



RESOLUCION DIRECTORAL

Huaycán, 12 DIC 2024

VISTO:

El expediente N° 021285 -2024 que contiene el Informe Técnico N° 00021-2024-UPE-HH, y el memorándum N° 1497-2024-UPE/HH emitidos por la Unidad de Planeamiento Estratégico, el memorándum N° 468-2024-UEI/HH, emitido por la Jefatura de la Unidad de Estadística e Informática; y,

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, teniendo entre otros objetivos, alcanzar un Estado que se encuentre al servicio de la ciudadanía, que cuente con canales efectivos de participación ciudadana y que sea transparente en su gestión;

Que, mediante Decreto Supremo N°004-2013-PCM se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual establece que la gestión pública moderna es una gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano; entendiéndose por esta una gestión en la que los funcionarios y servidores públicos se preocupan por entender las necesidades de los ciudadanos y organizan tanto los procesos de producción o actividades como los de soporte, con el fin de transformar los insumos en productos (seguridad jurídica, normas, regulaciones, bienes o servicios públicos) que arrojen como resultado la mayor satisfacción de los ciudadanos;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, se aprobó la Norma Técnica N° 001-2018-SGP "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública"; cuyo objetivo es establecer disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública;

Que, a través de la Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, se aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA-2020-OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud"; que tiene como objetivo el " establecer los criterios técnicos para la gestión por procesos que faciliten la determinación, seguimiento, medición, análisis y mejora de los procesos y procedimientos del Ministerio de Salud y de los prestadores de servicios de salud, que permita maximizar el buen uso de los recursos, para brindar productos y servicios óptimos, y de calidad en beneficio de la población";

Que, mediante el Memorándum N°1497-2024-UPE/HH la Jefatura de la Unidad de Planeamiento Estratégico, eleva la propuesta de Manual de Procesos y Procedimientos del proceso de soporte de nivel 0 "PS07 Gestión de Tecnologías de la Información" a la Unidad de Estadística e Informática para su revisión y validación;

Que, mediante el Memorándum N°468-2024-UEI/HH, la Jefatura de la Unidad de Estadística e Informática hace suyo el informe N° 264-2024-ETIN/UEI/HH, elaborado por el Coordinador del Equipo de Trabajo de Informática donde señala: "(...) revisado los documentos adjuntos y encontrándose acorde a las actividades y funciones



que realiza este Equipo de Trabajo de Informática, corresponde validar el manual de procesos y procedimientos "PS07 Gestión de Tecnologías de la Información".

Que, mediante el Informe Técnico N° 00021-2024-UPE/HH, la Jefatura de la Unidad de Planeamiento Estratégico solicita la aprobación del Manual de Procesos del Proceso de Soporte nivel 0 "PS07 Gestión de Tecnologías de la Información", mediante el acto resolutivo;



Que, la propuesta del Manual de Procesos y Procedimientos del proceso soporte de nivel 0 "PS07 Gestión de Tecnologías de la información", tiene como objetivo: Estandarizar los procedimientos desarrollados en el proceso de nivel 0 PS07, Gestión de Tecnologías de la Información, a fin de proporcionar un instrumento de información y orientación a todos los servidores que intervienen directa o indirectamente en la ejecución de las actividades.



Que, con la finalidad de continuar con el desarrollo de las actividades y procesos técnicos administrativos a nivel institucional, así como alcanzar los objetivos y metas programadas en el Hospital de Huaycán, resulta pertinente atender la propuesta presentada por la Jefatura de la Unidad de Planeamiento Estratégico, y en consecuencia, emitir el correspondiente acto resolutivo, aprobando el Manual de Procesos y Procedimientos del Proceso soporte de nivel 0 "PS07 Gestión de Tecnologías de la Información";



Que, el artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán aprobado por Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, establece las atribuciones y responsabilidades del Director, entre las cuales se encuentran, la de expedir actos resolutivos en asuntos que sean de su competencia;

Contando con el visto bueno de la Unidad de Planeamiento Estratégico, de la Unidad de Estadística e Informática y del Equipo de Trabajo de Asesoría Legal;

De conformidad con lo dispuesto por la Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital de Huaycán y la Resolución Ministerial N°674 -2024/MINSA y su modificatoria Resolución Ministerial 677-2024/MINSA;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el Manual de Procesos y Procedimientos del Proceso Soporte de Nivel 0 PS07, Gestión de Tecnologías de la Información, el mismo que en anexo adjunto forma parte integrante de la presente Resolución Directoral.

ARTÍCULO SEGUNDO.- NOTIFICAR la presente resolución a las instancias administrativas correspondientes para su seguimiento y cumplimiento.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONÉR, que el Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional, publique la presente Resolución, en el Portal Institucional del Hospital de Huaycán.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.


MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE HUAYCÁN
M.C. JUAN GERARDO ORIUENDO VERASTEGU
CIVIL. 055157
DIRECTOR



PERÚ

Ministerio de Salud



Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 1 de 118

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PS07 GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

RUBRO	A CARGO DE	FIRMA	FECHA
ELABORACIÓN	Equipo de Trabajo de Informática	 Tec. Hebert Lynn Sacapuca Chambilla Coordinador del E.T. Informática	26 NOV. 2024
REVISIÓN	Unidad de Planeamiento Estratégico	 C.P.C. Verónica Bravo Peña Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico	28 NOV. 2024
APROBADO	Unidad de Estadística e Informática	 DENNIS MUÑOZ CALDERÓN JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	28 NOV. 2024



INDICE

Nº Página

INTRODUCCIÓN.....	3
I. OBJETIVO.....	4
II. ALCANCE.....	4
III. SIGLAS Y DEFINICIONES.....	4
IV. BASE LEGAL.....	6
V. DIAGRAMA DE PROCESOS.....	8
VI. FICHA TÉCNICA DE PROCESO.....	9
VII. FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO.....	12
VIII. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS.....	22
IX. FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO.....	24
Creación e implementación de software y aplicativos.....	24
Actualización de software.....	32
Atención de incidencias de software.....	40
Respaldo de la base de datos de los sistemas.....	46
Restauración de la base de datos de los sistemas de información.....	52
Gestión de usuarios de los sistemas internos y externos.....	58
Administración de la Red.....	63
Administración de los servicios, accesos y seguridad perimetral de la red.....	68
Administración y respaldo de la base de datos de sistemas externos (SIGA-SIAF).....	73
Administración, soporte y mantenimiento de correo electrónico.....	79
Solicitud de implementación o mantenimiento de puntos de red o puntos telefónicos CAT-Tv.....	84
Alta, baja, modificaciones de usuarios de red y/o recursos informáticos.....	89
Atención de incidencias de soporte informático.....	94
Atención de incidencias con consumibles de impresión.....	100
Mantenimiento preventivo de equipos informáticos.....	106
Mantenimiento correctivo de equipos informáticos.....	113



	PERÚ Ministerio de Salud	Viceministerio de Promoción y Aseguramiento de Salud	Hospital de Huaycán	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				
Código: PS07	Versión: 01	Página: 3 de 118		

INTRODUCCIÓN

El Hospital de Huaycán es un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud, dependiente de la Dirección de Redes Integradas en Salud Lima Este. Asimismo, el hospital, según la complejidad, desarrolla los procesos de recuperación y rehabilitación; así como también apoya la gestión de la promoción de la salud y prevención y control de riesgos de enfermedades, en lo que le corresponda. Además, promueven la docencia y la investigación. Cuentan con facultades para administrar los ingresos y gastos u otros recursos según las disposiciones de los órganos rectores de los sistemas administrativos y del Ministerio de Salud.

Asimismo, el Equipo de trabajo de Informática dependiente de la Unidad de Estadística e Informática, se encarga de brindar soporte informático, mecanización e integración de los sistemas de información requeridos para los procesos organizacionales.

La Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias, declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.

En esa misma línea, en el literal g) del numeral 7.1. del Artículo 7° del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado con Decreto Supremo N° 123-2018-PCM; el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene bajo su ámbito a la gestión por procesos, cuyo propósito es organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales.

Asimismo, mediante Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica "Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública", el cual constituye una herramienta fundamental para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

Con la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM "Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos en Salud", aprobado con Resolución Secretarial N° 63-2020-MINSA, establece criterios técnicos para la gestión por procesos que faciliten la determinación, seguimiento, medición, análisis y mejora de procesos y procedimientos.

Mediante Resolución Directoral N° 205-2023-D-HH-MINSA, se aprueba el Mapa de Procesos del Hospital de Huaycán, en el cual se han identificado y desarrollado quince (15) Procesos de Nivel 0 (5 Misionales, 3 Estratégicos y 7 de Soporte), entre ellos, el proceso de soporte PS07 Gestión de tecnologías de la información.

El Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) del proceso de nivel 0, PS07 Gestión de tecnologías de la información y sus correspondientes procesos desagregados, cuyo dueño del proceso es la Unidad de Estadística e Informática, ha sido elaborado conforme a las disposiciones previstas en la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM "Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos en Salud", de tal manera los procedimientos que se describen en el presente MAPRO corresponden a los procesos (nivel 0 y 1).

Finalmente, se pone a disposición del personal para su conocimiento y cumplimiento, por constituir un documento que contribuye a mejorar el desempeño institucional. A su vez, cabe señalar que este manual será revisado periódicamente conforme a la necesidad y lineamientos, por el Equipo de Trabajo de Informática de la Unidad de Estadística e Informática del Hospital de Huaycán.



	PERÚ Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital de Huaycán	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				
Código: PS07	Versión: 01	Página: 4 de 118		

I. OBJETIVO

Estandarizar los procedimientos desarrollados en el proceso de nivel 0, PS07 Gestión de Tecnologías de la Información, a fin de proporcionar un instrumento de información y orientación a todos los servidores que intervienen directa o indirectamente en la ejecución de las actividades.

II. ALCANCE

Este documento es de aplicación obligatoria para los servidores de las órganos y unidades orgánicas del Hospital de Huaycán, que intervienen en los procesos, procedimientos, actividades, productos y servicios, relacionados con la PS07 Gestión de tecnologías de la información, descritos en el presente manual.

III. SIGLAS Y DEFINICIONES

A continuación, se definen los términos técnicos utilizados en la descripción de los procesos que necesitan aclaración para su correcta comprensión:

3.1. SIGLAS

D: Dirección.
ETIN: Equipo de Trabajo de Informática
HH: Hospital de Huaycán.
MINSA: Ministerio de Salud
UEI: Unidad de Estadística e Informática

3.2. DEFINICIONES

- a. **Backup:** Copia de seguridad o copia de respaldo (en inglés backup) es una copia de los datos originales que se realiza a fin de disponer de un medio de recuperación en caso de su pérdida de datos.
- b. **Base de datos:** Es una colección de datos relacionados y almacenados para el manejo de información de una organización.
- c. **Conexión remota:** Una conexión a escritorio remoto permite al usuario acceder al ordenador desde cualquier otro ordenador a través de Internet.
- d. **Creación de un usuario:** Es el proceso de establecer una nueva cuenta de usuario en un sistema operativo, aplicación o plataforma en línea. Esto permite que la persona tenga acceso a recursos, configuraciones y datos específicos.
- e. **Diagrama de procedimientos:** Denominado también diagrama de flujo o flujograma, es la representación gráfica que muestra la secuencia de actividades y operaciones de un determinado procedimiento; de manera simultánea indica claramente él o los órganos administrativos que intervienen en cada actividad descrita en el procedimiento.
- f. **Disco duro:** Es una unidad de hardware que se usa para almacenar contenido y datos digitales en las computadoras.
- g. **Dueño/a del Proceso:** Es quien tiene la responsabilidad y autoridad definida para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla el resultado previsto.
- h. **GLPI:** Es una herramienta de software libre (licencia GPL), que facilita la gestión integral de los recursos informáticos de una organización.



	PERÚ Ministerio de Salud	Vice ministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital de Huaycán	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				
Código: PS07	Versión: 01	Página: 5 de 118		

- i. **Inactivar usuario:** Es depurar del sistema la información del perfil y rol asignado al usuario almacenado en la base de datos.
- j. **Hardware:** Son aquellos elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático. Es decir, son aquellas partes físicas de un sistema operativo tales como sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos, mecánicos y cualquier elemento físico que esté involucrado.
- k. **Incidencia:** En Informática, es el problema relacionado con el código del programa. Donde el equipo de desarrollo de software responde a un evento no planificado o a una interrupción del servicio para lograr restaurar el servicio a su estado operativo.
- l. **Indicador de desempeño:** Es una escala numérica que sirve para medir o cuantificar el resultado respecto al cumplimiento de un objetivo o propósito específico.
- m. **Integridad de la base de datos (BD):** Se define como la garantía de exactitud y fiabilidad de la información. Asegurando la integridad de la información y los datos se consigue prevenir cualquier modificación no autorizada de esta.
- n. **Mantenimiento correctivo (MC):** Consiste en las actuaciones del servicio técnico en respuesta a avisos sobre el mal funcionamiento de algún equipo, activo o proceso. Comprende un grupo de tareas de índole técnica cuyo propósito es corregir los fallos que sobrevienen en el funcionamiento del hardware.
- o. **Mantenimiento preventivo (MP):** Es una estrategia que puede ayudar a prolongar la vida útil de los activos, aumentar la productividad y, en última instancia, reducir el gasto de mantenimiento.
- p. **Oportunidad de mejora:** Situaciones que evidencian el cumplimiento de los requisitos; sin embargo, pueden ser mejorados.
- q. **Proceso¹:** Es un conjunto de actividades secuenciales que interactúan entre sí, que añaden valor, con un punto de inicio o entrada y un punto de término o salida claramente definidos y que generan productos (bienes o servicios) para satisfacer las necesidades y expectativas de un usuario o cliente.
- r. **Procesos de Soporte:** Son los que proporcionan los recursos y el apoyo necesario para elaborar los productos previstos por la entidad en los procesos misionales. Llamados también procesos de apoyo.
- s. **Producto:** Resultado de un proceso, entendido como los servicios y bienes que recibe una persona y que satisfacen sus necesidades y expectativas, lo que contribuye al logro de los objetivos institucionales y a la generación de bienestar para la sociedad.
- t. **Red:** Es un conjunto de equipos informáticos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos que envían y reciben impulsos eléctricos, para el transporte de datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer servicios.
- u. **Respaldo de la base de datos (BD):** La copia de seguridad, también llamada respaldo o backup, se refiere a la copia de archivos físicos o virtuales, o bases de datos a un sitio secundario para su preservación en caso de falla del equipo u otra catástrofe.



¹ Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM "Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud".



	PERÚ Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital de Huaycán	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				
Código: PS07	Versión: 01	Página: 6 de 118		

- v. **Restauración de base de datos:** Es cargar a una base de datos de uno o varios objetos de una base de datos desde una copia de seguridad previamente realizada. La restauración sobrescribe cualquier información de la base de datos con la información de la copia de seguridad. Después de restaurar una base de datos, deberá recuperarla.
- w. **Requerimiento:** Toda solicitud de instalar o configurar un recurso tecnológico a pedido del usuario, órgano o unidad orgánica.
- x. **Servidor:** Es un sistema que proporciona recursos, datos, servicios o programas a otros ordenadores, conocidos como clientes, a través de una red.
- y. **Sistema de información:** Se entiende como el conjunto de tecnologías, procesos, aplicaciones de negocios y software disponibles para las personas dentro de una organización.
- z. **Software:** Es un conjunto de instrucciones, datos y programas que permiten a una computadora realizar tareas específicas. Es la parte intangible de un sistema informático y se contrasta con el hardware, que son los componentes físicos.
- aa. **Usuario:** En informática, es una persona o entidad que interactúa con un sistema informático. La gestión de usuarios incluye la autenticación, autorización, y la definición de permisos, y es crucial para el funcionamiento seguro y eficiente del sistema.
- bb. **Validar credenciales:** Las credenciales de inicio de sesión son nombres de usuario y contraseñas gestionados que dan acceso a diversos permisos en el sistema.

IV. BASE LEGAL

- 4.1. Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- 4.2. Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- 4.3. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- 4.4. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.
- 4.5. Decreto Legislativo N° 822, Ley sobre el Derecho de Autor.
- 4.6. Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, y su modificatoria.
- 4.7. Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital.
- 4.8. Decreto Supremo N° 013-2003-PCM, Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en entidades y dependencias del Sector Público.
- 4.9. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.10. Decreto Supremo N° 008-2017-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, y sus modificatorias.
- 4.11. Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

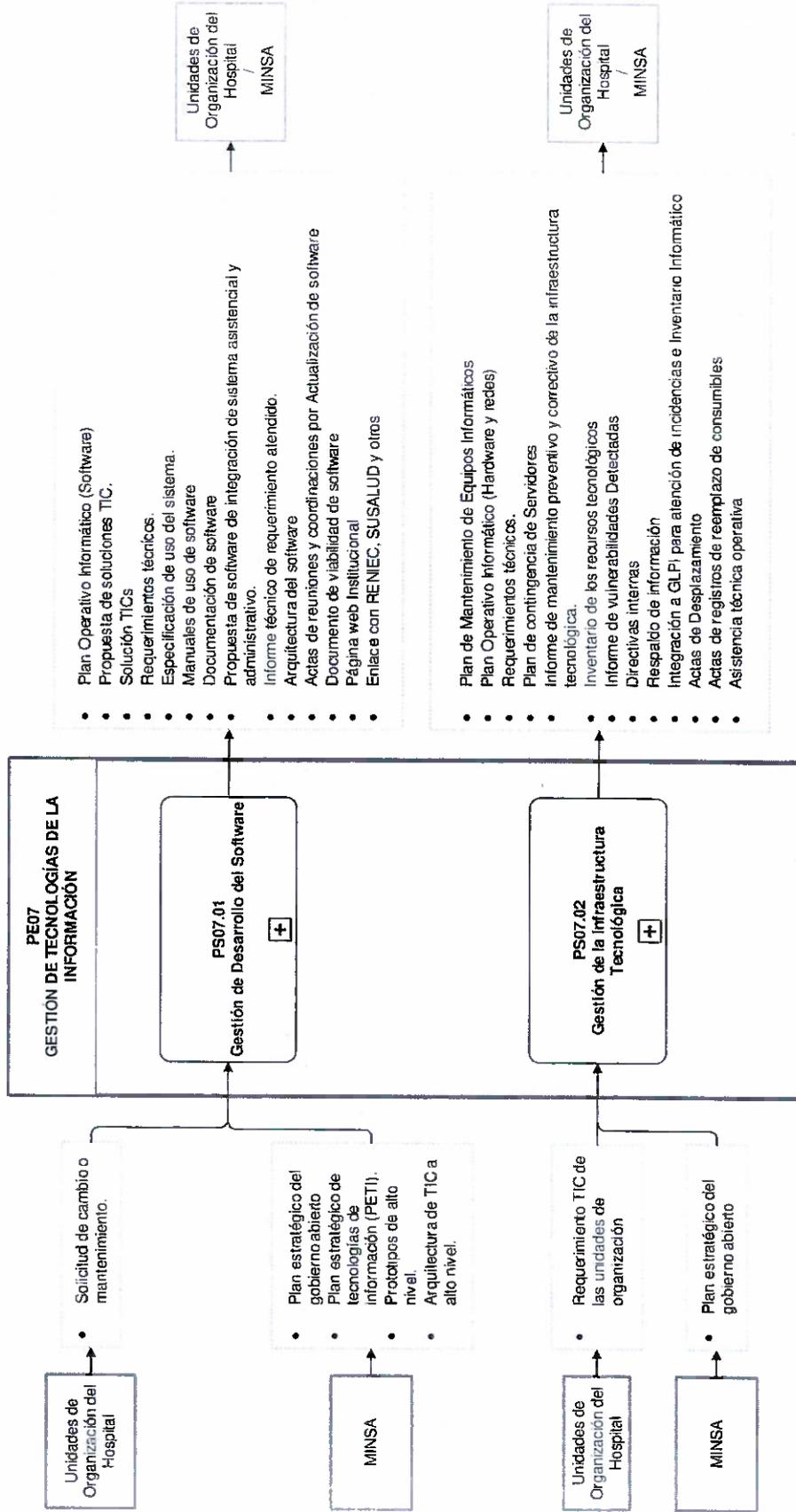


	PERÚ Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital de Huaycán	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				
Código: PS07	Versión: 01	Página: 7 de 118		

- 4.12. Decreto Supremo N°029-2021-PCM, aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
- 4.13. Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM "Aprueban Guía para la Administración eficiente del Software Legal en la Administración Pública".
- 4.14. Resolución Ministerial N° 190-2004-MINSA. Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán.
- 4.15. Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 12207:2016 Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ra Edición, en las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- 4.16. Resolución Ministerial N° 120-2017/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 230 MINSA/2017/OGTI, "Directiva Administrativa que establece los estándares y criterios técnicos para el desarrollo de los sistemas de información en salud".
- 4.17. Resolución Secretarial N° 63-2020-MINSA, que aprueba al Directiva Administrativa N° 288-MINSA/2020/OGPPM "Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos en Salud".
- 4.18. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica "Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública".
- 4.19. Resolución Directoral N° 013-2016-INACAL/DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016 Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ra Edición.
- 4.20. Resolución Directoral N° 205-2023-D-HH-MINSA, aprueba el Mapa de Procesos del Hospital de Huaycán.



V. DIAGRAMA DE PROCESOS



VI. FICHA TÉCNICA DE PROCESO

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO					
1. Nombre	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	2. Código	3. Tipo de Proceso	4. Versión	
5. Objetivo	Contar con los recursos tecnológicos necesarios, que permitan optimizar las acciones de los procesos, permitiendo la continuidad de las operaciones de manera eficaz y eficiente a desarrollarse en el Hospital.				
6. Dueño del Proceso	Unidad de Estadística e Informática				
7. Alcance	Comprende las acciones de soporte y mantenimiento del recurso tecnológico, asegurando su eficiencia, calidad, oportunidad y seguridad de los software y plataformas				
8. Base legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N°29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. ▪ Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias. ▪ Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, Aprobado mediante Decreto Supremo N°052-2008-PCM, modificado mediante Decreto Supremo N° 070-2011-PCM ▪ Decreto legislativo N° 1161, Ley de organización y Funciones del MINSA de Salud. ▪ Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital. ▪ Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Resolución Ministerial N° 179-2004-PCM, Uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2004 Tecnología de la Información. «Procesos del Ciclo de Vida del Software», 1° Edición en entidades del Sistema Nacional de Informática. ▪ Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM, Lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico ▪ Decreto Supremo N° 083-2011-PCM que crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) 				
9. Proveedores		10. Entradas (Insumos)	11. Proceso Nivel 1 Descripción	12. Salidas (Productos)	13. Receptor final del producto
Internos	Externos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan estratégico de tecnologías de información (PETI). ▪ Plan estratégico del gobierno abierto ▪ Prototipos de alto nivel. ▪ Arquitectura de TIC a alto nivel. ▪ Solicitud de cambio o mantenimiento. 	<p>PS07.01 Gestión de Desarrollo del Software</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Operativo Informático (Software) ▪ Propuesta de soluciones TIC. ▪ Solución TICs ▪ Requerimientos técnicos. ▪ Especificación de uso del sistema. ▪ Manuales de uso de software ▪ Documentación de software ▪ Propuesta de software de integración de sistema asistencial y administrativo. 	<p>Internos</p> <p>Externos</p>
Unidades de Organización del Hospital	1. MINSA			Unidades de Organización del Hospital	1. MINSA





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestadores y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 10 de 118

9. Proveedores		10. Entradas (Insumos)	11. Proceso Nivel 1 Descripción	12. Salidas (Productos)	13. Receptor final del producto	
Internos	Externos				Internos	Externos
				<ul style="list-style-type: none"> Informe técnico de requerimiento atendido. Arquitectura del software Actas de reuniones y coordinaciones por Actualización de software Documento de viabilidad de software Página web Institucional Enlace con RENIEC, SUSALUD y otros Plan de Mantenimiento de Equipos Informáticos Plan Operativo Informático (Hardware y redes) Requerimientos técnicos. Plan de contingencia de Servidores Informe de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica. Inventario de los recursos tecnológicos Informe de vulnerabilidades Detectadas Directivas internas Respaldo de información Integración a GLPI para atención de incidencias e Inventario Informático Actas de Desplazamiento reemplazo de consumibles Asistencia técnica operativa 		
Unidades de Organización del Hospital	1.MINSA	<ul style="list-style-type: none"> Requerimiento TIC de las unidades de organización. Plan estratégico del gobierno abierto 	PS07.02 Gestión de la Infraestructura Tecnológica		Unidades de Organización del Hospital	1.MINSA





GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 11 de 118

14. Indicador de desempeño de	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de equipos operativos e inoperativos durante el mes ▪ Porcentaje del cumplimiento de programación de mantenimientos preventivos programados ▪ Porcentaje de atención de solicitudes de reemplazo de consumibles de impresión de las áreas usuarias ▪ Porcentaje total de atenciones de solicitudes de las incidencias de hardware de escritorio y periféricos solicitados por los/as usuarios/as del Hospital ▪ Porcentaje de cumplimiento de respaldo de información de la base de datos de los sistemas administrativos financiero (SIGA -SIAF) programados ▪ Total de atenciones de solicitud de mantenimiento de correo electrónico institucional Programados ▪ Porcentaje de cumplimiento del respaldo de la base de datos de red data voz y CAT TV ▪ Total de Atenciones de solicitudes de Actualización de software ▪ Porcentaje total de atención de solicitud de incidencias de software
15. Controles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes Técnicos de la sub Área de Soporte Informático ▪ Registro de Inventario en GLPI ▪ Cronograma de mantenimientos preventivos de equipos informáticos ▪ Registro de tickets de incidencias en GLPI ▪ Cuaderno de registro de consumibles ▪ Data del registro de seguimiento de consumibles ▪ Tickets de atención MEF ▪ Correos electrónicos de áreas usuarias y/o externas solicitando soporte informático con sistemas administrativos financieros (SIGA SIAF) ▪ Informe general de mantenimiento de correo institucional ▪ Informes técnicos de la sub área de Redes y comunicaciones ▪ Data física de los respaldos de base de datos ▪ Documentos de software ▪ Actas de usuario ▪ Reporte de control de incidencias ▪ Registro "Bitácora de inventario de copias de respaldo de la información" ▪ Registro seguimiento de proyectos de desarrollo ▪ Registro seguimiento de mantenimiento de sistemas
16. Recursos	
Recursos Humanos	<p>Personal Administrativo</p> <p>Ambientes administrativos</p> <p>Centro de datos</p>
Instalaciones	<p>Equipos</p> <p>Equipo de cómputo, impresora, equipo telefónico, servidores</p>
Sistemas Informáticos	<p>SGD</p> <p>SIGA</p> <p>SIAF</p> <p>GLPI</p>





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 12 de 118

VII. FICHA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Código indicador	PS07 - FID01
Proceso	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Objetivo	Contar con los recursos tecnológicos necesarios, que permitan optimizar las acciones de los procesos, permitiendo la continuidad de las operaciones de manera eficaz y eficiente a desarrollarse en el Hospital.
Indicador	Total de equipos informáticos operativos en el mes
Finalidad del indicador	Medir el porcentaje del total de equipos informáticos operativos en el mes y el porcentaje total de equipos inoperativos.
Tipo de indicador	Calidad
Formula	(Total de equipos informáticos operativos durante el mes / Total de equipos informáticos registrados en inventario) x 100 <i>"El total de equipos inoperativos en el mes se resta del total de equipos informáticos registrados en inventario, para el cálculo del total de equipos informáticos operativos"</i>
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	Al quinto día hábil siguiente del mes evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	97%
Fuente de datos	Informes técnicos de la sub área de Soporte informático Inventario de equipos en GLPI Registro de mantenimientos correctivos en GLPI
Responsable	Equipo de Trabajo de Informática Unidad de Estadística e Informática





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS****GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Código: PS07

Versión: 01

Página: 13 de 118

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO

Código indicador	PS07 - FID02
Proceso	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Objetivo	Contar con los recursos tecnológicos necesarios, que permitan optimizar las acciones de los procesos, permitiendo la continuidad de las operaciones de manera eficaz y eficiente a desarrollarse en el Hospital.
Indicador	Cumplimiento de la programación de mantenimientos preventivos de equipos informáticos
Finalidad del indicador	Medir el porcentaje del cumplimiento de la programación de mantenimientos preventivos de equipos informáticos de las áreas usuarias asignados para el mes
Tipo de indicador	Eficacia
Formula	$(\text{Total de mantenimientos preventivos de equipos informáticos ejecutados en el mes} / \text{Total de mantenimientos preventivos de equipos informáticos programados en el mes}) \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	Al quinto día hábil siguiente del mes evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	50 %
Fuente de datos	Registro de mantenimientos preventivos en GLPI Cronograma de mantenimientos preventivos de equipos informáticos Actas de mantenimiento realizados
Responsable	Equipo de Trabajo de Informática Unidad de Estadística e Informática





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 14 de 118

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO

Código indicador	PS07 - FID03
Proceso	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Objetivo	Contar con los recursos tecnológicos necesarios, que permitan optimizar las acciones de los procesos, permitiendo la continuidad de las operaciones de manera eficaz y eficiente a desarrollarse en el Hospital.
Indicador	Total de atención de solicitudes por reemplazo de consumibles de impresión de las áreas usuarias
Finalidad del indicador	Medir el porcentaje del total de atenciones de las solicitudes de reemplazo de consumibles de impresión de las áreas usuarias
Tipo de indicador	Eficacia
Formula	$(\text{Total de atención de solicitudes de reemplazo de consumibles de impresión durante el mes} / \text{Total de solicitudes de las áreas usuarias para el reemplazo de consumibles de impresión durante el mes}) \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	Al quinto día hábil siguiente del mes evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	85 %
Fuente de datos	Registros en el Sistema GLPI Modulo tickets de asistencia Cuaderno de registro de consumibles Data de registro de seguimiento de consumibles de impresión
Responsable	Equipo de Trabajo de Informática Unidad de Estadística e Informática





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 15 de 118

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO

Código indicador	PS07 - FID04
Proceso	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Objetivo	Contar con los recursos tecnológicos necesarios, que permitan optimizar las acciones de los procesos, permitiendo la continuidad de las operaciones de manera eficaz y eficiente a desarrollarse en el Hospital.
Indicador	Total de atenciones de incidencias de hardware de escritorio y periféricos solicitados por los/as usuarios/as del Hospital
Finalidad del indicador	Medir el porcentaje de atenciones de las incidencias de hardware de escritorio y periféricos solicitados por los/as usuarios/as del Hospital
Tipo de indicador	Eficacia
Formula	$(\text{Total de atenciones de solicitudes de incidencias de las áreas usuarias por hardware de escritorio y periféricos} / \text{total de solicitudes de incidencia de hardware de escritorio y periféricos de las áreas usuarias}) \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	Al quinto día hábil siguiente del mes evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	80%
Fuente de datos	Registros en el Sistema GLPI Modulo tickets de asistencia Cuadro de Metas físicas
Responsable	Equipo de Trabajo de Informática Unidad de Estadística e Informática





PERÚ

Ministerio
de SaludVice Ministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huancayo

**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS****GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Código: PS07

Versión: 01

Página: 16 de 118

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO

Código indicador	PS07 - FID05
Proceso	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Objetivo	Contar con los recursos tecnológicos necesarios, que permitan optimizar las acciones de los procesos, permitiendo la continuidad de las operaciones de manera eficaz y eficiente a desarrollarse en el Hospital.
Indicador	Cumplimiento de la programación del respaldo de la base de la base de datos de los sistemas financiero y administrativo (SIGA-SIAF)
Finalidad del indicador	Medir el porcentaje del cumplimiento del respaldo de información de los sistemas financiero y administrativo (SIGA-SIAF)
Tipo de indicador	Eficiencia
Formula	$(\text{Total de respaldo de base de datos SIGA - SIAF realizados durante el mes} / \text{Total de respaldos de información de la base de datos SIGA - SIAF programados para el mes}) \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	Al quinto día hábil siguiente del mes evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	95%
Fuente de datos	Registros en el Sistema GLPI Modulo tickets de asistencia Tickets de atención MEF por solicitud de respaldos Correos electrónicos de áreas usuarias y/o MEF por solicitud de respaldos de información
Responsable	Equipo de Trabajo de Informática Unidad de Estadística e Informática





PERÚ

Ministerio
de SaludVicerrectorado
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS****GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Código: PS07

Versión: 01

Página: 17 de 118

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO

Código indicador	PS07 - FID06
Proceso	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Objetivo	Contar con los recursos tecnológicos necesarios, que permitan optimizar las acciones de los procesos, permitiendo la continuidad de las operaciones de manera eficaz y eficiente a desarrollarse en el Hospital.
Indicador	Cumplimiento de los mantenimientos del correo electrónico institucional programados.
Finalidad del indicador	Medir el porcentaje del cumplimiento de los mantenimientos del correo electrónico institucional
Tipo de indicador	Eficacia
Formula	$(\text{Total de mantenimientos del correo electrónico institucional realizados durante el mes} / \text{Total de mantenimientos de correo electrónico institucional proyectados para el mes}) \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	Al quinto día hábil siguiente del mes evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	95%
Fuente de datos	Registros en el Sistema GLPI Modulo tickets de asistencia Informe general consolidado de mantenimientos realizados en el mes
Responsable	Equipo de Trabajo de Informática Unidad de Estadística e Informática





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 18 de 118

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO

Código indicador	PS07 - FID07
Proceso	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Objetivo	Contar con los recursos tecnológicos necesarios, que permitan optimizar las acciones de los procesos, permitiendo la continuidad de las operaciones de manera eficaz y eficiente a desarrollarse en el Hospital.
Indicador	Total de atención de solicitudes de instalación y mantenimiento de cableado de red data voz y CAT TV.
Finalidad del indicador	Medir la cantidad de atención de solicitud de instalación y mantenimiento de cableado de red data voz y CAT TV.
Tipo de indicador	Eficacia
Formula	(Total de atención de solicitudes de instalación y mantenimiento de cableado de red data voz y CAT TV) – (solicitudes de instalación y mantenimiento de cableado de red data voz y CAT TV realiza por las áreas usuarias)
Unidad de medida	Número de atenciones de solicitudes
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	Al quinto día hábil siguiente del mes evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	3 atenciones durante el mes
Fuente de datos	Registros en el Sistema GLPI Modulo tickets de asistencia Informes técnicos de la sub área de redes y comunicaciones
Responsable	Equipo de Trabajo de Informática Unidad de Estadística e Informática





GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 19 de 118

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Código indicador	PS07 - FID08
Proceso	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Objetivo	Contar con los recursos tecnológicos necesarios, que permitan optimizar las acciones de los procesos, permitiendo la continuidad de las operaciones de manera eficaz y eficiente a desarrollarse en el Hospital.
Indicador	Cumplimiento del respaldo de la base de datos de los sistemas de información programados
Finalidad del indicador	Medir el porcentaje del cumplimiento de los respaldos de la base de datos de los sistemas de información
Tipo de indicador	Eficiencia
Formula	$(\text{Total de respaldos de la base de datos de los sistemas de información durante el mes} / \text{Total de respaldos de la base de datos de los sistemas de información programados para el mes}) \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	Al quinto día hábil siguiente del mes evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	95 %
Fuente de datos	Registros en el Sistema GLPI Data física de los respaldos de base de datos de los sistemas de información
Responsable	Equipo de Trabajo de Informática Unidad de Estadística e Informática





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS****GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Código: PS07

Versión: 01

Página: 20 de 118

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO

Código indicador	PS07 - FID09
Proceso	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Objetivo	Contar con los recursos tecnológicos necesarios, que permitan optimizar las acciones de los procesos, permitiendo la continuidad de las operaciones de manera eficaz y eficiente a desarrollarse en el Hospital.
Indicador	Total de atención de solicitudes de las áreas usuarias por actualización de software
Finalidad del indicador	Medir el total de atenciones de solicitudes para Actualización de software realizada por las áreas usuarias.
Tipo de indicador	Eficiencia
Formula	(Total de atención de solicitud de áreas usuarias por Actualización de software) – (Total de solicitudes de áreas usuarias por Actualización de software)
Unidad de medida	Número de atenciones de solicitudes de actualización de software
Frecuencia	Trimestral
Oportunidad de medida	Al quinto día hábil siguiente del mes evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	2
Fuente de datos	Documentación de software Actas de usuario Modulo proyectos de GLPI
Responsable	Equipo de Trabajo de Informática Unidad de Estadística e Informática





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huancán

**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS****GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Código: PS07

Versión: 01

Página: 21 de 118

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO	
Código indicador	PS07 – FID10
Proceso	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Objetivo	Contar con los recursos tecnológicos necesarios, que permitan optimizar las acciones de los procesos, permitiendo la continuidad de las operaciones de manera eficaz y eficiente a desarrollarse en el Hospital.
Indicador	Total de atenciones de incidencias de Software solicitados por los/as usuarios/as del Hospital
Finalidad del indicador	Medir el porcentaje de atenciones de solicitud de atenciones de incidencias de software presentadas por los/as usuarios/as del Hospital
Tipo de indicador	Eficacia
Formula	$\left(\frac{\text{Total de solicitud de incidencias de las áreas usuarias por software}}{\text{Total de solicitud de incidencias de las áreas usuarias por software}} \right) \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Mensual
Oportunidad de medida	Al quinto día hábil siguiente del mes evaluado
Línea Base	En construcción
Meta	80 %
Fuente de datos	Registros en el Sistema GLPI Modulo tickets de asistencia
Responsable	Equipo de Trabajo de Informática Unidad de Estadística e Informática



VIII. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS							
RESPONSABLE	Equipo de Trabajo de Informática			CÓDIGO INVENTARIO	PS07 - INV01		
Nº	Tipo de Proceso	PROCESO			Producto del Proceso	Dueño de Proceso	Procedimiento relacionado (de corresponder)
		NIVEL 0		NIVEL 1			
		Código	Nombre	Código	Nombre		
1	Proceso Soporte	PS07	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	PS07.01	Gestión de Desarrollo del Software	UEI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Creación e implementación de software y aplicativos 2. Actualización de software 3. Atención de incidencias de software 4. Respaldo de la base de datos de los sistemas 5. Restauración de la base de datos de los sistemas de información 6. Gestión de usuarios de los sistemas internos y externos





PERÚ
Ministerio de Salud

Vicerrectorado de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huancán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 23 de 118

N°	Tipo de Proceso	PROCESO				Producto del Proceso	Dueño de Proceso	Procedimiento relacionado (de corresponder)
		NIVEL 0		NIVEL 1				
		Código	Nombre	Código	Nombre			
2	Proceso Soporte	PS07	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	PS07.02	Gestión de la Infraestructura Tecnológica		<ol style="list-style-type: none"> 1. Administración de la Red 2. Administración de los servicios, accesos y seguridad perimetral de la red 3. Administración y respaldo de la base de datos de sistemas externos (SIGA-SIAF) 4. Administración, soporte y mantenimiento de correo electrónico 5. Solicitud de implementación o mantenimiento de puntos de red o puntos telefónicos CAT-TV 6. Alta, baja, modificaciones de usuarios de red y/o recursos informáticos 7. Atención de incidencias de soporte informático 8. Atención de incidencias con consumibles de impresión 9. Mantenimiento preventivo de equipos informáticos 10. Mantenimiento correctivo de equipos informáticos 	
							UEI	



IX. FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO

DEL PROCESO DE SOPORTE NIVEL 1 PS07.01 GESTIÓN DE DESARROLLO DEL SOFTWARE

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Creación e implementación de software y aplicativos	CÓDIGO	PS07.01 – PROC.01
		VERSIÓN	V.01
Datos generales del procedimiento			
Objetivo del procedimiento	Automatizar los procesos manuales y brindar soluciones eficientes a las unidades y servicios del Hospital de Huaycán, a través de aplicativos informáticos que agilicen sus actividades.		
Alcance del procedimiento	<p>Inicio:</p> <p>1. Con la solicitud de implementación de sistemas (software y/o aplicativos).</p> <p>Fin:</p> <p>1. Con el despliegue del producto software y el archivo del informe final.</p>		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N°26842 y sus modificatorias, Ley General de Salud. ▪ Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. ▪ Decreto Legislativo N°822 “Ley sobre el Derecho de Autor” ▪ Decreto Supremo N°013-2003-PCM “Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en entidades y dependencias del Sector Público”. ▪ Resolución Ministerial N°073-2004-PCM “Aprueban Guía para la Administración eficiente del Software Legal en la Administración Pública”. ▪ Resolución Ministerial N°190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán. ▪ Resolución Directoral N° 013-2016-INACAL/DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 12207:2016 Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ra Edición. ▪ Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 12207:2016 Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ra Edición, en las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. ▪ Resolución Ministerial N° 120-2017/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 230 MINSA/2017/OGTI, “Directiva Administrativa que establece los estándares y criterios técnicos para el desarrollo de los sistemas de información en salud”. 		
Definiciones	<p>Acta de aceptación: Es un documento formal que se utiliza al finalizar el desarrollo de un proyecto de software para confirmar que el producto entregado cumple con los requisitos y expectativas acordados entre el cliente y el desarrollador.</p> <p>Acta de inicio: Es un documento formal que marca el comienzo de un proyecto de desarrollo de software. Este documento es fundamental para establecer el marco y las expectativas del proyecto, y sirve como referencia a lo largo de su ciclo de vida.</p> <p>Acta de reunión: Es un documento formal que registra de manera detallada lo ocurrido durante una reunión. Su propósito es servir como referencia sobre los temas discutidos, las decisiones tomadas, los acuerdos alcanzados y las tareas asignadas a los participantes.</p> <p>Alcance y tiempo del proyecto: El alcance permite establecer límites en el proyecto y definir con precisión los objetivos, plazos y entregables del proyecto que se tiene como metas. Mientras que la gestión del tiempo requiere la planificación, la programación, la supervisión y el control de todas las actividades del proyecto.</p>		





GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Analista de sistemas: Utilizan tecnologías de la información y comunicación (TIC) para ayudar a las empresas a trabajar de forma más rápida y eficiente. Investigan un problema y luego diseñan o adaptan un sistema informático para mejorar el funcionamiento de la entidad o empresa.

Cronograma de actividades: Es un documento en el que se organiza el trabajo, se establece la duración de un proyecto, fecha de inicio y final de cada tarea.

Diagrama de flujo: El diagrama de flujo o flujograma o diagrama de actividades es la representación gráfica de un algoritmo o proceso. Representa la secuencia o los pasos lógicos (ordenados) para realizar una tarea mediante unos símbolos para alcanzar la solución de un problema.

Diccionario de datos: Es una herramienta de desarrollo de software y la gestión de bases de datos. Sirve como una referencia centralizada que describe la estructura, el significado y las restricciones de los datos utilizados en un sistema

Diagrama de base de datos: Es una representación visual de la estructura de una base de datos. Ayuda a entender cómo se organizan los datos y cómo se relacionan entre sí.

Implementación de un sistema: Se refiere al proceso de poner en práctica un diseño de software o sistema, transformando los planes y especificaciones en un sistema operativo funcional. Este proceso implica la instalación, configuración, y puesta en marcha del sistema, así como la integración de sus componentes y la capacitación de los usuarios.

Iteración: Es un proceso de desarrollo en el que se crean versiones sucesivas de un producto, mejorando y refinando el software en cada ciclo.

Prototipos: Es un modelo (representación, demostración o simulación) fácilmente ampliable y modificable de un sistema planificado, incluyendo su interfaz y funcionalidad de entradas y salidas.

Pruebas Funcionales: Las pruebas funcionales se centran en verificar que el software cumpla con las especificaciones y requisitos funcionales establecidos. Estas pruebas evalúan si las funcionalidades del software funcionan como se espera y si se comporta correctamente bajo diversas condiciones de uso.

Pruebas No Funcionales: Las pruebas no funcionales evalúan aspectos del software que no están directamente relacionados con las funciones específicas, sino con las características y comportamientos del sistema en general, como el rendimiento, la usabilidad, y la seguridad.

Requerimiento del sistema: Son los requisitos de un sistema que describen los servicios que ofrece el sistema y las restricciones asociadas a su funcionamiento.

Sprint: Se refiere a un periodo de tiempo específico, generalmente de una a cuatro semanas, durante el cual un equipo de desarrollo trabaja para completar un conjunto definido de tareas o funcionalidades.

Product backlog: Es una lista priorizada de todas las características, requisitos, mejoras y correcciones que deben realizarse en un producto de software.

Viabilidad del sistema: Es el análisis de un conjunto concreto de necesidades para proponer una solución a corto plazo, que tenga en cuenta restricciones económicas, técnicas, legales y operativas.

Siglas

- ETIN: Equipo de Trabajo de Informática
- ETOR: Equipo de Trabajo de Organización
- SGD: Sistema de Gestión Documentaria
- UEI: Unidad de Estadística e Informática
- UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico





PERÚ

Ministerio
de SaludMinisterio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 26 de 118

Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Requerimiento de creación de sistema (software y/o aplicativos)	Órgano solicitante

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
Fase de Inicio				
1	Solicitar implementación de sistemas (software y/o aplicativos)		Órgano solicitante	
2	Recibir, registrar documento en Sistema de Gestión Documentaria y entregar a Jefatura.	Registro en Sistema de Gestión Documentaria	UEI	Secretaria / Auxiliar Administrativo
3	Recibir, evaluar y solicitar atención al E.T. de Informática		UEI	Jefe
4	Recibir, registrar documento en Sistema de Gestión Documentaria y derivar según lo designado.	Registro en Sistema de Gestión Documentaria	UEI	Secretaria / Auxiliar Administrativo
5	Recibir, registrar en Sistema de Gestión Documentaria (SGD), evaluar y derivar requerimiento.	Registro en Sistema de Gestión Documentaria	UEI / ETIN	Coordinador/a
6	<p>Evaluar requerimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Evaluación preliminar</i> <p>¿Acepta la solicitud? Sí: Continúa N°11 y 12 No: Continúa N°7</p>	Validación de Checklist	UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
7	Desestimar requerimiento y proyectar informe.	Proyecto de Informe	UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
8	Recibir, evaluar e informar.		UEI / ETIN	Coordinador/a
9	Recibir, evaluar, firmar e indicar pase a Órgano solicitante.	Informe	UEI	Jefe
10	Recibir, registrar documento en Sistema de Gestión Documentaria y derivar según lo designado. Fin de procedimiento.	Registro en Sistema de Gestión Documentaria	UEI	Secretaria / Auxiliar Administrativo
11	Elaborar requisitos mínimos de hardware y software. <i>Continúa N°13.</i>	CheckList de requisitos	UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
12	Evaluar equipamiento tecnológico en el área usuaria <i>Continúa N°13.</i>	CheckList equipos tecnológicos	UEI / ETIN	Coordinador/a
13	Elaborar y derivar informe de viabilidad.	Informe	UEI / ETIN	Coordinador/a





PERÚ

Ministerio
de SaludVice Ministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 27 de 118

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
14	Recibir y evaluar. <i>¿Es viable?</i> <i>Sí: Continúa N°19 y 22</i> <i>No: Continúa N°15</i>		UEI	Jefe
15	Indicar entrega del informe a órgano solicitante.		UEI	Jefe
16	Recibir, registrar en sistema y derivar según lo designado.	Registro en Sistema de Gestión Documentaria	UEI	Secretaria / Auxiliar Administrativo
17	Recibir informe. <i>¿Existen observaciones?</i> <i>Sí: Continúa N°18</i> <i>No: Fin de procedimiento.</i>		Órgano solicitante	
18	Levantar observaciones. <i>Regresa al N°1</i>		Órgano solicitante	
19	Derivar el informe.		UEI	Jefe
20	Recibir y derivar informe		UEI / ETIN	Coordinador/a
21	Recibir informe. <i>Continúa N°25</i>		UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
22	Coordinar y programar reunión		UEI	Jefe
23	Recibir, registrar en sistema y derivar según lo designado.	Registro en Sistema de Gestión Documentaria	UEI	Secretaria / Auxiliar Administrativo
24	Recibir solicitud de reunión y asistir a reunión programada.		Órgano solicitante	
25	Reunir a las partes interesadas. ▪ <i>Jefe de la unidad, Coordinador E.T, Equipo de proyecto y Usuario.</i>		UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
26	Generar el Acta de reunión	Acta de reunión	UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
Fase de Planificación y Estimación				
27	Elaborar plan del proyecto y especificaciones de requerimiento.	Plan de proyecto / Informe de especificaciones	UEI / ETIN	Analista de sistemas
28	Elaborar cronograma del proyecto.	cronograma de proyecto	UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
Fase de Implementación				
29	Elaborar flujo de procesos a sistematizar. <i>Continúa N°30 y 32</i>		UEI / ETIN	Analista de sistemas





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 28 de 118

Secuencia de Actividades				
Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
30	Elaborar el diagrama de base de datos, diccionario de datos e implementar la base de datos.	Diagrama de base de datos Diccionario de datos	UEI / ETIN	Administrador de base de datos
31	Entregar diagrama de base de datos y diccionario de datos. <i>Continúa N°38</i>		UEI / ETIN	Administrador de base de datos
32	Elaborar o modificar prototipo.		UEI / ETIN	Analista de sistemas
33	Entregar prototipo.		UEI / ETIN	Analista de sistemas
34	Revisar, evaluar y validar prototipo. ¿Aprueba prototipo? Sí: Continúa N°36 No: Continúa N°35		Órgano solicitante	
35	Generar Acta de reunión (detallando observaciones). <i>Regresa al N°32</i>	Acta de reunión	Órgano solicitante	
36	Generar Acta de aceptación.	Acta de aceptación de prototipo	Órgano solicitante	
37	Elaborar historias de usuario.		UEI / ETIN	Analista de sistemas
38	Recibir, adjuntar modelamiento de datos y elaborar el Product Backlog (Lista Tareas).		UEI / ETIN	Analista de sistemas
39	Recibir y desarrollar el Product backlog.		UEI / ETIN	Desarrollador
Fase de Revisión y Retrospectiva				
40	Validar el sprint. ¿Hay observaciones que corregir? Sí: Continúa N°41 No: Continúa N°43 y 44		UEI / ETIN	Analista de sistemas
41	Informar observaciones.		UEI / ETIN	Analista de sistemas
42	Levantar observaciones de sistema. <i>Regresar al N°39</i>		UEI / ETIN	Desarrollador
Fase de Lanzamiento				
43	Elaborar el Manual de usuario y entregar documentación. <i>Directiva, manual de usuario, Diagrama de base de datos, diccionario de datos y video tutorial.</i>	Repositorio de código fuente Manual de Usuario V.x	UEI / ETIN	Analista de sistemas
44	Desplegar el producto final.		UEI / ETIN	Desarrollador





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 29 de 118

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
45	Recibir documentos, elaborar y ejecutar capacitación, y generar Acta de cierre de proyecto. ▪ <i>Retrospectiva del proyecto.</i>	Acta de cierre de proyecto	UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
46	Elaborar informe final de proyecto.	Informe final	UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
47	Recibir y presentar informe final.		UEI / ETIN	Coordinador/a
48	Recibir, evaluar y solicitar se archive el informe final.		UEI	Jefe
49	Recibir y archivar informe final. <i>Fin de procedimiento.</i>	Registro en Sistema de Gestión Documentaria	UEI	Secretaria / Auxiliar Administrativo

Otros

PROCESOS

RELACIONADOS :

ANEXOS :

Diagrama de procedimiento

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Hebert Lynn Sucapuca Chambilla	UEI / ETIN	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Tec. Hebert Lynn Sucapuca Chambilla Coordinador del E.T. Informática	26 NOV. 2024
	Manuel Christian Carbajal Gonzales	UEI / ETIN		26 NOV. 2024

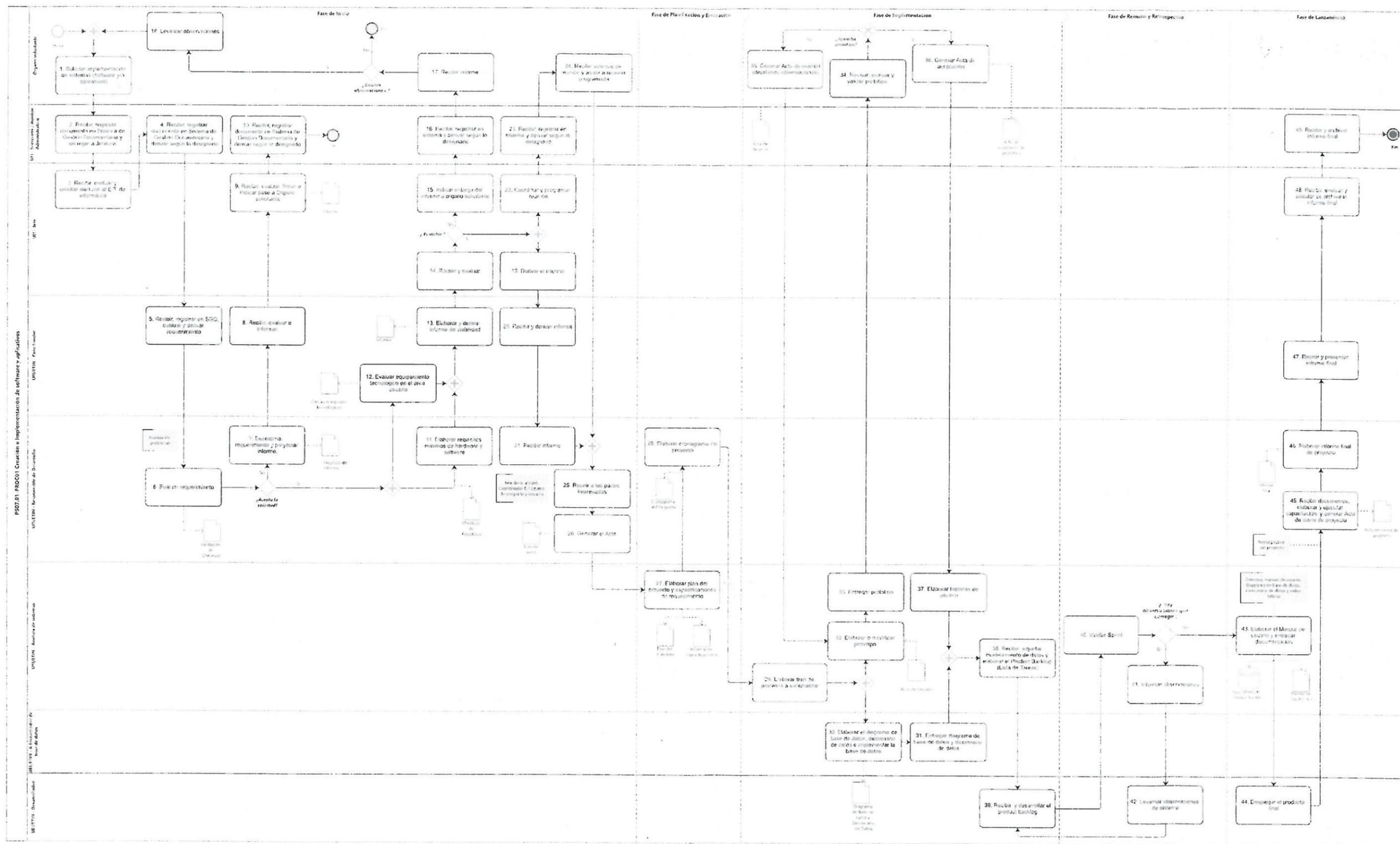


Aprobación				
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Revisado por:	Verónica Bravo Peña	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN C.P.C. Verónica Bravo Peña Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico	28 NOV. 2024
	Doris Marilú Huayre Arroyo	UPE / ETOR	 	28 NOV. 2024
Aprobado por:	Dennis Mijhalai Núñez Calderón	UEI	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN DENNIS M. NÚÑEZ CALDERÓN JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	28 NOV. 2024

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Actualización de software	CÓDIGO	PS07.01 – PROC.02
		VERSIÓN	V.01

Datos generales del procedimiento	
-----------------------------------	--

Objetivo del procedimiento	Automatizar los procesos manuales y brindar soluciones eficientes a las unidades y servicios del Hospital de Huaycán, a través de aplicativos informáticos que agilicen sus actividades.
Alcance del procedimiento	<p>Inicio:</p> <p>1. Con la solicitud de actualización de sistemas.</p> <p>Fin:</p> <p>1. Con el despliegue del producto software y archivo del informe final.</p>
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N°26842 y sus modificatorias, Ley General de Salud. ▪ Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. ▪ Decreto Legislativo N°822 "Ley sobre el Derecho de Autor" ▪ Decreto Supremo N°013-2003-PCM "Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en entidades y dependencias del Sector Público". ▪ Resolución Ministerial N°073-2004-PCM "Aprueban Guía para la Administración eficiente del Software Legal en la Administración Pública". ▪ Resolución Ministerial N°190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán. ▪ Resolución Directoral N° 013-2016-INACAL/DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016 Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ra Edición. ▪ Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016 Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ra Edición, en las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. ▪ Resolución Ministerial N° 120-2017/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 230 MINSA/2017/OGTI, "Directiva Administrativa que establece los estándares y criterios técnicos para el desarrollo de los sistemas de información en salud".
Definiciones	<p>Acta de aceptación: Es un documento formal que se utiliza al finalizar el desarrollo de un proyecto de software para confirmar que el producto entregado cumple con los requisitos y expectativas acordados entre el cliente y el desarrollador.</p> <p>Acta de inicio: Es un documento formal que marca el comienzo de un proyecto de desarrollo de software. Este documento es fundamental para establecer el marco y las expectativas del proyecto, y sirve como referencia a lo largo de su ciclo de vida.</p> <p>Acta de reunión: Es un documento formal que registra de manera detallada lo ocurrido durante una reunión. Su propósito es servir como referencia sobre los temas discutidos, las decisiones tomadas, los acuerdos alcanzados y las tareas asignadas a los participantes.</p> <p>Alcance y tiempo del proyecto: El alcance permite establecer límites en el proyecto y definir con precisión los objetivos, plazos y entregables del proyecto que se tiene como metas. Mientras que la gestión del tiempo requiere la planificación, la programación, la supervisión y el control de todas las actividades del proyecto.</p> <p>Analista de sistemas: Utilizan tecnologías de la información y comunicación (TIC) para ayudar a las empresas a trabajar de forma más rápida y eficiente. Investigan un problema y luego diseñan o adaptan un sistema informático para mejorar el funcionamiento de la entidad o empresa.</p>





GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 33 de 118

Cronograma de actividades: Es un documento en el que se organiza el trabajo, se establece la duración de un proyecto, fecha de inicio y final de cada tarea.

Diagrama de flujo: El diagrama de flujo o flujograma o diagrama de actividades es la representación gráfica de un algoritmo o proceso. Representa la secuencia o los pasos lógicos (ordenados) para realizar una tarea mediante unos símbolos para alcanzar la solución de un problema.

Diccionario de datos: Es una herramienta de desarrollo de software y la gestión de bases de datos. Sirve como una referencia centralizada que describe la estructura, el significado y las restricciones de los datos utilizados en un sistema

Diagrama de base de datos: Es una representación visual de la estructura de una base de datos. Ayuda a entender cómo se organizan los datos y cómo se relacionan entre sí.

Implementación de un sistema: Se refiere al proceso de poner en práctica un diseño de software o sistema, transformando los planes y especificaciones en un sistema operativo funcional. Este proceso implica la instalación, configuración, y puesta en marcha del sistema, así como la integración de sus componentes y la capacitación de los usuarios.

Iteración: Es un proceso de desarrollo en el que se crean versiones sucesivas de un producto, mejorando y refinando el software en cada ciclo.

Prototipos: Es un modelo (representación, demostración o simulación) fácilmente ampliable y modificable de un sistema planificado, incluyendo su interfaz y funcionalidad de entradas y salidas.

Pruebas Funcionales: Las pruebas funcionales se centran en verificar que el software cumpla con las especificaciones y requisitos funcionales establecidos. Estas pruebas evalúan si las funcionalidades del software funcionan como se espera y si se comporta correctamente bajo diversas condiciones de uso.

Pruebas No Funcionales: Las pruebas no funcionales evalúan aspectos del software que no están directamente relacionados con las funciones específicas, sino con las características y comportamientos del sistema en general, como el rendimiento, la usabilidad, y la seguridad.

Requerimiento del sistema: Son los requisitos de un sistema que describen los servicios que ofrece el sistema y las restricciones asociadas a su funcionamiento.

Sprint: Se refiere a un periodo de tiempo específico, generalmente de una a cuatro semanas, durante el cual un equipo de desarrollo trabaja para completar un conjunto definido de tareas o funcionalidades.

Product backlog: Es una lista priorizada de todas las características, requisitos, mejoras y correcciones que deben realizarse en un producto de software.

Viabilidad del sistema: Es el análisis de un conjunto concreto de necesidades para proponer una solución a corto plazo, que tenga en cuenta restricciones económicas, técnicas, legales y operativas.

Siglas

ETIN: Equipo de Trabajo de Informática
 ETOR: Equipo de Trabajo de Organización
 SGD: Sistema de Gestión Documentaria
 UEI: Unidad de Estadística e Informática
 UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico

Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Requerimiento de creación de sistema	Órgano solicitante





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycan

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 34 de 118

Secuencia de Actividades

Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
Fase de Inicio				
1	Solicitar actualización de sistemas (software)		Órgano solicitante	
2	Recibir, registrar documento en Sistema de Gestión Documentaria y entregar a Jefatura.	Registro en Sistema de Gestión Documentaria	UEI	Secretaria / Auxiliar Administrativo
3	Recibir, evaluar y solicitar atención al E.T. de Informática		UEI	Jefe
4	Recibir, registrar documento en Sistema de Gestión Documentaria y derivar según lo designado.	Registro en Sistema de Gestión Documentaria	UEI	Secretaria / Auxiliar Administrativo
5	Recibir, registrar en Sistema de Gestión Documentaria (SGD), evaluar y derivar requerimiento.	Registro en Sistema de Gestión Documentaria	UEI / ETIN	Coordinador/a
6	Evaluar requerimiento. ▪ <i>Evaluación preliminar</i> ¿Acepta la solicitud? Sí: Continúa N°11 y 12 No: Continúa N°7	Validación de Checklist	UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
7	Desestimar requerimiento y proyectar informe.	Proyecto de Informe	UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
8	Recibir, evaluar e informar.		UEI / ETIN	Coordinador/a
9	Recibir, evaluar, firmar e indicar pase a Órgano solicitante.	Informe	UEI	Jefe
10	Recibir, registrar documento en Sistema de Gestión Documentaria y derivar según lo designado. Fin de procedimiento.	Registro en Sistema de Gestión Documentaria	UEI	Secretaria / Auxiliar Administrativo
11	Elaborar requisitos mínimos de hardware y software. <i>Continúa N°13.</i>	CheckList de requisitos	UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
12	Evaluar equipamiento tecnológico en el área usuaria <i>Continúa N°13.</i>	CheckList equipos tecnológicos	UEI / ETIN	Coordinador/a
13	Elaborar y derivar informe de viabilidad.	Informe	UEI / ETIN	Coordinador/a
14	Recibir y evaluar. ¿Es viable? Sí: Continúa N°19 y 22 No: Continúa N°15		UEI	Jefe
15	Indicar entrega del informe a órgano solicitante.		UEI	Jefe





PERÚ

Ministerio
de SaludVice ministerio
de Prestación y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 35 de 118

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
16	Recibir, registrar en sistema y derivar según lo designado.	Registro en Sistema de Gestión Documentaria	UEI	Secretaria / Auxiliar Administrativo
17	Recibir informe. ¿Existen observaciones? Sí: Continúa N°18 No: Fin de procedimiento.		Órgano solicitante	
18	Levantar observaciones. <i>Regresa al N°1</i>		Órgano solicitante	
19	Derivar el informe.		UEI	Jefe
20	Recibir y derivar informe		UEI / ETIN	Coordinador/a
21	Recibir informe. <i>Continúa N°25</i>		UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
22	Coordinar y programar reunión		UEI	Jefe
23	Recibir, registrar en sistema y derivar según lo designado.	Registro en Sistema de Gestión Documentaria	UEI	Secretaria / Auxiliar Administrativo
24	Recibir solicitud de reunión y asistir a reunión programada.		Órgano solicitante	
25	Reunir a las partes interesadas. ▪ <i>Jefe de la Unidad, Coordinador E.T, Equipo de proyecto y Usuario.</i>		UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
26	Generar el Acta de reunión	Acta de reunión	UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
Fase de Planificación y Estimación				
27	Elaborar plan del proyecto y especificaciones de requerimiento.	Plan de proyecto / Informe de especificaciones	UEI / ETIN	Analista de sistemas
28	Elaborar cronograma del proyecto.	cronograma de proyecto	UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
Fase de Implementación				
29	Elaborar flujo de procesos a sistematizar. <i>Continúa N°30 y 32</i>		UEI / ETIN	Analista de sistemas
30	Elaborar el diagrama de base de datos, diccionario de datos e implementar la base de datos.	Diagrama de base de datos Diccionario de datos	UEI / ETIN	Administrador de base de datos
31	Entregar diagrama de base de datos y diccionario de datos. <i>Continúa N°38</i>		UEI / ETIN	Administrador de base de datos





GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 36 de 118

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
32	Elaborar o modificar prototipo.		UEI / ETIN	Analista de sistemas
33	Entregar prototipo.		UEI / ETIN	Analista de sistemas
34	Revisar, evaluar y validar prototipo. ¿Aprueba prototipo? <i>Sí: Continúa N°36</i> <i>No: Continúa N°35</i>		Órgano solicitante	
35	Generar Acta de reunión (detallando observaciones). <i>Regresa al N°32</i>	Acta de reunión	Órgano solicitante	
36	Generar Acta de aceptación.	Acta de aceptación de prototipo	Órgano solicitante	
37	Elaborar historias de usuario.		UEI / ETIN	Analista de sistemas
38	Recibir, adjuntar modelamiento de datos y elaborar el Product Backlog (Lista Tareas).		UEI / ETIN	Analista de sistemas
39	Recibir y desarrollar el Product backlog.		UEI / ETIN	Desarrollador
Fase de Revisión y Retrospectiva				
40	Validar el sprint. ¿Hay observaciones que corregir? <i>Sí: Continúa N°41</i> <i>No: Continúa N°43 y 44</i>		UEI / ETIN	Analista de sistemas
41	Informar observaciones.		UEI / ETIN	Analista de sistemas
42	Levantar observaciones de sistema. <i>Regresar al N°39</i>		UEI / ETIN	Desarrollador
Fase de Lanzamiento				
43	Elaborar el Manual de usuario y entregar documentación. ▪ <i>Directiva, manual de usuario, Diagrama de base de datos, diccionario de datos y video tutorial.</i>	Repositorio de código fuente Manual de Usuario V.x	UEI / ETIN	Analista de sistemas
44	Desplegar el producto final.		UEI / ETIN	Desarrollador
45	Recibir documentos, elaborar y ejecutar capacitación, y generar Acta de cierre de proyecto. ▪ <i>Retrospectiva del proyecto.</i>	Acta de cierre de proyecto	UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
46	Elaborar informe final de proyecto.	Informe final	UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
47	Recibir y presentar informe final.		UEI / ETIN	Coordinador/a





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 37 de 118

Secuencia de Actividades

Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
48	Recibir, evaluar y solicitar se archive el informe final.		UEI	Jefe
49	Recibir y archivar informe final. Fin de procedimiento.	Registro en Sistema de Gestión Documentaria	UEI	Secretaria / Auxiliar Administrativo

Otros

PROCESOS

RELACIONADOS :

ANEXOS :

Diagrama de procedimiento

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Hebert Lynn Sucapuca Chambilla	UEI / ETIN	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Téc. Hebert Lynn Sucapuca Chambilla Coordinador del E.T. Informática	26 NOV. 2024
	Manuel Christian Carbajal Gonzales	UEI / ETIN		26 NOV. 2024
Revisado por:	Verónica Bravo Peña	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN C.P.C. Verónica Bravo Peña Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico	28 NOV. 2024





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycan

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 38 de 118

Aprobación

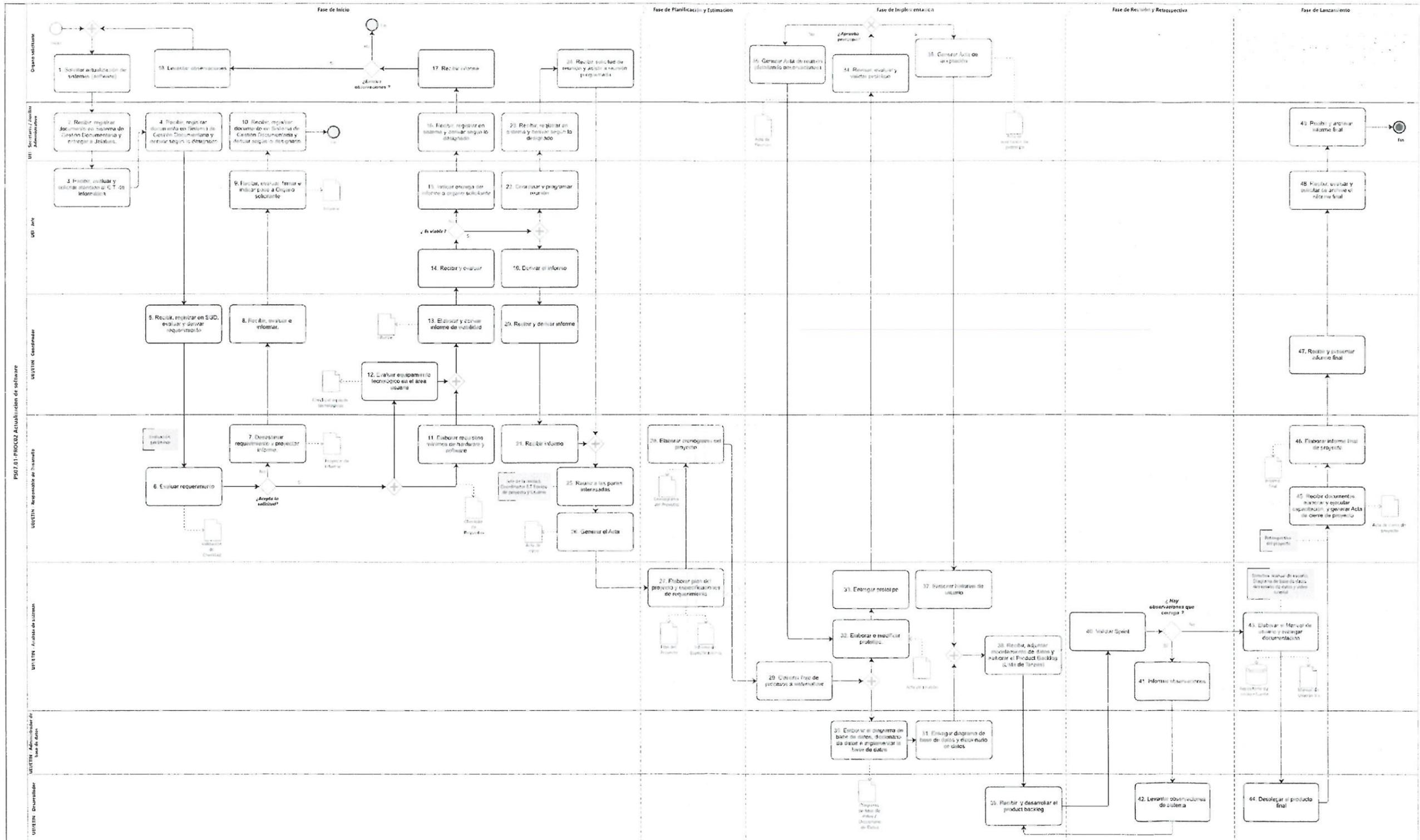
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
	Doris Marilú Huayre Arroyo	UPE / ETOR	 	28 NOV. 2024
Aprobado por:	Dennis Mijhalai Núñez Calderón	UEI	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN DENNIS M. NÚÑEZ CALDERÓN JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	28 NOV. 2024

Control de Cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO







PERÚ

Ministerio de Salud

Vice Ministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 40 de 118

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Atención de incidencias de software

CÓDIGO

PS07.01 – PROC.03

VERSIÓN

V.02

Datos generales del procedimiento

Objetivo del procedimiento	Restablecer los sistemas informáticos de manera rápida y eficiente, con el fin de mantener la continuidad de los servicios de la entidad.
Alcance del procedimiento	<p>Inicio:</p> <p>1. Con la localización de incidencia o la solicitud de atención de incidencia.</p> <p>Fin:</p> <p>1. Con la solución de la incidencia, reporte y seguimiento de incidencias y gestión de medidas de acción para la reducción o eliminación de las mismas.</p>
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias. ▪ Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. ▪ Decreto Legislativo N°822, Ley sobre el Derecho de Autor. ▪ Decreto Supremo N°013-2003-PCM, Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en entidades y dependencias del Sector Público. ▪ Resolución Ministerial N°073-2004-PCM, Aprueban Guía para la Administración eficiente del Software Legal en la Administración Pública. ▪ Resolución Ministerial N°190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán. ▪ Resolución Directoral N°013-2016-INACAL/DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016 Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ra Edición. ▪ Resolución Ministerial N°041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016 Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ra Edición, en las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. ▪ Resolución Ministerial N°120-2017/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 230 MINSA/2017/OGTI, "Directiva Administrativa que establece los estándares y criterios técnicos para el desarrollo de los sistemas de información en salud".
Definiciones	<p>GLPI: Es una herramienta de software libre (licencia GPL), que facilita la gestión integral de los recursos informáticos de una organización.</p> <p>Incidencia de software: Es el problema relacionado con el código del programa. En la que el equipo de desarrollo de software responderá a un evento no planificado o a una interrupción del servicio y restaurar el servicio a su estado operativo.</p> <p>Mantenimiento correctivo (MC): Consiste en las actuaciones del servicio técnico en respuesta a avisos sobre el mal funcionamiento de algún equipo, activo o proceso. Comprende un grupo de tareas de índole técnica cuyo propósito es corregir los fallos que sobrevienen en el funcionamiento del hardware.</p> <p>Mantenimiento preventivo (MP): Es una estrategia que puede ayudar a prolongar la vida útil de los activos, aumentar la productividad y, en última instancia, reducir el gasto de mantenimiento.</p> <p>Software: Es un conjunto de instrucciones, datos y programas que permiten a una computadora realizar tareas específicas. Es la parte intangible de un sistema informático y se contrasta con el hardware, que son los componentes físicos.</p>
Siglas	<p>ETIN: Equipo de Trabajo de Informática</p> <p>ETOR: Equipo de Trabajo de Organización</p> <p>GLPI: Gestionnaire Libre de Parc Informatique</p> <p>SGD: Sistema de Gestión Documentaria</p>





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 41 de 118

UEI: Unidad de Estadística e Informática
UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico

Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Incidencia localizada de oficio	UEI / ETIN
Solicitud de atención de incidencia	Órgano solicitante

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	<i>Inicio 1 (De oficio)</i> Realizar visitas y/o llamadas al Anexo de cada Órgano/ Unidad Orgánica		UEI / ETIN	Coordinador
2	Solicitar informe general de la funcionalidad de programas informáticos y detectar incidencias <i>Continúa N° 5</i>	Reporte de incidencias	UEI / ETIN	Coordinador
3	<i>Inicio 2 (De parte)</i> Detectar incidencia o anomalías en el funcionamiento de los aplicativos informáticos		Órgano solicitante	
4	Comunicar detalles de incidencia y solicitar atención vía correo y/o documento ▪ <i>La comunicación puede darse verbalmente por llamada telefónica, mensaje de texto, voz, video, etc.</i> <i>Continúa N° 3</i>	Documento de solicitud	Órgano solicitante	
5	Designar a personal especialista para atención de incidencia		UEI / ETIN	Coordinador
6	Evaluar incidencia y proporcionar soluciones inmediatas que pueda ejecutar el usuario ▪ <i>Proporcionar una solución rápida que resuelva la interrupción y restaure el servicio a su capacidad</i> ¿Incidencia fue solucionado? <i>Si: Continúa N° 7</i> <i>No: Continúa N° 10</i>		UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
7	Registrar atención de incidencia en GLPI y reportar como solucionado	Registro en GLPI	UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
8	Dar respuesta a solicitud y confirmar solución de incidencia vía correo electrónico <i>Continúa N° 9 y 20</i>	Correo electrónico de confirmación	UEI / ETIN	Responsable de desarrollo





PERÚ

Ministerio de Salud

Vice Ministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 42 de 118

Secuencia de Actividades

Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
9	Tomar conocimiento y dar por atendido lo solicitado <i>Fin de procedimiento.</i>		Órgano solicitante	
10	Evaluar incidencia e identificar la ubicación del problema Ubicación del problema Hardware: Continúa N° 11 Software: Continúa N° 13		UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
11	Comunicar reporte de incidencia de hardware		UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
12	Realizar diagnóstico del problema y dar inicio al procedimiento de solución según corresponda Origen del problema ▪ Consumible de Impresión: Inicia procedimiento "PS07.02-PROC.08 Atención de incidencias con consumibles de impresión". ▪ Componentes informáticos: Inicia el procedimiento "PS07.02-PROC.10 Mantenimiento Correctivo de Equipos Informáticos". <i>Fin de procedimiento</i>		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
13	Evaluar origen del problema y dar inicio al procedimiento según corresponda Origen del problema ▪ Redes y Servidores: Continúa N° 14 ▪ Software administrado o desarrollado: Continúa N° 15		UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
14	Dar inicio al procedimiento de administración de la red ▪ Problemas con Servidores, Permisos Dominio-Firewall, Consola de antivirus, Configuraciones de Red, etc. <i>Continúa N° 20</i>		UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
	<i>Inicia el procedimiento "PS07.02-PROC.01 Administración de la Red", para dar solución a problemas de redes y servidores.</i>			
15	Ejecutar y verificar funcionalidad de software, vía remota y/o presencial si es necesario		UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
16	Ejecutar simulaciones de funcionalidad para verificar incidencia y definir nivel de complejidad		UEI / ETIN	Responsable de desarrollo





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 43 de 118

Secuencia de Actividades

Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
	Complejidad de incidencia Baja: Continua N° 17 Alta: Continua N° 21			
17	Solucionar incidencia de software y realizar pruebas de funcionalidad.		UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
18	Registrar atención de incidencia en GLPI y reportar como solucionado		UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
19	Dar respuesta a solicitud y confirmar solución de incidencia vía correo electrónico	Correo electrónico de confirmación	UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
20	Evaluar reporte de incidencias atendidas y elaborar informe mensual ▪ <i>Identificación de incidencias recurrentes y medidas de acción para su reducción y/o eliminación</i>	Informe	UEI / ETIN	Coordinador
	<i>Continua N° 23</i>			
21	Elaborar informe técnico en relación a la incidencia y plantear medidas de solución	Informe	UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
22	Evaluar y remitir informe técnico sobre incidencia de alta complejidad		UEI / ETIN	Coordinador
23	Evaluar informe y gestionar las medidas de solución para reducción y/o eliminación de incidencias		UEI / ETIN	Jefe
	Fin de procedimiento			

Otros

PROCESOS RELACIONADOS	:	PS07.02-PROC.01 Administración de la Red
	:	PS07.02-PROC.08 Atención de incidencias con consumibles de impresión
	:	PS07.02-PROC.10 Mantenimiento Correctivo de Equipos Informáticos
ANEXOS	:	Diagrama de procedimiento

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Hebert Lynn Sucapuca Chambilla	UEI / ETIN	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Tec. Hebert Lynn Sucapuca Chambilla Coordinador del E.T Informatica	26 NOV. 2024

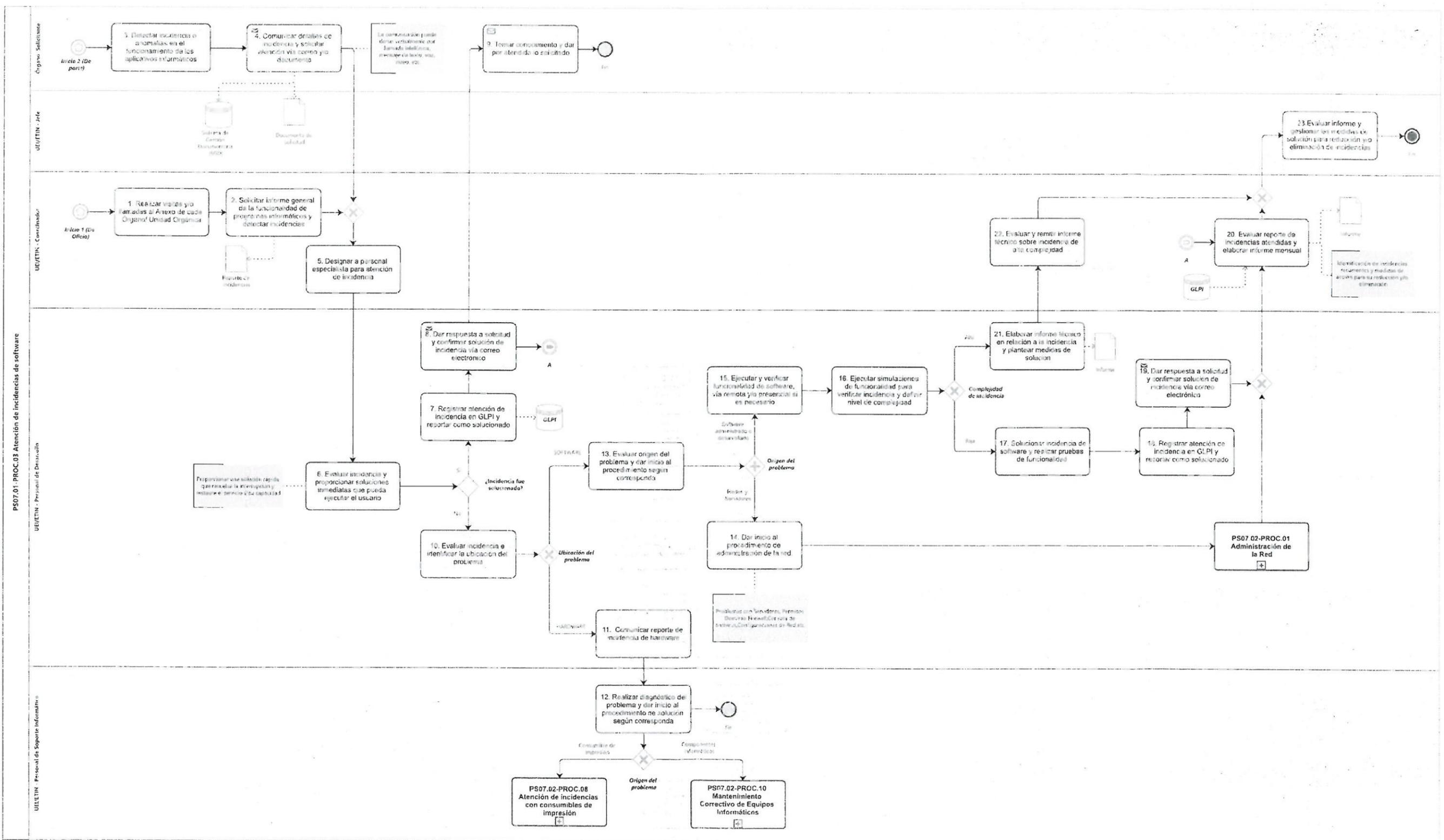


Aprobación				
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
	Manuel Christian Carbajal Gonzales	UEI / ETIN		26 NOV. 2024
Revisado por:	Veronica Bravo Peña	UPE		28 NOV. 2024
	Doris Marilú Huayre Arroyo	UPE / ETOR	 	28 NOV. 2024
Aprobado por:	Dennis Mijhalai Núñez Calderón	UEI	 	28 NOV. 2024

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento
02	Código de procedimiento, Objetivo del procedimiento, Alcance del procedimiento, Definiciones, Siglas, Requisitos para iniciar el procedimiento, Secuencia de Actividades y otros	Actualización del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Respaldo de la base de datos de los sistemas	CÓDIGO	PS07.01 – PROC.04
		VERSIÓN	V.02

Datos generales del procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Evitar la pérdida de información almacenada en la base de datos mediante una solución eficiente realizando copias de seguridad lógicas para proteger la información.
Alcance del procedimiento	<p>Inicio:</p> <ol style="list-style-type: none"> Con la conexión remotamente al servidor y validar sus credenciales. <p>Fin:</p> <ol style="list-style-type: none"> Con el archiva informe de verificación de respaldo de la segunda base de datos o con el archivo del informe de historial de Backup o con sin identificación de problemas.
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias. Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Decreto Legislativo N°822, Ley sobre el Derecho de Autor. Decreto Legislativo N°1412, Ley de Gobierno Digital. Decreto Supremo N°013-2003-PCM, Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en entidades y dependencias del Sector Público. Decreto Supremo N°029-2021-PCM, aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. Resolución Ministerial N°073-2004-PCM, Aprueban Guía para la Administración eficiente del Software Legal en la Administración Pública. Resolución Ministerial N°190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán. Resolución Directoral N°013-2016-INACAL/DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016 Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ra Edición. Resolución Ministerial N°041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016 Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ra Edición, en las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. Resolución Ministerial N°120-2017/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 230 MINSA/2017/OGTI, "Directiva Administrativa que establece los estándares y criterios técnicos para el desarrollo de los sistemas de información en salud".
Definiciones	<p>Backup: Copia de seguridad o copia de respaldo (en inglés backup) es una copia de los datos originales que se realiza a fin de disponer de un medio de recuperación en caso de su pérdida de datos.</p> <p>Conexión remota: Una conexión a escritorio remoto permite al usuario acceder al ordenador desde cualquier otro ordenador a través de Internet.</p> <p>Disco duro: Es una unidad de hardware que se usa para almacenar contenido y datos digitales en las computadoras.</p> <p>Servidor: Es un sistema que proporciona recursos, datos, servicios o programas a otros ordenadores, conocidos como clientes, a través de una red.</p> <p>Validar credenciales: Las credenciales de inicio de sesión son nombres de usuario y contraseñas gestionados que dan acceso a diversos permisos en el sistema.</p>





PERÚ

Ministerio
de SaludVice Ministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 47 de 118

Siglas

ETIN: Equipo de Trabajo de Informática
ETOR: Equipo de Trabajo de Organización
SGD: Sistema de Gestión Documentaria
UEI: Unidad de Estadística e Informática
UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico

Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Base de datos	Servidor

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Conectar remotamente al servidor y validar sus credenciales ¿Validación correcta? Sí: Continúa N°3 No: Continúa N°2		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
2	Reingresar credenciales Regresa al N°1		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
3	Ubicar la carpeta de backup Continúa N°4 y 5 paralelamente		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
4	Verificar la integridad de la Base de datos Interna ¿Generar los archivos de respaldo sin problemas? Sí: Continúa N°17 No: Continúa N°6		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
5	Verificar la integridad de la Base de datos Externa ¿Genera los archivos de respaldo sin problemas? Sí: Continúa N°17 No: Continúa N°6		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
6	Verificar el tipo de problema ¿Hay espacio disponible en el servidor de respaldo de la BD? Sí: Continúa N°7 No: Continúa N°9		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
7	Verificar otros problemas respaldo de la BD		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
8	Solucionar otros problemas del servidor Continúa N°16		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo





PERÚ

Ministerio de Salud

Vicerrectorado de Prestadores y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 48 de 118

Secuencia de Actividades

Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
9	Verificar archivos mayores a 3 días de antigüedad ¿Existe archivos mayores a 3 días? Sí: Continúa N°10 No: Continúa N°11		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
10	Depurar archivos mayores a 3 días Continúa N°16		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
11	Verificar espacio en el segundo servidor de respaldo ¿Hay espacio en el disco del segundo servidor de respaldo? Sí: Continúa N°16 No: Continúa N°12		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
12	Realizar informe sobre falta de espacio para el respaldo de la base de datos	Informe de verificación de respaldo	UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
13	Derivar el informe para que se tome las acciones Continúa N°14 y 15 paralelamente		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
14	Archivar informe de verificación de respaldo de la segunda base de datos Fin de procedimiento		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
15	Recepcionar informe de problemas de respaldo de la base de datos Continúa N°22		UEI / ETIN	Coordinador
16	Realizar el respaldo de manera manual		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
17	Generar informe de verificación del servidor	Informe de verificación de respaldo	UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
18	Registrar en el historial de respaldo de las bases de datos Continúa N°19 y 20 paralelamente		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
19	Salir del servidor de respaldo Fin de procedimiento		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
20	Derivar informe de problemas encontrados en el servidor		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Seguro en Salud

Hospital de Huaycan

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 49 de 118

Secuencia de Actividades

Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
21	Recepcionar informe de verificación de respaldos de la base de datos		UEI / ETIN	Coordinador
22	Archivar informe de historial de Backup		UEI / ETIN	Coordinador
<i>Fin de procedimiento</i>				

Otros

PROCESOS RELACIONADOS :
 ANEXOS : Diagrama de procedimiento

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Hebert Lynn Sucapuca Chambilla	UEI / ETIN	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Tec. Hebert Lynn Sucapuca Chambilla Coordinador del E.T. Informatica	26 NOV. 2024
	Manuel Christian Carbajal Gonzales	UEI / ETIN		26 NOV. 2024
Revisado por:	Verónica Bravo Peña	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN C.P.C. Verónica Bravo Peña Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico	28 NOV. 2024
	Doris Marilú Huayre Arroyo	UPE / ETOR	 MINISTERIO DE SALUD E.T. ORGANIZACIÓN HOSPITAL DE HUAYCAN VºBº	28 NOV. 2024





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 50 de 118

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Aprobado por:	Dennis Mijhalai Núñez Calderón	UEI	 <p>MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN DENNIS M. NÚÑEZ CALDERÓN JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA</p>	28 NOV. 2024

Control de Cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento
02	Código de procedimiento, Objetivo del procedimiento, Alcance del procedimiento, Definiciones, Siglas	Actualización del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



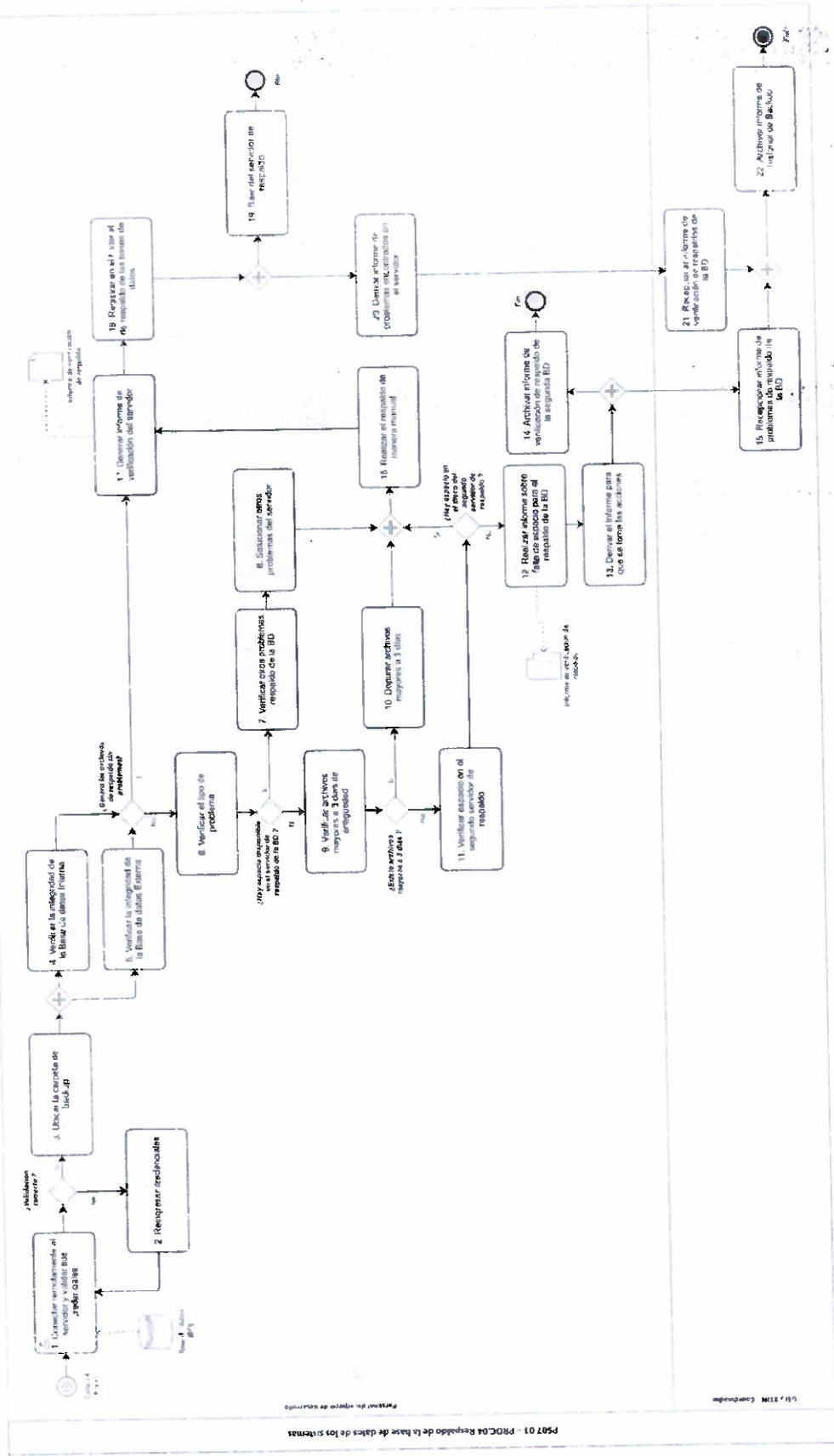


GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 51 de 118



FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Restauración de la base de datos de los sistemas de información	CÓDIGO	PS07.01 – PROC.05
		VERSIÓN	V.02

Datos generales del procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Garantizar la recuperación de la información de manera eficaz previamente respaldada, en casos de software defectuoso, corrupción de datos, falla de hardware, piratería maliciosa (hacking), error de usuario u otros eventos imprevistos.
Alcance del procedimiento	<p>Inicio:</p> <p>1. Con la verificación del servidor está apto para la restauración de la Base de Datos.</p> <p>Fin:</p> <p>1. Con el análisis o evalúa las acciones a tomar o con el archivo de informe.</p>
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. ▪ Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública, ▪ Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales. ▪ Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Decreto Supremo N° 013-2003-PCM "Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en entidades y dependencias del Sector Público". ▪ Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM "Aprueban Guía para la Administración eficiente del Software Legal en la Administración Pública". ▪ Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán. ▪ Resolución Ministerial N° 520-2006/MINSA, aprueba "Lineamientos de Política de Seguridad de la Información". ▪ Resolución Ministerial N° 971-2006-MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N° 100-MINSA/OGEI-V.01 "Directiva Administrativa para el Correcto Uso de Equipos de Cómputo y Servicios Informáticos del Ministerio de Salud". ▪ Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición". En todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática ▪ Resolución Ministerial N° 120-2017/MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N° 230 MINSA/2017/OGTI, "Directiva Administrativa que establece los estándares y criterios técnicos para el desarrollo de los sistemas de información en salud".
Definiciones	<p>Base de datos: Es una colección de datos relacionados y almacenados para el manejo de información de una organización.</p> <p>Mantenimiento Correctivo (MC): Consiste en las actuaciones del servicio técnico en respuesta a avisos sobre el mal funcionamiento de algún equipo, activo o proceso. Comprende un grupo de tareas de índole técnica cuyo propósito es corregir los fallos que sobrevienen en el funcionamiento del hardware.</p> <p>Mantenimiento Preventivo (MP): Es el destinado a la conversación de equipos o instalaciones mediante la realización de revisión y limpieza que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad. El mantenimiento preventivo se realiza en equipos en condiciones de funcionamiento, por oposición al mantenimiento correctivo que repara o pone en condiciones de funcionamiento aquellos que dejaron de funcionar o están dañados.</p>





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 53 de 118

	<p>Requerimiento: Toda solicitud de instalar o configurar un recurso tecnológico a pedido del usuario, órgano o unidad orgánica.</p> <p>Restauración de base de datos: Es cargar a una base de datos uno o varios objetos de una base de datos desde una copia de seguridad previamente realizada. La restauración sobrescribe cualquier información de la base de datos con la información de la copia de seguridad. Después de restaurar una base de datos, deberá recuperarla.</p> <p>Sistema de Información: Se entiende como el conjunto de tecnologías, procesos, aplicaciones de negocios y software disponibles para las personas dentro de una organización.</p>
Siglas	<p>BD: Base de Datos ETIN: Equipo de Trabajo de Informática ETOR: Equipo de Trabajo de Organización MINSA: Ministerio de Salud SGD: Sistema de Gestión Documentaria UEI: Unidad de Estadística e Informática UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico</p>

Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Incidencia en Base de datos	UEI / ETIN
Requerimiento de restauración de Base de datos	Órgano solicitante

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	<i>Inicio 1 (De oficio)</i> Identificar incidencia en base de datos <i>Continúa N° 6</i>		UEI / ETIN	Responsable de Desarrollo
2	<i>Inicio 2 (De parte)</i> Reportar incidencia vía correo y solicitar restauración de base de datos, mediante SGD <i>Continúa N° 3</i>	Documento de solicitud	Órgano solicitante	
3	Recepcionar, registrar y enviar solicitud de requerimiento		UEI	Secretaria / Auxiliar Administrativo
4	Evaluar solicitud y designar para la respectiva atención		UEI	Jefe
5	Designar a personal de desarrollo para atención de solicitud		UEI / ETIN	Coordinador
6	Verificar si el servidor esta apto para la restauración de la Base de Datos (BD) <i>¿Presenta problemas?</i> <i>Si: Continúa N° 7</i>		UEI / ETIN	Responsable de Desarrollo





PERÚ

Ministerio de Salud

Vice ministerio de Prestación y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 54 de 118

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
	<i>No: Continúa N° 18</i>			
7	Elaborar informe de problema y enviar a la coordinación	Informe	UEI / ETIN	Responsable de Desarrollo
8	Evaluar problema y establecer medidas de solución Ubicación del problema Hardware: Continúa N° 9 Software: Continúa N° 11		UEI / ETIN	Coordinador
9	Disponer el inicio del proceso de mantenimiento de equipo		UEI / ETIN	Coordinador
	Inicia el procedimiento "PS07.02-PROC.10 Mantenimiento Correctivo de Equipos informáticos"			
10	Confirmar operatividad de equipos informáticos <i>Regresa a N° 6</i>		UEI / ETIN	Responsable de Soporte Informático
11	Elaborar informe con sustento y recomendaciones para adquisición de software	Informe	UEI / ETIN	Coordinador
12	Evaluar adquisición de software y remitir informe		UEI	Jefe
13	Registrar documentación en SGD y derivar según lo designado	Informe registrado en SGD	UEI	Secretaria / Auxiliar Administrativo
14	Recepcionar el informe y realizar el requerimiento de software	Informe con requerimiento de adquisición	Órgano solicitante	
	Inicia el procedimiento "PS01.01 Gestión de Adquisiciones y Contrataciones"	Comprobante de adquisición		
15	Confirmar adquisición del software		Órgano solicitante	
16	Gestionar instalación y puesta en marcha del software adquirido		UEI / ETIN	Coordinador
17	Ejecutar las medidas de acción para solucionar problema de software <i>Regresa a N° 6</i>		UEI / ETIN	Responsable de Desarrollo
18	Designar a personal especializado para restauración de BD		UEI / ETIN	Responsable de Desarrollo
19	Identificar e ingresar al servidor en recuperación		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
20	Identificar e ingresar al servidor de respaldo		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
21	Ingresar credenciales ¿Credenciales correctas ? No: Continúa N° 22 Si: Continúa N° 23		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 55 de 118

Secuencia de Actividades

Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
22	Corroborar credenciales actualizados <i>Regresa a N° 21</i>		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
23	Ubicar la carpeta de respaldo		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
24	Copiar los archivos de respaldo al servidor en recuperación		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
25	Ejecutar la restauración de la base de datos en el servidor de recuperación		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
26	Generar informe de la restauración de la BD	Informe	UEI / ETIN	Responsable de Desarrollo
27	Recepcionar y archivar el informe y documentación relacionada <i>Fin de procedimiento</i>		UEI / ETIN	Coordinador

Otros

PROCESOS RELACIONADOS	PS07.02-PROC.10 Mantenimiento Correctivo de Equipos informáticos
ANEXOS	PS01.01 Gestión de Adquisiciones y Contrataciones
	Diagrama de Procedimiento

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Organo / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Hebert Lynn Sucapuca Chambilla	UEI / ETIN	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Hebert Lynn Sucapuca Chambilla Coordinador del E T informatica	26 NOV. 2024
	Manuel Christian Carbajal Gonzales	UEI / ETIN		26 NOV. 2024



Aprobación				
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Revisado por:	Verónica Bravo Peña	UPE	 C.P.C. Verónica Bravo Peña Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico	28 NOV. 2024
	Doris Marilú Huayre Arroyo	UPE / ETOR	 E.T. ORGANIZACIÓN VºBº	28 NOV. 2024
Aprobado por:	Dennis Mijhalai Núñez Calderón	UEI	 DENNIS M. NÚÑEZ CALDERÓN JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	28 NOV. 2024

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento
02	Código de procedimiento, Alcance del procedimiento, Definiciones, Siglas, Secuencia de Actividades	Actualización del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

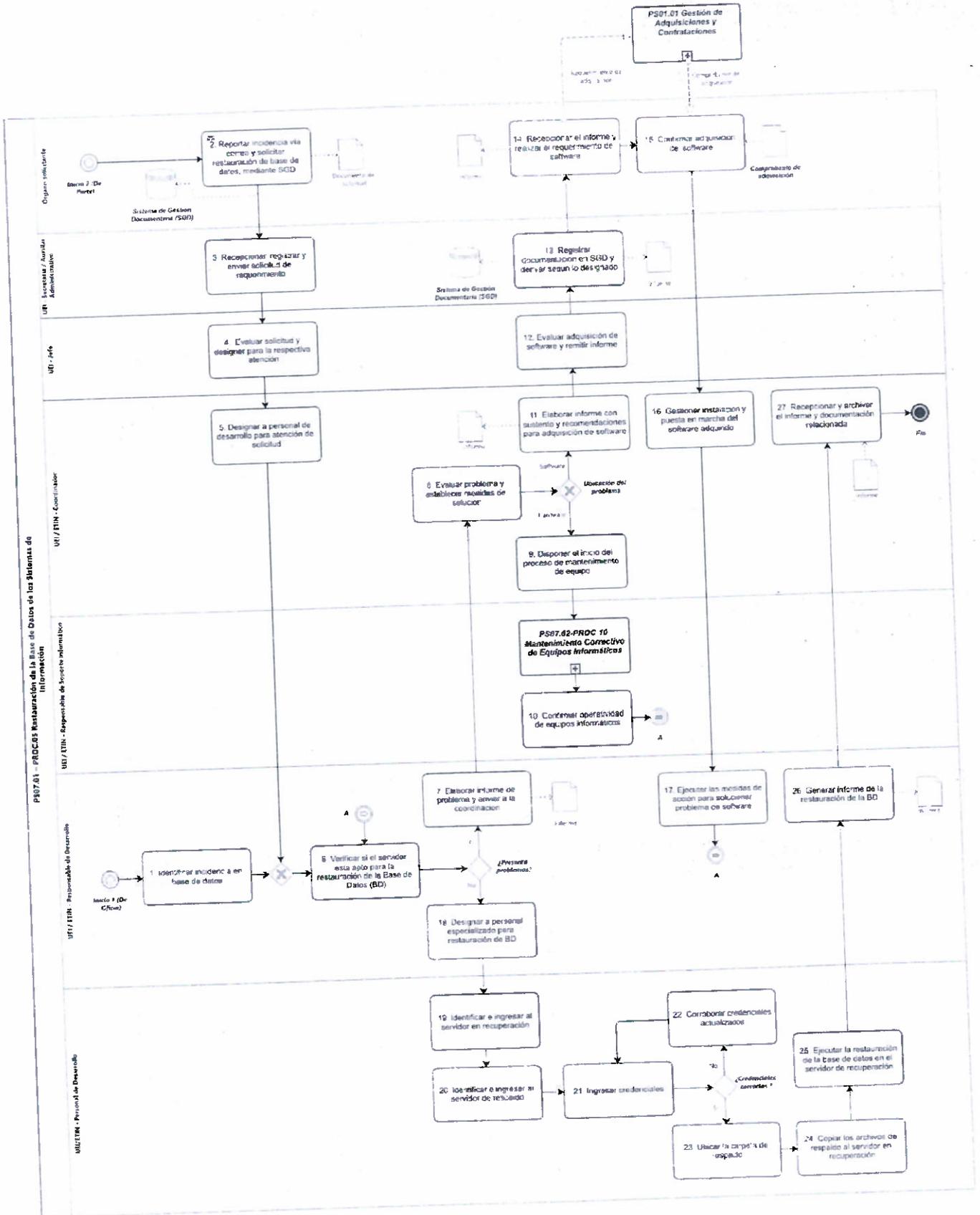
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 57 de 118





PERÚ

Ministerio de Salud

Vicerrectorado de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 58 de 118

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Gestión de usuarios de los sistemas internos y externos	CÓDIGO	PS07.01 – PROC.06
		VERSIÓN	V.02

Datos generales del procedimiento

Objetivo del procedimiento	Mantener un nivel de seguridad óptimo a los accesos de los sistemas informáticos internos y externos, logrando así un control en la asignación de roles de usuario y la confidencialidad de la información del hospital de Huaycán.
Alcance del procedimiento	<p>Inicio:</p> <p>1. Con el requerimiento de creación, actualización, alta y baja de usuario.</p> <p>Fin:</p> <p>1. Con el archivo requerimiento atendido en el portafolio o con la recepción del documento de requerimiento realizado.</p>
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. ▪ Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública, ▪ Ley N°29733, Ley de protección de datos personales. Decreto de Urgencia N°007-2020-PCM, aprueba el marco de confianza digital y dispone medidas para su fortalecimiento. ▪ Decreto Supremo N° 013-2003-PCM "Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en entidades y dependencias del Sector Público". ▪ Decreto Supremo N°024-2006-PCM, aprueba el Reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. ▪ Decreto Supremo N°004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Decreto Supremo N°123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Decreto Supremo N°004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán. ▪ Resolución Ministerial N° 520-2006/MINSA, aprueba "Lineamientos de Política de Seguridad de la Información".
Definiciones	<p>Creación de un usuario: Es el proceso de establecer una nueva cuenta de usuario en un sistema operativo, aplicación o plataforma en línea. Esto permite que la persona tenga acceso a recursos, configuraciones y datos específicos.</p> <p>Inactivar un usuario: Es el proceso de deshabilitar temporal o permanentemente una cuenta de usuario en un sistema, aplicación o plataforma.</p> <p>Gestión de usuarios: Es la administración de los usuarios que acceden a determinados sistemas de información.</p> <p>Modificación de un usuario: Es actualizar los datos del perfil o rol del usuario previamente creado en el sistema.</p> <p>Órganos: Son las unidades de organización que conforman la estructura orgánica de la Entidad.</p> <p>Usuario: En informática, es una persona o entidad que interactúa con un sistema informático. La gestión de usuarios incluye la autenticación, autorización, y la definición de permisos, y es crucial para el funcionamiento seguro y eficiente del sistema.</p>



	<p>Validar credenciales: Las credenciales de inicio de sesión son nombres de usuario y contraseñas gestionados que dan acceso a diversos permisos en el sistema.</p> <p>Viabilidad de solicitud: Es la verificación del pedido mediante un documento remitido al área correspondiente de la Unidad de Estadística e Informática.</p>
Siglas	<p>ETIN: Equipo de Trabajo de Informática ETOR: Equipo de Trabajo de Organización MINSA: Ministerio de Salud SGD: Sistema de Gestión Documentaria UEI: Unidad de Estadística e Informática UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico</p>

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Descripción del requisito	Fuente
Requerimiento de Alta/baja/actualizar/creación de usuario	Órgano solicitante

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
Fase de aprobación				
1	Requerir alta/baja/actualización y creación de usuario	Doc. Req. alta/baja/actualizar/creación de usuario	Órgano solicitante	
2	Recibir, registrar en sistema y entregar		UEI	Secretaria / Auxiliar Administrativo
3	Recibir, evaluar y solicita atención a ETIN		UEI	Jefe
4	Recepcionar y validar viabilidad de solicitud ¿Solicitud correcta? No: Continúa N°5 Sí: Continúa N°7	Doc. Req. alta/baja/actualización y creación de usuario	UEI / ETIN	Coordinador
5	Devolver el documento al área usuaria		UEI / ETIN	Coordinador
6	Levantar observaciones del documento		Órgano solicitante	
7	Derivar una copia para su atención		UEI / ETIN	Coordinador
8	Recepcionar el documento y asignar a un personal para atender el requerimiento		UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
Fase de Ejecución				
9	Atender el requerimiento solicitado ¿Desea crear nuevo usuario? Sí: Continúa N°10 No, ¿Desea dar de alta a usuario? Sí: Continúa N°14 No, ¿Desea dar de baja a usuario? Sí: Continúa N°15 No: Continúa N°16		UEI / ETIN	Personal del Equipo de Desarrollo
10	Crear credenciales de nuevo usuario		UEI / ETIN	Personal del Equipo de Desarrollo





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 60 de 118

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
11	Redactar documento de entrega de usuario	Doc. Entrega de usuario	UEI / ETIN	Personal del Equipo de Desarrollo
12	Recepcionar doc. de entrega de credenciales usuario		Órgano solicitante	
13	Capacitar al usuario <i>Continúa N°18</i>		UEI / ETIN	Personal del Equipo de Desarrollo
14	Dar de alta a usuario <i>Continúa N°17</i>		UEI / ETIN	Personal del Equipo de Desarrollo
15	Dar de baja a usuario <i>Continúa N°17</i>		UEI / ETIN	Personal del Equipo de Desarrollo
16	Actualizar usuario		UEI / ETIN	Personal del Equipo de Desarrollo
17	Informar sobre ejecución de tarea correcta		UEI / ETIN	Personal del Equipo de Desarrollo
Fase Documentación				
18	Crear el documento de tipo de atención realizada	Doc. de Acta de usuario	UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
19	Informar y entregar documento de acción realizada <i>Continúa N°20 y 21</i>		UEI / ETIN	Responsable de desarrollo
20	Archivar requerimiento atendido en el portafolio Fin de procedimiento		UEI / ETIN	Coordinador
21	Recepcionar documento de requerimiento realizado Fin de procedimiento	Doc. de Acta de usuario	Órgano solicitante	

Otros

PROCESOS RELACIONADOS :	
ANEXOS :	Diagrama de Procedimiento



Aprobación				
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Hebert Lynn Sucapuca Chambilla	UEI / ETIN	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Tec. Hebert Lynn Sucapuca Chambilla Coordinador del E.T Informatica	26 NOV. 2024
	Manuel Christian Carbajal Gonzales	UEI / ETIN		26 NOV. 2024
Revisado por:	Verónica Bravo Peña	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN C.P.C. Verónica Bravo Peña Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico	28 NOV. 2024
	Doris Marilú Huayre Arroyo	UPE / ETOR	 MINISTERIO DE SALUD E.T. ORGANIZACIÓN VºBº HOSPITAL DE HUAYCAN	28 NOV. 2024
Aprobado por:	Dennis Mijhalai Núñez Calderón	UEI	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN DENNIS M. NUÑEZ CALDERÓN JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	28 NOV. 2024

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento
02	Código de procedimiento, Alcance del procedimiento, Siglas	Actualización del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





PERÚ Ministerio de Salud

Viceministerio de Promoción y Seguridad en Salud

Hospital de Huaycán

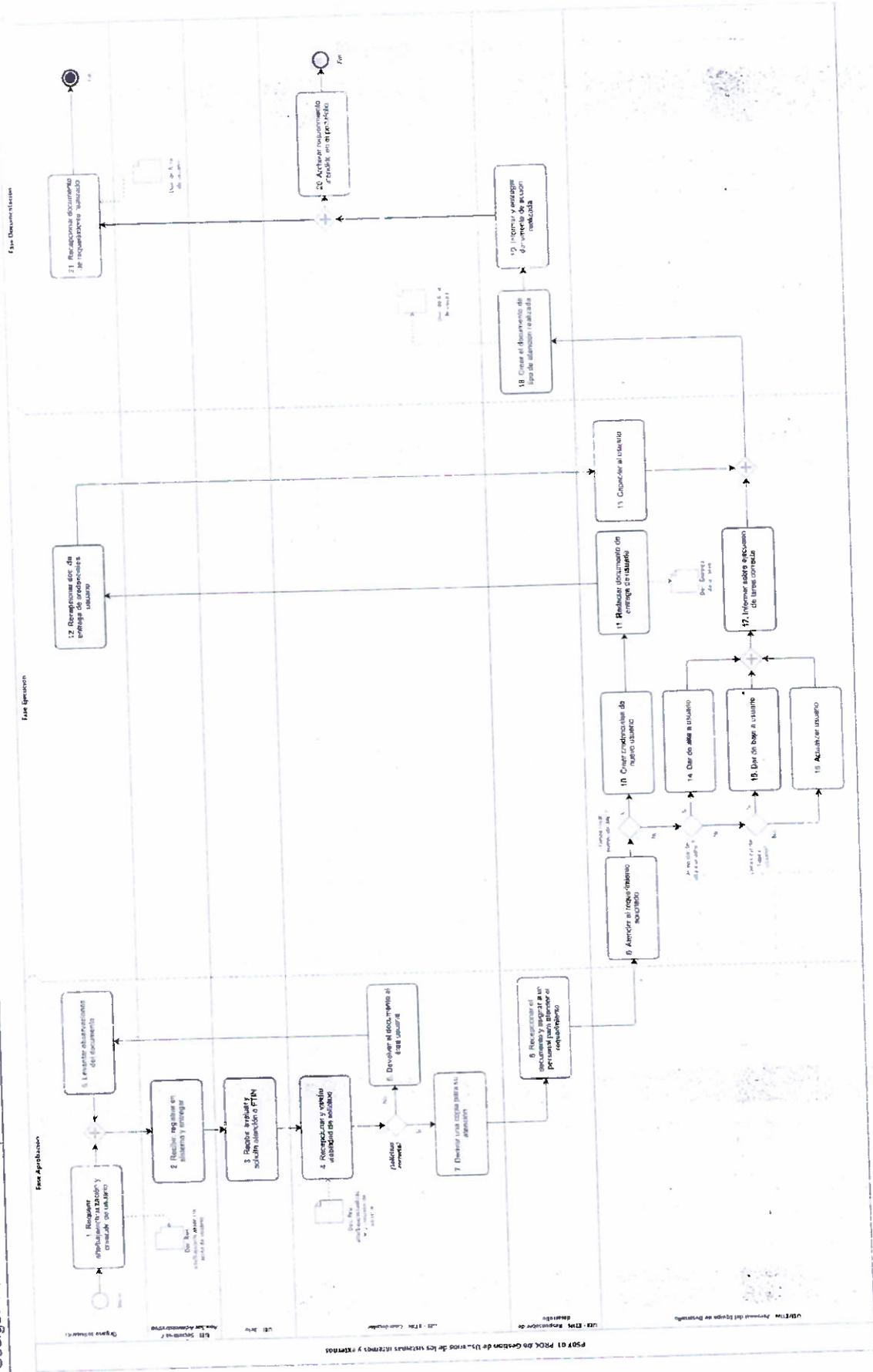
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Página: 62 de 118

Versión: 01

Código: PS07



**DEL PROCESO DE SOPORTE NIVEL 1
PS07.02 GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Administración de la Red	CÓDIGO	PS07.02 – PROC.01
		VERSIÓN	V.02

Datos generales del procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Organizar, controlar, tomar precauciones y supervisar la red, para mantener su funcionamiento eficiente, mediante el empleo de herramientas de red, aplicaciones y dispositivos.
Alcance del procedimiento	<p>Inicio:</p> <p>1. Con el logueo en Remote Desktop Manager que administra el acceso a los servidores.</p> <p>Fin:</p> <p>1. Con la revisión del informe y toma de conocimiento del estado y la operatividad de los servidores y de la red.</p>
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. • Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública, • Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales. • Decreto Supremo N° 013-2003-PCM "Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en entidades y dependencias del Sector Público". • Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. • Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. • Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM "Aprueban Guía para la Administración eficiente del Software Legal en la Administración Pública". • Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán. • Resolución Ministerial N° 520-2006/MINSA, aprueba "Lineamientos de Política de Seguridad de la Información". • Resolución Ministerial N° 971-2006-MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N° 100-MINSA/OGEI-V.01 "Directiva Administrativa para el Correcto Uso de Equipos de Cómputo y Servicios Informáticos del Ministerio de Salud". • Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición". En todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática • Resolución Ministerial N° 120-2017/MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N° 230 MINS/2017/OGTI, "Directiva Administrativa que establece los estándares y criterios técnicos para el desarrollo de los sistemas de información en salud".
Definiciones	<p>Hardware: Son aquellos elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático. Es decir, son aquellas partes físicas de un sistema operativo tales como sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos, mecánicos y cualquier elemento físico que esté involucrado.</p> <p>Loguear: Es un derivado creado a partir del inglés log in que en español se recomienda sustituir por expresiones como entrar [a la red], acceder [al sistema], registrarse, identificarse o iniciar sesión.</p>



	<p>Software: Hace referencia a un programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.</p> <p>Remote Desktop Manager: Es una aplicación con la que se puede acceder y controlar varios ordenadores a través de una conexión cliente –servidor</p> <p>Servidor: Es un sistema que proporciona recursos, datos, servicios o programas a otros ordenadores, conocidos como clientes, a través de una red.</p> <p>Configuración de software: Es un conjunto de datos que determina el valor de algunas variables de un programa o de un sistema operativo.</p> <p>Red: Es un conjunto de equipos informáticos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos que envían y reciben impulsos eléctricos, para el transporte de datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer servicios</p> <p>Administrador de red: Es la persona designada en una organización cuya responsabilidad incluye el mantenimiento de las infraestructuras informáticas con énfasis en las redes. Las responsabilidades pueden variar entre las organizaciones, pero los servidores en el sitio, las interacciones entre el software y la red, así como la integridad / resistencia de la red son las áreas clave de enfoque.</p>
Siglas	<p>ETIN: Equipo de Trabajo de Informática</p> <p>ETOR: Equipo de Trabajo de Organización</p> <p>MINSA: Ministerio de Salud</p> <p>SGD: Sistema de Gestión Documentaria</p> <p>UEI: Unidad de Estadística e Informática</p> <p>UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico</p>

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Descripción del requisito	Fuente
	Administrador de Red

Secuencia de Actividades				
Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Loguear en Remote Desktop Manager que administra el acceso a los servidores		UEI / ETIN	Administrador de Red
2	Verificar y/o corregir las configuraciones, el estado de la operatividad de la red y servidores		UEI / ETIN	Administrador de Red
3	Actualizar configuraciones del servidor y enlace de ser el caso ¿Servidor funciona correctamente? Sí: Continúa N°10 No, ¿Es un incidente externo? Sí: Continúa N°6 No, ¿Cuál es el problema del servidor? Software: Continúa N°2 Hardware: Continúa N°4		UEI / ETIN	Administrador de Red
4	Elaborar un documento detallando Hardware para reemplazo	Informe	UEI / ETIN	Administrador de Red



Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
5	Elaborar solicitud de compra adjuntando informe <i>Continúa N°9</i>		UEI / ETIN	Coordinador
6	Elaborar informe para la atención del incidente <i>Eventos eléctricos o falta de mantenimiento a los equipos de aire acondicionado y otros.</i>	Informe	UEI / ETIN	Administrador de Red
7	Coordinar con el equipo de trabajo encargado para la atención del incidente ¿Se solucionó el incidente externo? <i>Sí: Continúa N°2</i> <i>No: Continúa N°8</i>		UEI / ETIN	Coordinador
8	Elaborar documento adjuntando informe de administrador de redes	Informe / Documento	UEI / ETIN	Coordinador
9	Gestionar compra y/o tomar acciones a lo solicitado <i>(Al cabo de 1 mes)</i>		UEI	Jefe
10	Elaborar informe del estado y la operatividad de los servidores y la red	Informe	UEI / ETIN	Administrador de Red
11	Revisar informe y tomar conocimiento. Fin de procedimiento		UEI / ETIN	Coordinador

Otros	
PROCESOS RELACIONADOS :	
ANEXOS :	Diagrama de Procedimiento

Aprobación				
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Hebert Lynn Sucapuca Chambilla	UEI / ETIN	 MINISTERO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Tec. Hebert Lynn Sucapuca Chambilla Coordinador del E.T Informatica	26 NOV. 2024





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 66 de 118

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
	Manuel Christian Carbajal Gonzales	UEI / ETIN		26 NOV. 2024
Revisado por:	Verónica Bravo Peña	UPE		28 NOV. 2024
	Doris Marilú Huayre Arroyo	UPE / ETOR		28 NOV. 2024
Aprobado por:	Dennis Mijhalai Núñez Calderón	UEI		28 NOV. 2024

Control de Cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento
02	Código de alcance del procedimiento, Siglas	Actualización del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huancán

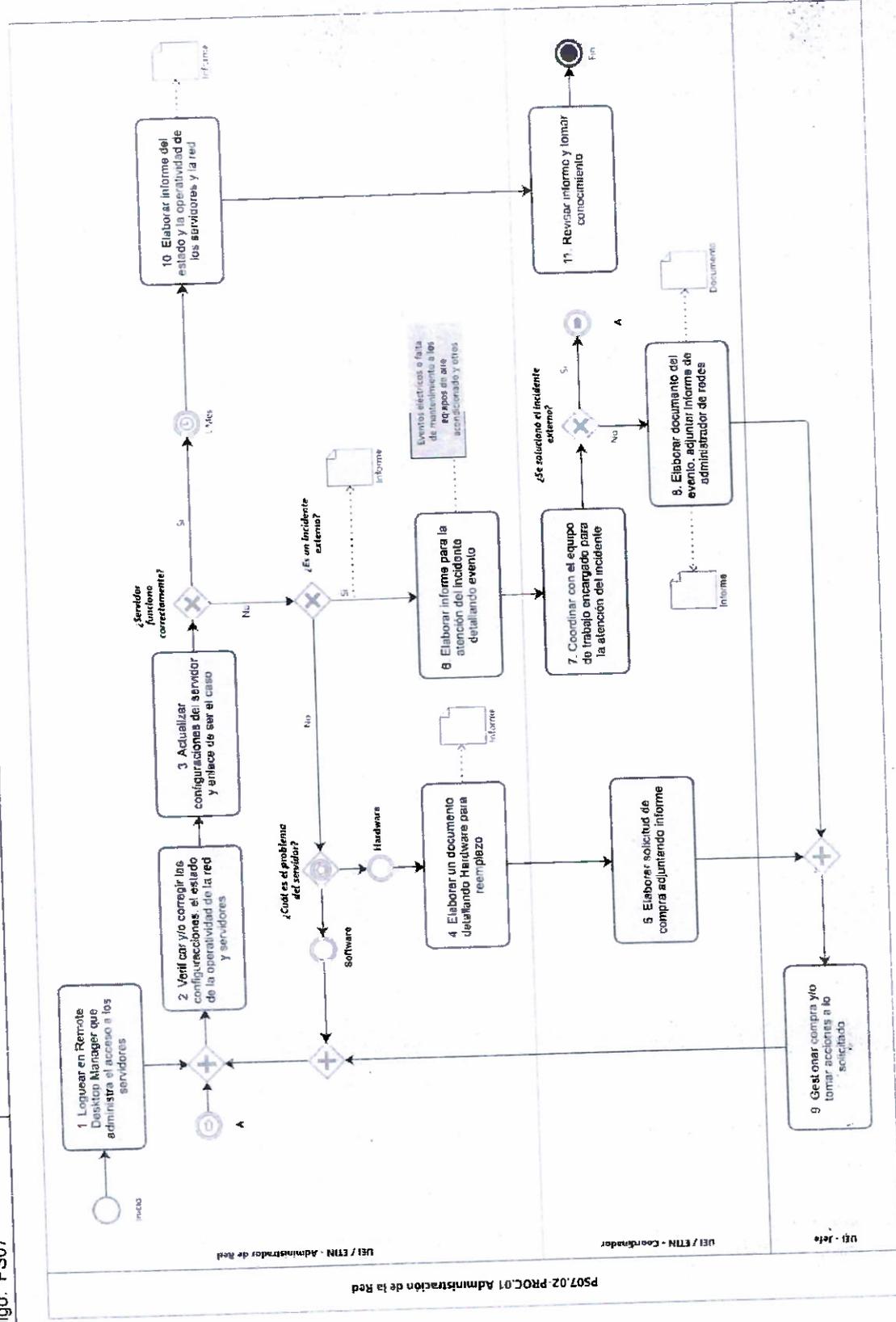
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 67 de 118



FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Administración de los servicios, accesos y seguridad perimetral de la red	CÓDIGO	PS07.02 – PROC.02
		VERSIÓN	V.02

Datos generales del procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Establecer una sólida primera línea de defensa contra los intentos de acceso no autorizado a los sistemas de información de la institución.
Alcance del procedimiento	<p>Inicio:</p> <p>1. Con el logueo en firewall.</p> <p>Fin:</p> <p>1. Con la revisión del informe y toma conocimiento y acciones preventivas y/o correctivas.</p>
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N°27444, Ley del procedimiento administrativo general. ▪ Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. ▪ Ley N°28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. ▪ Ley N°29733, Ley de protección de datos personales. ▪ Decreto Supremo N°013-2003-PCM, Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en entidades y dependencias del Sector Público. ▪ Decreto Supremo N°004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Decreto Supremo N°123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Resolución Ministerial N°073-2004-PCM, Aprueban Guía para la Administración eficiente del Software Legal en la Administración Pública. ▪ Resolución Ministerial N°190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán. ▪ Resolución Ministerial N°520-2006/MINSA, aprueba "Lineamientos de Política de Seguridad de la Información". ▪ Resolución Ministerial N°521-2006/MINSA, aprueba "Directiva Administrativa para el Correcto uso de correo electrónico en el Ministerio de Salud". ▪ Resolución Ministerial N°971-2006/MINSA, aprueba la directiva Administrativa N°100-MINSA/OGEI-V.01 "Directiva Administrativa para el correcto uso de equipos de cómputo y servicios informáticos del Ministerio de Salud". ▪ Resolución Ministerial N°431-2015/MINSA, aprueba la política de seguridad de la información del Ministerio de Salud". ▪ Resolución Ministerial N°004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la información. Requisitos. 2ª Edición". En todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. ▪ Resolución Ministerial N°120-2017/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 230 MINSA/2017/OGTI, "Directiva Administrativa que establece los estándares y criterios técnicos para el desarrollo de los sistemas de información en salud".
Definiciones	<p>Firewall: Los firewalls son programas de software o dispositivos de hardware que filtran y examinan la información que viene a través de su conexión a internet.</p> <p>Virus: En informática, son programas informáticos que tienen como objetivo alterar el funcionamiento del computador, sin que el usuario se dé cuenta.</p>





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 69 de 118

	<p>Loguear: Es un derivado creado a partir del inglés log in que en español se recomienda sustituir por expresiones como entrar [a la red], acceder [al sistema], registrarse, identificarse o iniciar sesión.</p> <p>Consola: Se trata de uno o varios terminales conectados al ordenador central, que permiten monitorizar su funcionamiento, controla las operaciones que realiza, regular las aplicaciones que deben ejecutarse, etc.</p> <p>Monitoreo: Proporciona la información que los administradores de redes necesitan para determinar, en tiempo real, si una red está funcionando de manera óptima.</p> <p>Reglas: Conjunto de restricciones establecidas para garantizar la calidad de los datos de una red de servicios.</p> <p>Red: Es un conjunto de equipos informáticos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos que envían y reciben impulsos eléctricos, para el transporte de datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer servicios.</p> <p>Equipos informáticos: Son todos los dispositivos que se conectan a la red y conforman un espacio de trabajo.</p>
Siglas	<p>ETIN: Equipo de Trabajo de Informática</p> <p>ETOR: Equipo de Trabajo de Organización</p> <p>MINSA: Ministerio de Salud</p> <p>SGD: Sistema de Gestión Documentaria</p> <p>UEI: Unidad de Estadística e Informática</p> <p>UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico</p>

Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Loguear Firewall	UEI / ETIN

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Loguear en firewall		UEI / ETIN	Administrador de Red
2	Verificar logs y corregir acceso detectados ¿Se solucionó el problema de acceso? Sí: Continúa N°4 No: Continúa N°3		UEI / ETIN	Administrador de Red
3	Bloquear los accesos y generar nuevas reglas en el firewall		UEI / ETIN	Administrador de Red
4	Mantener constante monitoreo, para evitar accesos no autorizados. <i>Continúa N°9</i>		UEI / ETIN	Administrador de Red
5	Loguear de la consola del antivirus.		UEI / ETIN	Administrador de Red
6	Verificar y eliminar virus ¿Se corrigió problemas de virus? No: Continúa N°7		UEI / ETIN	Administrador de Red





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 70 de 118

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
	<i>Sí: Continúa N°8</i>			
7	Analizar equipo afectado y formatear para que no afecte a los equipos de la red.		UEI / ETIN	Administrador de Red
8	Generar reglas para el escaneo de los equipos		UEI / ETIN	Administrador de Red
9	Elaborar informe ▪ Al mes.	Informe detallado	UEI / ETIN	Administrador de Red
10	Revisar informe y tomar conocimiento y acciones preventivos y/o correctivas <i>Fin de procedimiento</i>		UEI / ETIN	Responsable de desarrollo

Otros

PROCESOS RELACIONADOS :

ANEXOS : Diagrama de procedimiento

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Hebert Lynn Sucapuca Chambilla	UEI / ETIN	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Téc. Hebert Lynn Sucapuca Chambilla Coordinador del E.T. Informática	26 NOV. 2024
	Manuel Christian Carbajal Gonzales	UEI / ETIN		26 NOV. 2024





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycan

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 71 de 118

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Revisado por:	Verónica Bravo Peña	UPE		28 NOV. 2024
	Doris Marilú Huayre Arroyo	UPE / ETOR		28 NOV. 2024
Aprobado por:	Dennis Mijhalai Núñez Calderón	UEI		28 NOV. 2024

Control de Cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento
02	Código de procedimiento, Alcance del procedimiento, Siglas, Alcance del procedimiento	Actualización del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



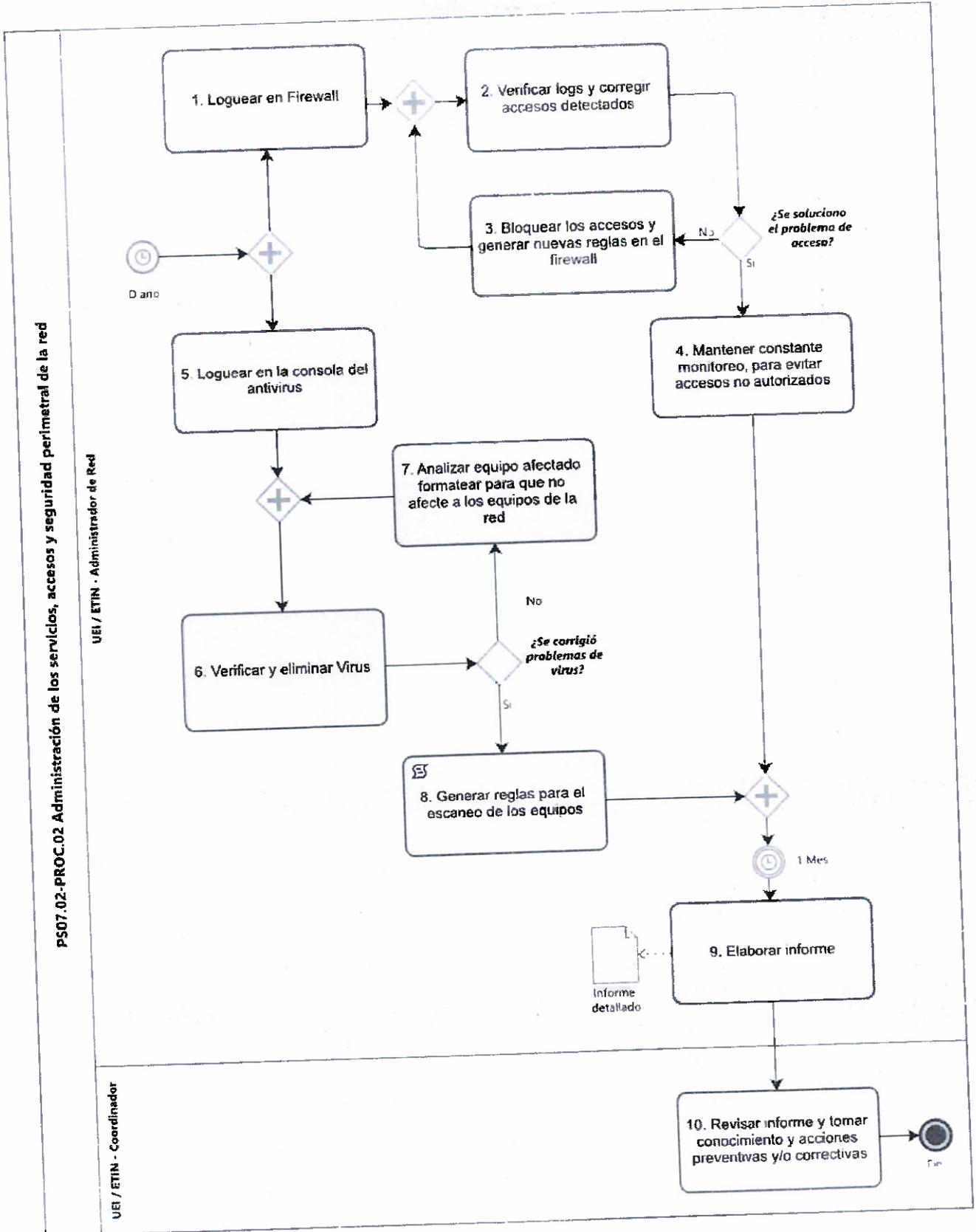


PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycan



FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Administración y respaldo de la base de datos de sistemas externos (SIGA-SIAF)	CÓDIGO	PS07.02 – PROC.03
		VERSIÓN	V.02

Datos generales del procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Generar un proceso para el respaldo de información, que permita tener disponibilidad de los datos de forma inmediata, en el momento de una contingencia.
Alcance del procedimiento	<p>Inicio:</p> <p>1. Con la solicitud de asistencia, mantenimiento o backup SIGA-SIAF.</p> <p>Fin:</p> <p>1. Con recibir enlace de descarga backup o confirma la atención del proceso requerido.</p>
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N°27444, Ley del procedimiento administrativo general. ▪ Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. ▪ Ley N°28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. ▪ Ley N°29733, Ley de protección de datos personales. ▪ Decreto Supremo N°013-2003-PCM, Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en entidades y dependencias del Sector Público. ▪ Decreto Supremo N°004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Decreto Supremo N°123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Resolución Ministerial N°073-2004-PCM, Aprueban Guía para la Administración eficiente del Software Legal en la Administración Pública. ▪ Resolución Ministerial N°190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán. ▪ Resolución Ministerial N°520-2006/MINSA, aprueba "Lineamientos de Política de Seguridad de la Información". ▪ Resolución Ministerial N°522-2006/MINSA, aprueban "Directiva Administrativa para la administración del software en el Ministerio de Salud". ▪ Resolución Ministerial N°575-2006/MINSA, aprueban "Directiva Administrativa de Gestión de la Seguridad de la Información del Ministerio de Salud". ▪ Resolución Ministerial N°971-2006/MINSA, aprueba la directiva Administrativa N°100-MINSA/OGEI-V.01 "Directiva Administrativa para el correcto uso de equipos de cómputo y servicios informáticos del Ministerio de Salud". ▪ Resolución Ministerial N°004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la información. Requisitos. 2ª Edición". En todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. ▪ Resolución Ministerial N°120-2017/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 230 MINSA/2017/OGTI, "Directiva Administrativa que establece los estándares y criterios técnicos para el desarrollo de los sistemas de información en salud".
Definiciones	<p>Backup: Copia de seguridad o copia de respaldo (en inglés backup) es una copia de los datos originales que se realiza a fin de disponer de un medio de recuperación en caso de su pérdida de datos.</p> <p>Base de datos: Es una colección de datos relacionados y almacenados para el manejo de información de una organización.</p>





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestadores y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 74 de 118

	<p>Enlace de datos: En el contexto de la comunicación de datos, se refiere a la forma en que los datos se transfieren entre dos puntos en una red. Esto incluye el uso de protocolos de enlace de datos que gestionan cómo los datos se envían y reciben.</p> <p>SIAF (Sistema Integrado de Administración Financiera): Es una herramienta informática del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) que brinda soporte a la administración financiera de todas las entidades públicas.</p> <p>SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa): Es el aplicativo informático del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) en el cual se registran la información relacionada con el Sistema Nacional de Abastecimiento (SNA) y su uso es obligatorio por parte de las entidades del Sector Público.</p> <p>Mantenimiento SIAF: Son actividades y procesos para asegurar el correcto funcionamiento del SIAF y adaptación a las necesidades de las entidades públicas que lo utilizan.</p> <p>Refresca SIAF: Se entiende por refresca al proceso de refrescar los servicios del sistema SIAF a través del reinicio de los servicios que hace uso.</p> <p>GLPI: Es una herramienta de software libre (licencia GPL), que facilita la gestión integral de los recursos informáticos de una organización.</p>
Siglas	<p>ETIN: Equipo de Trabajo de Informática ETOR: Equipo de Trabajo de Organización GLPI: Gestionnaire Libre de Parc Informatique MINSA: Ministerio de Salud SGD: Sistema de Gestión Documentaria UEI: Unidad de Estadística e Informática UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico</p>

Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Solicitud de asistencia, mantenimiento, backup SIGA - SIAF	Órgano solicitante

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Pedir asistencia, mantenimiento, backup del SIGA-SIAF. <ul style="list-style-type: none"> La solicitud puede ser con documento, correo, verbal, telefónico o mensaje. <p>La solicitud es: Solicitud de emergencia: Continua N°12 Solicitud escrita / correo: Continua N°2</p>		Órgano solicitante	
2	Recepcionar, registrar y entregar a Jefatura.		UEI / ETIN	Secretaria / Auxiliar Administrativo
3	Recibir, evaluar y derivar documento o correo para su atención.		UEI	Jefe





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 75 de 118

Secuencia de Actividades

Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
4	Evaluar solicitud. ¿Es necesario hacer el proceso? Si: Continúa N°8 No: Continúa N°5		UEI / ETIN	Coordinador/a
5	Rechazar solicitud.		UEI / ETIN	Coordinador/a
6	Remitir observaciones al solicitante		UEI / ETIN	Secretaria / Auxiliar Administrativo
7	Subsanar observaciones <i>Continúa N°1</i>		Órgano solicitante	
8	Indicar atención y registrar en GLPI	GLPI	UEI / ETIN	Coordinador/a
9	Recepcionar documento para atención de la solicitud. ¿Qué requiere? Mantenimiento o refresca: Continúa N°12 Backup: Continúa N°10		UEI / ETIN	Administrador de Red
10	<i>Cada 24 horas y/o por requerimiento backup.</i> Realizar copia automatizada de base de datos SIGA y data de SIAF	Disco NAS	UEI / ETIN	Administrador de Red
11	Hacer copia, transferir datos a la web y generar enlace de descarga de datos. <i>Continúa N°13</i>	Enlace de datos creado para su entrega	UEI / ETIN	Administrador de Red
12	Proceder con el mantenimiento, refresca de los sistemas requeridos. ▪ <i>Solución libre de gestión de servicios de tecnología de la información</i>	GLPI	UEI / ETIN	Administrador de Red
13	Informar la atención de la solicitud		UEI / ETIN	Coordinador/a
14	Recibir enlace de descarga backup o confirmar la atención del proceso requerido Fin de procedimiento		Órgano solicitante	



Otros

PROCESOS RELACIONADOS :

ANEXOS : Diagrama de procedimiento

Aprobación				
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Hebert Lynn Sucapuca Chambilla	UEI / ETIN	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN Tec. Hebert Lynn Sucapuca Chambilla Coordinador del E.T. Informática	26 NOV. 2024
	Manuel Christian Carbajal Gonzales	UEI / ETIN		26 NOV. 2024
Revisado por:	Verónica Bravo Peña	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN C.P.C. Verónica Bravo Peña Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico	28 NOV. 2024
	Doris Marilú Huayre Arroyo	UPE / ETOR	 	28 NOV. 2024



Aprobación				
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Aprobado por:	Dennis Mijhalai Núñez Calderón	UEI	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN DENNIS M. NÚÑEZ CALDERÓN JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	28 NOV. 2024

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento
02	Código de procedimiento, Objetivo del procedimiento, Alcance del procedimiento, Definiciones, Siglas	Actualización del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Administración, soporte y mantenimiento de correo electrónico	CÓDIGO PS07.02 – PROC.04
		VERSIÓN V.02

Datos generales del procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Garantizar que el sistema de correo electrónico de la organización funcione de manera eficiente y segura, facilitando la comunicación interna y externa, así como proteger de potenciales ataques informáticos.
Alcance del procedimiento	<p>Inicio:</p> <p>1. Con el logueo en el servicio de correo (Exchange-Server)</p> <p>Fin:</p> <p>1. Con la toma de conocimiento del documento y realiza acciones preventivas y/o correctivas.</p>
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. ▪ Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública ▪ Ley N°29733, Ley de protección de datos personales. ▪ Decreto Supremo N° 013-2003-PCM "Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en entidades y dependencias del Sector Público". ▪ Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM "Aprueban Guía para la Administración eficiente del Software Legal en la Administración Pública". ▪ Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán. ▪ Resolución Ministerial N° 520-2006/MINSA, aprueba "Lineamientos de Política de Seguridad de la Información". ▪ Resolución Ministerial N° 971-2006-MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N°100-MINSA/OGEI-V.01 "Directiva Administrativa para el Correcto Uso de Equipos de Cómputo y Servicios Informáticos del Ministerio de Salud". ▪ Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición". En todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática ▪ Resolución Ministerial N° 120-2017/MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N° 230 MINSA/2017/OGTI, "Directiva Administrativa que establece los estándares y criterios técnicos para el desarrollo de los sistemas de información en salud".
Definiciones	<p>Backup: Copia de seguridad o copia de respaldo (en inglés backup) es una copia de los datos originales que se realiza a fin de disponer de un medio de recuperación en caso de su pérdida de datos.</p> <p>Base de datos: Es una colección de datos relacionados y almacenados para el manejo de información de una organización.</p> <p>Black List: Son listas que agrupan emails, direcciones de IP o dominios que fueron previamente denunciados como diseminadores de mensajes considerados Spam (propaganda indeseada).</p> <p>EseUtil: Herramienta integrada que permite desfragmentar la base de datos de buzones de mensajes y también verificar, modificar y reparar la base de datos.</p>





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Productividad y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 80 de 118

	<p>Exchange-Server: Es una plataforma de servidor de correo electrónico y colaboración desarrollada por Microsoft. Se utiliza principalmente en servicios relacionados con el correo electrónico, calendarios, contactos y tareas.</p> <p>Loguear: Es un derivado creado a partir del inglés log in que en español se recomienda sustituir por expresiones como entrar [a la red], acceder [al sistema], registrarse, identificarse o iniciar sesión.</p> <p>SPAM: Es la denominación del correo electrónico no solicitado que recibe una persona. Dichos mensajes, también llamados correo no deseado o correo basura.</p>
Siglas	<p>ETIN: Equipo de Trabajo de Informática</p> <p>ETOR: Equipo de Trabajo de Organización</p> <p>MINSA: Ministerio de Salud</p> <p>SGD: Sistema de Gestión Documentaria</p> <p>UEI: Unidad de Estadística e Informática</p> <p>UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico</p>

Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Acceso al servicio de correo (Exchange-Server)	UEI / ETIN

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	<ul style="list-style-type: none"> La verificación es diaria Loguear en el servicio de correo (Exchange-Server)		UEI / ETIN	Administrador de Red
2	Verificar base de datos de los buzones de correo ¿Base de Datos de buzones es correcta? Sí: Continúa N°4 No: Continúa N°3		UEI / ETIN	Administrador de Red
3	Utilizar EseUtil para la reparación de bases de datos de Exchange Continúa N°2		UEI / ETIN	Administrador de Red
4	Verificar y filtrar correos SPAM	Lista negra de Correo Spam detectado	UEI / ETIN	Administrador de Red
5	Verificar y filtrar Dominios SPAM	Lista negra de Dominios Spam detectado	UEI / ETIN	Administrador de Red
6	<ul style="list-style-type: none"> Al cabo de 1 mes Elaborar informe sobre el filtrado de correos y dominios SPAM detectados	Informe / Black List Spam y dominios	UEI / ETIN	Administrador de Red
7	Tomar conocimiento del documento y realizar acciones preventivas y/o correctivas Fin de procedimiento		UEI / ETIN	Coordinador





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 81 de 118

Otros

PROCESOS RELACIONADOS :

ANEXOS : Diagrama de procedimiento

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Hebert Lynn Sucapuca Chambilla	UEI / ETIN	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Téc. Hebert Lynn Sucapuca Chambilla Coordinador del E.T Informática	26 NOV. 2024
	Manuel Christian Carbajal Gonzales	UEI / ETIN		26 NOV. 2024
Revisado por:	Verónica Bravo Peña	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN C.P.C. Verónica Bravo Peña Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico	28 NOV. 2024
	Doris Marilú Huayre Arroyo	UPE / ETOR	 MINISTERIO DE SALUD E.T. ORGANIZACIÓN VºBº HOSPITAL DE HUAYCAN	28 NOV. 2024
Aprobado por:	Dennis Mijhalai Núñez Calderón	UEI	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN DENNIS M. NUÑEZ CALDERÓN JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	28 NOV. 2024



Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento
02	Código de procedimiento, Alcance del procedimiento, Definiciones, Siglas, Requisitos para iniciar el procedimiento	Actualización del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycan

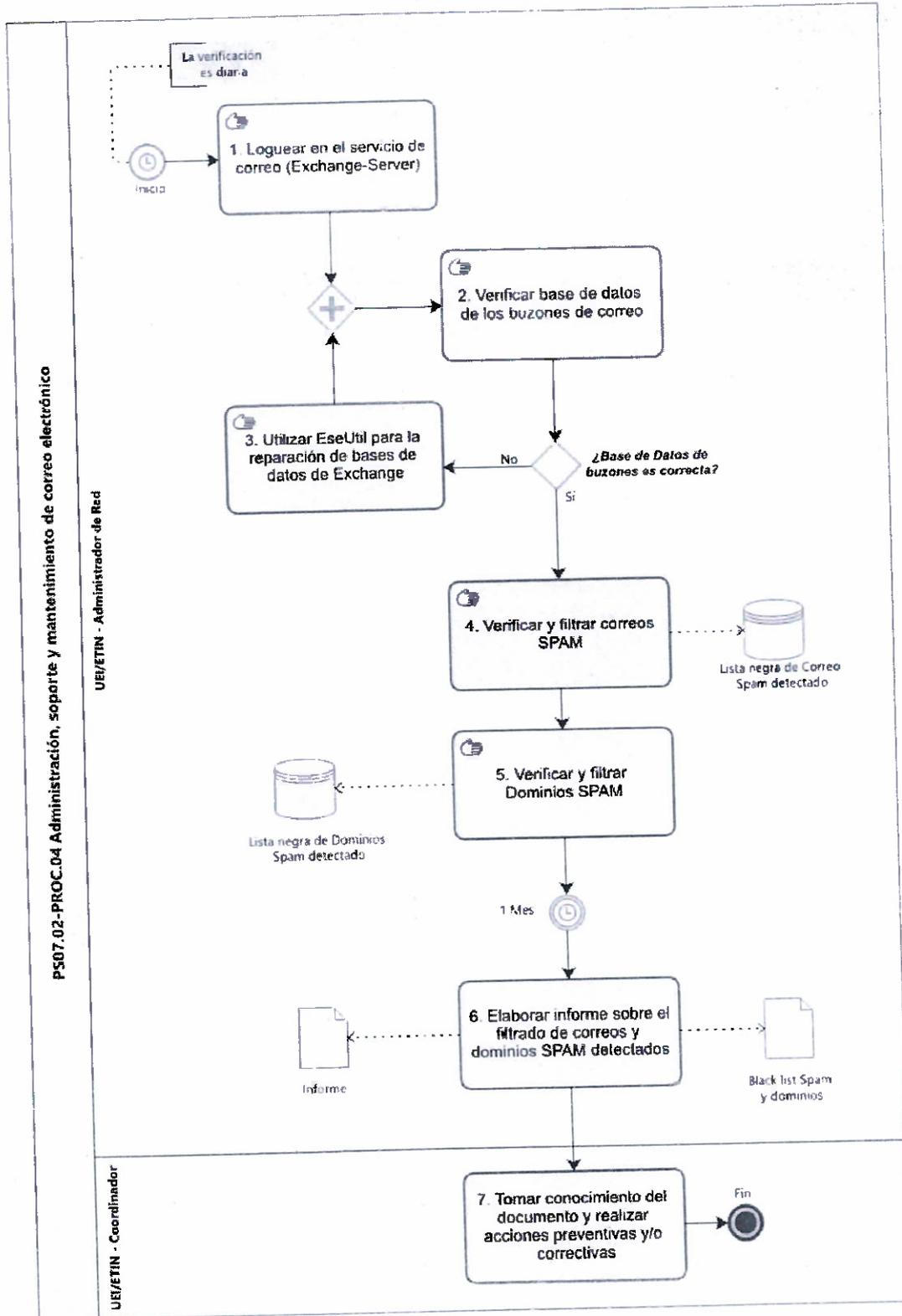
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 83 de 118



FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Solicitud de implementación o mantenimiento de puntos de red o puntos telefónicos CAT-Tv	CÓDIGO	PS07.02 – PROC.05
		VERSIÓN	V.01

Datos generales del procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Mejorar y ordenar el cableado estructurado de todo el hospital para tener una mejor comunicación de datos, voz y señal de CAT - Tv entre los usuarios.
Alcance del procedimiento	<p>Inicio:</p> <p>1. Con la solicitud de implementación o mantenimiento mediante documento.</p> <p>Fin:</p> <p>1. Con la recepción, envía informe y releva al órgano competente para su adquisición o con informar al coordinador y registrar en GLPI.</p>
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. ▪ Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública, ▪ Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales. ▪ Decreto Supremo N° 013-2003-PCM "Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en entidades y dependencias del Sector Público". ▪ Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM "Aprueban Guía para la Administración eficiente del Software Legal en la Administración Pública". ▪ Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán. ▪ Resolución Ministerial N° 520-2006/MINSA, aprueba "Lineamientos de Política de Seguridad de la Información". ▪ Resolución Ministerial N° 971-2006-MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N°100-MINSA/OGEI-V.01 "Directiva Administrativa para el Correcto Uso de Equipos de Cómputo y Servicios Informáticos del Ministerio de Salud". ▪ Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición". En todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática ▪ Resolución Ministerial N° 120-2017/MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N° 230 MINSA/2017/OGTI, "Directiva Administrativa que establece los estándares y criterios técnicos para el desarrollo de los sistemas de información en salud".
Definiciones	<p>Administrador de Red: Es responsable de instalar, mantener y actualizar cualquier software o hardware requerido para ejecutar eficientemente una red informática. La red informática o informática puede extenderse a una red de área local, una red de área amplia, Internet e intranets.</p> <p>CAT-Tv: Conexiones de cableado para televisión por cable</p> <p>GLPI: Es una herramienta de software libre (licencia GPL), que facilita la gestión integral de los recursos informáticos de una organización, es decir, su inventario informático: equipos, servidores, periféricos, licencias de software, topología de red, recursos compartidos, etc.</p> <p>Requerimiento: Toda solicitud de instalar o configurar un recurso tecnológico a pedido del usuario, órgano o unidad orgánica.</p>





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycan

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 85 de 118

	Red: Es un conjunto de equipos informáticos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos que envían y reciben impulsos eléctricos, para el transporte de datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer servicios.
Siglas	BD: Base de Datos CAT-Tv: Community Antenna Television ETIN: Equipo de Trabajo de Informática ETOR: Equipo de Trabajo de Organización GLPI: Gestionnaire Libre de Parc Informatique MINSA: Ministerio de Salud SGD: Sistema de Gestión Documentaria UEI: Unidad de Estadística e Informática UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico

Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Solicitud de instalación de puntos de Red, Telefonía y/o CAT-TV	Órgano solicitante

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Realizar la solicitud de implementación o mantenimiento mediante documento y correo <ul style="list-style-type: none"> La solicitud de instalación de puntos de Red, Telefonía y/o CAT-TV 	Documento de Solicitud registrado en SGD	Órgano Solicitante	
2	Recepcionar, registrar y derivar el documento de solicitud		UEI	Secretaría / Auxiliar Administrativo
3	Recibir, revisar el documento de solicitud y derivar para la respectiva atención.		UEI	Jefe
4	Recepcionar documento, revisar solicitud de requerimiento		UEI / ETIN	Coordinador
5	Evaluar materiales y personal disponible ¿Hay Disponibilidad? No: Continúa N°6 Si: Continúa N°8		UEI / ETIN	Coordinador
6	Generar informe detallado de materiales o ambiente no disponible	Informe Técnico	UEI / ETIN	Coordinador
7	Recepcionar, enviar informe y relevar al órgano competente para su adquisición. <i>Fin de procedimiento</i>	Informe Técnico / Solicitud de Adquisición	UEI	Jefe
8	Enviar personal con los materiales necesarios. y registra en GLPI	Registro en GLPI	UEI / ETIN	Coordinador





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 86 de 118

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
9	Alistar todo el material necesario para hacer un cableado o un mantenimiento		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
10	Implementar o hacer mantenimiento del punto de Red, Telefónico y/o CAT-Tv		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
11	Guardar herramientas o materiales sobrantes y ordenar el ambiente donde se trabajó		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
12	Informar al coordinador y registrar en GLPI <i>Fin de procedimiento</i>	Registro en GLPI	UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático

Otros

PROCESOS RELACIONADOS :

ANEXOS : Diagrama de procedimiento

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Hebert Lynn Sucapuca Chambilla	UEI / ETIN	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Dc. Hebert Lynn Sucapuca Chambilla Coordinador del E.T. Informática	26 NOV. 2024
	Manuel Christian Carbajal Gonzales	UEI / ETIN		26 NOV. 2024
Revisado por:	Verónica Bravo Peña	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN C.P.C. Verónica Bravo Peña Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico	28 NOV. 2024



Aprobación				
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
	Doris Marilú Huayre Arroyo	UPE / ETOR	 	28 NOV. 2024
Aprobado por:	Dennis Mijhalai Núñez Calderón	UEI	  <p>DENNIS M. NÚÑEZ CALDERÓN JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA</p>	28 NOV. 2024

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento
02	Código de procedimiento, Alcance del procedimiento, Siglas, Secuencia de Actividades	Actualización del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestadores y Aseguramiento en Salud

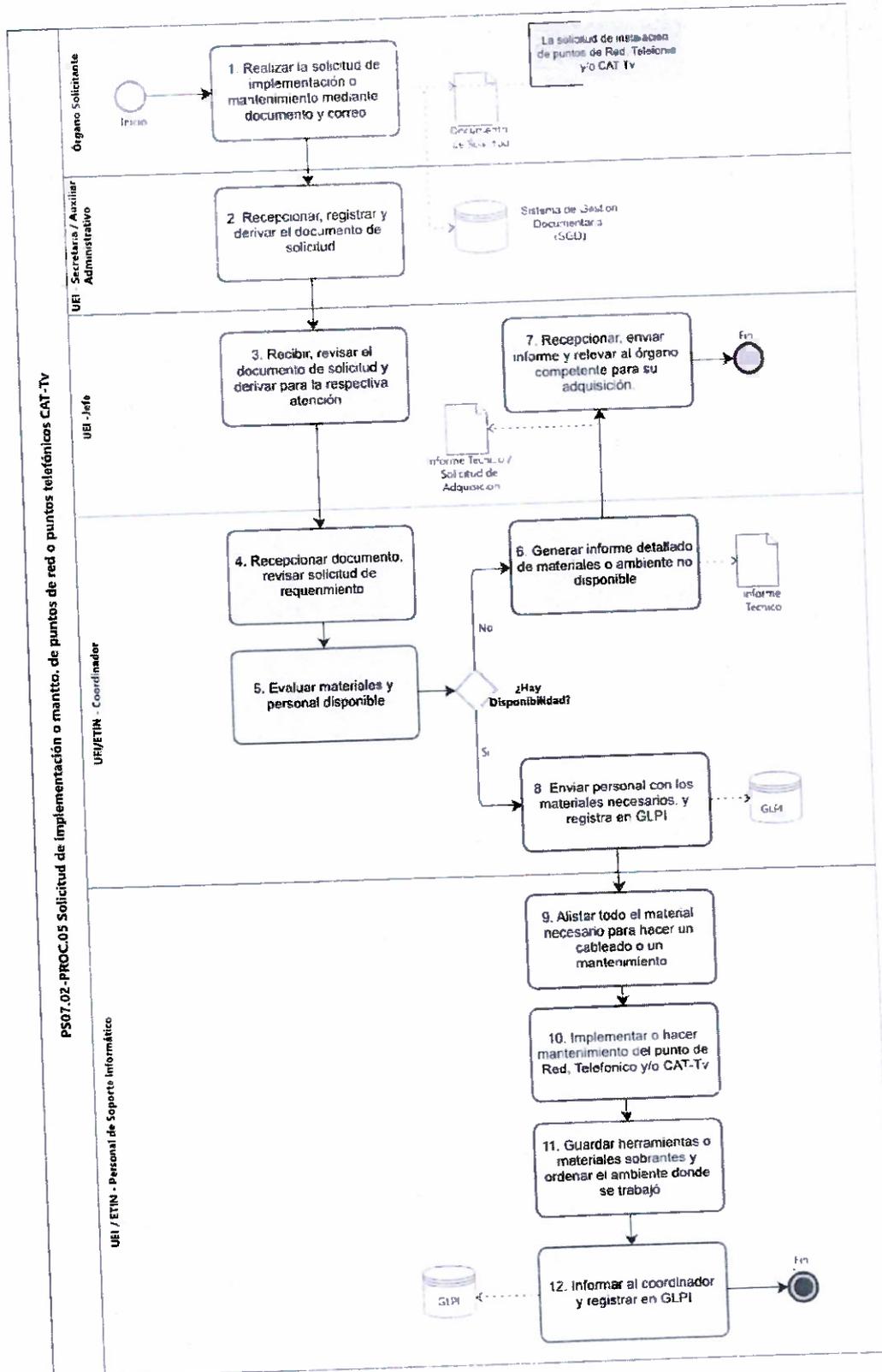
Hospital de Huaycán

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 88 de 118



FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Alta, baja, modificaciones de usuarios de red y/o recursos informáticos	CÓDIGO	PS07.02 – PROC.06
		VERSIÓN	V.02

Datos generales del procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Gestionar la información sobre la administración de usuarios (alta, baja y modificación) que interactúan con el sistema de nombres de dominio (DNS). Esto implica centrarse en la administración de registros y en la configuración del sistema, garantizando que los usuarios tengan acceso efectivo y seguro a los recursos de la red.
Alcance del procedimiento	<p>Inicio:</p> <p>1. Con la solicitud mediante documento.</p> <p>Fin:</p> <p>1. Con la eliminación de las credenciales del usuario o con la entrega las credenciales.</p>
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. ▪ Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública, ▪ Ley N°29733, Ley de protección de datos personales. ▪ Decreto Supremo N° 013-2003-PCM "Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en entidades y dependencias del Sector Público". ▪ Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM "Aprueban Guía para la Administración eficiente del Software Legal en la Administración Pública". ▪ Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán. ▪ Resolución Ministerial N° 520-2006/MINSA, aprueba "Lineamientos de Política de Seguridad de la Información". ▪ Resolución Ministerial N° 971-2006-MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N°100-MINSA/OGEI-V.01 "Directiva Administrativa para el Correcto Uso de Equipos de Cómputo y Servicios Informáticos del Ministerio de Salud". ▪ Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición". En todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática ▪ Resolución Ministerial N° 120-2017/MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N° 230 MINSA/2017/OGTI, "Directiva Administrativa que establece los estándares y criterios técnicos para el desarrollo de los sistemas de información en salud".
Definiciones	<p>Administrador de Red: Es responsable de instalar, mantener y actualizar cualquier software o hardware requerido para ejecutar eficientemente una red informática. La red informática o informática puede extenderse a una red de área local, una red de área amplia, Internet e intranets.</p> <p>Base de datos: Es una colección de datos relacionados y almacenados para el manejo de información de una organización.</p> <p>Credenciales: Es una orden o un documento que atestigua o autoriza la cualificación, competencia o autoridad otorgada a un individuo por un tercero con autoridad <i>de iure</i> o <i>de facto</i>.</p>





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 90 de 118

	<p>Granja de Servidores: Es un conjunto de servidores informáticos que se utiliza para satisfacer las necesidades del servidor que superan la capacidad de un único equipo.</p> <p>Red: Es un conjunto de equipos informáticos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos que envían y reciben impulsos eléctricos, para el transporte de datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer servicios.</p> <p>Requerimiento: Toda solicitud de instalar o configurar un recurso tecnológico a pedido del usuario, órgano o unidad orgánica.</p> <p>Usuario: En informática, es una persona o entidad que interactúa con un sistema informático. La gestión de usuarios incluye la autenticación, autorización, y la definición de permisos, y es crucial para el funcionamiento seguro y eficiente del sistema.</p>
Siglas	<p>BD: Base de Datos</p> <p>DNS: Domain Name System o Sistema de Nombres de Dominio</p> <p>ETIN: Equipo de Trabajo de Informática</p> <p>ETOR: Equipo de Trabajo de Organización</p> <p>GLPI: Gestionnaire Libre de Parc Informatique</p> <p>SGD: Sistema de Gestión Documentaria</p> <p>UEI: Unidad de Estadística e Informática</p> <p>UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico</p>

Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Documento de Solicitud	Órgano solicitante

Secuencia de Actividades

Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Realizar solicitud mediante documento y correo	Documento de Solicitud registrado en SGD	Órgano solicitante	
2	Recepcionar, registrar solicitud e informar jefatura		UEI	Secretaría / Auxiliar Administrativo
3	Tomar conocimiento, revisar y derivar documento según requerimiento		UEI	Jefe
4	Evaluar si procede o no la solicitud			
4	¿Es correcto el requerimiento? <i>No: Continúa N°5</i> <i>Si: Continúa N°8</i>		UEI/ETIN	Coordinador
5	Rechazar solicitud		UEI/ETIN	Coordinador
6	Remite observaciones al solicitante		UEI/ETIN	Secretaría
7	Subsanar observaciones <i>Continúa N°1</i>		Órgano solicitante	
8	Derivar documento al administrador de red		UEI/ETIN	Coordinador
9	Proceder con las siguientes tareas		UEI/ETIN	Administrador de Red





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestación y Seguro en Salud

Hospital de Huaycan

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 91 de 118

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
	¿Qué procedimiento? Alta: Continua N°10 Modificación: Continua N°11 Baja: Continua N°12			
10	Crear el usuario, registrar en el servidor y enviar credenciales a soporte Continua N°13	Granja de Servidores / GLPI	UEI/ETIN	Administrador de Red
11	Modificar las credenciales Continua N°13	Granja de Servidores / GLPI	UEI/ETIN	Administrador de Red
12	Eliminar las credenciales del usuario Fin de procedimiento	Granja de Servidores / GLPI	UEI/ETIN	Administrador de Red
13	Entregar las credenciales al órgano solicitante		UEI/ETIN	Soporte Informático
14	Apoyar en el logueo y entregar las credenciales Fin de procedimiento		Órgano solicitante	

Otros

PROCESOS RELACIONADOS :

ANEXOS : Diagrama de procedimiento

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Hebert Lynn Sucapuca Chambilla	UEI / ETIN	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Tec. Hebert Lynn Sucapuca Chambilla Coordinador del E.T. Informática	26 NOV. 2024
	Manuel Christian Carbajal Gonzales	UEI / ETIN		26 NOV. 2024





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 92 de 118

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Revisado por:	Verónica Bravo Peña	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN C.P.C. Verónica Bravo Peña Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico	28 NOV. 2024
	Doris Marilú Huayre Arroyo	UPE / ETOR	 MINISTERIO DE SALUD E.T. ORGANIZACIÓN VºBº HOSPITAL DE HUAYCÁN	28 NOV. 2024
Aprobado por:	Dennis Mijhalai Núñez Calderón	UEI	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN DENNIS M. NÚÑEZ CALDERÓN JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	28 NOV. 2024

Control de Cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento
02	Código de procedimiento, Alcance del procedimiento, Siglas, Secuencia de actividades	Actualización del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

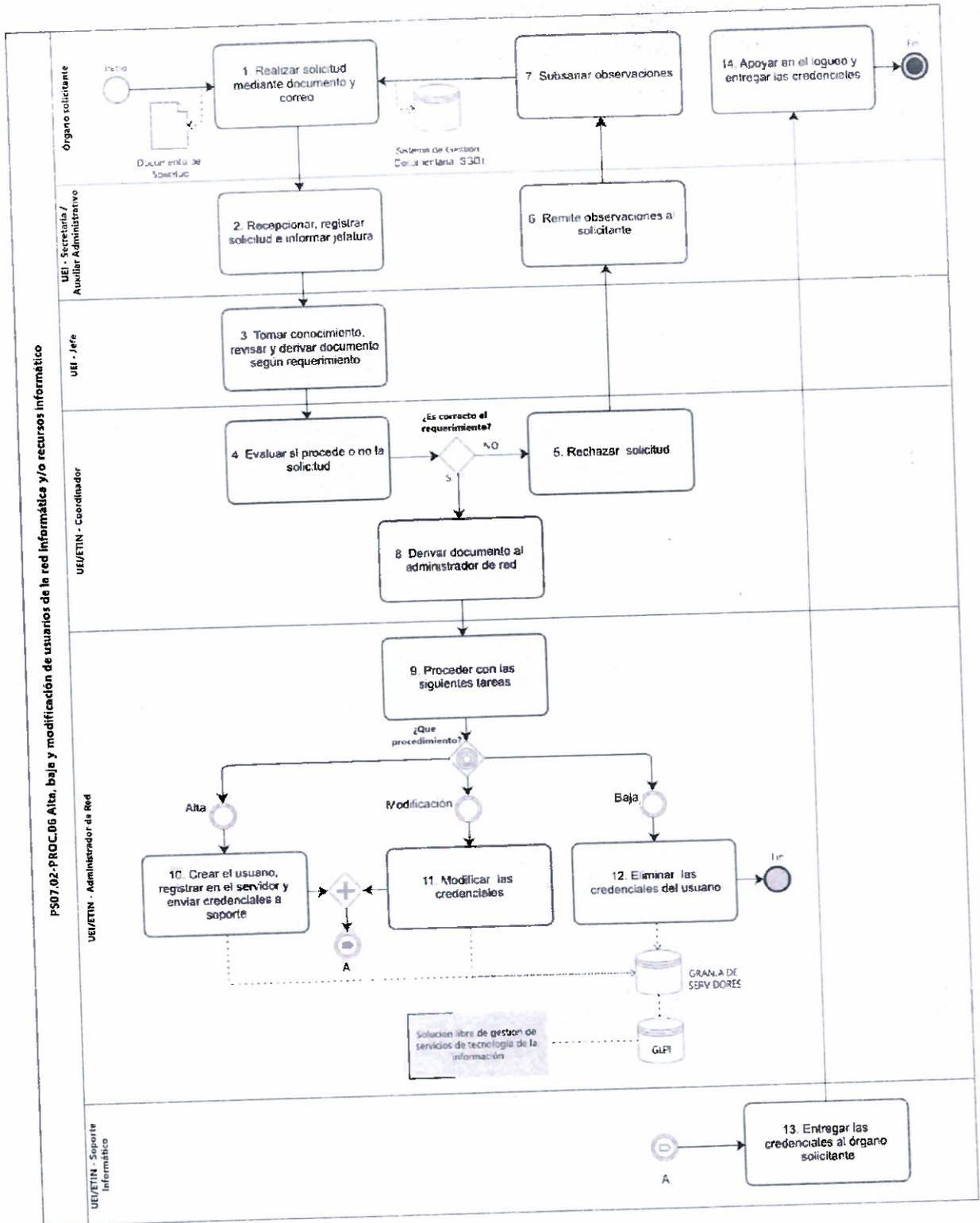
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 93 de 118



FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Atención de incidencias de soporte informático	CÓDIGO	PS07.02 – PROC.07
		VERSIÓN	V.02

Datos generales del procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Restablecer el funcionamiento de los servicios o equipamiento informático en el menor tiempo posible, con el fin de evitar la interrupción de las actividades en las diferentes áreas y/o servicios de la institución.
Alcance del procedimiento	<p>Inicio:</p> <p>1. Con informar incidencia o solicitud de soporte informático.</p> <p>Fin:</p> <p>1. Con la solución in situ y registra la solución en GLPI o con la derivación a Desarrollo</p>
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. ▪ Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública, ▪ Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales. ▪ Decreto Supremo N° 013-2003-PCM "Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en entidades y dependencias del Sector Público". ▪ Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM "Aprueban Guía para la Administración eficiente del Software Legal en la Administración Pública". ▪ Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán. ▪ Resolución Ministerial N° 520-2006/MINSA, aprueba "Lineamientos de Política de Seguridad de la Información". ▪ Resolución Ministerial N° 971-2006-MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N°100-MINSA/OGEI-V.01 "Directiva Administrativa para el Correcto Uso de Equipos de Cómputo y Servicios Informáticos del Ministerio de Salud". ▪ Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición". En todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática ▪ Resolución Ministerial N° 120-2017/MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N° 230 MINSA/2017/OGTI, "Directiva Administrativa que establece los estándares y criterios técnicos para el desarrollo de los sistemas de información en salud".
Definiciones	<p>Soporte Informático: Es el proceso que se lleva a cabo para obtener asistencia y emplear diferentes herramientas y soluciones para los problemas informáticos.</p> <p>Solicitud: Es un requerimiento o petición que le hace un usuario.</p> <p>Incidencias: Se define una incidencia como "una interrupción no planificada de un servicio, o reducción en la calidad de un servicio".</p> <p>Repuestos: Pieza de un mecanismo o aparato que es igual a otra y puede sustituirla en caso de necesidad.</p>





	<p>Accesorios: Herramienta o pieza que es esencial para una cosa o una máquina, pero no constituye su cuerpo central y puede sustituirse.</p> <p>In situ: En el momento.</p> <p>Hardware: Son aquellos elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático. Es decir, son aquellas partes físicas de un sistema operativo tales como sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos, mecánicos y cualquier elemento físico que esté involucrado.</p> <p>Componente: Son los elementos internos integrantes del hardware de naturaleza electrónica.</p> <p>GLPI: Es una herramienta de software libre (licencia GPL), que facilita la gestión integral de los recursos informáticos de una organización, es decir, su inventario informático: equipos, servidores, periféricos, licencias de software, topología de red, recursos compartidos, etc.</p> <p>Requerimiento: Toda solicitud de instalar o configurar un recurso tecnológico a pedido del usuario, órgano o unidad orgánica.</p>
Siglas	<p>ETIN: Equipo de Trabajo de Informática</p> <p>ETOR: Equipo de Trabajo de Organización</p> <p>GLPI: Gestionnaire Libre de Parc Informatique</p> <p>MINSA: Ministerio de Salud</p> <p>SGD: Sistema de Gestión Documentaria</p> <p>UEI: Unidad de Estadística e Informática</p> <p>UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico</p>

Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Incidencia localizada de oficio	UEI / ETIN
Solicitud de atención de incidencia	Órgano solicitante

Secuencia de Actividades

Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	<i>Inicio 1 (De Oficio)</i> Realizar visitas y/o llamadas al Anexo de cada Órgano/ Unidad Orgánica		UEI / ETIN	Coordinador
2	Solicitar informe general de la funcionalidad de los equipos informáticos y detectar incidencias Continúa N° 5	Reporte de incidencias	UEI / ETIN	Coordinador
3	<i>Inicio 2 (De parte)</i> Detectar incidencia o anomalías en el funcionamiento de los equipos informáticos		Órgano Solicitante	
4	Comunicar detalles de incidencia y solicitar atención vía correo y/o documento ▪ La comunicación puede darse verbalmente por llamada telefónica, mensaje de texto, voz, video, etc.	Documento de solicitud registrado en SGD	Órgano Solicitante	





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestación y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 96 de 118

Secuencia de Actividades

Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
5	<p>Evaluar incidencia y proporcionar soluciones inmediatas que pueda ejecutar el usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> Proporcionar una solución rápida que resuelva la interrupción y restaure el servicio a su capacidad <p>¿Incidencia fue solucionado? Si: Continúa N° 6 No: Continúa N° 9</p>		UEI / ETIN	Coordinador
6	Registrar atención de incidencia en GLPI y reportar como solucionado	Atención de incidencia registrada en GLPI	UEI / ETIN	Coordinador
7	Dar respuesta a solicitud y confirmar solución de incidencia vía correo electrónico	Respuesta de incidencia atendida	UEI/ETIN	Secretaría
8	Tomar conocimiento y dar por atendido lo solicitado		Órgano Solicitante	
	<i>Fin de procedimiento.</i>			
9	<p>Evaluar incidencia e identificar de forma preliminar la ubicación del problema</p> <p>Ubicación del problema Hardware: Continúa N° 10 Software: Continúa N° 13</p>		UEI / ETIN	Coordinador
10	Designar a personal especializado y comunicar reporte de incidencia de hardware		UEI / ETIN	Coordinador
11	Realizar diagnóstico del problema y dar inicio al procedimiento de solución según corresponda		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
	<ul style="list-style-type: none"> Origen del problema está en Consumible de impresión: Inicia el procedimiento de "PS07.02-PROC.08 Atención de incidencias con consumibles de impresión" Origen del problema está en Componentes: Inicia el procedimiento de "PS07.02-PROC.10 Mantenimiento Correctivo de Equipos Informáticos" 			
12	<p>Elabora reporte mensual de incidencias de hardware atendidas</p> <p>Continúa N° 16</p>	Reporte de incidencias atendidas	UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
13	Designar a personal especializado y comunicar el reporte de incidencia de software		UEI / ETIN	Coordinador
14	Evaluar origen del problema y dar inicio al procedimiento según corresponda		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycan

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 97 de 118

Secuencia de Actividades

Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
	<ul style="list-style-type: none"> Origen del problema está en Desarrollo de Software (Problemas con software desarrollado o administrado por personal de desarrollo): Inicia el procedimiento "PS07.01-PROC.03 Atención de Incidencias de Software" Origen del problema está en Redes y Servidores (Problemas con Servidores, Permisos Dominio-Firewall, Consola de antivirus, Configuraciones de Red, etc.): Inicia el procedimiento "PS07.02-PROC.01 Administración de la Red" 		UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
15	Elabora reporte mensual de incidencias de software atendidas	Reporte de incidencias atendidas	UEI / ETIN	Personal de Desarrollo
16	Evaluar reporte de incidencias atendidas y elaborar informe mensual <ul style="list-style-type: none"> Identificación de incidencias recurrentes y medidas de acción para su reducción y/o eliminación 	Informe	UEI / ETIN	Coordinador
17	Evaluar reporte y gestionar las medidas de acción para reducción y/o eliminación de incidencias Fin de procedimiento		UEI	Jefe

Otros

PROCESOS RELACIONADOS	:	PS07.01-PROC.03 Atención de Incidencias de Software
	:	PS07.02-PROC.01 Administración de la Red
	:	PS07.02-PROC.08 Atención de incidencias con consumibles de impresión
	:	PS07.02-PROC.10 Mantenimiento Correctivo de Equipos Informáticos
ANEXOS	:	Diagrama de procedimiento

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Hebert Lynn Sucapuca Chambilla	UEI / ETIN	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Tec/ Hebert Lynn Sucapuca Chambilla Coordinador del E T Informática	26 NOV. 2024





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestadores y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 98 de 118

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
	Manuel Christian Carbajal Gonzales	UEI / ETIN		26 NOV. 2024
Revisado por:	Verónica Bravo Peña	UPE		28 NOV. 2024
	Doris Marilú Huayre Arroyo	UPE / ETOR		28 NOV. 2024
Aprobado por:	Dennis Mijhalai Núñez Calderón	UEI		28 NOV. 2024

Control de Cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento
02	Código de procedimiento, Alcance del procedimiento, Siglas, Requisitos para iniciar el procedimiento, Secuencia de Actividades, otros	Actualización del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

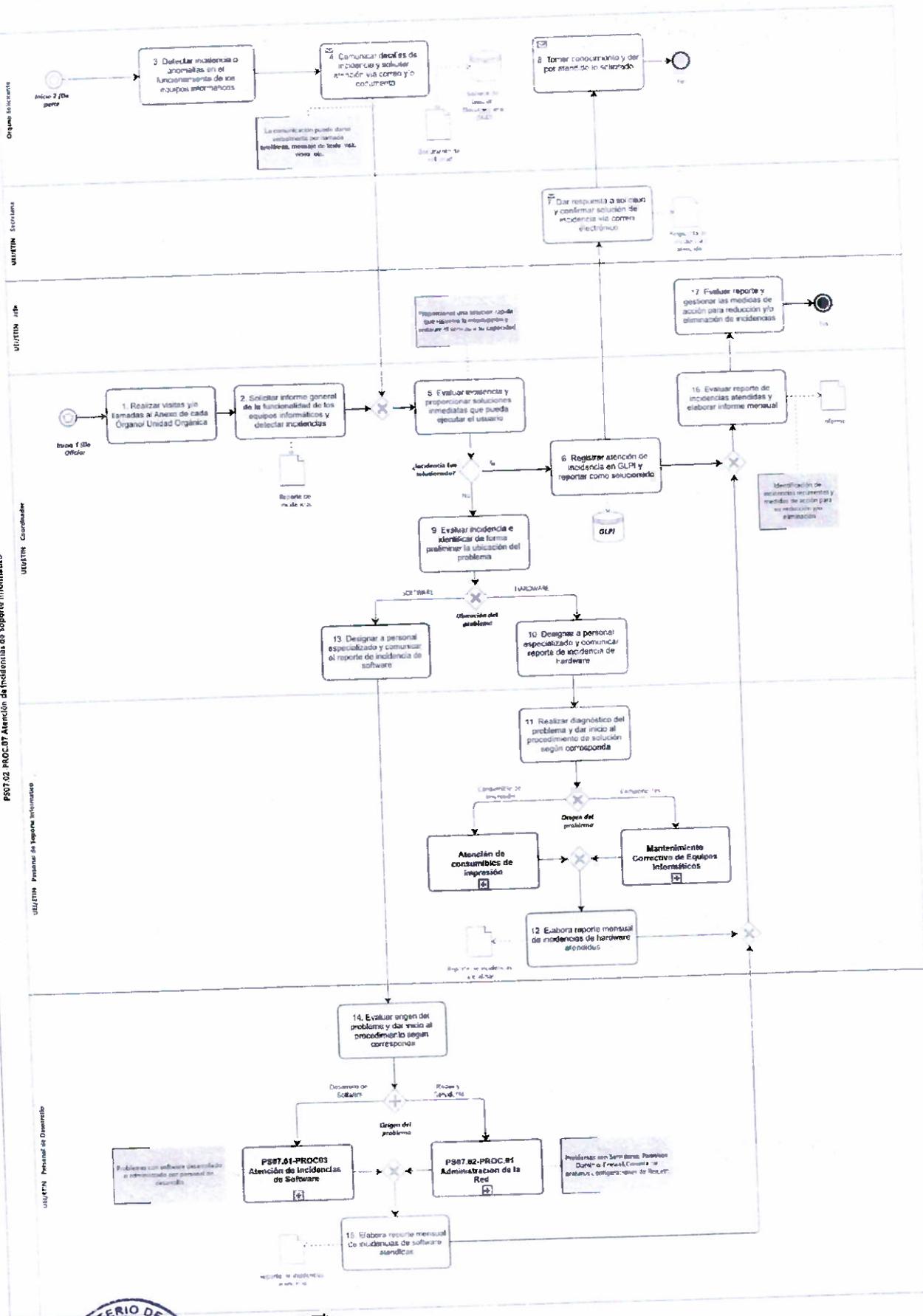
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 99 de 118

PS07.02 PROC.07 Atención de incidentes de soporte informático





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 100 de 118

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Atención de incidencias con consumibles de impresión	CÓDIGO	PS07.02 – PROC.08
		VERSIÓN	V.02

Datos generales del procedimiento

Objetivo del procedimiento	Prevenir desgaste de componentes al forzar a trabajar con consumibles de muy poca vida útil.
Alcance del procedimiento	<p>Inicio:</p> <ol style="list-style-type: none"> Con la solicitud del cambio de consumible mediante un documento. <p>Fin:</p> <ol style="list-style-type: none"> Con la observación del Problema de hardware de la impresora y deriva o con la instalación consumible, realiza test de prueba y coordina firma de conformidad o con la recepción del informe, realiza requerimiento del consumible y deriva o con el requerimiento del consumible y deriva.
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública, Ley N°29733, Ley de protección de datos personales. Decreto Supremo N° 013-2003-PCM "Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en entidades y dependencias del Sector Público". Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM "Aprueban Guía para la Administración eficiente del Software Legal en la Administración Pública". Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán. Resolución Ministerial N° 520-2006/MINSA, aprueba "Lineamientos de Política de Seguridad de la Información". Resolución Ministerial N° 971-2006-MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N°100-MINSA/OGEI-V.01 "Directiva Administrativa para el Correcto Uso de Equipos de Cómputo y Servicios Informáticos del Ministerio de Salud". Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición". En todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática Resolución Ministerial N° 120-2017/MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N° 230 MINSA/2017/OGTI, "Directiva Administrativa que establece los estándares y criterios técnicos para el desarrollo de los sistemas de información en salud".
Definiciones	<p>Consumible de impresión: Material que necesita una impresora, ya sea láser, matricial o tinta, para realizar sus funciones (impresión, copia, escaneo), y se refiere especialmente a los consumibles de impresión, que son el cartucho de tinta, el tóner, cinta, entre otros.</p> <p>Impresora: Máquina que se conecta a una computadora electrónica y que sirve para imprimir la información seleccionada contenida en ella</p> <p>Tóner: Tinta en forma de polvo cargado eléctricamente, que se emplea para pigmentar el papel en las impresoras láser, fotocopiadoras y aparatos de fax.</p>





PERÚ

Ministerio de Salud

Vice ministerio de Prestación y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 101 de 118

	<p>Cinta de impresión: Cinta diseñada especialmente para impresoras de transferencia de punto matriz que mediante el calor del cabezal de la impresora adhiere la información que deseamos imprimir en la superficie de una etiqueta.</p> <p>Unidad de imagen: Es el cartucho redondo que contiene el tambor OPC (fotoconductor orgánico), el objeto sobre el que escribe el láser de la impresora.</p> <p>Test de Impresión: El test de impresión permite conocer el estado real del consumible, que permite determinar si es necesario su reemplazo o no, del consumible.</p> <p>GLPI: Es una herramienta de software libre (licencia GPL), que facilita la gestión integral de los recursos informáticos de una organización, es decir, su inventario informático: equipos, servidores, periféricos, licencias de software, topología de red, recursos compartidos, etc.</p> <p>Requerimiento: Toda solicitud de instalar o configurar un recurso tecnológico a pedido del usuario, órgano o unidad orgánica.</p>
Siglas	<p>ETIN: Equipo de Trabajo de Informática</p> <p>ETOR: Equipo de Trabajo de Organización</p> <p>GLPI: Gestionnaire Libre de Parc Informatique</p> <p>MINSA: Ministerio de Salud</p> <p>SGD: Sistema de Gestión Documentaria</p> <p>UEI: Unidad de Estadística e Informática</p> <p>UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico</p>

Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Solicitud de Soporte Informático	Órgano solicitante

Secuencia de Actividades

Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
1	Solicitar cambio de consumible mediante un documento <ul style="list-style-type: none"> Consumible: Tóner, Tinta, Cinta y Unidad de imagen 	Documento	Órgano Solicitante	
2	Recepcionar, registrar y entregar a Jefatura	Solicitud registrado en SGD	UEI	Secretaría / Auxiliar Administrativo
3	Despachar el documento de solicitud de actualización de sistema		UEI	Jefe
4	Enviar a equipo de trabajo para su verificación y registra en GLPI	GLPI	UEI / ETIN	Coordinador
5	Verificar estado del consumible para su cambio Se observa: <ul style="list-style-type: none"> Problema de hardware de la impresora: Continúa N°6 Consumible con estado mayor al 10% o imprime en buen estado: Continúa N°7 		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático





PERÚ

Ministerio de Salud

Vice Ministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 102 de 118

Secuencia de Actividades

N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
	▪ Consumible está en 0% imprime con rayas y/o en blanco: Continúa N°8			
6	Dar inicio a procedimiento que da solución a problemas en hardware de impresora <i>Inicia el procedimiento "PS07.02-PROC.10 Mantenimiento correctivo de equipos informáticos", en caso de problema de hardware de la impresora</i>		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
	Fin de procedimiento			
7	Realizar el test de impresión <i>Continúa N°9</i>		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
8	Cambiar el consumible		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
9	Informar verbalmente o con test de impresión	Test de impresión	UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
10	Consultar stock del modelo del consumible en almacén central ¿Existe consumible en stock? <i>No: Continúa N°11</i> <i>Sí: Continúa N°16</i>		UEI / ETIN	Coordinador
11	Emitir informe solicitando la adquisición del consumible		UEI / ETIN	Coordinador
12	Recibir, evaluar, firmar e indicar pase a Órgano solicitante		UEI	Jefe
13	Recibir, registrar en sistema y derivar según lo designado		UEI	Secretaría / Auxiliar Administrativo
14	Recepcionar el informe y realizar el requerimiento del consumible <i>Inicia el proceso "PS01.01 Gestión de Adquisiciones y Contrataciones", con la presentación de informe de requerimiento de compra de consumible, hasta el ingreso del consumible en almacén central.</i>	Informe	Órgano Solicitante	
15	Confirmar la existencia de consumible en stock de almacén central <i>Regresa a N° 10</i>		Órgano Solicitante	
16	Realizar requerimiento de consumible		UEI / ETIN	Coordinador
	<i>Inicia el proceso "PS01.03 Gestión del Almacén y Distribución", con la presentación del requerimiento de consumible, hasta que este se encuentre disponible para recojo.</i>			
17	Recoger de almacén central firmado un cuaderno de cargo		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático



Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
18	Instalar consumible, realizar el test de prueba y coordinar la firma de conformidad <i>Fin de procedimiento</i>	Conformidad en cuaderno de cargo	UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático

Otros	
PROCESOS RELACIONADOS	PS07.02-PROC.08 Atención de incidencia y/o solicitud de soporte Informático PS01.01 Gestión de Adquisiciones y Contrataciones PS01.03 Gestión del Almacén y Distribución
ANEXOS	Diagrama de procedimiento

Aprobación				
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Hebert Lynn Sucapuca Chambilla	UEI / ETIN	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Tec. Hebert Lynn Sucapuca Chambilla Coordinador del E.T. Informática	26 NOV. 2024
	Manuel Christian Carbajal Gonzales	UEI / ETIN		26 NOV. 2024
Revisado por:	Verónica Bravo Peña	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN S.P.C. Verónica Bravo Peña Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico	28 NOV. 2024



Aprobación				
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
	Doris Marilú Huayre Arroyo	UPE / ETOR	 	28 NOV. 2024
Aprobado por:	Dennis Mijhalai Núñez Calderón	UEI	  DENNIS M. NUÑEZ CALDERÓN JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	28 NOV. 2024

Control de Cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento
02	Código de procedimiento, Alcance del procedimiento, Siglas, Requisitos para iniciar el procedimiento, Secuencia de Actividades, otros	Actualización del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





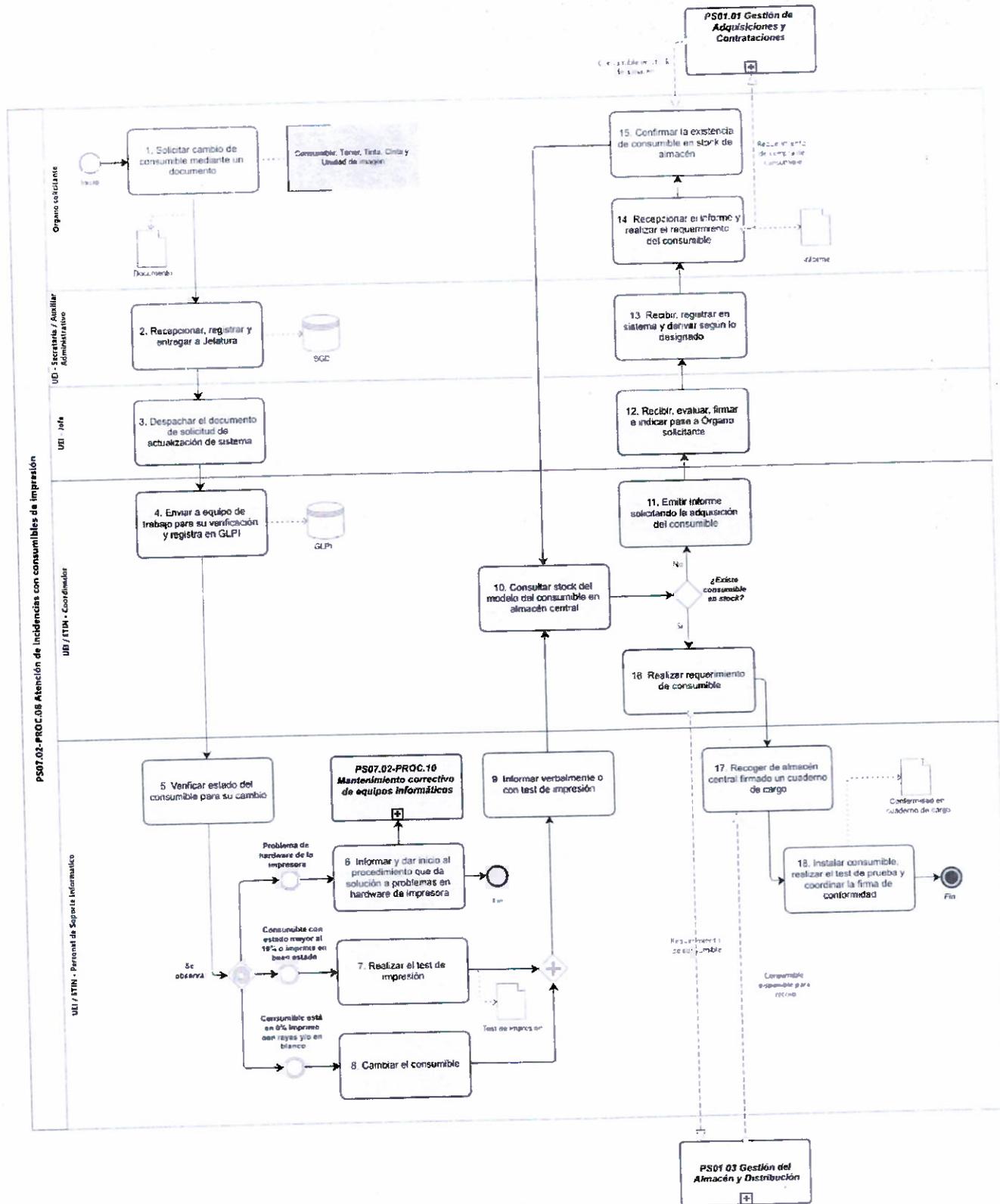
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 105 de 118

PS07.02-PROC.05 Atención de incidencias con consumibles de impresión



FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Mantenimiento preventivo de equipos informáticos	CÓDIGO	PS07.02 – PROC.09
		VERSIÓN	V.01

Datos generales del procedimiento	
Objetivo del procedimiento	Consiste en adelantarse a las posibles averías que puedan surgir en los equipos informáticos y evitar los fallos por desgaste.
Alcance del procedimiento	<p>Inicio:</p> <p>1. Con la solicitud de mantenimiento mediante documento.</p> <p>Fin:</p> <p>1. Con la instalación, prueba y hace firmar cuaderno de cargo o con recibir, envía y releva a los órganos competentes para su adquisición.</p>
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. ▪ Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública, ▪ Ley N°29733, Ley de protección de datos personales. ▪ Decreto Supremo N° 013-2003-PCM "Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en entidades y dependencias del Sector Público". ▪ Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM "Aprueban Guía para la Administración eficiente del Software Legal en la Administración Pública". ▪ Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán. ▪ Resolución Ministerial N° 520-2006/MINSA, aprueba "Lineamientos de Política de Seguridad de la Información". ▪ Resolución Ministerial N° 971-2006-MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N°100-MINSA/OGEI-V.01 "Directiva Administrativa para el Correcto Uso de Equipos de Cómputo y Servicios Informáticos del Ministerio de Salud". ▪ Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición". En todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática ▪ Resolución Ministerial N° 120-2017/MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N° 230 MINSA/2017/OGTI, "Directiva Administrativa que establece los estándares y criterios técnicos para el desarrollo de los sistemas de información en salud".
Definiciones	<p>Base de datos: Es una colección de datos relacionados y almacenados para el manejo de información de una organización.</p> <p>GLPI: Es una herramienta de software libre (licencia GPL), que facilita la gestión integral de los recursos informáticos de una organización, es decir, su inventario informático: equipos, servidores, periféricos, licencias de software, topología de red, recursos compartidos, etc.</p> <p>Requerimiento: Toda solicitud de instalar o configurar un recurso tecnológico a pedido del usuario, órgano o unidad orgánica.</p>



	<p>Soporte técnico: Consiste en la ayuda o atención especializada del personal informático ofrece a los usuarios de unidades y servicios, cuando estos presentan problemas con alguno de sus servicios y/o equipos informáticos.</p> <p>Equipo Informático: Está formado por distintos dispositivos electrónicos que permiten la ejecución de programas informáticos. A los equipos informáticos también se les denomina computadoras</p> <p>Mantenimiento correctivo (MC): Consiste en las actuaciones del servicio técnico en respuesta a avisos sobre el mal funcionamiento de algún equipo, activo o proceso. Comprende un grupo de tareas de índole técnica cuyo propósito es corregir los fallos que sobrevienen en el funcionamiento del hardware.</p> <p>Mantenimiento preventivo (MP): Es una estrategia que puede ayudar a prolongar la vida útil de los activos, aumentar la productividad y, en última instancia, reducir el gasto de mantenimiento.</p>
Siglas	<p>ETIN: Equipo de Trabajo de Informática ETOR: Equipo de Trabajo de Organización GLPI: Gestionnaire Libre de Parc Informatique MINSA: Ministerio de Salud SGD: Sistema de Gestión Documentaria UAD: Unidad de Administración UEI: Unidad de Estadística e Informática UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico</p>

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Descripción del requisito	Fuente
Diagnostico situacional de equipos informáticos	UEI / ETIN
Inventario Patrimonial de equipos informáticos	UEI / ETIN / UAD

Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
Fase de Planificación				
1	Realizar el diagnóstico y estado situacional de los equipos informáticos ▪ Con base en el inventario patrimonial de equipos informáticos del Hospital de Huaycán		UEI / ETIN	Coordinador
2	Elaborar el Plan anual de mantenimiento preventivo de equipos informáticos	Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos	UEI / ETIN	Coordinador
3	Evaluar y gestionar la aprobación del plan de mantenimiento preventivo, con acto resolutivo.	Documento de solicitud	UEI	Jefe
	▪ Inicia el procedimiento "PE01.01 - PROC.05 Opinión y seguimiento de planes de trabajo articulados al Plan Operativo Institucional" y continua con el procedimiento "PS05.01 - PROC.02 Elaboración y aprobación del proyecto			





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 108 de 118

Secuencia de Actividades

Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
	<i>de resolución directoral", hasta la aprobación y publicación de la resolución directoral que aprueba el Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos.</i>			
4	Recepcionar y comunicar la emisión del acto resolutorio que aprueba el plan de mantenimiento		UEI	Jefe
5	Clasificar los equipos informáticos alquilados para mantenimientos preventivos ¿El equipo es alquilado? No: Continúa N° 6 Sí: Continúa N° 9		UEI / ETIN	Coordinador
6	Gestionar la adquisición de suministros informáticos necesarios para el mantenimiento		UEI / ETIN	Coordinador
7	Designar a personal especializado para la ejecución del mantenimiento preventivo		UEI / ETIN	Coordinador
8	Establecer el cronograma de mantenimientos preventivos ▪ <i>En coordinación con el Órgano / Unidad Orgánica</i>	Cronograma	UEI / ETIN	Coordinador
9	Establecer el cronograma de mantenimiento preventivo de equipos informáticos ▪ <i>En coordinación con cada proveedor de servicio de mantenimiento preventivo de equipos informáticos</i>	Cronograma	UEI / ETIN	Coordinador
10	Comunicar y notificar la fecha de mantenimiento por correo y documento a Órgano/ Unidad Orgánica ▪ <i>La notificación debe contener el código patrimonial de los equipos informáticos programados.</i>		UEI / ETIN	Coordinador
11	Corroborar datos del equipo informático programado para mantenimiento preventivo ¿El equipo es alquilado? No: Continúa N° 12 Sí: Continúa N° 18		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
Fase de ejecución				
12	Organizar y alistar los insumos necesarios para la ejecución del mantenimiento preventivo ▪ <i>Los insumos pueden ser herramientas, equipos de medición, formatería, etc.</i>		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestación y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycan

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 109 de 118

Secuencia de Actividades

Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
13	<i>(En la Fecha y hora programada)</i> Ubicar equipo informático y realizar el mantenimiento preventivo según corresponda		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
14	Realizar pruebas de funcionalidad		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
15	Elaborar Acta de mantenimiento preventivo del equipo informático	Acta de mantenimiento	UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
16	Solicitar validación del Acta de conformidad del mantenimiento preventivo		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
17	Corroborar funcionalidad del equipo informático, validar reporte y Acta de conformidad		Órgano	
18	Coordinar el ingreso del proveedor a las instalaciones del hospital		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
19	<i>(En la Fecha programada)</i> Guiar y acompañar al proveedor para ubicar el Órgano/Unidad Orgánica y equipo informático		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
20	<i>(Pasado el Periodo de ejecución de mantenimiento preventivo a cargo del proveedor)</i> Revisar y validar correcta funcionalidad del equipo informático		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
21	Recepcionar reporte de mantenimiento preventivo del equipo informático elaborado por proveedor	Reporte de mantenimiento (Proveedor de servicio)	UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
Fase de Verificación				
22	Elaborar consolidando de los reportes de mantenimiento preventivo		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
23	Evaluar si en los reportes identificaron la necesidad de realizar mantenimientos correctivos ¿Reportó necesidad de mantenimiento correctivo? Si: Continúa N° 24 No: Continúa N° 25		UEI / ETIN	Coordinador
24	Evaluar y dar inicio al mantenimiento correctivo del equipo informático		UEI / ETIN	Coordinador



Secuencia de Actividades				
N°	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
	▪ <i>Inicia el procedimiento "PS07.02-PROC.10 Mantenimiento correctivo de equipos informáticos"</i> <i>Fin de procedimiento</i>			
25	Controlar el avance de la programación de mantenimientos preventivos		UEI / ETIN	Coordinador
26	Actualizar reporte de cumplimiento de mantenimientos preventivos y plantear medidas de acción	Informe	UEI / ETIN	Coordinador
27	Evaluar reportes de cumplimiento y gestionar la aplicación de acciones de mejora continua <i>Fin de procedimiento</i>		UEI	Jefe

Otros	
PROCESOS RELACIONADOS	PE01.01 - PROC.05 Opinión y seguimiento de planes de trabajo articulados al Plan Operativo Institucional PS05.01 - PROC.02 Elaboración y aprobación del proyecto de resolución directoral PS07.02 - PROC.10 Mantenimiento correctivo de equipos informáticos
ANEXOS	Diagrama de procedimiento

Aprobación				
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Hebert Lynn Sucapuca Chambilla	UEI / ETIN	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCAN Tec. Hebert Lynn Sucapuca Chambilla Coordinador del E T Informatica	26 NOV. 2024
	Manuel Christian Carbajal Gonzales	UEI / ETIN		26 NOV. 2024





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 111 de 118

Aprobación

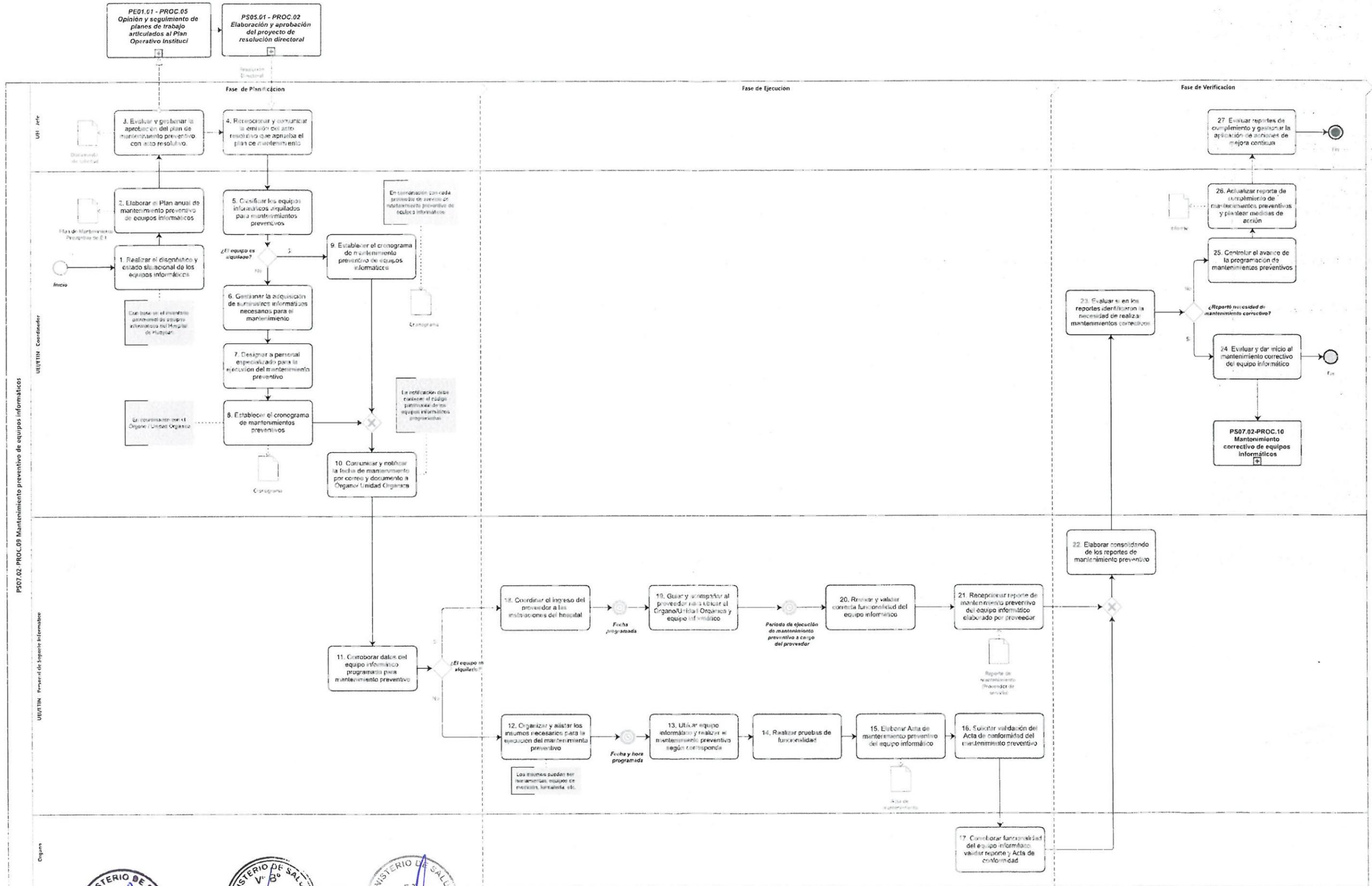
	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Revisado por:	Verónica Bravo Peña	UPE	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN C.P.C. Verónica Bravo Peña Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico	7 8 NOV. 2024
	Doris Marilú Huayre Arroyo	UPE / ETOR	 	7 8 NOV. 2024
Aprobado por:	Dennis Mijhalai Núñez Calderón	UEI	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN DENNIS M. NÚÑEZ CALDERÓN JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA	7 8 NOV. 2024

Control de Cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Mantenimiento correctivo de equipos informáticos	CÓDIGO	PS07.02 – PROC.10
		VERSIÓN	V.01

Datos generales del procedimiento

Objetivo del procedimiento	Restaurar la funcionalidad de un sistema o componente después de que ha fallado o presenta un mal funcionamiento.
Alcance del procedimiento	Inicio: 1. Con la solicitud de mantenimiento mediante documento. Fin: 1. Con la puesta en operatividad del equipo informático y el reporte del mantenimiento.
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. ▪ Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública, ▪ Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales. ▪ Decreto Supremo N° 013-2003-PCM "Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en entidades y dependencias del Sector Público". ▪ Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. ▪ Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM "Aprueban Guía para la Administración eficiente del Software Legal en la Administración Pública". ▪ Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán. ▪ Resolución Ministerial N° 520-2006/MINSA, aprueba "Lineamientos de Política de Seguridad de la Información". ▪ Resolución Ministerial N° 971-2006-MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N°100-MINSA/OGEI-V.01 "Directiva Administrativa para el Correcto Uso de Equipos de Cómputo y Servicios Informáticos del Ministerio de Salud". ▪ Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición". En todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática ▪ Resolución Ministerial N° 120-2017/MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N° 230 MINSA/2017/OGTI, "Directiva Administrativa que establece los estándares y criterios técnicos para el desarrollo de los sistemas de información en salud".
Definiciones	<p>Base de datos: Es una colección de datos relacionados y almacenados para el manejo de información de una organización.</p> <p>GLPI: Es una herramienta de software libre (licencia GPL), que facilita la gestión integral de los recursos informáticos de una organización, es decir, su inventario informático: equipos, servidores, periféricos, licencias de software, topología de red, recursos compartidos, etc.</p> <p>Requerimiento: Toda solicitud de instalar o configurar un recurso tecnológico a pedido del usuario, órgano o unidad orgánica.</p> <p>Soporte técnico: Consiste en la ayuda o atención especializada del personal informático ofrece a los usuarios de unidades y servicios, cuando estos presentan problemas con alguno de sus servicios y/o equipos informáticos.</p>



	<p>Equipo Informático: Está formado por distintos dispositivos electrónicos que permiten la ejecución de programas informáticos. A los equipos informáticos también se les denomina computadoras</p> <p>Mantenimiento correctivo (MC): Consiste en las actuaciones del servicio técnico en respuesta a avisos sobre el mal funcionamiento de algún equipo, activo o proceso. Comprende un grupo de tareas de índole técnica cuyo propósito es corregir los fallos que sobrevienen en el funcionamiento del hardware.</p> <p>Mantenimiento preventivo (MP): Es una estrategia que puede ayudar a prolongar la vida útil de los activos, aumentar la productividad y, en última instancia, reducir el gasto de mantenimiento.</p>
Siglas	<p>ETIN: Equipo de Trabajo de Informática</p> <p>ETOR: Equipo de Trabajo de Organización</p> <p>GLPI: Gestionnaire Libre de Parc Informatique</p> <p>MINSA: Ministerio de Salud</p> <p>SGD: Sistema de Gestión Documentaria</p> <p>UEI: Unidad de Estadística e Informática</p> <p>UPE: Unidad de Planeamiento Estratégico</p>

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Descripción del requisito	Fuente
Reporte de incidencias	UEI / ETIN
Reporte de equipos informáticos que requieran mantenimientos correctivos	UEI / ETIN

Secuencia de Actividades				
Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Puede iniciar con el reporte de incidencias proveniente del proceso PS07.02-PROC.07 Atención de incidencias de soporte informático ▪ También con el reporte de equipos informáticos que requieran mantenimientos correctivos, proveniente del PS07.02-PROC.09 Mantenimiento Preventivo de Equipos informáticos 			
1	Evaluar y atender problemas, en base a reporte de incidencias u otros reportes para correctivos		UEI / ETIN	Coordinador
2	Designar a personal de soporte para realizar mantenimiento y registra en el GLPI	Registro en GLPI	UEI / ETIN	Coordinador
3	Verificar el tipo de problema y definir si requiere repuesto <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación e identificación de componentes dañados que no admiten reparación y deben ser cambiados 		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
	¿Requiere repuesto? Si: Continúa N° 4			





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 115 de 118

Secuencia de Actividades

Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
	<i>No: Continúa N° 18</i>			
4	Consultar vigencia de garantía y/o stock de repuestos		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
5	Verificar vigencia de garantía ¿Garantía vigente? <i>Si: Continúa N° 6</i> <i>No: Continúa N° 10</i>		UEI / ETIN	Coordinador
6	Comunicar y solicitar al proveedor la cobertura de garantía de componentes		UEI / ETIN	Coordinador
7	Recibir a personal representante del proveedor y monitorear la ejecución del mantenimiento ▪ <i>Cambio de repuestos o componentes</i>		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
8	Efectuar la prueba de funcionalidad y validar operabilidad del equipo		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
9	Validar mantenimiento con cuaderno de cargo y registrar en GLPI <i>Continúa N° 22</i>	Registro en GLPI/ Actas de mantenimiento / Cuaderno de Cargo	UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
10	Verificar stock de repuestos ¿Repuesto disponible en stock? <i>Si: Continúa N° 16</i> <i>No: Continúa N° 11</i>		UEI / ETIN	Coordinador
11	Elaborar informe con sustento y recomendaciones para adquisición de repuesto	Informe Técnico	UEI / ETIN	Coordinador
12	Evaluar adquisición de software y remitir requerimiento		UEI	Jefe
13	Registrar documentación en SGD y derivar según lo designado	Documento con requerimiento registrado en SGD	UEI	Secretaría / Auxiliar Administrativo
14	Recepcionar el documento y realizar el requerimiento de repuesto	Informe	Órgano Solicitante	
	<i>Inicia el procedimiento PS01.01 Gestión de Adquisiciones y Contrataciones, hasta adquisición del bien y emisión del comprobante.</i>			
15	Confirmar adquisición del repuesto		Órgano Solicitante	
16	Enviar repuesto a soporte		UEI / ETIN	Coordinador





PERÚ

Ministerio de Salud

Vice ministerio de Prestación y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycán

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 116 de 118

Secuencia de Actividades

Nº	Descripción de la Actividad	Productos/ Documentos que se generan (de ser necesario)	Unidad Orgánica / Órgano	Responsable (Puesto)
17	Ejecutar el cambio de repuesto		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
18	Realizar mantenimiento integral		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
19	Realizar prueba de funcionalidad y solicitar validación del Acta de conformidad	Acta de conformidad de mantenimiento / Cuaderno de Cargo	UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
20	Corroborar funcionalidad del equipo informático, validar el Acta de conformidad		Órgano Solicitante	
21	Registrar mantenimiento correctivo en GLPI		UEI / ETIN	Personal de Soporte Informático
22	Consolidar y evaluar la reincidencia de mantenimientos correctivos en los equipos informáticos		UEI / ETIN	Coordinador
23	Elaborar informe con recomendaciones y medidas de acción para equipos informáticos reincidentes ▪ <i>Sustento técnico para dar de baja, adquirir y/o reponer equipos informáticos</i>	Informe	UEI / ETIN	Coordinador
24	Evaluar reporte de reincidencias y gestionar la ejecución de las medidas de acción <i>Fin de procedimiento</i>		UEI	Jefe

Otros

PROCESOS RELACIONADOS :

ANEXOS : Diagrama de procedimiento

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
Elaborado por:	Hebert Lynn Sucapuca Chambilla	UEI / ETIN	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN Tec. Hebert Lynn Sucapuca Chambilla Coordinador del E.T. Informática	26 NOV. 2024





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Huaycan

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PS07

Versión: 01

Página: 117 de 118

Aprobación

	Nombre y Apellidos	Órgano / Unidad Orgánica	Firma y Sello	Fecha
	Manuel Christian Carbajal Gonzales	UEI / ETIN		26 NOV. 2024
Revisado por:	Verónica Bravo Peña	UPE		28 NOV. 2024
	Doris Marilú Huayre Arroyo	UPE / ETOR		28 NOV. 2024
Aprobado por:	Dennis Mijhalai Núñez Calderón	UEI		28 NOV. 2024

Control de Cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	-	Versión inicial del documento

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



