

<b>OBJETIVO:</b>	Gestionar y administrar los recursos y servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de administrar eficientemente todos los registros, documentos y archivos del Sanatorio de Contratación E.S.E. con el objetivo de atender de manera oportuna y eficaz los requerimientos de los usuarios; evaluando sus necesidades y expectativas tanto individuales como colectivas.			
<b>ALCANCE:</b>	Aplica a las actividades de atención de necesidades de los ciudadanos incluidas las solicitudes de atención en salud así como la recepción y la administración de la información y documentación a través de una óptima y moderna administración de los Sistemas de Información y Comunicaciones del Sanatorio de Contratación E.S.E.			
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
<p><b>Externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Archivo General de la Nación</li> <li>- Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones</li> <li>- Población de influencia del Sanatorio de Contratación ESE</li> <li>- Jubilados y Retirados</li> <li>- Usuarios de los servicios de salud</li> <li>- Entes gubernamentales</li> <li>- Proveedores, Contratistas</li> <li>- Visitantes</li> <li>- EAPB</li> <li>- Medios masivos de comunicación</li> </ul> <p><b>Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los procesos</li> <li>- Empleados de la Entidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tablas de retención documental</li> <li>✓ Documentos de Archivo</li> <li>✓ Comunicaciones escritas</li> <li>✓ Asambleas de usuarios de la Entidad</li> <li>✓ Registros y documentación de los Sistemas de Gestión</li> <li>✓ Contexto Interno</li> <li>✓ Contexto Externo</li> <li>✓ Solicitud o requerimiento cualquiera que sea su naturaleza a través de los medios establecidos</li> <li>✓ Necesidades y expectativas de la población de influencia de la Entidad</li> <li>✓ Plan Estratégico Institucional</li> <li>✓ Plan de Gestión</li> </ul>	<p><b>PLANEAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear las Estrategias para el cumplimiento de los objetivos en materia de Información, Documentación y Atención al Ciudadano.</li> <li>• Documentar y actualizar los activos de la información de la entidad.</li> <li>• Identificar, analizar y valorar los riesgos de gestión que pueden afectar el logro del objetivo del proceso.</li> <li>• Identificar los peligros, valorar los riesgos y determinar los controles del proceso con apoyo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Formular planes, programas, proyectos e inversiones necesarias a desarrollar en el Plan de Gestión de la Entidad</li> <li>• Identificar y definir las necesidades de los usuarios, así como de tecnología de información y comunicaciones para el mejoramiento del proceso</li> <li>• Determinar las estrategias para la participación colectiva de la comunidad de influencia del Sanatorio de Contratación E.S.E.</li> <li>• Identificar y documentar la información requerida por los clientes internos y externos (Matriz de Información).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mapa de Riesgos del Proceso actualizado</li> <li>✓ Matriz activos de la información</li> <li>✓ Actividades ejecutadas en cumplimiento a políticas, objetivos y lineamientos institucionales</li> <li>✓ Plan de Comunicaciones</li> <li>✓ Plan de Participación Ciudadana</li> <li>✓ Plan de Mantenimiento Preventivo de Sistemas de Información y Comunicaciones</li> <li>✓ Requerimientos atendidos</li> <li>✓ Satisfacción de los usuarios</li> <li>✓ Expectativas de la comunidad satisfechas</li> <li>✓ Participación de la comunidad usuaria de la Entidad</li> </ul>	<p><b>Externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Población de influencia del Sanatorio de Contratación ESE</li> <li>- Jubilados y Retirados</li> <li>- Entes gubernamentales</li> <li>- Proveedores, Contratistas</li> <li>- Visitantes</li> <li>- EAPB</li> <li>- Medios masivos de comunicación</li> </ul> <p><b>Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los procesos</li> <li>- Empleados de la Entidad</li> <li>- Usuarios de los servicios de salud</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Políticas y Objetivos Institucionales</li> <li>✓ Solicitud de Citas</li> <li>✓ Solicitudes de orientación institucional</li> <li>✓ Eventos, actividades y acontecimientos de la Entidad.</li> <li>✓ Informes de fallas o alarmas generadas por servidores, software, equipos u otros</li> <li>✓ Necesidades de Formación del Proceso</li> <li>✓ Resultados de Evaluaciones de Desempeño</li> <li>✓ Normograma del Proceso</li> <li>✓ Informes de Auditorías Internas y Externas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar y documentar el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.</li> <li>• Programación del Mantenimiento de los Sistemas de Información y Comunicaciones de la Entidad.</li> <li>• Preparar la documentación que ha cumplido su ciclo de Archivo de Gestión.</li> </ul> <p><b>HACER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar y monitorear las acciones y controles establecidos en el Mapa de Riesgos de Gestión</li> <li>• Gestionar la implementación de los controles establecidos para el Proceso dentro de la Matriz de Peligros en acompañamiento del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>• Gestionar la participación de los colaboradores del proceso en el plan de formación</li> <li>• Desplegar información a clientes internos y externos de acuerdo con lo establecido en la Matriz de Información Institucional.</li> <li>• Realizar educación a la ciudadanía sobre los aspectos relevantes de la Entidad, incluidos los derechos y deberes como usuarios de la salud</li> <li>• Atención a los requerimientos de los ciudadanos</li> <li>• Identificar las necesidades de los ciudadanos y los usuarios de los servicios de salud</li> <li>• Registro y análisis de las encuestas de medición de satisfacción de los usuarios</li> <li>• Apoyar la organización de la Asamblea General de Usuarios de la Entidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Citas agendadas</li> <li>✓ Usuarios orientados correctamente</li> <li>✓ Indicadores de atención en salud actualizados de acuerdo a los lineamientos del Sistema de Información para la Calidad en Salud</li> <li>✓ Software, hardware e infraestructura funcionando correctamente</li> <li>✓ Soporte y capacitación en el funcionamiento de los Sistemas de Información y Comunicaciones</li> <li>✓ Matriz de Información implementada</li> <li>✓ Documentos archivados y conservados</li> <li>✓ Comunicaciones y correspondencia recibida y entregada de manera oportuna</li> <li>✓ Comunidad informada</li> <li>✓ Información divulgada</li> <li>✓ Página Web, Redes Sociales y medios de comunicación actualizados</li> <li>✓ Requisitos legales aplicados</li> </ul>	
--	---	---	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agendamiento de citas y consultas médicas, odontológicas y demás</li> <li>• Medición de los indicadores de la atención en salud</li> <li>• Orientación al ciudadano sobre los trámites y atención dentro de la Entidad</li> <li>• Gestión y mantenimiento correctivo y preventivo del software, hardware e infraestructura que soporta los servicios prestados</li> <li>• Tabulación y análisis de las estadísticas generadas con la información recopilada del hardware, software y documentación del proceso</li> <li>• Controlar la correspondencia enviada y recibida oficial de la Entidad</li> <li>• Administrar la ventanilla única de correspondencia.</li> <li>• Administrar el archivo central de la entidad</li> <li>• Actualización y gestión de la Tabla de Retención Documental y Valoración Documental</li> <li>• Implementar el Plan de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</li> <li>• Ejecución de las rendiciones de cuentas</li> <li>• Ejecutar los proyectos establecidos en el plan de acción anual.</li> <li>• Mantener actualizados todos los conjuntos de datos abiertos de la entidad que están publicados en el catálogo de datos del Estado Colombiano <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a></li> </ul> <p><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición de la satisfacción de los usuarios y ciudadanos en la atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acciones correctivas y preventivas al Proceso</li> <li>✓ Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecimiento de controles actualizado.</li> <li>✓ Mapa de Riesgos del proceso</li> <li>✓ Informe de desempeño del Proceso.</li> <li>✓ Matriz actualizada de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecimiento de controles.</li> <li>✓ Cumplimiento de los proyectos establecidos en el programa de gestión anual.</li> </ul>	
--	--	---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medir el desempeño del proceso a través del cumplimiento de indicadores de gestión y actividades de seguimiento</li> <li>• Reportar de acuerdo con la Matriz de Indicadores las mediciones del Proceso</li> <li>• Preparar y atender las auditorías internas y externas</li> </ul> <p><b>ACTUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento continuo mediante la aplicación de acciones preventivas y correctivas</li> <li>• Proponer las acciones de mejoramiento como consecuencia de las evaluaciones de satisfacción general de los ciudadanos</li> <li>• Preparar planes de acción como consecuencia de las auditorías internas o externas</li> </ul>		
RECURSOS	RESPONSABLES	REQUISITOS	MEDICIONES DEL PROCESO
<p><b>Recursos Físicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servidores</li> <li>▪ Sistemas Físicos de Documentación y Archivo</li> <li>▪ Equipos de Sonido</li> <li>▪ Micrófonos</li> <li>▪ Videobeam</li> <li>▪ Oficinas</li> <li>▪ Equipos de Cómputo e impresora</li> </ul> <p><b>Recursos Tecnológicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Correo electrónico y documentación online</li> <li>▪ Software, Hardware e instalaciones</li> <li>▪ Licencias de Software</li> <li>▪ Internet</li> <li>▪ Página WEB</li> <li>▪ Redes Sociales</li> </ul>	<p><b>Líderes del Proceso:</b> Encargado TICS</p> <p><b>Actores del Proceso:</b> Encargado Estadística Encargado SIAU Encargado Archivo Auxiliares Administrativos</p>	<p><b>Legales y Reglamentarios:</b> Ver Normograma Proceso Estadística, TIC, Documental y SIAU</p> <p><b>Organizacionales:</b> Estatutos del Sanatorio de Contratación E.S.E. Plan de Estratégico Institucional Plan de Acción Institucional Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ejecución PETI</li> <li>▪ Satisfacción Global</li> <li>▪ Oportunidad respuesta a PQRSF</li> <li>▪ Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cajas de Archivo</li> <li>▪ Carpetas de Archivo</li> <li>▪ Teléfono fijo y celular</li> </ul> <p><b>Talento Humano</b></p>			
<b>CONTROLES</b>	<b>RIESGOS</b>	<b>REGISTROS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auditorías Internas y Externas</li> <li>▪ Seguimiento a indicadores</li> <li>▪ Procedimientos del proceso</li> <li>▪ Controles riesgos del proceso</li> </ul>	Ver Mapa de Riesgos del Proceso de Información, Documentación y Atención al Usuario.	Ver Listado Maestro de Documentos y Registros del Proceso de Información, Documentación y Atención al Usuario.	
<b>CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS</b>			
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS</b>	
01	14/06/2018	Creación del Documento	
02	16/09/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inclusión controles.</li> <li>▪ Inclusión de ítem "RIESGOS".</li> </ul>	
03	30/06/2021	Inclusión de actividades y salidas relacionadas con el despliegue de información a clientes internos y externos (Matriz de información).	