 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: SI-SI-PR-01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	VERSIÓN:01
		Fecha de elaboración: Diciembre de 2018
		Página 1 de 7

Requisitos de la NTC ISO 9001:2015 aplicables: 6.1, 7.1, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.4, 7.1.6, 7.5, 8.5.3, 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10, 10.1, 10.2, 10.3

Nombre del proceso: Gestión sistemas de información		Macroproceso: Apoyo		
Objetivo: Garantizar la satisfacción de las necesidades internas y externas de información, mediante la identificación y gestión de las fuentes de información requeridas para su respectivo procesamiento, almacenamiento, salida y análisis de forma interpretable y útil a la ESE, utilizando las tecnologías informáticas contribuyendo a la adecuada y acertada toma de decisiones.		Responsable: Líder del proceso de gestión sistemas de información		
Alcance: Inicia con la identificación de las necesidades y planificación de las actividades requeridas para dar respuesta a las mismas y termina con la evaluación de la eficiencia del proceso.				
Productos o servicios	Soporte técnico Mejoras y respaldo de infraestructura tecnológica Informes de obligatorio reporte Comunicaciones internas y externas Custodia de la Historia Clínica			
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Gerencia Todos los procesos	Plan de desarrollo Necesidades de sistemas de información	P Planeación de recursos Establecer las necesidades del proceso	Plan anual de mantenimiento Recursos tecnológicos Cronograma reporte de indicadores	Todos los procesos

Elaboró: Victoria Cartagena- Adriana Martínez - Sergio Durango – Auxiliares Administrativos Rosa Aguirre -Juan David Echeverry – Técnicos Administrativos	Revisó: Ana Cecilia Vélez – Asesora Certificación Sara Cano – Asesora Sistema Único de Habilitación	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:
SI-SI-PR-01**

VERSIÓN:01

**Fecha de
elaboración:
Diciembre de 2018**

Página 2 de 7

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

	Fichas técnicas y manuales de los equipos		Formular plan de mantenimiento de equipos de computo		
	Nomativa		Formular plan de reporte de indicadores		
Proceso planeación directiva. Todos los procesos de la ESE	Plan de desarrollo Racionalización de tramites Base de datos Software Comunicado	H	Realizar seguimiento, respaldos y actualizaciones a los sistemas de información. Transformar, verificar y consolidar los datos e Información asistencial y administrativa. Reportar los indicadores de obligatorio cumplimiento definidos en el Sistema de Información de Calidad. Atender, implementar y verificar las soluciones a los requerimientos de soporte técnico.	Backup de la base de datos, actualizaciones en repositorios Servicio técnico y funcional prestado al usuario final. Cronograma de mantenimientos. Inventario de hardware y software, hojas de vida de equipos. Registro de préstamo de equipos y autorización de salida. Matriz de riesgos	Proceso planeación directiva Todos los procesos

Elaboró: Victoria Cartagena- Adriana Martínez - Sergio Durango – Auxiliares Administrativos
Rosa Aguirre -Juan David Echeverry – Técnicos Administrativos

Revisó: Ana Cecilia Vélez – Asesora Certificación
Sara Cano – Asesora Sistema Único de Habilitación

Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Fecha: Diciembre de 2018

Fecha: Diciembre de 2018

Fecha: Diciembre de 2018



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:
SI-SI-PR-01**

VERSIÓN:01

**Fecha de
elaboración:
Diciembre de 2018**

Página 3 de 7

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

		<p>Gestionar soporte técnico y funcional de software y hardware que soportan los procesos de la ESE comprendiendo los sistemas de información y la infraestructura tecnológica para asegurar el continuo funcionamiento y correcta operación de los mismos</p> <p>Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos.</p> <p>Realizar inventarios de hardware y software</p> <p>Realizar seguimiento a la infraestructura tecnológica y de comunicaciones (redes y telefonía)</p> <p>Administrar los respaldos y recuperación de datos</p>	<p>Matriz de requerimientos en software y hardware de clientes internos de la ESE.</p> <p>Reporte de indicadores de obligatorio cumplimiento.</p> <p>Radicado de la documentación.</p>	
--	--	--	--	--

Elaboró: Victoria Cartagena- Adriana Martínez - Sergio Durango – Auxiliares Administrativos
Rosa Aguirre -Juan David Echeverry – Técnicos Administrativos

Revisó: Ana Cecilia Vélez – Asesora Certificación Sara Cano – Asesora Sistema Único de Habilitación

Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Fecha: Diciembre de 2018

Fecha: Diciembre de 2018

Fecha: Diciembre de 2018



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:
SI-SI-PR-01**
VERSIÓN:01
**Fecha de
elaboración:
Diciembre de 2018**
Página 4 de 7

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

			<p>Gestionar la reserva y préstamo de equipos.</p> <p>Custodia historia clínica</p> <p>Gestión de comunicados internos y externos.</p> <p>Identificar los riesgos</p>		
<p>Proceso Gestión de calidad</p> <p>EPS</p> <p>Entes de control</p> <p>Proceso Gestión sistema de información</p>	<p>Indicadores</p> <p>Mapa de riesgos</p> <p>Encuestas satisfacción de</p>	V	<p>Auditoría interna, externa y de EPS</p> <p>Seguimiento a riesgos</p> <p>Análisis de indicadores</p> <p>Aplicación encuestas de satisfacción al usuario interno</p>	<p>Matriz de riesgos con seguimiento</p> <p>Informe de avance del proceso e indicadores analizados</p> <p>Informe de auditoria</p> <p>Resultado encuestas de satisfacción.</p>	<p>Entres de control</p> <p>EPS</p> <p>Proceso Gestión de la calidad</p> <p>Proceso Planeación directiva</p>
<p>Proceso gestión de Calidad</p>	<p>Resultados de la gestión del proceso</p>	A	<p>Formular e implementar las acciones correctivas y</p>	<p>Acciones de mejoramiento</p>	<p>Planeación directiva</p>

Elaboró: Victoria Cartagena- Adriana Martínez - Sergio Durango – Auxiliares Administrativos
Rosa Aguirre -Juan David Echeverry – Técnicos Administrativos


Revisó: Ana Cecilia Vélez – Asesora Certificación Sara Cano – Asesora Sistema Único de Habilitación

Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Fecha: Diciembre de 2018

Fecha: Diciembre de 2018


Fecha: Diciembre de 2018

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia		CÓDIGO: SI-SI-PR-01
			VERSIÓN:01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		Fecha de elaboración: Diciembre de 2018
Página 5 de 7			

Proceso Gestión SIAU	Informe de revisión por la dirección Informes de auditoría	de mejora, resultado del análisis de información Elaboración del plan de mejoramiento	Planes de mejoramiento	Gestión de la calidad Entes de control
Recursos				
Talento Humano		Infraestructura		Ambiente de Trabajo
Auxiliar Gestión Documental Auxiliar Administrativo Técnico Sistemas Información Técnicos Sistemas		Equipo de cómputo, oficina e instalaciones locativas. Software: acceso a internet, correo electrónico y demás herramientas de trabajo en informática Software: Servinte, Xenco, sivigila,		Condiciones adecuadas de ergonomía, ruido, temperatura, humedad, iluminación y demás aspectos que afecten el desempeño laboral.


Indicador	Tipo de Indicador	Fórmula	Periodicidad	Responsable
Proporción de cumplimiento en la notificación de Bajo peso al nacer	Eficiencia	Número de eventos de bajo peso entregados por personal médico cada mes / Total de eventos de bajo peso reportados en el RUAF cada mes *100	Mensual	Técnico Administrativo Sistema de Información de Calidad

Elaboró: Victoria Cartagena- Adriana Martínez - Sergio Durango – Auxiliares Administrativos Rosa Aguirre -Juan David Echeverry – Técnicos Administrativos	Revisó: Ana Cecilia Vélez – Asesora Certificación Sara Cano – Asesora Sistema Único de Habilitación	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: SI-SI-PR-01
		VERSIÓN:01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Fecha de elaboración: Diciembre de 2018
		Página 6 de 7

Proporción de cumplimiento en la entrega de historia clínica física	Eficiencia	Número de historias clínicas físicas entregadas/Número de historias clínicas físicas solicitadas*100	Mensual	Líder de Archivo Clínico
Proporción del cumplimiento en la entrega de la correspondencia externa	Eficacia	Número de documentos entregados al destinatario oportunamente/Total de documentos radicados *100	Mensual	Líder de Archivo Administrativo
Proporción de Equipos licenciados en Office	Eficacia	Número de Equipos licenciados /Número total de Equipos*100	Semestral	Técnico sistemas
Proporción de Equipos licenciados en Windows	Eficacia	Número de Equipos licenciados /Número total de Equipos*100	Semestral	Técnico sistemas
Promedio de tiempo en solución de casos - Hardware	Eficiencia	Total tiempo invertido mes/ Total reporte mes	Semestral	Técnico sistemas
Promedio de tiempo en solución de casos - Software	Eficiencia	Total tiempo invertido mes/ Total reporte mes	Semestral	Técnico sistemas
Proporción estado actual equipos de computo	Eficiencia	Número de equipos por estado/número total de equipos*100	Semestral	Técnico sistemas
Porcentaje de consumo por área	Eficiencia	Numero de impresiones por área en un periodo determinado / número total de impresiones por periodo	Semestral	Técnico sistemas

Elaboró: Victoria Cartagena- Adriana Martínez - Sergio Durango – Auxiliares Administrativos Rosa Aguirre -Juan David Echeverry – Técnicos Administrativos	Revisó: Ana Cecilia Vélez – Asesora Certificación Sara Cano – Asesora Sistema Único de Habilitación	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: SI-SI-PR-01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	VERSIÓN:01
		Fecha de elaboración: Diciembre de 2018
		Página 7 de 7

Riesgos: Ver matriz de riesgos del proceso

Normativa aplicable: Ver normograma institucional

Manuales y Procedimientos relacionados en el SGC:

Nombre
Procedimiento del sistema de información de calidad
Procedimiento de Sistemas
Procedimiento de despacho de documentos
Procedimiento de préstamo y consulta de documentos
Procedimiento de recibo de documentos
Procedimiento de historia clínica y registros asistenciales

Control de cambios:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Responsable
01	Diciembre de 2018	Se crea caracterización.	Victoria Cartagena, Adriana Martínez, Rosa Aguirre, Juan David Echeverry, Sergio Durango

Elaboró: Victoria Cartagena- Adriana Martínez - Sergio Durango – Auxiliares Administrativos Rosa Aguirre -Juan David Echeverry – Técnicos Administrativos	Revisó: Ana Cecilia Vélez – Asesora Certificación Sara Cano – Asesora Sistema Único de Habilitación	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018