

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

Tabla de Contenido

1. OBJETIVO GENERAL	4
1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
2. ALCANCE	4
3. PROPÓSITO DEL PLAN DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	4
4. POLÍTICA GESTIÓN TECNOLÓGICA	4
5. INFORMACIÓN	5
6. ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN	5
7. COMPONENTES SISTEMA DE INFORMACIÓN ACTUAL DE LA RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.	5
7.1 PARÁMETROS GENERALES DEL SISTEMA	5
7.2 INTERFAZ CON SISTEMAS EXTERNOS	5
7.3 COMPONENTE PRESUPUESTO OFICIAL	6
7.4 COMPONENTE JURÍDICO	6
7.5 COMPONENTE FACTURACIÓN HOSPITALARIA	6
7.6 MÓDULO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	7
7.7 COMPONENTE CARTERA HOSPITALARIA	7
7.8 COMPONENTE INVENTARIOS	7
7.9 MODULO FARMACIA	8
7.10 COMPONENTE ACTIVOS FIJOS	8
7.11 COMPONENTE NOMINA	8
7.12 COMPONENTE COSTOS HOSPITALARIOS	8
7.13 COMPONENTE CONTABILIDAD GENERAL	9
7.14 COMPONENTE HISTORIA CLÍNICA	9
7.15 COMPONENTE CRM	10
7.16 DIAGRAMA SISTEMA DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	10
7.17 GENERALIDADES SISTEMA DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	10
8. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	11

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

9.	<u>PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN</u>	12
9.1	IMPACTO QUE GENERA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO	12
9.2	VOLUMEN DE INFORMACIÓN	12
9.3	CARGA DEL PROCESO	13
9.4	URGENCIA DE LA INFORMACIÓN	13
9.5	DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	14
10.	<u>POLÍTICAS GENERALES DE AUTOCONTROL</u>	14
10.1	POLÍTICAS DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	14
11.	<u>POLÍTICAS DE MANEJO DE HISTORIAS CLÍNICAS Y DOCUMENTOS</u>	15
11.1	ACCESIBILIDAD CLIENTE INTERNO	15
11.2	RESTRICCIONES	15
11.3	ACCESIBILIDAD CLIENTES EXTERNOS	15
11.4	CONFIDENCIALIDAD	16
11.5	RECUPERACIÓN DE LOS ARCHIVOS	16
12.	<u>POLÍTICAS DE SEGURIDAD</u>	16
12.1	INSTALACIÓN DE EQUIPO DE COMPUTO	16
12.2	MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO	16
12.3	ACTUALIZACIÓN DE EQUIPOS	17
12.4	REUBICACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO	17
12.5	CONTROL DE ACCESOS	17
12.6	CONTROL DE ACCESO A EQUIPOS DE COMPUTO	17
12.7	CONTROL DE ACCESO LOCAL A LA RED	18
12.8	CONTROL DE ACCESO REMOTO	18
12.9	ACCESO A LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	18
12.10	ACCESO A LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	18
12.11	UTILIZACIÓN DE RECURSOS DE LA RED	19
12.12	ADQUISICIÓN DE SOFTWARE	19
12.13	INSTALACIÓN DE SOFTWARE	20
12.14	ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE	20
12.15	SOFTWARE PROPIEDAD DE LA RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.	20
12.16	USO DE SOFTWARE ACADÉMICO	21
12.17	USO DE DISPOSITIVOS EXTERNOS (MEMORIAS USB, DISCOS MAGNÉTICOS)	21
13.	<u>POLÍTICAS CORREO INSTITUCIONAL</u>	21

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

<u>14. CARACTERIZACIÓN DE LOS MECANISMOS PARA IDENTIFICAR NECESIDADES DE INFORMACIÓN</u>	<u>23</u>
<u>15. MÉTODOS PARA MEDIR LA EFECTIVIDAD DE RESPUESTA DE REQUERIMIENTOS</u>	<u>27</u>
15.1 MEDICIÓN PLATAFORMA TICKETS	27
15.2 MEDICIÓN SATISFACCIÓN DESARROLLO DE SOFTWARE	27

COPIA NO CONTROLADA

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

1. Objetivo General

Planificar la gestión de la información en la organización con la integración de la información administrativa y asistencial dentro de los diferentes niveles de gestión que permita a cada uno de los procesos la toma oportuna y efectiva de decisiones, en línea con el Plan de Desarrollo de la Red Salud del Centro E.S.E. 2016-2019.

1.1 Objetivos Específicos

- Identificar las necesidades de información de los usuarios internos y externos que permitan determinar oportunidades encaminadas a mejorar los flujos de información entre emisor y receptor.
- Gestionar los datos y la información de manera priorizada en función de las necesidades, requerimientos y expectativas de información de los clientes.
- Asegurar la estandarización de la información durante la captura, la consolidación, el análisis, la transmisión y la difusión con seguridad y confiabilidad según niveles de acceso.
- Definir criterios de seguridad y buenas prácticas para la administración de información administrativa, financiera y asistencial que garanticen una información precisa y oportuna para la toma de decisiones.

2. Alcance

El plan de Gerencia de la información permite avanzar con el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información, el plan de comunicaciones y el programa de gestión documental, orientado a una mejora continua y el cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos de la Red de Salud del Centro E.S.E.

3. Propósito del Plan de Gerencia de la Información

- Establecer los lineamientos (estandarizar), definir procesos y recursos relacionados con la administración de la información (protección)
- Definir pautas metodológicas, políticas y/o procedimientos para el mejoramiento de la gestión de la información, uso y transmisión de la misma.
- Proveer los generadores de información tanto externa como interna.
- Proveer los mecanismos y los medios para identificar las necesidades de información.

4. Política Gestión Tecnológica

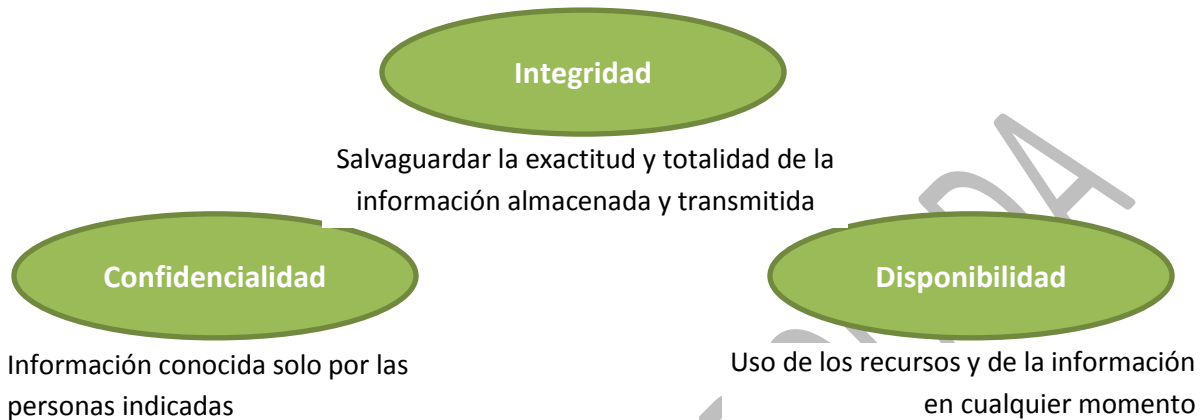
La Red de Salud del Centro E.S.E. garantizará la aplicación e implementación de prácticas que le permitan desarrollar y establecer las diferentes estrategias articuladas a su misión y visión en materia de tecnología e innovación, para la adquisición, uso y creación.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

5. Información

INFORMACIÓN

Es un activo intangible de mucho valor, por lo tanto debe protegerse.



6. Administración de la Información

ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN



7. Componentes Sistema de Información Actual de La Red de Salud del Centro E.S.E.

7.1 Parámetros Generales del Sistema

Permite la definición de los parámetros requeridos en todos los componentes y módulos del sistema. También permite establecer la configuración del servidor y estaciones de trabajo, perfiles y cuentas de usuario, calendarios, y todos los requisitos para la operación del sistema.

7.2 Interfaz con Sistemas Externos

Permite la interacción con sistemas externos, tales como los de laboratorio y los de farmacias. A través de una simple configuración permite especificar que procedimientos o medicamentos se transmiten al sistema externo, ya sea al momento de facturarlos o de incluirlos en una orden médica.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

Una vez procesado por el sistema externo, la interfaz está en capacidad de incorporar los resultados o despachos, según sea el caso, a la historia clínica del usuario, sin intervención alguna.

7.3 Componente Presupuesto Oficial

Permite la definición de presupuestos con múltiples fuentes de financiación y rubros presupuestales. Mediante el mantenimiento al presupuesto permite adiciones, reducciones y traslados presupuestales. Permite la elaboración y mantenimiento de todos los documentos del presupuesto como son: certificados de disponibilidad, registros presupuestales, obligaciones, giros, reconocimientos e ingresos. Opera en línea con los componentes JURIDICO, CONTABILIDAD, CARTERA HOSPITALARIA e INVENTARIOS, para evitar reprocesos y garantizar la calidad de la información. Genera, entre otros informes, la ejecución acumulada de ingresos y egresos, ejecución de disponibilidades, libros auxiliares, libros de disponibilidades, informes de cuentas por pagar y por cobrar y diversos informes normativos. En todos los procesos incorpora el respectivo control anti peculado que garantiza que su información será siempre consistente.

Permite generar la ejecución acumulada de ingresos y egresos, ejecución acumulada, libros auxiliares, libros de disponibilidades e informes de cuentas por pagar y por cobrar. Permite la generación de información normativa como el Decreto 2193 entre otros.

7.4 Componente Jurídico

El componente Jurídico opera en línea con el componente PRESUPUESTO OFICIAL para la toma de información de los registros presupuestales en la elaboración de los contratos, actas de interventoría y programación de pagos. Permite definir los requisitos para la legalización de contratos, tipos de pólizas de cumplimiento, elaborar las plantillas de minutas de los diferentes modelos y la elaboración y el mantenimiento de los contratos, entre ellos de obra, de suministros, de prestación de servicios, de consultoría, de concesión, etc.

Permite la elaboración y mantenimiento de documentos que afectan los contratos, tales como adiciones, suspensiones, cesiones, prórrogas y reanudaciones; así como también la elaboración de actas de inicio, interventoría y de terminación y liquidación. Es posible generar informes de cumplimiento y estado actual de contratos, actas de interventoría y autorizaciones de pagos.

Cumple con el orden que se debe seguir para llevar el proceso de contratación. Control sobre los contratos realizando auditoría o supervisión a los contratistas sobre el cumplimiento de los compromisos pactados. Garantiza el orden secuencial del consecutivo y fecha de los documentos.

Controla la ejecución total del contrato exigiendo un orden secuencial, que inicia con las condiciones del contrato, legalización del contrato, documentación requerida y actas de inicio.

7.5 Componente Facturación Hospitalaria

El Sistema de Información permite la facturación de procedimientos ambulatorios, de urgencias y hospitalización, facturación contingente y de múltiples prestadores y sucursales. Posee soporte para resolución de facturación emitida por la DIAN. Da cumplimiento a las resoluciones normativas y actualizadas constantemente, tales como 3047, 2193, 4505, entre otras.

Permite la definición de variables estadísticas y grupos etarios según la necesidad de cada institución. Opera en línea con los componentes PROMOCION Y PREVENCION, INVENTARIOS y FARMACIA. Apoyo a la definición de contratos y manuales tarifarios. Soporta la implementación de lectores de código de barras Apoya el diligenciamiento automático de RIPS antes de cerrar las órdenes de internación. Genera Formularios de reclamación SOAT y FOSYGA Controla

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

automáticamente el cálculo de copagos, cuotas moderadoras y niveles de recuperación por cada empresa.

Genera arqueos de caja, pagos a profesionales asociados, informes de facturación, archivos planos de RIPS, entre otros. Genera informes de gestión de SUPERSALUD. Permite también una alta gama de informes estadísticos entre los cuales destacamos: morbilidad, mortalidad hospitalaria, resumen de actividades de usuarios atendidos, remisiones, informes de notificación obligatoria, vacunación, promoción y prevención, entre otros. Garantiza el orden secuencial del consecutivo y fecha de los documentos. Agilidad en los procesos. Rentabilidad al permitir facturar todas las actividades. Se pueden obtener RIPS de forma sencilla. Informes Estadísticos y Financieros en tiempo real. Actualización automática de tarifas. Facturación extramural con fecha financiera y de atención posterior al evento. Mediante su proceso de interfaz con Contabilidad valida que todas las facturas tengan diligenciados sus RIPS. Importación de archivos maestros de los usuarios según Resolución 890.

7.6 Módulo Promoción Y Prevención

El módulo especializado en Promoción y prevención opera en línea con el componente FACTURACION HOSPITALARIA y permite por contrato, la definición de matrices de programación de metas, la definición de validaciones de centros de costo y grupos de edad por procedimientos y medicamentos en cada contrato de promoción y prevención.

Permite generar informes de cumplimiento de metas, reportes históricos por usuario, detallando prestaciones anteriores de servicios, informe de actividades faltantes por contrato, detallando listado de usuarios con datos de identificación y eventos centinelas, entre otros.

También incorpora una novedosa malla de validación que permite al usuario de forma ágil detectar y corregir eventos de facturación incorrectos.

7.7 Componente Cartera Hospitalaria

El componente CARTERA HOSPITALARIA opera en línea con los componentes FACTURACION HOSPITALARIA, CONTABILIDAD GENERAL y PRESUPUESTO. Permite la elaboración de cuentas de cobro por eventos, capitación anticipada y múltiples conceptos. Permite la elaboración y mantenimiento de registros de recaudos, descuentos, devoluciones y notas débito o crédito. Control perfecto de Glosas y respuestas a éstas. Permite llevar la trazabilidad de la facturación. Da soporte a múltiples formatos de cuentas de cobro.

De manera automática genera en presupuesto los respectivos reconocimientos, ingresos y liquidaciones parciales de reconocimiento cuando sea necesario. Permite el cargue automático de documentos de venta para movimientos de recaudos, glosas y respuestas a través de estructuras en Excel.

7.8 Componente Inventarios

Opera en línea con los componentes PRESUPUESTO OFICIAL y JURIDICO. Permite utilización simultánea de métodos de valoración de inventarios: Promedio Ponderado, FIFO y último costo. Posee la opción de mantenimiento de grupos y subgrupos de inventarios. Soporte de códigos de barras. Control de marcas y presentaciones. Manejo automático de despiece de cantidades. Opción de documentos en Stand-by lo que permite dejar un documento en espera para continuar posteriormente con este. Importación de detalles desde otros documentos del mismo tipo. Exige datos del proveedor al momento de la entrada.

Opción de salidas a centros de costo o centros de producción, devoluciones a proveedores, Bajas de elementos, órdenes de compra, entradas y salidas al almacén. Permite la discriminación de fletes, IVA, fechas de vencimiento, número de serie, de lotes, registros INVIMA y CUMS. Permite la

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

realización de conteos y ajustes automáticos de inventarios. Garantiza el orden secuencial del consecutivo y fecha de los documentos. Control en tiempo real sobre los saldos de Inventarios. Permite el control de múltiples bodegas virtuales. Traslados entre bodegas. Generación automática de la entrada en el Modulo de Farmacia.

7.9 Modulo Farmacia

Opera en línea con los componentes FACTURACION HOSPITALARIA e INVENTARIOS. Permite el control de saldos en tiempo real de medicamentos y suministros de múltiples depósitos por prestador. Permite la generación automática de entradas al elaborar una salida desde almacén. Genera informes de Kardex, Fechas de vencimiento, históricos, stocks mínimos y máximos, saldos por artículos o depósitos. Generación de informe normativo SISMED.

7.10 Componente Activos Fijos

Opera en línea con el componente INVENTARIOS y mediante interfaz con el componente CONTABILIDAD. Brinda soporte para lectores de códigos de barras. Permite la captura de activos y elementos devolutivos ya sea histórica o desde la compra de los mismos asignando desde el primer momento un consecutivo y números de serie y placa para su identificación. Lleva control sobre los componentes de activos. Permite mantener información sobre los traslados, bajas, garantías, pólizas de mantenimiento y pólizas de seguros. Mantiene el registro permanente de mantenimientos preventivos, correctivos y/o por garantías. Mantiene la Hoja de vida de activos y elementos devolutivos.

7.11 Componente Nomina

Permite el manejo de hoja de vida de los empleados, la definición de niveles, cargos y grados salariales, planta de cargos y salarios. Es totalmente configurable al permitir la libre creación de conceptos, con opción de múltiples fórmulas de aplicación, Permite definir con anticipación la programación de pago y descuentos de los conceptos creados y condicionados a factores como género, salario, cargo, tiempo laborado, etc. Controla ágilmente las novedades por empleado o por tipos de nómina. Genera la causación de los conceptos y amortizaciones respectivas al momento del pago. Permite la apertura de varias nóminas de diferentes tipos o periodos abiertos a la vez. Controla los saldos y movimientos de cesantías para empleados acogidos del Sistema Tradicional. Genera los informes de pre-liquidaciones, kárdex de los empleados, auxiliares de devengos y deducciones, consolidados, desprendibles de pago, liquidaciones de nómina, informes por conceptos, entre otros. Permite el envío de desprendibles de pago mediante correo electrónico a cada uno de sus empleados. Permite la generación de certificaciones laborales y de ingresos y retenciones en formato DIAN.

A través de su operación en interfaz con el componente CONTABILIDAD y PRESUPUESTO OFICIAL permiten al realizar los respectivos pagos y deducciones, la generación de los respectivos registros de Disponibilidades Presupuestales y la Obligaciones Presupuestales por cada uno de ellos, así mismo como los asientos contables necesarios, minimizando el margen de error.

7.12 Componente Costos Hospitalarios

Está basado en la metodología oficial del Ministerio de Salud y de la Protección Social, permitiendo obtener costos a nivel de prestadores (Red de prestadores) y centros de costos.

Permite obtener la información directamente desde los componentes CONTABILIDAD (Gastos), NOMINA (Mano de obra), INVENTARIOS (Materiales) y FACTURACION HOSPITALARIA (producción). Permite la definición de las fuentes de obtención de información como mano de obra y materiales. Permite la definición de los gastos y su fuente de información, directos o indirectos; así como la definición de las diferentes bases de distribución de los mismos y la definición de los

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

productos de los centros de costos administrativos y logísticos. Es posible capturar novedades sobre las plantillas de costos por cada procedimiento (Hoja de gastos)

El sistema a través de un solo clic genera el cálculo mensual de los costos mostrando la obtención de costo primario por cada centro de costo y consolidado por filiales, la distribución de costos indirecto, la medición de producción de los centros de costos operativos y la obtención de costos por cada procedimiento.

7.13 Componente Contabilidad General

Adaptado a las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF, opera en línea con los componentes PRESUPUESTO OFICIAL y CARTERA HOSPITALARIA y permite la definición del plan contable y su correspondiente adaptación a NIIF, bases tributarias, cuentas bancarias, definición de múltiples tipos de documentos contables, definición de plantillas para la creación de documentos de uso frecuente. Permite la creación de chequeras y la impresión de cheques en diversos formatos, la generación de cuentas por pagar y cuentas por cobrar por edades de vencimientos programables.

Mediante la configuración de Interfaces se puede generar automática de movimientos COLGAP y NIIF desde los componentes FACTURACION HOSPITALARIA, INVENTARIOS, FARMACIA, ACTIVOS FIJOS y NOMINA.

Permite la generación de comprobantes, libros de contabilidad, estados financieros, informes de saldos, certificados, e informes normativos, entre otros.

7.14 Componente Historia Clínica

Basada en los requerimientos técnicos nombrados por el Ministerio de Salud y de la Protección Social, el componente HISTORIA CLINICA posee los módulos de Triage, Historia clínica médica, de urgencias, odontológicos, materno-perinatales, notas de enfermería y la opción de construir diferentes modelos según las necesidades de la institución. Operación en línea con los componentes FACTURACION HOSPITALARIA y LABORATORIO CLINICO.

Permite la inclusión de resultados externos e imágenes diagnósticas en cualquier formato (DICOM, JPG, PNG, DOC, Multimedia, etc.). Incluye la firma digital de los profesionales en cada anotación de la historia clínica. Opción de parametrizar todos los contenidos de los diferentes tipos de historia clínica, definir si las variables son exigibles en el diligenciamiento de la historia clínica. Opción de exigir el diligenciamiento obligatorio de RIPS antes de cerrar la historia clínica del paciente. Permite definir un número de horas que permanecerá abierta las anotaciones de cada tipo de historia clínica. Así mismo permite definir las guías de atención, convenciones con color o imágenes para cada diagnóstico o hallazgo en el odontograma. Permite la generación de presupuestos de tratamiento odontológicos con la información del odontograma. Permite especificar en qué tipo de historia clínica se generarán automáticamente las gráficas de altura uterina y ganancia de peso de mujeres gestantes (Atalah), así mismo las gráficas de crecimiento y desarrollo (talla, peso, índice de masa corporal) y las gráficas de signos vitales (frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria, temperatura, SO2, etc.) Posee opción de impresión de historias clínicas en diferentes formatos, así mismo como de exportarla a diferentes medios.

Mediante el componente INTERFAZ CON SISTEMAS EXTERNOS permite comunicarse con sistemas especializados en procesamiento de muestras de laboratorio clínico y compartir información obteniendo los resultados para anexarlos automáticamente a las órdenes médicas, ahorrando tiempo e impresiones. Generación de diversos informes a un clic como son: Epicrisis, Historias clínicas, informe de atenciones y Triage.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

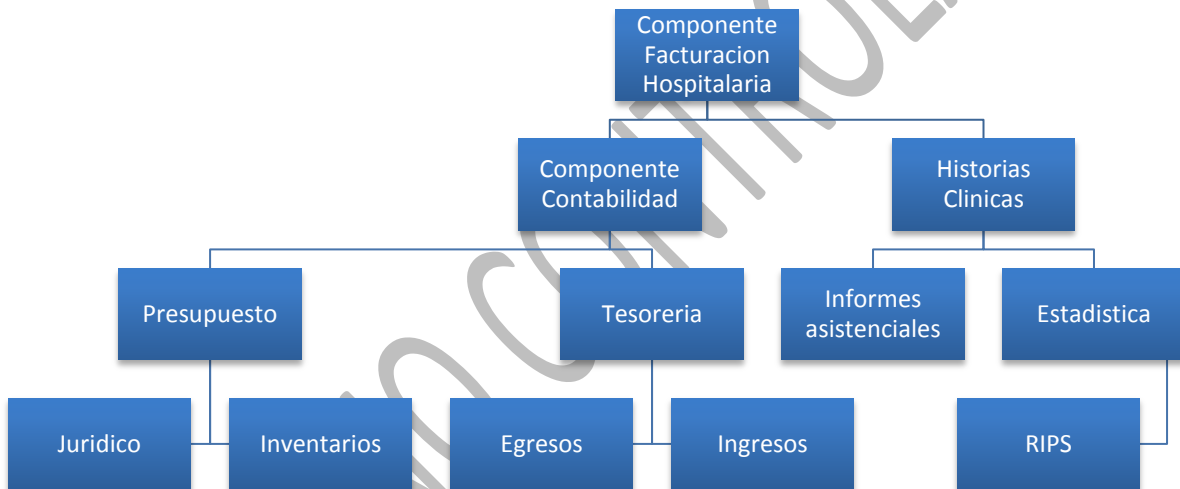
7.15 Componente CRM

El componente de Encuestas y Atención de quejas y Reclamos le permite a la entidad definir sus propias encuestas de satisfacción, socio-económicas para la catalogación de niveles de pobreza de usuarios y de atención de solicitudes, como es el caso de quejas y reclamos.

Permite la definir cuestionarios con sus respectivos bloques de preguntas y posibles respuestas. Permite de manera ágil la captura y mantenimiento de los registros de encuestas y solicitudes. Permite generar listados de las encuestas y solicitudes, tabulando sus respectivas respuestas con generación de gráficos.

Mediante la aplicación de las encuestas socio-económicas y de satisfacción permite a las instituciones la retroalimentación de las necesidades de los usuarios y ayuda al mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.16 Diagrama Sistema de Información Institucional



7.17 Generalidades Sistema de Información Institucional

- **Centrado en el paciente**
La seguridad y satisfacción del paciente es lo más importante.
- **Integrado**
Desde la admisión del paciente hasta la facturación y contabilización de la cuenta.
- **Estandarización de procesos**
- **Seguro**
Modelo basado en roles y perfiles.
- **Escalable**
Desarrollo continuo previniendo cambios tecnológicos futuros.
- **Accesibilidad**

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

Los usuarios del sistema pueden acceder fácilmente a través de una conexión de internet.

- **Solución empaquetada**
Solución pre configurada bajo las mejores prácticas del sector; disminuyendo los costos de implementación.

8. Clasificación de la Información

Según su Contenido

1. Información Financiera
2. Información Clínica
3. Información Estadística
4. Información del Sistema de Gestión de Calidad
5. Información General del Direccionamiento Estratégico

Según su Grado de Divulgación

Esta clasificación pretende ayudar a los clientes internos de la Institución a determinar qué información puede ser observada o entregada a clientes internos y externos de la organización.

1. Información Pública
2. Información Confidencial

- Historia Clínica

A la información confidencial es necesario darle una clasificación según los intereses que protege ya sean institucionales, de clientes internos o de usuarios, en tal sentido se puede decir que existen tres categorías de información confidencial:

a) La que requiere mínima protección

Información técnica y general de la institución, utilizada por directivos, trabajadores administrativos o asistenciales, contratistas, que no puede ser conocida por terceros sin la autorización del responsable de la información. En caso de ser conocida, utilizada o modificada por personas sin la debida autorización, impacta de forma leve a terceros o a los procesos de la Institución.

b) La que requiere protección media

Esta información es manejada por directivos, administrativos, trabajadores de planta, personal que cubre servicios por modalidad de contrato y/o outsourcing, proveedores, EPS entre otros, la cual no puede ser conocida por terceros sin la autorización especial del responsable que la genera o utiliza. En caso de ser conocida, utilizada o modificada por personas sin la debida autorización, impacta de forma importante a terceros o a la Institución.

c) La que requiere máxima protección

Esta información es manejada por las mismas personas y entidades de la clasificación anterior, y no puede ser conocida por terceros sin la autorización especial de gerencia y/o subdirectores respectivamente según sea el contenido de la información. En caso de ser conocida, utilizada o modificada por personas sin la debida autorización, impacta de forma grave a terceros o a la Institución.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

9. Priorización de Necesidades de Información

La priorización de necesidades de información se basa teniendo en cuenta los siguientes criterios:

9.1 Impacto que genera en la prestación del servicio al usuario

El impacto se mide teniendo en cuenta la relación directa que el servicio tiene con el usuario y en la medida en que si no se cubre la necesidad, afecta en mayor o menor medida la calidad del servicio de salud:

PUNTAJE	IMPACTO ALTO	IMPACTO MEDIO	IMPACTO BAJO
5	Por el hecho de no cubrirse la necesidad de información requerida, se deja de prestar el servicio.		
4	Si no se cubre la necesidad requerida, el servicio se presta, pero afectado en alta medida en su calidad, perjudicando al usuario.		
3		Cuando si no se cubre la necesidad requerida, se presta el servicio en condiciones mínimas de calidad, pero no afecta directamente al usuario.	
2			si no se cubre la necesidad requerida, el servicio puede ser prestado en condiciones medias de calidad, sin afectar la salud del usuario
1			Si no se cubre la necesidad, el servicio puede ser prestado en condiciones mínimas de calidad sin afectar la salud del usuario.

9.2 Volumen de información

Hace referencia a la cantidad de información que se procesa en los diferentes servicios, y conforme a ello se plantean los siguientes parámetros:

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

PUNTAJE	VOLUMEN ALTO	VOLUMEN BAJO
5	<ul style="list-style-type: none"> - Comprende toda la información clínica, esto es, los componentes de la historia clínica, reporte a entidades de control, la información estadística clínica, el archivo de historias clínicas. - La del sistema de vigilancia en salud pública (SIVIGILA) - Así mismo comprende la información financiera, entendida en todos sus procesos: facturación, contabilidad, presupuesto y tesorería, auditoría médica y saneamiento contable o cartera. 	
1		Comprende la información que procesan o reciben los demás procesos institucionales.

9.3 Carga del proceso

Hace referencia al tiempo requerido para procesar la información necesaria para la prestación de los diferentes servicios en los procesos institucionales, haciendo énfasis en las necesidades de información relacionadas con soporte a equipos de cómputo y soporte técnico. Para ello se puede tener en cuenta los siguientes parámetros:

PUNTAJE	CARGA ALTA	CARGA BAJA
5	Comprende aquellos puestos de trabajo donde se procesa información de manera continua y en alto volumen: Urgencias, Puntos de Hospitalización, Farmacia, Facturación, Estadística y Sistemas, Tesorería, Presupuesto, contabilidad tesorería, Suministros.	
1		Comprende aquellos puestos de trabajo donde se procesa información durante los horarios normales de trabajo y el volumen que se procesa es bajo: los procesos de apoyo logístico con excepción de los considerados de carga alta.

9.4 Urgencia de la información

Es de gran impacto en aquellos procesos que prestan servicios asistenciales, por cuanto comprometen la oportunidad, y de ello depende en gran parte la salud de nuestros usuarios. El impacto es menor en los procesos de apoyo logístico, sin dejar de considerar la interrelación de procesos, por tanto de manera indirecta en algunos casos comprometen la salud del usuario.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

PUNTAJE	IMPACTO ALTO	IMPACTO MEDIO	IMPACTO BAJO
5	- Comprende toda la información clínica.		
3		<ul style="list-style-type: none"> - Comprende todo el proceso de asignación de citas y facturación. - Comprende la información financiera y presupuestal - Comprende la información estadística - Comprende la información relacionada con la contratación de servicios de salud con las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios. - Comprende la información relacionada con las compras, proveedores, cartera, contratos. - En general, la información del direccionamiento estratégico. 	
1			Comprende la información que se genera desde el proceso de Gestión de Recursos Humanos

9.5 Disponibilidad de recursos

Una vez realizadas las prioridades en base a los criterios planteados, se tiene en cuenta la disponibilidad de recursos que haya asignado la administración para el cubrimiento de las mismas.

10. Políticas Generales de Autocontrol

10.1 Políticas de Gerencia de la Información

1. Estandarizar el uso de los sistemas de información disponibles dentro de la Red de Salud del Centro E.S.E. para lograr mayor eficiencia en los procesos, en busca de la satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios.
2. Mejorar la disponibilidad, oportunidad, el grado de seguridad requerido y la integridad de la información y las tecnologías de Información y comunicaciones (TIC) de la Red de Salud del Centro E.S.E.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

11. Políticas de Manejo de Historias Clínicas y Documentos

11.1 Accesibilidad Cliente Interno

- En los servicios de Hospitalización tendrá acceso a la Historia Clínica el equipo de salud, profesionales de medicina, especialistas, residentes, internos, jefes de departamento, profesionales de enfermería, auxiliar de enfermería, nutricionistas, terapeuta.
- El referente del área debe hacer la respectiva solicitud del documento requerido.
- Los documentos solicitados los debe recibir un funcionario de planta.
- Estudiantes de convenio docente-asistencial tendrán acceso a la Historia Clínica como consulta con la supervisión del médico respectivo.
- Pueden acceder a la información contenida en la Historia Clínica los médicos que traten al usuario.
- También pueden acceder funcionarios encargados de la auditoria médica o administrativa de la Red de Salud del Centro E.S.E. solicitud avalada por el referente del área
- Archivo y estadística.

11.2 Restricciones

- Los facturadores no tendrán acceso a la Historia Clínica, el referente del área será quien la solicite.
- Los estudiantes de colegios que están haciendo sus pasantías no deben solicitar ni recibir documentos de la Red de Salud del Centro E.S.E.
- No fumar.
- No colocar fuentes de calor como parrillas, hornos, velas, líquidos inflamables, cerca de los archivos.
- Restricción de la Historia Clínica sistematizada se lleva a cabo mediante clave personal o login y palabra secreta o password. Su introducción en el sistema posibilita al usuario del sistema el acceso solo a los niveles para los que está autorizado.
- Todos los módulos son consultables pero no modificables. Solo es posible modificarlos si se abren por la persona responsable del módulo o los servicios implicados.
- Ningún documento original de la Historia (salvo laboratorios y citologías que no hayan sido reclamados, y de lo cual se dejará constancia en la historia clínica) podrá ser entregado al usuario ni enviado a otros Hospitales, incluso en el caso de traslados urgentes.

11.3 Accesibilidad Clientes Externos

- El acceso a la Historia Clínica sin autorización, en perjuicio de un tercero está tipificado, disciplinariamente como falta grave y penalmente como delito.
- Entes Judiciales.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

- En el caso de menores de edad, podrán a la Historia Clínica, los padres o persona que acredite tener su custodia.
- En caso de fallecimiento del usuario, podrán acceder a la Historia Clínica pariente de primer grado de consanguinidad, un particular si el usuario dejó autorización, o el ente externo previsto por ley.

11.4 Confidencialidad

- La Historia Clínica tiene un carácter reservado, por lo que le corresponde a todos los funcionarios del Servicio Médico salvaguardar la historia contra revelación de la información a personas no autorizadas.
- Si se requiere dar a conocer la Historia Clínica en casos diferentes, el usuario deberá autorizarlo por escrito y el interesado deberá explicar los motivos por los cuales solicita la información y dejarlo por escrito.

11.5 Recuperación de los Archivos

- La disposición permanente de las Historias Clínicas debe ser garantizada por el sistema.
- El referente del servicio debe realizar el control que las historias clínicas manuales se ingresen al sistema antes de ser remitidas al área de archivo, el auxiliar de archivo debe verificar la información recibida por sistemas.
- Digitalización de los archivos.

12. Políticas de Seguridad

12.1 Instalación de Equipo de Computo

1. Todo equipo de cómputo (computadores, estaciones de trabajo, servidores, y equipos accesorios), que esté o sea conectado a la red de la Red de Salud del Centro E.S.E., o aquel que en forma autónoma se tenga y que sea propiedad de la institución debe de sujetarse a las normas y procedimientos de instalación que emite el Área de sistemas.
2. El Área de sistemas en coordinación con el área de compras deberá tener un registro de todos los equipos propiedad de la Red de Salud del Centro E.S.E.
3. El equipo de la institución que sea de propósito específico como Video Beam u otros y tenga una misión crítica asignada, requiere estar ubicado en un área que cumpla con los requerimientos de seguridad física, las condiciones ambientales y alimentación eléctrica.
4. La protección física de los equipos corresponde a quienes en un principio se les asigna, y corresponde notificar los movimientos en caso de que se requieran al área de sistemas, quien es el único autorizado para realizar estos movimientos.

12.2 Mantenimiento de Equipo de Computo

1. Al Área de sistemas, corresponde la realización del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, la conservación de su instalación, la verificación de la seguridad física, y su acondicionamiento específico a que tenga lugar.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

2. En el caso de los equipos atendidos por terceros, el Área de sistemas deberá informar al respecto al responsable de cada área cuando se diera lugar.
3. Corresponde al Área de sistemas dar a conocer las listas de las personas, que puedan tener acceso a los equipos y brindar los servicios de mantenimiento básico, a excepción de los atendidos por terceros.
4. Por motivos de control de inventarios, queda estrictamente prohibido dar mantenimiento a equipo de cómputo que no es propiedad de la institución.

12.3 Actualización de Equipos

1. Prohibido hacer cualquier tipo de reparación en los equipos por parte de los usuarios, se deberá reportar al área de informática cualquier problema con los mismos, para evitar daños y pérdidas de información.
2. Prohibido hacer cualquier cambio en las configuraciones de los equipos (por ejemplo: nombres de usuarios de red, direcciones IP, impresoras, etc.), por parte de los usuarios ya que pueden presentarse fallas en la red.
3. Prohibida la instalación de cualquier hardware adicional a los equipos (por ejemplo: cámaras, módems, etc.), por parte de los usuarios.
4. Todo equipo de cómputo (computadores personales, estaciones de trabajo, servidores y demás relacionados), y los de telecomunicaciones que sean propiedad de la Red de Salud del Centro E.S.E. se debe procurar actualizar tendiendo a conservar e incrementar la calidad del servicio que presta, mediante la mejora sustantiva de su desempeño.

12.4 Reubicación de Equipos de Computo

1. La reubicación del equipo de cómputo se realizará por el área de sistemas, emitirá un informe que será entregado al área de activos fijos, para que sea actualizada su ubicación en el sistema de control de los activos de la Red de Salud del Centro E.S.E.
2. El equipo de cómputo a reubicar, sea de la Red de Salud del Centro E.S.E., o bien externo, se hará únicamente bajo la responsabilidad del área de informática, contando el lugar a donde se hará la ubicación con los medios necesarios para la instalación del equipo.

12.5 Control de Accesos

1. En concordancia con la política de la institución y debido a la naturaleza de estas áreas se llevará un control estricto del tráfico de personal que ingresa al área de servidores, SIN EXCEPCION.
2. Bajo condiciones de emergencia o de situaciones de urgencia manifiesta, el acceso a las áreas de servicio crítico estará sujeto a las que especifique el Gerente o su delegado.

12.6 Control de Acceso a Equipos de Computo

1. Todos y cada uno de los equipos son asignados a un responsable, por lo que es de su competencia hacer buen uso de los mismos.
2. Las áreas donde se encuentren equipos cuyo propósito reúna características de imprescindible y de misión crítica, ejemplo (facturación, financiera, sistemas, entre otros), deberán sujetarse también a las normas que establezca el área de sistemas.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

3. Dada la naturaleza insegura de los sistemas operativos y su conectividad en la red, el área de sistemas tiene la facultad de acceder a cualquier equipo de cómputo esté o no bajo su supervisión.

12.7 Control de Acceso Local a la Red

1. El área de sistemas es responsable de proporcionar a los usuarios el acceso a los recursos informáticos.
2. El área de sistemas es el responsable de difundir el reglamento para el uso de la red y de procurar su cumplimiento.
3. Dado el carácter unipersonal del acceso a la red, el área de sistemas verificará el uso responsable de este recurso.
4. El acceso lógico a equipo especializado de cómputo (servidores, enrutadores, bases de datos) conectado a la red es administrado únicamente por el área de sistemas.
5. Todo el equipo de cómputo que esté o sea conectado a la red, o aquellas que en forma autónoma se tengan y que sean propiedad de la institución, debe de sujetarse a los procedimientos de acceso que emite El Área de Sistemas.

12.8 Control de Acceso Remoto

1. El área de sistemas es responsable de proporcionar el servicio de acceso remoto y las normas de acceso a los recursos informáticos disponibles.
2. El usuario de estos servicios deberá sujetarse a las instrucciones emitidas por el área de sistemas y en concordancia con los lineamientos generales de uso de Internet.
3. El acceso remoto que realicen personas ajenas a la institución deberá ser autorizado por escrito por el área de sistemas.

12.9 Acceso a los Sistemas Administrativos

1. Tendrá acceso a los sistemas administrativos solo el personal de la Red de Salud del Centro E.S.E. que esté autorizado por escrito o por medio del soporte de personal de apoyo administrativo o técnico.
2. Los servidores de bases de datos administrativos son de uso específico, por lo que se prohíbe el acceso de cualquier persona, excepto para el personal del área de sistemas.
3. El control de acceso a cada sistema de información de Administrativa será determinado por la unidad responsable de generar y procesar los datos involucrados.

12.10 Acceso a los Sistemas Administrativos

1. En concordancia con las políticas generales de informática el área de sistemas es el responsable de instalar y administrar el o los servidor(es) WWW. Es decir, sólo se permiten servidores de páginas autorizados por el área.
2. El área de sistemas será el encargado de la instalación de servidores de páginas locales, de bases de datos, del uso de la Intranet institucional, así como las especificaciones para que el acceso a estos sea seguro.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

3. Los accesos a las páginas Web a través de los navegadores deben sujetarse a los lineamientos y restricciones del área de sistemas.
4. A los responsables de los servidores Web corresponde la verificación de respaldo y protección adecuada.
5. El material que aparezca en la página de Internet de la Red de Salud del Centro E.S.E. deberá ser aprobado por el área de Calidad y Sistemas, respetando la ley de propiedad intelectual (derechos de autor, créditos, permisos y protección, como los que se aplican a cualquier material impreso).
6. Con referencia a la seguridad y protección de las páginas, así como al diseño de las mismas será por el área de sistemas
7. El área de sistemas tiene la facultad de llevar a cabo la revisión periódica de los accesos a nuestros servicios de información, y conservar información del tráfico.
8. Queda prohibido instalar y bajar música MP3 o videos de Internet, ya que esto hace más lento el servicio de correo e Internet, además de que el uso de música MP3 sin licencias es un delito.
9. Prohibido hacer el uso de Internet y correo electrónico para fines ajenos a la labor que cada quien realiza en la Red de Salud del Centro E.S.E.
10. Prohibido el envío masivo de cadenas de correo electrónico, ya que esto satura los servidores y promueve la propagación de virus.
11. Prohibido escuchar música a través de Internet, el hacerlo incrementa el tráfico y hace más lento el servicio.
12. Constantemente están llegando virus por medio del correo electrónico, por lo cual se les solicita tener precaución con los correos electrónicos de personas extrañas y con anexos desconocidos, en caso de duda, comunicarse con el área de sistemas.

12.11 Utilización de Recursos de la Red

1. Los recursos disponibles a través de la red de la Red de Salud del Centro E.S.E. serán de uso exclusivo para asuntos relacionados con las actividades del trabajo de la Red de Salud del Centro E.S.E.
2. De acuerdo con las disposiciones de la gerencia, corresponde al área de sistemas administrar, mantener y actualizar la infraestructura de la red de telecomunicaciones.
3. El área de sistemas debe propiciar el uso de las tecnologías de la información con el fin de contribuir con las directrices económicas de la institución.
4. Queda prohibida la reproducción de música vía red local, ya que esto incrementa el tráfico en la red, haciendo muchos más lentos los servicios de Internet y correo, y además esta reproducción es ilegal.

12.12 Adquisición de Software

1. Se les recuerda que el uso de software y sistemas sin licencia es un delito, por lo cual queda prohibido instalar software ajeno y sin licencia, de lo contrario la responsabilidad legal recaerá en la persona que incurra en esta práctica.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

2. En concordancia con la política de la institución, el área de sistemas es el responsable para establecer los mecanismos de procuración de sistemas informáticos.
3. Corresponderá al área de sistemas emitir las normas para el tipo de licenciamiento, cobertura, transferibilidad, certificación y vigencia.
4. De acuerdo con los objetivos globales del área de sistemas se deberá propiciar la adquisición y asesoramiento en cuanto a software de vanguardia.
5. En cuanto al software libre o sin costo deberá respetarse la propiedad intelectual intrínseca del autor.
6. El área de sistemas promoverá y propiciará que la adquisición de software de dominio público provenga de sitios oficiales y seguros.

12.13 Instalación de Software

1. En los equipos de cómputo, de telecomunicaciones y en dispositivos basados en sistemas de cómputo, únicamente se permitirá la instalación de software con licenciamiento apropiado y de acorde a la propiedad intelectual.
2. En caso de requerir la instalación de algún software adicional, comunicarse con el área de sistemas, para asegurar que se cuenta con su correspondiente licencia y en caso afirmativo asegurar su adecuada instalación evitando dañar los sistemas e información contenidos en los equipos.
3. El área de sistemas es el responsable de brindar asesoría y supervisión para la instalación de software informático.
4. Con el propósito de proteger la integridad de los sistemas informáticos y de telecomunicaciones, es imprescindible que todos y cada uno de los equipos involucrados dispongan de software de seguridad (antivirus, vacunas, privilegios de acceso, y otros que se apliquen).
5. La protección física de los sistemas corresponde a quienes en un principio se les asigna y les compete notificar cualquier movimiento al área de sistemas.

12.14 Actualización de Software

1. La adquisición y actualización de software para equipo especializado de cómputo y de telecomunicaciones se llevará a cabo de acuerdo al plan de acción que anualmente sea propuesta por el área de sistemas.
2. Corresponde al área de sistemas autorizar cualquier adquisición y actualización del software.
3. Las actualizaciones del software de uso común o más generalizado se llevarán a cabo de acuerdo al plan de actualización desarrollado por el área de sistemas.

12.15 Software Propiedad de La Red de Salud del Centro E.S.E.

1. Toda la programática adquirida por la institución sea por compra, donación o cesión, es propiedad de la institución y mantendrá los derechos que la ley de propiedad intelectual le confiera.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

2. El área de sistemas deberá tener un registro de todos los paquetes de programación propiedad de la Red de Salud del Centro E.S.E.
3. Todos los sistemas programáticos (programas, bases de datos, sistemas operativos, interfaces) desarrollados con o a través de los recursos de la Red de Salud del Centro E.S.E. se mantendrán como propiedad de la institución respetando la propiedad intelectual del mismo.
4. Los datos, las bases de datos, la información generada por el personal y los recursos informáticos de la institución deben estar resguardados según proceso implementado por el área de sistemas.
5. Corresponderá al área de sistemas promover y difundir los mecanismos de respaldo y salvaguardar los datos y de los sistemas programáticos.
6. El área de sistemas propiciará la gestión de patentes y derechos de creación de software propiedad de la institución.
7. El área de sistemas administrará los diferentes tipos de licencias de software y vigilará su vigencia en concordancia con la política informática.

12.16 Uso de Software Académico

1. Cualquier software que requiera ser instalado para trabajar sobre la red de la Red de Salud del Centro E.S.E. deberá ser evaluado por el área de sistemas.
2. Todo el software propiedad de la institución deberá ser usado exclusivamente para asuntos relacionados con las actividades de la Red de Salud del Centro E.S.E.

12.17 Uso de Dispositivos Externos (Memorias USB, Discos Magnéticos)

1. En caso de recibir información por medio de Memorias USB o Discos magnéticos debe ser con previa autorización y revisión por el área de sistemas.
2. El ingreso a la red de la Red de Salud del Centro E.S.E. de computadores portátiles o equipos ajenos a la institución se hará con la supervisión y la autorización por parte del área de sistemas.

13. Políticas Correo Institucional

La Red de Salud del Centro E.S.E., presenta las Políticas de uso del correo institucional. Integra el conocimiento humano con herramientas tecnológicas, estableciendo controles y lineamientos que regulen la forma en que la Red de Salud del Centro E.S.E. garantice un adecuado manejo de la información institucional.

El establecer mecanismos de control va orientado a proteger la información y lograr controlar los riesgos de seguridad informática que se puedan presentar, garantizando así un adecuado entorno tecnológico que cumplan estándares de seguridad.

La Red de Salud del Centro E.S.E. dispone del nombre de dominio @saludcentro.gov.co para publicar en la red mundial de Internet, servicios que la entidad, a través de sus funcionarios y/o contratistas, utilizan como medio de comunicación digital para interactuar con otras entidades y ciudadanía; es así que el sufijo saludcentro.gov.co es el nombre OFICIAL que la entidad tiene y garantiza como medio de envío y recepción de información a través de Internet; con este nombre de dominio se establecen los servicios principales como son:

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

www.esecentro.gov.co para servicio de publicación de información institucional en la página Web.

nombre.apellido@saludcentro.gov.co para el servicio de correo electrónico institucional en Internet.

Es así que la Red de Salud del Centro E.S.E. suministra el servicio electrónico de correo para que cada usuario disponga del medio oficial para enviar y recibir información referente a su trabajo y dispone también de cuentas específicas de áreas como: Nombre del area@saludcentro.gov.co, con el objeto de disponer de cuentas institucionales para el manejo de información misional y como identidad de la entidad.

El uso del correo electrónico institucional establece que la tecnología de información de la Red de Salud del Centro E.S.E. debe ser, exclusivamente, para apoyar y mejorar la calidad de sus funciones misionales y/o administrativas. La Red de Salud del Centro E.S.E. considera al correo electrónico como un importante medio de comunicación para que los usuarios autorizados utilicen este servicio de manera responsable, efectiva y dentro de un marco de legalidad, asegurando el uso correcto del sistema de correo electrónico de la entidad. El uso de las cuentas de correo electrónico que proporciona la institución implica la aceptación de las políticas.

Por lo tanto, el uso de correos electrónicos cuyo usuario haga alguna referencia a la Red de Salud del Centro E.S.E. y contengan sufijos de dominio diferente a @saludcentro.gov.co, no proporcionarán al destinatario la veracidad y legalidad de la información contenida en estos.

Las cuentas asignadas con el sufijo @saludcentro.gov.co, a pesar que son personalizadas, se aclara que la información que se envíe y reciba es INSTITUCIONAL, por tanto abstenerse de utilizarla para uso personal puesto que todos los derechos de propiedad intelectual de los correos enviados y recibidos por los funcionarios y/o contratistas de la institución, durante el tiempo que dure su relación laboral, son de propiedad exclusiva de la Red de Salud del Centro E.S.E.

Todos los funcionarios de la Red de Salud del Centro E.S.E. y/o contratistas que hagan uso del correo institucional con sufijo @saludcentro.gov.co deben aceptar los acuerdos de confidencialidad definidos por la Institución, los cuales reflejan los compromisos de protección y buen uso de la información de acuerdo con los criterios establecidos en ella.

La alta Gerencia puede designar o realizar inspección y monitoreo del uso adecuado del correo institucional por parte de los funcionarios y/o terceros.

En el caso de identificarse un incidente de seguridad de la información a través de las cuentas de correo electrónico institucional, éste será registrado e investigado con el fin de determinar las causas y responsables; posteriormente, la Red de Salud del Centro E.S.E. tomará las acciones pertinentes para el funcionario y/o contratistas vinculados con el incidente, mediante un proceso disciplinario formal de acuerdo con la naturaleza, gravedad y/o el impacto que haya podido generar a la organización.

Los funcionarios y/o contratistas que hagan uso del correo institucional son responsables de mantener una copia de respaldo de los correos enviados y recibidos a través de las cuentas de correo institucional. La copia de respaldo debe ser periódicamente resguardada mediante mecanismos y controles adecuados que garanticen su identificación, protección, integridad y disponibilidad.

Los funcionarios y/o contratistas autorizados a quienes la Red de Salud del Centro E.S.E. les asigne una cuenta de correo deberán seguir los siguientes lineamientos:

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

1. La cuenta de correo electrónico debe ser usada para el desempeño de las funciones asignadas dentro del HOSPITAL, de manera ética, razonable, responsable y sin afectar la integridad del Hospital.
2. Los mensajes y la información contenida en los buzones de correo son propiedad del HOSPITAL y cada usuario, como responsable de su buzón, debe mantener solamente los mensajes relacionados con el desarrollo de sus funciones.
3. El envío de información a entes externos debe ser realizado exclusivamente desde la cuenta de correo que el HOSPITAL proporciona. De igual manera, las cuentas de correo no se deben emplear para uso personal.
4. Toda información del HOSPITAL generada con los diferentes módulos del sistema de información y/o programas computacionales (Ej. Sistema de información, Aplicativos internos, Excel, Access, Word, etc.), que requiera ser enviada por correo electrónico institucional, y que por sus características de confidencialidad e integridad deba ser protegida, debe estar en formatos no editables (PDF). La información puede ser enviada en el formato original bajo la responsabilidad del usuario y únicamente cuando el receptor requiera hacer modificaciones a dicha información.
5. Todos los mensajes enviados a través del correo institucional deben respetar el estándar de formato e imagen corporativa definido por el HOSPITAL.

No es permitido:

- Enviar cadenas de correo, mensajes con contenido religioso, político, racista, sexista, pornográfico, publicitario no corporativo o cualquier otro tipo de mensajes que atenten contra la dignidad y la productividad de las personas o el normal desempeño del servicio de correo electrónico en la Institución, mensajes mal intencionados que puedan afectar los sistemas internos o de terceros, mensajes que vayan en contra de las leyes, la moral y las buenas costumbres y mensajes que inciten a realizar prácticas ilícitas o promuevan actividades ilegales.
- Utilizar sin autorización la dirección de correo electrónico de la Red de Salud del Centro E.S.E. como punto de contacto en comunidades interactivas de contacto social, tales como facebook y/o twitter, entre otras, o cualquier otro sitio que no tenga que ver con las actividades laborales.
- El envío de archivos de música y videos. En caso de requerir hacer un envío de este tipo de archivos deberá ser autorizado por alta dirección y con la asesoría de la Oficina de Sistemas.

14. Caracterización de los Mecanismos para Identificar Necesidades de Información

La Red de Salud del Centro E.S.E. cuenta con diversos mecanismos para identificar necesidades de información, tanto de clientes externos como de clientes internos.

La Red de Salud del Centro E.S.E. cuenta a su vez con un desarrollo de sus procesos y procedimientos que responden a las necesidades de información de sus clientes internos y externos.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

En las matrices siguientes, se presentan los diversos mecanismos existentes en la Red de Salud del Centro E.S.E. para identificar las necesidades de información, tanto para clientes externos como internos.

CLIENTES EXTERNOS

Es la identificación de necesidades de información de clientes externos. Contamos con los siguientes mecanismos principales:

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
Descripción: Metodología de medición, evaluación y seguimiento de la prestación de servicios de la Red de Salud del Centro E.S.E. Se realiza mensualmente y aborda diferentes aspectos del proceso de atención en la entidad, tanto a nivel administrativo como asistencial.
Qué tipo de necesidades de información se detectan: En este mecanismo es posible valorar qué y con qué atributos debe salir la información en las diferentes fases del proceso de atención. Se valora la completitud, claridad, oportunidad y calidad de la información transmitida al usuario en el servicio recibido.
RESPONSABLE DEL MECANISMO: Proceso Atención al Usuario

EVALUACIÓN INFORME SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS DE ACCESO
Descripción: Es el sistema de información sobre barreras de acceso a los servicios de salud.
Qué tipo de necesidades de información se detectan: Se valoran necesidades de información relacionadas con la inadecuada orientación sobre derechos, deberes y trámites a realizar y dificultades de acceso a servicios por inconsistencias en la prestación de servicios de salud de la Red de Salud Centro E.S.E.
RESPONSABLE DEL MECANISMO: Proceso Atención al Usuario

ANÁLISIS DOFA DE LA ENTIDAD (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas Y Amenazas Relacionadas con la Gestión de la Información de la Entidad)
Descripción: Es un mecanismo donde se valoran las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la entidad, donde participan diversos niveles de la entidad y con base en el se construye el Plan de Desarrollo Institucional.
Qué tipo de necesidades de información se detectan: Es posible valorar debilidades y amenazas en el tratamiento de información de la entidad, por lo que es posible determinar estrategias que vayan en pro de la eficiencia del sistema de información de la entidad.
RESPONSABLE DEL MECANISMO: Dirección Estratégica

CARACTERIZACIONES DE PROCESO
Descripción: Es la identificación de todos los factores que intervienen en un proceso y que se deben controlar, por lo tanto es la base misma para gestionarlo.
Qué tipo de necesidades de información se detectan: En las caracterizaciones se registra en el ítem de entradas las necesidades de información requeridas para llevar a cabo el proceso, particularmente para procesos misionales se evidencia insumos de información clave requeridos en el proceso de atención en salud.
RESPONSABLE DEL MECANISMO: Todos los procesos

AUDITORIAS DE SERVICIO
Descripción: Mecanismo de monitoreo y seguimiento de la prestación los servicios de la Red de

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

Salud del Centro E.S.E.
Qué tipo de necesidades de información se detectan: Es posible detectar hallazgos relacionados con el tratamiento de la información en los servicios de salud de la entidad.
RESPONSABLE DEL MECANISMO: Auditoria externa e interna

PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE
Descripción: Mecanismo de visitas por los servicios de la Red de Salud del Centro E.S.E. para valorar diferentes aspectos del proceso de atención.
Qué tipo de necesidades de información se detectan: Con este mecanismos se aborda a los usuarios y es posible detectar hallazgos en el tratamiento de la información transmitidas a estos en todas las fases del proceso de atención.
RESPONSABLE DEL MECANISMO: Auditoria externa e interna

ACCIONES DE MEJORA RELACIONADAS CON NECESIDADES DE INFORMACIÓN DEL CLIENTE EXTERNO
Descripción: Acciones correctivas, preventivas o correcciones generadas en la gestión del proceso.
Qué tipo de necesidades de información se detectan: Acciones relacionadas con el tratamiento de información de la entidad.
RESPONSABLE DEL MECANISMO: Todos los procesos

CLIENTES INTERNOS

En la identificación de necesidades de información de clientes internos contamos con los siguientes mecanismos principales:

MECANISMOS DESDE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA EVALUAR EL CLIMA LABORAL, LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN, LA COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE OTROS
Descripción: Mecanismos que permiten evaluar diferentes necesidades de talento humano de la Red de Salud del Centro E.S.E. y se encuentra relacionados con los flujos de información y de comunicación de la entidad.
Qué tipo de necesidades de información se detectan: Calidad de los flujos de información de la comunicación interna de la entidad y pueden llevarse a cabo acciones que agilicen y faciliten la misma.
RESPONSABLE DEL MECANISMO: Subgerencia Administrativa – Talento Humano

CARACTERIZACIONES DE PROCESO
Descripción: Es la identificación de todos los factores que intervienen en un proceso y que se deben controlar, por lo tanto es la base misma para gestionarlo.
Qué tipo de necesidades de información se detectan: A nivel interno se identifican la información y características requeridas de la misma para la gestión de procesos en el ítem de entradas de la matriz de caracterización. Aquí se establecen que necesidades de información se requieren como insumo para un proceso para llevarlo a cabo.
RESPONSABLE DEL MECANISMO: Todos los procesos

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

MECANISMOS GESTIONADOS POR RECURSOS DE LA INFORMACIÓN EN SOFTWARE Y HARDWARE COMO SOPORTE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

Descripción: Mecanismos establecidos para recopilar necesidades relativas al sostenimiento del hardware y software soporte del sistema de información.

Qué tipo de necesidades de información se detectan: Con este mecanismo es posible detectar necesidades en el flujo de información de la entidad relacionadas con sistemas de soportes duros y blandos del Sistema de Información de la Red de Salud del Centro E.S.E.

RESPONSABLE DEL MECANISMO: Subgerencia Administrativa – Gestión de la Información

- **Fuentes para identificar necesidades de información:**

1. Modelo de control de gestión
2. Solicitudes de los usuarios (requerimientos)
3. Medición y seguimiento al comportamiento de los procesos
4. Planificación basado en riesgo

- **Análisis de la Información**

- **Autoevaluación**

1. Oportunidad de Mejora
2. Oportunidades de mejora, generadas por ICONTEC

COPIA NO CONTROLADA

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

15. Métodos para Medir la Efectividad de Respuesta de Requerimientos

La Red de Salud del Centro E.S.E. cuenta métodos para medir la efectividad de respuesta a las necesidades y/o requerimientos presentados por los clientes externos como de clientes internos.

15.1 Medición Plataforma Tickets

En la plataforma de Tickets ESE Centro, Sistema donde los colaboradores colocan sus necesidades y requerimientos asociados con Gestión de Tecnología (ej. Bloqueos del sistema, fallas en el equipo de cómputo, telefonía, Internet, etc.), está la opción de calificar el servicio cuando este haya finalizado.

La calificación del servicio de Ticket está dada por tres (3) preguntas con la opción de calificación de 1 a 5, donde 5 es mayor satisfacción y 1 menor satisfacción.

- Pregunta 1: Rapidez en la atención
- Pregunta 2: Nivel de Satisfacción
- Pregunta 3: Solución del problema

Mensualmente se genera el reporte general de calificación de Tickets donde se evalúa las calificaciones dadas por los usuarios.

15.2 Medición Satisfacción Desarrollo de Software

Objetivos:

1. Analizar y determinar cuáles son los factores que impactan la satisfacción de los usuarios en cuanto al desarrollo de aplicaciones.
2. Recopilar datos que servirá al área de Gerencia de la Información a orientar su estrategia de desarrollo de aplicaciones hacia la satisfacción de los usuarios.

A través de la Intranet sección Aplicaciones de la Red de Salud del Centro E.S.E. los usuarios de las aplicaciones desarrolladas por el área de Gerencia de la Información tienen la posibilidad de diligenciar la Encuesta de Satisfacción de Desarrollo de Software.

La encuesta se divide en dos secciones:

1. Sección 1: Datos de Usuario

El usuario debe diligenciar:

- Nombre
- IPS
- Cargo
- Área de la organización a la que pertenece
- Aplicación a evaluar

2. Sección 2: Preguntas

El usuario deberá contestar cinco (5) preguntas con la opción de calificación de 1 a 5, donde 5 es mayor satisfacción y 1 menor satisfacción.

- ¿El software es fácil de usar?
- ¿Está usted satisfecho con el rendimiento del software?
- ¿El software cumple con su función?

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Plan: Gerencia de la información.
	Código: GIN - L – 03.
	Versión: 02.
	Fecha: Junio 2017.

- ¿El soporte al software se hace de forma rápida y efectiva?
- ¿El software cuenta con documentos explicativos o se dan las capacitaciones respectivas de su operatividad?

Mensualmente se genera el reporte general de calificación de Satisfacción de Desarrollo de Software donde se evalúa las calificaciones dadas por los usuarios. La generación del reporte en el link <http://192.168.1.5:8090/INTRANET2/encuestainforme/>

CONTROL DE CAMBIOS Y REVISIONES				
Revisión	Fecha	Versión Anterior	Versión Actual	Cambio Realizado
01	20/06/17	01	02	*Se incluyó las metodologías para medir la efectividad de respuesta a las necesidades presentadas por los colaboradores.

Revisó: FIRMADO EN ORIGINAL Subgerente y/o Representante de la Dirección	Aprobó: FIRMADO EN ORIGINAL Gerente y/o Subgerente
--	--

COPIA NO CONTROLADA