

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

FECHA ACT: Mayo 2017

VERSIÓN: 004

COD: A-SI-C-000

PAG: 1/5

OBJETIVO DEL PROCESO: Proporcionar los medios informáticos a los usuarios internos con el fin de permitirles recoger, procesar, analizar la información y que ésta sea utilizada como herramienta para la gestión correspondiente.

Instalar, actualizar, monitorizar y mantener en funcionamiento toda la infraestructura tecnológica y de telecomunicaciones de la institución brindando soporte activo y proactivo a los sistemas de información y diferente dependencia que componen la red con la finalidad de mantenerla operando las 24 horas, los 365 días del año.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Jefe de Sistemas.

ALCANCE: Aplica desde la planeación (identificación de necesidades), implementación, verificación y toma de acciones de las herramientas informáticas: Desarrollo Software interno y/o externo, Hardware, Comunicaciones.

ENTRADAS	PROVEEDORES	ACTIVIDADES:	CICLO PHVA:	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos de la Clínica	Necesidad técnica de la Institución y cumplimiento de la norma	Planear el desarrollo de las estrategias informáticas que requiere la institución para responder a los distintos requerimientos de información del sector Salud.	P	Proyecto de desarrollo informático.	Todos los procesos de la Clínica.
Adquisición de Software	Microsoft Digitalware	Analizar la necesidad del Software, realizar la adquisición y la Interventoría a la ejecución y el cumplimiento del contrato.	HVA	Contrato. Acta de cumplimiento y de seguimiento a contrato.	Todos los procesos de la Clínica.
Modificaciones de Software o desarrollos específicos	Todos los procesos de la Clínica.	Analizar, diseñar e implementar software y/o modificar existentes propios de la Clínica, modificaciones a la Intranet, Correo electrónico, Sitio Web, administración de internet, informes.	PHVA	Software Adecuación Implementación.	Todos los procesos de la Clínica
Necesidades de Software externo	Todos los procesos de la Clínica	Recibir solicitudes de soporte técnico y justificación del mismo al software externo de la clínica.	PHVA	Plantilla de soporte técnico	Todos los procesos de la Clínica

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

FECHA ACT: Mayo 2017

VERSIÓN: 004

COD: A-SI-C-000

PAG: 1/5

Necesidad de mantenimiento Correctivo y preventivo de los equipos y dispositivos de cómputo. Soporte Técnico y/o mantenimiento correctivo. Contrato de Mantenimiento con terceros.	Todos los procesos de la Clínica.	Plan de mantenimiento de equipos de cómputo, redes y/o servidores Recibir solicitudes de Soporte Técnico y/o mantenimiento de equipos de cómputo Priorizar la solicitud Ejecutar el mantenimiento Realizar retroalimentación acerca del uso de los equipos Contratación de mantenimiento, Interventoría de la ejecución Evaluación del proceso de mantenimiento	PHVA	Plan de mantenimiento (Listado equipos, Fecha de vencimiento, lote, Fecha de Compra, Vida útil, Proveedor, Factura) Hoja de Vida con capacitación (Certificado de Capacitación o inducción del equipo) Consolidación de los mantenimientos realizados para generar indicadores.	Todos los procesos de la Clínica
Datos de historia clínica e información financiera institucional	Sistemas de Información	Realización de backup de las bases de datos diario y diferencial. Proceso automático para la generación de backup diario de la Base de datos Hosvital Clínico y Financiero. Proceso automático para la generación de backup diferencial cada 8 horas de la Base de datos Hosvital Clínico y Financiero. Proceso Automático de backup de transacciones cada hora de la Base de datos Hosvital Clínico y Financiero.	HVA	Red Disco Duro Disco externo Blue-Ray	Proceso de Sistemas

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

FECHA ACT: Mayo 2017

VERSIÓN: 004

COD: A-SI-C-000

PAG: 1/5

Necesidades de telecomunicaciones	Todos los proveedores de la clínica	Recibir solicitudes de telecomunicaciones (líneas telefónicas, teléfonos, cables de teléfono, planta telefónica). Priorizar la solicitud Ejecutar el requerimiento Realizar retroalimentación acerca del uso de los equipos Contratación de mantenimiento a la planta telefónica Interventoría de la ejecución Evaluación del proceso de telecomunicaciones	PHVA	Hoja de vida de los equipos Consolidación de los mantenimientos realizados para generar indicadores	Empresa contratista de Proceso de Sistemas
A. DOCUMENTOS		Hoja de vida de Equipos de Cómputo y telecomunicaciones de forma física y digital, Guía básica de Software Hosvital.			
B. REGISTROS		Hoja de Vida del Equipo digital, Base de Datos de Soporte Técnico y/o Información, Correo Electrónico, Documento de Soporte Técnico.			
C. RECURSOS		Servidores, UPS, Equipos de Cómputo, Internet, equipos de telecomunicaciones.			
D. INDICADORES DEL PROCESO		Nombre	Fórmula	Frecuencia de medición	Responsable
		Oportunidad en la respuesta a las solicitudes de Soporte Técnico y de comunicaciones.	Sumatoria de numero de minutos transcurridos entre la solicitud del servicio y el momento en el cual es solucionado / Total de soportes realizados	Mensual	Jefe de sistemas y/o Auxiliar de Sistemas
		Porcentaje de soportes técnicos en minutos	Numero de minutos soportados / capacidad instalada en minutos	Semanal	Jefe de sistemas y/o Auxiliar de Sistemas-telecomunicaciones
		Porcentaje de sistema sin servicio	Total minutos sin servicio / total minutos instalada	Semanal	Jefe de sistemas y/o Auxiliar de Sistemas-telecomunicaciones
		Mantenimientos preventivos	Total mantenimientos preventivos realizados / total de mantenimientos	Trimestral	Jefe de sistemas y/o Auxiliar de Sistemas-telecomunicaciones

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

FECHA ACT: Mayo 2017

VERSIÓN: 004

COD: A-SI-C-000

PAG: 1/5

		preventivos programados			
E. REQUISITOS A CUMPLIR	OTROS	Ley 890 de 2004 – Licenciamiento de software			
		Resolución Nro. 3374 de 2000 – RIPS			
		Decreto 4747 de 2007 – Autorizaciones y pronto pago a las EPS			
		Resolución 1995 de 1999 Normas para el manejo de la Historia Clínica			
		Resolución No 839 de 2017 Modificación Resolución 1995 de 1999 Manejo Historia Clínica			
F. DESCRIPCIÓN OTROS CONTROLES					
Actividad que se controla	¿Cómo se controla?		¿Quién lo controla?	Frecuencia	Registros
Seguridad de la Información	Medios electrónico, físico, capacitaciones		Sistemas de Información	Diario	Comunicado para la adherencia al programa de seguridad, publicado en la intranet.
Auto cuidado de los equipos de cómputo	Medios electrónicos, físicos, capacitaciones		Sistemas de Información	Diario	Comunicado para la adherencia al programa del auto cuidado de los equipos de cómputo, publicado en la intranet.
Sensibilización Seguridad en las contraseñas	Medios electrónicos, físicos, capacitaciones		Sistemas de información	Diario	Comunicado para la adherencia al programa del auto cuidado de los equipos de cómputo. Publicación en descansapantallas de los equipos de cómputo, publicado en la intranet.
Cuidado de la información	Medios electrónicos, físicos, capacitaciones		Sistemas de información	Diario	Comunicado para el cuidado de la información, publicado en la intranet.

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

FECHA ACT: Mayo 2017

VERSIÓN: 004

COD: A-SI-C-000

PAG: 1/5

Protección de datos	Capacitación Autenticación de usuarios Usuarios y contraseñas Roles y perfiles de usuarios	Sistemas de información	Diario	
---------------------	---	-------------------------	--------	--

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó
001	Junio 2012	Creación del documento	Claudia Gallego Erika Espinosa	Dra. Natasha Molina	Comité de Calidad
002	Enero 2013	Modificación al documento	Claudia Gallego Jefe de Sistemas Sindia Restrepo A Asistente de calidad	Dra. Natasha Molina	Comité de Calidad
003	Septiembre 2014	Modificación del documento	Claudia Gallego	Ivette Arce	Comité de Calidad
004	Mayo de 2017	Actualización del documento	Rafael Reyes	Ivette Arce	Comité de Calidad