

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		CODIGO	TIC-C-01
	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN P-H-V-A		VERSION	4
			VIGENCIA	30/08/2013
			PÁGINA 1 de 10	

1. PLANEAR

DUEÑO DEL PROCESO	POLÍTICAS
Gestor de sistemas	• Utilización de protector de pantalla y escritorio alusivos a la organización. • Prohibida la instalación de archivos de video y música no relacionados con la empresa. • Realizar la vacunación diaria de virus informáticos. • Elaboración de mantenimiento preventivo de equipos informáticos cada tres meses. • Copias de seguridad diaria y semanalmente en tape backup externa de la applicativa dinámica gerencial. • Rutina de restablecimiento de contraseña para el sistema de información dinámica gerencial de cada uno de sus usuarios cada 30 días. • Procesar la información proveniente del los diferentes procesos. • Presentar reportes necesarios para el sistema de información de la E.S.E Carmen Emilia Ospina. • Brindar el manejo requerido a los archivos de la E.S.E, cumpliendo con la normatividad exigida.
PROPÓSITO DEL PROCESO	
• Garantizar el buen funcionamiento de la infraestructura tecnológica tanto del hardware y software que permitan responder a las necesidades del personal involucrado en los sistemas informáticos de la E.S.E Carmen Emilia Ospina. • Generar la información con ayudas tecnológicas para garantizar a la entidad ESE CEO y otras entidades la generación de información veraz y oportuna, y garantizar el correcto manejo de los archivos central y clínico de la Empresa.	
SUBPROCESOS	REQUISITOS A CUMPLIR
• SISTEMAS INFORMÁTICOS: Se ejecuta la administración de sistemas de información y base de datos de usuarios; soporte técnico de recursos informáticos; administración de servicios web; auditorias de gestión informática; seguridad de la información. • GESTIÓN DE DATOS ESTADÍSTICOS: Se genera informes; certificado de nacidos vivos y defunciones on line. • GESTIÓN DOCUMENTAL: Se lleva a cabo la transparencia documental; consulta y préstamo de documentos; administración de historias clínicas; baja de documentos.	
OBJETIVOS DEL PROCESO	REQUISITOS A CUMPLIR
• Administrar en forma adecuada y oportuna el hardware, los recursos y aplicativos informáticos. • Administrar sistemas de información confiables para control de la información administrativa y de usuarios de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina. • Proporcionar a la comunidad, cliente interno y externo una adecuada infraestructura de comunicación.	

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

P-H-V-A

- Entregar información confiable, veraz y oportuna
- Canalizar la información a través de sistemas de información
- Brindar un manejo adecuado a las historias clínicas de la E.S.E Carmen Emilia Ospina garantizando su disponibilidad y cuidado.
- Brindar un manejo adecuado al archivo central, garantizando su disponibilidad y custodia

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

SOGCS 1011:2006

- Desarrollar estrategias que permitan articulación de las actividades en el marco de la atención primaria en salud (APS).
- Prestar los servicios de salud con accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad garantizando un modelo de atención integral en salud.
- Garantizar mediante el adecuado manejo gerencial, la rentabilidad social y financiera de la empresa social del estado, E.S.E Carmen Emilia Ospina.
- Fortalecer la capacidad organizacional y empresarial de la E.S.E CEO.

- **Control de Registros:** Decreto 1043 de 2006 anexo técnico 2, resolución 123 de 2012.
- **Responsabilidad, autoridad y comunicación:** Resolución 1043 anexo técnico 2, resolución 123 de 2012, resolución 1446.
- **Infraestructura:** Resolución 1043 de 2006 anexo técnico 1 y 2.

RECURSOS

Recurso Humano

- Gestor de Sistemas
- Técnico en sistemas
- Profesionales en sistemas
- Auxiliar administrativo de archivo central
- Dos (2) Auxiliares de gestión clínica.
- Dos auxiliares para archivo central clínico.
- Especialista en gestión documental

Infraestructura

Que cuente con los requisitos establecidos en la resolución 1441 del 2013 y normatividad referente para la prestación del servicio.

Ambiente de trabajo

- Que cumpla con los requerimientos establecidos por la ARL.
- Según lo establecido en el programa de salud ocupacional.
- Normas del ministerio de protección social.

INDICADORES DE GESTION

Ver **GC-S1F3-V3** Tablero de indicadores

2. HACER

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA	PARA QUIEN
Gestor de Sistemas	Sistemas Informáticos		
	1. Planear los recursos para la ejecución del proceso	Plan de acción o Solicitud de recursos	Gerente Subgerente
	2. Instalar y configurar los ordenadores centrales y aplicaciones en los servidores de acuerdo con el P-GI-01 Administración de Recursos Informáticos.	Orden de servicio	Todo el personal
	3. Administración de aplicativos de acuerdo con el P-GI-03 Administración del Sistema de Información y brindar soporte a los usuarios de los equipos de computo.	• F-GI-02 Certificación base de datos población • F-GI-04 Certificación base de datos usuarios capitados • F-GI-07 Formato Respuesta Glosas.	Gerente Auditores Control Interno Jefe de grupo zona Asesor de facturación y Cartera
	4. Realizar el P-GI-02 Administración Base de Datos Usuarios	Publicación en la intranet	Todo el personal
	5. Generación, unificación, Validación y entrega de RIPS.	RIPS	Secretaria de Salud Departamental, Municipal y Quien lo requiera.
	6. Administrar los servicios de la página web, cuentas de correo e intranet según P-GI-04 Administración Servicios Web.	Información publicada, usuarios registrados, Firewall controlado.	Todo el Personal
	7. Garantizar la salvaguarda la información, la seguridad de los sistemas y la privacidad de los datos de usuario, incluyendo copias de seguridad periódicas. (Solo para el aplicativo Dinámica Gerencia).	Back up	Gerente



ANEXOS DE PROCESOS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

P-H-V-A

COPIOS	13-001
VERSION	4
VIGENCIA	30/08/2013
PÁGINA 4 de 10	

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA	PARA QUIEN
	8. Recibir las solicitudes de prestación de servicios a los empleados de la E.S.E CEO	Solicitud de prestación del servicio	Todo el personal
Gestor de Sistemas	9. Dar solución a las solicitudes de prestación de servicios a los empleados de la E.S.E CEO	Solicitud de prestación del servicio (firmada a conformidad)	
	10. Presentar informe de gestión de informática	F-GI-05 Informe Gestión de Informática	Subgerente
	11. Realizar la verificación de los indicadores del proceso y analizar los resultados.	GC-S1F2-V1 Informe Indicadores de Gestión	Gestión de la calidad
	12. Generar las acciones que permitan mejorar continuamente los resultados del proceso.	GC-S1F1-V1 Plan de Mejoramiento	
	Gestión De Datos Estadísticos		
	1. Recibir la solicitud de información (informes) por parte del empleado de E.S.E CEO y entidades externas	F-SI-01 Solicitud de informes	Empleados y/o Entidades externas
	2. Buscar la información en el sistema	Software de Dinámica	Quien lo requiera
	3. Realizar y hacer entrega de informes	Oficio de remisión	Empleados de la ESE CEO y Entidades externas



RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA	PARA QUIEN
Asesor de sistemas de información	4. Realizar reportes al final del periodo	• Reporte de Población por Edades • Reporte de Cuentas • Reporte de Morbilidad • Reporte de Referencia y Contra referencia • Reporte de Hipertensos y Gestantes • Reporte de Productividad por Médico • Reporte Certificación Mujeres en Edad Fértil (Gerencia). • Registro Usuarios por E.P.S. (Gerencia). • Registro Informe de Productividad Facturación (3 Informes para Facturación) • Registro Informe mensual de población por EPS y contrato por edades • F-SI-08 Informe Mensual de Población por Centro de Salud • F-SI-09 Informe Suministro de Oxigeno (Auditoría de Farmacia)	Gerente Jefes de Grupo Coordinador P y P Auditor de farmacia Coordinador C.R.U.E. Supervisor de Contrato Coordinador de Epidemiología Asesor de facturación y cartera
	5. Realizar verificación de los indicadores del proceso y analizar los resultados	GC-S1F2-V1 Informe Indicadores de Gestión	Garantía de la calidad
	6. Generar las acciones que permitan mejorar continuamente los resultados del proceso	GC-S1F1-V1 Plan de Mejoramiento	
Auxiliar Administrativo de archivo central	Archivo Central		
	1. Solicitar la remisión de documentación que haya cumplido su ciclo en cada dependencia (zona rural, zona urbana)	F-SI-04 Formulario de transferencia de archivos relación	Todas las áreas de la E.S.E



ANEXOS DE PROCESOS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

P-H-V-A

CÓDIGO	MS-001
VERSION	4
VIGENCIA	30/08/2013
PÁGINA 6 de 10	

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA	PARA QUIEN
Auxiliares administrativas zonas operativas- dependencias E.S.E CEO	2. Relacionar la documentación a entregar	- F-SI-04 Formulario de transferencia de archivos relación documental - F-SI-06 Relación de libros	Auxiliar de archivo central
Auxiliar Administrativo de archivo central	3. Recibir la documentación y verificar que las carpetas, cajas o libros vengán debidamente marcadas y los documentos foliados y que toda la documentación esté relacionada		
	4. Clasificar, ordenar y organizar todos los documentos recibidos.	Archivo organizado según la norma.	
Funcionario de la E.S.E CEO, Entidades Externas	5. Solicitar documentos que se encuentran en el archivo	F-SI-07 Ficha de consulta y préstamo de documentos	Funcionario solicitante
Auxiliar Administrativo de Archivo Central	6. Ubicar el documento (carpeta, caja o libro) y efectuar la entrega al solicitante.		
	7. Consultar el D-SI-01 Tablas de Retención documental para saber que documentos se pueden dar de baja	D-SI-01 Tablas de retención documental	Auxiliar de archivo central.
Auxiliar Administrativo de Archivo Central	8. Se presenta la relación de documentos que se van a dar de baja al comité archivo.	Relación de documentos que se van a dar de baja.	Asesor de Control Interno Asesor de sistemas de Información
Auxiliar Administrativo de Archivo Central	9. Se efectúa la conservación total, la selección o la eliminación de acuerdo a lo establecido D-SI-01 Tablas de Retención Documental.	Conservación, selección o eliminación de documentos	Auxiliar de archivo central.



ANEXOS DE PROCESOS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

P-H-V-A

CÓDIGO	MS-001
VERSIÓN	4
VIGENCIA	30/08/2013
PÁGINA 7 de 10	

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA	PARA QUIEN
Dueño del Proceso	10. Realizar la verificación de los indicadores del proceso y analizar los resultados.	GC-S1F2-V1 Informe Indicadores de Gestión	Garantía de la calidad
	11. Generar las acciones que permitan mejorar continuamente los resultados del proceso.	GC-S1F1-V1 Plan de Mejoramiento	
Auxiliar de archivo clínico.	Archivo Clínico		
	1. Solicitud, búsqueda, salida, préstamo y entrada de historias clínicas.	- RIPS. Consultas - F-SI-07 Ficha de consulta y préstamo de documentos	Auxiliares administrativas pre consulta, Médicos
	2. Recepción de usuario y solicitud de historia clínica, Ingreso de base de datos en el sistema, Apertura de carpeta	Historia clínica en base de datos	Usuario y personal asistencial
Odontólogos Medico General Auxiliar odontología Enfermeras jefes de PyP	3. Ingreso al sistema , registro de nueva historia clínica	Historia Clínica diligenciada en el sistema	
Ingeniero de Sistemas	4. Realizar copias de seguridad de las historias clínicas sistematizadas.	Copias de seguridad	Gerencia
Auxiliar administrativo de archivo clínico, Asesor de sistemas de Información	5. Mantenimiento y conservación de las Historias Clínicas físicas.	Historias clínicas en buen estado	Usuario y personal asistencial
Profesional de gestión documental	6. Realizar la verificación de los indicadores del proceso y analizar los resultados.	GC-S1F2-V1 Informe Indicadores de Gestión	Garantía de la calidad
	7. Generar las acciones que permitan mejorar continuamente los resultados del proceso.	GC-S1F1-V1 Plan de Mejoramiento	

3. VERIFICAR

ACTIVIDAD	RESULTADO		
	Criterio	método	Registro
Criterio y método de control de proceso	Sistemas Informáticos:		
	Que los requisitos tecnológicos suplan las necesidades requeridas por el personal	Verificar las actividades que la persona realiza en el equipo tecnológico de informática	Informe de actividades
	Contar una base de datos de usuarios que cumplan con los requisitos esenciales para la consulta y verificación de derechos.	Unificar una sola base de datos para la verificación efectiva de cada uno de los usuarios.	Base de datos mensual consolidada
	Control y administración de los elementos en la web (Internet, Intranet)	Actualizar de forma continua las novedades, comentarios, noticias, información de interés público en nuestro sitio web	Plataforma actualizada
	Administrar el sistema de información integrado dinámica gerencial	Evaluar el funcionamiento de cada uno de los módulos teniendo en cuenta las entradas y las salidas	Solicitudes de los jefes de módulos
	Gestión De Datos Estadísticos:		
	Que los informes presentados cumplan con los requerimientos del personal.	El Asesor de sistemas de información entregara los informes con un oficio el cual será firmado por la persona que solicito la información demostrando el recibo a satisfacción.	Oficio (firmado)
	Gestión Documental:		
	Que la documentación que se conserva en el archivo central, y los archivos de historias clínicas cumplan con las normas y condiciones establecidas.	El Asesor de control Interno, realizara auditorias al cumplimiento de la normatividad, y condiciones de almacenamiento de los documentos.	Informe de Auditoria



PLAN DE ACTUALIZACIÓN DE PROCESOS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

P-H-V-A

CÓDIGO	MS-C01
VERSIÓN	4
VIGENCIA	30/08/2013
PÁGINA 9 de 10	

Medición y Análisis del Proceso	GC-S1F2-V1 Informe Indicadores de Gestión
Auditorías Internas al SG	CI-S1F2-V3 Informe de auditoría de calidad
Revisión por la Gerencia	GC-S6F1-V2 Informe de la revisión por la dirección del SGC
Los ejecutores del proceso deberán: Administrar los Riesgos; siguiendo los lineamientos estipulados: identificar, analizar, calificar, definir tratamientos y por ende aplicarlos.	- F-CO-07 Mapa de Riesgos. - Ver F-CO-06 Identificación del Riesgo. - Ver D-DE-13 Administración del Riesgo.
La oficina de Control Interno deberá: - Realizar seguimiento a las acciones que se desarrollen para una efectiva administración del riesgo. - Hacer monitoreo al plan de contingencias a fin de sugerir correctivos para asegurar que el manejo del riesgo residual se esté llevando a cabo de manera eficaz.	- CI-S1F2-V3 Informe de auditoría de calidad - Actividades de seguimiento de la Oficina de Control Interno



PLAN DE ACTUALIZACIÓN DE PROCESOS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
P-H-V-A

CÓDIGO	MS-001
VERSION	4
VIGENCIA	30/08/2013
PÁGINA 10 de 10	

4. ACTUAR

ACTIVIDAD	RESULTADO
Generar e implementar planes de mejoramiento, con el fin de brindar un mejor servicio y así suplir necesidades.	- GC-S1F1-V1 Plan de Mejoramiento - Recomendaciones
Los ejecutores del proceso deberán: Realizar las acciones pertinentes para una efectiva administración del riesgo; así mismo establecer y mejorar sistemáticamente los riesgos asociados a los procesos.	GC-S3F2-V1 Seguimiento al plan de Mejoramiento

NOMBRE: GILMA LORENA TORRENTE CARGO: AUXILIAR DE CALIDAD	NOMBRE: YENY ARACELLY NUÑEZ CARGO: GESTORA DE SISTEMAS	NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO CARGO: GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

Created by eDocPrinter PDF Pro!!