



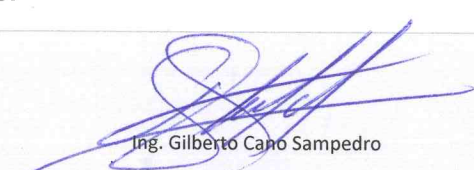
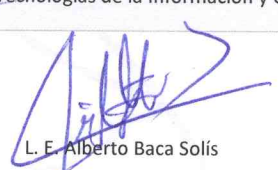
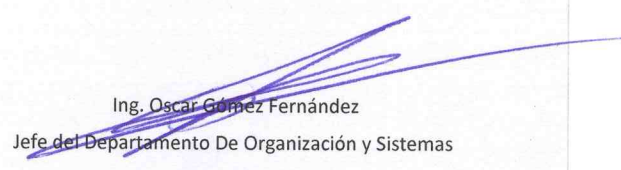
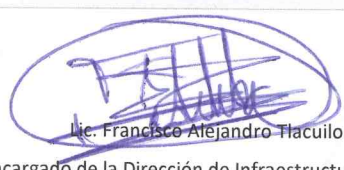
CONSTRUIR Y CRECER JUNTOS
GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA 2017-2021

O.P.D. SALUD

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO
SALUD DE TLAXCALA

MANUAL DE ACTIVIDADES DEL PERSONAL INFORMATICO EN LA SECRETARÍA DE SALUD Y OPD SALUD DE TLAXCALA 2021

24 DE JUNIO DE 2021

Fecha	Versión	Descripción	Autor
24/06/2021	1.0	Elaboro	 Ing. Gilberto Cano Sampedro Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
24/06/2021	1.0	Revisó	 L. E. Alberto Baca Solís Jefe de Oficina de Organización y Métodos
24/06/2021	1.0	Revisó	 Ing. Oscar Gómez Fernández Jefe del Departamento De Organización y Sistemas
24/06/2021	1.0	Autorizó	 Lic. Francisco Alejandro Hacuilo Pérez Encargado de la Dirección de Infraestructura y Desarrollo



TLX
CONSTRUIR Y CRECER JUNTOS
GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA 2017-2021

O.P.D. SALUD

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO
SALUD DE TLAXCALA

MANUAL DE ACTIVIDADES DEL PERSONAL INFORMATICO EN LA SECRETARÍA DE
SALUD Y OPD SALUD DE TLAXCALA 2021

Versión: 1.0

24 DE JUNIO DE 2021

1 ÍNDICE

1.	Glosario.....	3
2.	Generales.....	4
2.1.	Introducción.	4
2.2.	Justificación.	4
2.3.	Objetivo General.....	4
2.4.	Objetivos específicos.	4
2.5.	Alcance.....	4
3.	Áreas correspondientes.....	5
3.1	Área De Redes	5
3.1.1	Redes	5
3.1.2	Voz	6
3.1.3	Funciones Compartidas	6
3.2	Área De Mantenimiento De Hardware.....	7
3.2.1	Mantenimiento A Equipos De Cómputo Básico	7
3.2.2	Mantenimiento A Equipos Especializados.....	8
3.3	Área De Mantenimiento O Soporte De Software	9
3.4	Área De Desarrollo De Software.....	10
3.5	Área de Diseño.....	11
3.5.1	Diseño grafico	11
3.5.2	Diseño de sistemas	12
3.6	SITE	12
3.6	Jefatura o Área Central.....	13
4	Funciones Genéales	15
5	Uso Del Manual	15
6	Conclusiones.....	15

1. Glosario.

- **Software:** Conjunto de programas, instrucciones para realizar tareas en una computadora.
- **Hardware:** Conjunto de los elementos que integran físicamente una computadora.
- **Malware:** Significa programa malicioso o programa maligno e incluye todos los tipos concebibles de software malicioso.
- **TIC'S:** Siglas de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- **Periféricos:** Son los dispositivos que no pertenecen al (CPU) y la memoria principal, permitan realizar operaciones de entrada/salida (E/S) complementarias al proceso de datos que realiza la CPU.
Un ejemplo de entrada es el mouse y el teclado, un ejemplo de salida es la impresora y el monitor.
- **Ruteador:** Dispositivo de hardware de interconexión de redes de computadoras que opera en nivel de red del modelo OSI. Este dispositivo interconecta segmentos de red o redes enteras.
- **Switch:** Es un dispositivo que se utiliza para conectar equipos en red, formando una red de área local (LAN) y se encargan de la interconexión de dispositivos cableados, que siguen las especificaciones técnicas del estándar Ethernet.
- **Inhibir:** Suspender transitoriamente la función de una actividad.
- **Servidor:** computadora central de un sistema de red que provee servicios y programas a otras computadoras conectadas. Sistema que proporciona recursos (por ejemplo, servidores de archivos, servidores de nombres). En Internet este término se utiliza muy a menudo para designar a aquellos sistemas que proporcionan información a los usuarios de la red.
- **Esquema De Mantenimiento Preventivo:** El mantenimiento preventivo es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante la realización de revisión y limpieza que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad. El mantenimiento preventivo se realiza en equipos en condiciones de funcionamiento, por oposición al mantenimiento correctivo que repara o pone en condiciones de funcionamiento aquellos que dejaron de funcionar o están dañados.
- **Esquema De Mantenimiento Correctivo:** Se trata de en un conjunto de tareas técnicas, destinadas a corregir las fallas del equipo que demuestren la necesidad de reparación o reemplazo. Este tipo de mantenimiento corrige los errores del equipo que dependen de la intervención para volver a su función inicial.
- **Esquema De Mantenimiento Proactivo:** Este no es totalmente dado por el personal de mantenimiento, es la combinación del usuario y el personal encargado del mantenimiento, basándose en la correcta prevención de distintos factores que a un largo plazo pueden afectar el funcionamiento del equipo, un ejemplo de esto será que el equipo de computo no cuenta con un no break el cual se encarga de recibir descargas eléctricas, lo que puede afectar en un futuro el buen funcionamiento del equipo.



2. Generales.

2.1. Introducción.

Pensando en las actividades que se realizan dentro del OPD y con la clara visión de las labores que se aplan como un área de tecnologías de la información, se llegó a este manual de actividades el cual permite conocer y desglosar las distintas actividades que se deben de realizar dentro del área conocida como tecnologías.

2.2. Justificación.

Ya que la Secretaría de Salud Y OPD de Tlaxcala cuenta con áreas de tecnologías tanto en oficinas centrales, así como en las distintas jurisdicciones y hospitales que componen a la misma, se llegó a la decisión de generar este manual de apoyo a las funciones del personal informático, el cual debe cumplir con ciertas acciones y diversas actividades las cuales se presentaran a lo largo de este documento.

2.3. Objetivo general.

Diseñar un manual de actividades y acciones que demuestre el conocimiento activo de las competencias sobre el tema informático al cual pertenece el personal, todo esto basado en la trama tecnológica a la cual se enfrenta la Secretaría de salud, siendo así que se garantice que las diversas competencias que componen el área de tecnologías cubran y solventen la demanda de estos servicios y resuelvan la problemática que aqueje en su momento al OPD en materia de tecnología.

Dando cumplimiento a lo establecido y planteado en este documento que es de carácter público el cual puede ser usado como base para su estudio.

2.4. Objetivos específicos.

- Conocer actividades.
- Conocer las áreas que competen al tema informático.
- Saber sobre las competencias que debe conocer el personal tecnológico.
- Conocer las actividades específicas de cada área tecnológica.

2.5. Alcance.

- Oficinas Centrales de Salud de Tlaxcala.
- Jurisdicciones sanitarias.
- Hospitales.
- Personal técnico o ingeniero afín al tema.



CONSTRUIR Y CRECER JUNTOS
GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA 2017-2021

O.P.D. SALUD

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO
SALUD DE TLAXCALA

MANUAL DE ACTIVIDADES DEL PERSONAL INFORMÁTICO EN LA SECRETARÍA DE
SALUD Y OPD SALUD DE TLAXCALA 2021

Versión: 1.0

24 DE JUNIO DE 2021

3. Áreas correspondientes.

Ya que una persona no puede revisar o atacar los problemas que aquejan a una instancia informática, se recomienda la división de tareas dependiendo del aspecto tecnológico o el problema al cual se debe enfrentar el personal, dando a conocer de esta manera las actividades a las cuales refiere esta área.

Esto es de una manera general, ya que dependiendo del lugar o sector al cual pertenece el personal informático puede variar en su implementación, siendo el caso que una jurisdicción se maneja de distinta manera a un hospital.

Sin embargo, en este manual se concentran las actividades en general que cualquier personal informático debe realizar en un área en específico, ya que puede que una jurisdicción no tenga un área de desarrollo de software, pero sí de mantenimiento de hardware.

3.1 Área de redes

Esta se compone de dos sub áreas si así lo queremos ver, ya que aun cuando se comparte el núcleo de la comunicación, tenemos que existe una comunicación por voz y otra por datos que viajan sobre una misma o separada red; Por lo cual tenemos que:

3.1.1 Redes

El área encargada de revisar y comprobar el estado lógico de las conexiones dentro del hospital, es quien determina segmentos de red, su uso y distribución, así como el apoyo a las diversas áreas que soliciten apoyo con un tema de datos.

Este tipo de operaciones deben ser enfocadas al servicio de internet e intranet hacia dentro y fuera de las instalaciones, así como fungir como intermediarios entre los prestadores del servicio de internet y su correcta implementación.

FUNCIONES:

- I. Desarrollar, implementar y mantener en operación la red de datos;
- II. Genera y mantener los servicios de datos, así como tener un correcto mapeado de redes de datos, esto con el apoyo de red de voz;
- III. Dar solución a los problemas de conexión a internet;
- IV. Dar soporte a sistemas que usen la red de datos, para un mejor uso de los mismos;

- V. Limitar y mantener en constante vigilancia la red, esto para fortalecer a la Secretaría de Salud Y OPD de Tlaxcala frente a posibles ataques de malware;

3.1.2 Voz

Esta refiere a la parte de telecomunicaciones, y se enfoca en transmisión de voz y el correcto uso de las líneas telefónicas, controlar el registro de números de teléfono, así como el mantenimiento a los mismos y a las líneas que transportan voz y en dado caso datos.

Este hace mancuerna con el área de redes ya que muchas de las veces una depende de la otra, siendo así que se pueden apoyar en cuestiones de mantenimiento y segmentación de red.

FUNCIONES:

- I. Mantener funcionado el apartado telefónico y la red donde se encuentra la misma;
- II. Apoyar en el levantamiento y segmentación de las redes dentro de su establecimiento;
- III. Monitoreo del aspecto de implementación de líneas telefónicas;
- IV. Solución y restablecimiento del servicio de voz;

3.1.3 Funciones compartidas

Estas son funciones que se comparten en esta área de redes tanto por voz como datos, siendo un ejemplo el monitoreo a los equipos que intervienen en ambos casos:

FUNCIONES:

- I. Dar a conocer el estado de los equipos de cómputo, dígame conmutador, switch o similar que intervengan en el funcionamiento de la red de voz y datos;
- II. Permitir la comunicación entre las áreas que así lo requieran;
- III. Dar mantenimiento en caso de poder realizarlo a los distintos equipos que mantienen la red de voz funcional;
- IV. Apoyar al mantenimiento de la red de datos para poder resolver posibles problemáticas que aquejen a la misma;
- V. Dar a conocer y proponer soluciones de mejora enfocados a la conexión y comunicación de los servicios de voz, internet, intranet o similares;
- VI. Ser un enlace de información y comunicación constante con las empresas que brinden servicios de conectividad de voz e internet dentro de la Secretaría de Salud Y OPD de Tlaxcala;

3.2 Área de mantenimiento de hardware

Se puede dividir en dos tipos de mantenimiento, y en tres esquemas de mantenimiento, siendo así que el primer tipo de mantenimiento es básico y el segundo especializado, usando los tres esquemas o enfoques de mantenimiento, Mantenimiento preventivo, correctivo y proactivo, son los enfoques que el personal deberá de poder solventar y los cuales consisten en:

3.2.1 Mantenimiento a equipos de cómputo básico

El cual incluye equipos de cómputo de bajo presupuesto como puede ser computadoras de escritorio, laptop, no break y equipos electrónicos que no se consideren especializados, que no requieren de un mayor conocimiento y o experiencia.

Estos son los mantenimientos de mayor demanda por ende el personal deberá estar debidamente capacitado para poder solventar y resolver los problemas que aquejan a la población en general, estos pueden apoyarse de las otras áreas como pueden ser redes, voz, y software.

FUNCIONES:

- I. Dar mantenimiento al equipo de cómputo en cuestión, pudiendo ser computadoras en general, impresoras y escáner, siempre y cuando no violen algún sello, garantía, póliza o que comprometa el posible mantenimiento externo o por parte de un proveedor;
- II. Apoyar en la revisión y dictamen técnico de los ya mencionados equipos de cómputo dentro de su establecimiento de trabajo, regio o zona asignada si fuera el caso;
- III. Generar el reporte de necesidades del área de mantenimiento, así como el reporte de mantenimiento a equipo de cómputo para su revisión y publicación si así fuera necesario;
- IV. Revisar y genera reportes en los que se den a conocer posibles fallas en en los equipos de cómputo;
- V. Aplicar los esquemas de mantenimiento (PREVENTIVO, CORRECTIVO Y PROACTIVO), los cuales permiten ampliar la vida útil de un equipo de cómputo;
- VI. Colocar y dejar los programas o software necesarios en el equipo de cómputo, siempre y cuando este no viole algún termino o condición que impida su uso legal;
- VII. Del apartado anterior deberá corroborar la información con el área de mantenimiento de software, ya que ambos participan de manera conjunta en la puesta en marcha de software más especializado;
- VIII. Colocar y dar soporte a la conexión de redes a los distintos equipos que así lo requieran, apoyándose del área de redes;



CONSTRUIR Y CRECER JUNTOS
GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA 2017-2021

O.P.D. SALUD

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO
SALUD DE TLAXCALA

MANUAL DE ACTIVIDADES DEL PERSONAL INFORMÁTICO EN LA SECRETARÍA DE
SALUD Y OPD SALUD DE TLAXCALA 2021

Versión: 1.0

24 DE JUNIO DE 2021

3.3 Área de mantenimiento o soporte de software

Es la parte o el área que se encarga de dar soporte técnico y apoyo en el mantenimiento a sistemas computacionales, sus tareas van desde el apoyo a sistemas especializados, así como el apoyo a instalación y mantenimiento de paquetería antivirus y demás.

Sus acciones parten de la premisa de solventar problemas lógicos referentes al uso y mantenimiento de sistemas, bases de datos e información que se produzca derivado del uso de estos sistemas, así como al apoyo al área de mantenimiento de hardware, siendo así que un personal de mantenimiento de software puede apoyar en algunas de las tareas que realiza el personal de mantenimiento de hardware.

Esto tomando en consideración que se habla de sistemas comunes y no especializados, ya que, si es meramente mantenimiento al sistema especializado, el rol cambia y toma la dirección de un personal solo enfocado al correcto uso y mantenimiento del sistema en cuestión, basándose y apoyándose de las demás áreas para que esto pueda ser solventado de la mejor manera.

FUNCIONES:

- I. Validar que la información generada por los sistemas sea correcta, veraz y oportuna;
- II. Hacer respaldo de la información generada en los sistemas a su cargo, para evitar la pérdida de dicha información;
- III. Apoyar en la carga de información o datos que un usuario no pueda realizar, siempre y cuando se justifique dicha acción;
- IV. procesar la información generada por los sistemas a su cargo;
- V. Apoyar en capacitación sobre el uso y manejo de distintas herramientas tecnológicas que permitan la optimización y mejora en la productividad de los usuarios o el personal en general;
- VI. Mantener en función los distintos sistemas que se usen para generación de información y apoyo al personal en sus actividades en general;
- VII. Reportar fallas presentes y errores que pueden mermar la productividad o el uso de un sistema a su cargo, esto con el área de desarrollo o directamente a su superior para su evaluación y búsqueda de soluciones al mismo;
- VIII. Implementación de software de seguridad, que permita mantener el control sobre las posibles intromisiones de red o ataques que provengan del internet, la intranet o localmente, con el apoyo del área de mantenimiento de hardware;
- IX. Manejar los accesos a los sistemas a su cargo, siendo un ejemplo de esto el correo electrónico, o cualquiera que necesite o use un sistema con accesos;
- X. Publicar y generar los manuales de uso de sistemas, o similares en conjunto con el área de desarrollo de sistemas si este fuera el caso;
- XI. Apoyar en las labores de mantenimiento de hardware, siempre y cuando el usuario requiera del uso específico de un sistema el cual el área de mantenimiento no pueda en dado caso instalar;

- IX. Brindar cursos o información básica del mantenimiento básico al equipo de cómputo, al personal o usuarios finales que son quienes tendrán y usarán el equipo de cómputo en cuestión, esto para poder realizar el mantenimiento proactivo;
- X. Dar a conocer las buenas prácticas del uso de un equipo de cómputo;

3.2.2 Mantenimiento a equipos especializados

Este sería el mantenimiento a equipos de cómputo como lo pueden ser servidores. Switches, que sean específicos de una función delicada, los cuales requieren de una mayor experiencia en el ámbito del mantenimiento a equipo de cómputo.

Este es muy probable que no se realice por personal de tecnologías, ya que conlleva un riesgo de violación a garantías que se manejan en este tipo de equipos de tan alto valor.

FUNCIONES:

- I. Dar una revisión detallada a los equipos especializados dentro de su establecimiento de trabajo, no limitándose a este y pudiendo apoyar en otros establecimientos de trabajo en los cuales se cuente con equipo especializado;
- II. Dar conocer el estatus del equipo, en dado caso de contar con una garantía, póliza, estar en comodato o cualquiera que impida el mantenimiento por parte del mismo hacerlo de conocimiento a sus superiores, de igual manera dar a conocer las limitantes y posibles fallas al realizar el mantenimiento a dicho equipo;
- III. Realizar el mantenimiento del equipo de cómputo especializado, siempre y cuando no viole algún apartado anterior;
- IV. Generar y proponer mejoras a los equipos para mayor eficiencia y funcionalidad;
- V. Mantenerlos en actividad constante, supervisando el estatus y el acceso al mismo;
- VI. Dar soporte y mantener los accesos a los diversos equipos que así lo requieran dentro del SITE o lugar designado como tal;
- VII. Mantener en constante vigilancia los aparatos que apoyan a la correcta función de los equipos especializados y o periféricos que afecten o puedan afectar el funcionamiento del mismo, ejemplo de ello sería un mini Split o el no break que apoya a las funciones del equipo mencionado;

- XII. Generar reportes de uso o documentos de información donde se dé a conocer el uso de los sistemas a su cargo, o cualquier reporte o documento de información que requiera su superior en cuestión;
- XIII. Limpiar y mantener las bases de datos que así lo requieran;
- XIV. Proponer soluciones y mantener un amplio conocimiento en nuevos sistemas que puedan ofrecer una solución de mejora y optimización a las actividades del personal en su zona de trabajo;
- XV. Apoyo en videoconferencias generación de videos o similares, esto conjuntamente con el área de diseño gráfico;

3.4 Área de desarrollo de software

Esta área se enfoca en la creación y desarrollo de las herramientas que se estarán utilizando para la mejora u optimización en los procesos que así lo requieran, teniendo la capacidad de proyectar y generar ideas que apoyen y beneficien a las diversas áreas que componen el hospital.

Siendo el personal que impulse el desarrollo de nuevas tecnologías y metodologías que proporcionen la mejora continua en las diversas áreas que así lo requieran.

FUNCIONES:

- I. Análisis y búsqueda de problemáticas que se pueden atacar mediante sistemas a la medida;
- II. Sistematización de procesos concurrentes;
- III. Generaciones de manuales de sistemas, los cuales contemplan manuales de usuario, administrador, base de datos, programación etc;
- IV. Gestión y administración de la creación de sistemas que apoyen distintas áreas en tareas diversas, en conjunto con las mismas áreas para su correcta creación e implementación;
- V. El cumplimiento de los distintos protocolos que dicten sus superiores en conjunto con el área de desarrollo de software;
- VI. Generación de ideas y mejora continua a la creación de software;
- VII. Implementación de nuevas tecnologías en la creación de software;
- VIII. Implementación de sistemas o formas de seguridad antes, durante y después de la creación de un programa o software;
- IX. Correcta implementación y a acompañamiento de las áreas que se vean involucradas en la creación de un software o programa de cómputo;
- X. Generación de los lineamientos que se establecen durante la creación de un software;
- XI. Generación de la calendarización o plan estratégico de gestión del programa o software a crear;
- XII. Mostrar y generar reportes de avances conforme a los planes, fechas y pláticas que se generen antes durante y después de la creación de software;

- XIII. Acompañamiento del área de mantenimiento de software durante la parte de implementación y seguimiento del mismo, así como capacitación a los mismos para su posible replicación;
- XIV. Resolución de problemas y actualizaciones a los sistemas creados, así como posibles modificaciones a los mismos, esto conjuntamente con su superior y con el área de mantenimiento de software;
- XV. Creación de usuarios y perfiles, apoyo y capacitación al área de mantenimiento de software o soporte de sistemas a quienes se le darán accesos para su uso;

3.5 Área de diseño

Como su nombre lo indica es el área encargada de diseño, pero dentro de esta se describen dos funciones diseño grafico y diseño de sistemas, cada una representa y ataca una problemática en específico, sin embargo, comparten características por lo que no se desagregan del área.

3.5.1 Diseño grafico

Como su nombre lo indica se basa en la parte del diseño enfocado a la parte gráfica, como diseño de portadas, caratulas edición de imágenes, videos y formas en 3d y más, encargada principalmente de la imagen del lugar de trabajo, así como la identidad del mismo en conjunto con áreas afines y o necesarias de esta.

FUNCIONES:

- I. Generar y presentar diseños que permitan la correcta difusión de información;
- II. Apoyar en eventos, en los cuales se solicite el apoyo de diseños y o videos;
- III. Apoyo con videoconferencias y generación de propaganda de las mismas;
- IV. Apoyo en transmisión de videoconferencias, conjuntamente con las áreas participantes, programas o a petición de su superior, apoyados del área de redes y soporte de software;
- V. Generar y apoyar en las decisiones de colores y formas de diseño de interfaces de sistemas conjuntamente con el área de diseño de sistemas y el área de desarrollo de software;
- VI. Dar a conocer ideas de mejora y su posible implementación a las áreas que así lo requieran;
- VII. Generar y aplicar sus conocimientos en los sistemas de comunicación visual, como pueden ser tarjetas, carteles, propaganda, video, foto o afines a su carrera.
- VIII. Dar y brindar soporte a las áreas de diseño de sistemas y de desarrollo de sistemas, para una mejor y mayor optimización de la parte visual que conlleva la generación de un software o programa;
- IX. Conocer sobre temas de captación de ideas a través de imágenes, psicología de los colores y temas que apoyen y aporten a la generación de mejoras en el ámbito de diseño;

- X. Conocimiento de distintas herramientas y técnicas que apoyen a su labor dentro del lugar de trabajo designado;
- XI. Generar editar y proponer la propagación de temas a través de medios de comunicación tanto digitales como físicos, auditivos o visuales;

3.5.2 Diseño de sistemas

Esta área es la principal responsable del diseño tanto gráfico, esquematizado de un sistema o programa, en conjunto con el área de diseño grafico pueden proponer ideas de interfaz de usuario, colores y esquematización del sistema, storyboard y presentaciones graficas de la funcionalidad de un sistema,

FUNCIONES:

- I. Generar y proponer las distintas formas temáticas de atacar la generación gestión y creación de software;
- II. Generación de storyboard y vistas preliminares, como pueden ser mockups o similares para que se pueda seguir una línea de trabajo basada en este diseño;
- III. Diseñar generar y presentar el calendario de diseño del sistema, en conjunto con el área de desarrollo de software

3.6 Administración de SITE

El área de administración de SITE, es aquel donde se encuentran los principales componentes para el buen funcionamiento y conectividad del lugar de trabajo, es donde convergen los servidores, enlaces troncales, enlaces de voz y datos, equipos de comunicación como conmutadores, switches y cualquier equipo de cómputo que sea inherente de este lugar o que deba ser resguardado y al que solo se debe accezar para la resolución de problemas o mantenimiento de los mismo.

Es el principal lugar donde se resguarda la información generada en los sistemas, por ello es una parte fundamente del área de informática, lo que significa que esta área debe contar con personal que sea quien lleva a cabo la buena gestión del lugar en conjunto con las distintas áreas que intervienen dentro del lugar, que pueden ser la mayoría de los mismos.

- I. Encargarse de la revisión continua a los equipos que se encuentren dentro del SITE;
- II. Generación y creación de reportes que permitan la buena toma de decisiones para el control del SITE y sus problemáticas, donde se den a conocer datos como el número de equipos

dentro de, aplicaciones o sistemas que contiene el SITE, tipo de bases de datos, datos de acceso o similares;

- III. Dar a conocer a sus superiores posibles fallas o problemas dentro de esta área, esto conjunto con las áreas que participen en conjunto con esta;
- IV. Permitir acceso a los recursos del SITE, manejar y controlar los mismos, llevando una correcta bitácora de uso del sitio, o de los recursos;
- V. Dar a conocer los recursos disponibles dentro del lugar, así mismo solicitar y dar cuenta de lo faltante o por mejorar, esto para que la degradación del lugar sea mínima y este se mantenga actualizado;
- VI. Apoyar el área de mantenimiento del software con el manejo, acceso, respaldo y datos de las distintas bases de datos que se encuentren dentro del SITE;
- VII. Apoyar con la creación de espacios o recursos necesarios para su uso por parte del área de desarrollo de software, así como darle y permitirle acceso a los mismos;
- VIII. Generar y gestionar las acciones o funciones necesarias para la correcta aplicación de la seguridad tanto física como virtual;

3.6 Jefatura o área central

Es quien se encarga de la correcta coordinación entre las áreas antes mencionadas, determina el cómo se ejecutan las diversas acciones que deben realizar cada uno de las áreas antes mencionadas, y es el principal responsable de la mediación entre los diversos problemas o situaciones que competen al área de informática, tecnologías o afines que entren de los ramos antes mencionados.

Es quien determina fechas y forma de resolución a los problemas o situaciones las cuales serán debidamente expuestas al principal responsable a cargo de la tarea, en este sentido es el principal responsable de llevar a cabo la correcta gestión y administración del personal y el recurso asignado al área para la pronta solución de los distintos problemas tecnológicos, a los cuales se puede ver enfrentado el hospital.

De la misma manera es quien debe presentar datos y productividad a sus superiores, en este caso deberá referirse a su director, al jefe a nivel estatal o jurisdiccional si así fuera el caso, así mismo es quien puede gestionar el material, equipo y personal para que el área de informática no cese en sus labores diarias.

- I. Coordinar los recursos informáticos a su disposición, mediante el buen manejo y uso de estos, así mismo generar medios de apoyo y mejora en los mismos si así lo requerimos;
- II. Ser el principal medio de coordinación, mandato e información entre las distintas Subáreas que componen al área informática;
- III. Elaborar el Programa Operativo Anual, Programa Anual de Trabajo y Evaluación Sistemática de su área, así como vigilar su cumplimiento;

- IV. Desarrollar, actualizar y dar seguimiento al Plan de Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicaciones de Salud de Tlaxcala, para apoyar técnicamente a las unidades médicas y administrativas en el ámbito de su competencia;
- V. Contribuir con el Plan de Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicaciones de Salud de Tlaxcala, al logro de objetivos del Plan Estatal de Desarrollo, Programas Sectoriales y Programa Estatal de Salud, esto en coordinación con las distintas áreas tecnológicas que se encuentren dentro del estado;
- VI. Analizar, documentar y elaborar en coordinación con las unidades administrativas de Salud de Tlaxcala, la propuesta y actualizaciones de lineamientos sobre el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones;
- VII. Supervisar y asesorar en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones a las unidades administrativas de Salud de Tlaxcala y entidades coordinadas;
- VIII. Elaborar, ejecutar y dar seguimiento al programa de mantenimiento preventivo del equipo informático, de telecomunicaciones, servidores, conmutadores y demás equipo telemático de las unidades a la cual tenga bajo su responsabilidad, en conjunto con los distintos jefes o superiores que así se establezcan dentro de la Secretaría de Salud de Tlaxcala;
- IX. Supervisar e informar al jefe o superior inmediato, que el mantenimiento correctivo realizado a los equipos de telecomunicaciones, equipos de cómputo, servidores, impresoras y unidades de energía ininterrumpida de las unidades administrativas de Salud de Tlaxcala se realice de acuerdo a lo programado;
- X. Atender las solicitudes de soporte técnico, asesoría y capacitación a los usuarios de los equipos y sistemas informáticos de las unidades médicas y administrativas de Salud de Tlaxcala;
- XI. Colaborar en el diseño de la imagen institucional de la Página Web Oficial de Salud de Tlaxcala, de los documentos oficiales, presentaciones, publicaciones impresas y electrónicas conforme a los lineamientos establecidos en la materia que facilite identificar y promocionar los servicios de salud que brinda la Dependencia, esto con el apoyo del área de diseño;
- XII. Actualizar e incorporar documentos electrónicos en la página Web Oficial de Salud de Tlaxcala, en apego a los lineamientos establecidos en la materia;
- XIII. Supervisar la administración de los recursos e insumos informáticos para su óptimo aprovechamiento.
- XIV. Generar y mantener información entre las diversas áreas y o coordinar el apoyo entre áreas informáticas;
- XV. Ser un enlace de información y comunicación constante con las empresas que brinden servicios que competan al área dentro de la Secretaría de Salud Y OPD de Tlaxcala;

4 Funciones generales

Funciones que son aplicables a cada una de las áreas y pueden ser el complemento a las mismas

- I. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y las demás atribuciones que expresamente le confiera su superior y las disposiciones legales aplicables.
- II. Asistir a los cursos de capacitación a los que se convoque el área.
- III. Promover y gestionar el óptimo uso de las tecnologías de la información, informática o computación, en las distintas áreas de oportunidad;
- IV. Apoyo efectivo a diversos sectores que requieran apoyo tecnológico o afín a este;
- V. Dar a conocer soluciones, ideas o mejoras que el área puede atacar;

5 Uso del manual

Este manual debe ser usado como referencia para el área tecnológica, dentro de la Secretaría de Salud Y OPD Salud de Tlaxcala, así como cualquier institución que así lo requiera con el debido consentimiento de los autores.

Este manual expresa el conocimiento basado en experiencia dentro de las distintas áreas las cuales son parte de este manual, por ende, el conocimiento expresado dentro de este es aplicable a cualquier área similar, o a cualquier persona que tenga o cumpla con las funciones aquí descritas;

6 Conclusiones

Este manual representa una estrategia para que el conocimiento del área informática, sistemas o similar pueda ser dado a conocer, para que la información del área y sus funciones puedan brindar luz ante el conocimiento básico de lo que significa el como funciona el área de tecnologías y para qué sirve o en que nos puede apoyar informática, sistemas o afín.

Esperando quiera si se contemplen mejores estrategias en el manejo dentro del área informática, tecnológica o afian a esta, sirviendo este manual como la base para poder crear y generar mejores y más detallados lineamientos, funciones y proyectos dentro de la Secretaría de Salud Y OPD Salud de Tlaxcala.