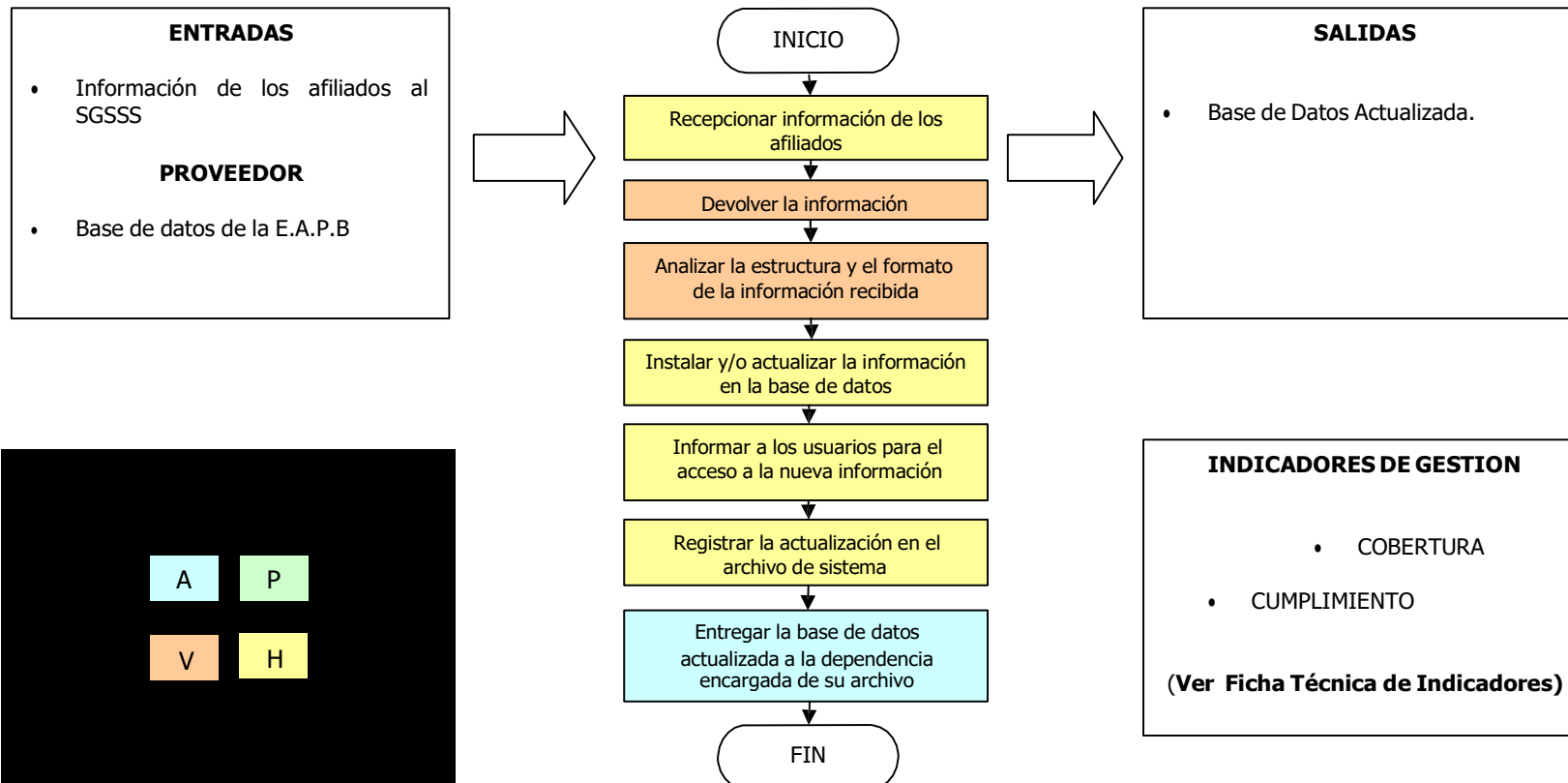

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	ACTUALIZACION BASE DE DATOS DE LOS AFILIADOS SGSSS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 002
		PAGINA: 1 de 08


1. CARACTERIZACION DEL PROCESO



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	ACTUALIZACION BASE DE DATOS DE LOS AFILIADOS SGSSS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 002
		PAGINA: 2 de 08

2. JERARQUIZACION DEL PROCESO

MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
GESTION DE SISTEMAS	002. ACTUALIZACION BASE DE DATOS DE LOS AFILIADOS SGSSS	<p>2.1 Se recibe la información proveniente de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud remitida y fechada.</p> <p>2.2 Si la información entregada por el afiliado no cumple con los requisitos se procede a devolver la información. Las causas que pueden ocasionar la devolución de la información podrán ser las siguientes; si es necesario, se informa a la oficina de mercadeo y la división de apoyo financiero:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La información no se encuentra grabada en medio magnético u óptico; se devuelve y se informa al remitente. <input type="checkbox"/> No está funcionando el medio magnético u óptico; se devuelve la información al remitente de la misma para que solucione el error. <input type="checkbox"/> Si la estructura no está acorde con la normatividad existente; se informa y se devuelve la información y se remite con una nota y medio magnético con las razones de devolución al remitente. <p>2.3 Se analiza la información grabada en medio magnético u óptico.</p> <p>2.4 Se instala la actualización de la base de datos, se copia la información recibida en la base de datos de los afiliados al sistema general de seguridad social en salud</p> <p>2.5 Se comunica a los diferentes usuarios la instalación de la actualización de la base de datos de afiliados</p> <p>2.6 Se anota en el registro de actualizaciones existentes</p>

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	ACTUALIZACION BASE DE DATOS DE LOS AFILIADOS SGSSS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 002
		PAGINA: 3 de 08

MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
GESTION DE SISTEMAS	002. ACTUALIZACION BASE DE DATOS DE LOS AFILIADOS SGSSS	2.7 Entregar la Base de Datos actualizada a la división de apoyo financiero para su archivo y posterior consulta

3. OBJETIVO

Mantener en la Institución una base de datos de los afiliados actualizada con la respectiva información remitida por las diferentes empresas ARS o EPS administradoras de la salud.

4. ALCANCE


El proceso inicia con recepcionar información de los afiliados y termina con entregar la base de datos actualizada a la dependencia encargada de su archivo. El proceso incluye devolver la información si no está grabada en medio magnético u óptico, analizar la estructura y el formato de la información recibida, instalar y/o actualizar la información en la base de datos, informar a los usuarios para el acceso a la nueva información, registrar la actualización en el archivo de sistema.

5. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

- **RESOLUCIÓN 1149 DEL 2006:** Del Ministerio de la Protección Social.

6. RESPONSABLE

- Auxiliar de la oficina de Sistemas.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	ACTUALIZACION BASE DE DATOS DE LOS AFILIADOS SGSSS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 002
		PAGINA: 4 de 08

7. DEFINICIONES

BASE DE DATOS: Conjunto de datos que pertenecen al mismo entorno de información.


SGSSS: Sistema General de Seguridad Social en Salud.

MEDIO MAGNÉTICO: Se usa para describir cualquier formato en el que la información sea guardada y recolectada.

MEDIO ÓPTICO: Son dispositivos de almacenamiento para grandes sistemas electrónicos de archivo, (programas e información). Dentro de ellos se encuentra el **CDROM**.


AFILIADO: Persona que pertenece a una organización EAPB.

ACTUALIZAR: Modificar la información en base de datos por otra reciente y vigente.


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	ACTUALIZACION BASE DE DATOS DE LOS AFILIADOS SGSSS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 002
		PAGINA: 5 de 08

8. DETALLE DE ACTIVIDADES

No	QUE HACER	DONDE	QUIEN LO HACE	COMO LO HACE	CUANDO LO HACE	RECURSO
01	Recepcionar información de los afiliados	Unidad Funcional de Sistemas	Auxiliar administrativo de sistemas	Se recibe la información proveniente de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud remitida y fechada.	Cada vez que se remite la información	Información de los afiliados
	¿La información entregada cumple con las especificaciones requeridas?					
02	No, Devolver la información	Unidad Funcional de Sistemas	Auxiliar administrativo de sistemas	<p>Si la información entregada por el afiliado no cumple con los requisitos se procede a devolver la información. Las causas que pueden ocasionar la devolución de la información podrán ser las siguientes; si es necesario, se informa a la oficina de mercadeo y la división de apoyo financiero:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La información no se encuentra grabada en medio magnético u óptico; se devuelve y se informa al remitente. <input type="checkbox"/> No está funcionando el medio magnético u óptico; se devuelve la información al remitente de la misma para que solucione el error. <input type="checkbox"/> Si la estructura no está acorde con la normatividad existente; se informa y se devuelve la información y se remite con una nota y medio magnético con las razones de devolución al remitente. 	Una vez verificado el medio en que se entrega la información	Información de los afiliados

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	ACTUALIZACION BASE DE DATOS DE LOS AFILIADOS SGSSS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 002
		PAGINA: 6 de 08

No	QUE HACER	DONDE	QUIEN LO HACE	COMO LO HACE	CUANDO LO HACE	RECURSO
03	Si, Analizar la estructura y el formato de la información recibida	Unidad Funcional de Sistemas	Auxiliar administrativo de sistemas	Se analiza la información grabada en medio magnético u óptico.	Cada vez que verifica la información	Base de Datos de los afiliados
04	Instalar y/ o actualizar la información en la base de datos	Unidad Funcional de Sistemas	Auxiliar administrativo de sistemas	Se instala la actualización de la base de datos, se copia la información recibida en la base de datos de los afiliados al sistema general de seguridad social en salud	Una vez revisado la estructura y el formato	Base de Datos de los afiliados
05	Informar a los usuarios para el acceso a la nueva información	Unidad Funcional de Sistemas	Auxiliar administrativo de sistemas	Se comunica a los diferentes usuarios la instalación de la actualización de la base de datos de afiliados	Una vez instala la información en la base de datos del Hospital	Base de Datos del Hospital
06	Registrar la actualización en el archivo de sistema	Unidad Funcional de Sistemas	Auxiliar administrativo de sistemas	Se anota en el registro de actualizaciones existentes	Cada vez que comunica a los usuarios	Archivo de Registro
07	Entregar la base de datos actualizada a la dependencia encargada de su archivo	Unidad Funcional de Sistemas	Auxiliar administrativo de sistemas	Entregar la Base de Datos actualizada a la división de apoyo financiero para su archivo y posterior consulta	Una vez registrada la actualización	Base de Datos de los afiliados

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	ACTUALIZACION BASE DE DATOS DE LOS AFILIADOS SGSSS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 002
		PAGINA: 7 de 08

9. REGISTROS GENERADOS


CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE	COMO CONSERVARLO	DONDE CONSERVARLO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	QUE SE HACE DESPUÉS
Oficio devolución de Información	Funcionario de la oficina de sistemas	En registro físico	En carpeta con denominación "Devolución de Información" en archivo de la oficina	Un (1) mes	Se envía a la jefatura de la división de apoyo financiero para futuras consultas, archivo y custodia pertinente
Oficio de confirmación de la instalación de la información	Funcionario de la oficina de sistemas	En registro físico	En carpeta con denominación "Actualización de base de datos de los afiliados al SGSSS"	La vigencia del documento	Se envía a Archivo Central

10. PROCESOS INVOLUCRADOS

- No Aplica


11. DETALLE DE RIESGOS

No	RIESGO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE
01	La información recibida no cumple con las especificaciones requeridas; se encuentre mal almacenada, no esté en buen funcionamiento y no esté acorde a la ley.	Informar al remitente solicitante el envío nuevamente de la información en forma correcta.	Auxiliar de la oficina de sistemas

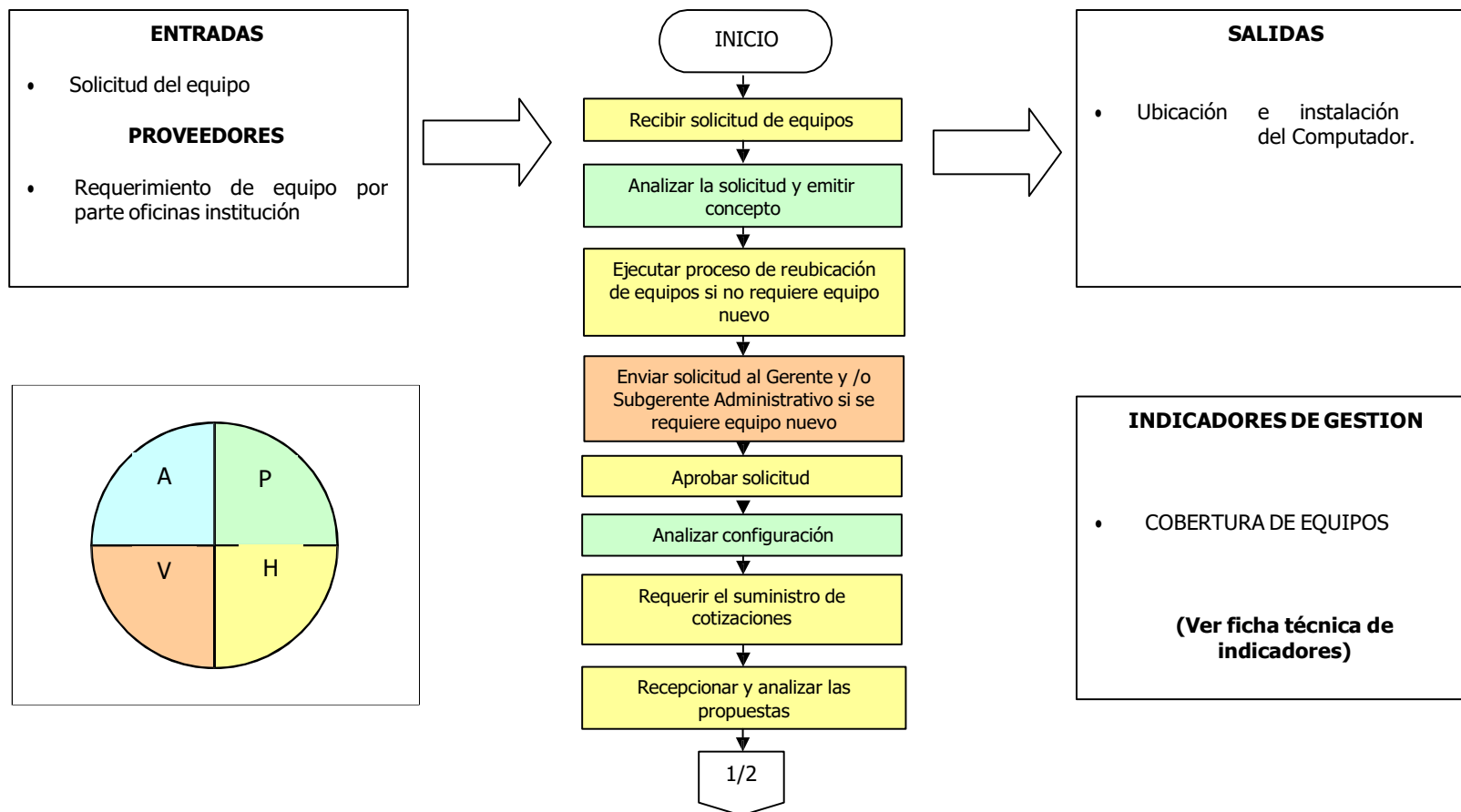
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	ACTUALIZACION BASE DE DATOS DE LOS AFILIADOS SGSSS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 002
		PAGINA: 08 de 08

12. ELABORO, REVISO Y APROBÓ

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: MIGUEL HECTOR VALDERRAMA	NOMBRE: MIGUEL HECTOR VALDERRAMA	NOMBRE: JORGE HUMBERTO GONZÁLEZ BAHAMON
CARGO: TECNICO OPERATIVO SISTEMAS	CARGO: TECNICO OPERATIVO SISTEMAS	CARGO: GERENTE E.S.E
FECHA: ABRIL DEL 2017	FECHA: ABRIL DEL 2017	FECHA: ABRIL DEL 2017

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	ADQUISICIÓN E INSTALACION DE EQUIPOS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 004
		PAGINA: 1 de 13

1. CARACTERIZACION DEL PROCESO





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

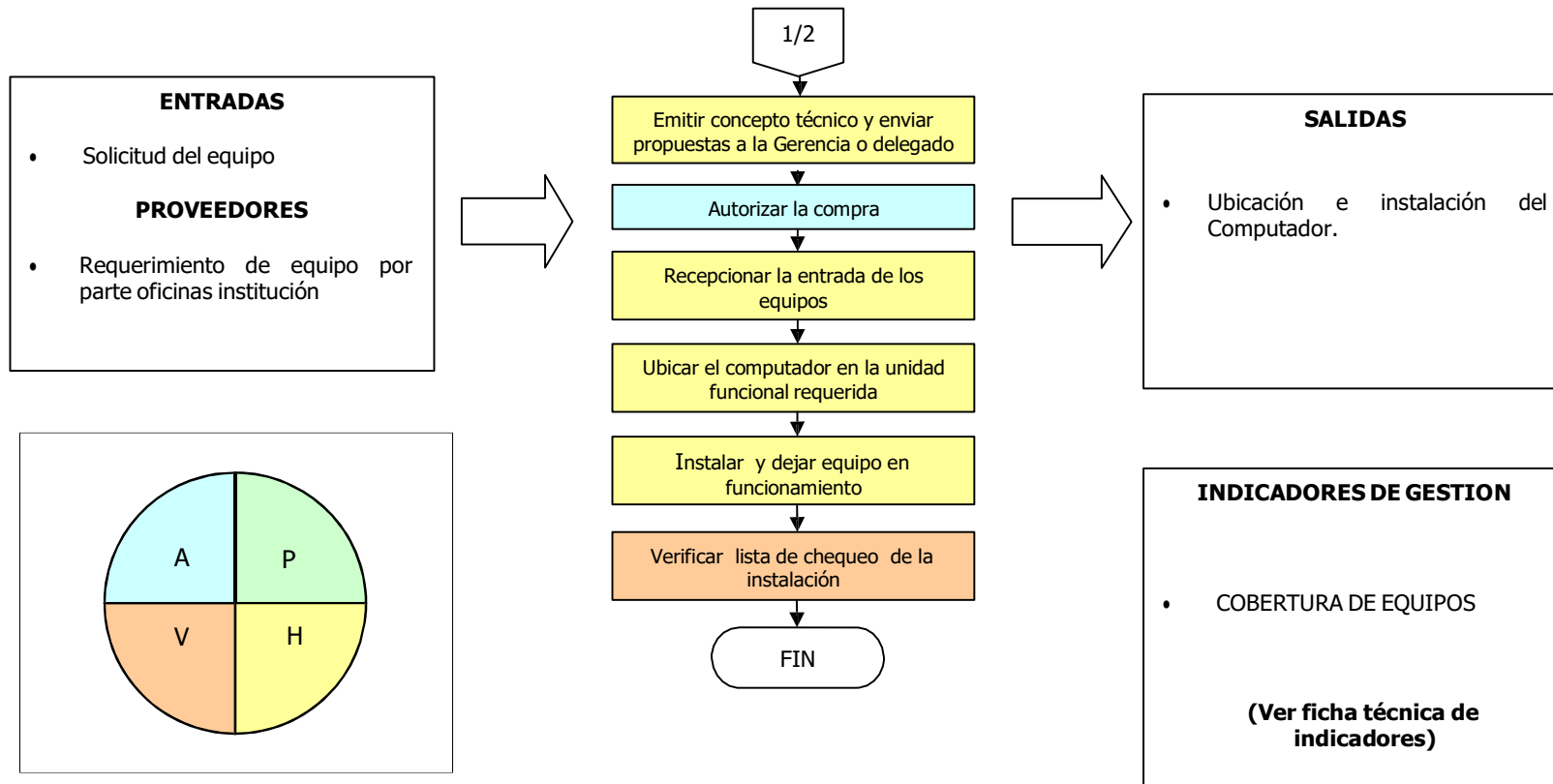
**FECHA DE EMISIÓN
ABRIL DE 2017**


ADQUISICIÓN E INSTALACION DE EQUIPOS

VERSIÓN: 02

CÓDIGO: OAP SIS 004

PAGINA: 2 de 13




	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	ADQUISICIÓN E INSTALACION DE EQUIPOS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 004
		PAGINA: 3 de 13

2. JERARQUIZACION DEL PROCESO

MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
GESTION DE SISTEMAS	004. ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DE EQUIPOS	4.1 Recepcionar la solicitud de Equipo. Se hace un (Requerimiento).
		4.2 Se analiza y evalúa las solicitudes o requerimientos recibidos y emite favorabilidad para la adquisición del equipo y la configuración respectiva.
		4.3 Si no se requiere equipo nuevo, analiza las necesidades del servicio que emite la solicitud y/o el requerimiento.
		4.4 Si se requiere equipo nuevo, se envía solicitud con visto bueno a la gerencia y/o Subgerencia Administrativa. Con las características mínimas requeridas.
		4.5 Revisa y da el visto bueno de aprobación para la adquisición del equipo.
		4.6 Analizar configuración requerida (Características mínimas).
		4.7 Requerir el suministro de cotizaciones a la oficina de suministro acorde con la configuración definida.
		4.8 Se recepciona y revisan las propuestas y se realiza el respectivo análisis.
		4.9 Se concluye el análisis de las propuestas y emite concepto técnico.

P
V

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	ADQUISICIÓN E INSTALACION DE EQUIPOS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 004
		PAGINA: 4 de 13


MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
GESTION DE SISTEMAS	004. ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DE EQUIPOS	4.12 Se ubica el computador en la dependencia requerida. 4.13 Se instala el equipo en la dependencia solicitante y se pone en funcionamiento. 4.14 se verifica y firma la lista de chequeo de la instalación del equipo solicitado por el cliente interno acorde a lo autorizado.

3. OBJETIVO

Adquirir equipos con tecnología de punta para apoyar las labores de las diferentes áreas de la E.S.E. Hospital San Antonio de Gigante Huila.

4. ALCANCE

El proceso inicia con recibir solicitud de equipos y finaliza la lista de chequeo de la instalación. El proceso incluye, analizar la solicitud y emitir concepto, ejecutar proceso de reubicación de equipos si no requiere equipo nuevo, enviar solicitud al gerente si se requiere equipo nuevo, aprobar solicitud, analizar configuración, requerir el suministro de cotizaciones, recepcionar y analizar las propuestas, emitir concepto técnico y

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	ADQUISICIÓN E INSTALACION DE EQUIPOS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 004
		PAGINA: 5 de 13

enviar propuestas a la gerencia o delegado, ubicar el computador en la unidad funcional requerida e instalar y dejar el equipo en funcionamiento.

5. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

- Estatuto de contratación institucional vigente.


6. RESPONSABLE

- Tecnico de Sistemas

7. DEFINICIONES

EQUIPO: Es el conjunto de aparatos y dispositivos que constituyen el material de una computadora.

SOLICITUD: Por lo general, una solicitud (o instancia) es un documento escrito que va dirigido a una autoridad a los que se les pide algo o ante los que se plantea una reclamación con la exposición de los motivos en los que se basan.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	ADQUISICIÓN E INSTALACION DE EQUIPOS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 004
		PAGINA: 6 de 13

ADQUISICIÓN: Es una negociación directa, en la que una empresa-Hospital compra los activos a una empresa que los provee y traspasa la propiedad de los mismos.

8. DETALLE DE ACTIVIDADES

No	QUE HACER	DONDE	QUIEN LO HACE	COMO LO HACE	CUANDO LO HACE	RECURSO
01	Recibir solicitud de equipos	Unidad de Sistemas	Tecnico de sistemas	Recepcionar la solicitud del Equipo (Requerimiento).	Cada vez que el usuario lo solicite	Solicitud y/o requerimiento
02	Analizar la solicitud y emitir concepto	Unidad de Sistemas	Tecnico de Sistemas	Se analiza y evalúa las solicitudes o requerimientos recibidos y emite concepto para la adquisición del equipo y la configuración respectiva.	Una vez recibida la solicitud	Solicitud y/o requerimiento
	¿Se requiere equipo nuevo?					
03	No, Ejecutar proceso de reubicación de equipos si no requiere equipo nuevo	Unidad de Sistemas	Tecnico de sistemas	Si no se requiere equipo nuevo, analiza las necesidades del servicio que emite la solicitud y/o el requerimiento.	Cada vez que se tenga analizada la solicitud	Solicitud y/o requerimiento
04	Si, Enviar solicitud al Gerente y/o Subgerente	Unidad de Sistemas	Tecnico de sistemas	Si se requiere equipo nuevo, se envía solicitud con visto bueno a la Subgerencia Administrativa con las características mínimas requeridas.	Cada vez que la solicitud tenga el visto bueno	Solicitud y/o requerimiento



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**FECHA DE EMISIÓN
ABRIL DE 2017**


ADQUISICIÓN E INSTALACION DE EQUIPOS

VERSIÓN: 02

CÓDIGO: OAP SIS 004

PAGINA: 7 de 13

No	QUE HACER	DONDE	QUIEN LO HACE	COMO LO HACE	CUANDO LO HACE	RECURSO
05	Aprobar solicitud	Gerencia	Gerente	Revisa y da concepto para la aprobación o negación, para la adquisición del equipo.	Después de tener el visto bueno de la Unidad de Sistemas	Solicitud y/o requerimiento
06	Analizar configuración	Unidad de Sistemas	Tecnico de sistemas	Analizar configuración requerida (Características mínimas).	Cada vez que el gerente da el visto bueno	Solicitud
07	Requerir el suministro de cotizaciones	Unidad de Sistemas	Tecnico de sistemas	Se solicitan cotizaciones a la Unidad Funcional de suministro acorde con la configuración definida.	Cada vez que se establece la configuración	Configuración.
08	Recepcionar y analizar las propuestas	Unidad de Sistemas	Tecnico de sistemas	Se recepciona y revisan las propuestas y se realiza el respectivo análisis.	Cada vez que se recepciona las propuestas	Propuestas
09	Emitir concepto técnico y enviar propuestas a la Gerencia o delegado	Unidad de Sistemas	Tecnico de sistemas	Se concluye el análisis de las propuestas y emite concepto técnico.	Una vez analizada la propuesta	Propuesta
10	Autorizar la compra	Gerencia	Gerente	Se autoriza la compra de equipos.	Cada vez que recibe el concepto técnico	Propuesta y Concepto Técnico

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	ADQUISICIÓN E INSTALACION DE EQUIPOS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 004
		PAGINA: 8 de 13

No	QUE HACER	DONDE	QUIEN LO HACE	COMO LO HACE	CUANDO LO HACE	RECURSO
11	Recepcionar la entrada de los equipos	Unidad de Almacén	Tecnico de sistemas y Auxiliar administrativo de almacén	Recepciona la entrada y verifican los equipos según los requisitos estipulados.	Cada vez que llegan los equipos	Equipo de Computo
12	Ubicar el computador en la Unidad Funcional requerida	Unidad de Almacén	Auxiliar administrativo de almacén	Se instala el equipo en la Unidad Funcional solicitante y se pone en funcionamiento.	Cada vez que llega el equipo	Equipo de Computo
13	Instalar y dejar equipo en funcionamiento	Unidad de Sistemas	Tecnico de sistemas	Se instala el computador en la Unidad Funcional requerida y se deja en funcionamiento. Firma el recibido del cliente interno en el requerimiento.	Cada vez que se ubica el equipo	Equipo de computo
14	Verificar lista de chequeo de la instalación	Unidad de Sistemas	Tecnico de sistemas	Verificando todos los Ítem acordes a la solicitud.	Una vez instalado el equipo	Lista de chequeo



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**FECHA DE EMISIÓN
ABRIL DE 2017**

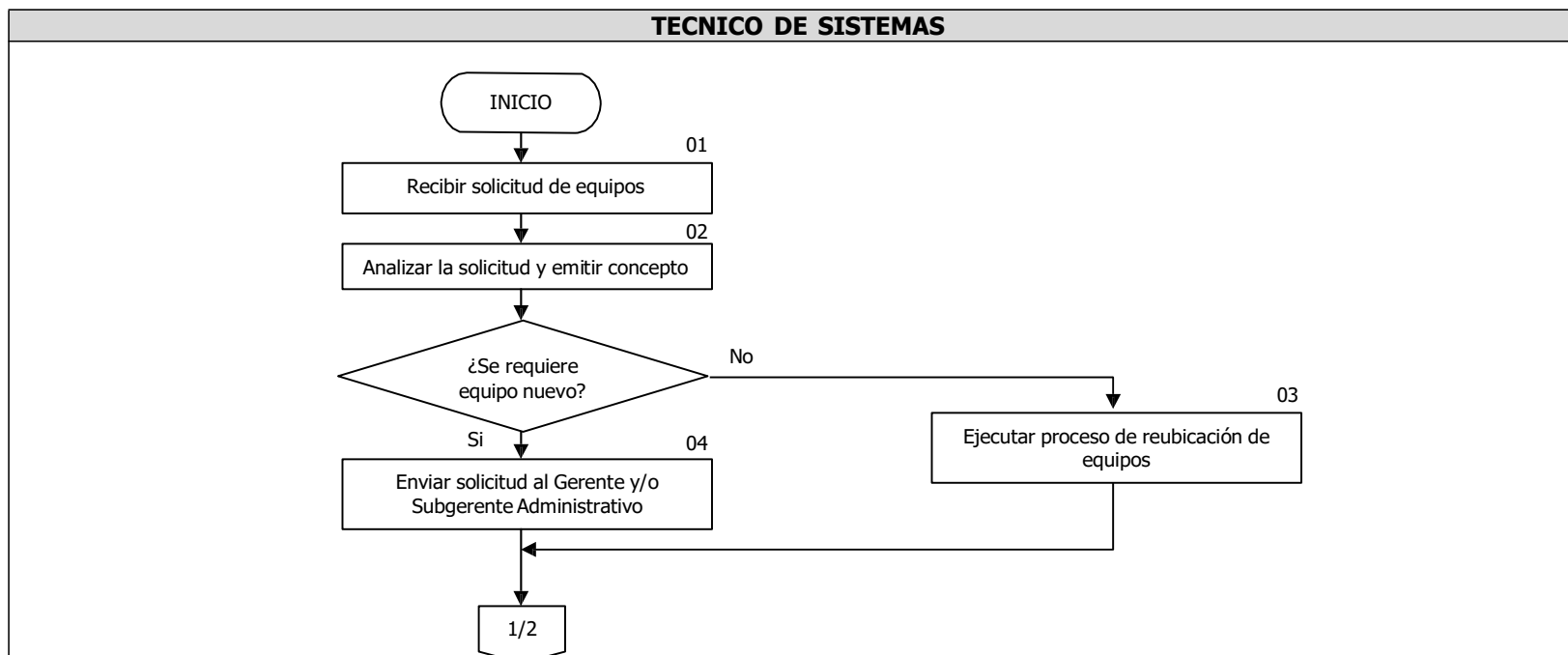
ADQUISICIÓN E INSTALACION DE EQUIPOS

VERSIÓN: 02

CÓDIGO: OAP SIS 004

PAGINA: 9 de 13

9. DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

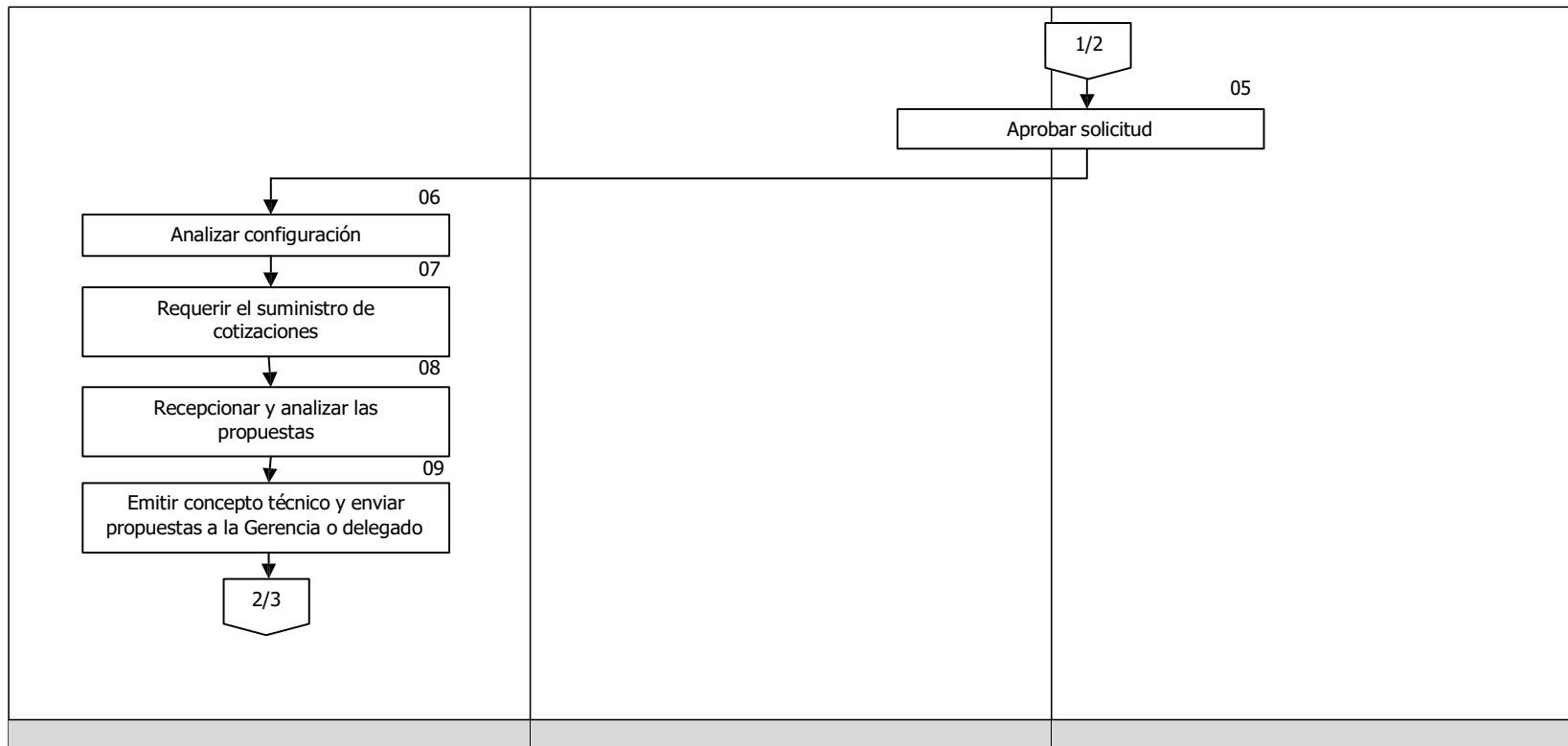
**FECHA DE EMISIÓN
ABRIL DE 2017**

ADQUISICIÓN E INSTALACION DE EQUIPOS

VERSIÓN: 02

CÓDIGO: OAP SIS 004

PAGINA: 11 de 13



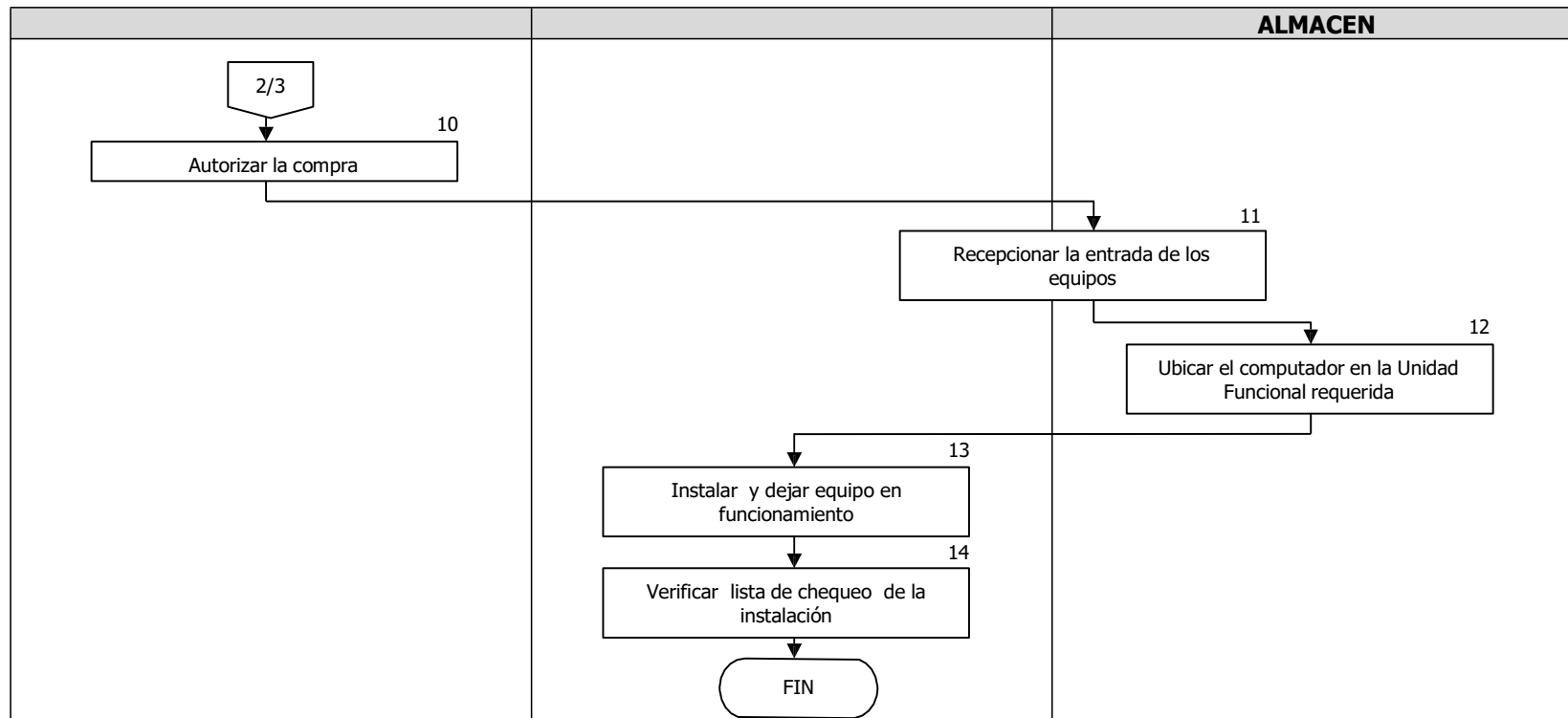


MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS


**FECHA DE EMISIÓN
ABRIL DE 2017**

ADQUISICIÓN E INSTALACION DE EQUIPOS

**VERSIÓN: 02
CÓDIGO: OAP SIS 004
PAGINA: 12 de 13**



10. REGISTROS GENERADOS

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	ADQUISICIÓN E INSTALACION DE EQUIPOS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 004
		PAGINA: 13 de 13


11. PROCESOS INVOLUCRADOS

- No Aplica.


12. DETALLE DE RIESGOS

No	RIESGO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE
01	No aprobación por solicitud mal fundamentada.	Revisar la realización de las solicitudes.	Tecnico de Sistemas
02	Inconformidad con el producto recibido.	No recibir producto y realizar los cambios pertinentes acorde a los ajustes presentados.	Jefe de Almacén

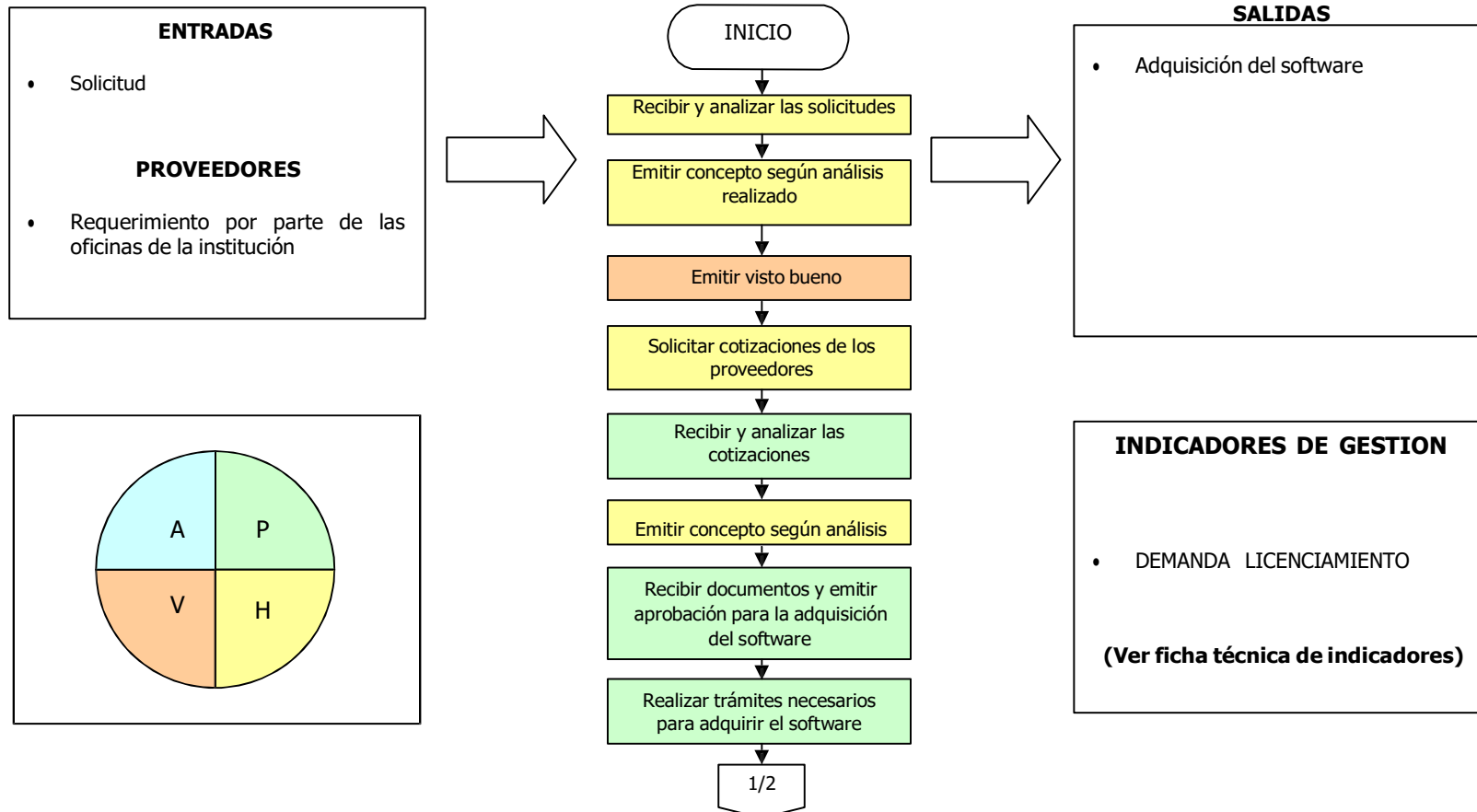
13. ELABORO, REVISO Y APROBÓ

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	ADQUISICIÓN E INSTALACION DE EQUIPOS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 004
		PAGINA: 14 de 14

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: TECNICO MIGUEL HECTOR VALDERRAMA	NOMBRE: MIGUEL HECTOR VALDERRAMA	NOMBRE: JORGE HUMBERTO GONZÁLEZ BAHAMON
CARGO: TECNICO OPERATIVO SISTEMAS	CARGO: GERENTE.	CARGO: GERENTE E.S.E
FECHA: ABRIL DEL 2017	FECHA: ABRIL DEL 2017	FECHA: ABRIL DEL 2017

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	ADQUISICION - INSTALACION DEL SOFTWARE	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 005
		PAGINA: 1 DE 10

1. CARACTERIZACION DEL PROCESO





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**FECHA DE EMISIÓN
ABRIL DE 2017**

ADQUISICION - INSTALACION DEL SOFTWARE

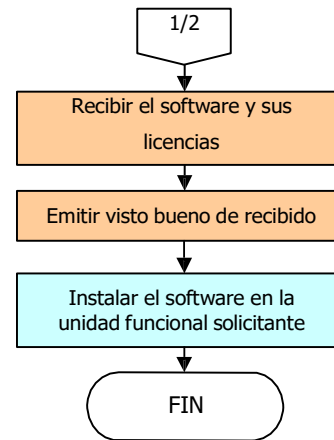
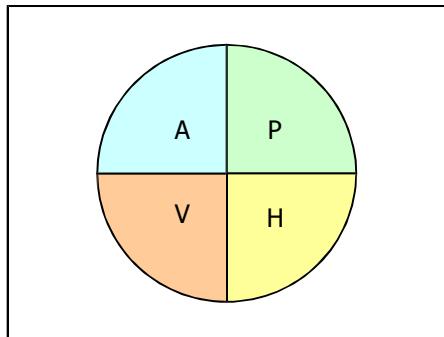
VERSIÓN: 02
CÓDIGO: OAP SIS 005
PAGINA: 2 DE 10

ENTRADAS

- Solicitud

PROVEEDORES

- Requerimiento por parte de las oficinas de la institución




SALIDAS

- Adquisición del software

INDICADORES DE GESTION


- DEMANDA LICENCIAMIENTO

(Ver ficha técnica de indicadores)

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	ADQUISICION - INSTALACION DEL SOFTWARE	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 005
		PAGINA: 3 DE 10

2. JERARQUIZACION DEL PROCESO

MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
GESTION DE SISTEMAS	005. ADQUISICIÓN-INSTALACION DEL SOFTWARE	5.1 Recibir y analizar la solicitud remitida por las áreas institucionales que requieran el software y las licencias.
		5.2 Emitir aprobación y concepto técnico del software requerido.
		5.3 Recibir concepto técnico del software y emitir visto bueno para la adquisición.
		5.4 Recibir el concepto técnico con el visto bueno y solicitar a suministros las cotizaciones. NOTA: Solicitar cotizaciones a los proveedores en la unidad de suministros, recibir la solicitud de la unidad de sistemas y solicita el software por cualquier medio de comunicación a los proveedores apropiados, una vez recibe solicitud de la Unidad Sistemas.
		5.5 Realizar análisis con base en las cotizaciones recibidas.
		5.6 Emitir concepto según análisis realizado a las cotizaciones. De eso depende el valor, garantía y que supla la necesidad de la persona que lo solicita.
		5.7 Recibir concepto técnico, de las cotizaciones y emitir aprobación para la adquisición del software.
		5.8 Elaborar la orden de compra y ejecutar los trámites pertinentes.
		5.9 Revisar el software junto con la orden de compra.
		5.10 Realizar nota por escrito con recibido por la satisfacción del software y licencias.
		5.11 Ejecuta la instalación, configura del software y su funcionamiento en la unidad funcional que lo ha solicitado.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	ADQUISICION - INSTALACION DEL SOFTWARE	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 005
		PAGINA: 4 DE 10

3. OBJETIVO

Estudiar soluciones de software para mejorar el desempeño laboral en las unidades funcionales de la institución, actualizar y licenciar el software utilizado en el Hospital San Antonio de Gigante

4. ALCANCE


El proceso inicia con recibir y analizar las solicitudes y finaliza con instalar el software en la unidad funcional solicitante. El proceso incluye emitir concepto según análisis realizado, emitir el visto bueno, solicitar cotizaciones a de los proveedores, recibir y analizar las cotizaciones, emitir concepto según análisis, recibir documentos y emitir aprobación para la adquisición del software, realizar los trámites necesarios para adquirir el software, recibir el software y sus licencias y emitir visto bueno de recibido.

5. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

- No aplica

6. RESPONSABLE

- Sistemas

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	ADQUISICION - INSTALACION DEL SOFTWARE	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 005
		PAGINA: 5 DE 10

7. DEFINICIONES

SOFTWARE: es el conjunto de programas que puede ejecutar el hardware para la realización de las tareas de computación a las que se destina. Se trata del conjunto de instrucciones que permite la utilización del ordenador. El software es la parte intangible de la computadora, es decir programas, aplicaciones, etc. Según el software, los usuarios pueden tener o no, limitadas las posibilidades de usarlo, modificarlo o redistribuirlo (con o sin modificaciones), o que su código fuente no está disponible o el acceso a este se encuentra restringido.

8. DETALLE DE ACTIVIDADES

No	QUE HACER	DONDE	QUIEN LO HACE	COMO LO HACE	CUANDO LO HACE	RECURSO
01	Recibir y analizar las solicitudes	Unidad Sistemas	Tecnico de sistemas	Recibir y analizar la solicitud remitida por las áreas institucionales que requieran el software y las licencias.	Cada vez que lo soliciten las unidades funcionales	Solicitud o requerimiento
02	Emitir concepto según análisis realizado	Unidad Sistemas	Oficina de sistemas	Emitir aprobación y concepto técnico del software requerido.	Una vez analizada la solicitud	Solicitud
03	Emitir visto bueno	Gerencia	Gerente	Recibir concepto técnico del software y emitir visto bueno para la adquisición.	Cada vez que recibe el concepto técnico	Solicitud y Concepto Técnico
04	Solicitar cotizaciones de los proveedores	Unidad Sistemas	Tecnico de sistemas	Recibir el concepto técnico con el visto bueno y solicitar a suministros las cotizaciones. NOTA: Solicitar cotizaciones a los proveedores en la unidad de suministros, recibir la solicitud de la unidad de sistemas y solicita el software por cualquier medio de comunicación a los proveedores apropiados, una vez recibe	Cada vez que recibe el visto bueno	Concepto técnico con Visto Bueno



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**FECHA DE EMISIÓN
ABRIL DE 2017**

ADQUISICION - INSTALACION DEL SOFTWARE

VERSIÓN: 02

CÓDIGO: OAP SIS 005

PAGINA: 6 DE 10

No	QUE HACER	DONDE	QUIEN LO HACE	COMO LO HACE	CUANDO LO HACE	RECURSO
				solicitud de la Unidad Sistemas.		
05	Recibir y analizar las cotizaciones	Unidad Funcional de Sistemas	Tecnico de sistemas	Realizar análisis con base en las cotizaciones recibidas.	Cada vez que recibe las cotizaciones	Solicitud, Concepto técnico y cotizaciones
06	Emitir concepto según análisis	Unidad Sistemas	Oficina de sistemas	Emitir concepto según análisis realizado a las cotizaciones. De eso depende el valor, garantía y que supla la necesidad de la persona que lo solicita.	Cada vez que finaliza el análisis de las propuestas	Cotizaciones
07	Recibir documentos y emitir aprobación para la adquisición del software	Gerencia	Gerente	Recibir concepto técnico, de las cotizaciones y emitir aprobación para la adquisición del software.	Cada vez que recibe las cotizaciones y concepto	Cotizaciones y Concepto técnico
08	Realizar tramites necesarios para adquirir el software	Unidad de Almacen	Profesional universitario	Elaborar la orden de compra y ejecutar los trámites pertinentes.	Cada vez que recibe la autorización de compra	Autorización y Cotizaciones
09	Recibir el software y sus licencias	Unidad de Almacén	Auxiliar Administrativo	Revisar el software junto con la orden de compra.	Cada vez que llega el material a la Institución	Orden de compra y Material recibido
10	Emitir visto bueno de recibido	Unidad Sistemas	Jefe de Oficina de Sistemas	Realizar nota por escrito con recibido por la satisfacción del software y licencias.	Cada vez que recibe el producto	Orden de compra y Material recibido
11	Instalar el software en la unidad funcional solicitante	Unidad Funcional que lo solicita	Tecnico de sistemas	Ejecuta la instalación, configura del software y su funcionamiento en la unidad funcional que lo ha solicitado.	Una vez legalizado el software	El software licenciado



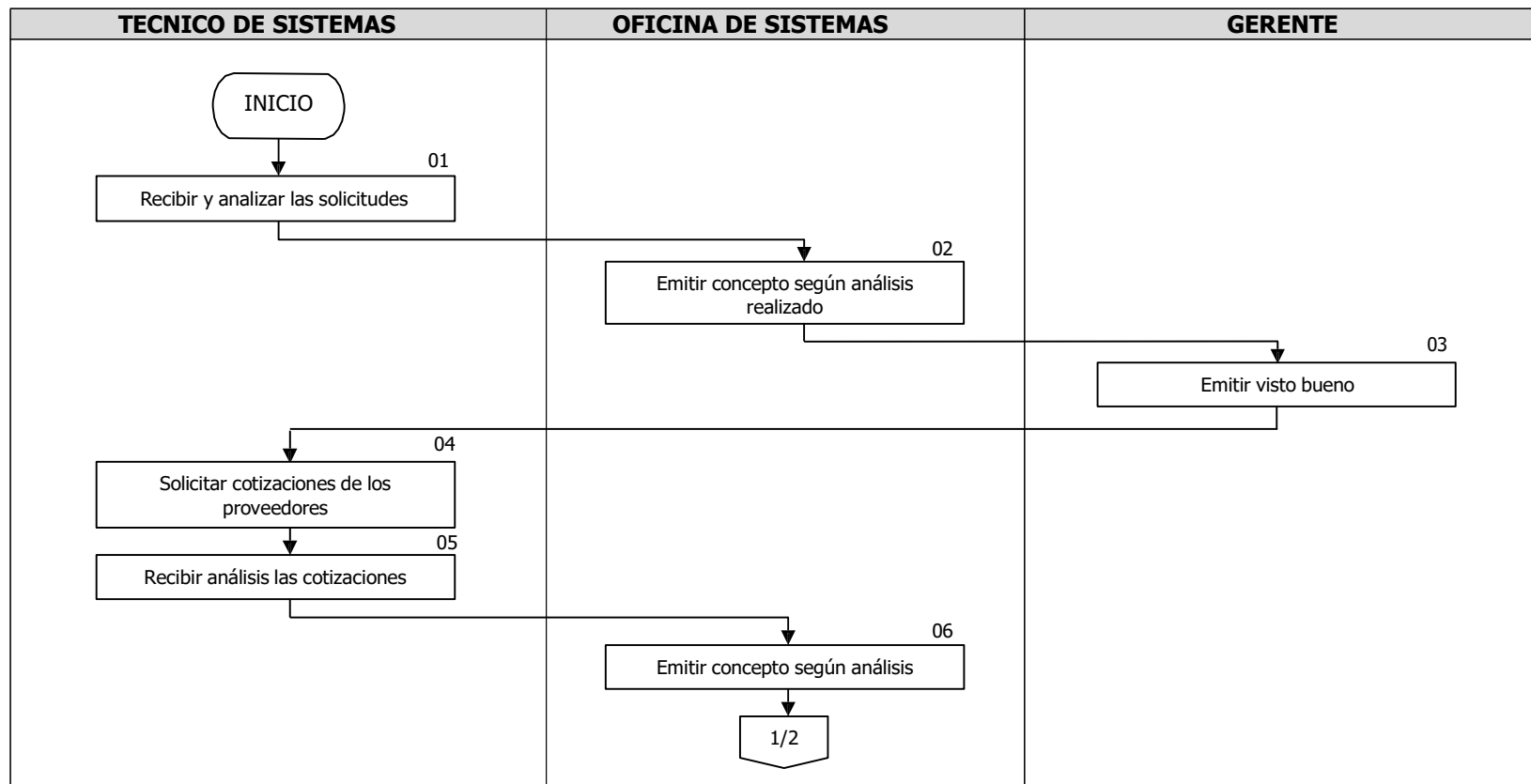
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**FECHA DE EMISIÓN
ABRIL DE 2017**

ADQUISICION - INSTALACION DEL SOFTWARE

**VERSIÓN: 02
CÓDIGO: OAP SIS 005
PAGINA: 7 DE 10**

9. DIAGRAMA DE FLUJO



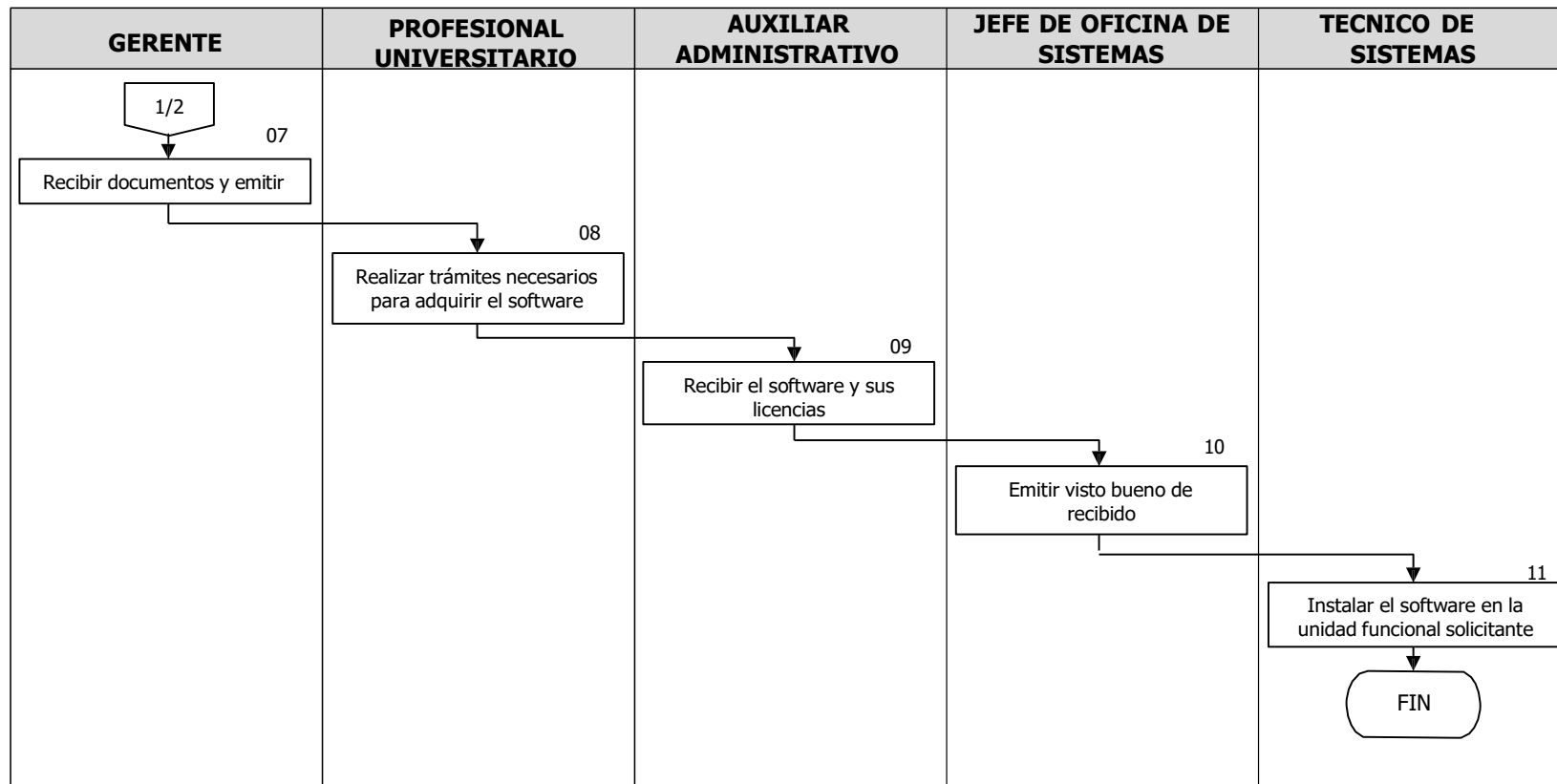



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**FECHA DE EMISIÓN
ABRIL DE 2017**

ADQUISICION - INSTALACION DEL SOFTWARE

VERSIÓN: 02
CÓDIGO: OAP SIS 005
PAGINA: 8 DE 10



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	ADQUISICION - INSTALACION DEL SOFTWARE	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 005
		PAGINA: 9 DE 10

10. REGISTROS GENERADOS


CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE	COMO CONSERVARLO	DONDE CONSERVARLO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	QUE SE HACE DESPUÉS
Nota de recibo del software	Jefe de la oficina de sistemas	Registro físico	En archivo de la Unidad Sistemas	vigencia	Enviar a Archivo Central

11. PROCESOS INVOLUCRADOS

- No aplica

12. DETALLE DE RIESGOS

No	RIESGO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE
01	Inconformidad con las cotizaciones.	Solicitar nuevas cotizaciones o aclaraciones a las mismas.	Funcionario Encargado de Sistemas
02	Inconformidad con el producto recibido.	No recibir producto y realizar los cambios pertinentes acorde a los ajustes presentados.	Auxiliar administrative de Almacén

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	ADQUISICION - INSTALACION DEL SOFTWARE	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 005
		PAGINA: 10 DE 10

13. ELABORO, REVISO Y APROBÓ

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: MIGUEL HECTOR VALDERRAMA	NOMBRE: MIGUEL HECTOR VALDERRAMA	NOMBRE: JORGE HUMBERTO GONZÁLEZ BAHAMON
CARGO: TECNICO OPERATIVO SISTEMAS	CARGO: TECNICO OPERATIVO SISTEMAS	CARGO: GERENTE E.S.E
FECHA: ABRIL DEL 2017	FECHA: ABRIL DEL 2017	FECHA: ABRIL DEL 2017



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

FECHA DE EMISIÓN
ABRIL DE 2017

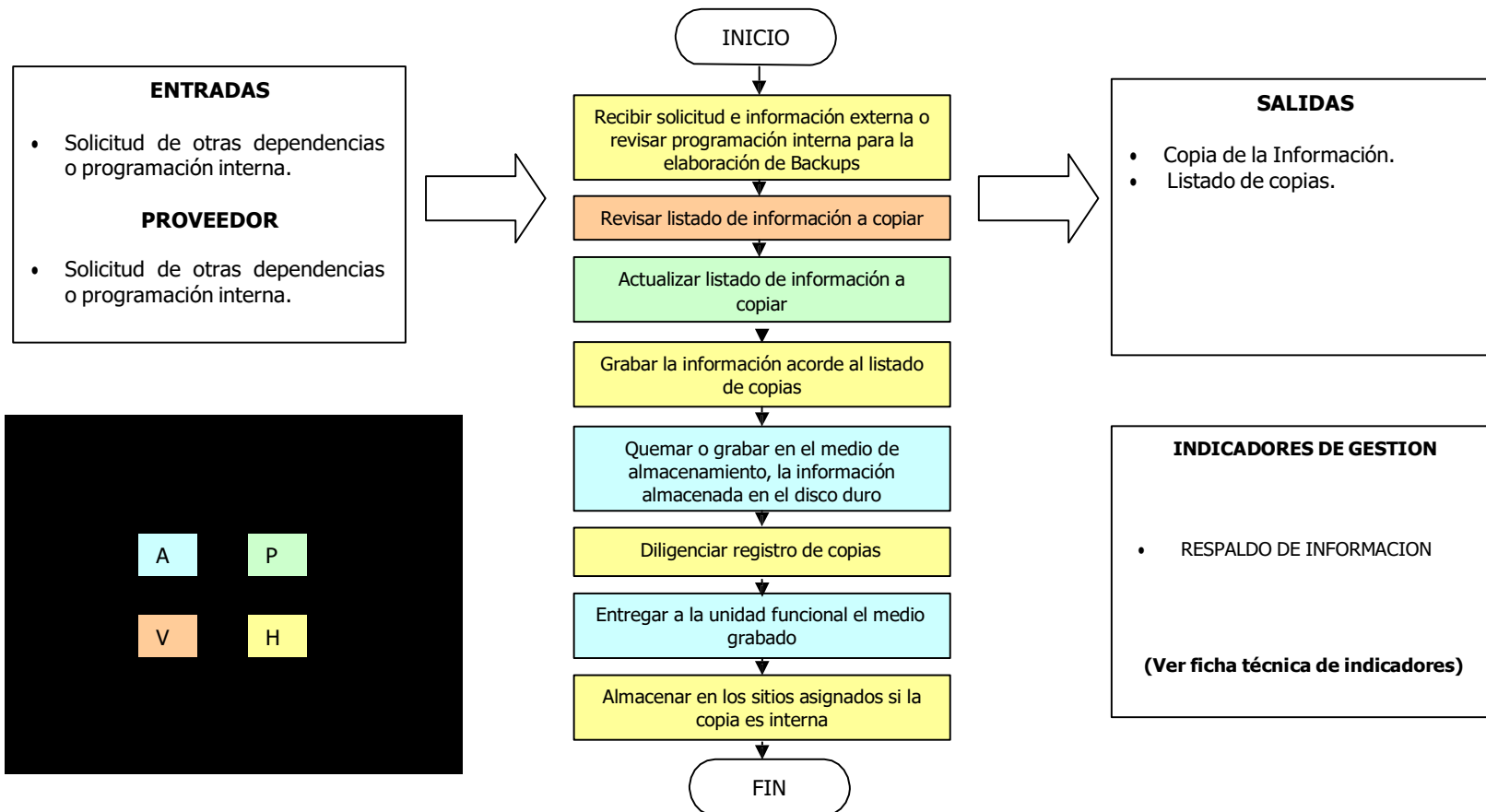
COPIAS DE INFORMACIÓN (BACKUPS)


VERSIÓN: 02

CÓDIGO: OAP SIS 007

PAGINA: 1 de 9

1. CARACTERIZACION DEL PROCESO




	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	COPIAS DE INFORMACIÓN (BACKUPS)	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 007
		PAGINA: 2 de 9

2. JERARQUIZACION DEL PROCESO

MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
GESTION DE SISTEMAS	007. COPIAS DE INFORMACIÓN (BACKUPS)	<p>7.1 Recibir y analizar la solicitud remitida por las unidades funcionales institucionales que lo requieran y revisar la programación interna.</p> <p>7.2 Revisar los archivos a generar el Backups con relación al listado de la programación y a los nuevos requerimientos.</p> <p>7.3 Generar un listado actualizado de los archivos a generar el Backups si es necesario.</p> <p>7.4 Copiar la información en el disco duro y en la carpeta asignada acorde al listado de copias</p> <p>7.5 Utilizar programas para grabar en medios de almacenamiento, la información almacenada en el disco duro.</p> <p>7.6 Escribir en el archivo registro de Backups, la información grabada e identificación del medio almacenamiento que la contiene.</p> <p>7.7 Si la copia es externa, se entrega a la unidad funcional responsable, el medio grabado mediante nota escrita</p> <p>7.8 Si la copia es interna se almacena en los sitios asignados para tal fin.</p>

3. OBJETIVO

Brindar seguridad y respaldo, manteniendo el registro diario de las bases de datos de los aplicativos institucionales o de la información reportada por las diferentes unidades funcionales de la institución.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	COPIAS DE INFORMACIÓN (BACKUPS)	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 007
		PAGINA: 3 de 9

4. ALCANCE

El proceso inicia con recibir solicitud e información externa o revisar programación interna para la elaboración de backups y finaliza con almacenar en los sitios asignados si la copia es interna. El proceso incluye revisar listado de información a copiar, actualizar listado de información a copiar, grabar la información acorde al listado de copias, quemar o grabar en el medio de almacenamiento la información almacenada en el disco duro, diligenciar registro de copias y entregar a la unidad funcional el medio grabado si es copia externa.

5. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

- No Aplica.


6. RESPONSABLE

- Sistemas

7. DEFINICIONES

BACKUPS: Copias de seguridad o de respaldo de la información en un medio de almacenamiento.

MEDIO DE ALMACENAMIENTO: Los componentes físicos o materiales en los cuales se almacena la información. Los dispositivos de almacenamiento pueden ser magnéticos y/o ópticos. Disquetes, discos duros, cinta magnética, CD, DVD etc. Se usan de acuerdo a la capacidad de información a grabar.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	COPIAS DE INFORMACIÓN (BACKUPS)	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 007
		PAGINA: 4 de 9

8. DETALLE DE ACTIVIDADES

No	QUE HACER	DONDE	QUIEN LO HACE	COMO LO HACE	CUANDO LO HACE	RECURSO
01	Recibir solicitud e información externa o revisar programación interna para la elaboración de backups	Unidad de Sistemas	Oficina de Sistemas	Recibir y analizar la solicitud remitida por las unidades funcionales institucionales que lo requieran y revisar la programación interna.	Diariamente y cada vez que lo solicitan las unidades funcionales	Solicitud o programación interna
02	Revisar listado de información a copiar	Unidad de Sistemas	Oficina de Sistemas	Revisar los archivos a generar el Backups con relación al listado de la programación y a los nuevos requerimientos.	Diariamente al finalizar la jornada laboral	Listado de copias y nuevos requerimientos
03	Actualizar listado de información a copiar	Unidad de Sistemas	Oficina de Sistemas	Generar un listado actualizado de los archivos a generar el Backups si es necesario.	Una vez revisado el listado de información a copiar	Listado de copias
04	Grabar la información acorde al listado de copias	Unidad funcional de Sistemas	Jefe oficina de Sistemas	Copiar la información en el disco duro y en la carpeta asignada acorde al listado de copias	Una vez el listado esta actualizado	Listado de copias, Computador con disco duro y capacidad necesaria.
05	Quemar o grabar en el medio de almacenamiento, la información almacenada en el disco duro	Unidad de Sistemas	Oficina de Sistemas	Utilizar programas para grabar en medios de almacenamiento, la información almacenada en el disco duro.	Finalizada la copia en el disco duro	Medios de almacenamiento y Equipo de Computo
06	Diligenciar registro de copias	Unidad de Sistemas	Oficina de Sistemas	Escribir en el archivo registro de Backups, la información grabada e identificación del medio almacenamiento que la contiene.	Finalizada la rotulación del medio de almacenamiento	Equipo de Computo que contiene el



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**FECHA DE EMISIÓN
ABRIL DE 2017**


COPIAS DE INFORMACIÓN (BACKUPS)

VERSIÓN: 02

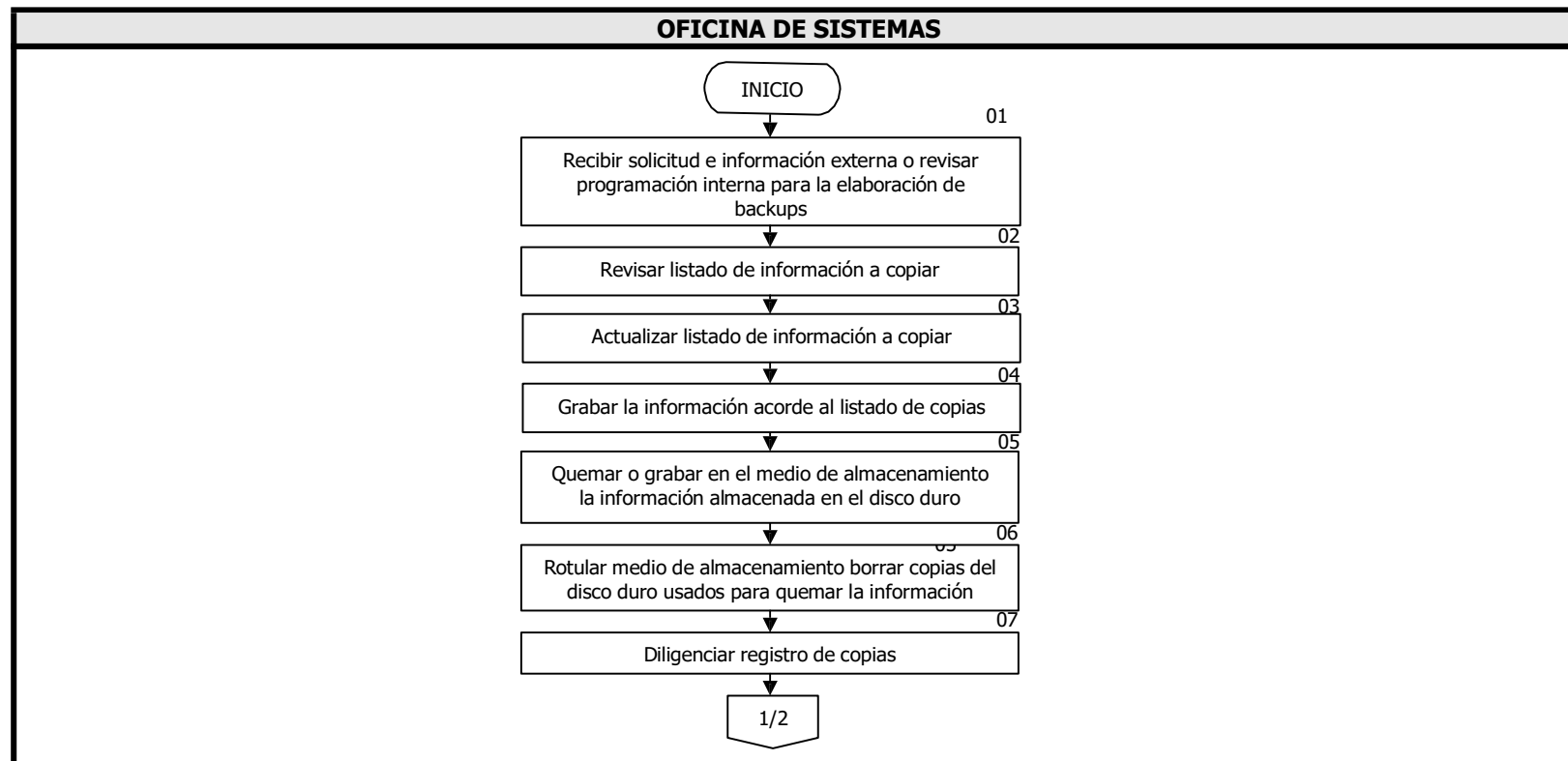
CÓDIGO: OAP SIS 007

PAGINA: 5 de 9

No	QUE HACER	DONDE	QUIEN LO HACE	COMO LO HACE	CUANDO LO HACE	RECURSO
						archivo con la información de copias
	¿La copia es externa?					
07	Si, Entregar a la unidad funcional el medio grabado	Unidad de Sistemas	Oficina de Sistemas	Si la copia es externa, se entrega a la unidad funcional responsable, el medio grabado mediante nota escrita	Al finalizar el proceso	Nota Escrita y Medio de Almacenamiento
08	No, Almacenar en los sitios asignados si la copia es interna.	Unidad de Sistemas	Oficina de Sistemas	Si la copia es interna se almacena en los sitios asignados para tal fin.	Al finalizar el proceso	Medio de Almacenamiento

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	COPIAS DE INFORMACIÓN (BACKUPS)	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 007
		PAGINA: 6 de 9

9. DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**FECHA DE EMISIÓN
ABRIL DE 2017**

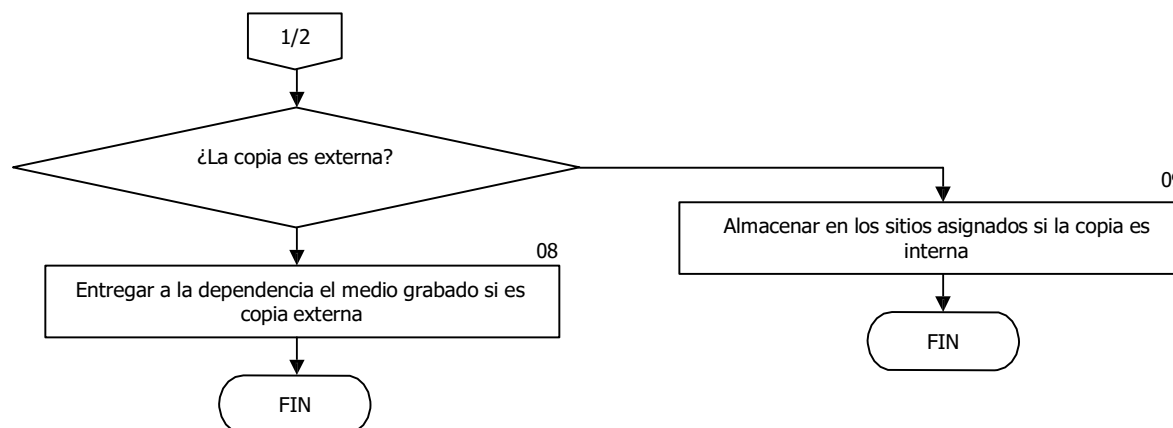
COPIAS DE INFORMACIÓN (BACKUPS)

VERSIÓN: 02

CÓDIGO: OAP SIS 007


PAGINA: 7 de 9

FUNCIONARIO ENCARGADO DE SISTEMAS



10. REGISTROS GENERADOS

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE	COMO CONSERVARLO	DONDE CONSERVARLO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	QUE SE HACE DESPUÉS
Listado de los Archivos Backups	Funcionario encargado de la oficina de sistema	En registro físico	En archivo de la oficina de sistemas	Un (1) año	Se envía a Archivo central
Listado de copias	Funcionario encargado de la oficina de sistema	Medio de almacenamiento	En archivo de la oficina de sistemas	Un (1) año	Se envía a Archivo central


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	COPIAS DE INFORMACIÓN (BACKUPS)	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 007
		PAGINA: 8 de 9

11. PROCESOS INVOLUCRADOS

- No Aplica


12. DETALLE DE RIESGOS

No	RIESGO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE
01	Información Incompleta	Copiar nuevamente la información faltante para actualizar el listado de copias.	Jefe de la oficina de Sistemas
02	Que la Información en el medio de almacenamiento este mal grabado.	Copiar la información en otro medio de almacenamiento.	Jefe de la oficina de Sistemas

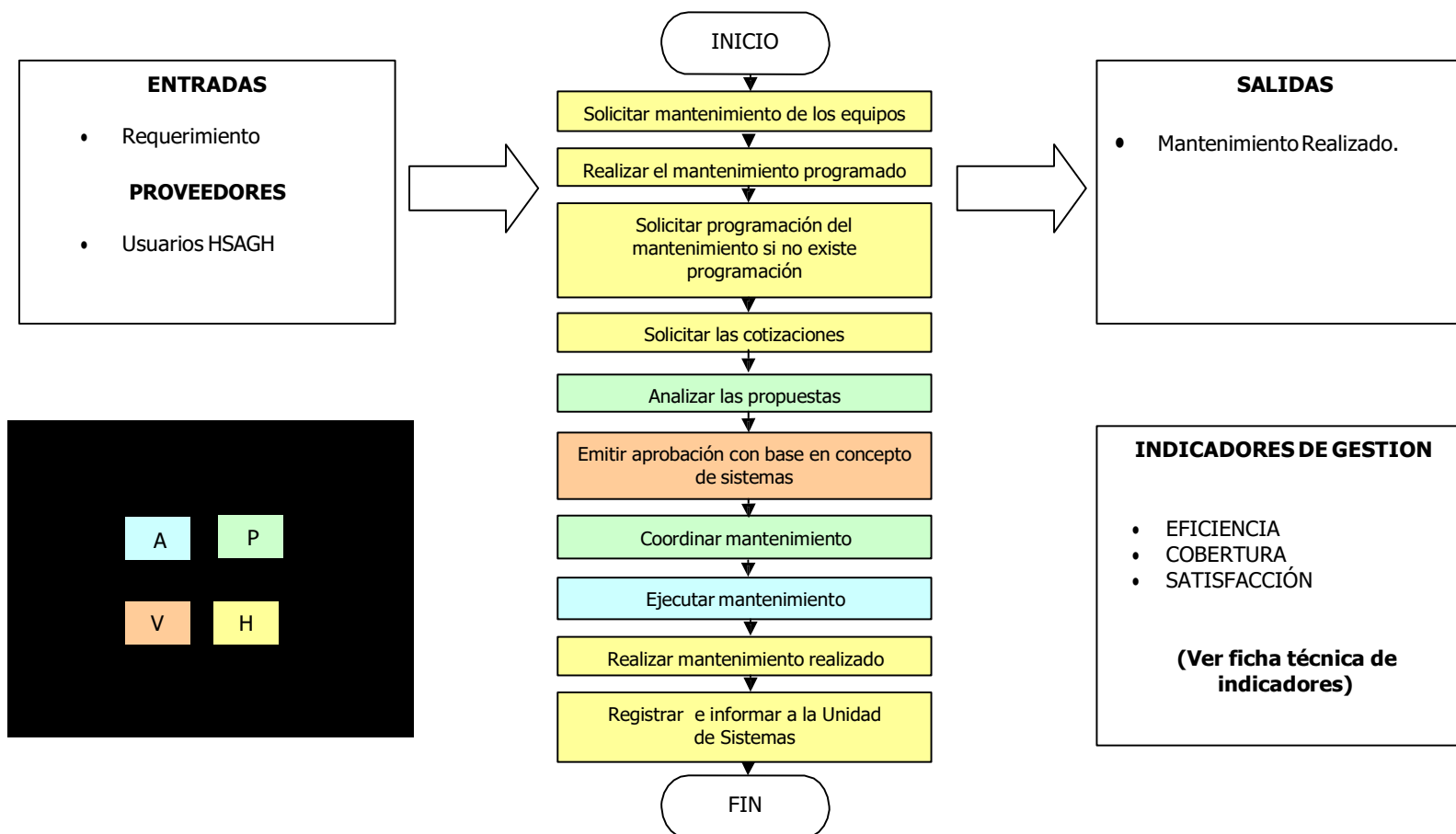
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	COPIAS DE INFORMACIÓN (BACKUPS)	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 007
		PAGINA: 9 de 9


13. ELABORO, REVISO Y APROBÓ

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: MIGUEL HECTOR VALDERRAMA	NOMBRE: MIGUEL HECTOR VALDERRAMA	NOMBRE: DR. JORGE HUMBERTO GONZÁLEZ BAHAMON
CARGO: TECNICO OPERATIVO SISTEMAS	CARGO: TECNICO OPERATIVO SISTEMAS	CARGO: GERENTE E.S.E
FECHA: ABRIL DEL 2017	FECHA: ABRIL DEL 2017	FECHA: ABRIL DEL 2017

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
		VERSION: 02
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS	CÓDIGO: OAP SIS 010
		PAGINA: 1 de 9


1. CARACTERIZACION DEL PROCESO



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 010
		PAGINA: 2 de 9

2. JERARQUIZACION DEL PROCESO

MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
GESTION DE SISTEMAS	010. MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO Y PERIFÉRICOS	<p>10.1 Se diligencia el requerimiento o solicitud escrita para el mantenimiento de los equipos y/o periféricos.</p> <p>10.2 Si existe programación de mantenimiento, se realiza el mantenimiento programado.</p> <p>10.3 Si no existe programación de mantenimiento, solicitar la aprobación mediante un oficio remisorio acompañado de la solicitud de mantenimiento por el oficio solicitante.</p> <p>NOTA: Si es un caso de solucionar un problema entra a proceso de mantenimiento correctivo</p> <p>10.4 Se solicita las cotizaciones mediante solicitud verbal o escrita a los proveedores.</p> <p>10.5 Se analiza las propuestas recibidas y el concepto técnico.</p> <p>10.6 El gerente recibe el concepto técnico y emite aprobación.</p> <p>10.7 Se coordina el mantenimiento, estableciendo fechas por medio de un cronograma de actividades.</p> <p>10.8 Se comienza a ejecutar el mantenimiento revisando y limpiando el hardware de cada equipo.</p> <p>10.9 Se diligencia la orden de servicio del mantenimiento preventivo firmada por el responsable del equipo.</p> <p>10.10 Se registra en la hoja de vida del equipo el mantenimiento realizado y seguimiento a la programación del mantenimiento preventivo</p>

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 010
		PAGINA: 3 de 9

3. OBJETIVO

Coordinar el mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo y periféricos de acuerdo al cronograma o fechas establecidas

4. ALCANCE

El proceso inicia con solicitar mantenimiento de los equipos y finaliza con registrar e informar a la Unidad de Sistemas. El proceso incluye realizar el mantenimiento programado, solicitar programación del mantenimiento si no existe programación, solicitar las cotizaciones, analizar propuestas, emitir aprobación con base en concepto de sistemas, coordinar mantenimiento, ejecutar mantenimiento y registrar el mantenimiento realizado.

5. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL


- No Aplica

6. RESPONSABLE

- Tecnico Sistemas.


7. DEFINICIONES

MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Mantenimiento que se le realiza a los equipos para prevenir cualquier anomalía que se presente en su funcionamiento.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 010
		PAGINA: 4 de 9

8. DETALLE DE ACTIVIDADES

No	QUE HACER	DONDE	QUIEN LO HACE	COMO LO HACE	CUANDO LO HACE	RECURSO
01	Solicitar mantenimiento de los equipos	Unidad Funcional que lo requiera	Tecnico de sistemas	Se diligencia el requerimiento o solicitud escrita para el mantenimiento de los equipos y/o periféricos.	Cada vez que se requiere el mantenimiento	Solicitud o requerimiento
	¿Existe programación de mantenimiento?					
02	Si, Realizar el mantenimiento programado	Unidad Funcional que lo requiera	Empresa Asignada	Si existe programación de mantenimiento, se realiza el mantenimiento programado.	Cada vez que se coordina el mantenimiento	Equipo de Computo
03	No, Solicitar programación del mantenimiento	Unidad de Sistemas	Tecnico de sistemas	Si no existe programación de mantenimiento, solicitar la aprobación mediante un oficio remitido acompañado de la solicitud de mantenimiento por el oficio solicitante. NOTA: Si es un caso de solucionar un problema entra a proceso de mantenimiento correctivo	Cuando no haya mantenimiento programado	Solicitud del mantenimiento
04	Solicitar las cotizaciones	Gerente	Gerente	Se solicita las cotizaciones mediante solicitud verbal o escrita a los proveedores.	Una vez se ha aprobado la realización del mantenimiento	Solicitud del mantenimiento
05	Analizar propuestas	Unidad de Sistemas	Tecnico de sistemas	Se analiza las propuestas recibidas y el concepto técnico.	Cada vez que se reciben las propuestas	Propuestas
06	Emitir aprobación con base en concepto de sistemas	Unidad Funcional de Gerencia	Gerente	El gerente recibe el concepto técnico y emite aprobación.	Cada vez que se analizan las propuestas.	Propuestas. Concepto técnico

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 010
		PAGINA: 5 de 9

No	QUE HACER	DONDE	QUIEN LO HACE	COMO LO HACE	CUANDO LO HACE	RECURSO
07	Coordinar mantenimiento	Unidad de Sistemas	Tecnico de sistemas	Se coordina el mantenimiento, estableciendo fechas por medio de un cronograma de actividades.	Una vez aprobado y asignado el mantenimiento	Aprobación
08	Ejecutar mantenimiento	Unidad Funcional que lo requiera	Empresa Asignada	Se comienza a ejecutar el mantenimiento revisando y limpiando el hardware de cada equipo.	Una vez aprobado el mantenimiento	Programación del mantenimiento
09	Registrar el mantenimiento realizado	Unidad Funcional que lo requiera	Empresa Asignada	Se diligencia la orden de servicio del mantenimiento preventivo firmada por el responsable del equipo.	Cada vez que se termina el mantenimiento del equipo	Equipo de Computo y Orden de Servicio
10	Registrar e informar a la Unidad de Sistemas	Unidad de Sistemas	Auxiliar Administrativo	Se registra en la hoja de vida del equipo el mantenimiento realizado y seguimiento a la programación del mantenimiento preventivo	Cada vez que se termina el mantenimiento del equipo	Hoja de vida Equipos y Programación de mantenimiento



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE
CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS**

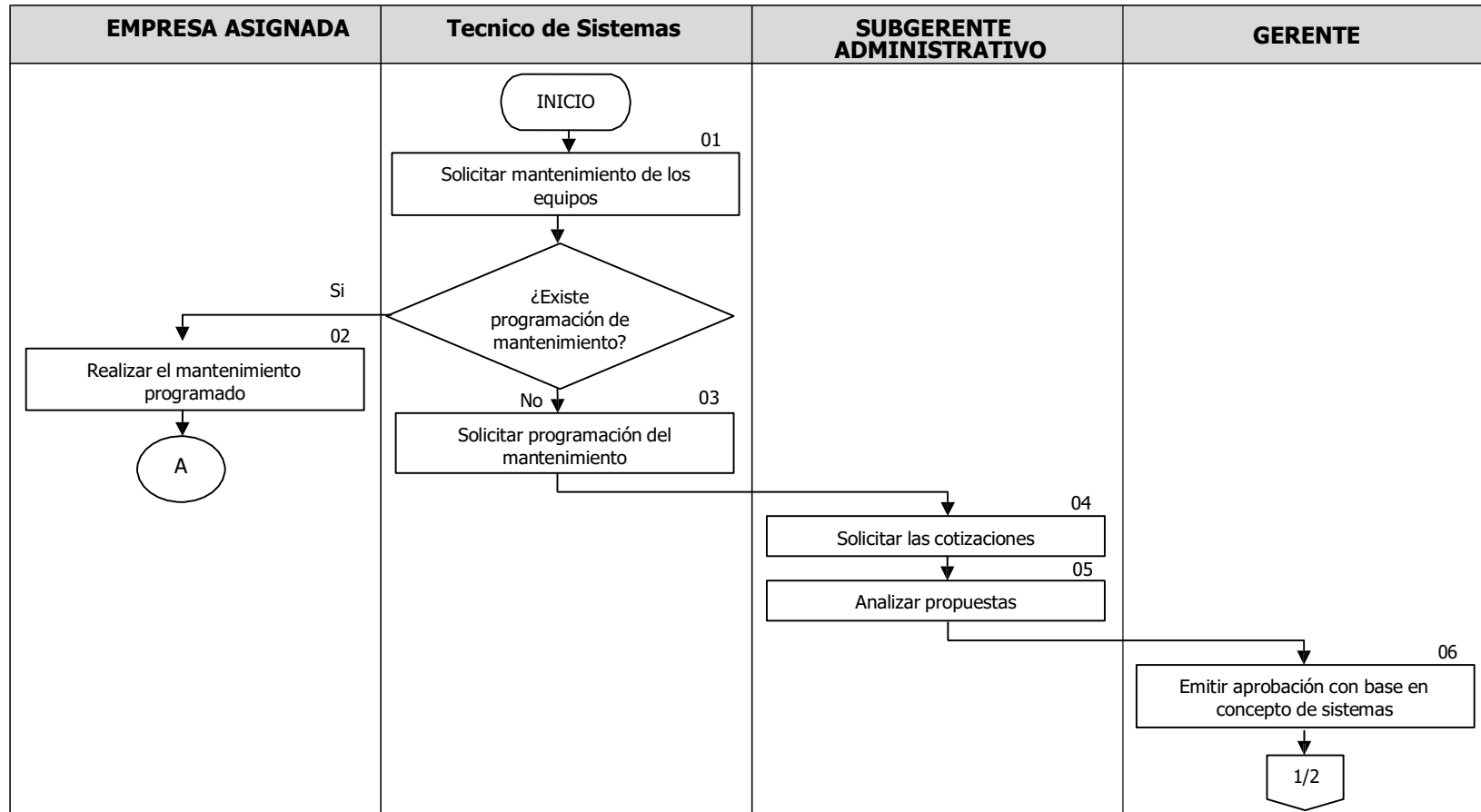
**FECHA DE EMISIÓN
ABRIL DE 2017**

VERSIÓN: 02

CÓDIGO: OAP SIS 010

PAGINA: 6 de 9

9. DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

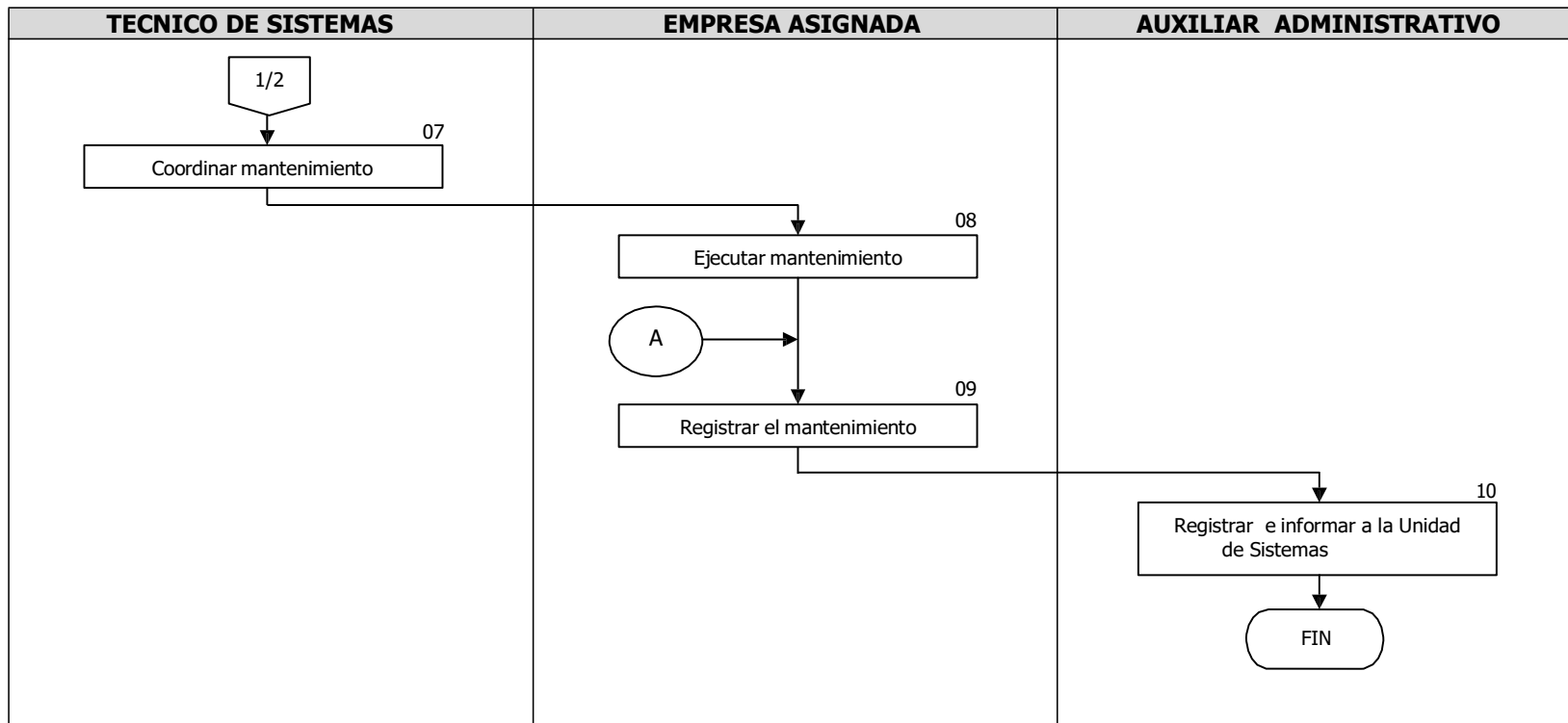
**MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE
CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS**


**FECHA DE EMISIÓN
ABRIL DE 2017**

VERSIÓN: 02

CÓDIGO: OAP SIS 010

PAGINA: 7 de 9



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 010
		PAGINA: 8 de 9

10. REGISTROS GENERADOS


CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE	COMO CONSERVARLO	DONDE CONSERVARLO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	QUE SE HACE DESPUÉS
Orden de servicio	Empresa encargada	Registro físico	Archivo de la hoja de vida del equipo en la oficina de sistemas	Tiempo de vida del equipo	Enviar a Archivo Central
Solicitud del mantenimiento	Usuario del HSAGH	Registro físico	Archivo de la oficina de sistemas	Un (1) año	Enviar a Archivo Central

11. PROCESOS INVOLUCRADOS

- No Aplica

12. DETALLE DE RIESGOS

No	RIESGO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE
01	No aprobación del mantenimiento preventivo.	Solicitar nuevamente el mantenimiento preventivo.	Jefe de Sistemas
02	Inconformidad con el mantenimiento realizado o equipo en mal funcionamiento.	Revisar nuevamente el mantenimiento	Unidad Funcional solicitante

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 010
		PAGINA: 9 de 9

13. ELABORO, REVISO Y APROBÓ

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: MIGUEL HECTOR VALDERRAMA	NOMBRE: MIGUEL HECTOR VALDERRAMA	NOMBRE: JORGE HUMBERTO GONZÁLEZ BAHAMON
CARGO: TECNICO OPERATIVO SISTEMAS	CARGO: TECNICO OPERATIVO SISTEMAS	CARGO: GERENTE E.S.E
FECHA: ABRIL DEL 2017	FECHA: ABRIL DEL 2017	FECHA: ABRIL DEL 2017



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

FECHA DE EMISIÓN
ABRIL DE 2017

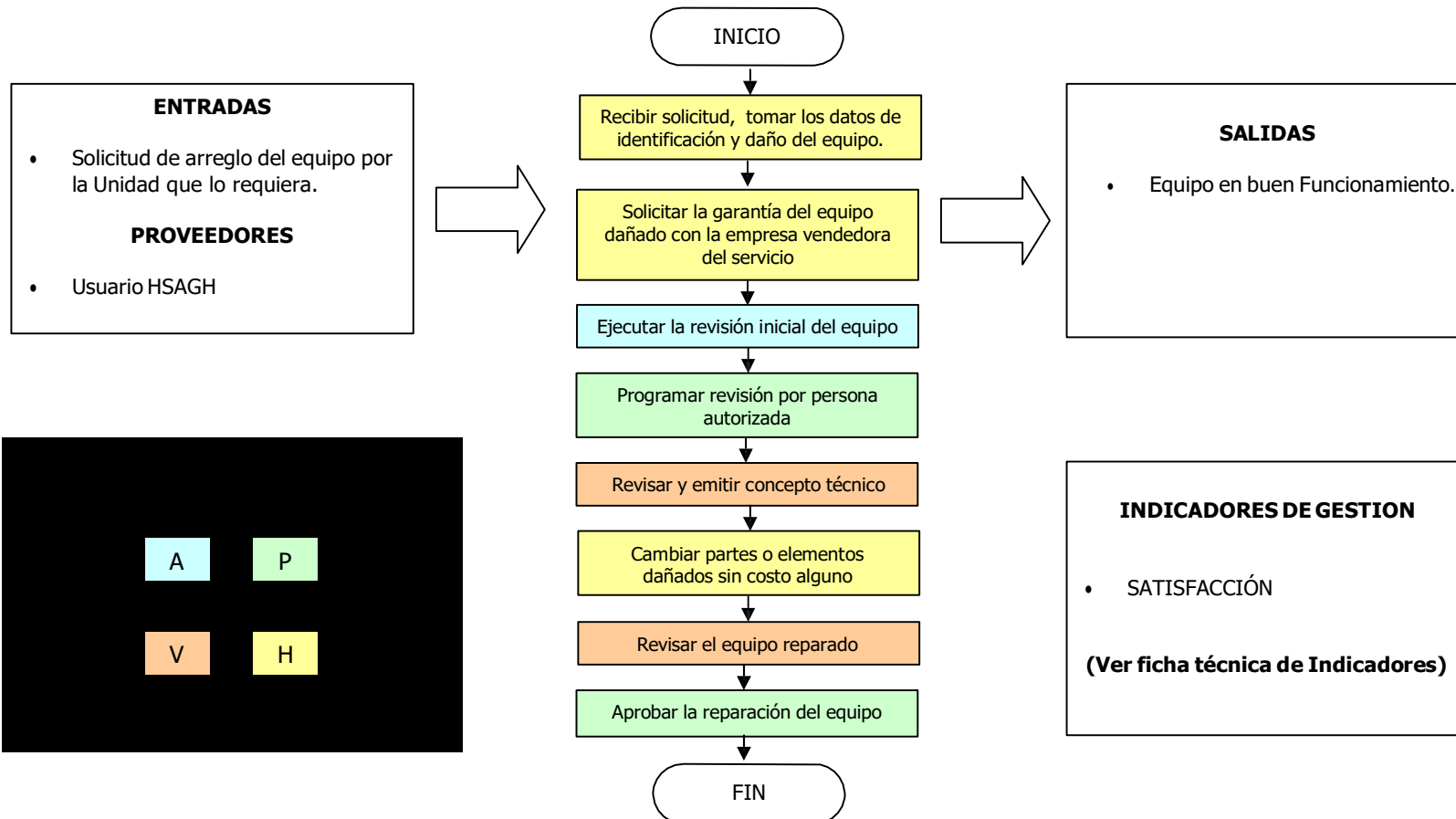
VERSIÓN: 02


RECLAMACIÓN POR GARANTÍA DE LOS EQUIPOS

CÓDIGO: OAP SIS 012

PAGINA: 1 de 8


1. CARACTERIZACION DEL PROCESO



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	RECLAMACIÓN POR GARANTIA DE LOS EQUIPOS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 012
		PAGINA: 2 de 8

2. JERARQUIZACION DEL PROCESO

MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
GESTION DE SISTEMAS	012. RECLAMACIÓN POR GARANTIA DE LOS EQUIPOS	<p>12.1 Recibir solicitud y escribir el número de serial, modelo, marca del equipo junto con la descripción del daño.</p> <p>12.2 Comunicarse con el proveedor del servicio de garantía informando los datos y daño del equipo y recibiendo las instrucciones para la revisión inicial junto con el número de caso asignado.</p> <p>12.3 Se revisa el equipo acorde las instrucciones de la empresa proveedora de la garantía.</p> <p>12.4 De no encontrar solución al daño, comunicarse nuevamente al servicio de garantía según el número de caso asignado y solicitar el servicio por la empresa autorizada.</p> <p>12.5 Revisar el equipo y emitir un concepto al Hospital y al servicio de garantía sobre el daño y su solución por medio de una orden de servicio o atención de llamada.</p> <p>12.6 Cambiar las partes dañadas por otra nuevas sin costo adicional, llevándose las partes dañadas.</p> <p>12.7 Revisar y colocar en funcionamiento y en prueba el equipo y los elementos reparados por 30 días.</p> <p>12.8 Se revisa y coloca el Visto bueno del cambio de partes y el correcto funcionamiento del equipo en la orden de servicio.</p>

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	RECLAMACIÓN POR GARANTIA DE LOS EQUIPOS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 012
		PAGINA: 3 de 8

3. OBJETIVO

Solicitar o reclamar la garantía de los equipos al presentar mal funcionamiento.

4. ALCANCE

El proceso inicia con recibir solicitud y tomar los datos de identificación y daño del equipo y finaliza con aprobar la reparación del equipo. El proceso incluye solicitar la garantía del equipo dañado con la empresa vendedora del servicio, ejecutar la revisión inicial del equipo y programar revisión por persona autorizada, revisar y emitir concepto técnico, cambiar partes o elementos dañados sin costo alguno y revisar el equipo reparado.

5. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL


- Documento de garantía del equipo.

6. RESPONSABLE

- Tecnico Sistemas.


7. DEFINICIONES

GARANTÍA: Es el respaldo que hace el proveedor o fabricante para la reparación de un producto en un determinado tiempo y sin cargo para el comprador o consumidor.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	RECLAMACIÓN POR GARANTIA DE LOS EQUIPOS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 012
		PAGINA: 4 de 8

8. DETALLE DE ACTIVIDADES

No	QUE HACER	DONDE	QUIEN LO HACE	COMO LO HACE	CUANDO LO HACE	RECURSO
01	Recibir solicitud, tomar los datos de identificación y daño del equipo	Unidad que lo requiera	TECNICO de sistemas	Recibir solicitud y escribir el número de serial, modelo, marca del equipo junto con la descripción del daño.	Cuando se requiere el arreglo de un equipo	Equipo de Computo y Solicitud
02	Solicitar la garantía del equipo dañado con la empresa vendedora del servicio	Unidad de Sistemas	TECNICO de sistemas	Comunicarse con el proveedor del servicio de garantía informando los datos y daño del equipo y recibiendo las instrucciones para la revisión inicial junto con el número de caso asignado.	Cada vez que toma los datos y la descripción del daño del equipo	Solicitud
03	Ejecutar la revisión inicial del equipo	Unidad que lo requiera	TECNICO de sistemas	Se revisa el equipo acorde las instrucciones de la empresa proveedora de la garantía.	Cada vez que realiza la revisión inicial	Equipo de Computo e Instrucciones
04	Programar revisión por persona autorizada	Unidad de Sistemas	TECNICO de sistemas	De no encontrar solución al daño, comunicarse nuevamente al servicio de garantía según el número de caso asignado y solicitar el servicio por la empresa autorizada.	Cada vez que ejecuta las soluciones iniciales	Numero de Caso
05	Revisar y emitir concepto técnico	Unidad que lo requiera	Autorizador por el servicio de garantía	Revisar el equipo y emitir un concepto al Hospital y al servicio de garantía sobre el daño y su solución por medio de una orden de servicio o atención de llamada.	Después de programada la visita para la revisión del equipo	Equipo de Computo y Orden de Servicio
06	Cambiar partes o elementos dañados sin costo alguno	Unidad que lo requiera	Autorizador por el servicio de garantía	Cambiar las partes dañadas por otras nuevas sin costo adicional, llevándose las partes dañadas.	Cada vez que reciba las partes nuevas para cambiar	Equipo de Computo e insumos para el arreglo del equipo
07	Revisar el equipo reparado	Unidad que lo requiera	TECNICO de sistemas	Revisar y colocar en funcionamiento y en prueba el equipo y los elementos reparados por	Cada vez que se cambian las partes	Equipo de Computo

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	RECLAMACIÓN POR GARANTIA DE LOS EQUIPOS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 012
		PAGINA: 5 de 8

No	QUE HACER	DONDE	QUIEN LO HACE	COMO LO HACE	CUANDO LO HACE	RECURSO
				30 días.	defectuosas	
08	Aprobar la reparación del equipo	Unidad de Sistemas	TECNICO de sistemas	Se revisa y coloca el Visto bueno del cambio de partes y el correcto funcionamiento del equipo en la orden de servicio.	Cuando el equipo esta operando correctamente.	Equipo de cómputo Orden de Servicio



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**FECHA DE EMISIÓN
ABRIL DE 2017**

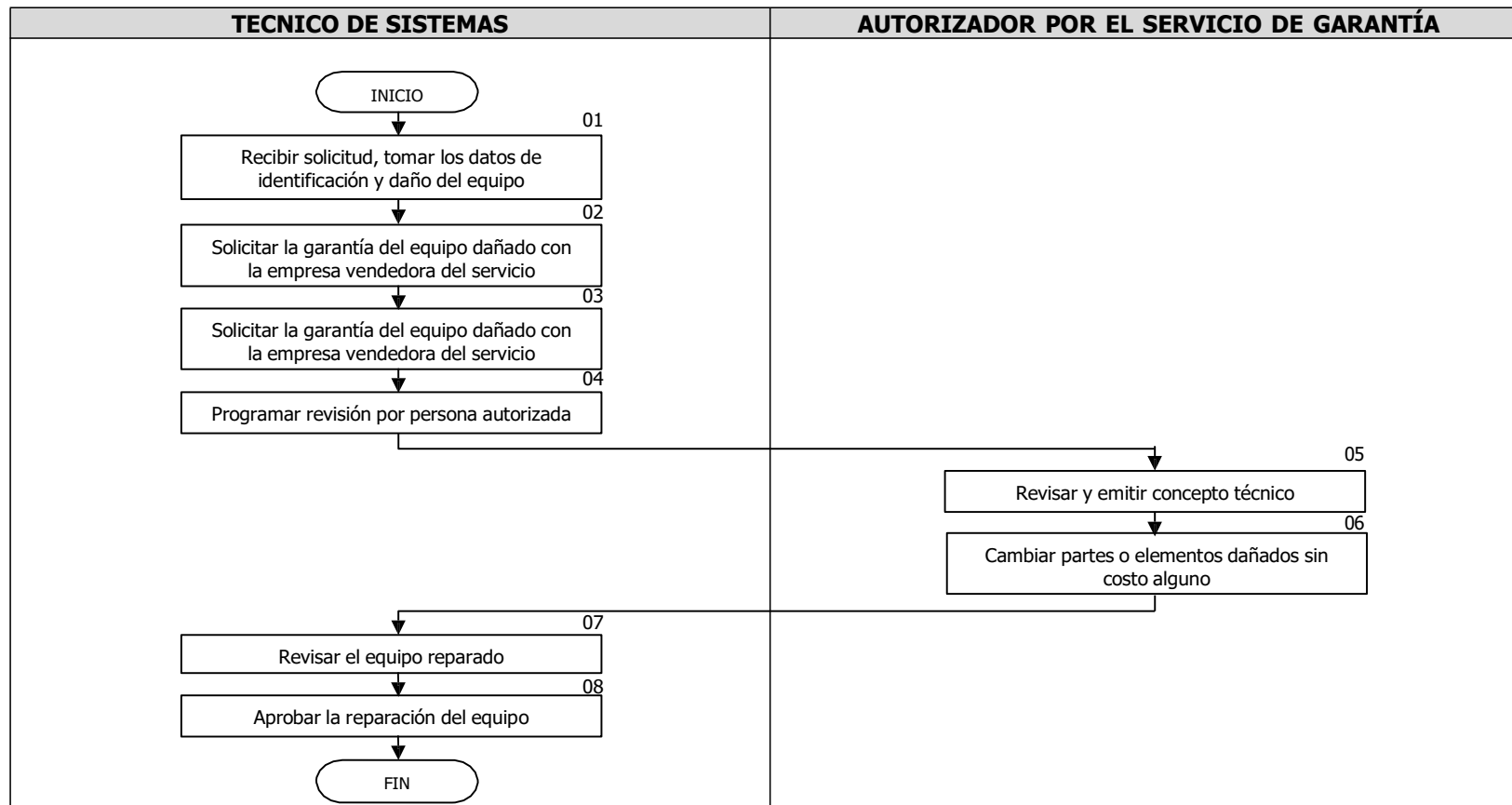
RECLAMACIÓN POR GARANTIA DE LOS EQUIPOS


VERSIÓN: 02

CÓDIGO: OAP SIS 012

PAGINA: 6 de 8

9. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	RECLAMACIÓN POR GARANTIA DE LOS EQUIPOS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 012
		PAGINA: 7 de 8

10. REGISTROS GENERADOS


CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE	COMO CONSERVARLO	DONDE CONSERVARLO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	QUE SE HACE DESPUÉS
Solicitud	Funcionario de sistemas	Registro físico	Archivo de la oficina	Un (1) año	Enviar a Archivo Central

11. PROCESOS INVOLUCRADOS

- No Aplica.


12. DETALLE DE RIESGOS

No	RIESGO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE
01	Cuando el equipo no está en garantía	Reanudar los arreglos por medio del mantenimiento correctivo.	Funcionario encargado de sistemas
02	Cuando las partes nuevas salen defectuosas o inconformidad del funcionamiento del equipo.	Solicitando nuevo cambio de partes o revisión del equipo.	Funcionario autorizado por el servicio de garantía

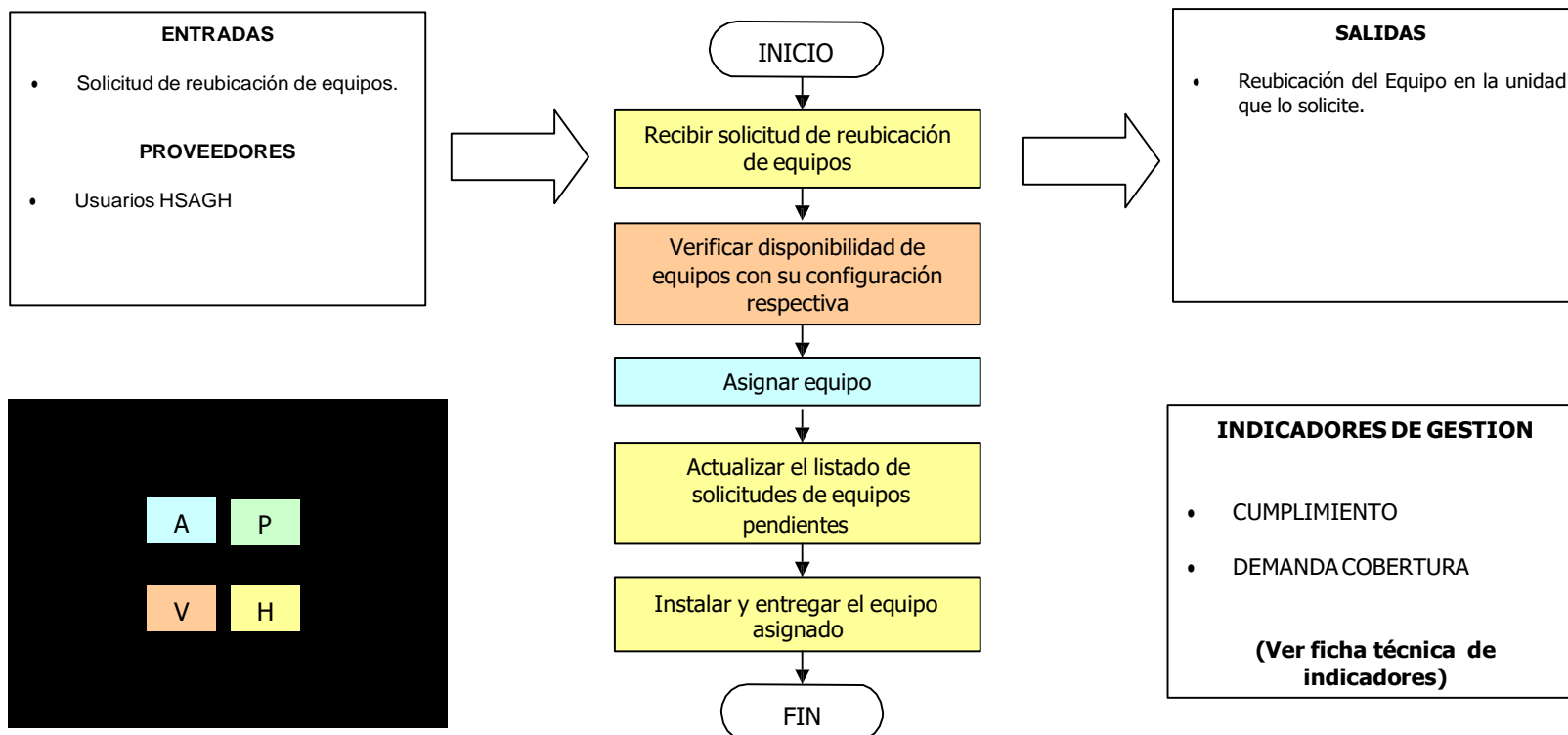
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	RECLAMACIÓN POR GARANTIA DE LOS EQUIPOS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 012
		PAGINA: 8 de 8


13. ELABORO, REVISO Y APROBÓ

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: MIGUEL HECTOR VALDERRAMA	NOMBRE: MIGUEL HECTOR VALDERRAMA	NOMBRE: DR. JORGE HUMBERTO GONZÁLEZ BAHAMON
CARGO: TECNICO OPERATIVO SISTEMAS	CARGO: TECNICO OPERATIVO SISTEMAS	CARGO: GERENTE E.S.E
FECHA: ABRIL DEL 2017	FECHA: ABRIL DEL 2017	FECHA: ABRIL DEL 2017

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017	
	REUBICACION DE EQUIPOS	
	VERSIÓN: 02	
	CÓDIGO: OAP SIS 013	
		PAGINA: 1 de 7

1. CARACTERIZACION DEL PROCESO



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
		REUBICACION DE EQUIPOS
	VERSIÓN: 02	
	CÓDIGO: OAP SIS 013	
	PAGINA: 2 de 7	

2. JERARQUIZACION DEL PROCESO


MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
GESTION DE SISTEMAS	013. REUBICACION DE EQUIPOS	13.1 Recepcionar las solicitudes o consultar el listado de solicitudes de reubicación de equipos pendientes.
		13.2 Observa físicamente y a través del listado de inventario si existe algún equipo con las características solicitadas.
		13.3 Se asigna equipo de acuerdo a la disponibilidad y a la solicitud respectiva.
		13.4 Se actualiza los datos necesarios en el listado de equipos pendientes para realizar la gestión pertinente para continuar con la reubicación de equipos.
		13.5 Instalar y entregar el equipo en la unidad correspondiente dejándolo en funcionamiento.

3. OBJETIVO

Mejorar la tecnología y el desempeño de los usuarios en las diferentes unidades es con la instalación y reubicación de equipos adecuados.

4. ALCANCE

El proceso inicia con recibir solicitud de reubicación de equipos y finaliza con instalar y entregar el equipo asignado. El proceso incluye verificar disponibilidad de equipos con su configuración respectiva, asignar equipo y actualizar el listado de solicitudes de equipos pendientes.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
		REUBICACION DE EQUIPOS
	VERSIÓN: 02	
	CÓDIGO: OAP SIS 013	
	PAGINA: 3 de 7	

5. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

- No Aplica.


6. RESPONSABLE

- Tecnico de Sistemas

7. DEFINICIONES


REUBICACIÓN: Proceso que implica el traslado de un equipo de cómputo de una unidad a otra donde se le requiera.

EQUIPO DE COMPUTO: Hace referencia a un componente físico de una computadora.

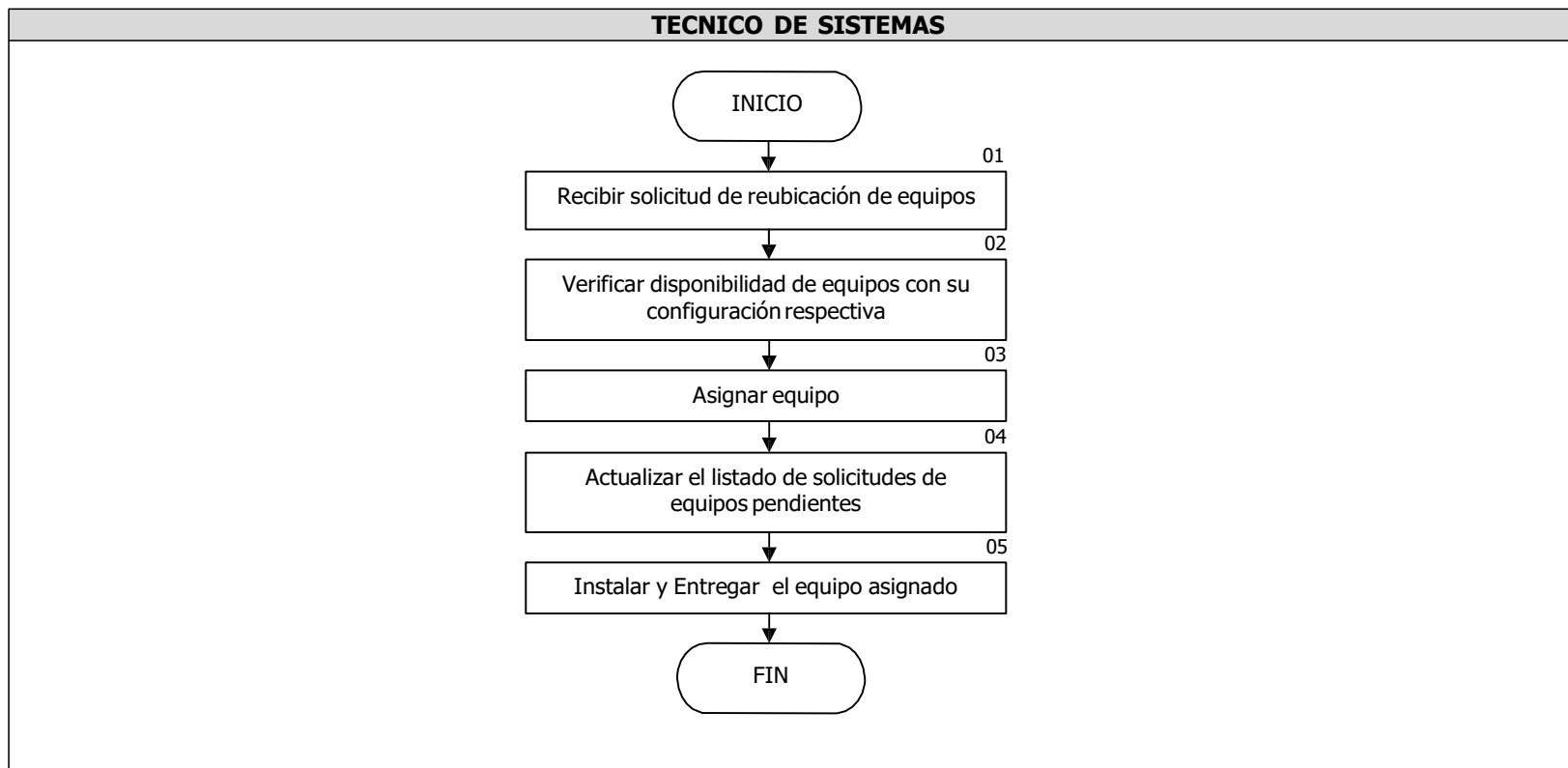
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
		REUBICACION DE EQUIPOS
	VERSIÓN: 02	
	CÓDIGO: OAP SIS 013	
	PAGINA: 4 de 7	


8. DETALLE DE ACTIVIDADES

No	QUE HACER	DONDE	QUIEN LO HACE	COMO LO HACE	CUANDO LO HACE	RECURSO
01	Recibir solicitud de reubicación de equipos	Unidad de Sistemas	TECNICO de sistemas	Recepcionar las solicitudes o consultar el listado de solicitudes de reubicación de equipos pendientes.	Cada vez que el usuario lo solicite	Solicitud de reubicación o listado
02	Verificar disponibilidad de equipos con su configuración respectiva	Unidad de Sistemas	TECNICO de sistemas	Observa físicamente y a través del listado de inventario si existe algún equipo con las características solicitadas.	Cada vez que reciben la solicitud	Solicitud de reubicación y /o listado de inventario
03	Asignar equipo	Unidad de Sistemas	TECNICO de sistemas	Se asigna equipo de acuerdo a la disponibilidad y a la solicitud respectiva.	Cada vez que la disponibilidad este aprobada	Solicitud de reubicación
04	Actualizar el listado de solicitudes de equipos pendientes	Unidad de Sistemas	TECNICO de sistemas	Se actualiza los datos necesarios en el listado de equipos pendientes para realizar la gestión pertinente para continua con la reubicación de equipos.	Cada vez que se detecta la disponibilidad	Solicitud de reubicación
05	Instalar y Entregar el equipo asignado	Unidad de Sistemas	TECNICO de sistemas	Instalar y entregar el equipo en la unidad correspondiente dejándolo en funcionamiento.	Cada vez que se ubica el equipo en el servicio correspondiente	Solicitud de reubicación

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
		REUBICACION DE EQUIPOS
		CÓDIGO: OAP SIS 013
		PAGINA: 5 de 7

9. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
	REUBICACION DE EQUIPOS	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: OAP SIS 013
		PAGINA: 6 de 7

10. REGISTROS GENERADOS


CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE	COMO CONSERVARLO	DONDE CONSERVARLO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	QUE SE HACE DESPUÉS
Solicitud del listado	Unidad de sistemas	Registro físico	En carpeta con denominación "Reubicación de equipos" en el archivo de la oficina	Un (1) año	Enviar a Archivo Central

11. PROCESOS INVOLUCRADOS

- No Aplica.

12. DETALLE DE RIESGOS

No	RIESGO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE
02	Verificación no valida para la necesidad de la unidad	Realizar una nueva verificación tanto de las necesidades como la del equipo.	Funcionario encargado de sistemas

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	FECHA DE EMISIÓN ABRIL DE 2017
		REUBICACION DE EQUIPOS
		CÓDIGO: OAP SIS 013
		PAGINA: 7 de 7

13. ELABORO, REVISÓ Y APROBÓ

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: MIGUEL HECTOR VALDERRAMA	NOMBRE: MIGUEL HECTOR VALDERRAMA	NOMBRE: DR. JORGE HUMBERTO GONZÁLEZ BAHAMON
CARGO: TECNICO OPERATIVO SISTEMAS	CARGO: TECNICO OPERATIVO SISTEMAS	CARGO: GERENTE E.S.E
FECHA: ABRIL DEL 2017	FECHA: ABRIL DEL 2017	FECHA: ABRIL DEL 2017