

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS		
	NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO	PROCESO SISTEMAS DE INFORMACION	CODIGO: PR- 20-005
			VERSION: 03
			FECHA: 10/01/2025

1. OBJETIVO

Garantizar la cobertura de las necesidades de la institución en cuanto al soporte técnico.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde que se recibe o se percibe la necesidad de soporte técnico hasta resolver el problema o la necesidad.

3. CONDICIONES GENERALES

- Tener acceso internet.
- Saber la dirección IP y/o nombre del Servidor.
- Manifestar el problema que se presenta, como fallas de internet, fallas de Xenco entre otros.
- Tener instalado Anydesk para soporte remoto

4. DESARROLLO DEL PROCESO

- El Coordinador de sistemas y los Auxiliares de sistemas reciben la solicitud del soporte de forma verbal, telefónica o escrita.
- El Coordinador de sistemas y los Auxiliares de sistemas clasifican y dan prioridad según el tipo de solicitud: las áreas con más flujo de pacientes de

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO	PROCESO SISTEMAS DE INFORMACION	CODIGO: PR- 20-005
			VERSION: 03
			FECHA: 10/01/2025

la institución, las necesidades del usuario (informes, reportes) y el tipo de equipo.

- El Coordinador de sistemas y los Auxiliares de sistemas atienden las solicitudes de mantenimiento y/o reparaciones (intervención directa) de los equipos de la institución.
- El Coordinador de Sistemas y los Auxiliares de sistemas determinan el sitio de la atención: dependencia u oficina y taller de sistemas de acuerdo al problema presentado, ya sea de tipo técnico (hardware) o lógico (software)
- El coordinador de sistemas y el auxiliar de sistemas proceden a dar solución al requerimiento de soporte técnico
- El coordinador y los auxiliares de sistemas:
 - Instalan puntos de red ya sea cableado, switches o routers o similares.
 - Monitorean cámaras, configuran y las instalan.
 - Instalan huelleros, configuran, registran el personal, y sacan reportes.
 - Monitorean servidores, configuran, reparan entre otros
 - Monitorean el PBX ISSABEL telefonía ip, configuran, reparan e instalan
 - Administran base datos Oracle
 - Administran y dan soporte al sistema hospitalario Xenco
 - y en general toda la parte tecnológica del hospital

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS		
	NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO	PROCESO SISTEMAS DE INFORMACION	CODIGO: PR- 20-005
			VERSION: 03
			FECHA: 10/01/2025

3. DEFINICIONES

- **CALIDAD:** Calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias y de cumplir con expectativas en el consumidor.
- **SOPORTE TECNICO:** Es un servicio que ofrecen las empresas a sus clientes para ayudarles a resolver problemas y utilizar sus productos o servicios de manera efectiva. El soporte técnico puede ser proporcionado por la propia empresa o por agentes externos especializados
- **ISSABEL:** Es un software de código abierto que integra distintos servicios de comunicaciones para unificarlas: PBX IP, Correo electrónico, Fax, Mensajería instantánea
- **ORACLE DATABASE:** Es un sistema de gestión de base de datos de tipo objeto-relacional es donde se almacena toda la información recopilada por el programa Xenco
- **IP:** Son las siglas de "Internet Protocol" o "Protocolo de Internet". Se refiere a un conjunto de reglas que determinan cómo se envían los datos a través de internet o de una red local. También se refiere a la dirección única que se asigna a cada dispositivo conectado a una red
- **ANYDESK:** Es un software de escritorio remoto que permite controlar dispositivos, servidores y máquinas a través de un Smartphone o Tablet.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS		
	NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO	PROCESO SISTEMAS DE INFORMACION	CODIGO: PR- 20-005
			VERSION: 03
			FECHA: 10/01/2025

- **ROUTERS:** Es un dispositivo que permite conectar redes a Internet y a otros dispositivos, y que administra el tráfico de datos entre ellos.
- **SWITCH:** Es un dispositivo de hardware que conecta varios equipos en una red para que puedan comunicarse entre sí y compartir información: Computadoras, Impresoras, Servidores, Puntos de acceso inalámbricos, Consolas.
- **HUELLERO:** Es un dispositivo que se utiliza para controlar el acceso y la asistencia de los empleados en una empresa.
- **SERVIDOR:** Es un ordenador o programa que provee recursos, información o servicios a otros dispositivos o usuarios a través de una red. Los servidores actúan como intermediarios, procesando las solicitudes y enviando respuestas.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Paginas Afectadas	Descripción del contenido
30/04/2012	01		Documento original
07/09/2021	02	Todo el documento	Actualización del documento
10/01/2025	03	Todo el documento	Actualización del documento

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO	PROCESO SISTEMAS DE INFORMACION	CODIGO: PR- 20-005
			VERSION: 03
			FECHA: 10/01/2025

Actualización	Revisó	Aprobación
Gustavo Adolfo Gómez López	Yenny Alexandra Herrera Agudelo	Daniel Alcides Vergara Tobón
Auxiliar de sistemas	Coordinadora de Calidad	Gerente