

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



UNIDAD DE INFORMÁTICA

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS**

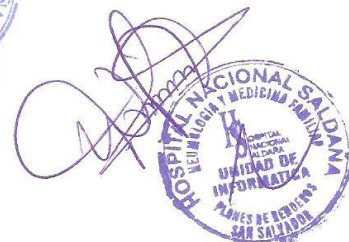
ELABORADO POR:

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



*R/29/ene/2020
JMV
gram*

AÑO, 2020



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..... 25
- VIGENCIA..... 26

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 este Hospital, así como establecer las funciones y procedimientos que esta unidad realizará para lograr dicho fin, tomando en cuenta los lineamientos 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 General de Neumología y Medicina Familiar Doctor José Antonio Saldaña, ha dado un salto tecnológico significativo, incrementando sus Tecnologías de Información y Comunicaciones con la adquisición de más equipos informáticos, una red de cableado estructurado la cual cuenta con enlaces internos de fibra óptica y cobre, con más de 300 puntos de red distribuidos en las diferentes áreas de la institución; instalación de enlace vía microondas con los servidores del Ministerio de Salud con un ancho de banda de 30 Mb; Sistema de Telefonía IP, contando con su propia planta telefónica; implementación del Sistema de Información de Atención al Paciente (SIAP), un Sistema de Archivo y Comunicación de Imágenes (PACS), con estaciones de visualización de imágenes Radiológicas en diferentes servicios de atención a pacientes, por lo que las demandas de los usuarios de estas tecnologías se incrementan significativamente.

MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN

Ser una Unidad de Informática que vele por el buen funcionamiento de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, Brindando a las diferentes áreas de la institución servicios ágiles y oportunos 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 específicamente para todo aquel recurso humano que labora en dicha Unidad, para que conozcan las tareas y funciones que le corresponden y que a la vez le ayude a la Jefatura Inmediata a la supervisión; de igual manera que sirva como instrumento para definir perfiles del personal; así como de inducción para darle a conocer las funciones de la Unidad.

OBJETIVOS

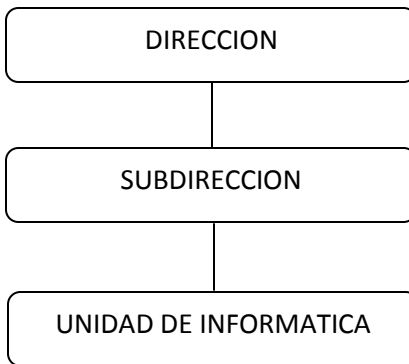
GENERAL

Describir la estructura, funciones y tareas específicas de La Unidad de Informática para coadyuvar a los procesos de la gestión médica y administrativa, para garantizar el buen funcionamiento de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.

ESPECIFICOS

- Definir las funciones y responsabilidades de la Unidad de Informática.
- Servir como orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas unidades orgánicas.
- Contribuir a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



DESCRIPCION DE PUESTOS POR ÁREAS

Jefe de Unidad de Informática.* (Ingeniero en Sistemas y Computación).	Planifica, Organiza, Dirige y Controla las actividades generales de la Unidad. Ejecuta las actividades técnicas relacionadas a la Unidad de Informática.
Técnicos Informáticos.** (Técnico en Informática ó afín).	Ejecuta las actividades técnicas relacionadas a la Unidad de Informática.

* Actualmente Ad-honoren, ya que no existen plazas para la Unidad de Informática

** Actualmente la Unidad de Informática no cuenta con Técnicos Informáticos.

JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMATICA¹

1. Finalidad del Cargo:

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

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

3. Funciones Básicas:

- 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.
- 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. Finalidad del Cargo**

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

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

3. Funciones Básicas

- 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 electrónica 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.
- 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, se elabora hoja de diagnóstico y especificaciones técnicas para que usuario firme y selle de enterado.
Usuario	6	Llenado, firma y sello de orden de trabajo.
Encargado de Informática	7	Se elabora solicitud de compra y se anexa hoja de diagnóstico y especificaciones.

PROCEDIMIENTO: RECIBO, ENTREGA Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS		
UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD DE INFORMATICA		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Contar son un archivo de documentos ordenado y actualizado, con el fin de facilitar la obtención de los mismos.		
DESCRIPCION NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	PASO No.	ACTIVIDAD
Encargado de Informática	1	Recibe y/o entrega correspondencia interna o externa
	2	Lee, responde el documento, según su contenido.
	3	Entrega documento de respuesta a quien corresponda.
	4	Archiva documentos

PROCEDIMIENTO: PROCESO PARA COMPRA DE EQUIPO, INSUMOS, MATERIALES Y PAPELERÍA		
UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD DE INFORMATICA		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Obtener los equipo, materiales e insumos necesarios para el buen funcionamiento de la unidad.		
DESCRIPCION NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	PASO No.	ACTIVIDAD
Encargado o Técnico de Informática.	1	Se verifica la necesidad de equipos, insumos, materiales o papelería.
Encargado de Informática	2	Elabora, firma y sella Solicitud de compra
Técnico Informático/Secretaria	3	Se desplaza a oficina de Administración, para que le asigne número a la solicitud de compra.
	4	Se lleva a Almacén General para que se verifique la existencia de lo solicitado; firma y sello de esta instancia.
	5	Se obtienen firma y sello de la Dirección.
	6	Se entrega a la UACI para continuar con el proceso de compra.

PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE PLAN DE TRABAJO		
UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD DE INFORMATICA		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer horarios y días laborales mensuales.		
DESCRIPCION NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	PASO No.	ACTIVIDAD
Encargado de Informática	1	Recibe por parte de Recursos Humanos la plantilla para elaborar el Plan de Trabajo mensual
	2	Elabora Plan de Trabajo
	3	Envía Plan de Trabajo vía correo electrónico a Recursos Humanos
	4	Firma y sella plan de trabajo, impreso por Recursos Humanos.
	5	Recibe copia de Plan de trabajo para su Archivo.

PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS INFORMATICOS		
UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD DE INFORMATICA		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Preveer 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
Encargado de la Unidad de Informática	1	Elabora Plan de Mantenimiento Preventivo
Técnico Informático	2	Se desplaza a las diferentes áreas del hospital para realizar el mantenimiento preventivo
	3	Realiza limpieza a las partes físicas de los equipos informáticos.
	4	Realiza limpieza lógica al software de los equipos informáticos.
	5	Llena hoja de trabajo
Usuario	6	Firma y Sello de trabajo recibido

PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE PEER		
UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD DE INFORMATICA		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Realizar un consolidado mensual de costos informáticos de las diferentes áreas del hospital.		
DESCRIPCION NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	PASO No.	ACTIVIDAD
Encargado de Informática	1	Revisa requisiciones y hojas de trabajo
	2	Digita información en matriz de Excel los datos recolectados por áreas de producción.
	3	Entrega información a encargado de PEER
Encargado PEER	4	Firma y sella de recibido.

PROCEDIMIENTO: INSTALACION DE EQUIPO INFORMÁTICO NUEVO		
UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD DE INFORMATICA		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Verifica equipo informático nuevo e instalar software y hardware necesario para el funcionamiento del mismo.		
DESCRIPCION NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	PASO No.	ACTIVIDAD
Encargado de Informática	1	Recibe notificación por parte de Almacén General, de ingreso de equipo informático nuevo.
Técnico Informático	2	Se desplaza a Almacén General para realizar revisión e instalación de Software.
	3	Se desplaza al área involucrada para la instalación física del equipo informático, a solicitud del área que retiró dicho equipo de almacén.
	4	Firma y Sello de trabajo recibido

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.

COMUNÍQUESE.