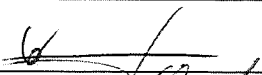
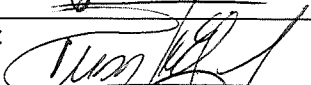


	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 1 de 48

# ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA AREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

**2020**

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020 

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 2 de 48

## 1. INTRODUCCION.

La unidad de tecnologías de información tiene como objetivo principal el cooperar en la modernización de la institución apoyando las labores de informatización requeridas mediante el uso de las tecnologías de la información que contemplan desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos, así como también el mantenimiento de equipos de cómputo, permitiendo mejorar la eficiencia de los procesos y los flujos existentes, condición que permita cumplir con los objetivos institucionales.

Esta área es responsable del seguimiento y control de proyectos informáticos, desarrollo e implementación de sistemas, administración de base de datos, administración y monitoreo de servidores de alta disponibilidad. Además, es responsable de indagar e investigar nuevas tecnologías que puedan ser aplicadas dentro de la institución, así como el manejo de página web. A la vez debe preocuparse de velar por el buen funcionamiento de la red sistemas y tecnologías de información y la seguridad que conlleva.

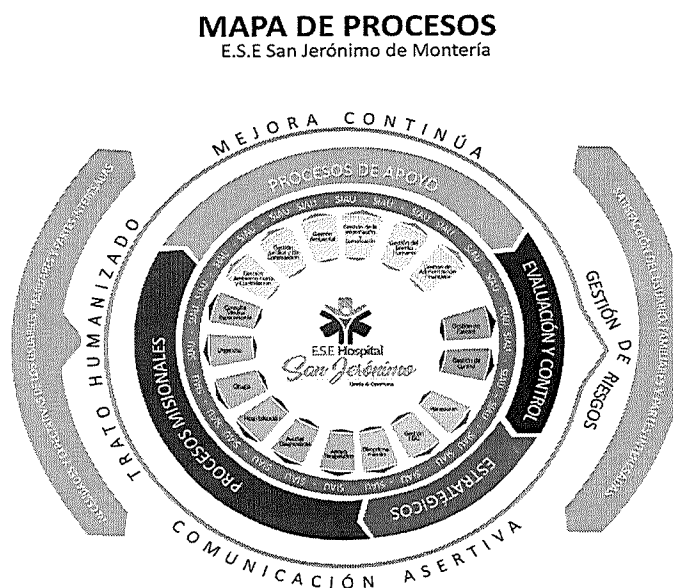
## 2. OBJETIVO.


Dirigir, coordinar y asesorar los modelos y sistemas de información, orientados hacia el procesamiento electrónico de datos, la automatización de procedimientos, suministrando herramientas para facilitar el proceso de toma de decisiones administrativas y gerenciales basadas en la información.

## 3. ALCANCE.

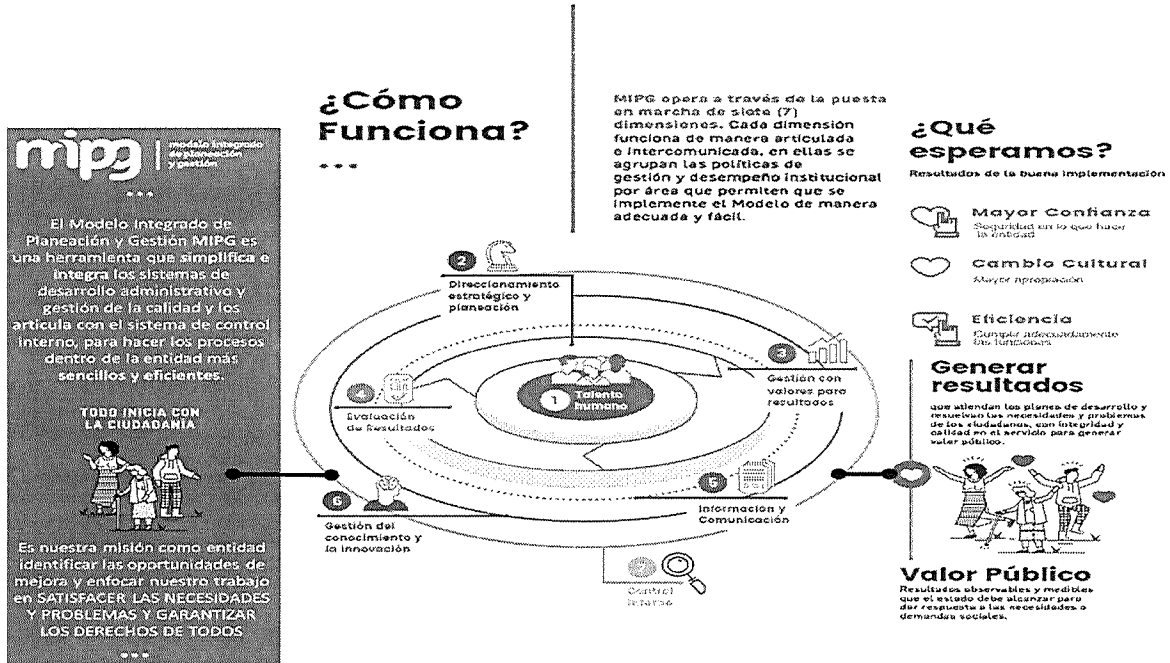
Es aplicable a todos los usuarios de servicios de tecnologías de la información y comunicaciones de al E.S.E que utilicen de manera directa o indirecta los recursos que provee la E.S.E en materia de tecnologías de la información

## 4. MAPA DE PROCESOS DE LA ESE.



Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 26 de octubre de 2020

## 5. ARTICULACION CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN.


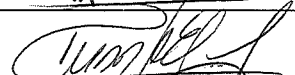



MIPG en esta dimensión se establecen los siguientes atributos de calidad que la entidad debe proyectar, así:

- La operación de la entidad se soporta en la gestión por procesos, la cual es dinámica y se ajusta a las necesidades de la entidad y a los cambios del entorno.
- La gestión por procesos para el desarrollo de los productos o servicios tiene en cuenta los requisitos legales, las necesidades del grupo de valor y las políticas internas de la entidad, para brindar resultados con valor.
- Los productos y servicios entregados a los grupos de valor responden al proceso de diseño, planificación, control y desarrollo de éstos.
- Los usos de los recursos disponibles atienden las políticas de transparencia, integridad y racionalización gasto público.
- La entidad simplifica y hace más eficiente los trámites de cara al ciudadano para mejorar el servicio y satisfacer las necesidades de los grupos de valor.
- La Entidad ofrece a los grupos de valor, información oportuna, clara, completa, imparcial y consistente frente a la prestación de los servicios.
- La entidad promueve espacios de participación ciudadana, los evalúa y genera acciones de mejora en los mismos.

## 6. ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL AREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.

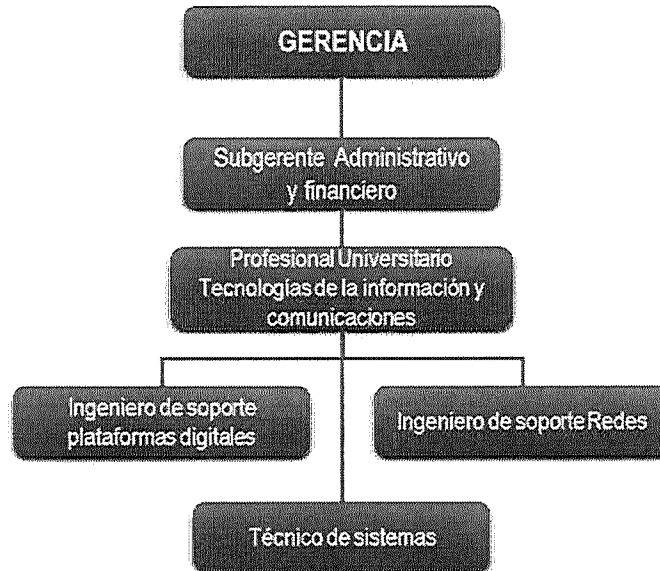
El grupo funcional y operativo del area de TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES está conformado de la siguiente forma:

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 4 de 48


- Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones
- Ingeniero de soporte plataformas digitales
- Ingeniero de soporte redes
- Técnico de sistemas


## 7. ORGANIGRAMA FUNCIONAL AREA DE AMBIENTE FÍSICO



### 7.1 FUNCIONES GENERALES DEL AREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.

- Elaborar informes mensuales del cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo a los equipos de computo y equipos de comunicación de la entidad.
- Elaborar inventarios de equipos de computo y equipos de comunicaciones de la E.S.E.
- Asesorar a las áreas administrativas y asistenciales del Hospital en la definición de requerimientos de tecnologías de información.
- Ejecutar el plan operativo anual del área de tecnologías de información y comunicaciones dentro de los plazos asignados.
- Mantener operativos y actualizados todos los recursos de red servidores, antivirus y claves de acceso necesarios para el normal funcionamiento de las áreas y necesidades de usuarios del Hospital.
- Programar y realizar las actividades de soporte técnico, actualizaciones, instalaciones de software y/o nuevos equipos, solicitud de insumos, seguimiento de servicio técnico y necesidades e inquietudes generales de los usuarios derivadas del registro de solicitudes de las áreas, manteniendo un trato cordial y prestando la asesoría técnica necesaria.
- Brindar capacitaciones al personal administrativo y asistencial sobre el uso y buen manejo de softwares institucionales.
- Realizar las parametrizaciones en el aplicativo institucional según requerimientos.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 26 de octubre de 2020




	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 5 de 48


- Realizar el cargue de las resoluciones aplicables exigidas por los entes de control de forma oportuna.
- Desarrollar y administrar soluciones tecnológicas que permitan dar cumplimiento a los requerimientos de las áreas administrativas, asistenciales y de gestión de la Institución.

## 8. ROLES Y FUNCIONES PERSONAL AREA DE AMBIENTE FISICO Y GESTION TECNOLOGICA.

### 8.1 Funciones del profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones.

- Participar en la formulación, diseño, organización, ejecución y control de planes y programas del Área de Tecnologías de la información y comunicaciones .
- Coordinar, promover y participar en los estudios e investigaciones que permitan mejorar la prestación de los servicios a su cargo y el oportuno cumplimiento de los planes, programas y proyectos, así como la ejecución y utilización óptima de los recursos disponibles.
- Proponer e implantar procesos, procedimientos, métodos e instrumentos requeridos para mejorar la prestación de los servicios a su cargo
- Estudiar, evaluar y conceptuar sobre las materias de competencia del área interna de desempeño, y absolver consultas de acuerdo con las políticas institucionales.
- Coordinar y realizar estudios e investigaciones tendientes al logro de los objetivos, planes y programas de la entidad y preparar los informes respectivos, de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- Dirigir y coordinar la marcha administrativa de la oficina a cargo, para que cada uno de sus funcionarios laboren con eficacia y eficiencia, cumpliendo a cabalidad con sus funciones.
- Coordinar el funcionamiento y disponibilidad de las soluciones de hardware/software.
- Creación de usuarios, teniendo en cuenta niveles de acceso a las aplicaciones informáticas, de acuerdo con las políticas de seguridad de la institución.
- Generar acciones en torno al uso de las redes y comunicaciones de la institución
- Coordinar al grupo de trabajo para mantener el buen funcionamiento del Sistema de Información.
- Informar permanentemente al personal a cargo acerca de políticas, normas, procedimientos, reglamentos de la institución.
- Planear y dirigir la implantación de aplicaciones, sistemas de información, comunicaciones y nuevas tecnologías de hardware acordes a los nuevos avances.
- Dirigir, coordinar, definir métodos y procedimientos para el diseño, análisis y programación de aplicaciones y sistemas de información.
- Coordinar las actividades del personal a su cargo, así como asignar funciones velando por su correcto y oportuno cumplimiento.
- Solicitar oportunamente los elementos, equipos y demás suministros necesarios para la obtención de los objetivos propios de su oficina
- Programar y verificar oportunamente el mantenimiento preventivo y correctivo del hardware existente en la institución.


Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020 


	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 6 de 48

- Proponer a su jefe inmediato programas de capacitación, en el Área de Tecnologías de la información y comunicaciones , para el personal vinculado a la Institución.
- Establecer procedimientos de respaldo, protección y recuperación de la información y verificar que se lleven a cabo.
- Llevar un registro con la historia del mantenimiento que se haga a los equipos de sistemas, de la institución.
- Realizar el mantenimiento de las aplicaciones que estén a su cargo y velar por su correcto funcionamiento.
- Proponer, preparar e implementar los procedimientos e instrumentos requeridos para mejorar la prestación de los servicios a cargo de la oficina.
- Documentar las implementaciones de los diferentes sistemas de información.
- Vigilar y controlar el desempeño de los proveedores contratados, que presten servicios enfocados en el Área de Tecnologías de la información y comunicaciones .
- Administración y configuración de plataforma de correos electrónicos, página web y otras herramientas ofimáticas de la ESE
- Realizar supervisión de contratos, la cual consiste en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico de los contratos propios del área; conforme a los estatutos, manuales y procedimientos de supervisión e interventoría de la entidad, y acorde a la normativa vigente aplicable al caso.
- Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con los manuales de procesos y procedimientos de la entidad, inherentes a la naturaleza del cargo.

## 8.2 Funciones ingeniero de soporte plataformas digitales

- Diseño de Contenido Página Web Institucional.
- Mantenimiento y soporte técnico del sitio web institucional.
- Supervisar el tráfico a través del sitio web institucional.
- Apoyar a las diferentes áreas que requieran realizar publicaciones en la pagina web en cuanto a contenido y diseño de la información a publicar.
- Vigilar el cumplimiento en cuanto a fecha de publicación de información normativa o de interés al publico en general.
- Apoyo técnico y acompañamiento en la actualización permanente en el indicador de transparencia y acceso a la información "ITA- Procuraduría General de la Nación, que reporta la institución.
- Garantizar la custodia y conservación de los elementos que sean puestos a su disposición para el cumplimiento de sus actividades.
- Apoyar en los procesos de mejoramiento que se lleven a cabo en la institución mediante la participación, coordinación y compromiso en las actividades que se planean e implementan.
- Las demás que le sean asignadas y que emanen de la naturaleza del objeto y obligaciones del contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 1603 del Código Civil Colombiano.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 26 de octubre de 2020

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 7 de 48


### 8.3 Funciones ingeniero de soporte Redes

- Apoyar en la coordinación del mantenimiento de la red cableada elaborando un cronograma para su desarrollo bajo los estándares establecido por la ANSI durante toda la ejecución del contrato.
- Apoyar en la coordinación de la implementación, administración y mantenimientos de las zonas Wi-Fi de la Institución.
- Apoyar a la coordinación en la implementación, administración y mantenimiento de la Telefonía IP.
- Apoyar en la coordinación del diseño e implementación y administración de redes de datos bajo los estándares establecido por la ANSI.
- Prestar soporte a todos los usuarios de la ESE, con el fin de apoyar y solucionar los inconvenientes que se presenten en el uso diario de los recursos de redes.
- Apoyo en la configuración, administración y mantenimiento de los diferentes Servidores de la Institución.
- Realizar periódicamente, cumpliendo con las políticas establecidas las copias de seguridad de los servidores.
- Vigilar y Controlar la Distribución y asignación de direcciones IP, manteniendo las condiciones en cuanto a la segmentación de red establecida y el perfil del usuario a quien se le asignara.
- Apoyar en la administración y mantenimiento del Firewall institucional,
- Investigar, diagnosticar, resolver problemas de sistemas y determinar soluciones para resolverlos
- Configurar sistemas operativos y usar conexiones de escritorio remotas para ofrecer una asistencia inmediata
- Diagnosticar y resolver problemas técnicos, incluida la configuración de cuentas y la configuración de redes.
- Encauzar los problemas del sistema informático hasta la solución, en los plazos de tiempo acordados
- Hacer un seguimiento con los clientes para garantizar que sus sistemas informáticos estén completamente operativos tras la resolución del problema

### 8.4 Funciones Técnico de sistemas

- Brindar el apoyo y el soporte necesario a usuarios tanto en hardware y software diligenciando la correspondiente orden de servicio.
- Apoyar la Implementación de los sistemas de información brindando soporte sobre los módulos que se utilicen en la entidad.
- Brindar el soporte a las áreas de la institución que lo requieran frente a la creación de usuarios en el servidor de Dominio.
- Apoyar el desarrollo del plan operativo de la sección de sistemas participando activamente en la elaboración ejecución y evaluación de gestión de este.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020 

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 8 de 48

- Ejecutar el plan de contingencia en las caídas del sistemas y actualizaciones que requieren suspender el servicio por un determinado tiempo.
- Apoyar al Área de Tecnologías de la información y comunicaciones en la toma de decisiones frente a cambios estructurales que sean referentes a las nuevas tecnologías o que intervengan.
- Realizar los mantenimientos preventivos y correctivo de los equipos, computadores e impresoras, propiedad de la institución. para lo cual deberá presentar soporte de los mantenimientos realizados.
- Realizar Mantenimiento preventivos y correctivos de las redes de datos, así como de los equipos de comunicación propiedad de la entidad.
- Las demás que le sean asignadas y que emanen de la naturaleza del objeto y obligaciones del contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 1603 del Código Civil Colombiano.

## 9. BASE LEGAL.

### Constitución Política de Colombia:

Artículo 23, que hace alusión al derecho de petición, mecanismo a través del cual las personas pueden acceder en forma oportuna a la información y documentación pública que deseen, y las entidades que tengan en su poder dichos papeles están en la obligación de proveerlos.

Artículo 74, que consagra el derecho a las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos.

Artículo 209, que estipula la "Obligación de cumplir con el principio de publicidad de la administración. Dejar ver lo público".

### Decretos:


Decreto 1 de 1984 del Código Contencioso Administrativo, regula el derecho de petición en interés general, particular y de petición de informaciones.

Decreto 3851 de 2006, define la información oficial básica, promueve su generación, adecuada administración y establece la creación de portales web para su difusión.


### Leyes:

Ley 57 de 1985, que contiene las principales disposiciones en materia de publicidad y acceso a documentos públicos.

Ley 190 de 1995, Estatuto anticorrupción. Regula e incluye aspectos varios de la publicidad, atención al ciudadano, difusión y sanciones para aquellos que se nieguen a proporcionar información al público.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 26 de octubre de 2020



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 9 de 48

Ley 489 de 1998, que obliga a las entidades públicas a fortalecer sus sistemas de divulgación de información.

Ley 962, conocida como 'Ley anti-trámites'. Estableció que las entidades públicas deben publicar de manera permanente, y actualizar, todo lo relacionado con sus competencias, funciones y servicios en las plataformas de que disponga para el conocimiento de la ciudadanía: medios impresos y/o electrónicos, atención telefónica y por correo electrónico.

Ley 1474 de 2011. Dice que "Todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía".



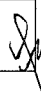
Ley Conpes 3654 del 2010, establece los lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos.


## 10. RESPONSABLE.

El responsable del cumplimiento general del Proceso es el profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones


## 11. DEFINICIONES.


- **Accesibilidad:** Indica la facilidad con la que el contenido Web puede ser utilizado, visitado o accedido en general por los usuarios del hospital.
- **Administrador de Contenidos:** Sistema que permite la actualización y mantenimiento de contenidos de páginas Web. Consiste en una interfaz que controla una o varias bases de datos donde se aloja el contenido del sitio
- **Antispam:** control anti-spam y de seguridad de correo electrónico Software que bloquea el spam y el malware a nivel de conexión mediante la comprobación de la reputación del remitente contra una base de datos dinámica de direcciones IP maliciosas conocidas.
- **Antivirus:** Software que detecta y elimina virus informáticos, los antivirus han evolucionado hacia programas más avanzados que no sólo buscan detectar virus informáticos, sino bloquearlo para prevenir una infección por los mismos.
- **Buscador:** Programa que realiza búsquedas en Internet de palabra o frase determinadas y como resultado proporciona un listado de sitios Web en los que se mencionan temas relacionados con la palabra o frase clave buscada.
- **Correo electrónico:** Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente mediante sistemas de comunicación electrónicos. Su eficiencia, conveniencia y bajo costo están logrando que el correo electrónico desplace al correo ordinario para muchos usos habituales.
- **Filtro de Contenido:** En Informática, un filtro de contenido se refiere a un programa diseñado para controlar que contenido se permite mostrar, especialmente para restringir el acceso a ciertos materiales de la Web y aplicativos Web. (Application and Url Filtering Checkpoint).

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020 

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 10 de 48

- **Internet:** Es una red de redes a escala mundial de millones de computadoras interconectadas con el conjunto de protocolos TCP/IP.
- **Ips:** Del Inglés Intrusión Prevention System, proporcionando una protección completa contra la red de tráfico de red malicioso y no deseado, incluyendo los ataques de malware, ataques DoS y DDoS, Servidor de aplicaciones y vulnerabilidades, Las amenazas internas, el tráfico de aplicaciones no deseadas, incluyendo la mensajería instantánea y P2P.
- **Malware:** Del inglés malicious software, también llamado badware: software malicioso o software malintencionado; es un software que tiene como objetivo infiltrarse en el sistema y dañar el computador sin el conocimiento de su dueño, con finalidades muy diversas.
- **Moodle:** Sistema de gestión de cursos, de distribución libre, que ayuda a los educadores a crear comunidades de aprendizaje en línea.
- **Navegador:** Es una aplicación que permite al usuario recuperar y visualizar documentos de hipertexto, comúnmente en formato HTML, desde servidores Web de todo el mundo a través de Internet. Además permite mostrar o ejecutar: gráficos, secuencias de video, sonido, animaciones y programas diversos además del texto y los hipervínculos o enlaces.
- **Página Web:** Archivo que constituye una unidad significativa de información accesible en la www a través de un navegador. El Sitio Web está habitualmente creado como un conjunto de páginas, a las cuales se accede mediante enlaces.
- **PC:** Computador personal u ordenador personal (en inglés, Personal Computer o PC) es un microcomputador, diseñado en principio para ser usada por una sola persona a la vez.
- **Peso de un elemento:** El peso de un elemento, en el contexto de Internet, se refiere al tamaño en bytes de un elemento de referencia (archivo HTML, GIF, JPG, PDF, animación, etc.). El tamaño de un elemento incide directamente en el tiempo de descarga del mismo, entre más pesado sea el elemento (más bytes) mayor será el tiempo de descarga.
- **Portal:** Sitio Web cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios, entre los que suelen encontrarse buscadores, foros, compra electrónica, por mencionar algunos. Principalmente están dirigidos a resolver necesidades específicas de una comunidad o dar acceso a la información y servicios de a una institución pública o privada.
- **Red:** Es un conjunto de computadoras y/o dispositivos conectados por enlaces de un medio físico o inalámbricos y que comparten información (archivos), recursos (como lectores de CD-ROM o impresoras) y servicios (e-mail, Chat, juegos, entre otros).
- **Sitio Web:** Punto de la red con una dirección única y al que pueden acceder los usuarios para obtener información. Normalmente un sitio Web dispone de un conjunto de páginas organizadas a partir de una página principal o "home page", e integra archivos de varios tipos, tales como sonidos, fotografías o aplicaciones interactivas de consulta (formularios). Sólo cuando un sitio tiene una sola página los términos de sitio y página son equivalentes.
- **Spam:** Se llama spam, correo basura o sms basura a los mensajes no solicitados, habitualmente de tipo publicitario, enviados en grandes cantidades (incluso masivas) que perjudican de alguna o varias maneras al receptor. La acción de enviar dichos mensajes se denomina spamming. Aunque se puede hacer por distintas vías, la más utilizada entre el público en general es la basada en el correo electrónico.

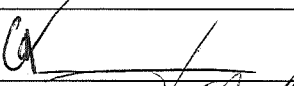

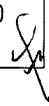
Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 26 de octubre de 2020


	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 11 de 48

- **Usabilidad:** Es la capacidad del sitio por medio de la cual el contenido Web puede ser comprendido, aprendido, usado y ser atractivo para el usuario, en condiciones específicas de uso.
- **www (World Wide Web):** Literalmente es "telaraña mundial", mejor conocida como Web, compuesta de archivos de texto, multimedia y otros servicios (FTP, HTTP, telnet, Usenet, WAIS, etc.) conectados entre sí por medio de un sistema de documentos de hipertexto.
- **WSUS (Windows Server Update Services):** Servidor que provee de actualizaciones de Seguridad para los sistemas operativos y productos Microsoft que realiza actualizaciones automáticas, según reglas configuradas según las necesidades de la E.S.E.
- **Hoja de vida:** Registro que contiene datos técnicos de los equipos biomédicos o industriales adquiridos por el hospital, al igual que los respectivos trabajos de mantenimiento que se le han realizado durante la vida útil a los mismos.
- **Bitácora de mantenimiento:** Formato en el cual el operario de mantenimiento registra las actividades diarias realizadas en los lugares que se le asignan bajo su responsabilidad.
- **Mantenimiento preventivo:** Actividades programadas de revisión técnica, limpieza, enlucimiento o reemplazo de partes susceptibles al desgaste que se realizan con una periodicidad definida para evitar el daño o deterioro de los equipos o instalaciones del hospital.
- **Mantenimiento correctivo:** Actividades de corrección, reparación o ajuste realizadas en el momento en el que se presenta un daño en los diferentes equipos o instalaciones del hospital.
- **Mejora:** Actividades realizadas sobre un bien para incrementar su funcionalidad o su capacidad de servicio.
- **Urgente:** Trabajos que podrían afectar el funcionamiento de un equipo o servicio incidiendo en la prestación del servicio al usuario final.
- **Avería:** Daño, rotura o fallo que impide o perjudica el funcionamiento del mecanismo de una máquina, una red de distribución u otra cosa.
- **Desperfecto:** Daño o deterioro de poco impacto que sufre un objeto.
- **Formato en copia dura:** Copia en forma física del documento, por lo general impreso en papel.
- **Orden de trabajo:** Asignación de número de registro de actividad por solicitud de mantenimiento.
- **Solicitud de mantenimiento:** Requerimiento por escrito que se hace en el formato "Solicitud de trabajo para mantenimiento" para la intervención de la infraestructura por parte de los operarios de mantenimiento.
- **Criticidad:** Nivel de dificultad o gravedad del problema presentado.
- **Desempeño ambiental:** resultados medibles de la gestión que hace la organización de sus aspectos ambientales.

## 12. SUBGERENCIA:

Subgerencia Administrativa y Financiera.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020 

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 12 de 48

### 13.PRODUCTO / SERVICIO:

Gestion de la tecnología de la información y comunicaciones en la E.S.E

### 14.RECURSOS:

- **Tecnológicos:** Computadora, software, equipos médicos y biomédicos
- **Físicos:** Equipos de oficina, útiles y documentación relacionada,
- **Humanos:** Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones, Ingeniero de soporte plataformas digitales, Ingeniero de soporte redes y técnicos de sistemas

### 15.ELEMENTOS DE ENTRADA DEL PROCESO:

**Entradas:** Cronograma de mantenimientos preventivos para equipos de cómputo y equipos de comunicaciones, solicitudes de mantenimientos correctivos, inventarios de equipos de cómputo y equipos de comunicaciones, solicitudes de capacitaciones de los aplicativos institucionales, solicitudes de parametrizaciones de aplicativos institucionales.

### 16. ELEMENTOS DE SALIDA DEL PROCESO:

**Salidas:** Cumplimiento de cronograma de mantenimiento preventivo de cómputo y equipos de comunicaciones, gestión de mantenimientos correctivos, implementación de políticas de administración y manejo de datos e información,


### 17.PARÁMETROS DE CONTROL


#### A. INDICADORES DE GESTIÓN:

- Inventario de equipos general y por area
- % Cumplimiento del cronograma de mantenimientos preventivos
- %Capacitaciones realizadas en la vigencia
- Estado de licencias y softwares institucionales
- Tiempo promedio de respuesta a soportes
- Tiempo de respuesta a consultas ofimaticas

#### B. REGISTROS.

- Cronograma de mantenimiento general de equipos de cómputo y equipos de comunicaciones
- Formato de ejecución de mantenimiento
- Formato de solicitud de mantenimiento

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 26 de octubre de 2020

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 13 de 48

- Formato de justificación de necesidad de compra
- Formato de solicitud de publicación en página WEB

## 18. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

### 18.1 PRINCIPIOS DE SEGURIDAD:

Para que un sistema se pueda definir como seguro debe tener estas cuatro características:

- Integridad: La información sólo puede ser modificada por quien está autorizado y de manera controlada.
- Confidencialidad: La información sólo debe ser legible para los autorizados.
- Disponibilidad: Debe estar disponible cuando se necesita.
- Irrefutabilidad (No repudio): El uso y/o modificación de la información por parte de un usuario debe ser irrefutable, es decir, que el usuario no puede negar dicha acción.

### 18.2 CONSEJOS BÁSICOS DE SEGURIDAD:

Es recomendable seguir una serie de consejos, prácticas y costumbres para maximizar la seguridad informática en la E.S.E. , algunos de ellos son los siguientes:

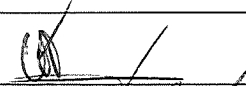

- a) Mantener actualizado el equipo (Sistema Operativo y aplicaciones).
- b) Hacer copias de seguridad con frecuencia.
- c) Instalar software legal (se obtiene garantía y soporte).
- d) Usar contraseñas fuertes (Evitar nombres, fechas, datos conocidos o deducibles, etc.).
- e) Utilizar herramientas de seguridad para proteger o reparar el equipo.
- f) No descargar o ejecutar ficheros desde sitios sospechosos o procedentes de correos desconocidos.
- g) Analizar con el antivirus todo lo que se descargue.
- h) No facilitar la cuenta de correo a desconocidos o publicarla en sitios desconocidos.
- i) No responder a mensajes falsos.


### 18.3 REVISIONES PERIÓDICAS Y POR MUESTREO DEL SOFTWARE DEL HOSPITAL:

El proceso de gestión de la información tiene la facultad de establecer revisiones periódicas y por muestreo de los software, aplicativos y programas que contienen los Computadores de escritorio y portátiles de la entidad usando cualquier mecanismo disponible en el hospital.

### 18.4 RESPONSABILIDAD LEGAL Y DISCIPLINARIA:

En el caso de encontrarse software instalado en los equipos del hospital, que no cuenten con la debida autorización el proceso de gestión de la información podrá remitir de caso a caso a la oficina Asesora Jurídica quien lo tramitara dependiendo el tipo de vinculación laboral.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	Página 14 de 48	

## 19. POLITICA DE ADMINISTRACIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS CONFIDENCIALES

### 1. OBJETIVO

La presente política de manejo, administración y tratamiento de datos se desarrolla teniendo en cuenta los principios y lineamientos que contiene la normatividad vigente, garantizando el derecho constitucional que tiene todas las personas a conocer, actualizar y rectificar todo tipo de información corregida o que haya sido objeto de tratamiento de datos personales en bancos o bases de datos y en archivos de entidades de naturaleza pública o privada.

Teniendo en cuenta este criterio la E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA en INTERVENCIÓN.; recolecta, almacena y utiliza los datos de agentes internos y externos. Lo que hace necesario generar la presente política de manejo, administración y tratamiento de datos.

### 2. ALCANCE

Esta política va encaminada a establecer los lineamientos que deben ser aplicados y posteriormente a obtener de manera previa autorización libre, expresa, voluntaria de los usuarios, clientes y cualquier persona que permitan a la institución, recolectar, recaudar, almacenar, usar, procesar, compilar, dar tratamiento, actualizar y disponer de los datos que se han depositado en las bases, bancos o en repositorios electrónicos. Que serán usados para alcanzar el objeto social al cual se dedica la E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO.

### 3. DEFINICIONES.

**Art. 3 de la ley 1581 de 2012, contempla que, para los efectos de la presente ley, se entiende por:**

3.1 Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.


3.2 Base de datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.


3.3 Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

3.4 Encargado del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

3.5 Responsable del Tratamiento: persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

3.6 Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 26 de octubre de 2020

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	Página 15 de 48	

3.7 Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Art. 3 del decreto 1377 de 2013, adiciona entre otras disposiciones el Art. 3 de la ley 1581 de 2012 así:

3.8 Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

3.9 Dato público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

4.0 Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

4.1 Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.




4.2 Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la república de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.


#### 4. PRINCIPIOS

E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO, adopta como principios para la política de manejo, administración y tratamiento de datos los siguientes principios:

4.1 Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos: El tratamiento a que se refiere la presente política es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

4.2 Principio de finalidad: El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución y la ley, la cual debe ser informada al titular.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020 

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 16 de 48

4.3 Principio de libertad: El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

4.4 Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

4.5 Principio de transparencia: En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

4.6 Principio de acceso y circulación restringida: El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la constitución. en este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la presente ley.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la presente política.

4.7 Principio de seguridad: La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.


4.8 Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

## 5. CONSIDERACIONES GENERALES


La Institución, busca garantizar de manera integral el tratamiento de datos cumpliendo a cabalidad con los lineamientos establecidos por la normatividad nacional vigente y de esta manera garantizar a todas las personas que confluyen en E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA EN INTERVENCIÓN el derecho constitucional que les asisten en la protección de los datos.

## 6. CONTENIDO DE LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

El HOSPITAL SAN JERÓNIMO dará tratamiento de la información con previa autorización de los usuario o clientes en los siguientes términos:

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 26 de octubre de 2020






	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 17 de 48

1). Usuarios y clientes: la información será utilizada para desarrollar las funciones propias de la institución, entre ellas, soportar la atención médico-asistencial, enviar resultados de exámenes diagnósticos, dar a conocer información empresarial, académica, comercial y/o promocional de la E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO, siempre relacionada con el objeto social y empresarial. Así como también, encuestas para realizar estudios de satisfacción, noticias o comunicados corporativos que el hospital considere que pueden ser de su interés.

Los datos relativos a la salud de los pacientes serán protegidos en los lineamientos de la resolución 1995 de 1999, y de manera obligatoria por parte del personal de la E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO por el carácter sensible de los mismos, por lo tanto, se tendrá en cuenta lo siguiente al momento de tratar datos de esta naturaleza:

- El personal médico – asistencial accederá a datos de naturaleza sensible porque el titular de los mismos de manera previa, expresa y voluntaria, le da a conocer esta información, del mismo modo, en razón a su ejercicio profesional tendrá conocimiento de la historia clínica del paciente. Teniendo en cuenta la protección exigida para este tipo de datos, esta información será utilizada para los fines exclusivos de la prestación del servicio de salud y cualquier otro uso será considerado no sólo erróneo sino ilegal. adicionalmente prohibir el uso de la información de datos sensibles con fines académicos sin previa autorización o suscripción del convenio pertinente y diligenciamiento del consentimiento informado.
- Los Colaboradores de la E.S.E., están informados acerca de la sensibilidad de los datos de salud incluyendo la custodia de esa información evitando el suministro de la misma a terceros sin previa autorización, las obligaciones y sanciones que implica el uso inadecuado de los mismos y el procedimiento a seguir en su tratamiento, el derecho de acceso por parte de otras personas diferentes al titular y la forma como los clasifican, comunican y entregan. Además, conocen sobre la importancia de no dejar expuestos resultados de carácter médico que puedan afectar la intimidad de una persona y de no utilizar los datos personales de los usuarios y afiliados por fuera de la finalidad médica o administrativa establecida. Por lo anterior, en la E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO la protección de la información no solo será responsabilidad del personal médico - asistencial, sino de todas las personas que tengan acceso a ella en la Institución con ocasión del ejercicio de sus funciones.
- E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA EN INTERVENCIÓN, cuenta con mecanismo para evitar la fuga de información sensible tales como restricción en el uso de medios extraíbles (CD, DVD), monitoreo de correos con archivos adjuntos, análisis en tiempo real de documentos con código malicioso (virus) a través de antivirus, se cuenta con un sistema de seguridad perimetral (firewall). Adicionalmente, se tiene un procedimiento clara en el manejo de perfiles de usuario, uso de contraseña segura y renovación periódica que aplica a todos los usuarios independientemente del cargo.
- Con el objetivo de entregar los resultados médicos de forma segura, es indispensable, que cuando el titular no pueda presentarse personalmente a obtener sus resultados, envíe autorización expresa escrita indicando el nombre de la persona autorizada, acompañada de fotocopia de la cédula de ciudadanía, tanto del titular como de la persona autorizada, ahora

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 18 de 48

bien, si el titular autoriza su envío por email o correo certificado, debe firmar el formato donde así lo indica, los anteriores documentos serán debidamente verificados, organizados y posteriormente archivados.

En los casos que se presenten con menores de edad o personas en incapacidad total o parcial, se establecerá comunicación con el ente externo que vele por la no vulneración de los derechos de la persona involucrada.

2). Contratistas y proveedores: se utilizarán para complementar el desarrollo de los contratos de prestación servicios correspondientes, haciendo seguimiento al comportamiento comercial de los mismos. Además, intercambiar información mensual para facilitar el conocimiento de los servicios que ofrece la E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO, y en general, todos los aspectos que intervienen en la relación entre la institución prestadora de salud (IPS) y las diferentes aseguradoras (EPS, ARS, Medicina Prepagada, entre otras); así como también, hacerlos partícipes de actividades o campañas comerciales que puedan resultar de su interés.

Además, cumplir las leyes aplicables a proveedores, pero sin limitarse a las tributarias y contractuales.

3). Colaboradores y personal médico: la información contenida en nuestras bases de datos de ex-empleados, empleados actuales y futuros candidatos a empleo se utilizará para que la E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO tenga una percepción, tanto objetiva como subjetiva, sobre el personal. Dicha información será transferida y/o transmitida a otras entidades únicamente cuando sea necesario dar cumplimiento a las disposiciones legales aplicables, en caso de que sea requerida por entidad pública, administrativa y/o entidades fiscalizadoras en temas laborales en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

4). Estudiantes: La E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO desarrolla su misión educativa fomentando la investigación en todos los campos incluyendo el científico, procurando lograr una eficiente comunicación con los estudiantes relacionada con los servicios prestados, y demás actividades coherentes con las funciones propias de la educación médica, dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros estudiantes y evaluar la calidad del servicio.


Realizar mercadeo de los programas educativos tanto de pregrado como postgrado y encuestas afines a la educación a quienes voluntariamente quieran participar.


Cumplir las leyes aplicables a la educación privada en Colombia, incluyendo pero sin limitarse, a cualquier requerimiento del Ministerio de Educación Nacional o las autoridades judiciales o administrativas.

5). Conocer de manera constante las necesidades de los usuarios registrados en los portales web, con el fin de fortalecer las relaciones y fomentar la innovación empresarial.

6). Desarrollar programas de responsabilidad social conforme a los estatutos.

7). Cumplir con todos los compromisos contractuales.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 26 de octubre de 2020

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 19 de 48

## 7. CATEGORIA DE DATOS ESPECIALES

Cabe resaltar que la E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO en desarrollo del Art. 7 de la ley 1581 de 2012, da aplicación integral a lo contenido en los siguientes términos:

Derechos de los niños, niñas y adolescentes. en el tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. queda proscrito el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

Para la institución es de suma importancia la protección y prevalencia de los derechos de los menores que deben ser garantizados como institución prestadora de servicios de salud, por esto se exigirá al personal administrativo y asistencial, total reserva en el manejo de datos especialmente en las unidades neonatales, pediátricas y adultos o en cualquier parte donde reciba atención el niño, niña y adolescente. Salvo autorización expresa del representante legal del menor o por solicitud de autoridad judicial.

## 8. DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES

El Art 8° de la ley 1581 de 2012. Contempla. El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento. este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;

b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;




c) Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.


d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la constitución.

f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

## 9. AUTORIZACION DEL TITULAR DE LA INFORMACION

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020 

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 20 de 48

El Art. 9° de la ley 1581 de 2012. Contempla que sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

## 10. EXCEPCIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Cabe resaltar que de conformidad con el Art. 10 de la ley 1581 de 2012 contempla las siguientes excepciones a las autorizaciones cuando:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el registro civil de las personas.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la presente ley.

## 11. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE CONSULTA, RECTIFICACION Y SUPRESION DE DATOS PERSONALES.


La E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO en cumplimiento a los Artículos 14 y 15 de la ley 1581 de 2012 dará aplicación a los siguientes procedimientos:


11.1. Consultas. Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

11.2. Reclamos. El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 26 de octubre de 2020

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 21 de 48

reclamo ante el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud escrita dirigida a la E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos un (1) mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.


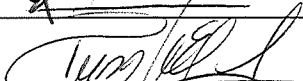

## 12. CONTACTOS EN E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA EN INTERVENCIÓN


Con el propósito de brindar mayor información, recibir solicitudes sobre rectificación, consulta, suprimir, actualizar los datos personales. Se puede hacer a través del correo electrónico [pqrs@esesanjeronimo.gov.co](mailto:pqrs@esesanjeronimo.gov.co) A este correo se debe enviar la siguiente información:

- Fecha de solicitud
- Breve escrito especificando los hechos y la petición
- Fotocopia de la cedula
- Correo electrónico para generar respuesta
- Teléfono de contacto
- Domicilio para efectos de notificación
- Firma de quien solicita la información

## 13. CONTROL Y RESTRICCIONES

La E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO comunica a todos sus usuarios, titulares de información de carácter personal que se encuentren en las bases de datos y/o archivos que, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, se han implementado medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a nuestros registros evitando

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020 

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 22 de 48

su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, lo anterior, en razón a la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que pudieren estar expuestos.

## 14. SANCIONES

### 14.1 SANCIONES INTERNAS:

El manejo de bases de datos para fines diferentes a los establecidos por la E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA por parte del Trabajador, está contemplado como una prohibición dentro del Reglamento Interno de Trabajo de la E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA.

### 14.2 SANCIONES EXTERNAS:

En cumplimiento a lo contenido en el Art. 22 y 23 de la ley 1581 de 2012, se tendrán en cuenta el tratamiento y las sanciones así:

Trámite. La Superintendencia de Industria y Comercio, una vez establecido el incumplimiento de las disposiciones de la presente ley por parte de la E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO, adoptará las medidas o impondrá las sanciones correspondientes.


Sanciones. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer a la E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO las siguientes sanciones:


- a) Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente de dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.
- b) Suspensión de las actividades relacionadas con el tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar;
- c) Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- d) Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el tratamiento de datos sensibles.

## 15. ENTRADA EN VIGENCIA.

La E.S.E. HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA EN INTERVENCIÓN, conservará la información de cada usuario durante todo el tiempo en que ésta se requiera dentro de los fines descritos en esta política, a menos que medie solicitud de supresión del interesado.

Adicionalmente la institución se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento, cualquier modificación será informada y publicada oportunamente en la página web [www.laestancia.com.co](http://www.laestancia.com.co).

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 26 de octubre de 2020

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 23 de 48

Esta política ha sido redactada y aprobada el 21 de octubre de 2019, fecha a partir de la cual entra en vigencia.

## 20. PROCESOS AREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

### 20.1 GESTION DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO

- **OBJETIVO:**

Administrar los recursos informáticos de la E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería

- **ALCANCE Y CAMPO DE APLICACION:**

Este procedimiento aplica a todas las áreas de la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería.

- **RESPONSABLES DEL PROCESO**

Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones

- **SUBGERENCIA:**

Subgerencia administrativa y financiera

- **PRODUCTO/SERVICIO:**




Equipos asignados a funcionarios según requerimientos y disponibilidad


- **RECURSOS:**

- **Tecnológicos:** Software, Internet, computador, acceso a bases de datos especializadas, fotocopiadora, impresora, Teléfono
- **Logísticos:** Elementos de oficina (Hojas de papel, tóner, Tinta de impresora, fotocopias, marcadores, lápiz etc.)
- **Humanos:** Ingenieros y Técnicos de Sistemas
- **Metodológicos:** Formatos prediseñados y establecidos de acuerdo con la normatividad que estandariza estos procesos

- **ELEMENTOS DE ENTRADA DEL PROCESO**

- **Proceso Proveedor:** Solicitud de Instalación de Equipo

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020 

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 24 de 48

- **ELEMENTOS DE SALIDA DEL PROCESO**

- **Salidas:** Equipos instalados


- **PARAMETROS DEL CONTROL**

### INDICADORES


% de equipos instalados por mes

- **ACTIVIDADES**

DESCRIPCION FASE O ETAPAS	PUNTOS DE CONTROL	AREA RESPONSABLE	RESPONSABLE
Recibir la solicitud de instalación de equipos de cómputo, por parte del área de trabajo.	Solicitud de Instalación	Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones
Definir en conjunto con el jefe del área de trabajo involucrada el perfil del usuario.	Perfil del usuario	Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones
Verificar el espacio físico en el cual se realizará la instalación del equipo, si existe y está disponible un punto de red.  <b>NO HAY PUNTO DE RED DISPONIBLE:</b> Gestionar la instalación del punto de red necesario.  <b>HAY PUNTO DE RED DISPONIBLE:</b> Continuar con este procedimiento.	Punto de red	Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Funcionario de Área de tecnologías de la información y comunicaciones
Realizar la instalación del equipo y conexión al punto de red.		Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Funcionario de Área de tecnologías de la información y comunicaciones
Realizar la configuración del		Área de	Funcionario de

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 26 de octubre de 2020



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 25 de 48




equipo e instalar los programas que requiera el usuario para el desarrollo de las labores, acorde con el perfil del usuario que haya sido determinado		tecnologías de la información y comunicaciones	Área de tecnologías de la información y comunicaciones
Diligenciar el formato "Hoja de vida del Equipo de cómputo".	Formato Hoja de Vida del Equipo	Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Funcionario de Área de tecnologías de la información y comunicaciones
Entregar al usuario del sistema el manual "Manual de recomendaciones para el manejo de equipos de cómputo", explicando las normas de buen uso y las acciones preventivas para evitar daños o mal funcionamiento tanto en el software como en el hardware.	Manual de recomendaciones para el manejo de equipos de cómputo	Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Funcionario de Área de tecnologías de la información y comunicaciones
Archivar el formato "Hoja de vida del Equipo de cómputo" y la copia del "Manual de recomendación para el manejo de equipos de cómputo" debidamente firmados por el usuario y (digitarlo) en la Base de datos de inventario de la E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería.		Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Funcionario de Área de tecnologías de la información y comunicaciones
Archivar acta de soporte donde consta la instalación de los equipos, la entrega y explicación del "Manual de recomendación para el manejo de equipos de cómputo".	Acta de Instalación de equipos	Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Funcionario de Área de tecnologías de la información y comunicaciones


## 20.2 GESTION DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO

- OBJETIVO:**

Solucionar inconvenientes presentados en el correcto rendimiento y funcionamiento de la máquina.

- ALCANCE Y CAMPO DE APLICACION:**

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020 

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 26 de 48

Este procedimiento aplica a todas las áreas de la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería.

• **RESPONSABLES DEL PROCESO**

Profesional de Tecnologías de la información y comunicaciones

• **SUBGERENCIA:**

Subgerencia Administrativa y Financiera

• **PRODUCTO/SERVICIO**

Programación de mantenimiento correctivo y Preventivo.  
Reparación o cambio del elemento.

• **RECURSOS:**

- **Tecnológicos:** Software, Internet, computador, acceso a bases de datos especializadas, fotocopiadora, impresora, Teléfono
- **Logísticos:** Elementos de oficina (Hojas de papel, tóner, Tinta de impresora, fotocopias, marcadores, lapiz etc.)
- **Humanos:** Ingenieros y Técnicos de Sistemas
- **Metodológicos:** Formatos prediseñados y establecidos de acuerdo a la normatividad que estandariza estos procesos

• **ELEMENTOS DE ENTRADA DEL PROCESO**

- **Proceso Proveedor:** Solicitud de Mantenimiento

• **ELEMENTOS DE SALIDA DEL PROCESO**


- **Salidas:** Mantenimiento Preventivo / Correctivo de Equipos


• **PARAMETROS DEL CONTROL**

**INDICADORES**

% de Cumplimiento Programa de Mantenimiento




• **ACTIVIDADES**


MANTENIMIENTO PREVENTIVO			
DESCRIPCION FASE O ETAPAS	PUNTOS DE	AREA	RESPONSABLE
Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 		Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:		Fecha: 26 de octubre de 2020

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 27 de 48


	CONTROL	RESPONSABLE	
Elaborar el cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo de cada vigencia.	Cronograma de Actividades	Área de Tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones
Entregar plan de mantenimiento de cada vigencia a la Subgerencia administrativa y financiera para su respectiva aprobación	Cronograma de Actividades	Área de Tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones
Entregar copia debidamente firmada y cronograma de actividades en Excel al área de ambiente físico y gestión de la tecnología, en el formato definido por el área de planeación y gestión de la calidad	Cronograma de Actividades	Área de Tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones
Coordinar las actividades de mantenimiento con el personal del Área de Tecnologías de la información y comunicaciones de la ESE HSJM	Cronograma de Actividades	Área de Tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones Ingeniero de soporte de red Técnicos de sistemas
Solicitar a la Subgerencia administrativa y financiera los insumos y herramientas necesarias para realizar las labores de mantenimiento.	Oficio de Solicitud	Área de Tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones
Ejecutar el respectivo mantenimiento y solicitar al usuario la firma de recibido a conformidad en el acta de mantenimiento.	Hoja de Trabajo de Mantenimiento	Áreas Administrativas y Asistenciales	Técnicos de sistemas
Realizar entrega mensual del reporte de ejecución con los respectivos soportes al área de ambiente físico y gestión de la tecnología de la ESE para su respectivo seguimiento	Informe de cumplimiento del programa de mantenimiento	Área de Tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones


MANTENIMIENTO CORRECTIVO			
DESCRIPCION FASE O ETAPAS	REGISTRO	AREA RESPONSABLE	RESPONSABLE
Recibir la solicitud de la asistencia por parte del área y/o usuario que la requiera.	Solicitud de asistencia	Área de Tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020 

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 28 de 48

<p>Realizar el análisis de la solicitud y dar instrucciones al funcionario encargado para la revisión del equipo, priorizando la atención según el siguiente orden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas cuya labor principal sea la atención directa de usuarios.</li> <li>• Áreas cuya labor principal es la ejecución de labores relacionadas con la atención de usuarios, pero que no los atienden directamente.</li> </ul>		Área de Tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones
<p>Dirigirse al área respectiva, analizar la situación y determinar la conducta a seguir:</p> <p><b>NO ES POSIBLE SOLUCIONAR EL IMPREVISTO:</b> Direccional la problemática Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones informando el resultado del análisis de la situación a fin de tomar las acciones correspondientes.</p> <p><b>ES POSIBLE SOLUCIONAR EL IMPREVISTO:</b> Realizar la reparación y/o solucionar el problema, y continuar con el procedimiento.</p> <p><b>NOTA 1:</b> Si la solución requiere la participación de un contratista o la reposición del equipo de computo o una de sus partes, la selección, contratación y/o adquisición deberán ajustarse de los procedimientos consignados en el manual de procesos "de contratación de bienes e insumos".</p>	Formato de necesidad de compra	Área de Tecnologías de la información y comunicaciones	Funcionario de Área de Tecnologías de la información y comunicaciones
Actualizar el formato "Hoja de vida del Equipo - software".	Formato Hoja de Vida del Equipo	Área de Tecnologías de la información y comunicaciones	Funcionario de Área de Tecnologías de la información y comunicaciones
Si es necesario entregar al usuario del sistema el "Manual de recomendación para el manejo de equipos de cómputo" y explicar las acciones que pudieron contribuir al daño presentado.	Manual de Recomendación para el manejo de equipos de Cómputo	Área de Tecnologías de la información y comunicaciones	Funcionario de Área de Tecnologías de la información y comunicaciones
Supervisar los trabajos realizados y comprobar el estado del quipo. <p><b>EL TRABAJO NO ES CONFORME:</b> Indicar al funcionario de Sistemas las inconsistencias encontradas y solicitar que tome los correctivos necesarios.</p> <p><b>EL TRABAJO ES CONFORME:</b> Dar Vo</p>	Actas de mantenimientos realizados	Área de Tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 26 de octubre de 2020

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 29 de 48

Bo. al trabajo realizado.			
Archivar el formato "Hoja de vida del Equipo – Hardware", en el Área de Tecnologías de la información y comunicaciones.	Formato Hoja de vida de Equipo	Área de Tecnologías de la información y comunicaciones	Funcionario de Área de Tecnologías de la información y comunicaciones

### 20.3 ACTUALIZACION DE SOFTWARE

- **OBJETIVO:**

Asegurar que el software disponible se encuentre al día y funcionando con la Versión más idónea, de manera que su operación sea confiable para los usuarios del sistema.

- **ALCANCE Y CAMPO DE APLICACION:**

Este procedimiento aplica a todas las áreas de la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería.

- **RESPONSABLES DEL PROCESO**

Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones

- **SUBGERENCIA**

Subgerencia administrativa y financiera

- **PRODUCTO/SERVICIO**

Sistema operativo y aplicaciones actualizadas a la última versión


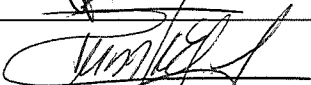

- **RECURSOS:**


- **Tecnológicos:** Software, Internet, computador, acceso a bases de datos especializadas, fotocopidora, impresora, Teléfono
- **Logísticos:** Elementos de oficina (Hojas de papel, tóner, Tinta de impresora, fotocopias, marcadores, lápiz etc.)
- **Humanos:** Profesionales especializado
- **Metodológicos:** Formatos prediseñados y establecidos de acuerdo a la normatividad que estandariza estos procesos

- **ELEMENTOS DE ENTRADA DEL PROCESO:**

- **Proceso Proveedor:** Nueva actualización de Software

- **ELEMENTOS DE SALIDA DEL PROCESO**

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020 

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 30 de 48

- **Salidas:**        Software actualizado

- **PARAMETROS DEL CONTROL**


**INDICADORES:**


% software actualizado.

- **ACTIVIDADES**

DESCRIPCION FASE O ETAPAS	PUNTOS DE CONTROL	AREA RESPONSABLE	RESPONSABLE
Recibir por parte de los proveedores de software o generar en el Área de tecnologías de la información y comunicaciones, las actualizaciones de los aplicativos utilizados en la organización.	Aplicativos	Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones
Realizar la correspondiente actualización del software en los diferentes servidores de Aplicaciones de las Unidades Hospitalarias y Ambulatorias.	Servidores	Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Funcionario de Área de tecnologías de la información y comunicaciones
Verificar que todos los usuarios que utilizan el software, estén trabajando con la versión actualizada.	Instrucciones de instalación	Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones
Realizar la anotación respectiva en el formato "Hoja de vida del PC – Software".	Hoja de vida del PC – Software	Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Funcionario de Área de tecnologías de la información y comunicaciones
Dar al usuario del sistema las indicaciones necesarias para el uso adecuado de las actualizaciones suministradas.		Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones
Archivar el formato "Hoja de vida del Equipo – Software" debidamente diligenciado.	Hoja de vida del PC – Software	Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Funcionario de Área de tecnologías de la información y comunicaciones

**20.4 ADMINISTRACION DE SEGURIDAD**

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 26 de octubre de 2020

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 31 de 48

• **OBJETIVO:**

Permitir a los usuarios del sistema la entrada con las restricciones de seguridad Pertinentes de acuerdo a la naturaleza del cargo y las funciones a desempeñar.

• **ALCANCE Y CAMPO DE APLICACION:**

Este procedimiento aplica a todas las áreas de la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería.

• **RESPONSABLES DEL PROCESO:**

Coordinador de Sistemas

• **SUBGERENCIA:**

Subgerencia Administrativa y Financiera.

• **PRODUCTO/SERVICIO:**

Cuentas de usuario y contraseñas para acceso a la red

• **RECURSOS:**

- **Tecnológicos:** Software, Internet, computador, acceso a bases de datos especializadas, fotocopidora, impresora, Teléfono
- **Logísticos:** Elementos de oficina (Hojas de papel, tóner, Tinta de impresora, fotocopias, marcadores, lápiz etc.)
- **Humanos:** Profesionales especializado
- **Metodológicos:** Formatos prediseñados y establecidos de acuerdo a la normatividad que estandariza estos procesos

• **ELEMENTOS DE ENTRADA DEL PROCESO:**

- **Proceso Proveedor:** Solicitud de creación de usuario



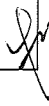
• **ELEMENTOS DE SALIDA DEL PROCESO:**


- **Salidas:** Entrega de claves al usuario

• **PARAMETROS DEL CONTROL:**

**INDICADORES:**

% de claves entregadas


Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020 

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 32 de 48


Nº solicitudes de usuarios / total de claves entregadas

• **ACTIVIDADES:**

DESCRIPCION FASE O ETAPAS	PUNTOS DE CONTROL	AREA RESPONSABLE	RESPONSABLE
<p>Recibir mediante comunicación escrita de la coordinación del área interesada, la solicitud para crear un usuario en el sistema.</p> <p><b>NOTA 1:</b> Cuando se esté implementando un software nuevo no habrá solicitud, sino que se procederá según los perfiles que se definan en el paso 02.</p>	Solicitud escrita de creación de usuario	Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones
<p>Definir los perfiles del(los) usuario(s) para establecer el nivel de acceso y restricciones que tendrá(n), según los parámetros consignados en las definiciones operativas.</p> <p><b>NOTA 1:</b> Es deber del Coordinador de Sistemas establecer un plan para revisar periódicamente los perfiles de los usuarios y adecuarlos según las necesidades de cada área.</p>		Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones
<p>Crear el usuario en el sistema, otorgándole autorización para trabajar en el software y módulos de estos, acorde con su perfil.</p>		Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones
<p>Entregar la(s) clave(s) de acceso al usuario informándole que debe cambiarla(s) cuando comience a trabajar en el sistema.</p>		Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones
<p>Instruir al usuario sobre la responsabilidad en el manejo de su(s) clave(s) y la forma de modificarlas.</p>		Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones
<p>Entregar al usuario el instructivo "Instructivo para el Manejo de Equipos de Cómputo y Software" con las recomendaciones y responsabilidades sobre el manejo del equipo, del software y las acciones preventivas para evitar fallas en el sistema. El usuario firmará copia del formato, el cual se archivará en la carpeta del equipo en la oficina de tecnologías de la información y comunicaciones.</p>	Instructivo para el manejo de equipos de cómputo y software	Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Funcionario del área de tecnologías de la información y comunicaciones
<p>Generar un reporte de los permisos del usuario y archivarlo en la coordinación, según el formato "PERMISOS DE USUARIOS AL SISTEMA"</p>	Permisos de usuarios al sistema	Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional universitario de tecnologías de la información y comunicaciones

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 26 de octubre de 2020



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 33 de 48

## 20.5 CAPACITACION Y EVALUACION DE USUARIOS

- **OBJETIVO:**

Establecer la forma en que se potenciarán los conocimientos, habilidades y capacidades de los usuarios del sistema para el adecuado manejo de los equipos y programas necesarios en la gestión empresarial de cada una de las áreas de la organización.

- **ALCANCE Y CAMPO DE APLICACION:**

Este procedimiento aplica a todas las áreas de la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería.

- **RESPONSABLES DEL PROCESO:**

Coordinador de Sistemas

- **SUBGERENCIA:**

Subdirección Administrativa y Financiera.

- **PRODUCTO/SERVICIO:**

Capacitación, Evaluaciones periódicas

- **RECURSOS:**

- **Tecnológicos:** Software, Internet, computador, acceso a bases de datos especializadas, fotocopidora, impresora, Teléfono
- **Logísticos:** Elementos de oficina (Hojas de papel, tóner, Tinta de impresora, fotocopias, marcadores, lápiz etc.)
- **Humanos:** Profesionales especializado
- **Metodológicos:** Formatos prediseñados y establecidos de acuerdo a la normatividad que estandariza estos procesos



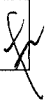
- **ELEMENTOS DE ENTRADA DEL PROCESO:**


- **Proceso Proveedor:** Solicitud de capacitación

- **ELEMENTOS DE SALIDA DEL PROCESO:**

- **Salidas:** Usuarios capacitados

- **PARAMETROS DEL CONTROL:**


Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020 


	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 34 de 48

## INDICADORES:

% de Usuarios Capacitados

## • ACTIVIDADES

DESCRIPCION FASE O ETAPAS	PUNTOS DE CONTROL	AREA RESPONSABLE	RESPONSABLE
<p>Elaborar anualmente un plan de evaluaciones periódicas que permita conocer la competencia de los funcionarios, para el manejo de computadores y software, en cuanto a: CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE MANEJO DE SOFTWARE Y HARDWARE: Operación del computador, manejo de sistema operativo, procesador de texto y hoja de cálculo.</p> <p>CONOCIMIENTOS PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO: Conocimiento de la plataforma informática, manejo de los módulos o aplicativos para el desempeño del cargo, manejo de otros software que puedan ser útiles para la organización, otros conocimientos que considere el área de sistemas</p>	Plan de evaluaciones periódicas	Gerencia  Subgerencia Administrativa  Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Gerente  Profesional tecnologías de la información y comunicaciones
<p>Elaborar un Plan Anual de Capacitación el cual será concertado con las diferentes áreas y el área de talento Humanos y tendrá en cuenta las siguientes variables para definir los temas (Ver Observaciones):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de las evaluaciones.</li> <li>• Cambio o actualización de software o de los equipos de cómputo.</li> <li>• Reentrenamiento para corregir vacíos.</li> </ul> <p>El documento del Plan de Capacitación deberá incluir objetivos, metas, temas, intensidad horaria por tema, cronograma, materiales y/o equipos de soportes necesarios, apoyo logístico requerido, costos y evaluación de los participantes.</p> <p>NOTA 1: Este plan debe ajustarse a los lineamientos establecidos por la Coordinación de Sistemas en cuanto a metas y cobertura.</p>	Plan anual de Capacitación	Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional tecnologías de la información y comunicaciones
<p>Revisar el Plan, realizar los ajustes necesarios y definir si será ejecutado por los funcionarios de la institución o si es necesaria la participación de capacitadores externos.</p> <p>EJECUTADO POR FUNCIONARIOS PROPIOS: Coordinar las acciones necesarias para incluir el plan en el presupuesto y para que se ejecute adecuadamente.</p> <p>EJECUTADO POR EXTERNOS: Aplicar manual de contratación de bienes y/o Servicios.</p> <p>NOTA 1: Copia de la versión definitiva del plan debe enviarse a la Coordinación de Sistemas.</p>		Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional tecnologías de la información y comunicaciones
Ejecutar el Plan de Capacitación, evaluando a los participantes mediante ejercicios diseñados para cada	Plan de Capacitación	Recursos Humanos	Jefe de Recursos Humanos
Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020	
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 26 de octubre de 2020	

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 35 de 48

caso			
Elaborar informe de resultados de cada uno de los participantes, informando sus resultados al Coordinador Sistemas (si es contratista) a la Coordinación de Recursos Humano y a los jefes de las áreas interesadas.		Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional tecnologías de la información y comunicaciones
Analizar resultados frente al Plan trazado. <b>RESULTADO SATISFACTORIO:</b> Informar a la gerencia y a la Subdirección Administrativa de la institución. (Fin del procedimiento) <b>RESULTADO INSATISFACTORIO:</b> Establecer las medidas correctivas, implementarlas e informar a la gerencia y a la Subdirección Administrativa de la institución.		Área de tecnologías de la información y comunicaciones  Recursos Humanos	Profesional tecnologías de la información y comunicaciones  Jefe de Recursos Humanos

## 20.6 ACTUALIZACION DE BASES DE DATOS DE AFILIADOS A EPS

- **OBJETIVO:**

Mantener actualizada las bases de datos para los fines pertinentes de la empresa.

- **ALCANCE Y CAMPO DE APLICACION:**

Este procedimiento aplica a todas las áreas de la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería.

- **RESPONSABLES DEL PROCESO**

Profesional tecnologías de la información y comunicaciones

- **SUBGERENCIA:**


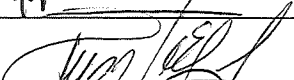
Subgerencia Administrativa y Financiera


- **PRODUCTO/SERVICIO**

Bases de Datos Actualizadas

- **RECURSOS:**

- **Tecnológicos:** Software, Internet, computador, acceso a bases de datos especializadas, fotocopidora, impresora, Teléfono
- **Logísticos:** Elementos de oficina (Hojas de papel, tóner, Tinta de impresora, fotocopias, marcadores, lápiz etc.)
- **Humanos:** Ingenieros y Técnicos de Sistemas

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 36 de 48

- **Metodológicos:** Formatos prediseñados y establecidos de acuerdo a la normatividad que estandariza estos procesos

- **ELEMENTOS DE ENTRADA DEL PROCESO**

- **Proceso Proveedor:** Recepción de base de datos

- **ELEMENTOS DE SALIDA DEL PROCESO**

- **Salidas:** Actualización en el sistema de Base de datos


- **PARAMETROS DEL CONTROL**


### INDICADORES

% de Base de datos actualizada

- **ACTIVIDADES**

DESCRIPCION FASE O ETAPAS	PUNTOS DE CONTROL	AREA RESPONSABLE	RESPONSABLE
Recibir en medio magnético, con la periodicidad determinada en cada caso, las bases de datos o las actualizaciones entregadas por las entidades aseguradoras, entidades de vigilancia y control del sistema o dependencias internas de la organización.		Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional tecnologías de la información y comunicaciones
Revisar las bases de datos, verificando que cumplan con los requisitos legales y/o contractuales para su instalación. PRESENTA ALGÚN PROBLEMA: Comunicar a la institución o dependencia, solicitando corregir y enviar nueva versión. NO PRESENTA PROBLEMA: Continuar con el paso 03.	Bases de Datos	Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional tecnologías de la información y comunicaciones
Ejecutar la tarea respectiva con la información recibida: <b>INSTALACIÓN:</b> Instalar las bases de datos o sus actualizaciones en los software y/o módulos de los mismos y en cada área usuaria de la información. <b>CRUCE DE DATOS:</b> Realizar la confrontación de la información de las bases de datos o sus actualizaciones, señalando los registros que presentan novedades (ingresos, egresos, dobles afiliaciones, etc.) e informar a la Coordinación de Afiliaciones y Registro las novedades presentadas.	Cruce de datos, Software	Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional tecnologías de la información y comunicaciones funcionario del área
Actualizar la base de datos del software disponible e informar mediante correo interno a todas las áreas usuarias de la información. <b>NOTA 1:</b> Durante la operación de actualización se debe tener cuidado en no afectar los registros de los usuarios que no hayan presentado ninguna novedad.	Base de Datos del Software disponible	Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional tecnologías de la información y comunicaciones funcionario del

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 26 de octubre de 2020

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 37 de 48

Igualmente se debe dejar registro de las novedades presentadas para tener un historial de los registros que sufren cambios por efectos del procedimiento.			área
Actualizar el formato "Hoja de vida del Equipo de cómputo" de los equipos donde se realiza la operación y archivar	Hoja de Vida del Equipo	Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional tecnologías de la información y comunicaciones  funcionario del área

## 20.7 ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDOS EN EL PORTAL WEB DE LA ENTIDAD

- **OBJETIVO:**

Establecer las actividades necesarias para la actualización de la página web de la entidad

- **ALCANCE Y CAMPO DE APLICACION:**

El procedimiento inicia con la solicitud de publicación y/o actualización de información en la página web y termina con comunicar a los funcionarios de la Unidad las actualizaciones de la página web.

- **RESPONSABLES DEL PROCESO**

Profesional tecnologías de la información y comunicaciones

- **SUBGERENCIA:**

Subgerencia Administrativa y Financiera


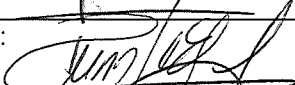

- **PRODUCTO/SERVICIO**


Página WEB de la E.S.E actualizada.

- **RECURSOS:**

- **Tecnológicos:** Software, Internet, computador, acceso a bases de datos especializadas, fotocopidora, impresora, Teléfono
- **Logísticos:** Elementos de oficina (Hojas de papel, tóner, Tinta de impresora, fotocopias, marcadores, lápiz etc.)
- **Humanos:** Ingenieros y Técnicos de Sistemas
- **Metodológicos:** Formatos prediseñados y establecidos de acuerdo con la normatividad que estandariza estos procesos

- **ELEMENTOS DE ENTRADA DEL PROCESO**

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020 

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 38 de 48

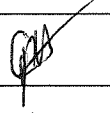
- **Proceso Proveedor:** Solicitud de publicación en página WEB
- **ELEMENTOS DE SALIDA DEL PROCESO**
  - **Salidas:** Página WEB actualizada
- **PARAMETROS DEL CONTROL**


### INDICADORES

% publicaciones en página WEB efectivas.

### ACTIVIDADES

DESCRIPCION FASE O ETAPAS	PUNTOS DE CONTROL	AREA RESPONSABLE	RESPONSABLE
Los funcionarios responsables realizan por medio de correo electrónico la solicitud de publicación o actualización de información en la página web al área de tecnologías de la información y comunicaciones mediante correo electrónico	Formato de solicitud de publicación en página WEB	Área que requiere publicación	Funcionario responsable
Recibir solicitud de publicación y/o actualización de información en la página web.	Formato de solicitud de publicación en página WEB	Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Ingeniero de Soporte de plataformas digitales
Revisar información enviada por las dependencias para que sea publicada en la página web. Si la información revisada es la correcta continua con la actividad 3. Si la información NO es correcta se envía correo al área correspondiente para solicitar de nuevo la información y finaliza en el procedimiento.	Formato de solicitud de publicación en página WEB	Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Profesional tecnologías de la información y comunicaciones Ingeniero de Soporte de plataformas digitales
Publicar y/o actualizar la información en la página web.	Generación de links que conducen a la información publicada	Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Ingeniero de Soporte de plataformas digitales
Comunicar mediante correo electrónico a las personas o área responsable que enviaron la información, que esta ha sido publicada en la Página web. En el correo electrónico se incluye en link donde fue publicada la información para su verificación	Correo electrónico de confirmación	Área de tecnologías de la información y comunicaciones	Ingeniero de Soporte de plataformas digitales

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 26 de octubre de 2020

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 39 de 48

## 20.8 MANEJO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

- **INTRODUCCIÓN.**

Este documento tiene como propósito especificar las condiciones para el buen uso de las cuentas de correo electrónico institucional suministradas a las diferentes dependencias de la E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería.

- **ALCANCE.**

Este manual debe ser aplicado por todas las dependencias, servidores públicos y contratistas responsables del manejo de las cuentas de correo electrónico institucional.

- **POLITICAS GENERALES DE USO.**

- **Usuario y Custodia de Claves de Correo:**

Las cuentas de correo electrónico son asignadas a los jefes de dependencia quienes podrán delegar su administración a quien ellos consideren, por tal motivo serán quienes deberán garantizar la custodia de las claves de acceso de las cuentas de correo electrónico y serán responsables de su uso.

- **Usos autorizados y responsabilidad de los usuarios:**

Los jefes de dependencia como responsables de las cuentas de correo deben llevar a cabo las acciones necesarias para que las cuentas de correo solamente sean utilizadas para asuntos institucionales. De ninguna manera se autoriza su uso para fines personales o particulares.


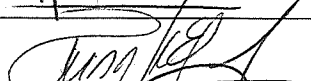

Es una falta grave facilitar y ofrecer su cuenta de correo electrónico institucional a personas no autorizadas, el uso los correos institucionales es exclusiva del cargo o dependencia y no es transferible.


- **Nombres de cuentas de correo electrónico institucional:**

Los nombres de las cuentas son los establecidos por el área de Sistemas de la E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería, estos no podrán ser alterados por los usuarios.

- **Generación de SPAM**

Teniendo en cuenta que se debe hacer uso eficiente de los recursos de la E.S.E, se prohíbe a los usuarios de los correos electrónicos institucionales enviar o reenviar correos cuyo propósito sea diferente a las actividades laborales, no es una herramienta de difusión de información masiva tipo spam o cadenas.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020 

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 40 de 48

- **Validez de los correos**

Los únicos correos institucionales y desde los cuales se puede enviar información a otras entidades o empresas son los asignados por el área de Sistemas de la E.S.E a las dependencias de la entidad.


- **Adopción normas Netiqueta.**

La E.S.E. adopta para el uso en lo relacionado al manejo de sus cuentas de correo electrónico institucionales las normas de Netiqueta, las cuales se referencian a continuación:


- No se debe enviar ficheros adjuntos que no hayan sido solicitados previamente.
- No envíe correos masivos y sobre todo no reenvíe los que reciba.
- Los correos electrónicos institucionales deben ser revisados como mínimo 2 veces al día, con el fin de estar en constante verificación de requerimientos que lleguen por este medio. La no revisión del mismo no exonera de responsabilidades frente al incumplimiento de requerimientos de carácter urgente por parte de otras áreas de la E.S.E ó entidades externas a la misma.
- Se debe tener cuidado cuando escriba a una dirección de correo, hay direcciones que no pertenecen a una persona si no a un grupo, por tanto su correo les llegará a todos los que a él pertenecen.
- Utilice mayúsculas y minúsculas correctamente. Escribir párrafos enteros en mayúsculas denota falta de respeto y de educación.
- El correo electrónico debe tener un título (asunto) que refleje el contenido del mensaje.
- Si piensa que la importancia de un mensaje lo justifica, conteste inmediatamente para que el remitente sepa que lo has recibido. No piense que por no darle contestación a un correo significa que no se da por enterado, pues el remitente tiene también copia del envío, para ello puede hacer uso la opción de respuesta automática que poseen todos los correos institucionales.
- No está permitido reenviar información publicitaria, empresarial, promocional o similar mediante los correos electrónicos institucionales.
- Ser siempre respetuosos en nuestra forma de solicitar y responder, igualmente debemos dar ejemplo de uso del lenguaje revisando la ortografía y la gramática de nuestros correos.

- **Prohibiciones del uso del correo electrónico**

- Enviar mensajes cuyos contenidos sean contrarios a las disposiciones del orden público, la moral, las buenas costumbres nacionales e internacionales y los usos y costumbres aplicables en internet, y el respeto de los derechos fundamentales de las personas.
- Se prohíbe el envío con contenido ilegal por naturaleza (todo el que constituya complicidad con hechos delictivos). Ejemplos: apología del terrorismo, programas piratas, pornografía infantil, amenazas, estafas, virus o código hostil en general.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 26 de octubre de 2020



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 41 de 48

- Se prohíbe el envío de mensajes masivos que comprometan la reputación u honra de la E.S.E o de alguno de sus miembros.
  - Se prohíbe a los usuarios activar opciones en el correo que comprometan o generen para la entidad el pago de una obligación monetaria.
  - Se prohíbe a los usuarios y funcionarios de la entidad inscribir en formularios, suscripciones o adquisición de productos o servicios externos las cuentas de correo electrónico institucional, la E.S.E no asumirá ninguna responsabilidad de este tipo y tampoco está obligada a dar ningún tipo de respuesta a los solicitantes de servicios o suscripciones no autorizadas.
  - No está permitido enviar mensajes en cadena, no hace parte de las funciones de la entidad promover acciones de este tipo y se hace un uso ineficiente del recurso.
  - Se prohíbe falsificar encabezados de correos electrónicos, utilizar nombres de dominio que sean inválidos o inexistentes, u otras formas engañosas de enviar correo electrónico.
  - Se prohíbe usar herramientas o aplicaciones informáticas dudosas que clonen o suplanten las cuentas de correo institucional.
- **Entrega de correos por renuncia o reemplazo en el cargo:**

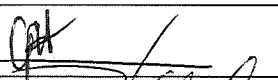
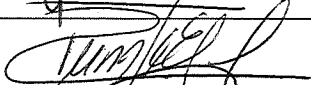
Los jefes de dependencia que son los usuarios responsables del manejo de los correos institucionales deben hacer entrega por escrito en caso de dejar su cargo, a su sucesor o al área de tecnologías de la información y comunicación de la E.S.E.


Recuerde que está prohibido borrar el contenido del correo antes de hacer la entrega.

Tenga en cuenta que el correo electrónico institucional es un activo de información de la entidad y la información que se almacena en estas cuentas no se considera confidencial o reservado, pero no es de dominio público. La información confidencial debe manejarse a través de los medios que corresponda.

- **Seguridad:**
- Si por cualquier motivo el usuario sospecha que la seguridad de su cuenta se ve comprometida de cualquier forma debe reiniciar su contraseña. Por seguridad se recomienda que se cambie las contraseñas de sus cuentas mínimo cada tres (3) meses y que la clave contenga caracteres alfanuméricos.
- **ENVIO DE CORRESPONDENCIA INTERNA MEDIANTE CORREO INSTITUCIONAL**
  - **Implementación del envío de correspondencia interna mediante correo institucional.**

El envío de toda la correspondencia interna deberá ser remitida mediante el correo electrónico institucional y toda la correspondencia recibida deberá tener un acuse de recibo o certificación de la entrega.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 42 de 48

Los tiempos establecidos para dar respuesta a requerimientos internos es de hasta 5 días hábiles, entre los cuales pueden variar dependiendo la naturaleza y prioridad del requerimiento.

- **Cuerpo de la correspondencia enviada mediante el correo institucional:**

Toda correspondencia interna enviada deberá ceñirse al siguiente formato:

[ Montería, XX de XXXX de XXXX ] ⇒ Fecha

[ Señor (a):  
NOMBRE  
Cargo ] ⇒ Datos del Destinatario

[ 300.41.01.085.19 ]



**Código según TRD:**  
300: Código del área  
41: Tipo de Correspondencia  
01: Clasificación de Correspondencia  
085: Consecutivo  
19: Año

[ Asunto: XXXXXXX XXXXXXX ] ⇒ Asunto

[ Cordial Saludo, ] ⇒ Saludo

[ Cuerpo de la correspondencia. ] ⇒ Cuerpo del mensaje o correspondencia.

Atentamente,

  
**Ney Patricia Orozco Quiñonez**  
 Profesional Universitario de Estadística  
 Área de Estadística  
 E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería  
 (4) 7958135 – (+57) 320 574 7543  
 Carrera 14 N° 22-200  
 www.esesanjeronimo.gov.co

⇒ Firma


“La información contenida en este E-mail es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo, entidad o empresa a la cual está dirigido. Si no es el receptor autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje es prohibida y será sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor reenviarlo y borrar el mensaje recibido inmediatamente. No imprima este mensaje si no es necesario.”




Aviso de confidencialidad y Cero papel

- **Firma de Correo institucional:**

Las firmas se presentarán en el siguiente orden: Logo de la E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería, nombre completo y apellidos; cargo, dependencia, nombre de la institución, teléfono de contacto, dirección y página web.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 26 de octubre de 2020

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 43 de 48

Por ejemplo:



**Ney Patricia Orozco Quiñonez**  
 Profesional Universitario de Estadística  
 Área de Estadística  
 E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería  
 (4) 7958135 – (+57) 320 574 7543  
 Carrera 14 N° 22-200  
 www.esesanjeronimo.gov.co



- **Aviso de Confidencialidad y cero papeles:**

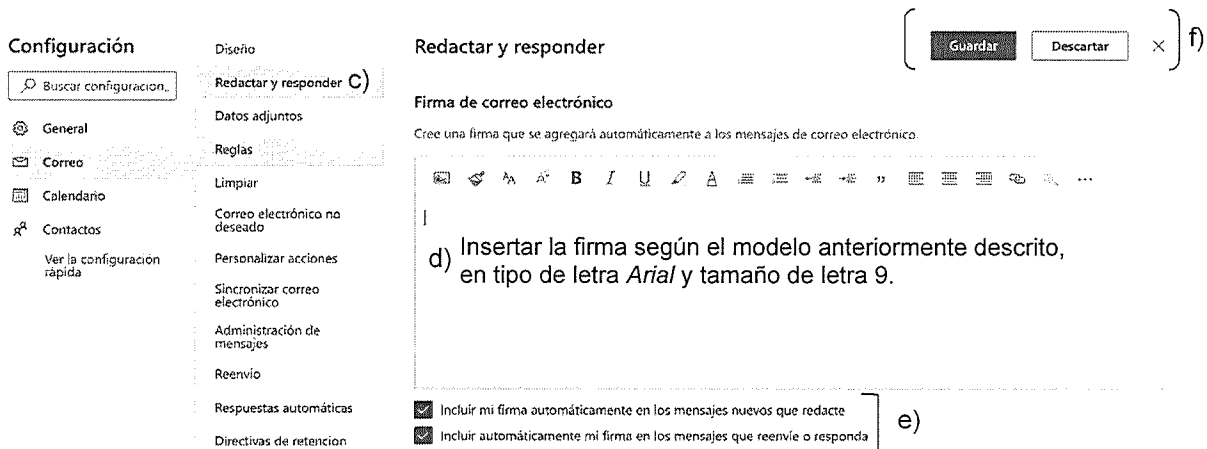
Todos los correos enviados deberán incluir en su base el siguiente texto:

*“La información contenida en este E-mail es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo, entidad o empresa a la cual está dirigido. Si no es el receptor autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje es prohibida y será sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor no reenviarlo y borrar el mensaje recibido inmediatamente. No imprima este mensaje si no es necesario.”*

Para ello debe hacer uso de la utilidad de firma que disponen todos los correos de la entidad.




Para realizar el cambio de firma en el correo electrónico, se debe seguir la siguiente ruta:


- Seleccionar la opción *Configuración* que se encuentra en la parte superior derecha de la pantalla representada por el icono 
- Seleccionar en la parte inferior derecha la opción: [Ver toda la configuración de Outlook](#) 
- En el menú que se despliega escoger la opción *redactar y responder*



The screenshot shows the Outlook configuration interface. On the left is a sidebar with 'Configuración' and various options like 'General', 'Correo', 'Calendario', and 'Contactos'. The 'Correo' option is selected. The main area shows 'Redactar y responder' settings. Under 'Firma de correo electrónico', there is a text box with the instruction: 'd) Insertar la firma según el modelo anteriormente descrito, en tipo de letra *Arial* y tamaño de letra 9.' Below this text box are two checkboxes: 'Incluir mi firma automáticamente en los mensajes nuevos que redacte' and 'Incluir automáticamente mi firma en los mensajes que reenvíe o responda', both of which are checked. In the top right corner of the configuration window, there are buttons for 'Guardar', 'Descartar', and a close button 'X'. A bracket labeled 'f)' encompasses these buttons. Another bracket labeled 'e)' encompasses the two checkboxes.

- Insertar la firma en el espacio correspondiente según modelo.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020 

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 44 de 48

- e) Activar las opciones de *Incluir mi firma automáticamente en los nuevos mensajes que redacte* e *Incluir automáticamente mi firma en los mensajes que reenvíe o responda*.
- f) Guardar los cambios realizados y cerrar las opciones de configuración.

- **Uso de las opciones de envío de correos:**

- **Para:** Se debe escribir la dirección del destinatario o destinatarios, todas las direcciones aquí escritas serán visibles para todas las personas que reciben el correo.
- **CC (copia):** Aquí se escriben las direcciones de correo a las que se desea que también les llegue el mensaje además de al destinatario principal. La persona que recibe un mensaje en el cual su dirección sólo aparece en el campo CC: debe entender que quien envía el mensaje desea que él se entere del contenido del mismo, pero no es su directo destinatario.

- **Manejo de correspondencia externa a través de correos institucionales.**


Toda la correspondencia externa que llega a la E.S.E. es radicada en el área de archivo y se deberá remitir a las áreas de la siguiente forma:


- El área de archivo deberá identificar la dependencia a la cual debe enviar la correspondencia. En caso de no existir claridad sobre el documento o la solicitud realizada, esta se debe enviar en físico a la subdirección respectiva quien identificara el área que dará el trámite o respuesta.
- Digitalizar la correspondencia externa con todos sus adjuntos (En los casos en que contengan).
- Enviar a la dependencia o dependencias mediante correo institucional la correspondencia digitalizada.
- La dependencia o dependencias destinataria(s) deberán enviar al área de archivo un acuse de recibo o certificación de la entrega de la misma.
- En caso de ser solicitudes de tipo legal o de entes de control, la solicitud y respuesta debe ser socializada con las subdirecciones y la gerencia.
- Las solicitudes recibidas en medio físico y entregadas a los destinatarios en medio magnético, deben ser resueltas en medio físico en la eventualidad de que en el documento remitido no se especifique alguna cuenta de correo electrónico.

- **Correo Institucional.**

Al interior de la institución debe existir un correo institucional para la recepción y envío de información de entidades externas.

Este correo debe ser administrado por el área de archivo y correspondencia de la ESE, por el coordinador de gestión documental o el líder de correspondencia.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 26 de octubre de 2020

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 45 de 48

- El área de Archivo deberá diariamente hacer revisión de cada uno de los correos (emails) que ingresan al correo institucional y remitir al correo institucional del área indicada.
- El área que recibe la información debe realizar acuse de recibido o certificación de entrega de la misma.
- Teniendo en cuenta el tipo de información solicitada el área que debe gestionarla tiene un plazo de 5 días hábiles para realizar su trámite.
- El área que realizara la gestión debe identificar si la respuesta se enviara a través de correo electrónico o por medio físico. En caso de ser a través de correo electrónico para el envío de la respuesta se utilizará el email institucional.
- En caso de que no exista claridad de la información solicitada, se imprime el respectivo coreo y se hace entrega en físico a la subdirección respectiva quien identificara y entregara al área indicada para ejecutar el trámite de la solicitud.

● **Uso de Planeador institucional**

Actualmente en la plataforma de correos institucionales se cuenta con la opción *Calendario*, la cual permitirá organizar y convocar a las demás dependencias a reuniones, invitaciones a comités institucionales, reuniones de revisiones de procesos o avances de actividades o reuniones de cualquier otra naturaleza, en donde las personas convocadas podrán confirmar o no la asistencia a las mismas.

La persona o dependencia que organiza o convoca la reunión podrá verificar del número de convocados quienes han confirmado y quienes aún no han dado respuesta a la misma.


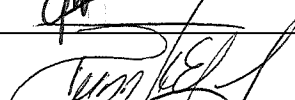

Por otra parte, nos permite generar alertas o recordatorios sobre la fecha y hora en las que han sido citadas las reuniones.

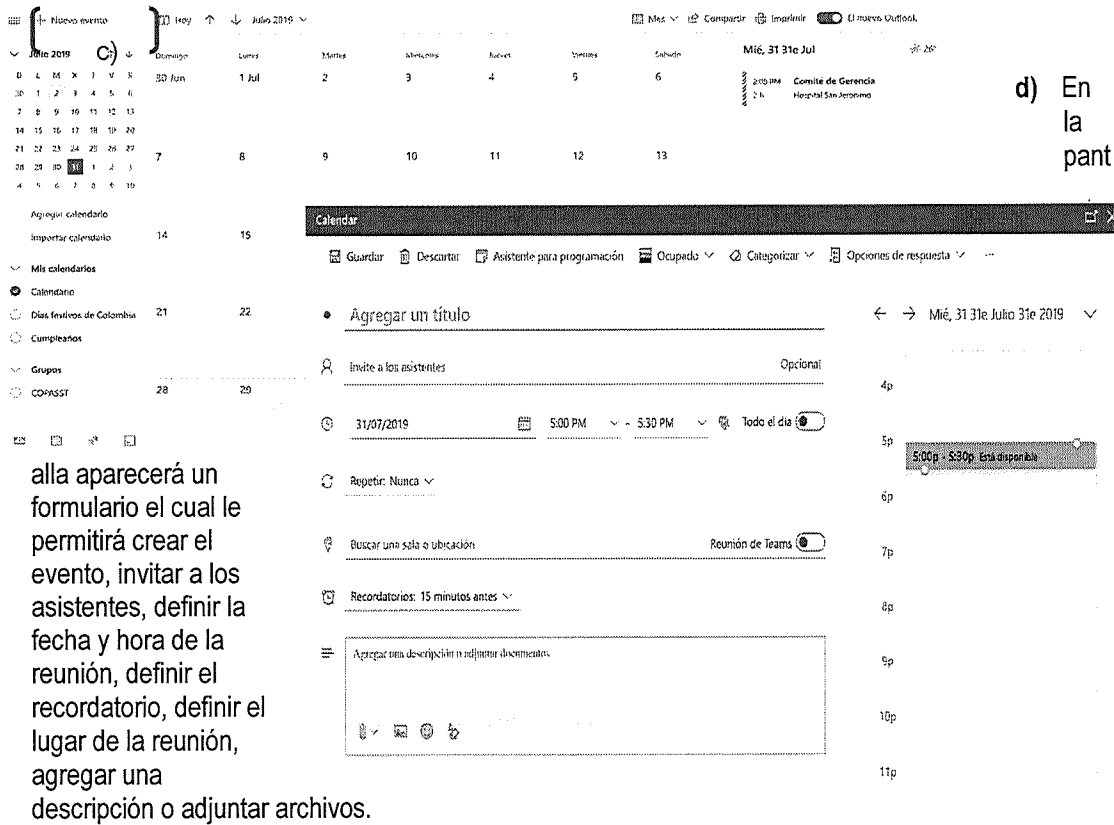
Para acceder al *Calendario* a crear un nuevo evento es necesario seguir la siguiente ruta:

- a) Acceder a la opción superior izquierda, identificada con el ícono
- b) En el menú que se despliega acceder a la opción *Calendario*



- c) En el calendario se debe acceder a la opción *Nuevo Evento* que aparece en la parte superior derecho del mismo.

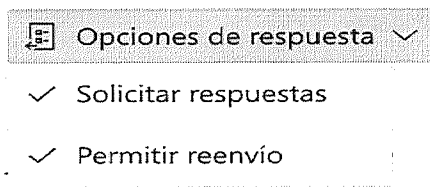
Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020 



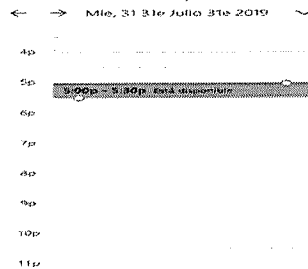
d) En la pantalla

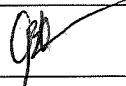
allá aparecerá un formulario el cual le permitirá crear el evento, invitar a los asistentes, definir la fecha y hora de la reunión, definir el recordatorio, definir el lugar de la reunión, agregar una descripción o adjuntar archivos.


e) Una vez se hayan ingresados todos los campos correspondientes, se deberá seleccionar en la parte superior derecha *Opciones de Respuesta* y activar las dos opciones *Solicitar Respuesta* y *Permitir reenvío*.









f) En el lado derecho de la ventana podrá verificar su agenda y los eventos que tiene organizados o a los que ha sido invitado, así como las horas disponibles de un día determinado.



Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma:	Fecha: 26 de octubre de 2020

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: 26 de octubre de 2020	Código: C.10.PR.001
	<b>ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Página 47 de 48

- g) Una vez se hayan completado los campos relacionados con la creación del nuevo evento, en la barra superior podrá guardar, descartar el evento, mostrar el estado en el que los otros participantes lo pueden ver (disponible, trabajando en otro sitio, provisional, ocupado o ausente), categorizar los tipos de reuniones por colores según su criterio.

 Guardar
  Descartar
  Asistente para programación
  Ocupado
  Categorizar
  Opciones de respuesta

En caso de guardar la reunión, la invitación será enviada a los participantes que se hayan relacionado anteriormente y les mostrará la opción de confirmar o no la asistencia.

## 2. ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS.

- **Dependencia responsable del manejo de las cuentas de correo institucional:**

Esta función está a cargo del área de Sistemas de la E.S.E. En caso de necesitar creación, reinicio o cancelación de la cuenta, así como cambio de la clave de acceso al correo deberá dirigirse al área de sistemas o contactarse al correo:

Coord.sistemas@esesanjerónimo.gov.co

- **Recuperación de claves de correo electrónico**


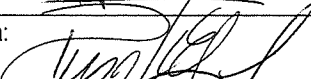
Esta función está a cargo del área de tecnologías de la información y comunicación de la E.S.E, la solicitud deberá hacerse por escrito dirigida al jefe del área, con firma del usuario asignado (jefes).

- **Acceso no autorizado a cuentas de correo:**

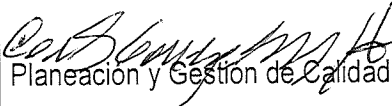

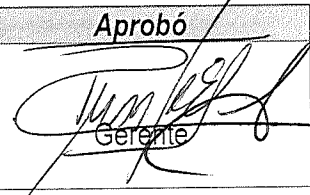
El administrador de las cuentas no podrá, bajo ninguna circunstancia, leer, copiar, borrar, retener, desviar, divulgar o alterar mensajes, cambiar la clave, ni tampoco conceder estos privilegios a usuarios diferentes al asignado sin el expreso consentimiento (por escrito) del usuario destinatario de dicho correo electrónico.

- **Casos excepcionales de acceso al correo electrónico institucional:**

- Por fallecimiento del usuario.
- Por desvinculación de la entidad.
- Enfermedad temporal o definitiva que no permita acceder al correo electrónico al funcionario reemplazo del titular de una cuenta de correo institucional.
- Expresa voluntad del usuario, cuando pierda su clave o no pueda acceder y requiera el apoyo técnico, previamente solicitud por escrito.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020


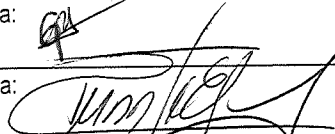
**CUADRO DE REVISIONES**

<b>Versión</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
01	 Planeación y Gestión de Calidad	 Profesional Universitario Sistemas	 Gerente

**CONTROL DE COPIAS**

<b>Versión</b>	<b>Tipo de Copia</b>	<b>Área o Sección</b>	<b>Fecha Elaboración</b>	<b>Fecha Revisión</b>
01	Controlada	Tecnología de la Información y Comunicaciones	Octubre de 2020	Octubre de 2022

<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
01	Elaboración de la estructura funcional y operativa del área de sistemas
02	
03	
04	

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 26 de octubre de 2020