

**MINISTERIO DE SALUD
SERVICIO DE SALUD OCCIDENTE
INSTITUTO TRAUMATOLOGICO
ASESORIA JURIDICA**

Dr. MRV/Ab. JPAO
Nº31/06.03.08

166

EXENTA Nº _____/

SANTIAGO, 10 MAR. 2008

VISTOS:

Las necesidades de la institución; las Resoluciones exentas Nº 92 y Nº 93, ambas de fecha 13 de febrero de 2008, de esta Dirección; teniendo presente las normas del Título IV del Decreto Ley Nº 2763, de 1979, modificado por la ley Nº 19.937; las facultades que me conceden los decretos supremos Nº 140, de 2004; y Nº 38, de 2005, ambos del Ministerio de Salud; lo previsto en la Resolución exenta conjunta Nº 761, de 2006, de los Ministerios de Salud y Hacienda; lo dispuesto en la Resolución Nº 119, de 2002, del Director del Servicio de Salud Metropolitano Occidente; y, lo previsto en la Resolución Nº 520, de 1996, y sus modificaciones, de la Contraloría General de la República, dicto la siguiente:

RESOLUCION

1.- APRUÉBASE el siguiente documento que contiene: **"EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMATICA DEL INSTITUTO TRAUMATOLÓGICO"**, cuyo texto es el siguiente:

"MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE INFORMATICA DEL INSTITUTO TRAUMATOLOGICO

DEFINICION DE LA UNIDAD DE INFORMATICA:

Informática es una unidad de apoyo clínico y administrativo integrado, funcional y jerárquicamente establecido en un hospital.

INTRODUCCIÓN:

La informática juega un rol de suma importancia, primero por el uso de tecnologías de la información como facilitadoras de un proceso de cambio, creando nuevas formas de trabajo, permitiendo el rediseño creativo de la organización, haciendo uso óptimo de los recursos, y a la vez, mejorando significativamente la calidad del servicio; segundo, creando un ambiente de trabajo propicio para que el servidor público se desempeñe con la calidad que el usuario demanda y a la vez encuentre en su trabajo las mejores condiciones posibles.

OBJETIVOS:

Buscar soluciones a todos los problemas relativos a la administración, distribución y almacenamiento de la información necesaria para la gestión técnica y administrativa del Instituto Traumatológico, con un enfoque simétrico e integral, utilizando los recursos disponibles en forma eficaz y eficiente, ejerciendo sus funciones de apoyo técnico y supervisión de las políticas de desarrollo de las tecnologías de la información.

Elaborar, proponer y poner en práctica, políticas y normas técnicas, validadas por las distintas entidades de la organización, destinadas a orientar, apoyar, facilitar y capacitar la solución de los problemas tecnológicos para mejorar la gestión en las distintas áreas del Instituto Traumatológico.



Asegurar una plataforma integral de información para la gestión en salud del Instituto Traumatológico, que cubra en forma adecuada desde el desarrollo eficiente y coordinado de los distintos procesos relacionados con el cumplimiento a las garantías explícitas de acceso, oportunidad y calidad que contiene el Sistema AUGE y el Régimen de Garantías en Salud, hasta el apoyo efectivo a la toma de decisiones y el control de gestión.

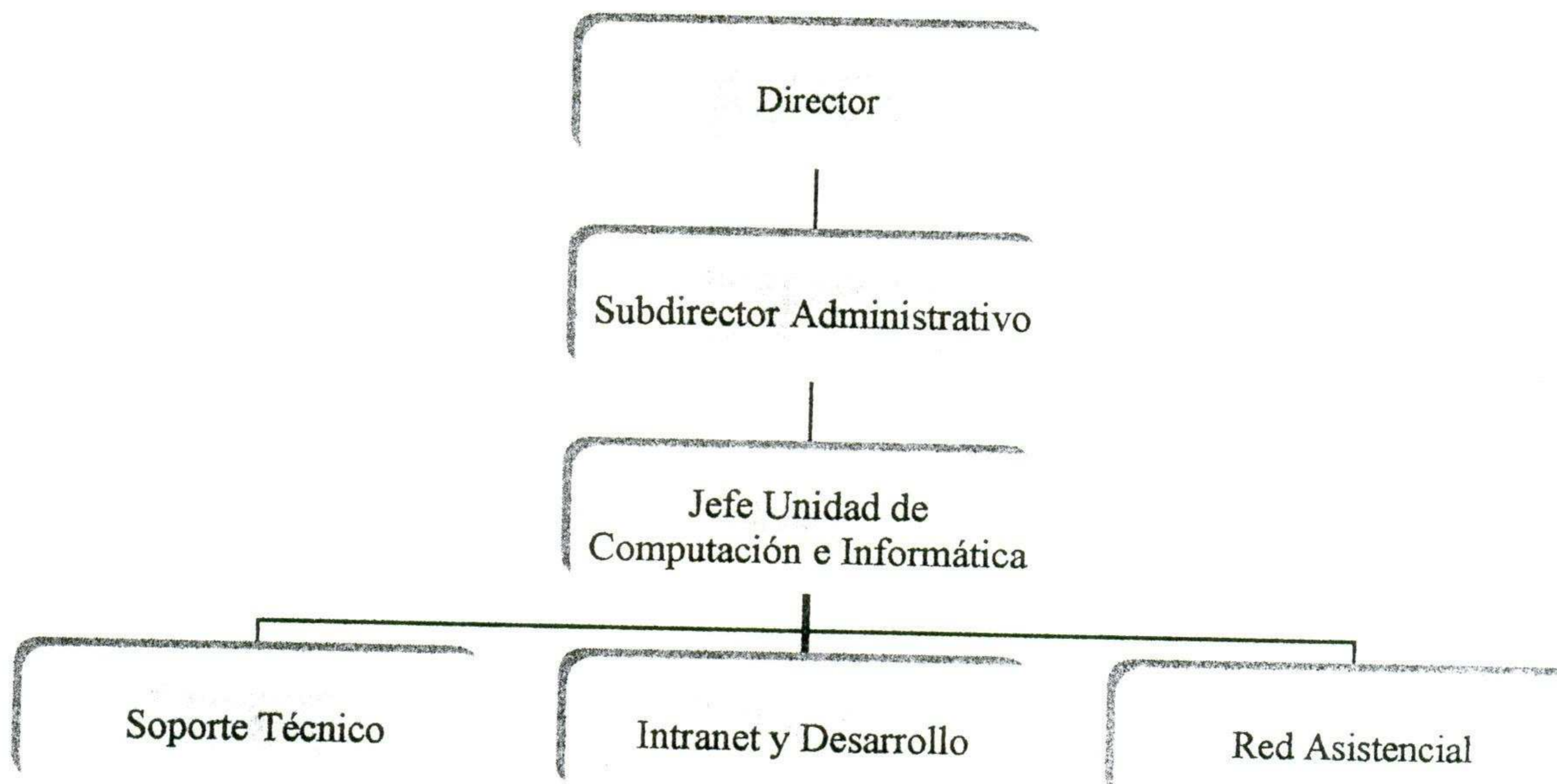
ORGANIZACIÓN:

La Unidad de Informática brindará un soporte tecnológico a todo usuario que requiera del servicio de acuerdo a los distintos niveles de solicitud a través de una organización definida, funcionará de Lunes a Jueves de 8:30 a 17:30 y Viernes de 8:30 a 16:30 Hrs. Contará con atención Informática a cargo de un profesional Ingeniero en Computación de jornada completa.

DEPENDENCIA:

La Unidad de Informática estará integrada funcional y jerárquicamente a la organización del hospital y dependerá de la Subdirección Administrativa del establecimiento.

1. ORGANIGRAMA UNIDAD DE INFORMATICA



RECURSO HUMANO:

1. Recurso Profesional:

La unidad funcionará bajo la dirección técnica de un Ingeniero en Computación quien además ejercerá su jefatura.

2. Recursos de Colaboración:

La unidad contará con un técnico en computación para la atención de soporte a usuarios administrativos en general.

FUNCIONES JEFE UNIDAD INFORMATICA

1. Responsable por el adecuado funcionamiento de la Red y Equipos computacionales, resguardando y controlando todos los sistemas en el interior del Establecimiento.

Línea de dependencia Jerárquica:



Depende de la Sub Dirección Administrativa del Hospital.

3. Relaciones Funcionales:

Formales: Con las Autoridades del Hospital, con los diferentes servicios o Departamentos del Hospital.

Informales: Jefes de Unidades de apoyo, técnicos.

4. Descripción de Funciones:

- a. Coordinación y gestión en las nuevas implementaciones de Ficha Médico Digital para distintas áreas.
- b. Administración completa del sistema Ficha Médico Digital.
- c. Centralizar la forma de respaldos de Información a todo PC Institucional.
- d. Coordinar Mantenciones periódicas de PC Institucional.
- e. Supervisión de los distintos sistemas computacionales instalados en todo PC institucional.
- f. Control periódico de Update de todo sistema y control específico de anti virus.
- g. Gestionar cotizaciones de implementos computacionales.
- h. Administrar, corregir y verificar sistemas internos (Existencia Farmacia, Abastecimiento; sistema órdenes de compras Serv. Gen., pabellón, contabilidad, etc).
- i. Mantención del funcionamiento Interno de la Red de Datos y transmisión de Enlace.
- j. Miembro del comité evaluador del SSMOc, (contratos de informáticos).
- k. Capacitar a funcionarios en los distintos sistemas computacionales.
- l. Centralizar los flujos de información de los sistemas automatizados.
- m. Contraparte informático con los distintos Establecimientos Hospitalarios.
- n. Canalización directa con los nuevos sistemas que implementa el SSMOc.

5. Perfil del Cargo:

Profesional Ingeniero en Computación e Informática

Especialista: Base de Datos MySQL, SQL Server, Access, S.O. (2000, XP, Server), Office (2000, 2003, 2007), Conexiones ODBC, Outlook 2000, 2003, 2007, Conexiones TCP/IP, Visual Basic 4.0, 5.0, 6,0, Adobe PDF, Programación y administración web, Photoshop, Redes y comunicación (Switch, Router [cat5, cat6, Fibra Optica]), otros.

FUNCIONES DE LA UNIDAD DE INFORMATICA:

1. Coordinar y asesorar, en la adquisición de avances tecnológicos; en el área de informática (hardware, software, material de informática, etc.).
2. Planificar la infraestructura tecnológica de los diferentes organismos para el uso más productivo de las nuevas herramientas.
3. Apoyar a la satisfacción de los requerimientos de los usuarios; y el incremento de la velocidad y confiabilidad de los procesos informáticos utilizados internamente.
4. Brindar apoyo tecnológico en los proyectos especiales que elaboran y ejecutan las diversas dependencias del Establecimiento.
5. Planificar y Coordinar las actividades relacionadas con el desarrollo de proyectos y propuestas de nuevas tecnologías informáticas, así como la generación de planes y estrategias tendientes a la aplicación de estas innovaciones.
6. Cualquier otra actividad cónsona con su naturaleza, que le sea asignada por la Jefatura de la Oficina.

7. Digitalizar y mantener actualizado la base de datos.

8. Otras funciones que le asigne el Director o Sub Directores.



9. Organizar, supervisar y aplicar la reglamentación, normas y políticas para la utilización del equipo de cómputo y comunicaciones y lograr su óptimo aprovechamiento.

10. Diseñar, implantar y operar los mecanismos de control de los servicios de cómputo y comunicaciones, de la eficiencia y eficacia de los mismos, debiendo proponer los programas de mantenimiento correctivo y preventivo del equipo informático.

11. Brindar asesoría en la instalación, operación, mantenimiento y reparación de equipos informáticos internos.

FUNCIONES DEL PERSONAL DE COMPUTACION

TÉCNICO COMPUTACIONAL ASIGNADO AL SOPORTE INFORMATICO

1. Armado y mantención de hardware.

Limpieza interna de PCs.

Revisión de exhaustiva piezas.

Cambio de piezas.

2. Compra de implementos computacionales.

Se cotiza y se va a comprar el implemento requerido.

3. Mantención de equipamiento

Particionamiento de discos duros nuevos.

Formatear de discos duros.

Instalación de Sistema Operativo.

Actualización de programas (antivirus, sistema operativo u aplicaciones).

Realizar Scan disk a discos duros

Desfragmentar discos duros.

Revisión semanal de PCs.

Configuración de hardware en general.

Configuración de aplicaciones.

4. Atención de Usuario.

Atención vía teléfono.

Atención personalizada.

5. Perfil del Cargo:

Técnico en Computación e Informática

Conocimientos: Instalación de sistema Operativo, Cargar Driver de sistemas, Manejo de Office, configuración TCP/IP, Base de Datos, Outlook, armado y desarmado de equipos.

PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA COMPUTACIONAL A USUARIOS EN EL PUESTO DE TRABAJO

OBJETIVOS: Que el usuario reciba la atención personalizada a requerimientos computacionales, donde personal calificado proporcionara una adecuada asistencia.

1. En prioridad del requerimiento, acudir directamente donde el usuario.

2. A necesidades básicas de usuarios computacionales, asistir y proporcionar la ayuda necesaria.

3. Solventar dudas y consultas, indicando solución apropiada en base al requerimiento Computacional.

4. Manifiestar la existencia de otros requerimientos.

5. Dar por terminada la asistencia entregando el trabajo realizado al usuario y obteniendo el consentimiento por escrito.

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO DE EQUIPOS INFORMATICOS

OBJETIVOS: Proporcionar un buen funcionamiento de la herramienta computacional a usuarios del hospital.

DEFINICION: La instalación de programas que complementan tareas de uso administrativo.

1. A partir del calendario de mantenimiento, informar al Jefe de la unidad el retiro del Equipo y fecha de la devolución.
2. Revisar software instalado, desinstalando aquéllos que no son necesarios y no corresponden a la institución; corregir, reparar o reinstalar aplicaciones que son necesarias para el funcionamiento de la unidad.
3. Limpieza de archivos temporales y liberar espacio en disco.
4. Escaneo de discos, para descartar posibles anomalías futuras.
5. Ejecutar el desfragmentado de disco para aumentar el nivel de respuesta de la unidad.
6. Actualizar el sistema Operativo y antivirus instalado.
7. Antes de la entrega se revisa por parte del Ingeniero.
8. Hacer entrega del equipo en la fecha y horario acordado.

PROCEDIMIENTO DE REPARACION DE EQUIPOS INFORMATICOS

OBJETIVOS: Dejar Operativo el equipo computacional.

1. Retirar el equipo computacional.
2. Respalda la Información que contenga, almacenando los archivos en discos de traspaso.
3. Recuperar y respaldar el contenido del correo institucional.
4. Revisar Sistema Operativo y software instalado.
5. Determinar si es reparable lo ya instalado (*Procedimiento de Mantenimiento de Equipos Informáticos*) o proceder a la reinstalación completa del Sistema Operativo.
6. Formatear Disco Duro, Reinstalando Sistema Operativo.
7. Instalar los drive correspondientes.
8. Configurar protocolos TPC/IP entregando una IP básica para el Equipo Computacional.
9. Dar nombre correspondiente e incorporar el Equipo computacional al grupo de Trabajo de la unidad.
10. Traspasar los archivos y carpetas anteriormente respaldados.
11. Configurar el correo institucional, cargando los correos de entrada y salida correspondientes.

PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DE INFORMACIÓN

OBJETIVOS: Salvaguardar los documentos y archivos que son de suma importancia para los distintos departamentos e Institución.

1. A partir del calendario de respaldos, informar al Jefe de la Unidad el día de inicio de los respaldos.
2. proporcionar la forma y pasos a seguir que los usuarios deberán cumplir para respaldar la información.
3. Se proporciona ayuda técnica de cómo realizar los respaldos correspondientes.
4. Cumplido el traspaso de la Información, se crea DVD con registro de información, se entrega al Jefe de la Unidad.

PROCEDIMIENTOS DE BAJA DE EQUIPOS COMPUTACIONALES

Cuando el criterio técnico del Jefe de Computación indique que en alguno de estos artículos deba darse de baja, se procederá de la siguiente manera:

- Se revisa el componente u Equipo Computacional se determina si su funcionamiento es óptimo para las aplicaciones que se utilizan normalmente, al no ser compatibles estos componentes o al encontrarse con la obsolescencia se determina su baja.
- Se escribe la Providencia con los componentes que se darán de baja y se informa a inventario entregando contra firma de documento.
- Se entregan los componentes.
- Cuando sea posible la eliminación será por destrucción física para evitar usos indebidos.

PROCEDIMIENTO EN LA INSTALACION DE SOFTWARE ADICIONALES

OBJETIVOS: Determinar la necesidad de la instalación del software adicional para el usuario.

1. En base a requerimientos hechos por el Jefe de la unidad, verificar y comprobar técnicamente la necesidad de instalación de software adicional.
2. Verificar la compatibilidad del S.O. y adaptarlo a los requerimientos.
3. Instalar la aplicación en el PC.
4. Pedir la comprobación al usuario del sistema instalado.
5. Hacer entrega del PC como trabajo terminado, solicitando la aprobación por escrito.

PROCEDIMIENTO DE REVISION EN LA CONEXION GENERAL

OBJETIVOS: Revisar y controlar los terminales de red (Switch, Router y Fusores), corrigiendo el mal estado de conectores y otros.

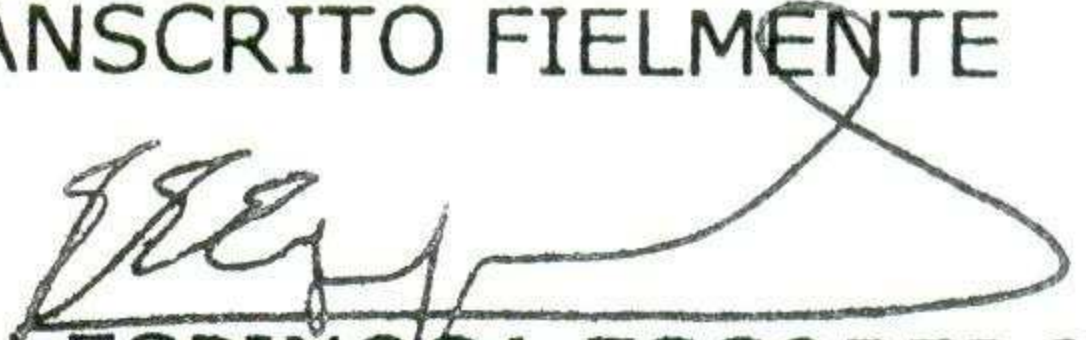
1. Preparar herramientas de manipulación, Validar de Mapeo y lista de Instalación.
2. Revisar uno a uno los terminales en los Racks de comunicación.
3. Verificar y actualizar lista de conectores habilitados y deshabilitados.
4. Revisar enlace principal".

2.- El Jefe de la Unidad de Informática, mantendrá en su poder una copia fiel de la presente Resolución exenta, debidamente refrendada y numerada.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y REGÍSTRESE

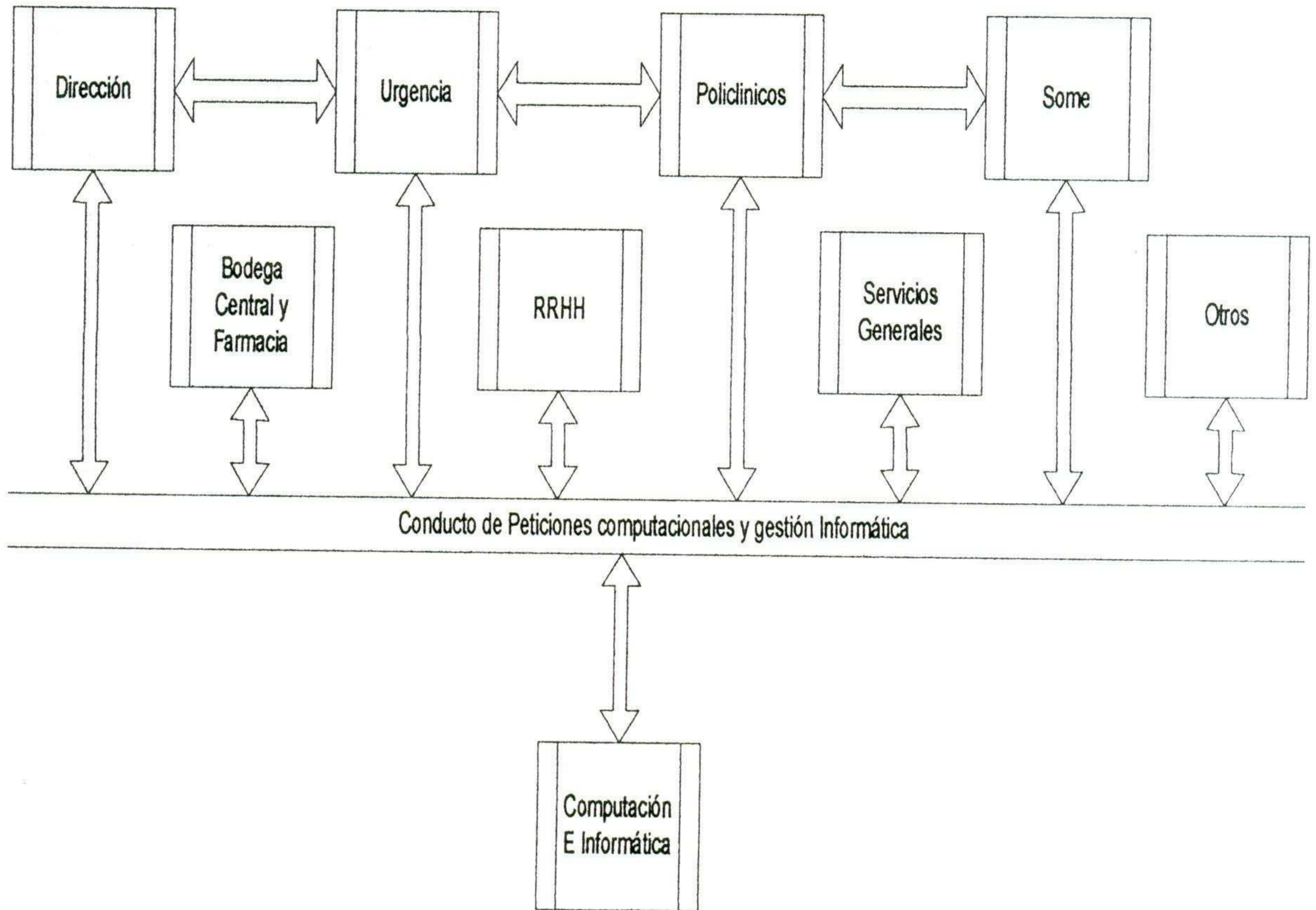

DR. MARIO REYES VILLASECA
DIRECTOR
INSTITUTO TRAUMATOLOGICO

TRANSCRITO FIELMENTE

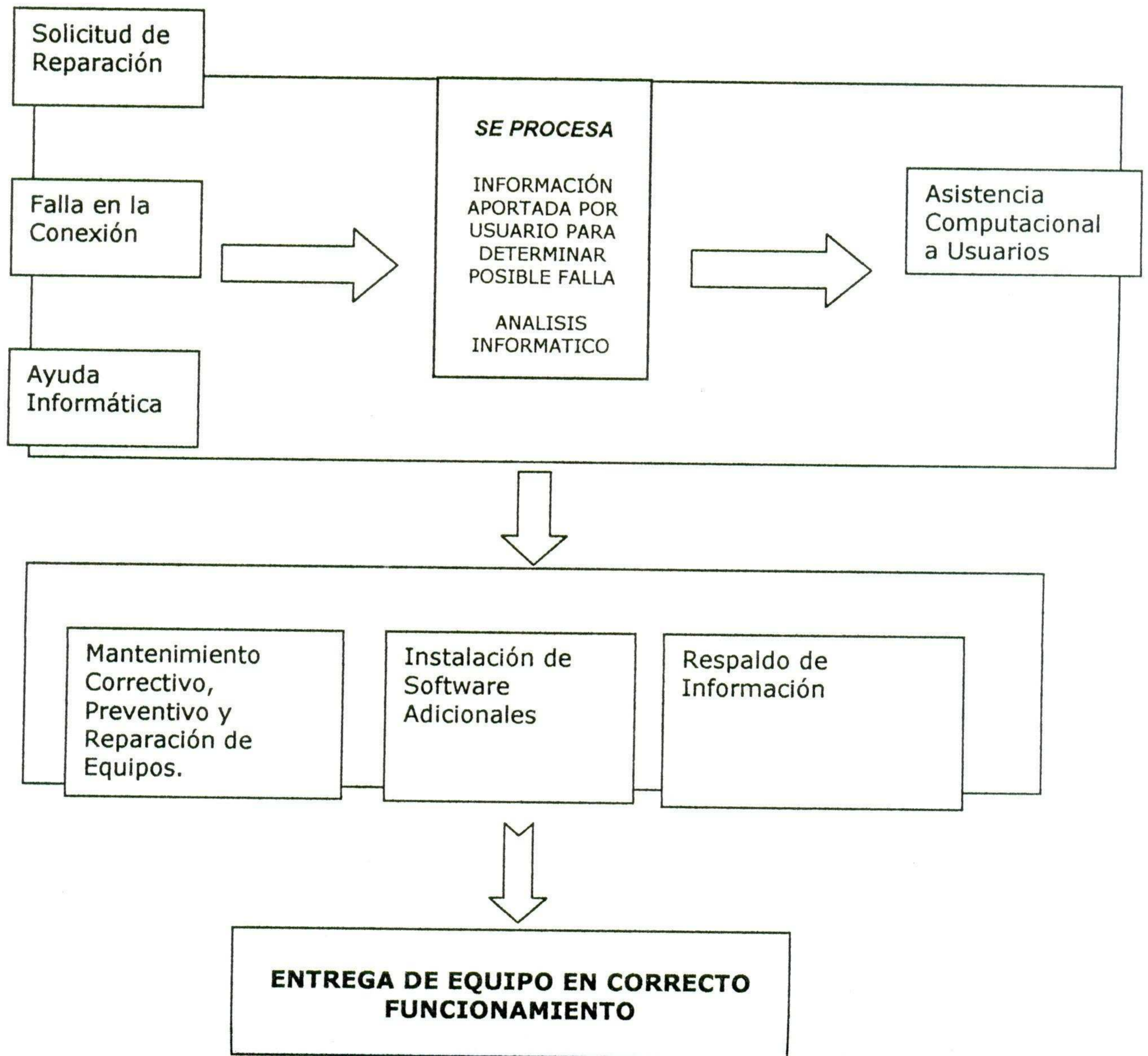

EDITH ESPINOSA ESCOBEDO
MINISTRO DE FE



FLUJOGRAMA DE GESTION: COMPUTACIÓN E INFORMATICA



COMPUTACION E INFORMATICA



DISTRIBUCION:

- Dirección
- Subdirección Administrativa
- Asesoría Jurídica
- Unidad de Informática
- Gestión y Calidad
- Oficina de Partes

