



J. Y. Galarza
TAP. ELVA YOLANDA GALARZA CASTRO
FISCALIA
HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE
Válido para uso Institucional

Resolución Directoral

17 AGO, 2017

171

El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
que he tenido a la vista

Lima, 16 de Agosto de 2017

Visto el Expediente N° 17-026092-001 conteniendo la Nota informativa N° 151-2017-OEI-HNHU solicitando la aprobación de la Directiva Administrativa "Administración del Centro de Servicio Mesa de Ayuda del Hospital Nacional Hipólito Unanue";

CONSIDERANDO:

Que, a través del Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, se aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y establece en el numeral 70.2 del artículo 70 que, toda Entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de las atribuciones que se encuentren comprendidas dentro de su competencia;

Que, el artículo 6° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue, aprobado con Resolución Ministerial N° 099-2012/MINSA, señala entre otros, que son funciones generales de la Dirección General: c) Asegurar la mejora continua de los procesos organizacionales enfocados en los objetivos de los usuarios y conducir las actividades de implementación y/o mejoramiento continuo;

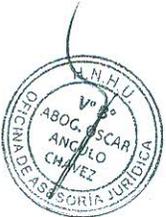
Que, con Nota Informativa N°151-2017-OEI-HNHU, el Jefe de la Oficina de Estadística e Informática remite el Informe N° 146-2017-HNHU-OEI-UI en la cual propone la Directiva de Atención del Centro de Servicio Mesa de Ayuda del Hospital Nacional Hipólito Unanue;

Que, con Memorando N° 365-2017-OPE/HNHU, la Directora Ejecutiva de la Oficina de Planeamiento Estratégico informa que la Unidad de Organización, a través del Informe N°016-2017-UO-OPE/HNHU envía la propuesta de Directiva Administrativa "Administración del Centro de Servicio Mesa de Ayuda del Hospital Nacional Hipólito Unanue" y opina que el proyecto de directiva cumple con lo establecido en la estructura de directivas administrativas y esta listo para proseguir con el trámite de aprobación;

Que, el proyecto de Directiva Administrativa tiene por objetivo establecer un procedimiento estandarizado que garantice una adecuada atención al usuario del Hospital Nacional Hipólito Unanue, al reportar una incidencia o requerimiento tecnológico e informático;

Estando a lo informado por la Oficina de Asesoría Jurídica en su Informe N° 244-2017- OAJ/HNHU;

Con el visado del Jefe de la Oficina de Estadística e Informática, del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica y de la Directora Ejecutiva de la Oficina de Administración; y,





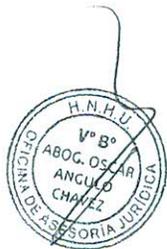
De acuerdo a las facultades establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue, aprobado por Resolución Ministerial N° 099-2012/MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la Directiva Administrativa N°-HNNHU/OEI.V.01 "Administración del Centro de Servicio Mesa de Ayuda del Hospital Nacional Hipólito Unanue", la misma que forma parte integrante de la presente resolución y por las razones expuestas en la parte considerativa.

Artículo 2°.- Disponer que la Oficina de Comunicaciones proceda a la publicación de la presente resolución en la Página Web del Hospital.

Regístrese y comuníquese.



MINISTERIO DE SALUD
Hospital Nacional "Hipólito Unanue"

DR. LUIS W. MIRANDA MOLINA
DIRECTOR GENERAL (e)
C.M.P. N° 27423

LWMM/OAch/Marlene G.
Distribución
 OA
 OPE
 Of de Asesoría Jurídica
 OEI
 OCI
 Archivo

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 020 -HNHU/OEI.V.01

**ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIO
MESA DE AYUDA
DEL
HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE**

El Agustino - Perú


TAP. ELVA YOLANDA GALARZA CASTRO
FEDATARIA
HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE
Válido para uso Institucional

17 AGO. 2017

171
El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
que he tenido a la vista

CONTROL DEL DOCUMENTO

ROL	ÓRGANO	FECHA	VºBº
ELABORADO POR	Oficina de Estadística e Informática	/ /	
REVISADO POR	Oficina de Planeamiento Estratégico	/ /	
	Oficina de Asesoría Jurídica	/ /	
APROBADO POR	Dirección General	/ /	

	PERÚ	Ministerio de Salud	Hospital Nacional Hipólito Unanue	DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 20-HNHU/OEI.V.01	Fecha: 16 / 08 / 2017
--	-------------	----------------------------	--	---	--

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° -HNHU/OEI.V.01

ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIO MESA DE AYUDA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE (HNHU)

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento estandarizado que garantice una adecuada atención al usuario del Hospital Nacional Hipólito Unanue, al reportar una incidencia o requerimiento tecnológico e informático. El propósito de este procedimiento, es definir las funciones principales del Centro de Servicio Mesa de Ayuda, y los actores que intervienen para la resolución de las incidencias o requerimientos reportados por los usuarios, en base al Catálogo de Servicios Informáticos vigente.

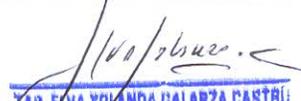
2. ALCANCE

Es de aplicación para los órganos y unidades que conforman el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Este procedimiento deberá ser distribuido y utilizado por el personal del Centro de Servicio Mesa de Ayuda, agentes del Centro de Servicio y la Unidad de Informática.

3. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM Aprobación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución Ministerial N° 450-2017, Aprueban los Lineamientos para la elaboración y aprobación de los Manuales de Operaciones de los órganos desconcentrados del Ministerio de Salud: Direcciones de Redes Integradas en Salud.
- Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM del 08 de enero de 2016 - Norma Técnica Peruana " NTP-ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnica de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos, 2a Edición en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática".




YARA YOLANDA GALARZA CASTRO
FEDATARIA
HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE
 Válido para uso Institucional

17 AGO. 2017

El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
que he tenido a la vista

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1. Definiciones

- 4.1.1. **Servicio:** Es un medio para entregar valor a los usuarios, facilitándoles un resultado deseado y predecible. Debe tener dos características: ser útil (debe cumplir con un objetivo o una finalidad), y ser de garantía (debe asegurar niveles mínimos esperados de disponibilidad, capacidad, continuidad y seguridad).
- 4.1.2. **Catálogo de Servicios Informáticos:** Es la relación de servicios actualmente disponibles que presta la Unidad de Informática de la Oficina de Estadística e Informática a través de su Centro de Servicio Mesa de Ayuda.
- 4.1.3. **Mesa de Ayuda:** Consiste en la administración de un solo punto de contacto para el procesamiento de información que permitirá registrar, resolver y hacer seguimiento en forma ágil, eficiente y eficaz a cada uno de los incidentes y requerimientos informáticos reportados por los responsables de Informática de las diversas Oficinas y Direcciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue, con una única infraestructura capaz de canalizar las soluciones, garantizando su cumplimiento.
- 4.1.4. **Incidente:** Es cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa o puede causar una interrupción o una reducción de calidad del mismo. Afectan a los servicios listados en el Catálogo de Servicios vigente.
- 4.1.5. **Requerimiento:** Es cualquier petición que requiera una modificación de la infraestructura tecnológica.
- 4.1.6. **Priorización:** Es la acción de asignar una prioridad al ticket de atención, tomando en cuenta la relación de impacto y urgencia del incidente o requerimiento.
- 4.1.7. **Del Hardware:** Es la parte física de un equipo de cómputo, adquirido a través de los recursos del Hospital Nacional Hipólito Unanue, compuesto por la unidad central de proceso-CPU, monitor, teclado, mouse, impresora, scanner, plotter, equipos multifuncionales, proyectores multimedia, equipos de videoconferencia, equipos de comunicaciones y otros; que son susceptibles a problemas en su funcionamiento.
- 4.1.8. **Del Software:** Es la parte lógica de un equipo de cómputo compuesto por los sistemas informáticos (programas, base de datos, sistemas



operativos, interfaces y otros), desarrollados o adquiridos por el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

4.1.9. Niveles de Atención:

4.1.9.1. **Nivel 0:** Es el nivel de atención brindado por los "Agentes de Mesa de Ayuda" del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Se encargan de resolver las incidencias y/o requerimientos de los usuarios de sus respectivos Órganos y Unidades que conforman el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Recibe las llamadas a fin de registrar el ticket de atención, clasificándolos de acuerdo al Catálogo de Servicios Informáticos vigente y priorizándolos en base al análisis del impacto y la urgencia de la incidencia o requerimiento. Luego del descarte correspondiente y solamente en caso no puedan resolver en primera instancia, escalan a los demás niveles de atención, de acuerdo al caso.

4.1.9.2. **Nivel 1:** Personal Especializado de la Mesa de Ayuda, relacionados a los aplicativos y soporte de infraestructura tecnológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue que se encuentran en producción. De acuerdo a la prioridad del ticket proveniente del Nivel 0, resuelve o atiende de forma remota. Coordina la resolución del ticket con los demás niveles de atención. El tiempo de resolución varía de acuerdo al Catálogo de Servicios Informáticos vigente. Se encarga de cerrar el ticket de atención.

4.1.10. **Aplicativos del Hospital Nacional Hipólito Unanue:** Son los sistemas de información desplegados sobre la infraestructura tecnológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Los aplicativos que se encuentran en producción, son listados en el Catálogo de Servicios Informáticos vigente.

- SIFA: Sistema Integrado de Farmacia.
- SINGHO: Sistema Informático de Gestión Hospitalaria.
- LAB CORE: Laboratorio.
- BBCORE: Banco de Sangre.
- STD: Sistema de Tramite Documentario.
- SIAF: Sistema Integrado de Administración Financiera.
- SIGA: Sistema Integrado de Gestión Administrativa.

4.1.11. **Infraestructura Tecnológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue:** Son los equipos informáticos desplegados a nivel del Hospital Nacional Hipólito Unanue.



Elva Yolanda Galarza Castañeda
TAP. ELVA YOLANDA GALARZA CASTAÑEDA
FEDATARIA
HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE
 Válido para uso Institucional

5

17 AGO. 2017

171

El presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL que he tenido a la vista

4.1.12. **Estado del ticket de atención:** Desde que se registra el ticket en el Sistema de Atención al Usuario del Hospital Nacional Hipólito Unanue, hasta el cierre definitivo del caso, el ticket puede pasar por cinco (5) estados, y que son:

4.1.12.1. **Nuevo:** Cuando se encuentra pendiente la asignación de un analista al ticket de atención, para que lleve el caso.

4.1.12.2. **En curso(Asignado):** Cuando se asigna un analista al ticket de atención para que lleve el caso por un agente de Mesa de Ayuda.

4.1.12.3. **En curso (Aprobación):** Cuando el analista solicita la aprobación del requerimiento para su atención por el agente de Mesa de Ayuda.

4.1.12.4. **Solucionado:** Cuando se da la solución al ticket de atención. En este estado, se queda a la espera de la confirmación del usuario de la solución.

4.1.12.5. **Cerrado:** Cuando el usuario confirma la solución brindada. Si el usuario rechaza la solución puede reabrir el ticket de atención.

4.2. Abreviaturas

4.2.1. **HNHU:** Hospital Nacional Hipólito Unanue.

4.2.2. **OEI:** Oficina de Estadística e Informática.

4.2.3. **UI:** Unidad de Informática.

4.3. Responsabilidades

4.3.1. La Oficina de Estadística e Informática es la encargada del cumplimiento de la presente Directiva.

4.3.2. Los Jefes de Departamentos, oficinas y personal del Hospital Nacional Hipólito Unanue son responsables del cumplimiento de la presente Directiva, en lo que les corresponda de acuerdo a su competencia.

4.3.3. El Centro de Servicio Mesa de Ayuda solo atiende inconveniente de tipo informático descritos en el Catálogo de Servicios Informáticos vigente.

4.3.3. El servicio de atención de incidencias o requerimientos solo se brinda a los equipos y aplicativos que pertenecen al Hospital Nacional Hipólito Unanue.

5. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

5.1. En caso de Incidencia

El usuario del Hospital Nacional Hipólito Unanue reporta la incidencia utilizando:

- El número de anexo telefónico (123) o al celular N° 954671964.
- El correo electrónico institucional del Hospital Nacional Hipólito Unanue mesadeayudaHNHU@gmail.com



El Operador de Mesa de Ayuda realiza el registro de la incidencia solicitada mediante los medios de correo electrónico o anexo telefónico en el aplicativo de Mesa de Ayuda.

El Operador de Mesa de Ayuda evalúa la incidencia y realiza los descartes correspondientes. En caso de:

- Resolver la incidencia procederá a actualizar el registro de la incidencia e informar al usuario.
- No resolver la incidencia requerirá ser elevado a la atención Nivel 0, asignan el registro de la incidencia al Agente de Mesa de Ayuda.

El Agente de Mesa de Ayuda

Es el profesional calificado de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Nacional Hipólito Unanue y con experiencia profesional en su campo de acción, lo cual asegura una garantía en la solución de los problemas de hardware y software de los equipos de cómputo y comunicaciones.

verifica, analiza y prioriza el registro de atención.

El Agente de Mesa de Ayuda evalúa la incidencia y realiza los descartes correspondientes. En caso de:

- Resolver la incidencia procederá a actualizar el registro de la incidencia e informar al Operador de Mesa de Ayuda sobre las acciones realizadas.
- No resolver la incidencia requerirá ser elevado a la atención Nivel 1, asignan el registro de la incidencia al Especialista de Infraestructura Tecnológica o quien haga sus veces.

El Especialista de Infraestructura Tecnológica verifica y revisa el diagnóstico del Agente de Mesa de Ayuda.

El Especialista de Infraestructura Tecnológica atiende la solicitud. En caso de:

- Resolver la incidencia, procederá a actualizar el registro de la incidencia e informar al Operador de Mesa de Ayuda sobre las acciones realizadas.
- No resolver la incidencia, procederá a elaborar un informe, indicando las causas no resolutorias de la incidencia, este informe será presentado como sustento de la atención que el caso amerite.

En todos los casos se informa al usuario sobre el estado de la incidencia mediante la aplicación del Centro de Servicio o por medio escrito.

5.2. En caso de Requerimiento

El usuario del Hospital Nacional Hipólito Unanue realiza el requerimiento utilizando:

- El número de anexo telefónico (123).
- El correo electrónico institucional del Hospital Nacional Hipólito Unanue.



TAP. ELVA YULANDA UALANZA CASTRO
FEDATARIA
HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE
Válido para uso Institucional

7 AGO. 2017 171
El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
que he tenido a la vista

El Operador de Mesa de Ayuda realiza el registro del requerimiento solicitado mediante los medios de correo electrónico o anexo telefónico en el aplicativo de Mesa de Ayuda.

El Operador de Mesa de Ayuda evalúa la factibilidad del requerimiento y realiza los descartes correspondientes. En caso:

- De proceder con el requerimiento, se procederá a actualizar el registro de informar al Especialista de Infraestructura.

El Especialista de Infraestructura verifica y revisa el requerimiento.

El Especialista de Infraestructura atiende solicitud. En caso:

De requerir aprobación, se informa a la Dirección General sobre la solicitud.

El Director General evalúa el requerimiento. En caso de:

- ✓ De proceder, informa al Especialista de Infraestructura
 - ✓ De no proceder el requerimiento se procederá a actualizar el registro e informar al usuario.
- De no proceder con el requerimiento, se procede a actualizar el registro e informar al usuario.

En todos los casos se informa al usuario sobre el estado de su requerimiento mediante la aplicación del Centro de Servicio o por medio escrito.

5.3. De las Visitas Técnicas

Periódicamente, la Oficina de Estadística e Informática efectuará visitas para verificar el hardware y software utilizado en las instalaciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

6. DISPOSICIONES FINALES

6.1. La Unidad de Informática de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Nacional Hipólito Unanue brindará la atención de la necesidad de servicio única y exclusivamente por los siguientes canales de atención, vía correo electrónico mesadeayudaHNHU@gmail.com o vía telefónica al número 123.

6.2. La Unidad de Informática de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Nacional Hipólito Unanue realizará la revisión de las atenciones, así como, las estadísticas que se puedan generar.

7. ANEXOS

Forman parte de la presente Directiva los anexos siguientes:

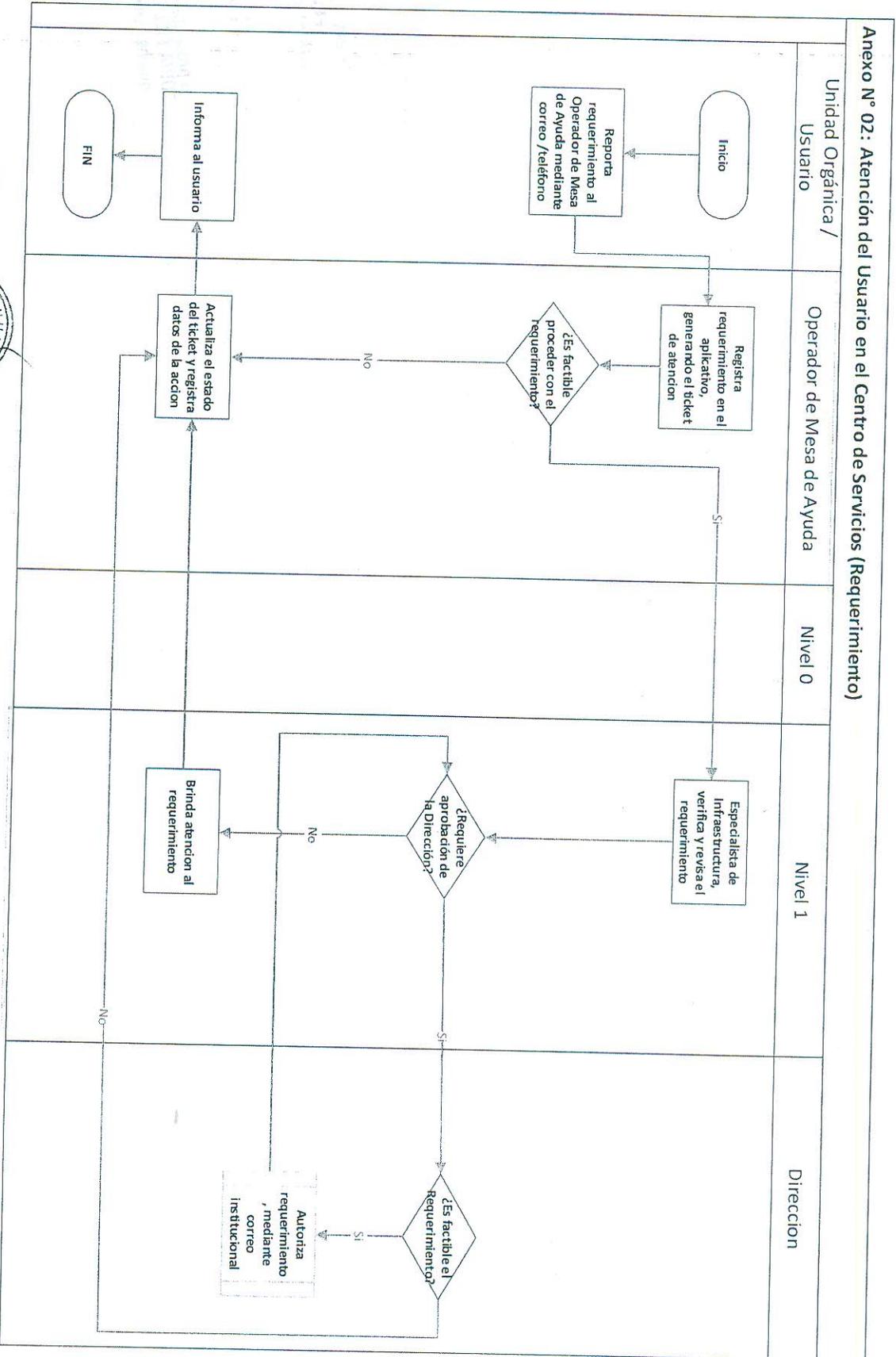
Anexo 1: Flujograma de Atención del usuario en el centro de servicios (Incidencias).

Anexo2: Flujograma de Atención del usuario en el centro de servicios (Requerimiento).

Anexo 3: Catálogo de servicios vigente.



Anexo N° 02: Atención del Usuario en el Centro de Servicios (Requerimiento)



Anexo N°03: Catalogo de Servicios Informáticos

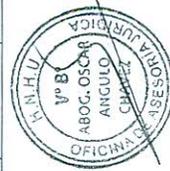
Soporte Técnico

N°	Servicios	Complejidad			Tiempo del Servicio (Aprox.)
		Alta	Media	Baja	
1	Desinfección de Memorias USB			X	1H
2	Desinfección de discos duros internos		X		1D
3	Instalación de sistemas operativos, antivirus y aplicativos		X		1D
4	Configuración de router domésticos		X		3H
5	Mantenimiento de computadoras (Limpieza, testeo, etc.)		X		1D
6	Informes técnicos de incidencias y requerimientos	X			1D
7	Elaboración de especificaciones técnicas de equipos informáticos, incluye fotocopiadoras	X			1D
8	Brindar apoyo en tareas de cableado estructurado previa coordinación según disponibilidad (Tendido de cables, canaleado, ponchado, detección de fallas, etc.)	X			SOLO JUEVES Y VIERNES
9	Reemplazo de tarjetas lógicas y recuperación de datos disco duros	X			1D
10	Reanimación de tarjetas lógicas y fuente de monitores LCD, LED.	X			1D
11	Reanimación de Mainboard cruzados	X	X		1D
12	Soldadura de puertos dañados mainboard impresoras		X		1D
13	Ensamblaje de computadoras e impresoras	X			1D
14	Soldadura de teclados y mouse averiados		X		1D
15	Reemplazo de Repuestos y accesorios de computadoras (Mainboard, etc.)	X			1D
16	Limpieza del lector óptico escáner de impresoras y otros equipos	X			2D
17	Mantenimiento integral de las fotocopiadoras (Limpieza)		X		1D
18	Configuración e instalación de impresoras, equipos multifuncionales y escáner a la red interna.				3H
19	Configuración del escáner e impresora de la fotocopiadora Konica Minolta	X	X		3H
20	Reemplazo de Repuestos y accesorios de impresora multifuncional	X			1D
21	Atascos en unidad de imagen, fusor, configuración de bandejas y agregar políticas de seguridad en la fotocopiadora konica Minolta	X			1D
22	Administración de la Consola central del Antivirus alojada en un servidor físico.	X			1D
23	Configuración e instalación del escáner Kyocera y Fotocopiadora HP	X			3H


Tapé Ely Viviani Galarza Castro
FEDEATARIA
HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UMANUE
 Válido para uso Institucional

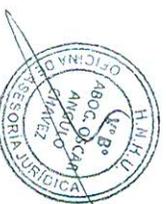
17 ABO. 2017

171
 El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
 que he tenido a la vista



Desarrollo Tecnológico

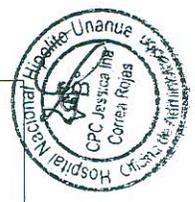
N°	Servicios	Complejidad			Tiempo del Servicio (Aprox.)
		Alta	Media	Baja	
1	Instalación de Sistema Informático de Gestión Hospitalaria - SINGHO.Net.			X	35 min
2	Instalación de Sistema Informático de Farmacia - SIFA.			X	35 min
3	Instalación de Sistema Laboratorios - Labcore.			X	25 min
4	Instalación de Banco de Sangre - BBcore.			X	25 min
5	Configuración de Ticketamaterial en punto de recaudación.			X	45 min
6	Configuración de Ticketera código de Barra en Laboratorio.			X	1 hora
7	Configuración de impresora matricial para boletas en punto de recaudación.			X	1 hora
8	Configuración de lectora de código de Barra.			X	30 min
9	Configuración de lectora biométrica.			X	1 hora 30 min
10	Configuración de impresora matricial para boletas en Farmacia.			X	30 min
11	Visualización de la información del paciente Intranet HNHU.			X	15 min
12	Adicionar nuevo medico por especialidad.		X		30 min
13	Agregar nuevo recaudador.		X		30 min
14	Configurar equipo de recaudación.			X	20 min
15	Adicionar nuevo usuario en sistema SINGHO.Net.			X	10 min
16	Adicionar nuevo usuario en sistema SIFA.			X	10 min
17	Adicionar nuevo usuario en sistema Labcore.			X	10 min
18	Adicionar un nuevo perfil en sistema SINGHO.Net.			X	10 min
19	Adicionar un nuevo perfil en sistema SIFA.			X	10 min
20	Adicionar un nuevo perfil en sistema Labcore.			X	10 min
21	Desarrollo de Servicio Web.			X	2 Semanas
22	Implementación y consumo de Servicio Web.			X	1 mes
23	Migración de información a la Base de datos.			X	1 día
24	Exportar información a un archivo Excel o DBF.			X	1 día
25	Desarrollo e implementación de reporte.			X	3 días



			DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 20 -HNHU/OEI.V.01	Fecha: 16/08/2017
---	---	---	---	-----------------------------

Infraestructura (Redes y Servidores):

N°	Servicios	Complejidad			Tiempo del Servicio (Aprox.)
		Alta	Media	Baja	
1	Problemas de Red - Diagnostico		X		20 min
2	Habilitación de permisos de RED			X	15 min
3	Reinicio de Servicios del Servidor		X		20 min
4	Habilitación de escritorio remoto a servidor.			X	20 min
5	Habilitar punto de red		X		30 min



[Signature]
TAP. ELVA YOLANDA GALARZA CASTRO
FEDATARIA
HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE
 Válido para uso Institucional

17 AGO, 2017

El presente documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL que he tenido a la vista

