

	Nombre de la Unidad Organizativa : Informática	Revisión: N° (0) Fecha: 10/02/2015 Pág. N° 1/5
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCESOS DE INFORMATICA		
Objetivo: Garantizar que los procedimientos de informática puedan ser seguidos de forma estructurada, definiendo responsabilidades de los diferentes actores.		
Alcance: Personal de los diferentes departamentos de la institución usuario de equipo informático		
Responsable: Encargado de informática, Jefaturas de los diferentes departamentos de la institución.		
Elaborado por: Encargado de informática.	Aprobado por: Dr. Raúl Castillo Duran Director.	Sello:



Nombre de la Unidad Organizativa :
Informática

Revisión: N° (0)
Fecha: 10/02/15
Pág. N° 2/5

TITULO DEL PROCESO:

Soporte Técnico

Objetivos:

Brindar el soporte técnico requerido para el buen funcionamiento de los equipos de computo

Alcance:

Unidad de Informática

Responsable:

Encargado de Informática y jefaturas afectadas

RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD
Usuario de equipos	1	Solicitud de soporte
Encargado de Informática	2	Asignación de prioridad para atención de incidencia
Encargado de Informática	3	Evaluación de requerimientos
Encargado de Informática	4	Resolver solicitud si no requiere repuesto
Encargado de Informática	5	Si se requiere algún repuesto informar a jefatura de área afectada
Jefatura de área afectada	6	Realiza solicitud de compra de repuesto
	7	
	8	

Metas:

Solventar la problemática en materia de informática de los diferentes departamentos de la institución

Indicador del proceso:

Número de solicitud de soporte atendidas

Indicador del proceso:

Periodicidad de medición:

Trimestral



Nombre de la Unidad Organizativa :
Informática

Revisión: N° (0)
Fecha: 10/02/15
Pág. N° 3/5

TITULO DEL PROCESO:

Mantenimiento de infraestructura de red

Objetivos:

Mantener en buen estado la infraestructura de red LAN

Alcance:

Unidad de Informática

Responsable:

Encargado de Informática

RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD
Usuario	1	Identificación de problemática en el funcionamiento de la red LAN
Encargado de Informática	2	Evaluación de daño y/o problema
Encargado de Informática	3	Resolver solicitud si no requiere repuesto
Encargado de Informática	4	Si se requiere algún repuesto elaborar solicitud de compra del equipo dañado a la UACI
Encargado de Informática	5	Con el repuesto solventar el daño original
	6	
	7	
	8	
	9	

Metas:

Mantener funcionando la infraestructura de la red LAN

Indicador del proceso:

Número de incidencias reportadas

Indicador del proceso:

Periodicidad de medición:

Trimestral



Nombre de la Unidad Organizativa :
Informática

Revisión: N° (0)
Fecha: 10/02/15
Pág. N° 4/15

TITULO DEL PROCESO:

Mantenimiento del servicio de telefónica

Objetivos:

Mantener en funcionamiento la red telefónica

Alcance:

Unidad de Informática y usuarios de la red telefónica dentro de la institución

Responsable:

Encargado de Informática

RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD
Usuario	1	Identificación de problemática en el funcionamiento de la red telefonica
Encargado de Informática	2	Evaluación de daño y/o problema
Encargado de Informática	3	Resolver solicitud si no requiere repuesto
Encargado de Informática	4	Si se requiere algún repuesto verificar si se cuenta con garantía
Encargado de Informática	5	Si se cuenta con garantía hacer solicitud a la empresa suministrante de repuesto requerido
Encargado de Informática	6	Si se requiere algún repuesto sin garantía, informar a jefatura de área afectada
Jefatura de área afectada	7	Realiza solicitud de compra de repuesto
Encargado de Informática	8	Instalación de repuesto adquirido

Metas:

Mantener funcionando la infraestructura de la red telefónica

Indicador del proceso:

Número de incidencias reportadas

Indicador del proceso:

Periodicidad de medición:

Trimestral



Nombre de la Unidad Organizativa :
Informática

Revisión: N° (0)
Fecha: 10/02/15
Pág. N° 5/5

TITULO DEL PROCESO:

Requerimiento de insumos informaticos

Objetivos:

Brindar el soporte técnico requerido para el buen funcionamiento informático de la institución

Alcance:

Unidad de Informática y UACI

Responsable:

Encargado de Informática, UACI y jefaturas afectadas

RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD
UACI	1	Solicitud de opinión técnica sobre insumos informático a ser adquiridos
Encargado de Informática	2	Asignación de prioridad para atención
Encargado de Informática	3	Evaluación de requerimientos
Encargado de Informática	4	Presentar análisis sobre adquisición de insumo informático requerido
Encargado de Informática	5	Retroalimentación sobre especificaciones técnicas para una adquisición adecuada de insumos informáticos
Jefatura de área afectada	6	Realiza solicitud de compra de insumos
	7	
	8	

Metas:

La adquisición adecuada de insumos informaticos

Indicador del proceso:

Número de solicitudes atendidas

Indicador del proceso:

Periodicidad de medición:

Trimestral



Raul Roberto Castillo Duran

DR. RAUL ROBERTO CASTILLO DURAN
DIRECTOR HOSPITAL SALDAÑA