

**HOSPITAL NACIONAL GENERAL DE NEUMOLOGIA Y MEDICINA
FAMILIAR “DR. JOSÉ ANTONIO SALDAÑA”**



UNIDAD DE INFORMATICA

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS**

ELABORADO POR:

**JUAN WILFREDO MARTÍNEZ VÁSQUEZ
ENCARGADO DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA**

AÑO, 2017

Contenido

- INTRODUCCION..... 1
- ANTECEDENTES..... 2
- MISIÓN Y VISIÓN..... 3
- AMBITO DE APLICACION..... 4
- OBJETIVOS..... 5
- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA..... 6
- DESCRIPCION DE PUESTOS POR ÁREAS..... 7
- RELACIONES DE TRABAJO..... 16
- PROCEDIMIENTOS..... 17
- REVISION Y ACTUALIZACION..... 18
- VIGENCIA..... 19

INTRODUCCION

El presente manual pretende ser una herramienta que ayude a conocer y describir la organización de la Unidad de Informática como el ente encargado de velar por el buen funcionamiento de las Tecnologías de Información y Comunicaciones de éste Hospital, así como establecer las funciones y procedimientos que ésta unidad realizará para lograr dicho fin, tomando en cuenta el Reglamento Interno emanado por el Ministerio de Salud. Esto, vendrá a ser de gran ayuda en la toma de decisiones, y contribuir a lograr el objetivo final de la Institución, el cual que es brindar una atención de la calidad a los usuarios de los Servicios de Salud, a quien nos debemos.

ANTECEDENTES

La Unidad de Informática es creada a inicios del año 2010, con la finalidad de ayudar a solventar todas aquellas necesidades de carácter informático que han aumentado gracias a las mejoras que el Nivel Central ha fomentando en las instituciones de salud. El Hospital Nacional Saldaña ha dado un salto tecnológico significativo, incrementando sus Tecnologías de Información y Comunicaciones con la adquisición de más equipos informáticos, implementación de una red de cableado estructurado la cual cuenta con enlaces de fibra óptica, adquisición de un Sistema de Telefonía IP, contando con su propia planta telefónica; por lo que las demandas de los usuarios de estas tecnologías se incrementa significativamente.

MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN

Velar por el buen funcionamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación, Brindando a las diferentes áreas de la institución servicios ágiles que satisfagan las necesidades informáticas, apoyando así a los usuarios de manera eficiente y efectiva en el quehacer diario dentro de la Institución.

VISIÓN

Ser una Unidad que pueda dar soporte técnico de calidad y efectivo con el fin de sostener la plataforma tecnológica informática (hardware, software y sistemas de información) en las diferentes áreas del hospital.

AMBITO DE APLICACION

El Ámbito de aplicación de la Unidad de Informática será todas las áreas médicas y no médicas del Hospital.

OBJETIVOS

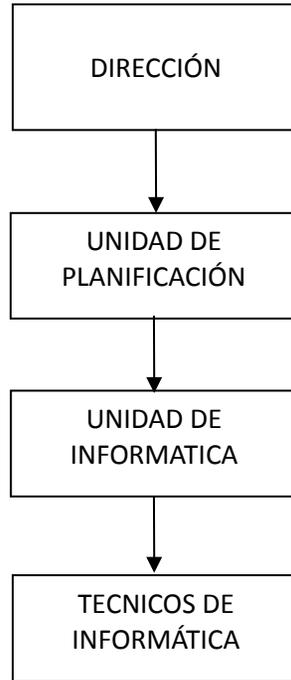
GENERAL

Coadyuvar a los procesos de la gestión médica y administrativa del Hospital Saldaña, basados en una visión Institucional, protegiendo y garantizando el buen funcionamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación.

ESPECIFICOS

- Mantener en óptimas condiciones equipos y sistemas informáticos, a nivel de Software y Hardware.
- Mantener un servicio continuo y eficiente en la atención a los usuarios.
- Colaborar en la modernización del Hospital, mediante el asesoramiento en la adquisición de nuevas tecnologías de información y comunicación.
- Garantizar el buen funcionamiento de las redes locales y los servicios que se ofrecen a través de las mismas.
- Garantizar el buen funcionamiento del Sistema de Comunicación VoIP.
- Velar por el cumplimiento de los Lineamientos Técnicos de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC), del Ministerio de Salud.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



DESCRIPCION DE PUESTOS POR ÁREAS

<p>Un Encargado de Unidad. (X Ciclo en Ingeniería en Sistemas y Computación, a la fecha).</p>	<p>Planifica, Organiza, Dirige y Controla las actividades generales de la Unidad.</p> <p>Ejecuta las actividades técnicas relacionadas a la Unidad de Informática.</p>
<p>Un Técnicos Informático. (Egresado en Ingeniería en Sistemas y Computación a la fecha).</p>	<p>Ejecuta las actividades técnicas relacionadas a la Unidad de Informática.</p>

ENCARGADO DE LA UNIDAD DE INFORMATICA¹

1. Misión:

Planificar, organizar, controlar y evaluar el desarrollo, mantenimiento y soporte de sistemas informáticos y de comunicaciones asignados, de acuerdo a los objetivos establecidos en el plan estratégico y a las políticas generales de la administración pública, con el fin de contribuir a la disponibilidad de una infraestructura tecnológica que permita dar un servicio de calidad a los usuarios internos y externos, optimizando los recursos disponibles.

2. Supervisión Inmediata:

Técnicos de Soporte Informático

3. Funciones Básicas:

¹ Manual General de Descripción de Puestos de Trabajo. Tomo I. Ministerio de Salud.

- Elaborar el plan operativo anual de trabajo, estableciendo los parámetros de control y seguimiento de la gestión de los procesos informáticos.
- Evaluar la ejecución de las actividades planificadas e implementar los cambios necesarios para asegurar su cumplimiento.
- Proponer a las autoridades de la Institución, políticas y estrategias adecuadas para el desarrollo de planes y actividades de responsabilidad.
- Gestionar y dar cumplimiento a procesos de adquisición, tales como equipo, software y/o capacitaciones, según requerimientos debidamente fundamentados por los usuarios solicitantes.
- Evaluar y proponer la incorporación de nuevas tecnologías.
- Asignar tareas al personal bajo su responsabilidad y supervisar el cumplimiento de la programación anual operativa.
- Asesorar al personal bajo su cargo en la solución de problemas encontrados en las actividades asignadas.
- Autorizar solicitudes de carácter administrativo, en apoyo a los proceso de trabajo.
- Asistir a reuniones para coordinar acciones con otras dependencias.
- Coordinar asistencia técnica y brindar asesoría cuando le sea requerido.
- Efectuar reuniones periódicas con el personal a su cargo para coordinar acciones a realizar.

- Informar periódicamente a la jefatura inmediata sobre necesidades, problemas o actividades realizadas.
- Responder por escrito y oportunamente al oficial de información, cuando le sea requerido proporcionar información correspondiente a su ámbito de acción.

4. Contexto del Puesto de Trabajo:

4.1 Resultados Principales

Mantenimiento de la operatividad de la arquitectura informática a su cargo, asegurando el buen desarrollo en la ejecución de las actividades y aplicaciones informáticas de su responsabilidad, a fin de ofrecer información con calidad y oportunidad.

Soporte de actividades relativas a su Unidad de forma eficiente y eficaz, minimizando el tiempo de respuesta para la solución de fallas de hardware y software, a fin de que los usuarios desarrollen sus tareas sin dificultad, prestando servicios con calidad y oportunidad.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación

- Ley de la Corte de Cuentas de la República.
- Ley de Ética Gubernamental.
- Ley del Servicio Civil.
- Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos.
- Ley del Acceso a la Información Pública.
- Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas de la República.
- Políticas Institucionales, normas, reglamentos, manuales, procedimientos y lineamientos del MINSAL, entre otros.

5. Conocimientos Específicos

Conocimiento técnico en sistemas informáticos

Conocimiento en redes y telecomunicaciones

Conocimiento de mantenimiento e instalación de equipos informáticos a nivel de hardware y software (PC, portátiles, impresoras, plotters, switch, routers, entre otros)

Conocimiento en software de aplicaciones y base de datos.

Conocimiento en análisis, diseño e implementación de Sistemas.

Conocimiento en administración y seguridad de servidores.

6. Perfil de Contratación

6.1 Formación Básica

Grado Académico	Requerimiento	Especialidades de Referencia
Grado Universitario	Indispensable	Licenciatura en Ciencias de la Computación
		Licenciatura en Sistemas Informáticos
		Ingeniería en Ciencias de la Computación
		Carrera Afines relacionadas con el puesto
Graduado Universitario con Post-Grado	Deseable	Postgrado en Tecnologías de Información
		Postgrado relacionado al puesto de trabajo

Idioma	Requerimiento
Inglés	Deseable

6.2 Conocimientos Específicos

Competencia	Requerimiento
Conocimientos técnicos en Sistemas Informáticos	Indispensable
Conocimiento de Redes y Telecomunicaciones	
Conocimiento e instalación de equipos informáticos a nivel de hardware y software (PC, portátiles, impresoras, plottes, switch, routers, entre otros)	
Conocimiento en software de aplicaciones y base de datos	
Conocimiento en análisis, diseño e implementación de sistemas	
Conocimiento en administración y seguridad de servidores	
Cursos especializados de planificación estratégica	Deseable
Curso de auditoría de sistemas	
Curso de herramientas especializadas de software	
Competencias de gestión pública	

6.3 Perfil de competencias Conductuales

Grupo:	Personal del Servicio Técnico (con personal a cargo) – STE/M	
	Competencia	Grado
	Compromiso con el Servicio Público	2
	Pensamiento analítico	3
	Orientación a Resultados	3
	Orientación al Ciudadano	2
	Impacto e influencia	3
	Gestión de equipo	3
	Trabajo en Equipo	2
	Búsqueda de Información	3
	Preocupación por el orden y la calidad	3

6.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Desempeñando puestos de similar naturaleza o puestos técnicos preferiblemente en el área de salud pública	De 4 a 6 años

TECNICO INFORMATICO²**1. Misión**

Ejecutar actividades de soporte técnico, de acuerdo a los normas y procedimientos establecidos, a fin de contribuir a que los usuarios de los servicios informáticos, realicen las funciones que les han sido asignadas, con herramientas informáticas en buenas condiciones de funcionamiento, en las redes estables de comunicación.

2. Supervisión Inmediata

N/A

3. Funciones Básicas

² Manual General de Descripción de Puestos de Trabajo. Tomo I. Ministerio de Salud.

- Apoyar a la jefatura en la planificación y organización de las actividades de responsabilidad.
- Administrar directa e indirectamente cuentas de correo institucional, autenticación de usuarios, transferencia electrónico de archivos, actualizaciones de antivirus y otros, así también verificación de equipos de seguridad de respaldo de energía.
- Mantener actualizada la información de las Unidades o Departamentos del establecimiento, que tienen infraestructuras informáticas con puntos de red.
- Efectuar monitoreo de la red para verificar el funcionamiento de los enlaces con los servidores de correo institucional y de los sitios web.
- Corregir problemas de red y secciones estructuradas de comunicaciones de la red network.
- Brindar asesoría y asistencia técnica cuando sea requerida por las dependencias del Nivel Superior y establecimientos del MINSAL, según área de responsabilidad.
- Elaborar documentos técnicos relacionados al que hacer informático y secciones de seguridad, como el sistema de monitoreo y control de alarmas con que se cuenta.
- Presentar informes a las jefaturas inmediatas sobre necesidades, avances y dificultades en el desempeño de sus funciones.
- Ejecutar tareas complejas de apoyo técnico y administrativo en los diferentes niveles de la organización según sea requerido.
- Realizar actividades dentro y fuera de la Institución con el propósito de mantener los enlaces funcionando adecuadamente o según sea el caso.

- Brindar apoyo técnico en las ramas de hardware y software, según sea el caso.
- Brindar apoyo técnico en sistemas operativos, para mantenerlos funcionando adecuadamente.

4. Contexto del Puesto de Trabajo

4.1 Resultados Principales

Hardware y software de estaciones de trabajo de cómputo, así como equipamiento de redes y periféricos, en óptimas condiciones de operación, con el propósito de que los usuarios realicen las funciones encomendadas.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación

- Ley de la Corte de Cuentas de la República.
- Ley de Ética Gubernamental.
- Ley del Servicio Civil.
- Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos.
- Ley del Acceso a la Información Pública.
- Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas de la República.
- Políticas Institucionales, normas, reglamentos, manuales, procedimientos y lineamientos del MINSAL.
- Otras leyes y normativa de aplicación.

5. Perfil de contratación

5.1 Formación Básica

Grado Académico	Requerimiento	Especialidades de Referencia
Bachiller Técnico Vocacional	Indispensable	Bachiller en Comercio y Administración
		Bachiller en Informática
Técnico	Deseable	Técnico en Mantenimiento de Computadoras
		Técnico en Mantenimiento y Reparación de Equipo de Cómputo y Redes

		Carreras afines relacionadas con el puesto
--	--	--

Idioma	Requerimiento
Inglés	Deseable

5.2 Conocimientos Específicos

Competencia	Requerimiento
Conocimiento de Redes	Indispensables
Conocimiento especializado de hardware	
Conocimiento especializado en sistemas operativos	
Manejo de base de datos, procesos administrativos	
Conocimientos de esquemas informáticos	
Conocimientos de análisis y programación	Deseable
Conocimientos para impartir formación	
Conocimientos de administración de proyectos	
Diplomado de Técnico en mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y redes	Indispensables

5.3 Perfil de competencias Conductuales

Grupo:	Personal del Servicio Técnico (sin personal a cargo) – STE/M
	Personal del Servicio Técnico (con personal a cargo) – STE/M
Competencia	Grado
Compromiso con el Servicio Público	2
Pensamiento analítico	3
Orientación a Resultados	3
Orientación al Ciudadano	2
Gestión de equipo	3
Trabajo en Equipo	2
Búsqueda de Información	3
Preocupación por el orden y la calidad	3

5.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
---	------

Desempeñando puestos de similar naturaleza.	De 2 a 4 años
---	---------------

RELACIONES DE TRABAJO

RELACIONES INTERNAS

Personal médico, paramédico, técnico y administrativo del Hospital.

RELACIONES EXTERNAS

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC), Ministerio de Salud.

PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS INFORMATICOS		
UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD DE INFORMATICA		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Mantener los equipos informáticos en óptimo funcionamiento.		
DESCRIPCION NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	PASO No.	ACTIVIDAD
Encargado de Informática	1	Recibe hoja de solicitud de mantenimiento correctivo por parte de los usuarios.
Encargado de Informática	2	Se evalúa y priorizan las solicitudes recibidas en base a gravedad y grado de afectación.
Técnico Informático	3	Se realiza revisión de equipo informático
Técnico Informático	4	De no necesitar repuesto y/o contar con éste, se realiza mantenimiento correctivo. **
Técnico Informático	5	De necesitar repuesto y no contar con éste, se extrae pieza dañada y entrega a usuario junto con especificaciones técnicas, para que éste realice la respectiva solicitud de compra.
Usuario	6	Llenado, firma y sello de orden de trabajo.

PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS INFORMATICOS

UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD DE INFORMATICA

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Detectar posibles fallas en los equipos informáticos y realizar medidas para evitarlas, logrando así, extender la vida útil de los equipos.

DESCRIPCION NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO No.	ACTIVIDAD

REVISION Y ACTUALIZACION

El presente Manual podrá ser revisado y actualizado por la autoridad competente, de forma periódica, de preferencia cada tres años, o cuando se amerite para que esté acorde a los cambios orgánicos internos.

VIGENCIA

El Presente Manual entrará en vigencia, el día de la firma por el titular.



DR. RAÚL ROBERTO CASTILLO DURAN
DIRECTOR HOSPITAL SALDAÑA

COMUNÍQUESE.