HOSPITAL CARDIOVASCULAR DE CUNDINAMARCA

INFORME A INTERVENTORÍA - MANUAL DE PROCESOS DE TI

1. INTRODUCCIÓN

Este documento contiene el mapeo formal de los procesos de Tecnologías de la Información (TI) del Hospital Cardiovascular de Cundinamarca, así como la documentación organizacional que respalda la estructura de funciones, organigramas, roles y responsabilidades del equipo de sistemas.

2. MAPEO FORMAL DE PROCESOS DE TI

Los principales procesos del área de TI se dividen en:

- Gestión de Infraestructura Tecnológica: administración de equipos de cómputo, impresoras y periféricos.
- Gestión de Redes y Conectividad: switches, routers, conectividad de internet y cableado estructurado.
- Gestión del Datacenter y Servidores: servidores físicos y virtuales, carpetas compartidas, respaldos.
- Gestión de Seguridad Perimetral y Firewall: control de accesos, políticas de seguridad, configuración de firewall.
- Gestión de Plataformas de Terceros: soporte y coordinación de sistemas clínicos y administrativos.
- Soporte Técnico de Primer Nivel: atención de usuarios, resolución de incidentes y escalamiento.

3. DOCUMENTACIÓN ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional se respalda en:

- - Organigrama del área de Sistemas.
- - Manual de Funciones y Responsabilidades.
- - Políticas de TI (uso de internet, backups, seguridad, mantenimiento).
- - Procedimientos operativos estándar (POE).

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

4.2 INGENIERO DE SISTEMAS

Responsable de la planeación, dirección estratégica y supervisión del área de TI. Gestiona el datacenter, los servidores, la administración del firewall, el soporte a plataformas de terceros y la coordinación con proveedores.

4.2 TÉCNICOS DE SOPORTE

Responsables de la atención de primer nivel a los usuarios del hospital. Atienden requerimientos relacionados con hardware, impresoras, equipos de cómputo, redes, carpetas compartidas y soporte básico en plataformas.

5. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

- Atender y registrar requerimientos de usuarios hospitalarios.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo e impresoras.
- Monitorear y administrar el firewall institucional.
- Administrar el servidor y carpetas compartidas.
- Garantizar la conectividad de red y atención de incidencias de primer nivel.
- Documentar incidencias y generar reportes de soporte.
- Cumplir con los niveles de servicio (ANS) establecidos en los contratos.