

SUMARIO DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
A	30/09/07	Primera edición
B	30/05/08	Revisión completa.

PREPARADO	REVISADO Y APROBADO
Nombre: Maria Ponseti. Cargo: Responsable de informática	Nombre: Carlos Ricci Cargo: Director Gerente
La documentación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad se encuentra en la Intranet del HSLI. Existe una única copia papel autorizada y controlada en poder del Jefe de la Unidad de Calidad, por lo que cualquier otro documento papel se considerará copia no controlada.	

PROPIETARIO: Responsable del servicio de Informática		
<p>ALCANCE:</p> <p>El conjunto de actividades encaminadas a dar respuesta a las solicitudes de informática También abarca a todos los profesionales, instalaciones, materiales y equipamiento adscritos a la Unidad..</p> <p>En la descripción del procedimiento se incluyen las actividades desempeñadas por la Unidad, en sus ámbitos de responsabilidad, consideraciones, exigencias y actuaciones que le son específicas de la actividad desempeñada y de tipo legislativo.</p> <p>En este sentido, existe un listado actualizado con la legislación vigente que afecta a las actividades desempeñadas por la Unidad.</p>		
INICIO	FIN	
Entrada de solicitud de informática	Cierre de la solicitud	
ENTRADAS	SALIDAS	
Solicitud informática	Solicitud cerrada	
<p>DOCUMENTACIÓN</p> <p>Contrato de outsourcing Contratos de mantenimiento Circuito de peticiones a informática</p>		
<p>INDICADORES</p> <p>IC-75-INF-1ª Resoluciones no resueltas en plazo</p> <p>IC-75-INF-1B Desvío medio en la resolución de peticiones.</p>		
REGISTROS	soporte	periodo
BBDD incidencias	informático	3 años
BBDD Peticiones	informático	3años
<p>Los registros de información clínica citados en este proceso, si procede, están mayoritariamente informatizados en la aplicación informáticas del HSLI y se almacenan indefinidamente bajo la responsabilidad del Director del HSLI. La información en papel se halla archivada en la Historia Clínica del paciente y se almacena indefinidamente bajo la responsabilidad del Director Gerente del HSLI.</p>		

1. OBJETO

Describir las actividades llevadas a cabo por el servicio de informática del Hospital Son Llàtzer.

2. DESCRIPCIÓN

El proceso que se desarrolla en la Unidad de Informática se desarrolla en las siguientes fases:

1. Entrada , registro y clasificación de solicitudes

Las peticiones de usuarios se recogen fundamentalmente a través de la intranet del hospital, salvo en el caso de pequeñas incidencias que puedan resolverse al momento; que se solicitan telefónicamente al 1010. Estas últimas también se registran, i bien esta labor la realiza la empresa contratista y con un software y base de datos propio de la empresa contratista.

La tipología de la petición determina su clasificación y adjudicación en última instancia al Coordinador correspondiente, así las peticiones pueden clasificarse en:

1. Sistemas, redes, y microinformática.
2. Desarrollo de aplicaciones outsourcing.
3. Desarrollo interno de aplicaciones.

El sistema de peticiones está perfectamente definido en *el Circuito de peticiones informáticas* que se encuentra en la intranet.

2. Validación..

Las peticiones informáticas si bien pueden ser realizadas por cualquier usuario requieren validación por parte de los responsables de los servicios/unidades.

Este paso se realiza informáticamente. En este momento se asigna la fecha prevista de finalización.

Según el tipo de petición se requiere de una segunda validación, se trata de aquel tipo de peticiones que requieran de la validación de una comisión, dirección de enfermería, dirección médica, documentación clínica, gerencia,..etc

Y en última instancia existe la validación por parte del responsable de informática. Este puede requerir para realizar este paso la valoración de la petición por parte de los coordinadores al responsable del Servicio de informática antes de proceder a la validación,.

De todo este proceso se mantiene puntualmente informado al usuarios petionario y al jefe del servicio/unidad solicitante mediante el correo electrónico.

El sistema de validación está perfectamente definido en *el Circuito de peticiones informáticas* que se encuentra en la intranet

Todo este proceso de validación se realiza informáticamente

3. Asignación de recursos

Asignación de recursos humanos:

Una vez validada la petición el coordinador correspondiente realizará el proceso de asignación de recursos humanos a la petición.

Asignación de recursos materiales:

El coordinador en caso de ser necesario según el alcance de la petición ha de solicitar al Responsable de la Unidad de informática, la valoración de las peticiones que así lo requieran.. Este a su vez ha de elevar a los órganos correspondientes las decisiones sobre viabilidad que excedan su marco de actuación.

Una vez se conoce el alcance global del proyecto y se dispone de cifras orientativas sobre el coste del mismo, el proyecto se presenta a la dirección que proceda:

- Responsable de la Unidad de Informática. Analiza y aprueba los proyectos que no necesiten partida presupuestaria ni autorización expresa de dirección para su puesta en marcha.
- Gerencia. Todo proyecto que requiera de un presupuesto o requiera una autorización para su implantación será informado a Gerencia para su aprobación.
- IB-Salut. Se presentará en el caso que el ámbito del proyecto no sea exclusivamente HSLI sino que afecte a otros Hospitales/Centros de las Islas.

Hasta que no se dispone de la aprobación no se remite la documentación a compras para el inicio del correspondiente expediente.

4. Desarrollo de proyectos.

Una vez la petición ha sido valorada y tiene aprobados los recursos, si es que los necesita. Los diferentes coordinadores planifican el desarrollo de su actividad, salvo en el caso de resolución de incidencias de mal funcionamiento, en las que se pasa directamente a la implantación de acciones correctoras.

El desarrollo de proyectos bien internos bien desarrollados por la empresa de outsourcing, supone la convocatoria de reuniones de definición de requisitos. Para ello se ha de formar un grupo de trabajo que a lo largo de todo el proyecto vaya, con la supervisión del coordinador, alcanzando los objetivos parciales que llevarán a la implantación definitiva.

Las fases por la que pasan todos los proyectos son:

- Definición de requisitos. Mediante el grupo de trabajo se concretan los objetivos del cliente y sus requisitos a todos los niveles.
- Diseño funcional y tecnológico. Con los requisitos se realiza un diseño que ha de ser aprobado por el grupo en cuanto a la funcionalidad, la parte técnica recae sobre los coordinadores y el propio servicio de informática que ha de buscar los recursos tecnológicos mas apropiados.
- Desarrollo. Conlleva una planificación de las acciones y la puesta en marcha de las mismas,
- Implantación. Es en si la puesta en marcha del proyecto e implica la supervisión de lo implantado a fin de comprobar que cumple con los requisitos definidos por el cliente.

- **Formación.** Abarca la fase en la que se muestra y enseña a los usuarios la nueva aplicación, y que es previa a la fecha de funcionamiento que dará paso al periodo de pruebas.
- **Pruebas.** En esta etapa, que abarca un periodo de tiempo acorde con el calado del proyecto el coordinador se encarga de supervisar el correcto funcionamiento de la aplicación/infraestructuras. Este periodo finaliza con el cierre de la última incidencia aparecida.

5. Cierre

Una vez verificado el correcto funcionamiento, con independencia del tipo de solicitud, se cierran en el sistema. Con este paso concluye el proceso de gestión de peticiones informáticas.

