

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE TICS

| | |
|----------------------|---------------|
| Versión: | 2 |
| Fecha de aprobación: | 3/12/2019 |
| Código: | 13-00-OD-0001 |

| | |
|-------------------------|---|
| 1. MACROPROCESO: | Apoyo |
| 2. OBJETIVO: | Establecer políticas, manuales, guías y procedimientos para los recursos tecnológicos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente ESE que genere eficiencia, eficacia en la administración, uso y operación de la plataforma tecnológica con la cual cuenta la entidad, estableciendo planes de reposición, mantenimiento y operación de la misma, atendiendo de esta manera las necesidades de los clientes internos y externos en los procesos transversales que impliquen el uso de tecnología biomédicas, recursos y servicios tecnológicos y sistemas de información. |
| 3. RESPONSABLE: | Jefe Oficina Sistemas de Información TIC (Oficina Sistemas de Información TIC) |
| 4. ALCANCE: | Inicia con el autodiagnóstico para la adquisición de tecnología biomédica, recursos y servicios tecnológicos y sistemas de información, y termina con los conceptos técnicos de obsolescencia. |
| 5. INDICADORES: | Sólo se relacionan los correspondientes al plan operativo anual del proceso. |

Porcentaje de Socialización del Documento actualizado de PETIC (TICS y Gestión de Información) Subred Sur occidente
 Porcentaje de cumplimiento del Plan de Mejoramiento del proceso (TICS y Gestión de Información) Subred Sur occidente
 Porcentaje cumplimiento en la mitigación del riesgo (TICS y Gestión de Información) Subred Sur occidente
 Porcentaje de Identificación Activos de información Tecnológicos Subred Sur occidente E.S.E
 Porcentaje de mantenimiento preventivos (equipos de computo) Sub Red Sur occidente
 Porcentaje de solicitudes de soporte (mesa de ayuda) de sistemas resueltas Sub Red Sur Occidente ESE
 Porcentaje de implementación del sistema de Gestión de seguridad Sub Red Sur Occidente ESE
 Porcentaje de Actividades realizada GEL (Gobierno Digital) Subred Sur Occidente ESE
 Porcentaje de implementación y estabilización del sistema de información HIS Subred Sur Occidente ESE
 Porcentaje de avance en la implementación de la estrategia de cero papel y reprografía en la Subred Sur Occidente

6. SUBPROCESOS O SERVICIOS:

Sistemas de Información
 Redes y Comunicaciones
 Gobierno y Estrategia
 Desarrollo e interoperabilidad
 Gestión de Suministros y Servicio

7. SOPORTES NORMATIVOS

Ley 527 de 1999: Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y el uso de los mensajes de datos del comercio electrónico y de las firmas digitales y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

Resolución 305 del 20 de octubre de 2008 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, establece las políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de datos espaciales y software libre.

Ley 1341 del 30 de julio de 2009. Por lo cual se definen los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones TIC se crea la Agenda Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.

Manual Estrategia Gobierno en Línea. Comprende 4 propósitos, servicios en línea de muy alta calidad, impulsar el empoderamiento y la colaboración de los ciudadanos con el gobierno, encontrar diferentes formas para que la gestión de las entidades públicas sea óptima gracias al uso estratégico de la tecnología y garantizar la seguridad y la privacidad de la información.

Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-IEC 27001:2013. Norma técnica de sistemas de gestión de seguridad de la información.

Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."

Decreto No. 2573 de 2014 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones."

Ley 1078 de 2015: por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones.

8.. DEFINICIONES

Activo de Información: de acuerdo con la norma ISO 27001, un activo de información es "cualquier cosa que tenga valor para la organización y en consecuencia deba ser protegido". No obstante, este concepto es bastante amplio, y debe ser limitado por una serie de consideraciones: el impacto que para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, supone la pérdida de confidencialidad, integridad o disponibilidad de cada activo, el tipo de información que maneja en términos de su sensibilidad y criticidad y sus productores y consumidores.

Arquitectura de software: es un conjunto de patrones y abstracciones coherentes que proporcionan el marco de referencia necesario para guiar la construcción del software para un sistema de información. Estas guías indican la estructura, funcionamiento e interacción entre las partes del software.

Autenticación: es el procedimiento de comprobación de la identidad de un usuario al tratar de acceder un recurso de procesamiento o sistema de información.

Centros de Cableado: son habitaciones donde se deberán instalar los dispositivos de comunicación y la mayoría de los cables. Al igual que los Centros de Cómputo, los Centros de cableado deben cumplir requisitos de acceso físico, materiales de paredes, pisos y techos, suministro de alimentación eléctrica y condiciones de temperatura y humedad.

Centros de Cómputo: son zonas específicas para el almacenamiento de múltiples computadoras para un fin específico, los cuales se encuentran conectados entre sí a través de una red de datos. Los Centros de Cómputo deben cumplir ciertos estándares con el fin de garantizar los controles de acceso físico, los materiales de paredes, pisos y techos, el suministro de alimentación eléctrica y las condiciones de temperatura y humedad adecuadas.

Dato: Es una representación simbólica (numérica, alfabética, algorítmica, espacial, etc.) de un atributo o variable cuantitativa o cualitativa.

Incidente de Seguridad: es un evento adverso, confirmado o bajo sospecha, que afecta a un sistema de información, a una red, la violación o inminente amenaza de violación de una política o norma de seguridad.

Licencia de software: es un contrato en donde se especifican todas las normas y cláusulas que rigen el uso de un determinado producto de software, teniendo en cuenta aspectos como: alcances de uso, instalación, reproducción y copia de estos productos.

Perfiles de usuario: son grupos que concentran varios usuarios con similares necesidades de información y autorizaciones idénticas sobre los recursos informáticos o los sistemas de información a los cuales se les concede acceso de acuerdo con las funciones realizadas. Las modificaciones sobre un perfil de usuario afectan a todos los usuarios cobijados dentro de él.

Plan de recuperación ante desastres: hace parte del Plan de Contingencia y es un conjunto de procedimientos de recuperación de la plataforma tecnológica del Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. y cubre aspectos como los datos, el hardware y el software de misión crítica, para que el Subred Integrada de Servicios de Salud pueda restablecer sus operaciones en caso de un desastre natural o causado por humanos en forma rápida, eficiente y con el menor costo y pérdidas posibles. El Plan también debe incluir las consideraciones necesarias para enfrentarse a la pérdida inesperada o repentina de personal crítico.

Recursos informáticos: son aquellos componentes de hardware y software tales como: servidores (de aplicaciones y de servicios de red), estaciones de trabajo, equipos portátiles, dispositivos de comunicaciones y de seguridad, servicios de red de datos y bases de datos, entre otros, los cuales tienen como finalidad apoyar las funciones administrativas y asistenciales necesarias para el buen funcionamiento y la optimización del trabajo al interior del Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Servidor: Es una aplicación en ejecución (software) capaz de atender las peticiones de un cliente y devolverle una respuesta en concordancia.

Sistema de información: es un conjunto organizado de datos, operaciones y transacciones que interactúan para el almacenamiento y procesamiento de la información que, a su vez, requiere la interacción de uno o más activos de información para efectuar sus tareas. Un sistema de información es todo componente de software que ya sea de origen interno, es decir, desarrollado por el Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. o de origen externo, ya sea adquirido por el Subred Integrada de Servicios de Salud como un producto estándar de mercado o desarrollado para las necesidades del mismo.

Software: Cualquier desarrollo realizado por el Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. o por terceras partes para ampliar, mejorar o modificar la funcionalidad de los sistemas de Información existentes o que por sí mismos conforman nuevos sistemas de información.

9. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| N° | PROVEEDOR | ENTRADA | ACTIVIDADES | SALIDA | CLIENTE |
|----|-----------|---------|-------------|--------|---------|
|----|-----------|---------|-------------|--------|---------|

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE TICS

| | |
|----------------------|---------------|
| Versión: | 2 |
| Fecha de aprobación: | 3/12/2019 |
| Código: | 13-00-OD-0001 |

| | | | | | |
|---|--|--|--|---|---|
| 1 | Proceso de Direccionamiento estratégico y desarrollo institucional , entes de control y entidades externas | Plan de Desarrollo Nacional, Distrital, Plataforma estratégica interna , normatividad vigente, resultados de auditorias internas y externas , resultado de encuestas internas y externas, resultados del Sistema de Información Distrital de Quejas y reclamos | Formular los planes, programas y/o herramientas de control y gestión propias del proceso (políticas) (P) | 1. Plan operativo anual del proceso 2. Mapa de riesgos 3. Políticas 4. Indicadores del proceso | Proceso de Direccionamiento estratégico y desarrollo institucional , entes de control y entidades externas |
| 2 | Colaboradores del proceso, Proceso de Direccionamiento estratégico y desarrollo institucional , entes de control y entidades externa | Necesidades del proceso , planes y programas del proceso, normatividad vigente | Planificar los recursos (humanos, financieros, físicos, tecnológicos, entre otros) requerido para la operación del proceso (P) | Requerimiento de personal, necesidades de recursos financieros, físicas y tecnológicas | Proceso gestión del talento humano, proceso de gestión financiera, proceso de gestión jurídica y contratación |
| 3 | Proceso de Direccionamiento estratégico y desarrollo institucional | Plan operativo anual | Ejecutar plan operativo del procesos (H) | Plan operativo ejecutado | Colaboradores del proceso, Proceso de Direccionamiento estratégico y desarrollo institucional , entes de control y entidades externas |
| 4 | Proceso de Direccionamiento estratégico y desarrollo institucional | Plan administración del riesgo | Ejecutar plan de administración de riesgo del proceso (H) | Plan de administración del riesgo ejecutado | Colaboradores del proceso, Proceso de Direccionamiento estratégico y desarrollo institucional , entes de control y entidades externas |
| 5 | Proceso de Direccionamiento estratégico y desarrollo institucional | Políticas del proceso | Aplicar las políticas del proceso (H) | Ejecución de las políticas del proceso | Colaboradores del proceso, Proceso de Direccionamiento estratégico y desarrollo institucional , entes de control y entidades externas |
| 6 | Proceso de Direccionamiento estratégico y desarrollo institucional, entidades externas e internas | Información de comportamiento de indicadores | Consolidar y reportar los indicadores del proceso a instancias internas y externas (H) | Reporte de indicadores del proceso | Colaboradores del proceso, Proceso de Direccionamiento estratégico y desarrollo institucional , entes de control y entidades externas |
| 7 | Proceso de Direccionamiento estratégico y desarrollo institucional | Plan operativo ejecutado | Verificar el plan operativo del proceso (V) | Plan operativo verificado. | Colaboradores del proceso, Proceso de Direccionamiento estratégico y desarrollo institucional , entes de control y entidades externas |

**CARACTERIZACIÓN DE
PROCESO GESTIÓN DE TICS**

| | |
|----------------------|---------------|
| Versión: | 2 |
| Fecha de aprobación: | 3/12/2019 |
| Código: | 13-00-OD-0001 |

| | | | | | |
|----|--|--|---|---|--|
| 8 | Proceso de Dirección y desarrollo institucional | Plan de administración del riesgo ejecutado | Monitorear el plan de administración de riesgo del proceso (V) | Resultados del plan de administración del riesgo | Colaboradores del proceso, Proceso de Dirección y desarrollo institucional , antes de control y entidades externas |
| 9 | Proceso de Dirección y desarrollo institucional | Ejecución de las políticas del proceso | Monitorear el las políticas de operación del proceso (V) | Resultado de la aplicación de las políticas de operación del proceso resultados de indicadores del procesos | Colaboradores del proceso, Proceso de Dirección y desarrollo institucional , antes de control y entidades externas |
| 10 | Proceso de Dirección y desarrollo institucional, entidades externas e internas | Reporte de indicadores del proceso | Monitorear los resultados de los indicadores del proceso (V) | Resultados de indicadores del proceso | Colaboradores del proceso, Proceso de Dirección y desarrollo institucional , antes de control y entidades externas |
| 11 | Proceso de Calidad y Mejoramiento continuo | Plan de mejoramiento de acreditación y/o acciones de mejoramiento frente a la habilitación | Evaluar el desempeño de resultados de autoevaluación de habilitación y/o acreditación (A) | Resultados del plan de mejoramiento de acreditación y Acciones de mejoramiento frente a la habilitación | Colaboradores del proceso, Proceso Gestión de la calidad y mejoramiento continuo , antes de control y entidades externas |

| | | | | |
|--|---|----------------------|---------------|--|
|  | CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE TICS | Versión: | 2 |  |
| | | Fecha de aprobación: | 3/12/2019 | |
| | | Código: | 13-00-OD-0001 | |

| | | | | | |
|----|---|---|---|---|--------------------------------------|
| 12 | Entes internos y externos . Proceso de Direccionamiento estratégico y Desarrollo Institucional, Proceso de evaluación , Proceso de Calidad y mejoramiento continuo, Proceso de Participación social y atención al ciudadano | Resultados de indicadores de gestión, informes de auditorías internas y externas, informes de gestión, ejecución de planes, encuestas de satisfacción del Usuario | Analizar los resultados de la gestión del proceso Formular las acciones o planes de mejoramiento según resultados de la gestión del proceso (A) | Acciones de mejora o planes de mejoramiento del proceso | Todos los procesos, entes de control |
|----|---|---|---|---|--------------------------------------|

10. RIESGOS Y CONTROLES

| RIESGOS | CONTROLES |
|---|--|
| Perdida de información por daño físico en Hardware/infraestructura (servidores, computadores, equipos de respaldo, periféricos, módems, concentradores, switches, telefonía ip, Access Point) | Soportes de mantenimiento preventivo equipos |
| Perdida de información daño en Software/aplicaciones informáticas de la Subred Suroccidente (HIS, Almera, Correo electrónico, Sistemas de Gestión de Bases de Datos, Sistemas de respaldo) | Mesa de ayuda |
| Alteración en la calidad de información frente a la integridad, veracidad y disponibilidad de la información. | Plan de seguridad de la información. |
| Perdida de información por Daño en redes de comunicación propia y propiedad de terceros | Plan de seguridad de la información. |
| | Seguimiento al Mantenimiento preventivo de equipos |
| Daño en información por mala manipulación de tecnología por parte de usuarios | Plan de seguridad de la información. |
| Perdida de información por Daño en equipos ubicados en Data Center de las USS y ETB | Seguimiento al Mantenimiento preventivo de servidores |
| Falta de integralidad en el Sistema de Información | Seguimiento contractual al proveedor del sistema de información |
| Falta de integralidad en el Sistema de Información o los datos | Seguimiento contractual al proveedor del sistema de información |
| Vulneración de la protección de datos de los usuarios en la historia clínica por falencias en la utilización de login por los estudiantes en el registro de Historia clínica sistematizada. | Socialización y adherencia de la política de Seguridad de la información |

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA | DESCRIPCION DEL CAMBIO |
|---------|------------|---|
| 1 | | Emisión del proceso |
| 2 | 1/08/2018 | Actualización mapa de proceso |
| | 13/11/2019 | Se realiza actualiza subprocesos, soportes normativos, definiciones, paso a paso en la descripción de actividades, riesgos y controles. |

REGISTROS ASOCIADOS AL DOCUMENTO

13-00-PL-0001 Plan estratégico de tecnología y comunicaciones PETIC
14-06-FO-0014 Cuadro de clasificación documental
13-00-MA-0001 Manual de Seguridad de la Información
13-00-POA-0001 POA Gestión de la Tecnología
13-00-FO-0002 Lista de chequeo para evaluar las contingencias en el servicio
13-00-PL-0002 Plan de acción de seguridad y privacidad de la información y manejo de riesgos
13-00-GI-0001 Guía de buenas prácticas para reducir el consumo de papel
13-00-FO-0001 Formato de ocurrencia de eventos
13-00-PR-0003 Procedimiento gestión de usuarios y contraseñas
13-00-PR-0001 Procedimiento mesa de ayuda proceso de TICS

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE TICS

| | |
|----------------------|---------------|
| Versión: | 2 |
| Fecha de aprobación: | 3/12/2019 |
| Código: | 13-00-OD-0001 |

13-00-PR-0002 Procedimiento gestión backup de bases de datos y sistemas de información
 13-00-PR-0001 - Procedimiento mesa de ayuda proceso de TICS
 13-00-PR-0002 - Procedimiento gestión backup de bases de datos y sistemas de información
 13-00-PR-0003 - Procedimiento gestión de usuarios y contraseña
 13-02-PR-0001 - Procedimiento administración de redes y telecomunicaciones
 13-02-PR-0002 - Procedimiento mantenimiento preventivo equipos de cómputo
 13-02-PR-0003 - Procedimiento control de acceso a los centros de cómputo
 13-04-PR-0001 - Procedimiento capacitación sistemas de información
 13-04-PR-0002 - Procedimiento soporte sistemas de información

CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO

Aplica a todos los procesos institucionales

Lugar y tiempo de Archivo: Según lo definido en TRD (Tabla de retención documental)

Disposición final: Archivo central

| | ELABORÓ | REVISÓ | AVAL DE CALIDAD | APROBÓ |
|----------------------|--|--|---------------------------|----------------------------------|
| Nombre y apellidos. | María Elcy Hernández Gaitán | Ingeniero Wilson Orlando González Jaimes | Rosa Nohemí Mora Díaz | Victoria Eugenia Martínez Püello |
| Cargo y/o actividad: | Profesional especializada Oficina de T.I.C.S. | Jefe de la Oficina T.I.C.S. | Profesional especializada | Gerente |
| Fecha : | 6 y 12 de noviembre de 2019 | 13 de noviembre de 2019 | 3 de diciembre de 2019 | 3 de diciembre de 2019 |

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

| | | | |
|----------------|--|--|------------------|
| Logo Subred | Indique el nombre completo del proceso. Ej. Caracterización de proceso Gestión del riesgo. | Indique la versión del documento. La fecha de aprobación y el código será diligenciado por el área de calidad. | Escudo de Bogotá |
|----------------|--|--|------------------|

| | |
|------------------------------------|--|
| 1. MACROPROCESO: | Indique el macroproceso del cual se deriva el proceso al que se le hará la caracterización. Puede ser: estratégico, misional, apoyo o misional. |
| 2. OBJETIVO: | Indique el propósito general del proceso, debe responder a la pregunta ¿Para qué?, debe ser medible y coherente, con el alcance del documento, su redacción debe iniciar con un verbo en infinitivo que indique la acción. |
| 3. RESPONSABLE: | Registrar el Cargo o Rol del responsable de la aprobación técnica, socialización, ejecución, seguimiento y actualización del proceso. Ejemplos: Director de servicios compartidos, Jefe Oficina de Control Interno, entre otros. |
| 4. ALCANCE: | Describa de manera general los límites del proceso, definiendo su inicio o fin, tome como referencia la primera y la última actividad descrita en el proceso. |
| 5. INDICADORES: | Enuncie los indicadores que usa el proceso para evaluar y hacer seguimiento al objetivo del mismo. |
| 6. SUBPROCESOS O SERVICIOS: | Indique los subprocesos o servicios dependientes del proceso que aquí se describe |

7. SOPORTES NORMATIVOS

Indique el marco regulatorio nacional que existe en el ordenamiento jurídico que se relacione con el alcance y objetivo del proceso

8.. DEFINICIONES

Se deben enunciar las definiciones que permitan el entendimiento del documento o que requiere de alguna aclaración para comprender el contexto del documento, la palabra a definir se marca en negrilla, y se colocan en orden alfabético.

9. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| Nº | PROVEEDOR | ENTRADA | ACTIVIDADES | PHVA | SALIDA | CLIENTE |
|----|---|---|---|--|--|--|
| | Registrar el nombre de un proceso, un cargo o rol, o entidad externa que provee insumos para ejecutar las actividades del proceso. Puede ser un documento, bien o servicio. | Insumo proporcionado por los proveedores. Las entradas pueden ser, información de tipo legal, documentos o necesidades. | Registrar la acción en orden secuencial que hace parte del proceso. Su redacción debe iniciar con un verbo en infinitivo. En este campo se puede realizar llamados a otros documentos que se encuentren en ALMERA (Procesos, procedimientos, guías, entre otros) para identificar la relación entre los mismos. | Para la definición de las actividades asociadas al proceso se usa el ciclo PHVA (P=Planear, H= Hacer, V= verificar, A=actuar), en esta casilla por favor escriba la inicial de PHVA acorde a la actividad enunciada. | Detallar los productos (Documentos o registros) que se generan al ejecutar la actividad. Ejemplo: Plan Estratégico aprobado. | Registrar el nombre de un proceso, cargo o rol, o entidades externas que reciben la salida generada de la ejecución de la actividad. |

10. RIESGOS Y CONTROLES

| RIESGOS | CONTROLES |
|---|---|
| Indique los riesgos asociados al proces. (Referencia en Desarrollo Institucional) | Asocie el control correspondiente al riesgo definido. |

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA | DESCRIPCION DEL CAMBIO |
|---|-------|------------------------|
| En esta parte se describen los cambios realizados en cada versión del documento, lo anterior permite el control y trazabilidad del mismo; para ello deberá colocar por cada versión la fecha de aprobación de cada una formato (dd-mm-aaaa) y en la descripción, detalle de manera simplificada las modificaciones realizada. | | |

REGISTROS ASOCIADOS AL DOCUMENTO

Relacione el nombre del registro o formato que se genera o soporta la actividad y el código que lo identifica, si se aplica en caso de no generarse ningún registro dejar la casilla en blanco

CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO

Señale claramente en dónde, dentro de la Subred, está indicada la utilización del presente proceso, a qué equipo de trabajo va dirigido y la relación existente con otros documentos.

Lugar y tiempo de Archivo: Según lo definido en TRD (Tabla de retención documental)
Disposición final: Archivo central

| | ELABORÓ | REVISÓ | AVAL DE CALIDAD | APROBÓ |
|----------------------|---|--|--|---|
| Nombre y apellidos: | Nombre del colaborador que elabora el documento | Nombre del director o líder del proceso | Nombre del profesional de calidad designado para hacer revisión el document tanto de fondo como de | Nombre de la Gerentede la Subred |
| Cargo y/o actividad: | Cargo del colaborador o líder. | Director, jefe de oficina o líder. | Profesional de apoyo del área de calidad | Gerente |
| Fecha : | Fecha en que se elaboró el documento. | Fecha en que se revisó por parte de la dirección el documento. | Fecha de aprobación y publicación del documento | Fecha de aprobación y publicación del documento |