) afectada (s)	Fecha de vigencia
0	Emisión	N/A	N/A	N/A	02-2015

**APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA  
DE LA JUNTA DE GOBIERNO  
ACUERDO JGSSM  
15/02/02015  
SECRETARÍA TÉCNICA**

000183

**1. Propósito:**

Establecer un método eficiente y estandarizado para brindar Soporte Técnico a usuarios de Servicios de Salud de Morelos.

**2. Alcance:**

Este procedimiento aplica a todo el personal técnico de la Jefatura de Informática en Oficinas Centrales.

**3. Referencias:**

3.1 "Lineamientos de Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Servicios de Salud de Morelos".

3.2 Este procedimiento tomó como referencia el requisito 7 subrequisitos 7.1, 7.2, 7.2.3, 7.5.4 y 7.5.5 de la norma internacional ISO9001:2008

**4. Definiciones:**

N/A

**APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA  
DE LA JUNTA DE GOBIERNO**

**ACUERDO JGSSM**

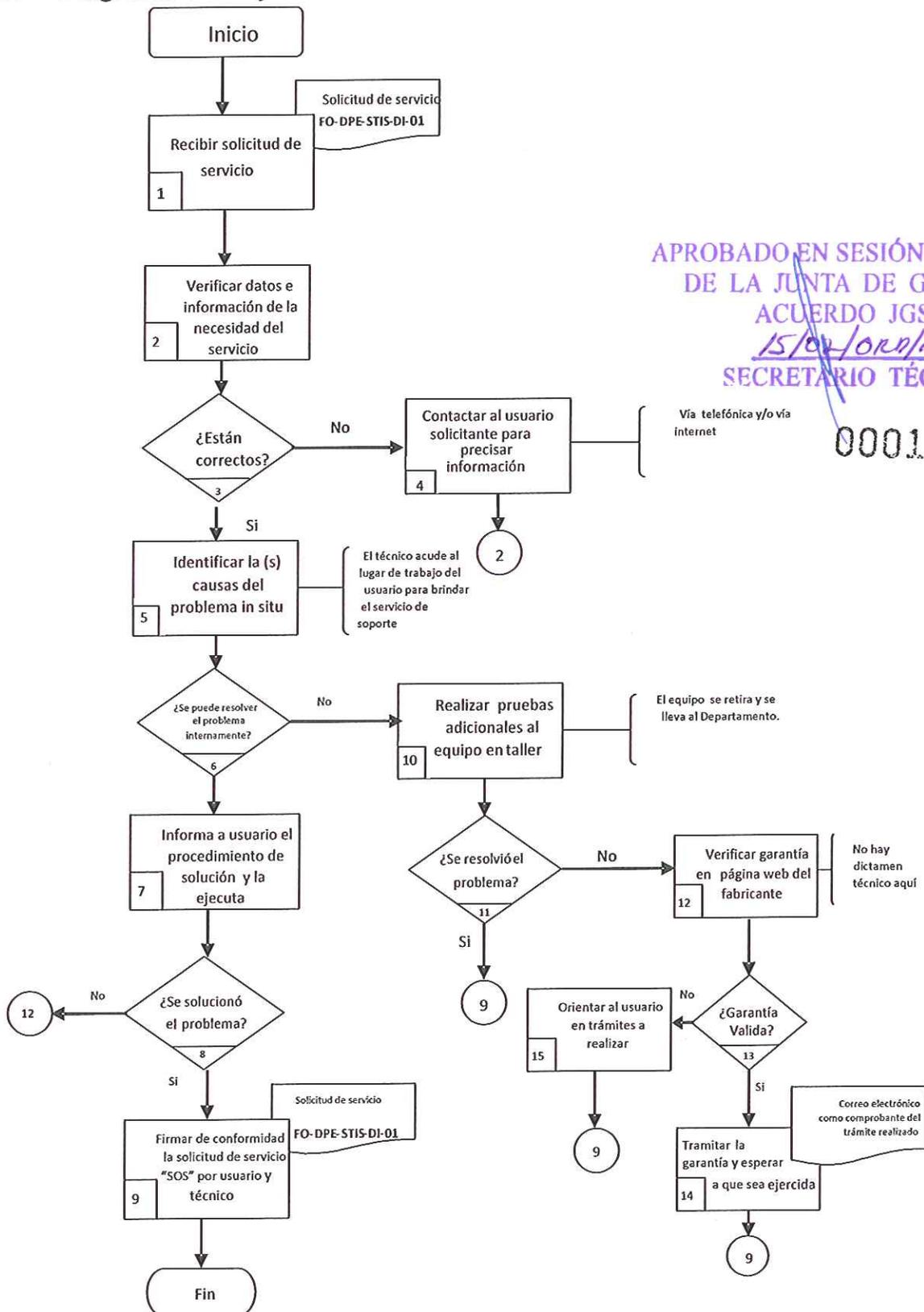
**15/02/2015**

**SECRETARIO TÉCNICO**

**000164**

**5. Desarrollo:**

**5.1 Diagrama de Flujo**



APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA  
DE LA JUNTA DE GOBIERNO  
ACUERDO JGSSM  
15/02/04/15  
SECRETARIO TÉCNICO

000165

**5.2 Descripción de Actividades:**

No. Act.	Descripción	Responsable	Documento de Trabajo (Código)
1	Se recibe la solicitud de servicio de soporte técnico por parte de los usuarios de las diferentes áreas mediante el sistema de registro de órdenes de servicio, el cual asigna a un ingeniero o técnico de servicio para atender la solicitud.	Ingenieros y/o técnicos de soporte	Solicitud de Servicio <b>FO-DPE-STIS-DI-01</b>
2	Se verifica en el sistema de registro de órdenes de servicio si la información proporcionada por el usuario es la necesaria para iniciar la atención del incidente reportado.	Ingenieros y/o técnicos de soporte	
3	Verificar si los datos proporcionados por el usuario son correctos. En caso de ser afirmativa la respuesta pasar a la actividad número 5. En caso de ser negativa la respuesta pasar a la actividad número 4.	Ingenieros y/o técnicos de soporte	
4	Es necesario contactar al usuario vía telefónica o a través de internet para precisar la información proporcionada en el sistema de registro de órdenes de servicio. Regresar al paso 2 de este procedimiento.	Ingenieros y/o técnicos de soporte	
5	Acudir al lugar de trabajo del usuario para brindarle el servicio de soporte técnico e identificar las posibles causas del incidente y determinar el procedimiento a seguir para su inmediata solución.	Ingenieros y/o técnicos de soporte	
6	Se determina si es posible darle solución al incidente reportado internamente. Si la respuesta es afirmativa continuar con la actividad número 7. Si la respuesta es negativa continuar con la actividad número 10.	Ingenieros y/o técnicos de soporte	

**APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA  
DE LA JUNTA DE GOBIERNO**

**ACUERDO JGSSM**

**15/04/2020/15**

**SECRETARIO TÉCNICO**

**000166**

No. Act.	Descripción	Responsable	Documento de Trabajo (Código)
7	Se notifica al usuario el procedimiento a seguir para la resolución del incidente reportado y en caso de ser necesario se le solicita su autorización para intervenir el equipo de cómputo inmediatamente y ejecutar las acciones correctivas necesarias las cuales pueden incluir retirar el equipo para verificar y cambiar componentes de hardware para realizar pruebas.	Ingenieros y/o técnicos de soporte	
8	Se determina si con las pruebas realizadas se solucionó el problema. Si la respuesta es afirmativa continuar con la actividad número 9. Si la respuesta es negativa continuar con la actividad número 12.	Ingenieros y/o técnicos de soporte	
9	Se verifica que el equipo de cómputo se encuentre funcionando correctamente en todos sus componentes y se procede a firmar de conformidad la solicitud de servicio por parte del personal técnico y el usuario. Con esta actividad termina el presente procedimiento.	Ingenieros y/o técnicos de soporte	Solicitud de servicio <b>FO-DPE-STIS-DI-01</b>
10	Se notifica al usuario la necesidad de trasladar el equipo al departamento de informática donde se cuentan con las herramientas necesarias para su revisión.	Ingenieros y/o técnicos de soporte	
11	Se determina si se solucionó el problema con las pruebas realizadas en el departamento de informática. Si la respuesta es afirmativa se continúa con la actividad 9. Si la respuesta es negativa se continúa con la actividad 12.	Ingenieros y/o técnicos de soporte	<b>APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA DE GOBIERNO ACUERDO JGSSM 15/02/09/15 SECRETARÍA TÉCNICA</b>
12	En caso de no ser posible la reparación del equipo con las herramientas y los insumos con los que se cuenta en el departamento de informática se verifica el estado de garantía del equipo.	Ingenieros y/o técnicos de soporte	

000167

No. Act.	Descripción	Responsable	Documento de Trabajo (Código)
13	Se verifica si el equipo tiene una garantía activa. En caso afirmativo se pasa a la actividad 14. En caso contrario se pasa a la actividad 15.	Ingenieros y/o técnicos de soporte	
14	Se reporta con el fabricante el problema del equipo y este determina después de pruebas realizadas el envío de las partes dañadas así como el tiempo de despachó de las mismas, para dejar en funcionamiento. Pasa a la actividad 9.	Ingenieros y/o técnicos de soporte	
15	Se orienta al usuario acerca de los trámites que debe realizar para poder efectuar la reparación de su equipo con el departamento de Servicios Generales, es responsabilidad de cada área este procedimiento. Pasa a la actividad 9.	Ingenieros y/o técnicos de soporte	

## 6. Registros:

6.1 Solicitud de Servicios FO-DPE-STIS-DI-01.

## 7. Políticas:

- 7.1 Sólo se atenderán solicitudes de Servicio recibidas a través del "Sistema de Ordenes de Servicio" (SOS).
- 7.2 Se debe consultar el documento "Lineamientos de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones de los Servicios de Salud de Morelos"

## 8. Anexos:

N/A

**APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA  
DE LA JUNTA DE GOBIERNO  
ACUERDO JGSSM  
15/02/2015  
SECRETARÍA TÉCNICA**

000168

**FOLIO:**

**DATOS DEL SOLICITANTE**

Solicitante: \_\_\_\_\_ Cuenta de Dominio: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Subdirección: \_\_\_\_\_  
Departamento: \_\_\_\_\_

**DATOS DEL SERVICIO**

Tecnico Asignado: \_\_\_\_\_  
Tipo de Servicio: \_\_\_\_\_  
Descripcion Inicial: \_\_\_\_\_  
  
Descripcion Final (Tecnico): \_\_\_\_\_

**DATOS DEL RESPALDO**

Numero de Archivos: \_\_\_\_\_ Numero de Carpetas: \_\_\_\_\_ Tamaño Total: \_\_\_\_\_

**TERMINOS Y CONDICIONES**

Al firmar este documento usted acepta de conformidad lo siguiente:

- Acepta los Términos y Condiciones de los Lineamientos de Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones de los Servicios de Salud de Morelos.
- En caso de que se haya requerido realizar un respaldo de información, usted acepta haber autorizado la intervención del Tecnico Autorizado Asignado a su equipo a cargo para realizar el respaldo de su informacion , asi mismo acepta que la cantidad de informacion que se respaldo, concuerda con los datos antes mencionados en este documento ( Apartado de Datos del Respaldo ) y es la que se le ha entregado.

\_\_\_\_\_  
Firma de Conformidad del Usuario

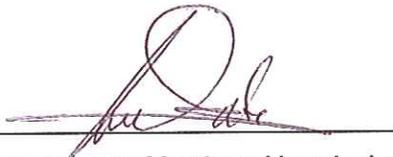
\_\_\_\_\_  
Firma del Tecnico Responsable

APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA  
DE LA JUNTA DE GOBIERNO  
ACUERDO JGSSM  
15/02/04n/15  
SECRETARIO TÉCNICO

000169

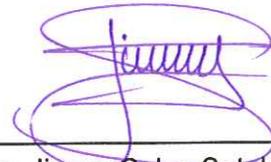
**SERVICIOS DE SALUD DE MORELOS**

**ELABORÓ:**

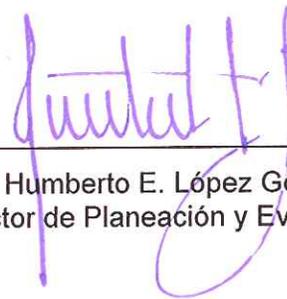


Lic. Mario Alberto Martínez Hernández  
Jefe del Departamento de Informática

**REVISÓ:**



Ing. Jimmy Salas Sotelo  
Subdirector de  
Tecnologías e Información en Salud

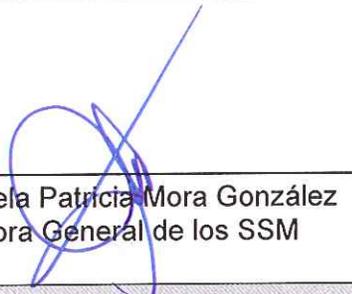


Dr. Humberto E. López González  
Director de Planeación y Evaluación

Fecha: FEBRERO 2015

Fecha: FEBRERO 2015

**Vo. Bo.**



Dra. Ángela Patricia Mora González  
Directora General de los SSM

**AUTORIZÓ:**

**JUNTA DE GOBIERNO  
DE LOS SSM**

Fecha: FEBRERO 2015

Fecha: FEBRERO 2015

**DOCUMENTO**

CONTROLADO   
NO CONTROLADO   
COPIA No.

**APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA  
DE LA JUNTA DE GOBIERNO  
ACUERDO JGSSM  
15/02/2015  
SECRETARIO TÉCNICO**

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL SIN AUTORIZACIÓN DEL RESPONSABLE DE CONTROL DE DOCUMENTOS

000170

### Hoja de Control de Emisión y Revisión

El original de este documento queda bajo resguardo del Responsable de Control de Documentos; la distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo al Listado Maestro de Documentos.

No. Rev.	Motivo del cambio	Punto afectado	Actividad (es) afectada (s)	Página (s) afectada (s)	Fecha de vigencia
0	Emisión	N/A	N/A	N/A	02-2015

APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA  
DE LA JUNTA DE GOBIERNO  
ACUERDO JGSSM

15/02/020/15  
SECRETARIO TÉCNICO 000171

**1. Propósito:**

Establecer un método eficiente y estandarizado para administrar la Red de Voz IP de Servicios de Salud de Morelos.

**2. Alcance:**

Este procedimiento aplica al personal responsable de la Administración de Red de Voz IP de Oficinas Centrales y las Unidades que se encuentran interconectadas a dicha red.

**3. Referencias:**

N/A

**4. Definiciones:**

N/A

APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA  
DE LA JUNTA DE GOBIERNO

ACUERDO JGSSM

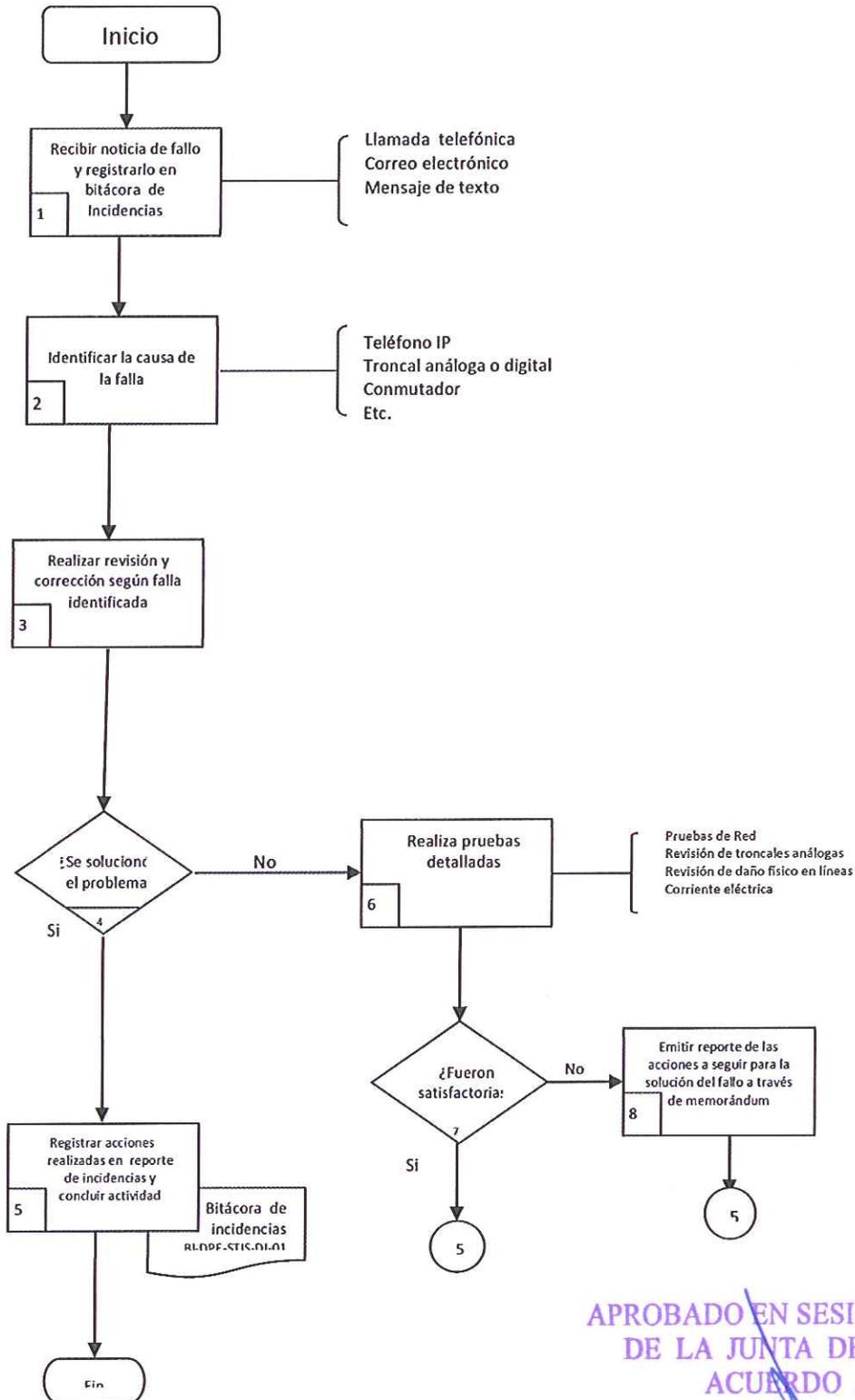
15/02/010/15

SECRETARIO TÉCNICO

000172

**5. Desarrollo:**

**5.1. Diagrama de Flujo**



**APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA DE GOBIERNO ACUERDO JGSSM 000173**  
 15/02/09/15  
**SECRETARIO TÉCNICO**

## 5.2. Descripción de Actividades

No. Act.	Descripción	Responsable	Documento de Trabajo (Código)
1	Se recibe reporte de fallo en el servicio de telefonía IP y se registra en la bitácora de incidencias	Administrador de redes y servidores	BI-DPE-STIS-DI-01
2	Se identifican las posibles fallas que causan la problemática (teléfono IP, troncal análoga o digitales, conmutador)	Administrador de redes y servidores	
3	Se realiza la revisión y corrección del servicio de acuerdo al fallo identificado	Administrador de redes y servidores	
4	Se verifica si el fallo fue corregido. En caso de ser afirmativa la respuesta se pasa a la actividad 5 de este procedimiento En caso de ser negativa la respuesta, se pasa a la actividad número 6	Administrador de redes y servidores	
5	Se registran acciones realizadas en bitácora de incidencias, notifica a usuario el restablecimiento del servicio y se procede a firmar de conformidad el reporte de incidencias por parte del técnico y el usuario. Con este paso se concluye la actividad.	Administrador de redes y servidores	Bitácora de incidencias BI-DPE-STIS-DI-01
6	Se realizan pruebas detalladas (pruebas de red, revisión de troncales análogas, revisión de daño físico, alimentación eléctrica).	Administrador de redes y servidores	
7	Se verifica que las pruebas hayan sido satisfactorias En caso de ser afirmativa la respuesta se pasa a la actividad 5 de este procedimiento En caso de ser negativa la respuesta, se pasa a la actividad número 8	Administrador de redes y servidores	
8	Se emite un reporte especificando las acciones a seguir para la solución del fallo a través de un memorándum a las áreas correspondientes. Pasa a la actividad 5.	Administrador de redes y servidores	

**APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA  
DE LA JUNTA DE GOBIERNO**  
**ACUERDO JGSSM**  
 15/02/2024/15  
**SECRETARIO TÉCNICO**

000174

**6. Registros:**

6.1. Bitácora de incidencias (BI-DPE-STIS-DI-01)

**7. Políticas:**

7.1. Consultar documento (DT-DPE-DI-01) "Lineamiento de Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación de los Servicios de Salud de Morelos"

**8. Anexos:**

N/A

APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA  
DE LA JUNTA DE GOBIERNO  
ACUERDO JGSSM  
15/02/2015  
SECRETARIO TÉCNICO

000175



**MORELOS**  
PODER EJECUTIVO

**Servicios  
de Salud**

**BITÁCORA DE INCIDENCIAS**

PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE RED DE VOZ IP

Reportado por:

Firma:

Código:

BI-DPE-STIS-DI-01

Fecha del incidente:

Tipo de incidente:

Descripción del incidente:

Acciones realizadas para la solución:

Operador responsable de la solución:

Fecha de solución:

000176

APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA  
DE LA JUNTA DE GOBIERNO

ACUERDO JGSSM

15/02/2011

**SERVICIOS DE SALUD DE MORELOS**

**ELABORÓ:**

Lic. Mario Alberto Martínez Hernández  
Jefe del Departamento de Informática

**REVISÓ:**

Ing. Jimmy Salas Sotelo  
Subdirector de  
Tecnologías e Información en Salud

Dr. Humberto E. López González  
Director de Planeación y Evaluación

Fecha: FEBRERO 2015

**Vo. Bo.**

Dra. Ángela Patricia Mora González  
Directora General de los SSM

Fecha: FEBRERO 2015

**AUTORIZÓ:**

**JUNTA DE GOBIERNO DE LOS SSM**

Fecha: FEBRERO 2015

Fecha: FEBRERO 2015

**DOCUMENTO**

CONTROLADO   
NO CONTROLADO   
COPIA No.

**APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA DE GOBIERNO ACUERDO JGSSM 15/02/0001/15 SECRETARÍA TÉCNICA**

**Hoja de Control de Emisión y Revisión**

El original de este documento queda bajo resguardo del Responsable de Control de Documentos; la distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo al Listado Maestro de Documentos.

No. Rev.	Motivo del cambio	Punto afectado	Actividad (es) afectada (s)	Página (s) afectada (s)	Fecha de vigencia
0	Emisión	N/A	N/A	N/A	02-2015

APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA  
DE LA JUNTA DE GOBIERNO  
ACUERDO JGSSM  
15/02/020/15  
SECRETARIO TÉCNICO

000178

Nombre completo del solicitante:

Nombre:  Apellido Paterno:  Apellido Materno:

Cargo o puesto:

Fecha y hora:

Correo electrónico institucional:

Teléfono celular:  Teléfono oficina:

Describir la información que desea publicar en la página web (la información debe ser clara, precisa, breve y comprensible).

Si son archivos, favor de adjuntarlos (adjuntar archivos en formato pdf) de acuerdo a las siguientes especificaciones:

**Texto**

Tipografía: Verdana, Tamaño: 9, Formato: Justificado

Si son imágenes para publicar en la página web deben de contar con las siguientes especificaciones:

**Imágenes**

Noticia(Boletín): Formato: jpg, Tamaño: 460 x 240 px

Banner artículos: Formato: jpg, Tamaño: 214 x 122 px

Banner lateral: Formato: jpg, Tamaño: 220 x 115 px, 170 X 65 px, 170 X 220 px

Fecha de inicio y terminación de publicación de la información (la información a ser publicada deberá de recibirse con 4 días hábiles de anticipación a la fecha de inicio de la publicación):

Inicio:  Terminación:

Estado de la solicitud:      Aceptada       Rechazada

Si fue rechazada, motivo del rechazo:

**NOTA: Únicamente están autorizados a solicitar la publicación de información en la Página Web, Directores(as), Subdirectores(as) y Jefes(as) de Departamento.**

**APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA  
DE LA JUNTA DE GOBIERNO  
ACUERDO JGSSM  
15/02/2017/15  
SECRETARÍA TÉCNICA**

000179

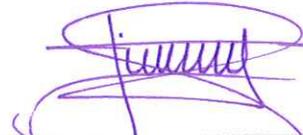
**SERVICIOS DE SALUD DE MORELOS**

**ELABORÓ:**

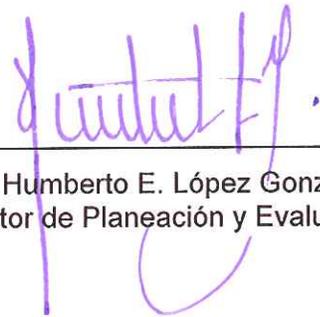


Lic. Mario Alberto Martínez Hernández  
Jefe del Departamento de Informática

**REVISÓ:**



Ing. Jimmy Salas Sotelo  
Subdirector de  
Tecnologías e Información en Salud



Dr. Humberto E. López González  
Director de Planeación y Evaluación

Fecha: **FEBRERO 2015**

Fecha: **FEBRERO 2015**

**Vo. Bo.**



Dra. Ángela Patricia Mora González  
Directora General de los SSM

**AUTORIZÓ:**

**JUNTA DE GOBIERNO DE LOS SSM**

Fecha: **FEBRERO 2015**

Fecha: **FEBRERO 2015**

**DOCUMENTO**

CONTROLADO   
NO CONTROLADO   
COPIA No.

**APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA DE GOBIERNO ACUERDO JGSSM 15/02/012015 SECRETARIO TÉCNICO**

**Hoja de Control de Emisión y Revisión**

El original de este documento queda bajo resguardo del Responsable de Control de Documentos; la distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo al Listado Maestro de Documentos.

No. Rev.	Motivo del cambio	Punto afectado	Actividad (es) afectada (s)	Página (s) afectada (s)	Fecha de vigencia
0	Emisión	N/A	N/A	N/A	02-2015

**APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA**  
**DE LA JUNTA DE GOBIERNO**  
**ACUERDO JGSSM**  
15/02/04/15      000181  
**SECRETARIO TÉCNICO**

Fecha de solicitud:

No. Folio:

**Datos del responsable de la videoconferencia:**

Nombre:  Apellido paterno  Apellido materno:

Cargo:  Hospital / Dependencia:

Dirección:  Subdirección:

Departamento:  Programa:

Correo electrónico:  Teléfono de contacto:  Ext.

**Datos de videoconferencia**

Nombre del evento:

Tipo de evento:   
- Tele-Capacitación    
- Tele-Administración    
- Otro

Fecha del evento:  Horario : Inicio  Finalización

Sede emisora:   
 - Hospital   
 - Jurisdicción   
 - Oficinas Centrales   
 - Otro

Nombre de la unidad:

Lugar en la sede emisora:  
**APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA  
DE LA JUNTA DE GOBIERNO  
ACUERDO JGSSM  
15/01/2015  
SECRETARIO TÉCNICO**

- Aula de usos múltiples   
 - Sala de la dirección general   
 - Sala de la dirección de planeación y evaluación   
 - Sala de la dirección de atención médica   
 - Otro

Proyectar información: SI:  NO:

Tipo de información:  - Presentación en Power Point   
 - Archivo de Excel   
 - Documento en Word   
 - Video

000182

No. participantes:

Grabar evento: SI:  NO:

**Sedes Receptoras:** (Favor de marcar las sedes participantes)

Sede receptora	Nombre del responsable del evento.	Correo electrónico	Teléfono de contacto	# Participantes
<input type="checkbox"/> Oficinas Centrales:				
<input type="checkbox"/> H. Axochiapan:				
<input type="checkbox"/> H. Cuernavaca:				
<input type="checkbox"/> H. Cuautla:				
<input type="checkbox"/> H. Jojutla:				
<input type="checkbox"/> H. Jonacatepec:				
<input type="checkbox"/> H. Ocuilco:				
<input type="checkbox"/> H. Puente de Ixtla:				
<input type="checkbox"/> H. Temixco:				
<input type="checkbox"/> H. Tetecala:				
<input type="checkbox"/> H. Yautepec:				
<input type="checkbox"/> Jurisdicción I:				
<input type="checkbox"/> Jurisdicción II:				
<input type="checkbox"/> Jurisdicción III:				
<input type="checkbox"/> Epidemiología Leyva:				
<input type="checkbox"/> CRUM				
<input type="checkbox"/> SEIC				

Comentarios / Observaciones:

**APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA  
DE LA JUNTA DE GOBIERNO  
ACUERDO JGSSM  
15/02/020/15  
SECRETARIO TÉCNICO**

000183

\_\_\_\_\_  
Firma Solicitante

\_\_\_\_\_  
Firma Director(as), Subdirector(as),  
Jefe(a) de departamento

1.- NOTA: Únicamente están autorizados a solicitar videoconferencias, Directores(as), Subdirectores(as), Jefes Jurisdiccionales y Jefes(as) de Departamento.

2.- NOTA: En caso de cancelación favor de notificar al enlace de Agenda de Videoconferencia Estatal (Gustavo Velez Preciado al Tel. 318-5334 Ext. 424). ó al enlace Técnico de Videoconferencia Estatal (Daniel Flores Guerrero Tel. 318-5334 Ext. 424).