Soportes de infraestructura tecnológica del Hospital Internacional de Colombia - FCV.

Modalidad: Práctica Empresarial

AUTORES
STEFANY SALGAR RODRIGUEZ
C.C 1005150113

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES E INGENIERIAS
TECNOLOGIA EN DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS
Bucaramanga y Fecha de presentación: 19-11-2020

Soportes de infraestructura tecnológica del Hospital Internacional de Colombia - FCV.

Modalidad: Práctica Empresarial

AUTORES
STEFANY SALGAR RODRIGUEZ
C.C 1005150113

Informe de práctica para optar al título de
TECNOLOGIA EN DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS

DIRECTOR
JULIAN BARNEY JAIMES RINCON

Nombre completo del delegado de la empresa
JHOAN ORLANDO BUENO BUENO

Cargo del delegado:
Coordinador de Sistemas
Hospital Internacional de Colombia - HIC

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES E INGENIERIAS
TECNOLOGIA EN DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS
Bucaramanga y Fecha de presentación: 19-11-2020

Nota de Aceptación

APROBADO



Firma del Evaluador

Firma del Director

INTRODUCCIÓN

El Hospital Internacional de Colombia - HIC es un complejo médico de talla mundial desarrollado por la Fundación Cardiovascular de Colombia – FCV, fue inaugurado en julio de 2016 con el objetivo de generar mayor cobertura a las necesidades de servicios en salud en la región santandereana, con una proyección nacional e internacional. Cuenta con una infraestructura hospitalaria de más de 86.000 metros cuadrados construidos, distribuidos en tres tramos: el primero, dedicado a los servicios de Hospitalización, Cuidados Intensivos, Emergencia y Trauma, Quimioterapia y Neurología; el segundo tramo, destinado a Cirugía, Consulta Externa, Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica; y por último, el tercer tramo, especializado en Niños y Ginecobstetricia, estos dos últimos próximamente en funcionamiento.

Para el HIC la comodidad del paciente y su familia es el eje central en todos sus procesos, por ello brinda la mejor experiencia y servicio. Entre nuestros diferenciadores se encuentra el acompañamiento a cada cama hospitalaria con pantallas táctiles, al estilo de una smart tablet, que cuentan con el Sistema Hospitalario Integrado para Pacientes (SHIPP), diseñado por la FCV para entretener a pacientes hospitalizados y sus familiares, generando un el entorno clínico más agradable.

Por esta razón se brinda soporte a partir de la plataforma de Help Desk creando tickets para las solicitudes de los usuarios del HIC, a fin de ofrecer la mejor experiencia y servicio. El sistema shipp está instalado en cada una de las pantallas táctiles que hacen parte de la dotación de nuestras habitaciones de Hospitalización y cuenta con una interfaz, en la que se registran las condiciones médicas y demográficas de cada paciente, tales como: su idioma nativo, edad, religión, entre otros. En caso de que su idioma nativo sea diferente al español, el usuario puede utilizar la aplicación Google Translate para comunicarse sin problema con nuestro personal asistencial.

Podemos sustentar que el soporte consiste en la planeación de ciertas medidas dedicadas a conservar los equipos en óptimas condiciones de operación, ya que un soporte técnico adecuado y bien aplicado incrementa la vida útil del equipo, por lo tanto es necesario elaborar un plan de mantenimiento anual, y conservar un registro histórico de mantenimientos efectuados.

Actualmente todos los equipos de cómputo cuentan con un acta de compromiso de buen uso de los programas instalados para la ejecución de sostenimiento preventivo y correctivo que nos ayuda a dar solución a cualquier falla que presente y así prolongar su vida útil.

Finalmente durante la práctica se realizan soportes de primer y segundo nivel de apoyo preventivo y correctivo a los equipos de alta y baja prioridad, lo cual nos muestra la importancia de efectuar un mantenimiento adecuado aquellos elementos que puedan sufrir falta de ajustes, daños, etc., que logren llevar al paro total de los equipos.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD

La Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV) remonta al año 1982 cuando el Variet Childrens Life o Línea de ayuda a los niños programa de Variety Club Internacional, inspiró la creación del comité “Corazón a Corazón” de Nueva York liderada en Colombia por el Dr. Franklin Roberto Quiros.

En la FCV trabajamos con criterios de excelencia, innovación y sentido social para brindarles a nuestros pacientes la mejor atención. Nuestro reconocimiento ha sido posible gracias a la constancia, disciplina y compromiso de nuestro equipo humano. Sin embargo, nuestro mayor logro y lo que verdaderamente diferencia a la Fundación Cardiovascular de Colombia de otras instituciones, es el hecho de que todo lo hacemos pensando en el bienestar y satisfacción del paciente.

En consecuencia se desarrollaron procesos médicos de éxitos en pacientes nacionales e internacionales, y de analizar la demanda de la población en servicios de salud, la FCV llevó a cabo su proyecto más ambicioso en términos de magnitud e impacto social para el país.

El nuevo complejo médico especializado que nació dentro del ecosistema de servicios hospitalarios de la FCV, llamado Hospital Internacional de Colombia (HIC), fue inaugurado en julio de 2016 con el objetivo de cubrir las necesidades de la sociedad en términos de salud y capacidad de atención.

El hospital, ubicado en Piedecuesta a 14.4 kilómetros del centro de Bucaramanga, fue diseñado de acuerdo a los exigentes modelos de arquitectura médica, y ha seguido los rigurosos estándares de calidad y seguridad a nivel mundial. El levantamiento del complejo, que es la expansión del actual Instituto Cardiovascular (ICV) de la FCV, busca generar mayor cobertura en las necesidades de servicios de salud, continúa fortaleciéndose en especialidades diferentes a las relacionadas con asuntos del corazón.

El Hospital Internacional de Colombia - HIC es un complejo médico de talla mundial desarrollado por la Fundación Cardiovascular de Colombia - FCV que nace con el objetivo de generar mayor cobertura a las necesidades de servicios en salud en la

región santandereana, con una proyección nacional e internacional. Brinda la mejor experiencia en el cuidado de la salud de sus pacientes al ofrecer servicios médicos de alta complejidad, modernas instalaciones dotadas con equipos de última tecnología, especialistas altamente capacitados y el cumplimiento de los más rigurosos estándares de calidad y seguridad en salud a nivel mundial.

Actualmente cuenta con una infraestructura hospitalaria de más de 86.000 metros cuadrados construidos, distribuidos en tres tramos: el primero, dedicado a los servicios de Hospitalización, Cuidados Intensivos, Emergencia y Trauma, Quimioterapia y Neurología; el segundo tramo, destinado a Cirugía, Consulta Externa, Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica; y por último, el tercer tramo, especializado en Niños y Ginecobstetricia, estos dos últimos próximamente en funcionamiento.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de la Problemática

El Hospital Internacional de Colombia es una institución en constante crecimiento por lo que siempre es requerido personal que brinde soporte de oportuno y eficiente, esto debido a la complejidad de los servicios aquí prestados. Actualmente el área de sistemas del HIC (Hospital Internacional de Colombia) no cuenta con personal para centralizar, analizar y distribuir los soportes de infraestructura tecnológica al personal encargado. En ese sentido se brinda la oportunidad a estudiantes de último semestre de tecnología en desarrollo de sistemas informáticos que deseen afianzar sus conocimientos para ayudar en esta importante labor.

2.2. Justificación de la Práctica

La fundación Cardiovascular es una institución de salud acreditada Internacionalmente, es por esto que dentro de sus pilares de servicio está la atención oportuna y de calidad en todas sus áreas brindando un excelente servicio. En el departamento de las TICS se evidencian retrasos en la prestación del soporte de infraestructura tecnológica debido a que no hay el personal suficiente para la demanda usuarios.

2.3. Objetivos

2.3.1 Objetivo General

Generar un informe detallado que permita conocer el tiempo estimado en la atención y resolución de solicitudes, teniendo en cuenta la criticidad y la satisfacción del usuario final. Lo cual permite medir la carga laboral e identificar oportunidades de mejora los procesos que se requiera.

2.3.2 Objetivos Específicos

- Recibir e identificar el tipo de requerimiento de la solicitud de infraestructura tecnológica, esto permite realizar la asignación correcta al agente responsable.

- Analizar y/o reportar el requerimiento con el fin de brindar un primer nivel de soporte y presentar soluciones efectivas al usuario final.

- Realizar el cumplimiento de los soportes de la infraestructura tecnológica por medio de la plataforma Help Desk con el propósito de efectuar el tiempo establecido.

2.4. Antecedentes de la Empresa

La Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV) remonta al año 1982 cuando el Variet Childrens Life o Línea de ayuda a los niños programa de Variety Club Internacional, inspiró la creación del comité “Corazón a Corazón” de Nueva York liderada en Colombia por el Dr. Franklin Roberto Quiros.

En 1985 un grupo de especialistas y personalidades de Bucaramanga se propuso crear una entidad privada sin ánimo de lucro dedicada a tratar las enfermedades del corazón, logrando que un grupo de médicos iniciara las actividades de consulta y prueba de esfuerzo en la Fundación Tercera Edad de la Congregación Mariana, y las primeras cirugías cardiovasculares en la Clínica Bucaramanga en 1987.

En 1992, la FCV entró a formar parte de la Clínica Carlos Ardila Lulle, adquiriendo el cuarto piso, y ampliando así todos los servicios diagnósticos e intervencionistas de cardiología y cirugía vascular periférica, utilizando salas de cirugía, unidad de cuidados intensivos y hospitalización de esta moderna clínica.

Posteriormente, en octubre de 1997, se inauguró la nueva sede del Instituto del Corazón (IC), un moderno edificio de 14 pisos con una capacidad de 123 camas de hospitalización distribuidas entre tres unidades de cuidados. En este mismo año

obtiene el “Premio Nacional de Cardiología”, y se crea la “Corporación Instituto Colombiano de investigaciones Biomédicas (ICIB)”.

En el 2007, la Fundación Cardiovascular de Colombia recibe la visita de Recertificación ISO 9001 por parte del ente certificador ICONTEC, y abre su nueva Sala de Neonatos, la nueva Unidad de Cuidado Crítico y se consolida la UEN “FCV Telemedicina”, como la más grande institución en este campo a nivel nacional.

En el 2009, la FCV - Instituto del Corazón, en concordancia con su visión institucional de ser una institución de referencia nacional e Internacional en la prestación de servicios para enfermedades de alta complejidad, logra ser la primera institución que recibe la acreditación del modelo internacional Joint Commission International en Colombia. En este mismo año, se continúa con la consolidación de la Oficina de Servicios Internacionales, creada a finales del 2008 como estrategia para facilitar el manejo de pacientes internacionales hacia la institución.

En el año 2011, se dio inicio a la Unidad Estratégica de Negocios Transporte Medicalizado, con la adquisición de un avión Westwind, un Learjet y un helicóptero Robinson, con el objetivo de aportar en pro de la internacionalización de los servicios de la FCV. Durante este año también se dio inicio a la oficina de Biotecnología, Innovación y Desarrollo Tecnológico en busca de fortalecer la innovación e investigación en la FCV. Luego de desarrollar procesos médicos de éxito en pacientes nacionales e internacionales, y de analizar la demanda de la población en servicios de salud, la FCV llevó a cabo su proyecto más ambicioso en términos de magnitud e impacto social para el país.

El nuevo complejo médico especializado que nació dentro del ecosistema de servicios hospitalarios de la FCV, llamado Hospital Internacional de Colombia (HIC), fue inaugurado en julio de 2016 con el objetivo de cubrir las necesidades de la sociedad en términos de salud y capacidad de atención.

El hospital, ubicado en Piedecuesta a 14.4 kilómetros del centro de Bucaramanga, fue diseñado de acuerdo a los exigentes modelos de arquitectura médica, y ha seguido los rigurosos estándares de calidad y seguridad a nivel mundial. El levantamiento del

complejo, que es la expansión del actual Instituto Cardiovascular (ICV) de la FCV, busca generar mayor cobertura en las necesidades de servicios de salud, continúa fortaleciéndose en especialidades diferentes a las relacionadas con asuntos del corazón.

El Hospital Internacional de Colombia - HIC es un complejo médico de talla mundial desarrollado por la Fundación Cardiovascular de Colombia - FCV que nace con el objetivo de generar mayor cobertura a las necesidades de servicios en salud en la región santandereana, con una proyección nacional e internacional. Brinda la mejor experiencia en el cuidado de la salud de sus pacientes al ofrecer servicios médicos de alta complejidad, modernas instalaciones dotadas con equipos de última tecnología, especialistas altamente capacitados y el cumplimiento de los más rigurosos estándares de calidad y seguridad en salud a nivel mundial.

Actualmente cuenta con una infraestructura hospitalaria de más de 86.000 metros cuadrados construidos, distribuidos en tres tramos: el primero, dedicado a los servicios de Hospitalización, Cuidados Intensivos, Emergencia y Trauma, Quimioterapia y Neurología; el segundo tramo, destinado a Cirugía, Consulta Externa, Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica; y por último, el tercer tramo, especializado en Niños y Ginecobstetricia, estos dos últimos próximamente en funcionamiento. Se dispone de una capacidad instalada de más de 380 camas hospitalarias ubicadas en espacios amplios con un diseño especialmente creado para la comodidad, tanto del paciente como de sus acompañantes y nuestros colaboradores. Estos espacios reciben iluminación natural, aportando una experiencia de tranquilidad al paciente durante su tratamiento médico y estadía en las instalaciones. En la actualidad, se cuenta con 214 camas, distribuidas en: Hospitalización General Adultos (53), Hospitalización General Pediátrica (24), Hospitalización VIP Adultos (34), Hospitalización VIP Pediátrica (8), Hospitalización Oncológica Adultos (28), Hospitalización Oncológica Pediátrica (21), UCI Adultos (21), UCI Pediátrica (7), Unidad Cuidado Intermedio Adultos (6), Unidad Cuidado Intermedio Pediátrica (6) y Unidad de Quemados (6).

3. MARCO REFERENCIAL

3.1. HELD DESK:

Es una plataforma digital que centraliza las solicitudes de los usuarios del hospital internacional de Colombia, para que todos los requerimientos puedan ser respondidos de la forma más práctica y ágil.

3.2. SOPORTE TECNICO PRIMER NIVEL:

Encargado de prestar ayuda y asesoramiento a clientes sobre los productos y servicios del Hospital Internacional de Colombia. Proporcionando apoyo por teléfono, correo electrónico o a través de un sistema de tickets interno.

3.3. SOPORTE TECNICO DE SEGUNDO NIVEL:

Ayudar a los clientes a resolver problemas más técnicos, generalmente mediante el diagnóstico remoto, teléfono o por chat en línea.

3.4. MESA DE AYUDA:

Es una herramienta que la entidad utiliza para brindar asistencia o asesoramiento a los clientes en respuesta a una solicitud en particular.

3.5. TICKETS:

Hace referencia a un comprobante de solicitudes por los usuarios del hospital internacional de Colombia, a fin de dar solución a todos lo requerimiento efectuados por el personal.

4. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

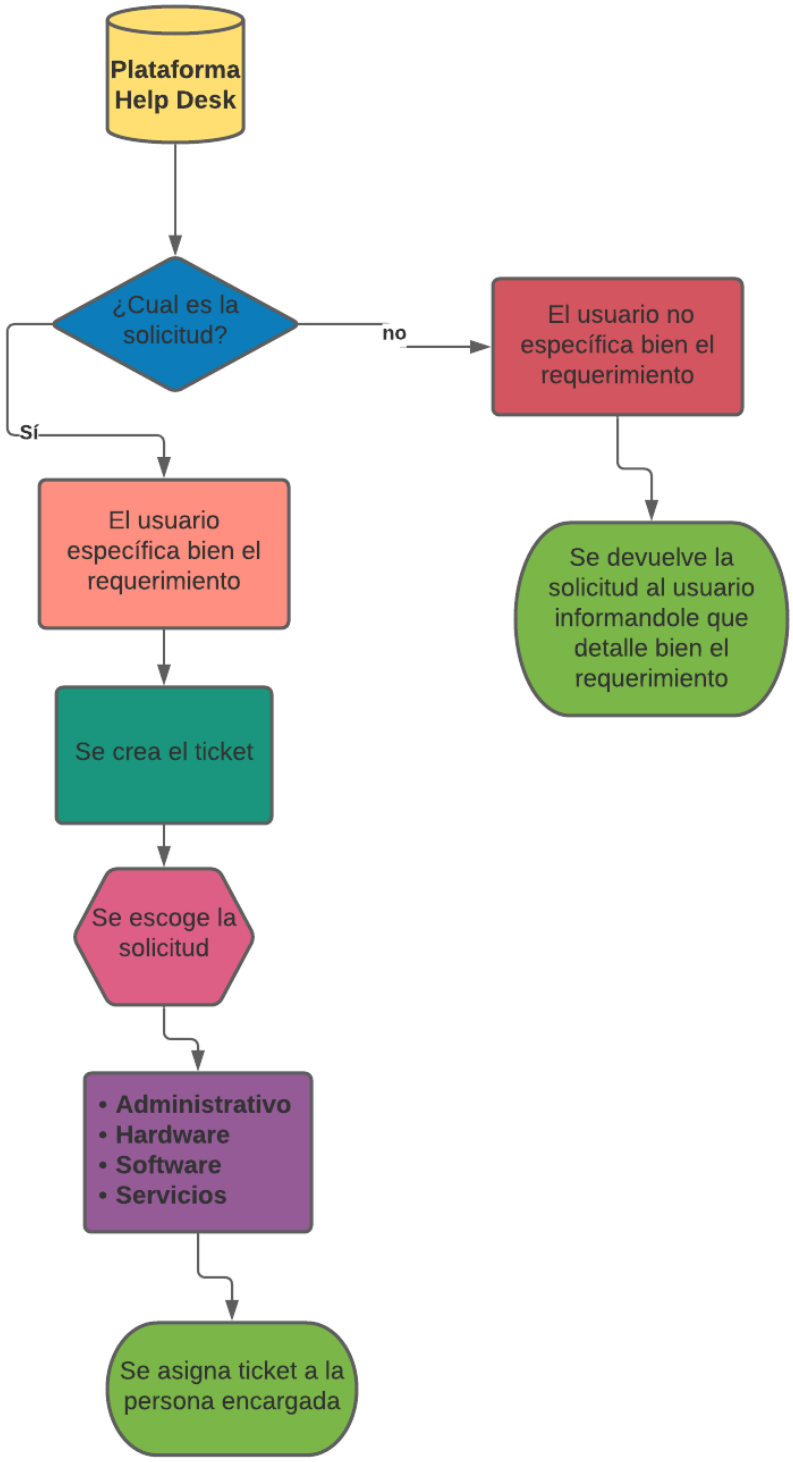
Soy integrante de la mesa ayuda que gestiona el aplicativo de Help Desk HIC dando soporte de primer nivel, mis actividades diarias son:

4.1. Gestionar Tickets en la Plataforma Help desk

En la plataforma help desk se atienden las solicitudes de los usuarios del Hospital Internacional de Colombia. En la cual se generan tickets a nombre del usuario solicitante y se le asigna al responsable del caso, dependiendo del tipo de solicitud que requiera el usuario, ya sea administrativo, hardware, servicios y software se realiza el respectivo soporte. Por ejemplo, Si la solicitud es por usuarios del sistema SAHI1 o SAHI2 la administradora del sistema se encarga de crear los usuarios con los respectivos permisos para que el usuario pueda acceder al sistema del HIC.

En consecuencia el Hospital internacional de Colombia tiene una plataforma de informes gerenciales donde podemos ver las estadísticas de tickets atendidos por cada mes. En efecto como lo muestra el informe gerencial que fue generado el 16 de noviembre del 2020 podemos observar la incrementación de solicitudes atendidas donde la mayoría de solicitudes fueron de administrador y servicios con un total de 1300 solicitudes realizadas solo por el mes de agosto y cada mes se incrementan más las solicitudes del usuario del HIC.

Anexo el diagrama de flujo y el informe gerencial:


Plataforma Help Desk
¿Cual es la solicitud?
no
Sí
El usuario no específica bien el requerimiento
Se devuelve la solicitud al usuario informandole que detalle bien el requerimiento
El usuario específica bien el requerimiento
Se crea el ticket
Se escoge la solicitud
• Administrativo
• Hardware
• Software
• Servicios
Se asigna ticket a la persona encargada



Estadisticas mensuales de Ticket's Atendidos Vs abiertos

Fecha de Generación del Informe: noviembre 16 2020 03:38

Año: 2020
Mes: Julio,Agosto,Septiembre,Octubre
Tipo de solicitud: Administración,Hardware,Servicios,Software

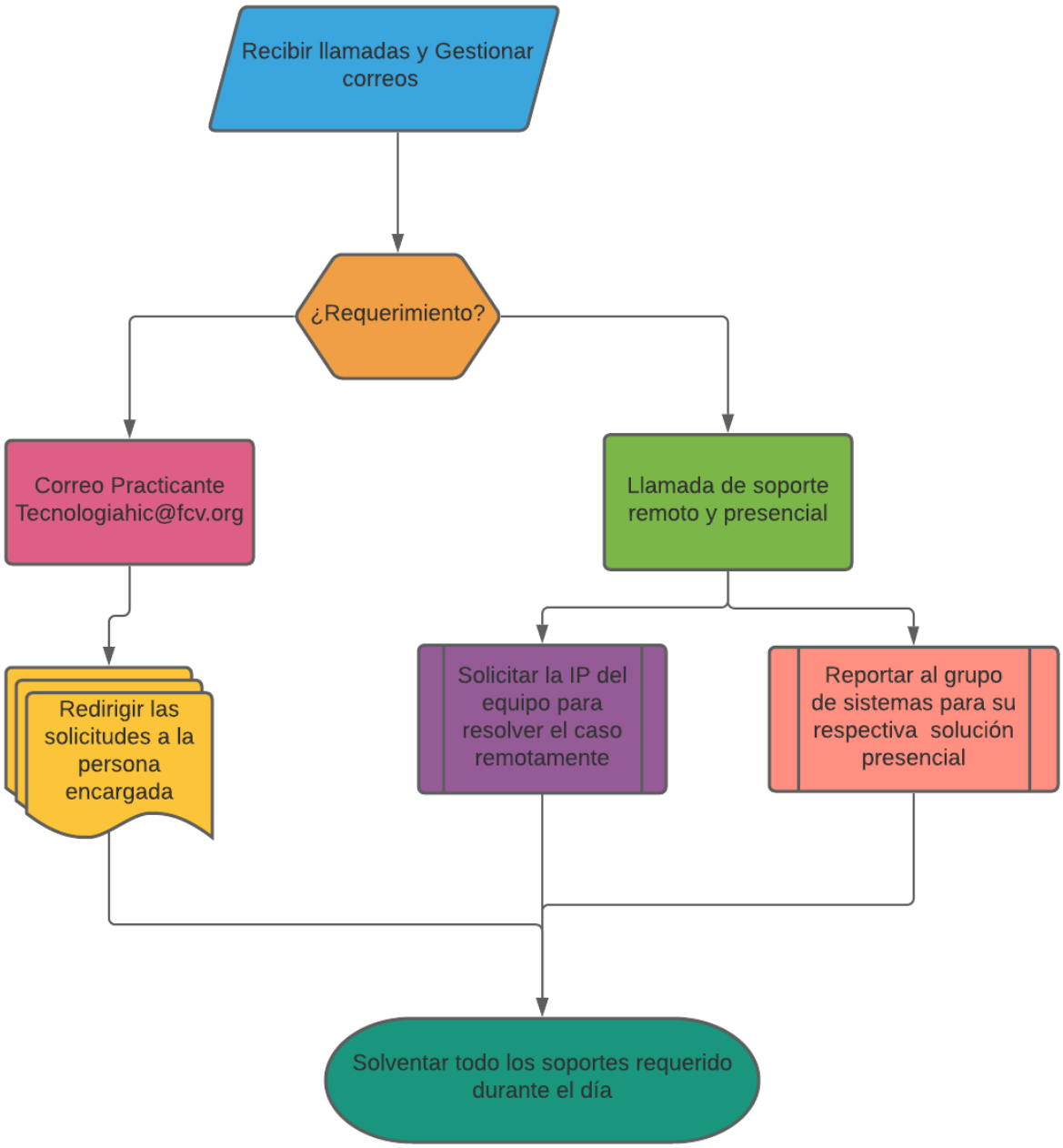
Estado de Tickets x mes		July	August	September	October
Administración		935	1300	1995	2500
Hardware		138	256	400	670
Servicios		962	1200	1994	2500
Software		49	78	130	245

4.2. Recibir llamadas y Gestionar el Correo institucional de practicante

En la mesa de ayuda de la coordinación de sistemas del HIC una de las actividades principales es chequear el correo institucional de practicante (tecnologiahic@fcv.org) donde los usuarios también envían las solicitudes. Por ejemplo, un correo de un jefe de área solicitando la creación de usuario de red para un auxiliar de enfermería, al revisar el correo verifico si están los datos requeridos para atender la solicitud de lo contrario le respondemos que para la creación de usuario de red necesitamos los siguientes datos, además verifico si la persona encargada está copiada en el correo si no lo redirijo a la persona encargada para su respectiva solución.

Por otra parte debemos contestar las llamadas realizadas durante la jornada de trabajo donde la mayoría de soporte se puede realizar remotamente, es decir, recibimos una llamada de un usuario y reporta que el computador está muy lento y no le deja ingresar al sistema de sahi. Inmediatamente le decimos al usuario que nos regale la IP del equipo, para conectarnos remotamente y se le da solución al usuario. Si el usuario reporta otro tipo de solicitud que requiera acercarnos al sitio lo debemos

reportar al grupo de sistemas para que la persona de Hardware se acerque a dar solución.

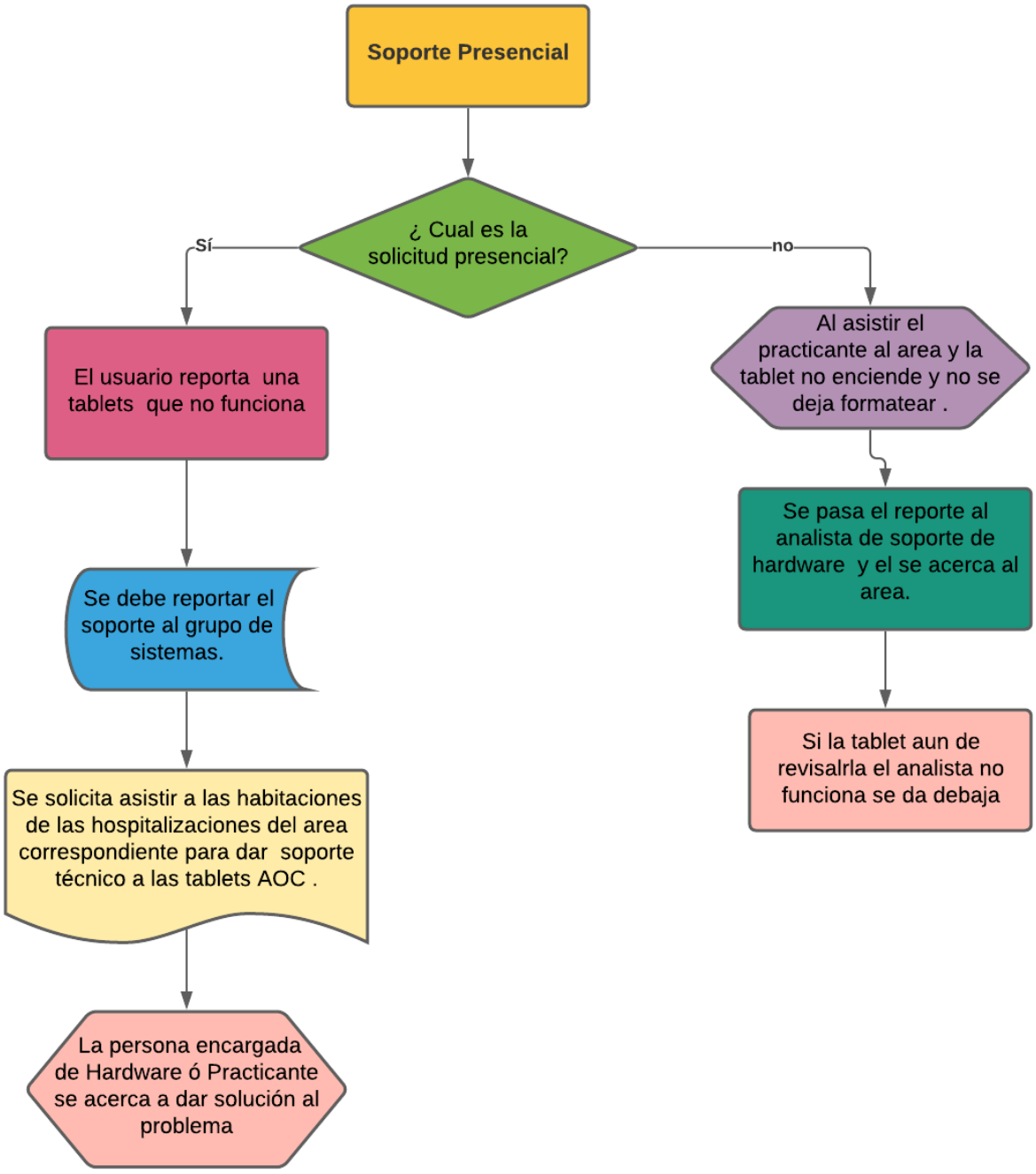


4.3. Soporté presencial en las hospitalizaciones del Hospital Internacional de Colombia

En el Hospital Internacional de Colombia dispone de una capacidad instalada de más de 380 camas hospitalarias con sus respectivas tablets AOC ubicadas en espacios amplios con un diseño especialmente creado para la comodidad, tanto del paciente como de sus acompañantes y nuestros colaboradores. En cuanto a la mesa de ayuda los tres analistas de soporte de Hardware más el practicante, tienen a cargo cada solicitud reportada por las fallas que presentan las tablets, las solicitudes siempre se deben reportar por el grupo de sistemas. Cuando el usuario o el jefe de piso reporta una tablets con su respectiva falla los analistas o el practicante deben acercarse al piso donde fue reportada la falla de la tablet.

Se realiza soporte de hardware dependiendo de la falla que reporten, por ejemplo, si el jefe del cuarto piso llamo y reporto que la tablet de la habitación 932B tiene el volumen bloqueado, el practicante asiste a la habitación y da solución al reporte. En caso de que la tablet presente más fallas y el practicante no pueda solucionarlo los analistas de Hardware se encargan del soporte. Además si la tablet se formateo y aun así no enciende se da de baja.

Anexo diagrama de flujo y algunos mantenimientos que realice durante la práctica.


Soporte Presencial
¿ Cual es la solicitud presencial?
Sí
no
El usuario reporta una tablets que no funciona
Se debe reportar el soporte al grupo de sistemas.
Se solicita asistir a las habitaciones de las hospitalizaciones del area correspondiente para dar soporte técnico a las tablets AOC .
La persona encargada de Hardware ó Practicante se acerca a dar solución al problema
Al asistir el practicante al area y la tablet no enciende y no se deja formatear .
Se pasa el reporte al analista de soporte de hardware y el se acerca al area.
Si la tablet aun de revisalrla el analista no funciona se da debaja

4.3.1 MANTENIMIENTO DE TABLETS AOC

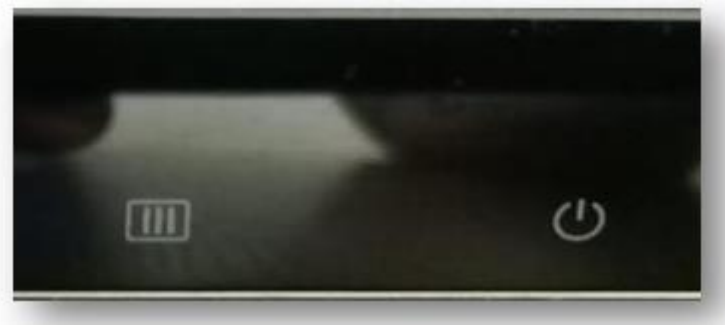
Uno de los objetivos principales es efectuar el buen estado de las tablets que se encuentran ubicadas en las habitaciones de hospitalización, las cuales tienen la función de entretener al paciente cuentan con un Sistema Hospitalario Integrado para Pacientes (SHIPP), diseñado por la FCV para entretener a pacientes hospitalizados y sus familiares, generando un el entorno clínico más agradable.





La solución a las fallas más comunes presentadas en las tablets son las siguientes:

- **Volumen bloqueado**: Apagamos la pantalla (si se encuentra encendida) y encendemos la tablet oprimiendo simultáneamente, los dos primeros botones de la tablet ubicados de derecha a izquierda



- **Línea en la mitad de la pantalla**: Mantenemos oprimido el botón con la flecha apuntado a la izquierda, hasta que ésta desaparece automáticamente.



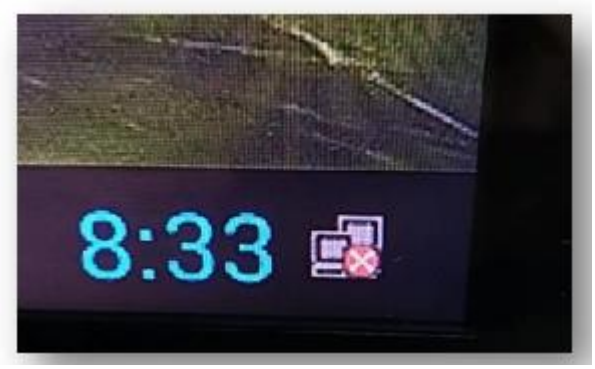


- **Tablet no Navega:** Revisar si el cable de red ubicado detrás de la Tablet (color azul o amarillo) está alumbrando, si no es así, reportar a Ingeniería Hospitalaria. Tener en cuenta que las Tablet navegan (tienen internet) por medio del cable y no por medio de wifi, ya que por wifi no funcionará SHIPP.



- **Tablet presenta icono de red con una (x):** Éste tipo de falla puede ser porque el cable de red está desajustado, de lo contrario, informar a la oficina de

sistemas – DTIC, para validar si hay daño en el cable de red, y seguidamente reportarlo a Ingeniería Hospitalaria.



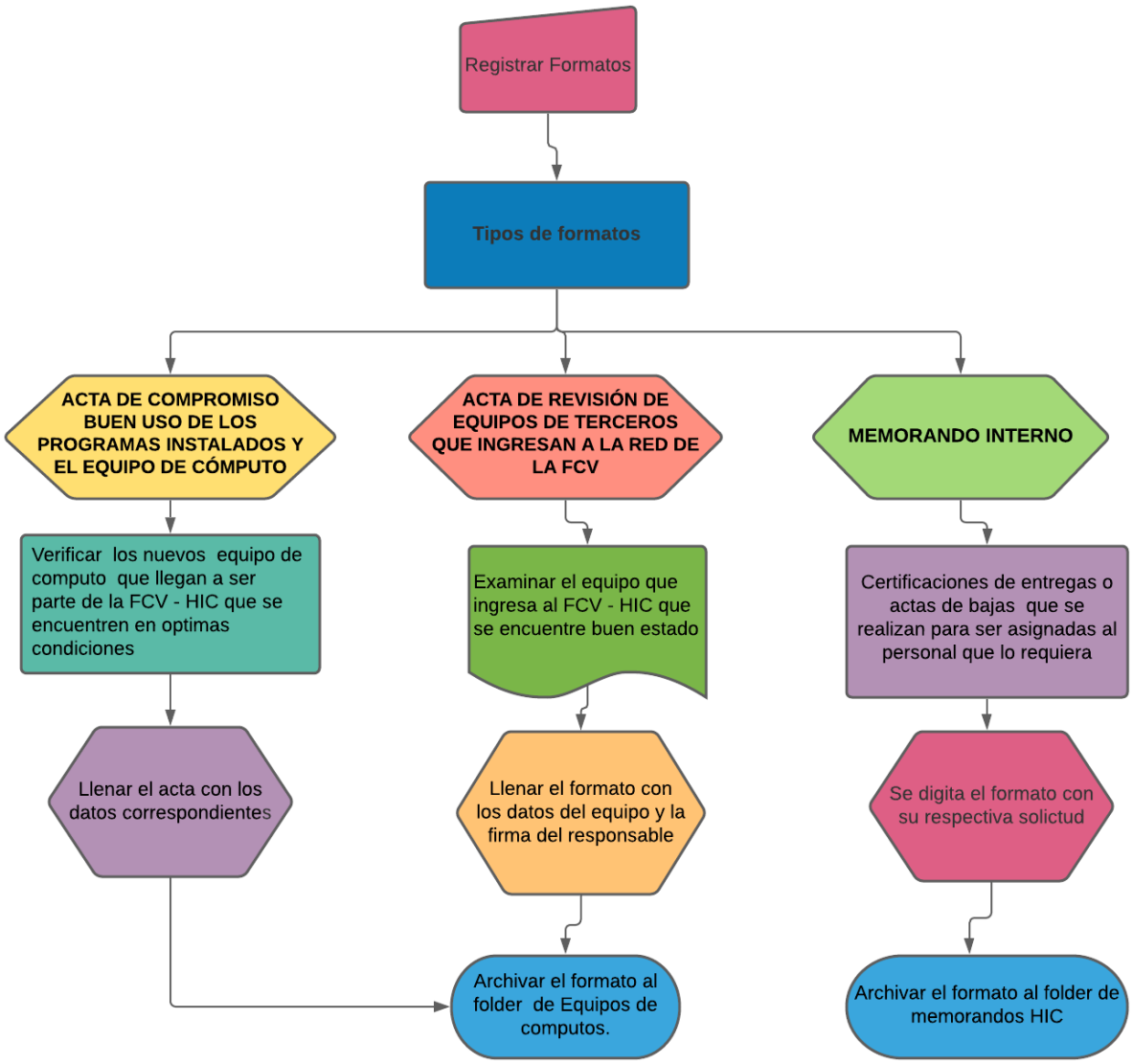
- **Tablet no pasa del logo AOC:** Dicha falla se presenta por daño en el sistema de la tablet, se debe reportar a la oficina de sistemas.



4.4. Llenar Formatos y Registros del Cargo

En la coordinación de sistemas del HIC manejan varios formatos con diferentes propósitos.

Primeo acta de compromiso de buen uso de los programas instalados y el equipo de cómputo, cada vez que el HIC compran un equipo de cómputo se debe llenar el acta de entrega cuando se va a colocar en el servicio que corresponda, el acta tiene como objetivo constar el buen estado en que llega el equipo de cómputo al HIC


Registrar Formatos
Tipos de formatos
ACTA DE COMPROMISO BUEN USO DE LOS PROGRAMAS INSTALADOS Y EL EQUIPO DE CÓMPUTO
ACTA DE REVISIÓN DE EQUIPOS DE TERCEROS QUE INGRESAN A LA RED DE LA FCV
MEMORANDO INTERNO
Verificar los nuevos equipo de computo que llegan a ser parte de la FCV - HIC que se encuentren en optimas condiciones
Examinar el equipo que ingresa al FCV - HIC que se encuentre buen estado
Certificaciones de entregas o actas de bajas que se realizan para ser asignadas al personal que lo requiera
Llenar el acta con los datos correspondientes
Llenar el formato con los datos del equipo y la firma del responsable
Se digita el formato con su respectiva solictud
Archivar el formato al folder de Equipos de computos.
Archivar el formato al folder de memorandos HIC

fcv Cuidamos Vidas	**ACTA DE REVISIÓN DE EQUIPOS DE TERCEROS QUE INGRESAN A LA RED DE LA FCV**					**FCV**	
						Versión: 2	R-DTIC502-02
	PROCESO: **SOPORTE DE SISTEMAS EN SEDE**					Página 1 de 1	
CIUDAD Y FECHA							
UBICACIÓN				**SERVICIO, GEN, LEN, ÁREA**			
TIPO DE EQUIPO		**MARCA**		**DIRECCIÓN MAC**			
MODELO		**SERIAL**		**NOMBRE DEL EQUIPO**			
SISTEMA OPERATIVO					**Presenta Factura del equipo (Si ó No)**		
CLAVE DEL SISTEMA OPERATIVO							
ANTIVIRUS INSTALADO					**Presenta Factura de la licencia (Si ó No)**		
CLAVE DE LICENCIA							
PRODUCTO SOFTWARE INSTALADO					**Presenta Factura de la licencia (Si ó No)**		
CLAVE DE LICENCIA							
PRODUCTO SOFTWARE INSTALADO					**Presenta Factura de la licencia (Si ó No)**		
CLAVE DE LICENCIA							
PRESENTA CARTA DE CERTIFICACIÓN DE LEGALIDAD DE SOFTWARE POR PARTE DEL TERCERO DUEÑO DEL EQUIPO?							
OBSERVACIONES							

La Dirección de IT de la FCV informa al usuario dueño del equipo que es responsable de todo software que se instale después de la fecha registrada en este documento, en caso de realizar algún cambio de software, el usuario deberá reportarlo al área de sistemas para realizar una nueva revisión del equipo. La carta de certificación se solicita para demostrar la legalidad del sistema operativo y del software instalado. Así mismo, el usuario dueño se hace responsable por pérdida, daño o hurto tanto del equipo como de los archivos de la FCV que hayan sido almacenados en él. Esta revisión caduca el día____ mes _____ año_____

INFORMACIÓN DEL RESPONSABLE DEL EQUIPO		
NOMBRE		**FIRMA**
EMPRESA DONDE TRABAJA		
CARGO		

INFORMACIÓN DEL JEFE DE ÁREA QUE AUTORIZA EL USO DEL EQUIPO		
NOMBRE	**CARGO**	**FIRMA**

INFORMACIÓN DE QUIEN REVISO EL EQUIPO		
NOMBRE	**CARGO**	**FIRMA**

REVISIÓN DEL JEFE DE SISTEMAS		
NOMBRE	**CARGO**	**FIRMA**

Elaborado por: *Controlador de Licenciamiento e Inventarios*	Aprobado por: *Director de IT*
Revisado por: *Oficial de Seguridad Informática*	Fecha de Aprobación: *2019-09-06*
Fecha de Revisión: *2019-09-06*	

Todos los derechos reservados. FCV y FCV Zona Franca S.A.S

5. RESULTADOS

Los resultados fueron exitosos en la etapa de práctica empresarial ya que el crecimiento profesional del practicante es el mayor logro personal, dado que está expuesto a diversas situaciones difíciles, en efecto constantemente acompañado de un supervisor con gran conocimiento y experiencia.

El requerimiento de solicitudes de infraestructuras fue asignado correctamente durante la elaboración de prácticas con un rendimiento eficaz para los usuarios del Hospital Internacional de Colombia.

Se logró satisfacer y atender la gran parte de solicitudes requeridas por los usuarios del Hospital Internacional de Colombia por medio de la plataforma Help Desk.

Se alcanza la solución a todos los soportes de primer y segundo nivel realizados durante la práctica profesional, dejando en alto el nombre de la universidad Unidades Tecnológicas de Santander y dando la oportunidad a los demás compañeros que deseen realizar sus prácticas en el Hospital Internacional de Colombia.

6. CONCLUSIONES

En este tiempo de prácticas empresariales tuve una gran experiencia vivida, ya que es muy importante participar en una prestigiosa entidad como la Fundación Cardiovascular de Colombia Zona Franca S.A.S, esta entidad lleva muchos años de experiencia laborando, capacitando y formando excelentes profesionales.

La práctica profesional me permitió enfrentarme al campo laboral y empresarial que existe en la actualidad de nuestro país, obtuve una amplia variedad de conocimientos en el área de hardware y software. Además me proporciono una gran experiencia sobre cómo enfrentar y comportarse ante el campo laboral y las grandes responsabilidades como individuo y sobre todo a una mejor conducta.

7. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la entidad (HIC) contratar más personal de practicante para que los analista de soporte de hardware y software adquieran un gran apoyó, debido a la gran cantidad de flujo de solicitudes por los usuarios del Hospital Internacional de Colombia.

Se indica a los demás compañeros que logren hacer parte de esta gran entidad (HIC) tener presente el correo de practicante donde la mayoría de solicitudes no van dirigidas al personal del caso.

Se sugiere tener alta responsabilidad y energía para elaborar las respectivas solicitudes que realizan los usuarios y darles respuestas lo más pronto posible.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ejemplos.co. 2020. *100 Ejemplos De Sinónimos (Explicado)*. [online] Available at: <https://www.ejemplos.co/sinonimos/> [Accessed 18 November 2020].
- Cite This For Me. 2020. *Ahorra Tiempo Y Mejora Tus Notas Con Cite This For Me, La Herramienta Para Citaciones Automáticas Número 1*. [online] Available at: <https://www.citethisforme.com/es> [Accessed 18 November 2020].
- Ingvb.files.wordpress.com.2020.[online]Availableat:<https://ingvb.files.wordpress.com/2015/03/lista-de-conectores.pdf> [Accessed 18 November 2020].
- Bustacara, N., 2020. *Insertar Imágenes En Normas APA | Normas APA*. [online] Normasapa.com. Available at: <https://normasapa.com/insertar-imagenes-en-normas-apa/> [Accessed 18 November 2020].
- Areatecnologia.com. 2020. Diagramas De Flujo Con Ejemplos Y Como Se Hacen. [online] Available at: <https://www.areatecnologia.com/diagramas-de-flujo.htm> [Accessed 18 November 2020].
- GmbH, V., 2020. *Voigtmann Gmbh*. [online] Voigtmann GmbH. Available at: <https://www.voigtmann.de/es/desarrollo-de-software/soporte-de-segundo-y-tercer-nivel/> [Accessed 18 November 2020].
- Lucid.app.2020.LogIn.[online] Available at: <https://lucid.app/lucidchart/2dd5f501-c8bf-4191-92a8-6f791a640cf3/edit?page=0_0" \l "?folder_id=home&browser=icon> [Accessed 18 November 2020].
- Dropbox.2020.DOCUMENTOSDEGRADO.[online]Availableat:<https://www.dropbox.com/sh/op8bmnpioxnutkq/AAA3aYa4B9loRyLJkkcaX3Sma/DOCUMENTOS%20DE%20GRADO?dl=0&subfolder_nav_tracking> [Accessed 18 November 2020].
- Repositorio.uts.edu.co.2020.Repositorio.[online]Availableat<http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/> [Accessed 18 November 2020].

- Fcv.org. 2020. Somos FCV. [online] Available at: <http://www.fcv.org/corp/somos-fcv> [Accessed 18 November 2020].
- Fcv.org. 2020. Somos HIC. [online] Available at: <https://www.fcv.org/site/acerca-de/somos-hic> [Accessed 18 November 2020].
- Freelancer Blog. 2020. *¿Qué Hace El Soporte Nivel 2 ?* | *Todo Sobre El Puesto*. [online] Available at: <https://www.freelancermap.com/blog/es/que-hace-soporte-nivel-2/> [Accessed 18 November 2020].

9. ANEXOS

	ACTA DE COMPROMISO BUEN USO DE LOS PROGRAMAS INSTALADOS Y EL EQUIPO DE CÓMPUTO	DIRECCIÓN DE TIC	
		Versión: 0	R-DTIC502-01
	PROCESO: **SOPORTE DE SISTEMAS EN SEDE**	Página 1 de 1	

CIUDAD Y FECHA	
UBICACIÓN	
SERVICIO, GEN, LEN, AREA	
TIPO DE EQUIPO	
PLACA	
MARCA	
MODELO	
SERIAL	
NOMBRE EQUIPO	
NOMBRE USUARIO	
MAC ADDRESS	
SISTEMA OPERATIVO ORIGINAL	
SISTEMA OPERATIVO ACTUAL	
SERIAL SISTEMA OPERATIVO	
KEY DEL SISTEMA	
OFIMATICOS MICROSOFT (Si o No)	
PRODUCTO OFFICE MICROSOFT	
KEY OFFICE	
OTRO SOFTWARE LICENCIADO	

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones; Manual de Políticas de Calidad y Seguridad de Información; Código: **M-DTIC101-01**; 6.5. Políticas y Lineamientos para el Uso de Bienes Informáticos; 7. El Usuario será responsable del equipo de cómputo y programas autorizados por FCV; 9. Queda estrictamente prohibida la descarga e instalación y/o ejecución de cualquier software o programa en los equipos de la FCV ofrecidos bajo régimen de uso libre o gratuito o bien que sean de uso remunerado cuya titularidad no se haya obtenido a través de la FCV. La Dirección de TIC tiene la responsabilidad y autoridad para monitorear y hacer seguimiento al software instalado en toda máquina. El usuario es responsable por la información almacenada en los equipos de computo que estén a su cargo.

RESPONSABLE DE LOS EQUIPOS DEL ÁREA:

Nombre	Cargo	Firma

SI EL EQUIPO DE COMPUTO ESTA ADJUDICADO A UNA SOLA PERSONA, SOLICITE FIRMA DEL RESPONSABLE:

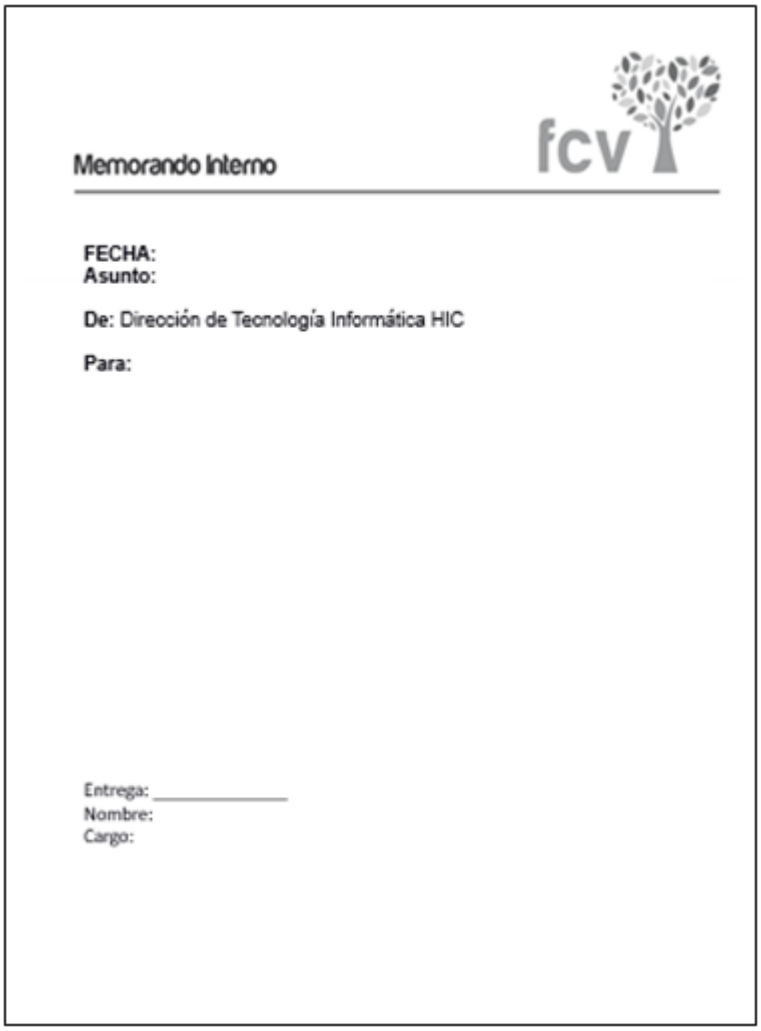
Nombre	Cargo	Firma

SOLICITUD DE SOFTWARE OFIMÁTICO DE MICROSOFT:

Producto	Justificación

Elaborado por: *Jefe de Infraestructura Tecnológica*	Aprobado por: *Director de TIC*
Revisado por: *Jefe de Proyectos Innovación Tecnológica*	Fecha de Aprobación: *2016-08-26*
Fecha de Revisión: *2017-03-15*	

Todos los derechos reservados. FCV y FCV Zona Franca S.A.S



Memorando Interno

FECHA:
Asunto:

De: Direoción de Tecnología Informática HIC

Para:

Entrega: _____
Nombre:
Cargo: