



**FUNDACIÓN INSTITUTO CARABOBEÑO PARA LA
SALUD (INSALUD)**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO**

**DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA****MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO**

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 1 de: 66

Elaboración: febrero 2015

Actualización:

Versión:

HOJA DE FORMALIZACIÓN

CÓDIGO	TÍTULO DEL MANUAL	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
INSA-PR-DIN-STC-MNP	Manuales de Normas y Procedimientos del Departamento de Soporte Técnico		

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y OrganizaciónRevisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUDAprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUDFecha de Implementación:
01/06/2015

**DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA****MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO**

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 2 de: 66

Elaboración: febrero 2015

Actualización:

Versión:

CONTROL DE REVISIONES Y ACTUALIZACIONES

Nº de Revisión	Fecha de Revisión	Código	Nombre del Documento	Nº de página a sustituir	Descripción de la Modificación

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y OrganizaciónRevisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUDAprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUDFecha de Implementación:
01/06/2015

**DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA****MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO**

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 3 de: 66

Elaboración: febrero 2015

Actualización:

Versión:

CONTROL DE DOCUMENTOS (COPIA CONTROLADA)

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN O REVISIÓN	FECHA DE ENTREGA	RECIBIDO POR:		
				DEPENDENCIA	NOMBRE	FIRMA Y SELLO

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y OrganizaciónRevisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUDAprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUDFecha de Implementación:
01/06/2015

**DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA****MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO**

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 4 de: 66

Elaboración: febrero 2015

Actualización:

Versión:

CONTROL DE DOCUMENTOS (COPIA NO CONTROLADA)

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN O REVISIÓN	FECHA DE ENTREGA	RECIBIDO POR:		
				DEPENDENCIA	NOMBRE	FIRMA Y SELLO

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y OrganizaciónRevisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUDAprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUDFecha de Implementación:
01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 5 de: 66

Elaboración: febrero 2015

Actualización:

Versión:

CAPITULO I
GENERALIDADES

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 6 de: 66

Elaboración: febrero 2015

Actualización:

Versión:

INTRODUCCIÓN

La propuesta básica de este Manual parte de la necesidad de que todas las instituciones y organizaciones que intervienen en el área de salud necesitan de las herramientas esenciales de Informáticas a fin de tomar decisiones que resulten apropiadas para un buen diseño de política informática. Es preciso que los diferentes sectores conozcan la importancia de contar con herramientas tecnológicas que nos faciliten las operaciones de las actividades a diario.

En este manual se consideran los procedimientos medulares del Departamento de Soporte Técnico, los cuales constituyen el servicio de apoyo a sistemas instalados, así como también a las aplicaciones de oficina, la reparación y mantenimiento de equipos, y no por ser menos importante se da a conocer el procedimiento de manera lógica, detallada y secuencial a los lineamientos generales para la elaboración.

Es importante destacar que, la Dirección de Informática tiene como concepción el apoyo a todas la unidades organizativas que así lo requieran, así como también está capacitada para gestionar la soluciones que en su ámbito se desarrollen.

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 7 de: 66

Elaboración: febrero 2015

Actualización:

Versión:

POLÍTICAS DE USO DEL MANUAL

El Manual debe estar a disposición de todo el personal que labora en los distintos departamentos adscrito a la Dirección de informática.

El departamento de Soporte Técnico, debe difundir las políticas y lineamientos descritos en este Manual y velar por su cumplimiento.

Cualquier cambio en el ordenamiento legal vigente, o en las políticas de la Institución que afecte la estructura del Manual, generará también un cambio en su contenido con el fin de adaptarlo a las nuevas políticas emitidas.

El Manual se encuentra organizado de manera tal que el usuario pueda encontrar una información clara y precisa, sobre sus responsabilidades y las restricciones existentes en el uso de los recursos y servicios técnico en INSALUD, así como las responsabilidades de quienes los administran.

Cualquier cambio en el ordenamiento legal vigente o en las políticas de la Dirección informática que en materia de procedimientos afecte la estructura del Manual y generen también un cambio en su contenido, debe ser notificado al Departamento de Documentación y organización, con el fin de adaptarlo a las nuevas políticas emitidas.

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 8 de: 66

Elaboración: febrero 2015

Actualización:

Versión:

OBJETIVOS Y ALCANCES DEL MANUAL

Objetivos:

Este manual tiene como objetivo establecer claramente los procesos y procedimientos propios del Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Informática, adscrito a INSALUD; con el fin de facilitar eficientemente la operatividad y establecer claramente las responsabilidades de cada uno de los integrantes del proceso y garantizar una gestión eficaz y eficiente del mismo.

Alcance:

El alcance de este Manual está orientado al personal responsable de Soporte Técnico.

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 9 de: 66

Elaboración: febrero 2015

Actualización:

Versión:

MARCO LEGAL

La base legal que regula al presente manual está contemplada en las siguientes Leyes:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Ley de Salvaguarda del Patrimonio Público.

Ley sobre mensaje de Datos y Firmas Electrónicas Gaceta Oficial N° 37.148 de fecha 28 de febrero de 2001.

Ley especial contra delitos informáticos Gaceta Oficial N° 37.313 de fecha 30 de octubre de 2000.

Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.

Ley del Estatuto de la Función Pública GO.37.522 del 06/09/2002.

Decreto mediante el cual se declara el acceso a Internet Decreto N° 825 de fecha 10 de mayo de 2000.

Decreto N° 3.390 Sobre el Uso preferencial del Software Libre en la Administración Pública Nacional.

Normas Generales de Control Interno GO.36.229 del 17/06/1997.

Estatuto de Creación de INSALUD.

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 10 de: 66

Elaboración: febrero 2015

Actualización:

Versión:

CAPITULO II
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 11 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

1.- NOMBRE:

Prestación de servicio técnico para el mantenimiento correlativo de equipos de computación a las unidades internas de la institución.

2.- CÓDIGO:

INSA-PR-DIN-STC-P-001

3.- OBJETIVO:

Constituir normas y procedimientos con el fin de prestar servicios de reparación y/o mantenimiento de equipos de computación existentes en los departamentos y unidades organizativas de INSALUD Sede.

4.- ALCANCE:

El contenido y procedimiento descrito en este manual aplica al personal de Soporte Técnico.

5.- NORMAS:

1. Todo servicio técnico por concepto de reparación/mantenimiento de equipos de computación se debe registrar en el sistema de requerimientos "Sistema de Gestión Insalud".
2. Los repuestos y accesorios que se requieran para la reparación de equipos deberán requerirse a la unidad solicitante.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

3. Toda solicitud debe ser atendida, describiendo en el “Sistema de Gestión Insalud”, las observaciones y las acciones aplicadas para el caso.
4. Custodiar los bienes tecnológicos, tangibles e intangibles, muebles e inmuebles encomendados a este Departamento; cuidar y velar por el buen uso y funcionamiento de esos bienes nacionales.

6.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

No aplica.

7.- RESPONSABLES:

Jefe de Soporte Técnico.

Operador de Equipo de Computación.

8.- EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

Equipo de Computación.

Conexión de red Interna.

Software “Sistema de Gestión INSALUD”

Herramienta de mantenimiento de equipos.

<p align="center">Elaborado por: Lic. Egleé Grudas Jefe de Documentación y Organización</p> <p>Fecha:</p>	<p align="center">Revisado por: Lic. Laura León Vicepresidencia de Planta INSALUD</p> <p>Fecha:</p>	<p align="center">Aprobado por: Dr. Raul Falcón Presidente de INSALUD</p> <p>Fecha:</p>	<p align="center">Fecha de Implementación: 01/06/2015</p>
--	--	--	---

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO**

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 13 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**9.- REGISTROS:**

Sistema de Gestión INSALUD.

Registro de Requerimiento. INSA PR-DIN-F-005).

Ver el Manual de usuario del Sistema de Gestión INSALUD. (INSA-PR-DIN-MU-007)

10.- DEFINICIONES:**Software**

Todos los componentes no físicos de un ordenador (Programas).

Hardware

La parte "que se puede tocar" de un ordenador: caja (y todo su contenido), teclado, pantalla, etc.

Laptop

Ordenador portátil en el que se levanta una tapa que alberga la pantalla, y en la parte inferior queda el teclado y la circuitería interna.

Programas

Un conjunto de órdenes para un ordenador. Los programas se deben escribir en un cierto lenguaje de programación.

Sistemas Aplicativos

El término se refiere a cierto software de aplicación diseñado para atender necesidades sectoriales, de un tipo de negocio, etc. Un paquete integrado contiene un conjunto de programas para atender diversas necesidades, por ejemplo: sistema de nomina, sistema administrativo, etcétera.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO**

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 14 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**Soporte Técnico**

Es el servicios de soporte técnico tratan de ayudar al usuario a resolver determinados problemas con algún producto en vez de entrenar o personalizar.

Mantenimiento Correctivo:

El término se refiere a cierto software de aplicación diseñado para atender necesidades sectoriales, de un tipo de negocio, etc. Un paquete integrado contiene un conjunto de programas para atender diversas necesidades, por ejemplo: sistema de nomina, sistema administrativo, etcétera.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMATICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO.

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 15 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Dar soporte técnico a los departamentos internos de INSALUD Sede. **Código del Procedimiento:** INSA-DIN-STC-P-001

RESPONSABLE

ACTIVIDAD

Operador Equipo de Soporte Técnico

1. Actualiza el “Sistema de Gestión de Salud”, para conocer el requerimiento, y continúa con el paso N° 3.

2. Recibe la llamada y Registra el requerimiento en el Formato F-005- Registro de requerimientos.

3. Informa al Jefe del Departamento de Soporte Técnico, del requerimiento recibido.

Jefe de Soporte Técnico / Operador Equipo de Soporte Técnico.

4. Analiza la solicitud del requerimiento, en referencia a la falla.

5. Qué tipo de falla presenta?

5.1. La eventualidad es en referencia a un Soporte Técnico, va al paso N° 6.

5.2 Si la Falla es en referencia con Reparación de equipo, va al “Manual de Prestación de Soporte Técnico para reparación de Equipos de Computación”. INSA-PR-DIN-STC-P-002

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y Organización.
Fecha: Octubre, 2014.

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de Implementación:
01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMATICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO.

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 16 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Dar soporte técnico a los departamentos internos de INSALUD Sede. **Código del Procedimiento:** INSA-DIN-STC-P-001

RESPONSABLE

ACTIVIDAD

Jefe de Soporte Técnico
/ Operador Equipo
de Soporte Técnico.

5.3 Si el requerimiento está relacionado con herramientas de Ofimática, ejecutar el “Procedimiento Soporte de Herramientas Ofimaster”. INSA-PR-DIN-STC-P-005

Jefe de Soporte Técnico

6. Verificar la disponibilidad del personal
6.1 Hay personal Disponible

Operador Equipo
de Soporte Técnico.

6.1.1. Si: hay personal disponible: designa al operador de equipo de Soporte Técnico para su revisión.
6.1.2. Corrige la falla del equipo.
6.1.3. Valida que el trabajo esté acorde con los requerimientos.
6.1.4. Notifica al usuario, que ha culminado el soporte técnico.
6.1.5. Cierra el requerimiento en el Sistema de Gestión, va al paso N° 7

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y Organización.
Fecha: Octubre, 2014.

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de Implementación:
01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMATICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO.

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 17 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Dar soporte técnico a los departamentos internos de INSALUD Sede. **Código del Procedimiento:** INSA-DIN-STC-P-001

RESPONSABLE

ACTIVIDAD

Jefe de Soporte Técnico
/ Operador Equipo
de Soporte Técnico.

Operador Equipo
de Soporte Técnico.

6.2 No hay personal disponible:

6.2.1 Indica por el Sistema de Gestión de salud, la solicitud está en proceso por orden de prioridad.

6.2.2 Va al paso N° 6.

7 Emite en el "Sistema de Gestión INSALUD", y/o en el Formato de "Registro de Requerimientos.xls f 005 ":

8 Carga los datos del Servicio prestado, especificando el tipo de soporte realizado, el técnico que lo realizó, las acciones que realizaron de manera específica y detallada,

9 Le da respuesta al usuario de manera corta y clara, si hay una observación se coloca,

9.1 Actualiza el estatus del requerimiento, (cerrado, no procede, asignado).

10 Fin del proceso

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y Organización.
Fecha: Octubre, 2014.

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD
Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD
Fecha:

Fecha de Implementación:
01/06/2015

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

1.- NOMBRE:

Prestación de Soporte Técnico para reparación de Equipos de Computación.

2.- CÓDIGO:

INSA-PR-DIN-STC-P-002

3.- OBJETIVO:

Prestar el servicio de soporte técnico para reparación de fallas o daños detectados en los equipos de cómputo, a fin de mantenerlos en condiciones adecuadas de funcionamiento, para el buen desempeño de las actividades de los usuarios.

4.- ALCANCE:

El contenido y procedimiento descrito en este manual aplica al personal de Soporte Técnico.

5.- NORMAS:

1. Los requerimientos de las unidades solicitantes deben registrarse en el sistema de requerimientos "Sistema de Gestión Insalud".
2. Todo servicio técnico por concepto de reparación/mantenimiento de equipos de computación se debe registrar en el sistema de requerimientos "Sistema de Gestión Insalud".
3. Los repuestos y accesorios que se requieran para la reparación de equipos será suministrada por la unidad solicitante, de acuerdo a las normativas internas del departamento solicitante.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de Implementación:
01/06/2015

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

4. Toda solicitud debe ser atendida, describiendo en el “Sistema de Gestión Insalud”, las observaciones y las acciones aplicadas para el caso.
5. Custodiar los bienes tecnológicos, tangibles e intangibles, muebles e inmuebles encomendados a este Departamento; por medio del sistema de Gestión, en el módulo de Inventario de Equipos.
6. Cuidar y velar por el buen uso y funcionamiento de esos bienes nacionales.
7. Deberá relacionar todos los equipos/componentes dañados en el sistema de Gestión, en el modulo de inventario de equipos.
8. Todo equipo que no tiene reparación, se informar a la Departamento de Bienes para la desincorporación de los mismos como bienes de la Institución.

6.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

No aplica.

7.- RESPONSABLES:

Jefe de Soporte Técnico.

Operador de Equipo de Computación.

8.- EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

Equipo de Computación.

Conexión de red Interna.

Software “Sistema de Gestión INSALUD”

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de Implementación:
01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 20 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

Herramienta de mantenimiento de equipos.

9.- REGISTROS:

Sistema de Gestión INSALUD.

Manual de Usuario del Sistema de Gestión INSALUD. **INSA-PR-DIN-STC-F-007**

usuario@insadominio.local

direccioninformaticainsalud@gmail.com

Registro de Requerimiento. (Formato F-005).

10.-DEFINICIONES:

Software

Todos los componentes no físicos de un ordenador (Programas).

Hardware

La parte "que se puede tocar" de un ordenador: caja (y todo su contenido), teclado, pantalla, etc.

Laptop

Ordenador portátil en el que se levanta una tapa que alberga la pantalla, y en la parte inferior queda el teclado y la circuitería interna.

Programas

Un conjunto de órdenes para un ordenador. Los programas se deben escribir en un cierto lenguaje de programación.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

Sistemas Aplicativos

El término se refiere a cierto software de aplicación diseñado para atender necesidades sectoriales, de un tipo de negocio, etc. Un paquete integrado contiene un conjunto de programas para atender diversas necesidades, por ejemplo: sistema de nomina, sistema administrativo, etcétera.

Soporte Técnico

Es el servicios de soporte técnico tratan de ayudar al usuario a resolver determinados problemas con algún producto en vez de entrenar o personalizar.

Mantenimiento Correctivo: El término se refiere a cierto software de aplicación diseñado para atender necesidades sectoriales, de un tipo de negocio, etc. Un paquete integrado contiene un conjunto de programas para atender diversas necesidades, por ejemplo: sistema de nomina, sistema administrativo, etcétera.

Servicios de soporte técnico tratan de ayudar al usuario a resolver determinados problemas con algún producto en vez de entrenar o personalizar.

Actividad efectuada por técnicos especializados que tiene por objetivo recuperar equipo descompuesto para ponerlo en servicio. Utiliza materiales auxiliares de limpieza y lubricación y repuestos esenciales en el funcionamiento para sustituir los defectuosos.

<p align="center">Elaborado por: Lic. Egleé Grudas Jefe de Documentación y Organización</p> <p>Fecha:</p>	<p align="center">Revisado por: Lic. Laura León Vicepresidencia de Planta INSALUD</p> <p>Fecha:</p>	<p align="center">Aprobado por: Dr. Raul Falcón Presidente de INSALUD</p> <p>Fecha:</p>	<p align="center">Fecha de Implementación: 01/06/2015</p>
--	--	--	---



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 22 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Reparación de Hardware en los departamentos internos de INSALUD.

Código del Procedimiento: INSA-DIN-STC-P-002

RESPONSABLE

ACTIVIDAD

Jefe de Soporte Técnico
/ Operador Equipo
de Soporte Técnico

1. Analiza la solicitud del requerimiento, en referencia a problemas en hardware.

2. Hay personal Disponible?
 - 2.1. Si: hay personal disponible: designa al operador de equipo de Soporte Técnico para su revisión, continúa con el paso N° 3.
 - 2.2. No: hay personal disponible: indica al usuario que su solicitud debe esperar para ser atendida por orden de prioridad.
 - 2.2.1. Procede a colocar la solicitud en el Sistema de Gestión o en el Formato "F-005- Registro de requerimientos", el estatus: "Proceso", hasta que pueda ser atendida, va al paso N° 2.

3. Informa al usuario que va retirar el equipo.

Operador Equipo
de Soporte Técnico

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización.
Fecha: Octubre, 2014.

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO**

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 23 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Reparación de Hardware en los departamentos internos de INSALUD.

Código del Procedimiento: INSA-DIN-STC-P-002

RESPONSABLEOperador de Equipo
de Soporte Técnico**ACTIVIDAD**

4. Evalúa la falla y las posibles soluciones.
 - 4.1. Tiene reparación?
 - 4.1.1. Si: Se verifica la existencia de los repuestos, va al paso 5.
 - 4.1.2. No: va al paso N° 16.
5. Existe repuestos?
 - 5.1. Si: va al paso N° 6.
 - 5.2. No: va al paso N° 8.
6. Reemplaza la pieza y se entrega el equipo al departamento de solicitante.
7. Cierre del requerimiento en el Sistema de Gestión, indicando en la observación el cambio de la pieza y reparado el equipo.
8. Notifica al usuario, por el sistema de gestión, las fallas del equipo, las piezas dañadas, y la compra de la misma.

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización.
Fecha: Octubre, 2014.

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO**

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 24 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Reparación de Hardware en los departamentos internos de INSALUD.

Código del Procedimiento: INSA-DIN-STC-P-002

RESPONSABLE**ACTIVIDAD**

Operador de Equipo
de Soporte Técnico

9. Entrega el equipo dañado al departamento; en espera que llegue el repuesto nuevo y sustituir el dañado.
10. Informa a la Departamento Solicitante que debe registrar el requerimiento en el sistema en caso de que no esté registrado.
11. Actualiza el requerimiento en el Sistema de Gestión, colocando el estatus en Proceso, y en el campo de Observación se coloca en espera de la pieza.
12. Recibe la pieza nueva para ser reemplazada.
13. Busca el equipo para reemplazar la pieza.
14. Ensambla la pieza y entrega el equipo al departamento.

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización.
Fecha: Octubre, 2014.

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO**

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 25 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Reparación de Hardware en los departamentos internos de INSALUD.

Código del Procedimiento: INSA-DIN-STC-P-002

RESPONSABLE

Operador de Equipo
de Soporte Técnico

ACTIVIDAD

15. Actualiza el requerimiento cambiando el estatus de "cerrado" y en la observación, indica el cambio de la pieza.
16. Existe equipo para sustituir el dañado?
- 16.1. Si: Ejecuta el Procedimiento de "Prestación de Soporte Técnico para el Reasignación de Equipos de Computación. **(INSA-DIN-STC-P-003)**"
- 16.2. No: Emite en el "Sistema de Gestión INSALUD", cierre del requerimiento, cambiando el estatus "cerrado" y en la observación, No se dispone de equipo.
17. Fin del procedimiento.

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización.
Fecha: Octubre, 2014.

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 26 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

1.- NOMBRE:

Asignación o Cambio de equipos de computación.

2.- CÓDIGO:

INSA-PR-DIN-STC-P-003

3.- OBJETIVO:

Fijar las normas y procedimientos con el fin de asignar oportunamente equipos de computación en existencia a las áreas administrativas que tenga la necesidad por causa de daño de equipos, llevando un control de los mismo.

4.- ALCANCE:

El contenido y procedimiento descrito en este manual está orientado al personal de Soporte Técnico.

5.- NORMAS:

1. Las observaciones y evaluaciones a los equipos se deben hacer en forma general y específica; es decir, es necesario que se establezca un control físico y funcional del equipo, así como de cada uno de sus componentes o accesorios.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 27 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

6.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

No aplica.

7.- RESPONSABLES:

Dirección de informática.

Jefe de la División de Soporte Técnico.

Operador de Equipos de Computación.

8.- EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

Equipo de Computación.

Conexión de red Interna.

Software "Sistema de Gestión INSALUD"

Módulo de inventario de equipos

9.- REGISTROS:

Sistema de Gestión INSALUD en el Módulo de Inventario de Equipo.

Sistema de Gestión INSALUD.

Manual de Usuario del Sistema de Gestión INSALUD. **INSA-PR-DIN-STC-F-007**

Orden de salida **INSA-PR-DIN-STC-F-001**

Instructivo orden de salida **INSA-PR-DIN-STC-I-001**

usuario@insadominio.local

Informe técnico, (Formato INSA PR DIN STC F-004).

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO**

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 28 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**DEFINICIONES:****Software**

Todos los componentes no físicos de un ordenador (Programas).

Hardware

La parte "que se puede tocar" de un ordenador: caja (y todo su contenido), teclado, pantalla, etc.

Laptop

Ordenador portátil en el que se levanta una tapa que alberga la pantalla, y en la parte inferior queda el teclado y la circuitería interna.

Programas

Un conjunto de órdenes para un ordenador. Los programas se deben escribir en un cierto lenguaje de programación.

Sistemas Aplicativos

El término se refiere a cierto software de aplicación diseñado para atender necesidades sectoriales, de un tipo de negocio, etc. Un paquete integrado contiene un conjunto de programas para atender diversas necesidades, por ejemplo: sistema de nomina, sistema administrativo, etcétera.

Soporte Técnico

Es el servicios de soporte técnico tratan de ayudar al usuario a resolver determinados problemas con algún producto en vez de entrenar o personalizar.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 29 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Asignación o Cambio de equipos de computación

Código del Procedimiento: INSA-DIN-STC-P-003

RESPONSABLE

ACTIVIDAD

Dirección de Informática

Director de Informática
Jefe de Soporte Técnico

Jefe Soporte Técnico

Asistente de Dirección de
Informática

Jefe de Soporte Técnico

1. Recibe de Soporte Técnico la solicitud de asignación o cambio de equipo de computación junto con Informe Técnico correspondiente, por medio del correo Interno. usuario@insadominio.local
2. Analiza y decide si es procedente o no la reasignación del equipo.
 - 2.1. ¿Procede?
 - 2.1.1. NO: Elabora oficio de respuesta al solicitante, indicando el por qué de la no procedencia de su solicitud y lo firma el Director de Informática.
 - 2.1.2. Entrega el oficio de respuesta, archiva el acuse y la solicitud.
 - 2.1.3. Va al paso 7
 - 2.2. SI: Recibe la solicitud de reasignación con la decisión del Director de Informática y da curso al trámite.

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización.
Fecha:

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD
Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD
Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 30 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Asignación o Cambio de equipos de computación

Código del Procedimiento: INSA-DIN-STC-P-003

RESPONSABLE

ACTIVIDAD

Jefe de Soporte Técnico

3. Asigna técnico y emite por el Sistema de Gestión, la solicitud de equipo, los datos del equipo asignado y características de las mismas.

Soporte Técnico

4. Imprime el Informe Técnico, el oficio de reasignación y la Orden de Salida de Equipo (**INSA-PR-DIN-STC-F-001**). el oficio de asignación de equipo (INSA PR-DIN-STC F-004) y la Orden de Salida de Equipo (F-001).ver el instructivo **INSA-PR-DIN-STC-I-001**

Operador Equipo de Soporte Técnico

5 Entrega el equipo al solicitante, lo instala, recibe acuse recibido del oficio reasignación y recaba la firma de Orden de Salida de Equipo **INSA-PR-DIN-STC-F-001** en 2 originales, entrega uno al Bienes nacionales y se queda con el otro.

6 Emite en el "Sistema de Gestión INSALUD", cierre del requerimiento: Carga el Servicio prestado,

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y Organización.
Fecha:

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de Implementación:
01/06/2015

**DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA****MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO**

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 31 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Asignación o Cambio de equipos de computación

Código del Procedimiento: INSA-DIN-STC-P-003

RESPONSABLEOperador Equipo
de Soporte Técnico**ACTIVIDAD**

especificando el mantenimiento o reparación realizada; el tipo de soporte realizado, el técnico que lo realizó, las acciones que realizaron de manera específica y detallada, la respuesta al usuario de manera corta y clara, si hay una observación se coloca, y por último el estatus del requerimiento, (cerrado, no procede, asignado).

7. Fin del proceso.

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización.
Fecha:Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 32 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

1.- NOMBRE:

Mantenimiento Preventivo del hardware y software.

2.- CÓDIGO:

INSA-PR-DIN-STC-P-004

3.- OBJETIVO:

Ejecutar normas y procedimientos para el mantenimiento preventivo, con el fin de conservar en buenas condiciones el hardware y software utilizado por los usuarios.

4.- ALCANCE:

El contenido y procedimiento descrito en este manual aplica a todas el personal responsable de Soporte Técnico.

5.- NORMAS:

1. El calendario anual de mantenimiento preventivo debe de ser diseñado en la primera quincena del mes de Febrero y deberá considerar la totalidad de equipos de cada departamento administrativo.
2. La limpieza del CPU, monitor, teclado, mouse, etc., será realizada con líquido limpiador para las partes que lo requieran.
3. Antes de realizar el servicio deberá ser encendido el equipo, para verificar su buen funcionamiento por parte del usuario.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 33 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

4. Cada reporte de mantenimiento preventivo deberá estar registrado en el Sistema de Gestión INSALUD, responsable del departamento administrativo o usuario del equipo cuando el servicio esté concluido.

6.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Bitácora de mantenimiento Preventivo.

7.- RESPONSABLES:

Jefe de Soporte Técnico.

Operador de Equipo de Computación.

8.- EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

Equipo de Computación.

Conexión de red Interna.

Software "Sistema de Gestión INSALUD"

Herramienta de mantenimiento de equipos.

9.- REGISTROS:

Sistema de Gestión INSALUD.

Manual de usuario del Sistema de Gestión INSALUD. INSA-PR-DIN-mu-f-007

Bitácora de Mantenimiento Preventivo orden de salida INSA-PR-DIN-STC-F-003

Programación anual de mantenimiento informe técnico, INSA PR DIN STC F-002

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 34 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

DEFINICIONES:

Software

Todos los componentes no físicos de un ordenador (Programas).

Hardware

La parte "que se puede tocar" de un ordenador: caja (y todo su contenido), teclado, pantalla, etc.

Laptop

Ordenador portátil en el que se levanta una tapa que alberga la pantalla, y en la parte inferior queda el teclado y la circuitería interna.

Programas

Un conjunto de órdenes para un ordenador. Los programas se deben escribir en un cierto lenguaje de programación.

Sistemas Aplicativos

El término se refiere a cierto software de aplicación diseñado para atender necesidades sectoriales, de un tipo de negocio, etc. Un paquete integrado contiene un conjunto de programas para atender diversas necesidades, por ejemplo: sistema de nomina, sistema administrativo, etcétera.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015

**DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA****MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO**

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 35 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**Soporte Técnico**

Es el servicios de soporte técnico tratan de ayudar al usuario a resolver determinados problemas con algún producto en vez de entrenar o personalizar.

Mantenimiento Correctivo: El término se refiere a cierto software de aplicación diseñado para atender necesidades sectoriales, de un tipo de negocio, etc. Un paquete integrado contiene un conjunto de programas para atender diversas necesidades, por ejemplo: sistema de nomina, sistema administrativo, etcétera.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento Preventivo del hardware y software.

Código del Procedimiento: INSA-PR-DIN-STC-P-004

RESPONSABLE

ACTIVIDAD

Jefe de Soporte Técnico
/ Operador Equipo
de Soporte Técnico

1. Elabore un programa de Mantenimiento Preventivo, "Bitácora de Mantenimiento Preventivo" (F-003), tanto para el hardware como para el software; el formulario de BITACORA DE MANTENIMIENTO donde se registran los siguientes datos Equipo, Departamento, Actividad, Herramientas de Uso, Firma del Encargado, Firma del Usuario.
2. CONSULTA PROGRAMACION ANUAL DE MANTENIMIENTO INSA-PR-DIN-STC-F-002 y llama al usuario de la unidad administrativa para concertar cita.
3. Comunica al operador de soporte técnico para que realice el mantenimiento al usuario de la unidad administrativa receptora.

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización.
Fecha:

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 37 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento Preventivo del hardware y software.

Código del Procedimiento: INSA-PR-DIN-STC-P-004

RESPONSABLE

ACTIVIDAD

Operador Equipo de Soporte Técnico

4. Acude el día y hora convenida, procede a desarmar el CPU, monitor, teclado, mouse, impresora, etc.; aspira todas sus partes, como son tarjetas, unidad de diskette, cd-rom y lubrica los engranes de cada equipo.

Operador Equipo de Soporte Técnico

5. Arma el equipo, asegurándose de colocar todos los tornillos en el sitio correcto y que embone perfectamente la cubierta de cada equipo.

Operador Equipo de Soporte Técnico

6. Enciende el equipo para que el usuario verifique su buen funcionamiento.

Usuario

7. Existir fallas en el equipo?

Operador Equipo de Soporte Técnico

8. No: existen fallas en el equipo
 8.1. Carga el requerimiento a nivel de sistema de Gestión de Salud, especificado el departamento o Dirección que prestó el servicio, el usuario, y el servicio realizado.

Elaborado por:
 Lic. Egleé Grudas
 Jefe de Documentación y Organización.
 Fecha:

Revisado por:
Lic. Laura León
 Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
 Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de Implementación:
 01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 38 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento Preventivo del hardware y software.

Código del Procedimiento: INSA-PR-DIN-STC-P-004

RESPONSABLE

ACTIVIDAD

Operador Equipo
de Soporte Técnico

Operador Equipo
de Soporte Técnico

9. Si: existir fallas en el equipo:

9.1. Comunica falla al Departamento de Soporte Técnico.

9.2. Corrige la pieza mal instalada (unidades de Cd-Rom. diskette, etc.) y reinicia el equipo para que el usuario verifique su buen funcionamiento.

Va al paso 8.

10. Cierra por el sistema de Gestión de INSALUD, el Servicio especificando el mantenimiento o reparación realizada; el tipo de soporte realizado, el técnico que lo realizo, las acciones que realizaron de manera específica y detallada, la respuesta al usuario de manera corta y clara, si hay una observación se coloca, y por último el estatus del requerimiento, (cerrado, en proceso, no procede, asignado).

11. Fin del proceso

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización.
Fecha:

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015

**DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA****MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO**

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 39 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**1.- NOMBRE:**

Soporte de Herramientas Ofimaster

2.- CÓDIGO:

INSA-PR-DIN-STC-P-005

3.- OBJETIVO:

Fijar las normas y procedimientos para prestar asistencia en el ámbito de sistemas operativos y aplicaciones de oficina que permitan lograr de manera eficiente las operaciones.

4.- ALCANCE:

Está orientado al personal responsable de Soporte Técnico.

5.- NORMAS:

1. El Departamento de Soporte Técnico, es la responsable de asistir a los usuarios; cuyos requerimientos impliquen manejo adecuado de las aplicaciones de oficina, impresión de documentos; y todo aquello que conlleve a los accesos lógicos.
2. El Departamento de Soporte Técnico; es igualmente responsable del entrenamiento a los usuarios en el manejo y manipulación de los equipos de computación.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

3. Es responsabilidad del departamento de soporte técnico, dar solución al problema, en caso de ser posible, vía celular o por teléfono.
4. Es responsabilidad del departamento de Soporte Técnico: checar, probar que el programa funcione correctamente y en caso de ser necesario realizar la reinstalación del mismo con ayuda del usuario.

6.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

No aplica.

7.- RESPONSABLES:

Jefe de Soporte Técnico.

Operador de Equipo de Computación.

8.- EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

Equipo de Computación.

Conexión de red Interna.

Software "Sistema de Gestión INSALUD"

Herramienta de mantenimiento de equipos.

9.- REGISTROS:

Sistema de Gestión INSALUD.

Manual de Usuario del Sistema de Gestión INSALUD. (INSA-PR-DIN-MU-007).

Informe técnico, (INSA PR DIN F-004).

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO**

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 41 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**DEFINICIONES:****Software**

Todos los componentes no físicos de un ordenador (Programas).

Laptop

Ordenador portátil en el que se levanta una tapa que alberga la pantalla, y en la parte inferior queda el teclado y la circuitería interna.

Programas

Un conjunto de órdenes para un ordenador. Los programas se deben escribir en un cierto lenguaje de programación.

Sistemas Aplicativos

El término se refiere a cierto software de aplicación diseñado para atender necesidades sectoriales, de un tipo de negocio, etc. Un paquete integrado contiene un conjunto de programas para atender diversas necesidades, por ejemplo: sistema de nomina, sistema administrativo, etcétera.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 42 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 42 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Soporte de Herramientas Ofimatica

Código del Procedimiento: INSA-PR-DIN-STC-P-005

RESPONSABLE

ACTIVIDAD

Operador Equipo
de Soporte Técnico

1. Actualiza el "Sistema de Gestión de INSALUD", para conocer los requerimientos.

Jefe de Soporte Técnico

2. Informa al Jefe del Departamento de Soporte Técnico, del requerimiento recibido.

Jefe de Soporte Técnico
/ Operador Equipo
de Soporte Técnico

3. Determina si es un apoyo que se pueda realizar desde el puesto de trabajo o si es necesario trasladarse hasta la unidad solicitante.

4. Informa al operador o realiza el mismo la tarea.

5. Procesa el trabajo requerido según la solicitud de trabajo, si es por asesoría de sistema operativo, impresiones colgadas, clave dominios incorrectos, asesorías, instalación de programas u otros.

6. Culminado el trabajo, cierra el requerimiento en el sistema de gestión:

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización.
Fecha: .

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:

01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 43 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Soporte de Herramientas Ofimatica

Código del Procedimiento: INSA-PR-DIN-STC-P-005

RESPONSABLE

Operador Equipo
de Soporte Técnico

ACTIVIDAD

1.1. Carga por el sistema de Gestión de INSALUD, el Servicio especificando el mantenimiento o reparación realizada; el tipo de soporte realizado, el técnico que lo realizo, las acciones que realizaron de manera específica y detallada, la respuesta al usuario de manera corta y clara, si hay una observación se coloca, y por último el estatus del requerimiento, (cerrado, en proceso, no procede, asignado).

7.- Fin del proceso.

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización.
Fecha: .

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:

01/06/2015

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

1.- NOMBRE:

Creación de códigos y claves de acceso a los sistemas de información.

2.- CÓDIGO:

INSA-PR-DIN-STC-P-006

3.- OBJETIVO:

Establecer las normas y procedimientos para la creación de códigos y claves de acceso a los sistemas de información de Instituto Carabobeño de la Salud, INSALUD.

4.- ALCANCE:

Está orientado al personal responsable de Soporte Técnico, en conjunto con Dirección de Informática.

5.- NORMAS:

- 1.- La persona autorizada a solicitar accesos en el área donde labora el usuario que solicita la clave de acceso, debe de enviar por el sistema de gestión de INSALUD, la justificación y el formulario "Registro de Usuarios" Formato N° 6.
- 2.- La dirección de Informática, es el encargado de analiza la solicitud y aprobación de creación de claves, códigos y actualización.
- 3.- Jefe del Departamento de Soporte Técnico, es el responsable de verificar en el Sistema, si el funcionario tiene claves anteriores o es por primera vez.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de Implementación:
01/06/2015

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

- 4.- Toda solicitud de clave se debe indicar por el sistema de gestión de salud, el número de cédula, departamento, sistema a usar y perfil de usuario.
- 5.- En el caso de actualización de la clave de acceso, el usuario solicitante debe indicar el motivo por movimiento de departamento o se le olvidó la clave de acceso y se procede únicamente a generar la actualización.
- 6.- La notificación de retiro de la clave de acceso del sistema solicitado se enviara por el sistema de gestión de salud.
- 7- Cada usuario es responsable de la clave asignada.
- 8.- El movimiento o exclusión de una clave de acceso, es solicitada por el jefe del departamento solicitante, al administrador de Usuarios o Jefe de Departamento de la Dirección de informática.
- 9.- Se debe comunicar al administrado de accesos, cualquier cambio de funciones o de su situación laboral (permisos, traslados, renunciias, despidos, entre otros), con el fin de desactivar o variar los accesos, según su nueva condición. Esto es de carácter obligatorio para mantener actualizados los archivos y controles de usuarios y a la vez, libera al funcionario de cualquier uso indebido que se pueda hacer con su clave.
- 10.- Todo usuario debe modificar el password o palabra de acceso que le fue asignado.

6.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

No aplica.

<p>Elaborado por: Lic. Egleé Grudas Jefe de Documentación y Organización</p> <p>Fecha:</p>	<p>Revisado por: Lic. Laura León Vicepresidencia de Planta INSALUD</p> <p>Fecha:</p>	<p>Aprobado por: Dr. Raul Falcón Presidente de INSALUD</p> <p>Fecha:</p>	<p>Fecha de Implementación: 01/06/2015</p>
---	---	---	--



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 46 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

7.- RESPONSABLES:

Dirección de informática.

Jefe de la División de Soporte Técnico.

Operador de Equipos de Computación.

8.- EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

Equipo de Computación.

Conexión de red Interna.

Software "Sistema de Gestión INSALUD"

9.- REGISTROS:

Sistema de Gestión INSALUD.

Manual de Usuario del Sistema de Gestión de INSALUD. **INSA-PR-DIN-STC-F-007**

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

DEFINICIONES:**Software**

Todos los componentes no físicos de un ordenador (Programas).

Laptop

Ordenador portátil en el que se levanta una tapa que alberga la pantalla, y en la parte inferior queda el teclado y la circuitería interna.

Programas

Un conjunto de órdenes para un ordenador. Los programas se deben escribir en un cierto lenguaje de programación.

Sistemas Aplicativos

El término se refiere a cierto software de aplicación diseñado para atender necesidades sectoriales, de un tipo de negocio, etc. Un paquete integrado contiene un conjunto de programas para atender diversas necesidades, por ejemplo: sistema de nomina, sistema administrativo, etcétera.

Clave o código de acceso

Todo usuario del sistema o el servicio tecnológico debe contar con una clave o código que lo identifique como usuario del sistema, con los derechos y privilegios preestablecidos con anterioridad.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO**

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 48 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**Password, contraseña o palabra clave**

Estas palabras son sinónimos, por lo que indistintamente de cual se use se refiere al complemento de la clave de acceso, que es la parte secreta y que sólo el dueño de la clave de acceso la debe de conocer.

Perfil

Asignación de acceso de aplicaciones de acuerdo al rol de trabajo del funcionario, debidamente aprobado por el órgano rector del Sistema de Información o servicio tecnológico.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 49 de 66

Elaboración: febrero 2015

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Creación de códigos y claves de acceso a los sistemas de información.

Código del Procedimiento: INSA-PR-DIN-STC-P-006

RESPONSABLE

ACTIVIDAD

Operador Equipo de Soporte Técnico

1. Actualiza el “Sistema de Gestión de INSALUD”, para conocer los requerimientos.

Jefe de Soporte Técnico

2. Informa al Jefe del Departamento de Soporte Técnico, del requerimiento recibido, la creación de clave, movimiento de personal, o exclusión del mismo; en los sistemas de INSALUD.

Jefe de Soporte Técnico / Operador Equipo de Soporte Técnico

3. Indica los datos personales; del personal a incluir, excluir o mover de departamento, como nombre completos, cedula de identidad, departamento donde labora y el sistema a manejar.

Operador Equipo de Soporte Técnico

4. Atiende la solicitud por el sistema de gestión de INSALUD, remitida por la Dirección de Informática de la creación de Claves, movimiento o exclusión.

5. Procesa el trabajo requerido, el Administrador de usuarios verifica en el Sistema, mediante el número de cédula o con el apellido y nombre.

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y Organización.
Fecha:

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de Implementación:
01/06/2015

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO**

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 50 de 66

Elaboración: febrero 2015

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Creación de códigos y claves de acceso a los sistemas de información.

Código del Procedimiento: INSA-PR-DIN-STC-P-006

RESPONSABLE

Operador Equipo
de Soporte Técnico

ACTIVIDAD

5.1. ¿Posee, el funcionario, clave para Accesa al computador?

- ✓ No poseer; usuario nuevo, asigna la clave basada en la solicitud emitida por el usuario propietario correspondiente e indica la respuesta en el sistema de gestión de Salud, con el código de usuario y la clave de acceso. Va al paso 6
- ✓ Si tiene clave, el usuario solicitante ya tiene acceso al Sistema, le indica que posee clave, y se procede únicamente a actualizar la clave de acceso.

6. Responde al usuario por medio del sistema de gestión de salud la asignación o la actualización de clave.

7. Indica en la respuesta al usuario, una observación, donde se hace responsable la clave de acceso.

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización.
Fecha:

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO**

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 51 de 66

Elaboración: febrero 2015

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Creación de códigos y claves de acceso a los sistemas de información.

Código del Procedimiento: INSA-PR-DIN-STC-P-006

RESPONSABLE**ACTIVIDAD**

Operador Equipo
de Soporte Técnico

7.- Culminado el trabajo, cierra el requerimiento en el sistema de gestión:

7.1.- Carga por el sistema de Gestión de INSALUD, el Servicio especificando; el tipo de soporte realizado, el técnico, y por último el estatus del requerimiento, (cerrado, en proceso, no procede, asignado).

8. Fin del proceso.

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización.
Fecha:

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

1.- NOMBRE:

Configuración y Mantenimiento de Puntos de Red.

2.- CÓDIGO:

INSA-PR-DIN-STC-P-007

3.- OBJETIVO:

Integrar las normas y procedimientos para desarrollar una infraestructura de comunicaciones funcional de acuerdo a las necesidades de las áreas de la fundación Instituto carabobeño para la salud.

4.- ALCANCE:

Está orientado al personal de Soporte Técnico y la aprobación de la Dirección de informática.

5.- NORMAS:

- 1.- La Dirección de Informática es la única responsable de la asignación y distribución de puntos de red.
- 2.- Toda asignación de punto, debe solicitarse a la Dirección por medio del Sistema de Gestión.
- 3.- Soporte Técnico, evaluará la ubicación física del punto y las condiciones de seguridad e indicara si procede o no el punto de red solicitado.
- 4.- Toda falla que se detecten en la red, deberán ajustarse para que el usuario tenga acceso sin dificultad.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de Implementación:

01/06/2015

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

6.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

No aplica.

7.- RESPONSABLES:

Dirección de Informática.

Jefe de Soporte Técnico.

Operador de Equipo de Computación.

8.- EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

Equipo de Computación.

Conexión de red Interna.

Software "Sistema de Gestión INSALUD"

Herramienta de mantenimiento de equipos.

9.- REGISTROS:

Sistema de Gestión INSALUD.

Manual de Usuario del Sistema de Gestión de INSALUD. **INSA-PR-DIN-STC-F-007**

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:

01/06/2015

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

DEFINICIONES:

El servicio de Internet permite tener acceso a los recursos de Internet tales como páginas web, bases de datos, cursos en línea, etc.

Los componentes del servicio a Internet son los siguientes: servidor proxy, router y conectividad dado por el ISP (Proveedor de Servicio de Internet).

El servidor proxy es un servidor de comunicaciones que permite compartir el acceso a Internet a todas las computadoras, este servicio es entregado por el ISA Server, el cual, al ser configurado en forma adecuada permitirá que todos los nodos de la Red de datos tengan acceso a Internet.

El Router es un elemento activo que permite comunicar la red de datos a los servidores de comunicaciones del proveedor de Internet y con ello tener acceso a cualquier servidor que publique información en la Red Internacional.

La conectividad lo entrega la empresa proveedora de acceso a Internet, actualmente este servicio lo entrega la empresa CANTV.

Switch.-Es un dispositivo digital lógico de interconexión de redes de computadoras.

<p align="center">Elaborado por: Lic. Egleé Grudas Jefe de Documentación y Organización</p> <p>Fecha:</p>	<p align="center">Revisado por: Lic. Laura León Vicepresidencia de Planta INSALUD</p> <p>Fecha:</p>	<p align="center">Aprobado por: Dr. Raul Falcón Presidente de INSALUD</p> <p>Fecha:</p>	<p align="center">Fecha de Implementación: 01/06/2015</p>
--	--	--	--

**DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA****MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO**

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 55 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

Router.-Es un dispositivo que proporciona conectividad a nivel de red o nivel tres en el modelo OSI. Su función principal consiste en enviar o encaminar paquetes de datos de una red a otra.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:

01/06/2015

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Prestación de Soporte Técnico para reparación de Equipos de Computación. **Código del Procedimiento:** INSA-PR-DIN-STC-P-007

RESPONSABLE

ACTIVIDAD

Director de
Informática

1. Recibe, por el Sistema de Gestión y/o por memorándum interno; la solicitud para la instalar o ampliar los puntos de red.

1.1. señala las especificaciones requeridas.

1.2. Procede?

✓ Si: lo remite al Departamento de Soporte Técnico, para su atención.

✓ No: Responde al Departamento solicitante no procede.

Jefe de Soporte Técnico

2.- Recibe la solicitud, la analiza y la remite a los operadores de Soporte Técnico para que éste verifique el área donde va a colocar el punto de red.

Jefe de Soporte Técnico
/ Operador Equipo
de Soporte Técnico

3.- Evalúa el área, la viabilidad de la instalación de los servicios de la red y determina la ubicación y la trayectoria de los mismos.

Operador Equipo
de Soporte Técnico

4.- ¿Es viable la ubicación para la instalación del punto red?

✓ SI, va al paso 5.

✓ NO, va al paso 10.

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización.
Fecha:

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:

01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 57 de 66

Elaboración: febrero 2015

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Prestación de Soporte Técnico para reparación de Equipos de Computación. **Código del Procedimiento:** INSA-PR-DIN-STC-P-007

RESPONSABLE

Operador Equipo
de Soporte Técnico

ACTIVIDAD

5.- Determina el seguimiento de la trayectoria de los servicios de la red y los requerimientos de materiales para efectuar la instalación en el área solicitante.

6.- Busca los materiales a utilizar, e instala el punto de red.

7.- Instala equipo para hacer pruebas, y verificar el funcionamiento del punto de red instalado.

8.- Existe Fallas en la pruebas?

8.1 Si existe fallas, corrige las fallas detectadas, continua con el paso, N° 7.

8.2 En caso de no existir fallas, informa al usuario que ya tiene punto de red y conexión al sistema, continúa con el paso N° 10.

8.3 Si la falla no tiene reparación:

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización.
Fecha:

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:

01/06/2015

**DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA****MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO**

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 58 de 66

Elaboración: febrero 2015

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Prestación de Soporte Técnico para reparación de Equipos de Computación. **Código del Procedimiento:** INSA-PR-DIN-STC-P-007

RESPONSABLE

Operador Equipo de Soporte Técnico

ACTIVIDAD

8.3.1 Informa por medio del “Sistema de Gestión” a la Dirección de Informática, para su conocimiento, que el equipo no tiene reparación.

8.3.2 Indica al Dpto. de Soporte Técnico, si hay en existencia equipo para sustituir el dañado.

8.3.3 Si existe equipo para sustituir el dañado?

✓ Si: Ejecuta el Procedimiento de “Prestación de Soporte Técnico para el Reasignación de Equipos de Computación. **(INSA-DIN-STC-P-003)**”

✓ No: va al paso N° 10, Informe Técnico.

9 Realiza informe técnico, donde se indica las fallas del equipo, las piezas dañadas, las posibles soluciones y la compra de la pieza dañada.

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y Organización.
Fecha:

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de Implementación:

01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 59 de 66

Elaboración: febrero 2015

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Prestación de Soporte Técnico para reparación de Equipos de Computación. **Código del Procedimiento:** INSA-PR-DIN-STC-P-007

RESPONSABLE

Operador Equipo de Soporte Técnico

ACTIVIDAD

- 10 Envía el Informe Técnico, por correo electrónico interno usuario@insadominio.local a la Dirección de Informática y al departamento solicitantes.
- 11 Ensambla las partes y accesorios del computador.
- 12 Entrega el equipo dañado al usuario; en espera que sea sustituido por un equipo nuevo si es necesario o hasta que llegue el repuesto nuevo y sustituir el dañado.
- 13 Informa a la Departamento Solicitante que debe registrar el requerimiento en el sistema en caso de que no esté registrado.
- 14 Registra en el sistema de requerimientos "Sistema de Gestión INSALUD" el procedimiento que se llevó a cabo:

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y Organización.
Fecha:

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de Implementación:

01/06/2015

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO**

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 60 de 66

Elaboración: febrero 2015

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Prestación de Soporte Técnico para reparación de Equipos de Computación. **Código del Procedimiento:** INSA-PR-DIN-STC-P-007

RESPONSABLE**ACTIVIDAD**

Operador Equipo
de Soporte Técnico

15 Emite en el "Sistema de Gestión INSALUD",
cierre del requerimiento:

15.1 Carga el Servicio prestado,
especificando el mantenimiento o
reparación realizada; el tipo de soporte
realizado, el técnico que lo realizo, las
acciones que realizaron de manera
específica y detallada, la respuesta al
usuario de manera corta y clara, si hay
una observación se coloca, y por último el
estatus del requerimiento, (cerrado, no
procede, asignado).

16 Fin del proceso.

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización.
Fecha:

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

1.- NOMBRE:

Préstamo de equipo de proyección.

2.- CÓDIGO:

INSA-PR-DIN-STC-P-008

3.- OBJETIVO:

Proporcionar a las dependencias y áreas administrativas de INSALUD; en calidad de préstamo el equipo de video y proyección necesarios para realizar sus funciones.

4.- ALCANCE:

Está orientado al personal de Soporte Técnico.

5.- NORMAS:

1. El departamento de Soporte Técnico, será la responsable de registrar y controlar el préstamo del equipo de video y proyección, en la bitácora de Préstamos de Equipo de Video y Proyección, (Formato 4); así como mantener el equipo en adecuadas condiciones de uso.
2. El préstamo de equipo de video y proyección se otorgará cuando sus actividades lo requieran.
3. La solicitud de préstamo de equipo de video y proyección, se realizará a través de la intranet, Sistema de gestión de Salud (Intranet) el cual deberá contener

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de Implementación:

01/06/2015

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

descrito el tiempo requerido de uso; asimismo el equipo deberá ser devuelto en el tiempo señalado.

4. Para el préstamo del equipo de video y proyección se utilizará el formato Orden de salida de Video proyección” (Formato 2), el cual deberá ser autorizado por el Director de Informática y firmado por el usuario del área solicitante al recibir y devolver el equipo.
5. Es responsabilidad de los usuarios del equipo de video y proyección el uso adecuado del mismo, así como reportar inmediatamente a la Dirección de Informática las fallas, averías y mal funcionamiento del equipo.
6. El mantenimiento para el equipo de video y proyección será proporcionado por proveedores especializados en su manejo.
7. Proporcionar al usuario las recomendaciones y asesoría necesaria para la adecuada operación del equipo de video y proyección.

6.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

No aplica.

7.- RESPONSABLES:

Jefe de Soporte Técnico.

Operador de Equipo de Computación.

<p align="center">Elaborado por: Lic. Egleé Grudas Jefe de Documentación y Organización</p> <p>Fecha:</p>	<p align="center">Revisado por: Lic. Laura León Vicepresidencia de Planta INSALUD</p> <p>Fecha:</p>	<p align="center">Aprobado por: Dr. Raul Falcón Presidente de INSALUD</p> <p>Fecha:</p>	<p align="center">Fecha de Implementación: 01/06/2015</p>
--	--	--	--



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 63 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

8.- EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

Equipo de Computación.

Conexión de red Interna.

Software “Sistema de Gestión INSALUD”

9.- REGISTROS:

Sistema de Gestión INSALUD.

Manual de Usuario del Sistema de Gestión INSALUD. (INSA-PR-DIN-MU-007).

Bitácora de Préstamos de Equipo de Video y Proyección, (INSA PR DIN STC F-006).

Orden de Salida **INSA-PR-DIN-STC-F-001**

Instructivo Orden de Salida **INSA-PR-DIN-STC-i-001**

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:

01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC -MNP

Página: 64 de 66

Elaboración: Febrero 2015

Actualización:

Versión:

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

DEFINICIONES:

Usuarios: Son todos los funcionarios que hacen uso de los sistemas o servicios tecnológicos, que proporciona INSALUD.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:

Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:

01/06/2015

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO**

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 65 de 66

Elaboración:

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Préstamo de equipo de proyección.

Código del Procedimiento: INSA-PR-DIN-STC-P-008

RESPONSABLE**ACTIVIDAD**

Jefe de Soporte Técnico

1. Atiende la solicitud el préstamo del equipo de proyección y/o video, por teléfono o por el sistema de Gestión de Salud.

Jefe de Soporte Técnico

2. Recibe, verifica los datos del usuario, revisa la existencia del equipo; así como la disponibilidad del mismo, en la Bitácora de Préstamos de Equipo de Video y Proyección, (INSA PR DIN STC F006).

Jefe de Soporte Técnico
/ Operador Equipo
de Soporte Técnico

3. Existe disponibilidad de Fecha?
✓ Si: Confirma el préstamo del equipo de proyección y/o video, y va al paso nº 5.
✓ No: Informa que no tiene disponibilidad a la fecha solicitada, Fin del procedimiento.

Operador Equipo
de Soporte Técnico

4. Entrega el equipo de proyección y firma el formato "Orden de salida de equipos y materiales" (INSA PR DIN STC F 001).
5. Recibe y verifica el estado del equipo, registra la devolución en la Bitácora de Préstamos de Equipo de Video y Proyección, INSA PR DIN STC F006

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización.
Fecha:

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:

01/06/2015

**DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA****MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO**

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Página: 66 de 66

Elaboración:

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Préstamo de equipo de proyección.

Código del Procedimiento: INSA-PR-DIN-STC-P-008

RESPONSABLEOperador Equipo
de Soporte Técnico**ACTIVIDAD**

6. Firma de entrega en el formato "Orden de salida de equipos y materiales" (INSA PR DIN STC F 001).
7. Archiva formato Orden de salida de equipos y materiales" (INSA PR DIN STC F 001).
8. Culminado el trabajo, cierra el requerimiento en el sistema de gestión:
 - 8.1. Carga por el sistema de Gestión de INSALUD, el Servicio especificando; el tipo de soporte realizado, el técnico, y por último el estatus del requerimiento, (cerrado, en proceso, no procede, asignado).
9. Fin del proceso.

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización.
Fecha:Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:

01/06/2015

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

ANEXOS

**DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA****MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO**

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Elaboración:

Actualización:

Versión:

Nombre del Formulario: **ORDEN DE SALIDA Y MATERIALES**Código del Formularios: **INSA-PR-DIN-STC-F001****ORDEN SALIDA DE EQUIPOS Y MATERIALES**

Dirección de Informática

No. de Control: _____

Para el centro:

Fecha de Salida:

Fecha de Devolución:

EQUIPO	CANT.	MARCA	SERIAL	B/N	CONDICION

OBSERVACION:

Autoriza:**Recibe:**

Dirección de Informática Sede

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha: .

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:

01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Elaboración:

Actualización:

Versión:

INSTRUCTIVO DE LA ORDEN DE SALIDA

Nombre del Formulario: **ORDEN DE SALIDA Y MATERIALES**

Código del Formularios: **INSA-PR-DIN-STC-I-001**

ORDEN SALIDA DE EQUIPOS Y MATERIALES

Dirección de Informática

1

No. de Control: _____

Para el centro: 2

Fecha de Salida:

Fecha de Devolución:

EQUIPO	CANT.	MARCA	SERIAL	B/N	CONDICION
		3	4	5	6

OBSERVACION: 7

Autoriza:

FORMULARIO

Recibe:

8

ORDEN DE SALIDA

Dirección de Informática Sede

9

INSA-PR-DIN-STC-F-003

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha: .

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:

01/06/2015

**DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA****MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO**

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Elaboración:

Actualización:

Versión:

INSTRUCTIVO DE LA ORDEN DE SALIDANombre del Formulario: **ORDEN DE SALIDA**Código del Formularios: **INSA-PR-DIN-STC-F-001**

- 1.- No. De Control:** Es un número correlativo, colocando el año seguido de la iniciales de soporte técnico el número: ejemplo; **2015-ST-001**.
- 2.- Para el centro:** Se debe indicar el lugar físico a donde pertenece el equipo al cual se le realizo servicio técnico.
- 3.- Marca:** Indicar la descripción del equipo al cual se le realiza la salida
- 4.- Serial:** Indicar el serial que está explicito en el equipo
- 5.- No. de Bien B/N:** En este espacio se debe colocar el número de bien nacional con el cual está registrado en los libros del departamento de Bienes Nacionales
- 6.- Condiciones:** El estado del equipo entregado el equipo.
- 7.- Observaciones:** Aquí se coloca el fin con el cual se realizo la salida del equipo.
- 8.- Autoriza:** Nombre, firma y sello de la persona que lo autoriza.
- 9.- Recibe:** Nombre, firma de la persona que lo retira.

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha: .

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:

01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Elaboración:

Actualización:

Versión:

Nombre del Formulario: **PROGRAMACION ANUAL DE MANTENIMIENTO**

Código del Formularios: **INSA-PR-DIN-STC-F-002**

PROGRAMACION ANUAL DE MANTENIMIENTO

Departamento	Feb	Marz	Abril	May	Jun	Jul	Agost	Sept	Oct	Nov
Semana	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha: .

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:

01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Elaboración:

Actualización:

Versión:

Nombre del Formulario: **INFORME TECNICO**

Código del Formularios: **INSA-PR-DIN-STC-F004**

Dirección de Informática

"Insalud somos todos"

DI-XXX/AÑO

Para:

De: /Director de Informática

Fecha:

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha: .

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:

01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Elaboración:

Actualización:

Versión:

INSTRUCTIVO DEL INFORME TÉCNICO

Nombre del Formulario: INFORME TÉCNICO

Código del Formularios: INSA-PR-DIN-STC-F004

Dirección de Informática

"Insalud somos todos"

① DI-XXX/AÑO

② Para:

③ De: /Director de Informática

④ Fecha:

1.- No. De Control: Es un número correlativo, colocando las Iniciales de la Dirección de Informática, seguido del número de control y el año en curso: ejemplo; **DI-012/2015**.

2.- Para: Indicar nombre y firma de la persona solicitante del servicio, y se enviara el informe técnico, así como la dirección y/o entidad o dependencia.

3.- De: Indicar de forma precisa el nombre de la persona que es responsable de la Dirección o Departamento.

4.- Fecha: indicar la fecha de elaboración del informe.

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha: .

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:

01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Elaboración:

Actualización:

Versión:

Nombre del Formulario: **REGISTRO DE REQUERIMIENTO**

Código del Formularios: **INSA-PR-DIN-STC-F005**

DIRECCIÓN DE INFORMATICA/ DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO Y OPERACIONES

REGISTROS DE REQUERIMIENTOS

Fecha	Solicitante	Unidad destino del requerimiento	Breve descripción	Firma del Usuario

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha: .

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:

01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Elaboración:

Actualización:

Versión:

INSTRUCTIVO DE REGISTRO DE REQUERIMIENTOS

Nombre del Formulario: REGISTRO DE REQUERIMIENTOS

Código del Formularios: INSA-PR-DIN-STC-F005

DIRECCIÓN DE INFORMATICA/ DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO Y OPERACIONES

REGISTROS DE REQUERIMIENTOS

Fecha	Solicitante	Unidad destino del requerimiento	Breve descripción	Firma del Usuario
①	②	③	④	⑤

- 1.- Fecha:** Indicar la fecha de la solicitud
- 2.- Solicitante:** Indicar el nombre completo de la persona que solicita el servicio
- 3.- Unidad de destino del requerimiento:** Nombre de la dependencia o departamento que se le realizo el requerimiento.
- 4.- Breve descripción:** corto detalle de la solicitud.
- 5.- Firma del Usuario:** Nombre y firma de la persona del servicio que recibió la solicitud.

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha: .

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:

01/06/2015



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TECNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Elaboración:

Actualización:

Versión:

Nombre del Formulario: **Bitácora de Préstamos de Equipo de Video y Proyección** Código del Formularios: **INSA-PR-DIN-STC-F-006**

BITÁCORA DE PRÉSTAMOS DE EQUIPO DE VIDEO Y PROYECCIÓN

Departamento / Fecha	Feb	Marz	Abril	May	Jun	Jul	Agost	Sept	Oct	Nov

<p>Elaborado por: Lic. Egleé Grudas Jefe de Documentación y Organización</p> <p>Fecha: .</p>	<p>Revisado por: Lic. Laura León Vicepresidencia de Planta INSALUD</p> <p>Fecha:</p>	<p>Aprobado por: Dr. Raul Falcón Presidente de INSALUD</p> <p>Fecha:</p>	<p>Fecha de Implementación: 01/06/2015</p>
--	--	--	--

SISTEMA DE GESTIÓN INSALUD

1. Para ingresar a la página principal del sistema, deben llevarse a los siguientes pasos:
 - a. Abra una ventana de navegador web (se recomienda que se utilice Mozilla Firefox)
 
 - b. Ingrese a la página de la Intranet de INSALUD, si no lo tiene predeterminado coloqué en la barra de navegador <http://192.168.10.1/intranet/>.
 - c. Haga clic en el menú de Sistema de Gestión como se muestra en la siguiente pantalla 1.



Pantalla 1

<p>Elaborado por: Lic. Egleé Grudas Jefe de Documentación y Organización</p> <p>Fecha:</p>	<p>Revisado por: Lic. Laura León Vicepresidencia de Planta INSALUD</p> <p>Fecha:</p>	<p>Aprobado por: Dr. Raul Falcón Presidente de INSALUD</p> <p>Fecha:</p>	<p>Fecha de Implementación: 01/06/2015</p>
--	--	--	--

SISTEMA DE GESTIÓN INSALUD

2. La página principal del sistema, muestra las siguientes opciones del sistema:
- Autentícate
 - Regístrese aquí
 - Cambiar password
 - Agrega Extensión
- A continuación, se describirá en detalle cada una de estas opciones.



"Eficiencia o Nada"
Llegó la solución para Carabobo

Sistema de Gestión Lunes, 24 de Noviembre de 2014

Coloque el usuario y la contraseña asignados en los campos correspondientes



Publicado en la Gaceta oficial No. 38.095 de fecha 28/ 12/ 2004

Decreto No. 3.390 Fecha: 23 de diciembre de 2004

Artículo 1. La Administración Pública Nacional empleará prioritariamente Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos, en sus sistemas, proyectos y servicios informáticos. A tales fines, todos los órganos y entes de la Administración Pública Nacional iniciarán los procesos de migración gradual y progresiva de estos hacia el Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos.

Sistema desarrollado bajo Software Libre en la Dirección de Informática: Unidad Desarrollo de Sistemas.

INSALUD. Av. Carabobo entre Calles Libertad y Calle Colombia, sector Centro Estado Carabobo Municipio Valencia
Carabobo - Venezuela 2.009. Teléfonos: (0241) 8579488, Ext. 115, 116, 117
Sistema desarrollado por la Unidad de Sistemas de la Dirección de Informática

Regístrese aquí, para poder ingresar en el sistema de Gestión haga clic y se le desplegará la pantalla inicial de registro de usuario.



Llene el formulario de Datos

- ✓ Nombre:
- ✓ Apellido:
- ✓ Cédula:
- ✓ Ext. telefónica:
- ✓ Lugar de Trabajo:
- ✓ Ubicación Administrativa:
- ✓ Email:
- ✓ Login:
- ✓ Password:

y al finaliza haga clic en aceptar.

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015

SISTEMA DE GESTIÓN INSALUD

b.- Cambiar password: Permite al usuario registrado cambiar la clave para acceder al sistema, introduciendo el nuevo password y luego confirma su password; presione el botón aceptar.



Modificar claves de Usuarios

Complete este formulario para Modificar claves de Usuarios

Ingrese su Login:

Introduzca su password ACTUAL:

Introduzca su NUEVO password:

CONFIRME SU password:

Presione el botón enviar para que su usuario sea actualizado...

Al ingresar al sistema, le das clic a la opción de **Soporte de usuario**, te enviaras a la siguiente pantalla

Sistema de Gestión Martes, 23 de Diciembre de 2014

OPCIONES DEL SISTEMA

 Recepción de equipos	Recepción de equipos
 Ordenes de salida	Ordenes de salida
 Inventario de equipos	Inventario de equipos
 Soporte a usuarios	Soporte a usuarios
 Mantenimiento	Mantenimiento de archivos maestros
 Usuarios	Administración de usuarios
 Reportes	Reportes
 Consultas de requerimientos	Consulta detallada de requerimientos
 Respaldo/Restaurar	Respaldos y restauracion de tablas y data del sistema
 Ayuda del Sistema	Ayuda del Sistema

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015

SISTEMA DE GESTIÓN INSALUD

En la siguiente pantalla, aparecen la lista de los requerimientos con los varias opciones en los botones **Pendiente, Asignando, Cerrados, En proceso, No procede, Nuevo requerimiento, Salir.**

LISTADO DE REQUERIMIENTOS															
Salir		Pendiente		Asignada		Cerrados		En Proceso		No Procede		Nuevo req.		TOTAL: 11	
NUM.	SOLICITANTE	RESPONSABLE	FECHA	REQUERIMIENTO	Aproba	TIEMPO D.H:M:S	STATUS								
6019	Clasificación y remuneración [sede]	Soporte tecnico - informatica	Fecha:15-12-2014 Hora: 09:10:00	Buenos dias, se agradece pasar por el departamento de clasificacion y remuneracion por cuanto uno de los monitores presenta problema. gracias	S	2014-12-16 14:12:51	---	PENDIENTE							
6017	Auditoria interna [sede]	Sistemas - informatica	Fecha:11-12-2014 Hora: 13:50:00	Buenas tardes solicito de sus buenos oficios la revision de los equipos de computacion pertenecientes a la direccion general de auditoria interna los cuales son seis (06), agradeciendo de antemano toda la colaboracion al respecto. gracias..!!			---	PENDIENTE							
6016	Infraestructura y mtto. [sede]	Sistemas - informatica	Fecha:10-12-2014 Hora: 16:01:00	Favor publicar en pagina web, publicacion de concurso abierto de la construccion del hospital pediatrico del sur			---	PENDIENTE							
6009	Nomina [sede]	Soporte tecnico - informatica	Fecha:04-12-2014 Hora: 15:04:00	Buenas tardes favor crear usuario al funcionario alexander rodriguez, solo consultas en el modulo de nomina. saludos	S	2014-12-16 14:12:07	---	PENDIENTE							
5973	Capacitacion y desarrollo [sede]	Soporte tecnico - informatica	Fecha:10-11-2014 Hora: 15:49:00	Buenas tardes, se requiere de sus buenos oficios en la revision de la impresora sansung ml-1610, la cual presenta calentamiento en el rodillo. gracias	S	2014-11-13 11:11:15	---	PENDIENTE							
5795	Participacion vecinal [sede]	Sistemas - informatica	Fecha:20-08-2014 Hora: 16:09:00	Buenos tardes, me dirijo a usted en la oportunidad de solicitar instalacion de telefono fijo que permita hacer llamadas externas.gracias			---	PENDIENTE							
5780	Direccion de control de gestion [sede]	Soporte tecnico - informatica	Fecha:13-08-2014 Hora: 13:47:00	Cambio de ubicacion de punto telefonico y soporte tecnico para pc principal.			---	PENDIENTE							
5659	Control administrativo [sede]	Soporte tecnico - informatica	Fecha:25-06-2014 Hora: 09:28:00	Buenos dias, la presente es para solicitar la revision del telefono departamento de control administrativo ext. 159, ya que no salen llamadas			---	PENDIENTE							

Elaborado por: Lic. Egleé Grudas Jefe de Documentación y Organización	Revisado por: Lic. Laura León Vicepresidencia de Planta INSALUD	Aprobado por: Dr. Raul Falcón Presidente de INSALUD	Fecha de Implementación: 01/06/2015
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

SISTEMA DE GESTIÓN INSALUD

Definición de los botones **Pendiente, Asignando, Cerrados, En proceso, No procede, Nuevo requerimiento, Salir.**

- ✓ **Pendiente:** Indica todos los requerimientos recibido en tu departamento que están pendiente por realizar.
- ✓ **Asignado:** Se le establece el requerimiento recibido a la personal que es responsable de realizar la actividad en caso que llego al departamento no indicado.
- ✓ **Cerrado:** se lista los requerimiento cerrados, indicando las acciones realizadas, la respuesta al usuario, observaciones y el técnico que ejecuto la activa.
- ✓ **En Proceso:** Se refiere aquellos requerimientos que se recibe, y está en curso para resolver.
- ✓ **No procede:** son todos aquellos requerimientos que no tienen bases para realizar o que no tienen definición correcta o que ya están realizado y el usuario lo desconocen.

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015

SISTEMA DE GESTIÓN INSALUD

1.- Solicitantes: Indicar de la tabla de datos el nombre del usuario que realiza la solicitud y el departamento que realiza la solicitud.

2.- Unidad destino del requerimiento: Indicar el destino al cual se dirige la solicitud, este destino corresponde con las diversas unidades que componen la Dirección de Informática

3.- Breve descripción: Indicar brevemente la necesidad por la cual se lleva a cabo el requerimiento, es decir, describir la problemática que ocurre.

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Fecha:

Revisado por:
Lic. Laura León
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Fecha:

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha:

Fecha de
Implementación:
01/06/2015