

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE TICS</b>	Versión:	3	
		Fecha de aprobación:	5/12/2022	
		Código:	13-00-OD-0001	

<b>1. MACROPROCESO:</b>	Apoyo
<b>2. OBJETIVO:</b>	Dar apoyo a la Subred Integrada de Servicios de salud Sur Occidente en la adquisición, implementación y mantenimiento de la tecnología informática en todos sus componentes, promoviendo una cultura de gestión con enfoque digital para agilizar la gestión, el conocimiento de la entidad y redundando en mejores servicios para la población usuaria de los servicios de salud.
<b>3. RESPONSABLE:</b>	Jefe Oficina Sistemas de Información TIC (Oficina Sistemas de Información TIC)
<b>4. ALCANCE:</b>	Inicia con la identificación de las necesidades de información de las partes interesadas abarcando hasta la ejecución de proyectos para la transformación digital.
<b>5. INDICADORES:</b>	Plan de Acción Anual Institucional Plan de Acción Anual por Procesos
<b>6. SUBPROCESOS O SERVICIOS:</b>	01 - Administración de base de datos 02 - Administración de software y hardware 03 - Administración de aplicativos 04 - Administración del sistema de información
<b>7. SOPORTES NORMATIVOS</b>	

Normograma Institucional Código 15-00-F0-0010

### 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, alfabética, 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.

**Interoperabilidad de datos en salud:** Se refiere al acceso, la integración y el uso oportuno y seguro de los datos de salud electrónicos para ser utilizados con el fin de optimizar los resultados positivos en el proceso de atención médica.

**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

Nº	PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
1	Proceso de Dirección estratégico y desarrollo institucional , entes de control y entidades externas	Plan de Desarrollo Nacional, Distrital, Plataforma estratégica interna , normatividad vigente, resultados de auditorías 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 Dirección estratégico y desarrollo institucional , entes de control y entidades externas
2	Colaboradores del proceso, Proceso de Dirección 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 Dirección estratégico y desarrollo institucional	Plan operativo anual	Ejecutar plan operativo del procesos (H)	Plan operativo ejecutado	Colaboradores del proceso, Proceso de Dirección estratégico y desarrollo institucional , entes de control y entidades externas

		<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE TICS</b>		Versión:	3	
				Fecha de aprobación:	5/12/2022	
				Código:	13-00-OD-0001	
4	Proceso de Dirección 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 Dirección y desarrollo institucional , entes de control y entidades externas	
5	Proceso de Dirección y desarrollo institucional	Políticas del proceso	Aplicar las políticas del proceso (H)	Ejecución de las políticas del proceso	Colaboradores del proceso, Proceso de Dirección y desarrollo institucional , entes de control y entidades externas	
6	Proceso de Dirección 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 Dirección y desarrollo institucional , entes de control y entidades externas	
7	Proceso de Dirección y desarrollo institucional	Plan operativo ejecutado	Verificar el plan operativo del proceso (V)	Plan operativo verificado.	Colaboradores del proceso, Proceso de Dirección y desarrollo institucional , entes de control y entidades externas	
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 , entes 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 , entes 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 , entes 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 , entes de control y entidades externas	

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE TICS</b>	Versión:	3	
		Fecha de aprobación:	5/12/2022	
		Código:	13-00-OD-0001	

12	Entes internos y externos . Proceso de Direccinamiento 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
1. Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de la información asistencial y administrativa de la Subred, debido a fallas técnicas en medios físicos y virtuales de los servicios tecnológicos, fallas de los sistemas de información por errores de actualizaciones y mantenimiento de las bases de datos y/o ataque externo a los sistemas de información de la entidad.	1. La Oficina de sistemas de información tiene establecido un procedimiento de Mantenimiento Preventivo y correctivo de Equipos de computo 13-02-PR-0002, con una frecuencia anual que detecta daños en equipos, capacidad de disco, entre otros. Emitiendo concepto técnico del equipo según estado del mismo. 2. La Oficina de sistemas de información cuenta con el procedimiento gestión de backup bases de datos y sistemas de información - 13-00-PR-0002 para salvaguardar los datos en caso de novedades críticas que puedan afectar la integridad de la información en los sistemas de informáticos misionales.
2. Posibilidad de afectación económica y reputacional por alteración de la seguridad, Integridad, Confidencialidad y Disponibilidad de la información, debido a ataque de ciberseguridad a nivel externo y/o un ataque de ingeniería social o divulgación de información confidencial de los pacientes.	1. La Oficina de Sistemas de Información TICS tiene un plan de acción de seguridad y privacidad de la información definido para cada vigencia el cual se ejecuta según la periodicidad definida 2. La Oficina de Sistemas de Información TICS cuenta con una consola de antivirus mediante el cual se hace seguimiento a las amenazas que puedan llegar afectar la seguridad en la red. 3. La Oficina de Sistemas de Información TICS tiene definido dentro de sus contratos de red acuerdos de niveles de servicio frente a las fallas reportadas y gestionadas por el proveedor a los cuales se les hace seguimiento permanente en caso de caídas del sistema. 4. La Oficina de Sistemas de información TICS cuenta con el procedimiento gestión de backup bases de datos y sistemas de información - 13-00-PR-0002 para salvaguardar los datos en caso de novedades críticas que puedan afectar la integridad de la información en los sistemas de informáticos misionales.

**TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	1/08/2018	Emisión del proceso
2	13/11/2019	Se realiza actualiza subprocesos, soportes normativos, definiciones, paso a paso en la descripción de actividades, riesgos y controles.
3	5/12/2022	Se actualizan objetivo, alcance, se elimina indicador porcentaje de implementación del sistema (Dado que se encuentra implementado), se actualizan subprocesos, Se agrega como soporte normativo la ley 2015 de 2020, se agrega en definiciones el término interoperabilidad clínica, se actualizan los riesgos.

**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
- 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.	Miguel Mojica Mugno	Miguel Mojica Mugno	Claudia Patricia Rosero Caicedo	Martha Yolanda Ruiz Valdés
Cargo y/o actividad:	Jefe de Oficina sistemas de información TICS	Jefe de Oficina sistemas de información TICS	Jefe de Oficina de Gestión de la Calidad.	Gerente
Fecha :	05 de Diciembre 2022	05 de Diciembre 2022	05 de Diciembre 2022	05 de Diciembre 2022