

# PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE E INSTALACIÓN DE SOFTWARE Y REDES

## AUTORIZACIÓN

ELABORÓ: RÚBRICA  
SALVADOR BARBOSA RAMÍREZ  
ENCARGADO EL ÁREA DE INFORMÁTICA

APROBÓ: RÚBRICA  
LAE JORGE ADRIAN TAPIA PORRAS  
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO

AUTORIZÓ: RÚBRICA  
DR. ENRIQUE RÁBAGO SOLORIO  
DIRECTOR DEL HOSPITAL GENERAL DE OCCIDENTE

## HOSPITAL GENERAL DE OCCIDENTE

CÓDIGO: DOM-P145-HM1\_001

FECHA DE EMISIÓN: 07 MAYO 2012

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 22 MAYO 2012

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 06 DE JUNIO DEL 2012

Sello	<b>DOCUMENTO DE REFERENCIA</b>
	El Presente procedimiento <u>Si</u> cumple con lo establecido en la Guía Técnica para Documentar Procedimientos.
Sello	

Este documento es vigente y está actualizado porque responde a las necesidades actuales de la unidad, y no hay uno nuevo que lo sustituya.

Responsable de la información: Hospital General de Occidente.  
Responsable de la Publicación: Depto. de Organización y Métodos  
07 junio 2012



## Objetivo

Mejorar los procesos del departamento de informática ofreciendo un mejor y eficiente servicio al usuario, así como dar mantenimiento a las distintas redes de comunicación y software, para que éstas se conserven en buen estado.

**Límites del procedimiento:** Inicia cuando se recibe llamada en el área de informática por parte del usuario para solicitar soporte, concluye cuando se termina de instalar el nodo o se soluciona el problema en red, se llena orden de servicio y el usuario firma de conformidad.

## Alcance

**Áreas que intervienen:** Subdirección Administrativa, Área de Informática HGO, Dirección de Informática Oficina Central, Área de Adquisiciones y cualquier área del HGO que requiera mantenimiento en la red.

## Políticas

1. Los procedimientos documentados deberán sujetarse a las siguientes disposiciones y éstas serán de observancia para todos los Centros de Responsabilidad y Contraloría Interna.
  - Un procedimiento **actualizado** es aquel que está vigente y responde a las necesidades actuales de la Institución
  - Un procedimiento es **vigente** mientras no haya uno nuevo que lo supla o sustituya; por lo tanto se sigue aplicando aunque las fechas de autorización no correspondan a los del mes y año en curso, ni los nombres de los directivos a los que ostentan el cargo en la actualidad.
  - Un procedimiento es **obsoleto** cuando su contenido ya no responde a las necesidades actuales de la Institución y éste se encuentra en desuso o existe uno nuevo.
2. Sólo se instalará un nodo de red siempre y cuando tenga el visto bueno del área de informática, así como también deberá de cumplir con las características especificadas en base a la normatividad.
3. El personal del área de informática es el único autorizado para especificar las características del material que se requiere para la instalación de un nodo de red o un cableado estructurado, el usuario no puede dar especificaciones del mismo.
4. Para llevar a cabo la instalación de un nodo de red debe estar previamente revisado por el personal del área de informática, y el departamento que lo solicita dar los motivos por los cuales requiere la instalación
5. El personal del área de informática es el único autorizado para la instalación de cableado estructurado o en su defecto un proveedor externo supervisado por el departamento de informática y ésta debe estar apegada a la normatividad que rige la Dirección de Informática.

SELLO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**



## Definiciones

<b>Cableado Estructurado:</b>	Consiste en el tendido de cables en el interior de un edificio con el propósito de implantar una .
<b>Nodo:</b>	Punto de intersección o unión de varios elementos que confluyen en el mismo lugar.
<b>Red:</b>	Conjunto de equipos informáticos y software conectados entre si.
<b>Software:</b>	Equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema.

SELO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**



# PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE E INSTALACIÓN DE SOFTWARE Y REDES



CÓDIGO: **DOM-P145-HM1\_001**  
 FECHA DE EMISIÓN: 07 MAYO 2012  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 22 MAYO 2012

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD								
1.	Personal de Informática.	Recibe llamada de usuario pregunta nombre y departamento correspondiente, pregunta el problema.								
2.		Llena “orden de servicio” (Anexo 2) en los campo de fecha, hora, nombre de usuario, área, y descripción del problema y determina si el problema es de software o red, requiere instalación de enlaces nuevos o instalación de software oficial: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Problema de...</th> <th>Entonces.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Red y software</td> <td><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td>Instalación de software oficial</td> <td><b>Aplica actividad 28.</b></td> </tr> <tr> <td>Enlaces nuevos</td> <td><b>Aplica Actividad 34.</b></td> </tr> </tbody> </table>	Problema de...	Entonces.	Red y software	<b>Aplica siguiente actividad.</b>	Instalación de software oficial	<b>Aplica actividad 28.</b>	Enlaces nuevos	<b>Aplica Actividad 34.</b>
Problema de...		Entonces.								
Red y software		<b>Aplica siguiente actividad.</b>								
Instalación de software oficial		<b>Aplica actividad 28.</b>								
Enlaces nuevos	<b>Aplica Actividad 34.</b>									
3.	Da instrucciones por teléfono al usuario para tratar de dar una solución, determina si se solucionó la falla. <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Se soluciona la falla?</th> <th>Entonces.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td><b>Aplica actividad 5.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Se soluciona la falla?	Entonces.	Si	<b>Aplica siguiente actividad.</b>	No	<b>Aplica actividad 5.</b>			
¿Se soluciona la falla?	Entonces.									
Si	<b>Aplica siguiente actividad.</b>									
No	<b>Aplica actividad 5.</b>									
4.	Completa la “orden de servicio” (Anexo 2) en los campos de fecha y hora de atención, resolución y observaciones y solicita al área en donde se dio la atención la firma de conformidad en la orden de servicio y archívala.  <b>Fin de procedimiento</b>									
5.	Acude al área en donde se reporta la falla, revisa el problema y determina si se solucionó en ese momento: <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Se solucionó la falla?</th> <th>Entonces.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td><b>Aplica actividad 4.</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td><b>Aplica Siguiente actividad.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Se solucionó la falla?	Entonces.	Si	<b>Aplica actividad 4.</b>	No	<b>Aplica Siguiente actividad.</b>			
¿Se solucionó la falla?	Entonces.									
Si	<b>Aplica actividad 4.</b>									
No	<b>Aplica Siguiente actividad.</b>									

SELO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**



# PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE E INSTALACIÓN DE SOFTWARE Y REDES



CÓDIGO: **DOM-P145-HM1\_001**  
 FECHA DE EMISIÓN: 07 MAYO 2012  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 22 MAYO 2012

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
6.	Personal de Informática.	Determina si la falla es de red externa:						
		<table border="1"> <tr> <td><b>¿Falla de Red externa?</b></td> <td><b>Entonces.</b></td> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>Comunícate con el personal de soporte técnico externo para explicarles la falla y que proporcionen un número de reporte y realicen pruebas desde su central. <b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td><b>Aplica actividad 13.</b></td> </tr> </table>	<b>¿Falla de Red externa?</b>	<b>Entonces.</b>	Si	Comunícate con el personal de soporte técnico externo para explicarles la falla y que proporcionen un número de reporte y realicen pruebas desde su central. <b>Aplica siguiente actividad.</b>	No	<b>Aplica actividad 13.</b>
		<b>¿Falla de Red externa?</b>	<b>Entonces.</b>					
Si	Comunícate con el personal de soporte técnico externo para explicarles la falla y que proporcionen un número de reporte y realicen pruebas desde su central. <b>Aplica siguiente actividad.</b>							
No	<b>Aplica actividad 13.</b>							
No	<b>Aplica actividad 13.</b>							
7.		Proporciona número de reporte y realiza prueba desde la central para revisar la conexión, determina si se solucionó el problema:						
		<table border="1"> <tr> <td><b>¿Se resolvió el problema?</b></td> <td><b>Entonces.</b></td> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>Notifica al encargado de informática del hospital que se resolvió el problema <b>Aplica actividad 4.</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> </table>	<b>¿Se resolvió el problema?</b>	<b>Entonces.</b>	Si	Notifica al encargado de informática del hospital que se resolvió el problema <b>Aplica actividad 4.</b>	No	<b>Aplica siguiente actividad.</b>
		<b>¿Se resolvió el problema?</b>	<b>Entonces.</b>					
Si	Notifica al encargado de informática del hospital que se resolvió el problema <b>Aplica actividad 4.</b>							
No	<b>Aplica siguiente actividad.</b>							
No	<b>Aplica siguiente actividad.</b>							
8.	Soporte externo.	Acude al área para revisar las conexiones y repararlas (el problema tiene que resolverse en máximo 72 hrs):						
		<table border="1"> <tr> <td><b>¿Se resolvió el problema?</b></td> <td><b>Entonces.</b></td> </tr> <tr> <td>Si</td> <td><b>Aplica actividad 4.</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Informa a la central que no se pudo reparar. <b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> </table>	<b>¿Se resolvió el problema?</b>	<b>Entonces.</b>	Si	<b>Aplica actividad 4.</b>	No	Informa a la central que no se pudo reparar. <b>Aplica siguiente actividad.</b>
		<b>¿Se resolvió el problema?</b>	<b>Entonces.</b>					
Si	<b>Aplica actividad 4.</b>							
No	Informa a la central que no se pudo reparar. <b>Aplica siguiente actividad.</b>							
No	Informa a la central que no se pudo reparar. <b>Aplica siguiente actividad.</b>							
9.		Comunícate con el encargado de informática del hospital para comentarle que un no se encuentra la falla, y que se seguirá revisando si el problema es en central de telefonía.						
10.		Determina si se localiza la falla:						
		<table border="1"> <tr> <td><b>¿Se localiza la falla?</b></td> <td><b>Entonces.</b></td> </tr> <tr> <td>Si</td> <td><b>Aplica actividad 11.</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td><b>Aplica actividad 8.</b></td> </tr> </table>	<b>¿Se localiza la falla?</b>	<b>Entonces.</b>	Si	<b>Aplica actividad 11.</b>	No	<b>Aplica actividad 8.</b>
		<b>¿Se localiza la falla?</b>	<b>Entonces.</b>					
Si	<b>Aplica actividad 11.</b>							
No	<b>Aplica actividad 8.</b>							
No	<b>Aplica actividad 8.</b>							

SELO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**



# PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE E INSTALACIÓN DE SOFTWARE Y REDES



CÓDIGO: **DOM-P145-HM1\_001**  
 FECHA DE EMISIÓN: 07 MAYO 2012  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 22 MAYO 2012

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
11.	Soporte externo.	<p>Comunícate con el encargado de informática del hospital para comentar que se localizo el problema y se trabaja para solucionarlo, pide que realice pruebas de conectividad y determina si está resuelta la falla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Se solucionó la falla?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td><b>Aplica Actividad 8.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Se solucionó la falla?	Entonces	Si	<b>Aplica siguiente actividad.</b>	No	<b>Aplica Actividad 8.</b>
¿Se solucionó la falla?	Entonces							
Si	<b>Aplica siguiente actividad.</b>							
No	<b>Aplica Actividad 8.</b>							
12.	Personal de Informática.	Confirma el funcionamiento correcto al asesor telefónico externo y se cierra el reporte. <b>Aplica actividad 4.</b>						
13.		<p>Llama a la Dirección de Informática de Oficina Central, explica el problema , recibe instrucciones e intenta solucionar la falla, determina si se solucionó:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Se solucionó la falla?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td><b>Aplica actividad 4</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Solicita a personal de la Dirección de Informática de oficina central que acuda al lugar en donde se encuentra la falla. <b>Aplica siguiente actividad</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Se solucionó la falla?	Entonces	Si	<b>Aplica actividad 4</b>	No	Solicita a personal de la Dirección de Informática de oficina central que acuda al lugar en donde se encuentra la falla. <b>Aplica siguiente actividad</b>
¿Se solucionó la falla?	Entonces							
Si	<b>Aplica actividad 4</b>							
No	Solicita a personal de la Dirección de Informática de oficina central que acuda al lugar en donde se encuentra la falla. <b>Aplica siguiente actividad</b>							
14.	Dirección de Informática Oficina Central.	<p>Acude al lugar donde está la falla, revisa el problema y determina si se puede solucionar en ese momento:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Se solucionó la falla?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td><b>Aplica actividad 4.</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Informa al encargado de redes del hospital que se necesita la intervención de un tercero para solucionar la falla y que realice los trámites correspondientes. <b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Se solucionó la falla?	Entonces	Si	<b>Aplica actividad 4.</b>	No	Informa al encargado de redes del hospital que se necesita la intervención de un tercero para solucionar la falla y que realice los trámites correspondientes. <b>Aplica siguiente actividad.</b>
¿Se solucionó la falla?	Entonces							
Si	<b>Aplica actividad 4.</b>							
No	Informa al encargado de redes del hospital que se necesita la intervención de un tercero para solucionar la falla y que realice los trámites correspondientes. <b>Aplica siguiente actividad.</b>							
15.	Personal de Informática.	Elabora memorándum dirigido al Subdirector Administrativo en donde se explica que se solicita reparación con un proveedor externo o realizar compra para poder solucionar la falla y entrega memorándum.						
16.	Subdirección administrativa.	<p>Recibe memorándum determina si se autoriza:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Se autoriza?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>Envía memorándum autorizado al Departamento de adquisiciones para que realice el trámite correspondiente. <b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Informa al área de informática que se determina cancelar el servicio. <b>Fin de procedimiento.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Se autoriza?	Entonces	Si	Envía memorándum autorizado al Departamento de adquisiciones para que realice el trámite correspondiente. <b>Aplica siguiente actividad.</b>	No	Informa al área de informática que se determina cancelar el servicio. <b>Fin de procedimiento.</b>
¿Se autoriza?	Entonces							
Si	Envía memorándum autorizado al Departamento de adquisiciones para que realice el trámite correspondiente. <b>Aplica siguiente actividad.</b>							
No	Informa al área de informática que se determina cancelar el servicio. <b>Fin de procedimiento.</b>							

SELO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**



# PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE E INSTALACIÓN DE SOFTWARE Y REDES



CÓDIGO: **DOM-P145-HM1\_001**  
 FECHA DE EMISIÓN: 07 MAYO 2012  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 22 MAYO 2012

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD				
17.	Área de Adquisiciones.	Recibe memorándum autorizado por la Subdirección Administrativa y pide al área de Informática que obtenga las tres cotizaciones.				
18.	Personal de Informática.	Obtén tres cotizaciones de distintos proveedores, realiza análisis y comparación de las características ofertadas contra lo solicitado.				
19.		Elige al proveedor que cumpla con lo requerido, entrega la cotización correspondiente al área de adquisiciones para que realice el trámite.				
20.	Área de Adquisiciones.	Aplica Procedimiento de adquisiciones. <b>Aplica siguiente actividad.</b>				
21.		Determina si contrató proveedor o realizó compra:				
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad realizada</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Compra</td> <td><b>Aplica actividad 26.</b></td> </tr> <tr> <td>Se contrató proveedor</td> <td>Informa al área de informática del proveedor contratado para que se realice la reparación. <b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> </tbody> </table>	Actividad realizada	Entonces	Compra	<b>Aplica actividad 26.</b>
Actividad realizada	Entonces					
Compra	<b>Aplica actividad 26.</b>					
Se contrató proveedor	Informa al área de informática del proveedor contratado para que se realice la reparación. <b>Aplica siguiente actividad.</b>					
22.	Entrega el equipo de cómputo al proveedor para su reparación y espera el tiempo que determine para entregarlo.					
23.	Personal de Informática.	Recibe el equipo de cómputo por parte del proveedor y verifica que el equipo quedo listo, determina si se arregló la falla:				
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Se arregló la falla?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Localiza la factura correspondiente y contacta al proveedor para notificarle de la falla <b>Aplica actividad 22.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Se arregló la falla?	Entonces	Si	<b>Aplica siguiente actividad.</b>
¿Se arregló la falla?	Entonces					
Si	<b>Aplica siguiente actividad.</b>					
No	Localiza la factura correspondiente y contacta al proveedor para notificarle de la falla <b>Aplica actividad 22.</b>					
24.		Entrega el equipo al usuario y explícale lo que ocasionó la falla y da las recomendaciones de uso, pregunta al usuario si le quedo alguna duda con respecto al funcionamiento y si todo quedó claro, termina de completar la “orden de servicio” (Anexo 2) en los campos de atención de soporte técnico y observaciones recaba la firma de conformidad regresa a tu área y archiva la orden.  <b>Fin de Procedimiento.</b>				

SELO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**



# PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE E INSTALACIÓN DE SOFTWARE Y REDES



CÓDIGO: **DOM-P145-HM1\_001**  
 FECHA DE EMISIÓN: 07 MAYO 2012  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 22 MAYO 2012

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD							
25.	Área de Adquisiciones.	Aplica procedimiento de adquisiciones para realizar devolución. <b>Aplica siguiente actividad.</b>							
26.		Entrega al área de informática el insumo que se compró.							
27.	Personal de Informática.	<p>Recibe lo solicitado y revisa que si cumpla con las características:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Cumple?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>Realiza la reparación del equipo y haz una prueba para verificar que el equipo quedo listo. <b>Aplica actividad 24.</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Informa al área de adquisiciones para que haga la devolución. <b>Aplica actividad 25.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Cumple?	Entonces	Si	Realiza la reparación del equipo y haz una prueba para verificar que el equipo quedo listo. <b>Aplica actividad 24.</b>	No	Informa al área de adquisiciones para que haga la devolución. <b>Aplica actividad 25.</b>	
¿Cumple?		Entonces							
Si		Realiza la reparación del equipo y haz una prueba para verificar que el equipo quedo listo. <b>Aplica actividad 24.</b>							
No		Informa al área de adquisiciones para que haga la devolución. <b>Aplica actividad 25.</b>							
28.		<p>Acude al lugar y verifica cual es el programa que requiere instalar, determina si cuentas con él para instalarlo:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Se cuenta con el programa?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td><b>Aplica siguiente actividad</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td><b>Aplica Actividad 31</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Se cuenta con el programa?	Entonces	Si	<b>Aplica siguiente actividad</b>	No	<b>Aplica Actividad 31</b>	
¿Se cuenta con el programa?		Entonces							
Si		<b>Aplica siguiente actividad</b>							
No		<b>Aplica Actividad 31</b>							
29.		Instala el software y verifica que funcione bien.							
30.		<p>Completa la “orden de servicio” (<b>Anexo 2</b>) en los campos de fecha y hora de atención y resolución y observaciones y en el área atendida recaba la firma de conformidad, archiva orden de servicio.</p> <p><b>Fin de procedimiento</b></p>							
31.	<p>Llama a la Dirección de Informática de oficinas centrales para solicitarle el software requerido, determina si lo envían, vienen ellos a instalarlo o informan que no lo tienen y se requiere comprar:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad a realizar</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Compra</td> <td><b>Aplica siguiente actividad</b></td> </tr> <tr> <td>Envían el programa</td> <td><b>Aplica actividad 29</b></td> </tr> <tr> <td>Acuden a instalarlo</td> <td><b>Aplica Actividad 33</b></td> </tr> </tbody> </table>	Actividad a realizar	Entonces	Compra	<b>Aplica siguiente actividad</b>	Envían el programa	<b>Aplica actividad 29</b>	Acuden a instalarlo	<b>Aplica Actividad 33</b>
Actividad a realizar	Entonces								
Compra	<b>Aplica siguiente actividad</b>								
Envían el programa	<b>Aplica actividad 29</b>								
Acuden a instalarlo	<b>Aplica Actividad 33</b>								

SELO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**



# PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE E INSTALACIÓN DE SOFTWARE Y REDES



CÓDIGO: **DOM-P145-HM1\_001**  
 FECHA DE EMISIÓN: 07 MAYO 2012  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 22 MAYO 2012

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
32.	Dirección de Informática Oficina Central.	Informa al encargado del software del hospital que se necesita realizar la compra del software y que realice el trámite correspondiente. <b>Aplica actividad 15.</b>						
33.		Instala el software y verifica que funcione correctamente e informa al encargado de software del hospital y al usuario que ya está funcionando correctamente. <b>Aplica actividad 30.</b>						
34.	Personal de Informática.	<p>Acude al área solicitante y verifica las características del enlace que se necesita y determina si lo haces en ese momento o requieres de un proveedor</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Se requiere proveedor?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>Elabora memorándum dirigido a la Subdirección Administrativa en donde se explica que se solicita un proveedor externo <b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Realiza el enlace y verifica que quede funcionando correctamente. <b>Aplica actividad 30.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Se requiere proveedor?	Entonces	Si	Elabora memorándum dirigido a la Subdirección Administrativa en donde se explica que se solicita un proveedor externo <b>Aplica siguiente actividad.</b>	No	Realiza el enlace y verifica que quede funcionando correctamente. <b>Aplica actividad 30.</b>
¿Se requiere proveedor?	Entonces							
Si	Elabora memorándum dirigido a la Subdirección Administrativa en donde se explica que se solicita un proveedor externo <b>Aplica siguiente actividad.</b>							
No	Realiza el enlace y verifica que quede funcionando correctamente. <b>Aplica actividad 30.</b>							
35.	Subdirección Administrativa.	<p>Recibe memorándum determina si se autoriza</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Autoriza?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>Envía memorándum autorizado al Departamento de adquisiciones para que se siga el trámite correspondiente. <b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Informa al área de informática que se determina cancelar el servicio. <b>Fin de Procedimiento.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Autoriza?	Entonces	Si	Envía memorándum autorizado al Departamento de adquisiciones para que se siga el trámite correspondiente. <b>Aplica siguiente actividad.</b>	No	Informa al área de informática que se determina cancelar el servicio. <b>Fin de Procedimiento.</b>
¿Autoriza?	Entonces							
Si	Envía memorándum autorizado al Departamento de adquisiciones para que se siga el trámite correspondiente. <b>Aplica siguiente actividad.</b>							
No	Informa al área de informática que se determina cancelar el servicio. <b>Fin de Procedimiento.</b>							
36.	Área de Adquisiciones.	Recibe memorándum autorizado, pide al área de Informática que obtenga las tres cotizaciones.						
37.	Personal de Informática.	Obtén tres cotizaciones de distintos proveedores, realiza análisis y comparación de las características ofertadas contra lo solicitado, elige al proveedor que cumpla con lo requerido, entrega la cotización al área de adquisiciones para que realice el trámite correspondiente.						
38.	Área de Adquisiciones.	Aplica el Procedimiento de adquisiciones para la contratación del proveedor, informa al área de informática del proveedor contratado e indica al proveedor que se ponga en contacto con el área de informática para recibir instrucciones.						

SELLO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**



# PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE E INSTALACIÓN DE SOFTWARE Y REDES



CÓDIGO: **DOM-P145-HM1\_001**  
 FECHA DE EMISIÓN: 07 MAYO 2012  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 22 MAYO 2012

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
39.	Personal de Informática.	Recibe al proveedor e indícale el enlace a realizar.						
40.	Proveedor externo.	Realiza el enlace e informa al encargado de informática que ya quedó listo.						
41.	Personal de Informática.	Verifica que la instalación esté terminada y que funcione correctamente:						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Es correcta?</th> <th>Entonces.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>Informa al usuario que ya se realizó el enlace, termina de completar la “orden de servicio” (Anexo 2) en los campos de atención de soporte técnico y observaciones. <b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Informa al proveedor que no está funcionando correctamente y pide que lo repare o modifique. <b>Aplica actividad 40</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Es correcta?	Entonces.	Si	Informa al usuario que ya se realizó el enlace, termina de completar la “orden de servicio” (Anexo 2) en los campos de atención de soporte técnico y observaciones. <b>Aplica siguiente actividad.</b>	No	Informa al proveedor que no está funcionando correctamente y pide que lo repare o modifique. <b>Aplica actividad 40</b>
		¿Es correcta?	Entonces.					
Si	Informa al usuario que ya se realizó el enlace, termina de completar la “orden de servicio” (Anexo 2) en los campos de atención de soporte técnico y observaciones. <b>Aplica siguiente actividad.</b>							
No	Informa al proveedor que no está funcionando correctamente y pide que lo repare o modifique. <b>Aplica actividad 40</b>							
42.	Pregunta al usuario si le quedo alguna duda con respecto al funcionamiento y si todo quedó claro, recaba la firma de conformidad en la orden de servicio, regresa a tu área y archívala.  <b>Fin de procedimiento</b>							

## DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Asesorado por:

LAFS Claudia Guadalupe Rea Hernández

## PERSONAL QUE COLABORÓ EN LA DOCUMENTACIÓN

•	•	•
---	---	---

SELLO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**



# PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE E INSTALACIÓN DE SOFTWARE Y REDES



CÓDIGO: **DOM-P145-HM1\_001**  
FECHA DE EMISIÓN: 07 MAYO 2012  
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 22 MAYO 2012

## Documentos de Referencia

Código	Documento
	Normatividad de la Dirección de informática

## Formatos Utilizados (Ver anexos)

Código	Documento
	Anexo 01 Diagrama de Flujo
	Anexo 02 Orden de Servicio

SELLO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**



# ANEXOS

SELLO



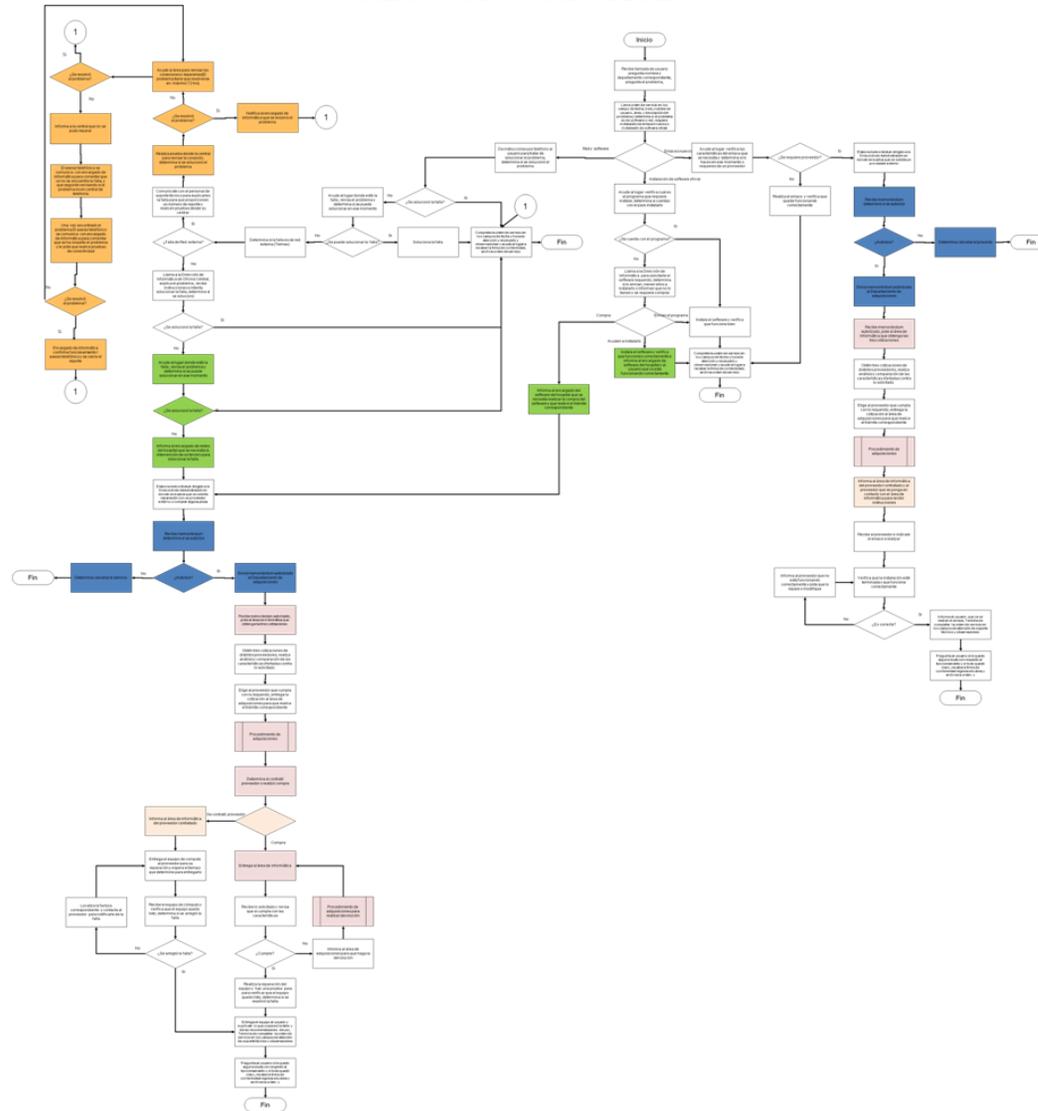
**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Página  
12

*Hospital General de Occidente*



## ANEXO 01: DIAGRAMA DE FLUJO



SELO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**



# PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE E INSTALACIÓN DE SOFTWARE Y REDES



CÓDIGO: **DOM-P145-HM1\_001**  
 FECHA DE EMISIÓN: **07 MAYO 2012**  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: **22 MAYO 2012**

## ANEXO 02: ORDEN DE SERVICIO

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA ADMINISTRACIÓN DE TECNOLOGÍAS ORDEN DE SERVICIO			
		CÓDIGO: INF-R05	
		FECHA DE EMISIÓN: 18 SEPTIEMBRE DEL 2001	
		NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 002/9 DE JULIO DE 2002	
Taller			
FECHA:		HORA:	
ENTREGA		RECIBE	
DATOS DEL EQUIPO			
EQUIPO		MARCA	
MODELO		No. DE SERIE	
ACCESORIOS			
DIAGNÓSTICO			
REFACCIONES			
DESCRIPCIÓN			
COSTO	PROVEEDOR		
FECHA DE FACTURA	No. DE FACTURA		
GARANTÍA (CUÁNTO)			
PROVEEDOR			
PROVEEDOR (QUIÉN VENDIÓ EL EQUIPO)			TIENE GARANTÍA: SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
PROVEEDOR (TALLER EXTERNO)	FECHA DE SALIDA	HORA DE SALIDA	
ENTREGA (TALLER)	RECIBE (PROVEEDOR EXTERNO)		
COSTO DE LA REPARACIÓN	FECHA DE COTIZACIÓN		
COSTO DEL EQUIPO	FACTIBLE REPARAR	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
No. DE FACTURA	FECHA DE FACTURA	GARANTÍA (CUÁNTO)	
FECHA DE RECEPCIÓN DE EQUIPO	HORA DE RECEPCIÓN DE EQUIPO		
ENTREGA (PROVEEDOR EXTERNO)	RECIBE (TALLER)		
RESOLUCIÓN DE TALLER			
TÉCNICO QUE CONFIGURÓ			REVISADA: Firma
SE NOTIFICÓ A:	FECHA	HORA	
ENTREGA DE EQUIPO	ENTREGÓ	FECHA	HORA
	RECIBIÓ	NOMBRE Y FIRMA	

Escritorio de Ayuda			
Fecha:			Hora:
Nombre del Usuario:			
Área:			Ext.:
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA			
			Fecha/Hora
RESPONSABLE:			Fecha/Hora
			Fecha/Hora
Atención de Soporte Técnico			
FECHA:			HORA:
RESOLUCIÓN			
FECHA:			HORA:
CAPACITACIÓN	1. Nada	2. Poca	3. Suficiente
	4. Bien	5. Excelente	RECIBE DE CONFORMIDAD
			NOMBRE Y FIRMA
ESTADÍSTICAS DE SERVICIO			
SATISFACCIÓN	Nada	Poca	Suficiente
	Bien	Excelente	AMABILIDAD
	Nada	Poca	Suficiente
	Bien	Excelente	CAPACIDAD TÉCNICA
	Nada	Poca	Suficiente
	Bien	Excelente	
SUGERENCIAS			
OBSERVACIONES			
CAPTURÓ:	Fecha/Hora	ARCHIVÓ:	Fecha/Hora
ORDEN DE SERVICIO			
Reporte N°:	«Numero»	Fecha:	Hora:
Área:			
Recibió:	NOMBRE, SELLO Y FIRMA		

SELO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

