

 Libertad y Orden	REPUBLICA DE COLOMBIA-DEPARTAMENTO DEL CAUCA		 HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.	
	Procedimiento para el soporte de Gestión de Sistemas de Información y Comunicaciones		Página 1 de 4	Código: SLV-SI-05
			Versión: 3	SLV-SI-01-F01

1. OBJETIVO

Establecer las actividades y responsables para proporcionar servicios de soporte e informática al personal de los diferentes procesos asistenciales y administrativos de la institución HSLV E.S.E.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de cada uno de los funcionarios del Hospital Susana López de Valencia E.S. y termina con el soporte y asesoría de los funcionarios del área de sistemas con los demás procesos de la institución

3. REFERENCIA

- Norma Internacional ISO/IEC 20000-1 Gestión de servicios en Tecnología de la Información.

4. DEFINICIONES

4.1. Hardware: Corresponde a todas las partes tangibles de un sistema informático, es decir, todo lo que se puede ver y tocar.

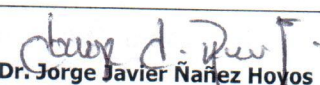
4.2. Software: Son las instrucciones que el ordenador necesita para funcionar, no existen físicamente, o lo que es igual, no se pueden ver ni tocar.

4.3. Falla de Equipo: Cuando hay alguna afectación o defecto en un equipo de cómputo que interrumpa la operación diaria.

4.4. Garantía: Compromiso temporal del fabricante o vendedor, por el cual se obliga a reparar gratuitamente algo vendido en caso de avería.

4.5. Programas: Es un conjunto de instrucciones o pasos que le indican a la computadora como manejar un problema específico

4.6. Programa de Computación: La expresión original en cualquier forma, lenguaje o código de un conjunto de instrucciones que, con una secuencia, estructura y organización determinada tiene como propósito que una computadora o dispositivo realice una tarea o función específica.

Revisó:  Dr. Jorge Javier Nñez Hoyos Subdirector Administrativo	Aprobó:  Dr. Guillermo Alberto González Cerón Gerente
Fecha de aprobación: 12 septiembre de 2017	

4.7. Sistema Informático: Conjunto de programas interrelacionados entre sí con los cuales se procesa, almacena y distribuye información para apoyar en la toma de decisiones. Sirve para proporcionar la información necesaria al Hospital Susana López de Valencia, donde y cuando se necesite.

4.8. Requerimiento: Solicitud de información acerca de un servicio el cual no afecta la operación.

4.9. Soporte: Servicio que sirve de apoyo y/o asistencia, base o ayuda en el mantenimiento de un Sistema Informático.

4.10. Sistema de información: Conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad u objetivo (Personas, datos, actividades o técnicas de trabajo, recursos informáticos y de comunicación)

4.11. Soporte crítico: Servicio que sirve de apoyo, base o ayuda en el mantenimiento de un Sistema Informático de alta disponibilidad o criticidad para la institución

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. Solicitud del soporte.

El Hospital Susana López de Valencia E.S.E. cuenta con un Sistema de Soporte a partir del cual se canalizan y se asigna la persona responsable para dar solución oportuna a conformidad del cliente interno.

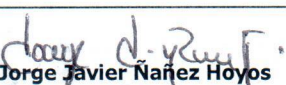
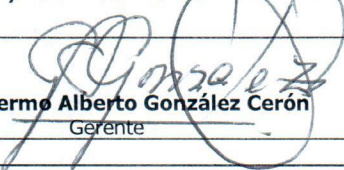
Adicionalmente se reciben las solicitudes por otros medios de comunicación tales como; mensajería instantánea, escrito, correo electrónico, teléfono, verbal y plataforma donde seguidamente son registrados en el sistema.

5.2. Tipos Soportes

Los tipos de soporte en tecnología de la información que se atienden en todos los procesos y subprocesos de la institución HSLV E.S.E. se clasifican en los siguientes;

5.2.1. Soporte de hardware

Corresponde a las solicitudes relacionadas con daños en los equipos de cómputo e impresoras que pertenecen a la institución. Estos soportes generalmente son preventivos donde se revisa físicamente el equipo y se realiza la verificación y

Revisó:  Dr. Jorge Javier Nájera Hoyos Subdirector Administrativo	Aprobó:  Dr. Guillermo Alberto González Cerón Gerente
Fecha de aprobación: 12 septiembre de 2017	

limpieza de las partes, y correctivos que corresponde a daños eventuales procediendo con el diagnostico y cambio de la(s) parte(s) dañadas.

5.2.2. Soporte de Software

Son solicitudes relacionadas con el funcionamiento de las aplicaciones y sistemas operativos instalados en los equipos institucionales. Estos soportes generalmente son preventivos en los cuales se hace limpieza de archivos temporales, revisión de virus y actualizaciones tanto del sistema operativo como de las aplicaciones, y cuando son correctivos se procede a hacer una copia de respaldo de la información del equipo y restauración de los sistemas que se requiera.

5.2.3. Soporte al sistema de información

El hospital cuenta con un sistema de información conformado por Dinámica Gerencial y otras aplicaciones que soporta la mayoría de los procesos asistenciales y administrativos de la institución. Para dar soporte a los sistemas de información se tiene personal con la capacidad para solucionar los inconvenientes reportados por los diferentes procesos de la institución.

5.2.4. Soporte al servicio de comunicación digital

Se cuenta con una serie de aplicaciones de servicios que permiten la comunicación interna y externa de forma digital. Para lo cual se cuenta con personal para cubrir las solicitudes de publicación de contenidos y soporte de estos medios.

5.3 Respuesta a las solicitudes

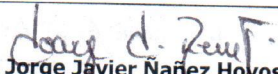
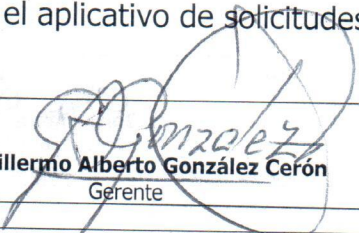
La respuesta se da por medio de la plataforma o aplicativo de soporte de acuerdo a la complejidad (alta, media y baja)

Complejidad	Alta	Media	Baja
Optimo	< 2 horas	< 24 horas	< 72 horas
Aceptable	> 2 horas	> 24 horas	> 72 horas
Deficiente	> 3 horas	> 36 horas	> 96 horas
Muy deficiente	> 5 horas	> 72 horas	> 120 horas

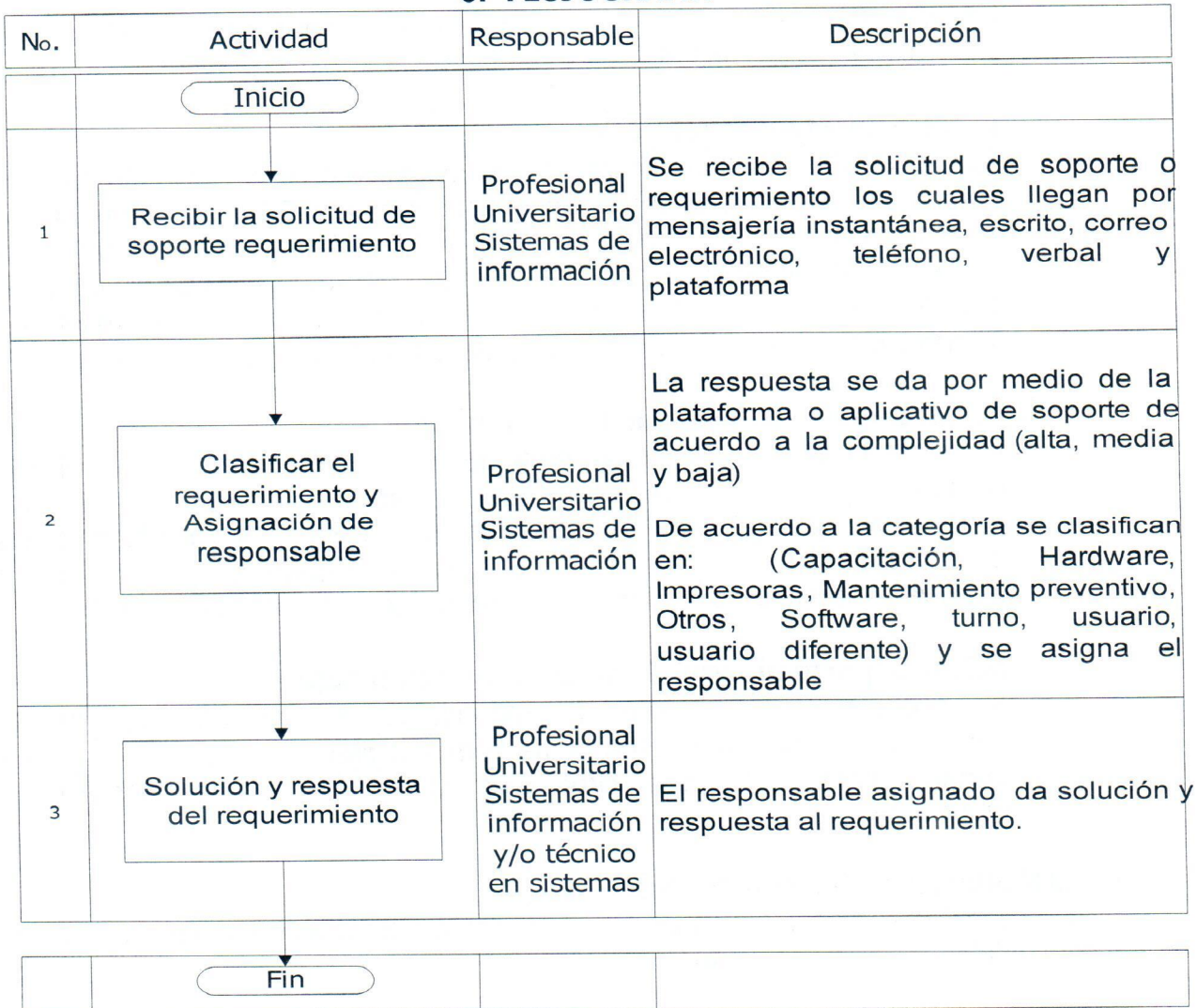
De acuerdo a la categoría se clasifican en: (Capacitación, Hardware, Impresoras, Mantenimiento preventivo, Software, turno, DGH, Otros) y se asigna el responsable.

5.4 Registro

El registro de los soportes se realizara de forma digital en el aplicativo de solicitudes.

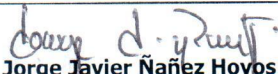
Revisó:  Dr. Jorge Javier Nañez Hoyos Subdirector Administrativo	Aprobó:  Dr. Guillermo Alberto González Cerón Gerente
Fecha de aprobación: 12 septiembre de 2017	

6. FLUJOGRAMA



7. CONTROL DE REGISTROS

Control de los Registros del Sistema de Gestión de Calidad					
				SLV-GC-02-F01	
Nombre registro	Código	Recuperación	Almacenamiento	Conservación	Disposición
Helpdesk	Digital NA	Profesional Universitario (Informática)	Base de datos	Base de datos	Conservación total

Revisó:  Dr. Jorge Javier Nañez Hoyos Subdirector Administrativo	Aprobó:  Dr. Guillermo Alberto González Cerón Gerente
Fecha de aprobación: 12 septiembre de 2017	

	HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E. FICHA TECNICA DE INDICADORES DE GESTION	SLV-GC-13-F01
--	---	---------------

PROCESO	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES
NOMBRE	oportunidad en la solución de soportes del Sistema de Información
UTILIDAD	Permite evidenciar el tiempo de respuesta a los soportes del Sistema de información según su complejidad(Baja, Media, Alta)

DEFINICION OPERACIONAL	$\frac{\text{Número de horas de soportes por complejidad(Baja, Media, Alta)}}{\text{Numero soportes por complejidad (Baja, Media, Alta)}}$
-------------------------------	--

FUENTE DE INFORMACION	Numerador: Helpdesk Denominador: Helpdesk
------------------------------	--

PARAMETROS DE COMPARACION	COMPLEJIDAD	BAJA	MEDIA	ALTA
	OPTIMO: ACEPTABLE: DEFICIENTE: MUY DEFICIENTE:	<=2 Horas >2 H - <=3 H >3 H - <=5 H >5 Horas	<=24 Horas >24H- <=36H >36H-<=72H >72 Horas	<=72 Horas >72H- <=96H >96H- <=120H >120 Horas

META	BAJA <= 2 Horas MEDIA <=24 Horas ALTA <= 72 Horas
-------------	---

PERIODICIDAD	Semestral.
---------------------	------------

RESPONSABLE	Profesional Universitario del subproceso de gestión Informática
--------------------	---

FECHA DE CONSTRUCCION	Marzo de 2015
------------------------------	---------------

Revisó: Luis German Palomino García Jefe Oficina Asesora de Planeación	Aprobó: Jhon Alexander Realpe Cerón Gerente
---	--

