

Hospital
Nacional de Maternidad

**UNIDAD DE
INFORMATICA**

<i>UIF</i>	<i>Introducción</i>	Fecha: May-04	Página: I
		Rev. Original	

INTRODUCCION

Para el propósito de este manual el Hospital Nacional de Maternidad puede ser referido también como “El Hospital”, “HNM”.

La Unidad de Informática puede ser referida también como “UIF”

El presente manual ha sido preparado de acuerdo a las políticas establecidas por la administración del HNM, acorde a las reformas vigentes establecidas por el Ministerio de Salud y Asistencia Social. (ver * en funciones y procedimientos actualizados).

Todo el personal que la labora dentro de la UIF debe de cumplir con las instrucciones establecidas en el presente manual, para el desempeño de las labores asignadas

No se permite el uso de manuales que no estén aprobados por la Administración del HNM.

Tiene como propósito brindar un marco conceptual a los usuarios que les permita una mejor comprensión e introducción a la unidad, compartir la Misión y Visión, objetivos y funciones generales de la UIF.

El manual es un medio de familiarización con la estructura organizacional, de los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta unidad.

Su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada uno de los puestos que la integran y evitar duplicidad de funciones en los diferentes puntos de trabajo.

UIF	Índice	Fecha: May-04	Página: III
		Rev. Original	

INDICE

Introducción	I
CAPITULO 1	
GENERALES	
Índice	II
Solicitud de Cambios en el Manual	1
Distribución del Manual	2
Identificación de Revisiones	2
Responsable del Manual	2
CAPITULO II	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	
Antecedentes	3
Misión / Visión	3
Base Legal / Atribuciones	4
Estructura Orgánica / Organigrama	5
Objetivos de la UIF	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
Descripción de Funciones	
Jefe de Unidad de Informática	7
Apoyo Técnico Administrativo	9
Jefe de División de Sistemas y Soportes	11
Desarrollo de Sistemas	13
Soporte Técnico	15
CAPITULO III	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas	17
Mantenimiento de Equipo (Hardware y Software)	18

UIF	<i>Solicitud de Cambios en el Manual</i>	Fecha: May-04	Página: 1
		Rev. Original	

SOLICITUD DE CAMBIOS EN EL MANUAL

Cualquier usuario asignado a la UIF puede someter una solicitud a través de su superior para cambiar o modificar información contenida en este manual

La solicitud deberá contar con la aprobación de la Administración del HNM utilizando el siguiente formato:

Nombre del Solicitante: _____

Firma del Jefe de UIF: _____

Firma Del Director del HNM: _____

Anotar el cambio solicitado o adjuntarlo a esta pagina:

Si la solicitud es rechazada el Jefe de la UIF deberá notificar las razones del porque la solicitud fue desaprobada

UIF	<i>distribución del Manual / identificación de Revisiones / Responsable del Manual</i>	Fecha: May-04	Página: 2
		Rev. Original	

DISTRIBUCION DEL MANUAL

El Jefe de la UIF será responsable de monitorear la actualización y distribución de este manual dentro del personal que labora en la UIF, así como mantener un registro de los usuarios del mismo.

IDENTIFICACION DE REVISIONES

Cuando una revisión es emitida, una línea a lo largo del margen izquierdo identificara todo el material corregido.

Toda revisión se actualiza en el encabezado de cada página, con su fecha y numero de revisión correspondiente, sin afectar el resto del manual.

RESPONSABLE DEL MANUAL

El Jefe de la UIF es el responsable por la revisión de las funciones, organización y procedimientos descritos en este manual.

Cada usuario es directa y principalmente responsable de llevar a cabo todas las tareas asignadas.

<i>Manual de Organización y Funciones UIF</i>	<i>Antecedentes / Misión / Visión</i>	Fecha: May-04	Página: 3
		Rev. Original	

ANTECEDENTES

De acuerdo al decreto No 367, publicado en el Diario Oficial el 18 Noviembre de 1958, se constituye el HNM y a la vez se crea el Departamento de Estadística, Archivo y Records Médicos a cargo de los diferentes controles de los pacientes que ingresan al HNM.

La Unidad de Informática nace en Abril del 2002, a partir del proceso de modernización enfocado en la creación de una infraestructura tecnológica que facilitara un crecimiento gradual y sistemático en el desarrollo de aplicaciones

MISION

Somos la unidad de informática encargada de diseñar implementar y desarrollar herramientas de software, con el propósito de satisfacer las necesidades de información y comunicación de los usuarios internos del HNM.

VISION

Administrar toda la tecnología informática necesaria para integrar de manera eficiente los flujos de información generados por la relación mecanizada de las diferentes unidades que componen el HNM

<i>Manual de Organización y Funciones UIF</i>	<i>Base Legal / Atribuciones</i>	Fecha: May-04	Página: 4
		Rev. Original	

BASE LEGAL

Queda a criterio de cada institución el crear la estructura necesaria para desarrollar el área de informática

ATRIBUCIONES

Artículo 91

El HNM contara con una unidad de informática, cuya función principal será asesorar, mantener, desarrollar sistemas informáticos. La unidad de informática estará a cargo de un jefe que será nombrado por el Director y dependerá de la División Administrativa.

Manual de Organización y Funciones UIF	Objetivos de la UIF	Fecha: May-04	Página: 6
		Rev. Original	

ESTRUCTURA ORGÁNICA

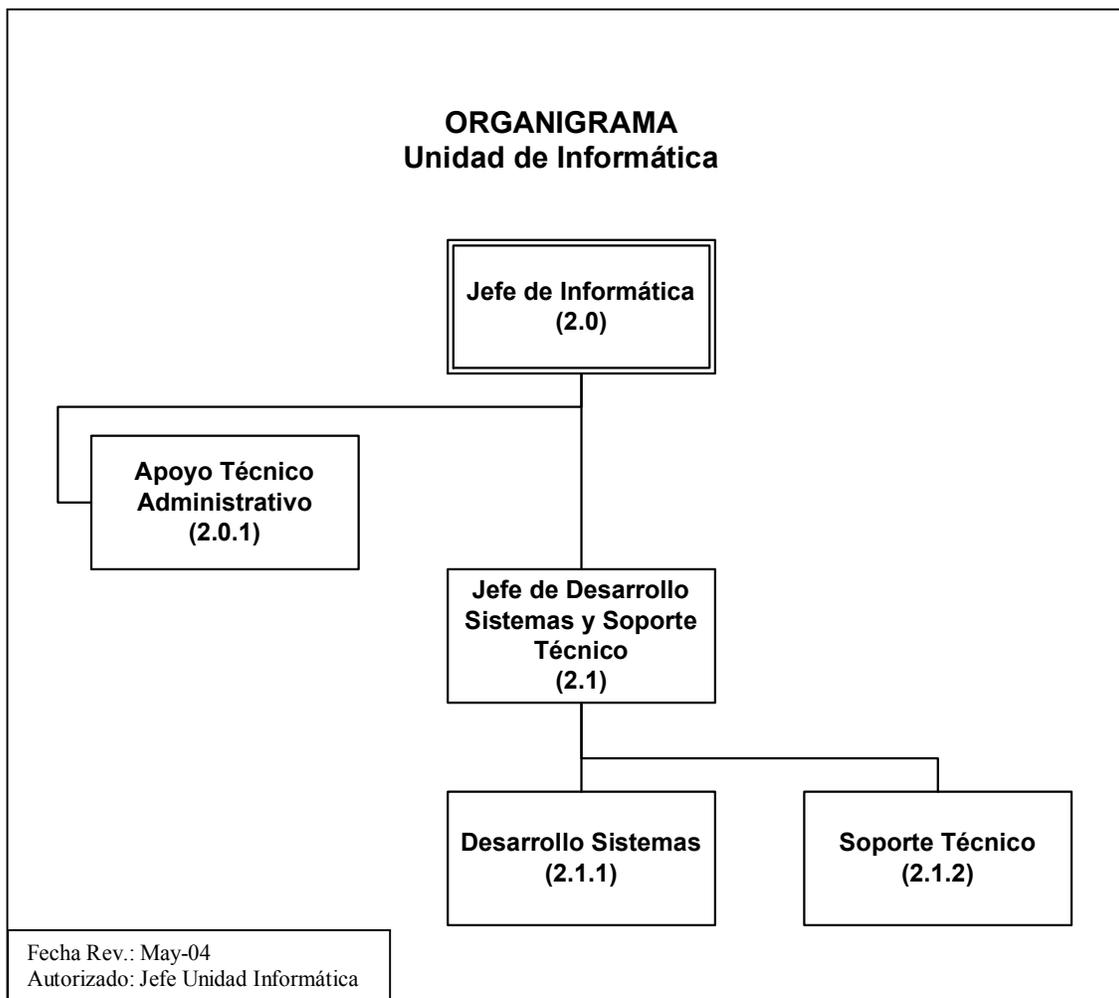
2.0 Jefe de Unidad Informática

2.0.1 Apoyo Técnico Administrativo

2.1 Jefe Desarrollo Sistemas y Soporte Técnico

2.1.1 Desarrollo de Sistemas

2.1.2 Soporte Técnico



Manual de Organización y Funciones UIF	Objetivos de la UIF	Fecha: May-04	Página: 6
		Rev. Original	

OBJETIVOS DE LA UIF

Objetivo General

La Unidad de Informática será la responsable de Analizar, Diseñar, Desarrollar y Ejecutar las necesidades de software en el HNM, con el propósito de satisfacer las necesidades de información y comunicación del personal en el hospital; así como también Administrar toda la tecnología informática necesaria para integrar de manera eficiente los flujos de información generados por la relación mecanizada de las diferentes unidades.

Objetivos Específicos

- Dar soporte de tecnología y coordinación para los proyectos en todas las áreas.
- Asegurar la consistencia e integridad de los datos en todos los sistemas del Hospital.
- Asegurar la adecuada operación del hardware y el mantenimiento de la base de datos.
- Capacitar a los usuarios internos del HNM cuando sea requerido

Manual de Organización y Funciones UIF	Jefe de Unidad de Informática	Fecha: May-04	Página: 7
		Rev. Original	

Puesto	Jefe Unidad de Informática
Código	2.0
Unidad A Que Pertenece	Informática
De Quien Depende	División Administrativa
A Quien Supervisa	Técnico de Mantenimiento, División de Sistemas y soportes, Apoyo Técnico Administrativo

Función Principal

Dirigir, coordinar, gestionar y supervisar, las actividades de apoyo técnico relacionadas a la introducción y administración continua de tecnología informática en las diferentes unidades médicas y administrativas del hospital.

Funciones Ordinarias

- Planificar actividades de la Unidad
- Participación en la solución de problemas
- Seguimientos a procesos de adquisiciones
- Evaluar el cumplimiento de las actividades planificadas e implementar los cambios necesarios para asegurar su cumplimiento.

Funciones Eventuales

- Definir Presupuesto Anual de la Unidad
- Evaluar cumplimiento de metas
- Participar en comité de adjudicaciones
- Elaborar el plan de trabajo anual de la unidad, que proporcione los parámetros de control y seguimiento de la gestión misma de la unidad.
- Coordinar tareas de interés común con las demás áreas del hospital, tales como cambios en los procesos administrativos ya mecanizados por la unidad.
- Evaluar y sugerir la incorporación de nuevas tecnologías, equipamiento de computación y determinar la obsolescencia del equipo actual.
- Proponer con base en criterios técnicos de calidad, alternativas de contratación de servicios informáticos.
- Realizar el seguimiento de cumplimiento a cabalidad de los términos técnicos de los contratos de servicios informáticos suscritos.
- Definir planes de contingencia ante situaciones de desastre.

Manual de Organización y Funciones UIF	Jefe de Unidad de Informática	Fecha: May-04	Página: 8
		Rev. Original	

Maquinaria, Equipo, Herramientas Y Materiales

- Computadora.
- Software relacionados al sistema actual que utiliza el Hospital.

Relaciones

Cliente Interno	Motivo Del Contacto	Frecuencia (Diaria, Semanal, etc.)
Director	Evaluaciones de Proyectos	Mensual
Subdirector	Coordinación de Proyectos	Mensual
Jefe de Unidades	Capacitaciones y definir problemas	Semanal
Jefe de soporte técnico	Coordinación de actividades	Diaria

Cliente Externo	Motivo Del Contacto	Frecuencia (Diaria, Semanal, Etc.)
Proveedores de tecnología	Adquisiciones de equipo, servicios prestados, contrataciones	trimestral

Requisitos Mínimos

Educacionales

Contar con una Licenciatura en Informática

Laborales

Tener tres años de experiencia en puestos similares.

Manual de Organización y Funciones UIF	Apoyo Técnico Administrativo	Fecha: May-04	Página: 9
		Rev. Original	

Puesto	Apoyo Técnico Administrativo
Código	2.0.1
Unidad A Que Pertenece	Informática
De Quien Depende	Jefe de unidad de informática
A Quien Supervisa	

Función Principal

Apoyo en actividades relacionadas a la gestión administrativa de la unidad, así como también, colaboración en la implementación y soporte técnico de los diferentes sistemas instalados.

Funciones Ordinarias

- Llevar el control de insumos de cómputo y velar por el uso racional de éstos.
- Supervisar que los usuarios no instalen en las computadoras programas sin licencias.
- Gestionar las órdenes de compra, requisiciones, salidas de equipo y demás documentos administrativos previa solicitud del Jefe de la Unidad.

Funciones Eventuales

- Coordinar con el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Salud el apoyo técnico a los aplicativos que ellos administran.
- Control de inventario de software y hardware.
- Auditorias de software.
- Proporcionar apoyo técnico y capacitar a los usuarios en las diferentes herramientas de software.
- Participar en la elaboración del presupuesto de la unidad.
- Controlar la distribución de licencias de software.

Maquinaria, Equipo, Herramientas Y Materiales

- Computadora.
- Equipo de Oficina.

Manual de Organización y Funciones UIF	Apoyo Técnico Administrativo	Fecha: May-04	Página: 10
		Rev. Original	

Relaciones

Cliente Interno	Motivo Del Contacto	Frecuencia (Diaria, Semanal, Etc.)
Jefe de unidad	Coordinación de actividades	Diaria
Jefe de div de sistema	Coordinación de actividades	Diaria
Usuarios	Capacitaciones	Trimestral

Cliente Externo	Motivo Del Contacto	Frecuencia (Diaria, Semanal, Etc.)
Ministerio de Hacienda	Aplicativos Instalados	Trimestral
Ministerio de Salud	Aplicativos Instalados	Trimestral

Requisitos Mínimos

Educacionales

Lic. en Administración de Empresas, Licenciatura/Ingeniería en Informática.

Laborales

3 años de experiencia en puestos similares

Manual de Organización y Funciones UIF	Jefe de División de Sistemas y Soporte	Fecha: May-04	Página: 11
		Rev. Original	

Puesto	Jefe de División de Sistemas y Soporte
Código	2.1
Unidad A Que Pertenece	Informática
De Quien Depende	Jefe de Unidad de Informática
A Quien Supervisa	Soporte Técnico, Desarrollo de Sistemas.

Función Principal

Planificar, coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas al desarrollo e implantación de herramientas informáticas e infraestructura de hardware, necesarias para apoyar integralmente las necesidades de registro y procesamiento de la información de las diferentes unidades del hospital, asegurando su disponibilidad, confidencialidad, y oportunidad.

Funciones Ordinarias

- Planificar actividades de desarrollo.
- Evaluar el cumplimiento de las actividades planificadas e implementar los cambios necesarios para asegurar su cumplimiento.
- Coordinar, supervisar y monitorear el buen funcionamiento y operación normal de todo el recurso computacional del hospital.
-
- Evaluar los sistemas implantados
- Proponer nuevos proyectos de modernización.

Funciones Eventuales

- Diseñar planes de capacitación a usuarios.
- Participación en comités de adjudicación.
- Soporte a eventos y tecnología implantada por el Ministerio de Salud y Ministerio de Hacienda.
- Planificar las actividades de la división de sistemas y soporte técnico
- Realizar el análisis de los requerimientos de un sistema y la definición conceptual del problema, con el propósito de desarrollar la solución.
- Coordinar y supervisar las tareas de Instalación y configuración de software, y actualización de versiones existentes.
- Coordinar y supervisar las tareas relacionadas al mantenimiento y monitoreo del equipo de comunicación de datos (Servidor, Terminales, Cableado y elementos activos de red)
- Diseñar planes de capacitación para todos los usuarios, de acuerdo a las necesidades que surgen por nuevos sistemas a implementarse o retroalimentación de los ya existentes.
- Representar al Jefe de la Unidad en reuniones o actividades en las que éste no pueda participar o le autorice hacerlo.
- Atender a personal de instituciones externas, que efectúen visitas técnicas relacionadas a los sistemas informáticos que se utilizan en el hospital.

Manual de Organización y Funciones UIF	Jefe de División de Sistemas y Soporte	Fecha: May-04	Página: 12
		Rev. Original	

Maquinaria, Equipo, Herramientas Y Materiales

- Herramientas de cableado.
- Administración de red.
- Sistemas de seguridad de Informática

Relaciones

Cliente Interno	Motivo Del Contacto	Frecuencia (Diaria, Semanal, Etc.)
Jefe de unidad	Coordinación y evaluación de actividades	Diario
Jefe de departamentos	Definición de problemas y propuesta de solución	Semanal
Personal de soporte	Supervisión y coordinación de actividades	Diario
Personal de sistemas	Supervisión y coordinación de actividades	Diario

Cliente Externo	Motivo Del Contacto	Frecuencia (Diaria, Semanal, Etc.)
Proveedores de tecnología	Actualización de equipo, suministros varios	Mensual
Enlaces de comunicación	Mantenimiento de la red de computo	Mensual

Requisitos Mínimos

Educacionales

Licenciatura/ingeniería. en Informática.

Laborales

2 años en puestos similares

Manual de Organización y Funciones UIF	Desarrollo de Sistema	Fecha: May-04	Página: 13
		Rev. Original	

Puesto	Desarrollo de Sistema.
Código	2.1.1
Unidad A Que Pertenece	Informática.
De Quien Depende	Jefe de División de Sistemas y Soporte.
A Quien Supervisa	

Función Principal

Ejecutar actividades relacionadas mantenimiento de equipo de cómputo, así como también, velar por el buen funcionamiento y uso de los mismos.

Funciones Ordinarias

- Efectuar el diseño lógico de las aplicaciones a desarrollar, específicamente contexto del sistema, relación con las entidades de entrada y salida de datos, modelo de datos, diccionario de datos, funciones a automatizar, estructura de las tablas y seguridad de los datos
- Efectuar las modificaciones solicitadas a las aplicaciones de acuerdo a los requerimientos establecidos.
- Mantenimiento y evaluación del rendimiento de las base de datos.

Funciones Eventuales

- Efectuar las pruebas de los sistemas a implantar de modo de asegurar el correcto funcionamiento de éste.
- Implementación de los sistemas desarrollados.
- Generar la documentación de apoyo de los sistemas en implantación.

Maquinaria, Equipo, Herramientas Y Materiales

- Computadora.
- Suministros de Red.

Manual de Organización y Funciones UIF	Desarrollo de Sistema	Fecha: May-04	Página: 14
		Rev. Original	

Relaciones

Cliente Interno	Motivo Del Contacto	Frecuencia (Diaria, Semanal, Etc.)
Jefe de División de Sistemas	Ejecución de actividades.	Diario.
Unidades Administrativas.	Solución de problemas.	Diaria.

Cliente Externo	Motivo Del Contacto	Frecuencia (Diaria, Semanal, Etc.)
No aplica.		

Requisitos Mínimos

Educacionales

Cuarto año en Ingeniería o Licenciatura en Ciencias de la Computación o carreras afines

Laborales

Dos años de experiencia en puestos similares (No indispensable)

Manual de Organización y Funciones UIF	Soporte Técnico	Fecha: May-04	Página: 15
		Rev. Original	

Puesto	Soporte técnico.
Código	2.1.2
Unidad A Que Pertenece	Informática.
De Quien Depende	Jefe de División de sistemas y soporte.
A Quien Supervisa	

Función Principal

Ejecutar actividades relacionadas a la configuración y mantenimiento de los recursos de hardware y software con que cuenta la institución, así como brindar soporte técnico a las demandas surgidas por los usuarios de dichos recursos.

Funciones Ordinarias

- Ejecutar tareas relacionadas al mantenimiento y monitoreo del equipo de comunicación (Servidor, Terminales, Cableado, Conexiones, etc.)
- Administrar el sistema operativo de la red
- Solucionar problemas relacionados con el sistema operativo
- Solucionar problemas de comunicación de datos
- Realizar mediciones de rendimiento de la red.
- Configuración y mantenimiento de redes LAN.

Funciones Eventuales

- Administrar las conexiones de Internet dentro de la red.
- Realizar copias de respaldo de la base de datos y de la información de vital importancia para la institución.

Maquinaria, Equipo, Herramientas Y Materiales

- Computadora.
- Herramientas para Efectuar mantenimiento.-

Manual de Organización y Funciones UIF	Soporte Técnico	Fecha: May-04	Página: 16
		Rev. Original	

Relaciones

Cliente Interno	Motivo Del Contacto	Frecuencia (Diaria, Semanal, Etc.)
Jefe De La Div. De Sistemas	Ejecución de actividades.	Diario.
Unidades Administrativas.	Solución de problemas.	Diaria.

Cliente Externo	Motivo Del Contacto	Frecuencia (Diaria, Semanal, Etc.)
No aplica.		

Requisitos Mínimos

Educacionales

Tercer año en Ingeniería o Licenciatura en Ciencias de la Computación o carreras afines.

Laborales

Dos años de experiencia en puestos similares (No indispensable)

Manual de Procedimientos UIF	Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas	Fecha: May-04	Página: 17
		Rev. Original	

**PROCEDIMIENTO:
DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS**

Paso	Responsable	Descripción
1	Unidad Solicitante	Se hace requerimiento de sistema, como copias de seguridad entre otras, solicitado por escrito al Director del Hospital con copia al jefe de la Unidad de Informática
2	Jefe de Informática	Posterior a esta solicitud el requerimiento deberá pasar por toda una evaluación técnica que garantice su factibilidad tanto técnica como operativa del mismo
3	Jefe de Informática	Luego de garantizar la factibilidad del proyecto este será programado tomando en cuenta la demanda de proyectos ya existentes, así como también la importancia y el impacto que tendrá en beneficio de la institución.
4	Unidad solicitante	Cualquier modificación en los sistemas que obedezca a los cambios propios del proceso cambiante de los sistemas administrativos, deberá ser solicitada por escrito al Jefe de la Unidad de Informática, con copia a las demás unidades involucradas en el cambio
5	Técnico de Informática	Las tareas de Análisis, diseño, programación y mantenimiento de los sistemas deberá ser realizado por personal interno de la unidad facultado para poder realizarlas.
6	Unidad solicitante	Las pruebas de los sistemas terminados deberán ser realizadas por personal interno a la unidad, tomando en cuenta que quién haya desarrollado la aplicación no deberá participar de forma directa en las pruebas de la misma.

Manual de Procedimientos UIF	Mantenimiento de Equipo (Hardware y Software)	Fecha: May-04	Página: 18
		Rev. Original	

**PROCEDIMIENTO:
MANTENIMIENTO DE EQUIPO (HARDWARE Y SOFTWARE)**

Paso	Responsable	Descripción
1	Unidad Solicitante	Se hace requerimiento de revisión de equipo, a través de correo electrónico a Unidad de Informática
2	Jefe de Informática	Se revisa y analiza requerimiento para solucionar problemas en orden de importancia
3	Jefe de Informática	Designa a técnico para resolución de problema
4	Técnico de Informática	Reporta hora y fecha de resolución
5	Jefe de Informática	Elabora reporte para control de calidad