

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

**DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA****MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 2

Elaboración:

Actualización:

Versión:

HOJA DE FORMALIZACIÓN

CÓDIGO	TÍTULO DEL MANUAL	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
INSA-PR-DIN-OPE-MNP	Manuales de Normas y Procedimientos del Departamento de Operaciones	10/11/2016	11/11/2016

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y OrganizaciónRevisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUDAprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUDFecha de Implementación:
11/11/2016



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 3

Elaboración:

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 Organización

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de Implementación:
11/11/2016

**DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA****MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 4

Elaboración:

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:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUDAprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUDFecha de Implementación:
11/11/2016

**DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA****MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 5

Elaboración:

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:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUDAprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUDFecha de Implementación:
11/11/2016



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 6

Elaboración:

Actualización:

Versión:

CAPITULO I

GENERALIDADES

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

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
11/11/2016



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 7

Elaboración:

Actualización:

Versión:

INTRODUCCIÓN

Los sistemas operativos son responsables de la "gestión de procesos y memoria", por lo que están encargados de realizar una serie de actividades, tales como la planificación o itineración de procesos, la operación sobre procesos y la comunicación entre procesos. El departamento de Operaciones, adscrito a la Dirección de Informática de la Fundación Instituto Carabobeño para la Salud se encarga del servicio de apoyo a sistemas instalados, así como también a las aplicaciones de oficina, la reparación y mantenimiento de equipos.

Los manuales de normas y procedimientos son una herramienta que permitirá el desarrollo eficiente en las actividades inherentes al departamento ya que presenta sistemas y técnicas específicas, además, Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal, el cual está formado por las generalidades que son las que exponen de que se trata el manual y su legalidad, luego vienen cada uno de los procedimientos que son un método estándar para ejecutar algún trabajo o actividad acompañado de sus formularios.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización.

Revisado por:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:

11/11/2016



DIRECCIÓN DE INFORMATICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 8

Elaboración:

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 Operaciones, debe difundir las políticas y lineamientos descritos en este Manual y velar por su cumplimiento.

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:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:

11/11/2016



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 9

Elaboración:

Actualización:

Versión:

OBJETIVOS Y ALCANCES DEL MANUAL

Objetivos:

La finalidad de este manual es ser una herramienta de apoyo para quienes laboran en el Departamento de Operaciones de la Dirección de Informática, adscrito a INSALUD;, que facilite eficientemente la operatividad del personal encargado de desarrollar estos procedimientos.

Alcance:

El alcance de este Manual está orientado al personal responsable del Departamento de Operaciones y la Dirección de Informática.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Revisado por:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:

11/11/2016

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:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:

11/11/2016



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 11

Elaboración:

Actualización:

Versión:

CAPITULO II

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

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

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
11/11/2016

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

1.- NOMBRE:

Asistencia de soporte técnico a los departamentos externo de INSALUD.

2.- CÓDIGO:

INSA-PR-DIN-OP-P-001

3.- OBJETIVO:

Fijar las normas y procedimientos para prestar servicios de reparación y/o mantenimiento de equipos de computación existentes en los centros y establecimientos dependientes de INSALUD.

4.- ALCANCE:

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

5.- NORMAS:

1. Todo servicio técnico se registrara en el Formato de "Registro de Requerimientos.xls"
2. Toda solicitud debe ser atendida, describiendo en el "Sistema de Gestión Insalud", las observaciones y las acciones aplicadas para el caso.
3. 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.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y Organización

Revisado por:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de Implementación:
11/11/2016

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

4. Los repuestos y accesorios que se requieran para la reparación de equipos deberán proporcionárselos el usuario.
5. Para el retiro de equipo de computación de la institución debe hacerse por medio del formato "Orden de Salida"

6.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

No aplica.

7.- RESPONSABLES:

Jefe de Operaciones.

Operador de Equipo de Computación.

8.- EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

Equipo de Computación.

Sistema de Gestión INSALUD, ver el Manual de usuario.

Herramienta para realizar Soporte Técnico.

9.- REGISTROS:

Sistema de Gestión INSALUD.

Ver el Manual de usuario del Sistema de Gestión INSALUD. **INSA-PR-DIN-SGEST-MNP**

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Revisado por:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
11/11/2016

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

10. DEFINICIONES:

Soporte Técnico: Sirve para ayudar a los usuarios a resolver los problemas que puedan presentárseles, mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos.

Sistema de Gestión: Es un sistema computarizado que se utiliza para (Solicitar, Registrar, almacenar y llevar estadísticas), de los diferentes soportes prestados a los usuarios.

Jefe de Soporte: Persona encargada de supervisar y velar por que se preste bien el servicio técnico.

Operador de Equipos de Computación: Persona encargada de prestar el servicio de soporte técnico.

Equipo de Computación: Dispositivo que utilizan los usuarios para procesar información.

Herramienta para Realizar Soporte Técnico: Son los diferentes utensilios necesarios para poder realizar los soportes a los usuarios.

Conexión de red Interna: Es la interconexión de todos los equipos de computación pertenecientes a la institución para poder compartir recursos y tener internet.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y Organización

Revisado por:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de Implementación:
11/11/2016

**DIRECCIÓN DE INFORMATICA****MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 15

Elaboración:

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Asistencia de soporte técnico a los departamentos externo de INSALUD.

Código del Procedimiento: INSA-PR-DIN-OPE-P-001

RESPONSABLE

Operador Equipo
de Soporte Técnico,
Director de Informática
o
Jefe de Operaciones

ACTIVIDAD

1. Recibe la llamada, o correo electrónico y Registra el requerimiento en el Formato de "Registro de Requerimientos INSA-PR-DIN-STC-F005
2. Analiza la solicitud del requerimiento, en referencia a la falla.
 - 2.1. La eventualidad es en referencia a un Soporte Técnico, va al paso N° 3
 - 2.2. Si la Falla es en referencia con Reparación de equipo, Ir al "Manual de Soporte Técnico Prestación de Soporte Técnico para reparación de Equipos de PR-DIN-STC-P-007
 - 2.3. Si el requerimiento está relacionado con herramientas de Ofimática, Ir al "Manual de Soporte Técnico Soporte de Herramientas Ofimaster INSA-PR-DIN-STC-P-005

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

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
11/11/2016

**DIRECCIÓN DE INFORMATICA****MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 16

Elaboración:

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**Nombre del Procedimiento:** Asistencia de soporte técnico a los departamentos externo de INSALUD.**Código del Procedimiento:** INSA-PR-DIN-OPE-P-001**RESPONSABLE**

Jefe de Operaciones
/ Operador Equipo
de Soporte Técnico.

ACTIVIDAD

- 3 Ubica el problema existente y las posibles soluciones.
4. Realiza pruebas vía telefónica, para solucionar el problema; Se soluciono la fallas?
 - 4.1. Si: Va al paso N° 9
 - 4.2. No: necesita apoyo presencial, va a la actividad N° 5
5. Planifica fecha de visita al centro:
 - 5.1. Solicita transporte para el traslado.
 - 5.2. Designa al operador de equipo de Soporte Técnico.
 - 5.3. Se traslada al Centro de Salud.
6. Evalúa el equipo para conocer la falla.
 - 6.1. No corrige la falla: traslada el equipo de requerirse con Orden de Salida INSA-PR-DIN-STC-F001 va al paso 7,
 - 6.2. esta totalmente malo va al paso 9
 - 6.3. Corrige la falla del equipo, continua.
 - 6.3.1. Valida que el trabajo esté acorde con los requerimientos.

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

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
11/11/2016

**DIRECCIÓN DE INFORMATICA****MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 17

Elaboración:

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**Nombre del Procedimiento:** Asistencia de soporte técnico a los departamentos externo de INSALUD.**Código del Procedimiento:** INSA-PR-DIN-OPE-P-001**RESPONSABLE****ACTIVIDAD**Jefe de Operaciones
/Operador Equipo
de Soporte Técnico.

Jefe de Operaciones

- 7 Verifica si hay más equipos que atender en el centro. Actualiza los datos en el Formato de "Registro de Requerimientos. INSA-PR-DIN-STC-F005
8. Termina con todos los equipos a trabajar y se retorna a la Sede.
9. Actualiza los datos en el Formato de "Registro de Requerimientos. INSA-PR-DIN-STC-F005
10. Fin del Proceso

Elaborado por:
Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización.Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUDAprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUDFecha de
Implementación:
11/11/2016

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

1.- NOMBRE:

Reparación de Hardware en los departamentos externo de INSALUD.

2.- CÓDIGO:

INSA-PR-DIN-OP-P-002

3.- OBJETIVO:

Prestar el servicio de reparación de daños detectados en los equipos de computación, a fin de mantenerlos en condiciones adecuadas de funcionamiento, para el buen desempeño de las actividades.

4.- ALCANCE:

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

5.- NORMAS:

1. Todo servicio técnico por concepto de reparación 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 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

Revisado por:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de Implementación
11/11/2016:

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

3. 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.
4. Cuidar y velar por el buen uso y funcionamiento de esos bienes nacionales.
5. Deberá relacionar todos los equipos/componentes dañados en el sistema de Gestión, en el modulo de inventario de equipos.
6. 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 Operaciones.

Operador de Equipo de Computación.

8.- EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

Equipo de Computación.

Conexión de red Interna.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Revisado por:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación
11/11/2016:

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

9.- REGISTROS:

Sistema de Gestión "INSALUD"

Ver el Manual de Usuario del Sistema de Gestión.

Herramienta de mantenimiento de equipos.

10.- DEFINICIONES:

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.

Computador: Es todo aparato o máquina destinada a procesar información.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Revisado por:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación
11/11/2016:

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 21

Elaboración:

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

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

Código del Procedimiento: INSA-PR-DIN-OPE-P-002

RESPONSABLE

Operador Equipo de Soporte Técnico / Jefe de Operaciones

Operador Equipo de Soporte Técnico

ACTIVIDAD

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.

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

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de Implementación:
11/11/2016

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 22

Elaboración:

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

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

Código del Procedimiento: INSA-PR-DIN-OPE-P-002

RESPONSABLE

Operador 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.

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
11/11/2016

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 23

Elaboración:

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

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

Código del Procedimiento: INSA-PR-DIN-OPE-P-002

RESPONSABLE

Operador de Equipo
de Soporte Técnico

ACTIVIDAD

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.

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
11/11/2016

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 24

Elaboración:

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

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

Código del Procedimiento: INSA-PR-DIN-OPE-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.

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
11/11/2016

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

1.- NOMBRE:

Asignación de equipos de computación nuevo o usado en existencia.

2.- CÓDIGO:

INSA-PR-DIN-OP-P-003.

3.- OBJETIVO:

Fijar las normas y procedimientos para asignar equipos de computación nuevo o usado en existencia a las áreas administrativas que tenga la necesidad.

4.- ALCANCE:

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

5.- NORMAS:

1. El Departamento de Soporte Técnico informará al Departamento de Bienes sobre los movimientos de equipo de cómputo, para que el segundo cambie o integre los nuevos resguardos y actualice su registro.
2. Departamento de Soporte Técnico, llevará un registro semejante al que lleva el Departamento de bienes cuando se asigna o cambia un equipo de cómputo se le notifica al Departamento de Bienes a través de una copia del oficio firmado por el jefe del Departamento de Soporte Técnico, para que lleve a cabo la actualización respectiva.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Revisado por:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:

11/11/2016

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

3. Los departamentos administrativos solicitarán algún movimiento de cambio de los equipos de cómputo que tienen asignado a su resguardo, mediante un oficio, dirigido a la Dirección de Informática.
4. Los cambios de equipo se pueden realizar con equipos nuevos o reparados con anterioridad y que estén en existencia en el Departamento de Soporte Técnico.

6.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

No aplica.

7.- RESPONSABLES:

Dirección de informática.

Jefe de Operaciones.

Operador de Equipos de Computación.

8.- EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

Equipo de Computación.

Conexión de red Interna.

“Sistema de Gestión INSALUD” (ver manual de Usuario.)

Módulo de inventario de equipos (ver instructivo.)

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Revisado por:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:

11/11/2016

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

9.- REGISTROS:

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

Manual de Usuario del Sistema de Gestión INSALUD.

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.

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

Revisado por:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:

11/11/2016

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 28

Elaboración:

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Nombre del Procedimiento: Asignación de equipos de computación nuevo o usado en existencia.

Código del Procedimiento: INSA-PR--DIN-OPE-P-003
RESPONSABLE**ACTIVIDAD**

Dirección de Informática

 Director de Informática
 Jefe de Operaciones

Jefe Operaciones

 Asistente de Dirección de
 Informática

Jefe de Operaciones

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.

2.1.1.1 Entrega el oficio de respuesta, archiva el acuse y la solicitud.

2.1.1.2 Va al paso 7

2.1.2 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.

 Revisado por:
Abog. Justo Colina
 Vicepresidencia de Planta
 INSALUD

 Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
 Presidente de INSALUD

 Fecha de
 Implementación:
 11/11/2016

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 29

Elaboración:

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Asignación de equipos de computación nuevo o usado en existencia.

Código del Procedimiento: INSA-PR--DIN-OPE-P-003

RESPONSABLE**ACTIVIDAD**

Jefe de Operaciones

Operador Equipo 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.
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**
- 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.

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de Implementación:
11/11/2016

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 30

Elaboración:

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Asignación de equipos de computación nuevo o usado en existencia.

Código del Procedimiento: INSA-PR--DIN-OPE-P-003

RESPONSABLE

Operador 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.

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
11/11/2016

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

1.- NOMBRE:

Mantenimiento Preventivo del hardware y software.

2.- CÓDIGO:

INSA-PR-DIN-OP-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 Operaciones.

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

Revisado por:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
11/11/2016

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 Operaciones.

Operador de Equipo de Computación.

8.- EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

Equipo de Computación.

Conexión de red Interna.

Herramienta de mantenimiento de equipos.

9.- REGISTROS:

Sistema de Gestión INSALUD.

Manual de usuario del Sistema de Gestión INSALUD.

Software "Sistema de Gestión INSALUD"

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Revisado por:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
11/11/2016

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

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.

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

Revisado por:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
11/11/2016

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 34

Elaboración:

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento Preventivo del hardware y software.

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

RESPONSABLE**ACTIVIDAD**

Jefe de Operaciones
/ 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. CONSULTE PROGRAMACION ANUAL DE MANTENIMIENTO INSA-PR-DIN-STC-F-002 y llama al usuario de la unidad administrativa para concertar cita.
3. Comunique 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.

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
11/11/2016

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento Preventivo del hardware y software.

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Operador Equipo de Soporte Técnico	4. Acuda 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. Arme 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. Encienda el equipo para que el usuario verifique su buen funcionamiento.
Usuario	7. Existe 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.

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de Implementación:
11/11/2016

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 36

Elaboración:

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento Preventivo del hardware y software.

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

RESPONSABLE**ACTIVIDAD**Operador Equipo
de Soporte Técnico

9. Si: existe 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.Operador Equipo
de Soporte Técnico

10. Cierre 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.Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUDAprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUDFecha de
Implementación:
11/11/2016

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

1.- NOMBRE:

Soporte de Herramientas Ofimática

2.- CÓDIGO:

INSA-PR-DIN-OP-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 Operaciones.

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

Revisado por:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
11/11/2016

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 Operaciones.

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.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Revisado por:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
11/11/2016

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

10.- 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

Revisado por:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
11/11/2016

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Soporte de Herramientas Ofimática

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

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
<p>Operador Equipo de Soporte Técnico</p> <p>Jefe de Operaciones</p> <p>Jefe de Operaciones / Operador Equipo de Soporte Técnico</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualiza el "Sistema de Gestión de INSALUD", para conocer los requerimientos. 2. Informa al Jefe del Departamento de Soporte Técnico, del requerimiento recibido. 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.

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de Implementación:
11/11/2016

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 41

Elaboración:

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Soporte de Herramientas Ofimatica

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

RESPONSABLE**ACTIVIDAD**

Operador Equipo
de Soporte Técnico

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.

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
11/11/2016

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

1.- NOMBRE:

Configuración y Mantenimiento de Puntos de Red.

2.- CÓDIGO:

INSA-PR-DIN-OP-P-006

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

Revisado por:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de Implementación:

11/11/2016

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**6.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

No aplica.

7.- RESPONSABLES:

Dirección de Informática.

Jefe de Operaciones.

Operador de Equipo de Computación.

8.- EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

Equipo de Computación.

Conexión de red Interna.

Herramienta de mantenimiento de equipos.

9.- REGISTROS:

Sistema de Gestión INSALUD.

Manual de Usuario del Sistema de Gestión de INSALUD

Software "Sistema de Gestión INSALUD"

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y
Organización

Revisado por:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:

11/11/2016

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

10.- 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.

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

Revisado por:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:

11/11/2016

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 45

Elaboración:

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Configuración y Mantenimiento de Puntos de Red

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

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. Va al paso 9

Jefe de Operaciones

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 Operaciones
/ 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

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
11/1172016

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Configuración y Mantenimiento de Puntos de Red

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

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^o 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^o 10.

8.3 Si la falla no tiene reparación:

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

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
11/1172016

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 47

Elaboración:

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Configuración y Mantenimiento de Puntos de Red

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

RESPONSABLEOperador 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

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
11/1172016

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 48

Elaboración:

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Configuración y Mantenimiento de Puntos de Red

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

RESPONSABLEOperador 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 OrganizaciónRevisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUDAprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUDFecha de
Implementación:
11/1172016



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 49

Elaboración:

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Configuración y Mantenimiento de Puntos de Red

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

RESPONSABLE

Operador Equipo
de Soporte Técnico

ACTIVIDAD

- 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 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).
- 16 Fin del proceso.

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

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
11/1172016

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

1.- NOMBRE:

Préstamo de equipo de proyección.

2.- CÓDIGO:

INSA-PR-DIN-STC-P-007

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 y de operaciones.

5.- NORMAS:

1. El departamento de operaciones, 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

Revisado por:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
11/11/2016

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.

Elaborado por:

Lic. Egleé Grudas
Jefe de Documentación y Organización

Revisado por:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de Implementación:
11/11/2016

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.

10.- 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

Revisado por:

Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:

Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
11/11/2016



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Código: INSA-PR-DIN-OPE-MNP

Página: 54

Elaboración:

Actualización:

Versión:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del Procedimiento: Préstamo de equipo de proyección.

Código del Procedimiento: INSA-PR-DIN-OPE-P-007

RESPONSABLE

Operador 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.

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:
11/11/2016

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:

FORMULARIO

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

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:



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:

8

EN DE SALIDA

Dirección de Informática Sede

Recibe:

9

ISA-PR-DIN-STC-F-003

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

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:

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

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Elaboración:

Actualización:

Versión:

INSTRUCTIVO DE LA ORDEN DE SALIDA

Nombre 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 explícito 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
OrganizaciónRevisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUDAprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUDFecha de
Implementación:



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

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Elaboración:

Actualización:

Versión:

Nombre del Formulario: **BITACORA DE MANTENIMIENTO**

Código del Formularios: **INSA-PR-DIN-STC-F-003**

BITACORA DE MANTENIMIENTO

Equipo	Departamento	Actividad	Herramientas de Uso	Firma del Encargado	Firma del Usuario

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

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de Implementación:



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

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO

Código: INSA-PR-DIN-STC-MNP

Elaboración:

Actualización:

Versión:

INSTRUCTIVO DEL INFORME TÉCNICO

Nombre del Formulario: INFORME TÉCNICO

Código del Formulario: 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

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:



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

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:

**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

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación:



DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO

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

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

Revisado por:
Abog. Justo Colina
Vicepresidencia de Planta
INSALUD

Aprobado por:
Dr. Raul Falcón
Presidente de INSALUD

Fecha de
Implementación: