

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN (GIF)

**ÁREA DE GESTIÓN:** APOYO LOGÍSTICO.

**OBJETIVO GENERAL:** Facilitar la utilización y conservación de la información generada y recibida por la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia mediante actividades administrativas relacionadas con la obtención, generación, registro, circulación, remisión, archivo y preservación de ésta, desde su origen hasta su destino final, respondiendo a los principios de planeación, control de gestión, modernización, responsabilidad, eficiencia, eficacia y economía. (Ver además principios de ley 1712 de 2.014).

### RECURSOS REQUERIDOS

HUMANOS	FÍSICOS	FINANCIEROS
<b>1. Funcionarios:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente Empresa Social del Estado y Subgerentes.</li> <li>✓ Asesor Control Interno.</li> <li>✓ Jefes de áreas</li> <li>✓ Auxiliar administrativo de archivo.</li> <li>✓ Secretaria de Gerencia</li> <li>✓ Funcionarios de la Empresa Social del Estado.</li> <li>✓ Trabajadores oficiales</li> <li>✓ Comité de Archivo.</li> </ul> <b>2. Contratistas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Técnico de sistemas</li> <li>✓ Contrato de sistemas (Software).</li> <li>✓ Encargada de las Comunicaciones.</li> <li>✓ Contratos de comunicación (Radio, TV, prensa, entre otros)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Instalaciones físicas habilitadas.</li> <li>✓ Mobiliario y equipos de oficina.</li> <li>✓ Suministros de oficina.</li> <li>✓ Equipos de cómputo y telecomunicaciones.</li> <li>✓ Buzones de sugerencias</li> <li>✓ Cajas y carpetas de archivo.</li> <li>✓ Estanterías metálicas.</li> <li>✓ Servidor y red</li> <li>✓ Software XENCO y otros,</li> <li>✓ Cartelera, pasacalles, pancartas y boletines,</li> <li>✓ Página web institucional y redes sociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las correspondientes apropiaciones presupuestales para realizar las diferentes actividades de archivo, sistemas, comunicación e información</li> <li>✓ Apropiaciones presupuestales para actualización del hardware y software.</li> <li>✓ Apropiaciones presupuestales para publicidad y el plan de comunicación e información.</li> <li>✓ Apropiación presupuestal para organización de archivo.</li> </ul>

ENTRADAS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan de Desarrollo Institucional y Planes de Acción u Operativos anuales (POA).</li> <li>✓ Información ciudadana: Aspectos sociales demográficos y económicos de la comunidad (datos de los usuarios).</li> <li>✓ Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y manifestaciones de los usuarios de los servicios.</li> <li>✓ Control social: Evaluación ciudadana, formulación de planes y programas y veedurías ciudadanas.</li> <li>✓ Informes de auditorías y solicitudes de los entes de vigilancia y control.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimientos, experiencias y el ejercicio de interacción entre los funcionarios.</li> <li>✓ Información que se genera en los diferentes procesos (análoga y digital)</li> <li>✓ Comunicados oficiales.</li> <li>✓ Boletines informativos.</li> <li>✓ Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias resueltas dentro del tiempo establecido.</li> </ul>

### Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3

ENTRADAS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicaciones recibidas en la institución: Comunicaciones oficiales y comunicaciones personales</li> <li>✓ Normatividad vigente.</li> <li>✓ Encuestas.</li> <li>✓ Plan anual de comunicación institucional.</li> <li>✓ Programa de Gestión Documental y PINAR.</li> <li>✓ Manual de Archivo y Correspondencia.</li> <li>✓ Tabla de Retención y Valoración Documental.</li> <li>✓ Plan de Copias de seguridad de los programas.</li> <li>✓ Manuales de manejo de los diferentes programas de XENCO.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Información Generada para clientes internos y externos.</li> <li>✓ Archivos Organizados.</li> <li>✓ Copias de Seguridad</li> <li>✓ Programas de medios de comunicación</li> <li>✓ Manuales y guías actualizados del proceso de información.</li> </ul>

PASOS ESTABLECIDOS EN EL PROCESO BAJO EL CICLO PHVA			
CICLO	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS
<b>P</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normatividad Aplicable al proceso.</li> <li>• Necesidades de sistemas de información y comunicación.</li> <li>• Registro de PQRSF.</li> <li>• Recursos humanos, financieros y tecnológicos.</li> <li>• Requerimientos de los usuarios de las Tecnologías de información.</li> <li>• Comunicados oficiales internos y externos.</li> <li>• Manuales y Guías de la Gestión Documental.</li> <li>• Plan de Desarrollo Institucional y Plan Operativo Anual.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar un diagnóstico del proceso de gestión de la información y comunicación.</li> <li>2. Recibir, registrar y planear todas las solicitudes de información de los usuarios internos y externos.</li> <li>3. Identificar las necesidades de recursos.</li> <li>4. Planear la administración de la plataforma de Tecnología e Informática.</li> <li>5. Planear los respaldos de los sistemas de información corporativos.</li> <li>6. Elaborar Plan para Administración Documental.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diagnóstico.</li> <li>✓ Informe de los recursos requeridos.</li> <li>✓ Plan de información y comunicación.</li> <li>✓ Plan de la Administración documental.</li> <li>✓ Programación de respaldos a los sistemas de información corporativos.</li> <li>✓ Actos administrativos de adopción de planes y políticas para la gestión de la información y la comunicación.</li> </ul>
<b>H</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de información y comunicación adoptado.</li> <li>• Disponibilidad y registro presupuestal.</li> <li>• Planes de Acción u Operativos Anuales.</li> <li>• Registro de solicitudes de los usuarios y de PQRSF.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejecutar el plan de información y comunicación del Hospital.</li> <li>2. Realizar la contratación inherente al proceso de gestión de la información.</li> <li>3. Ejecutar la administración de la plataforma de Tecnología e Informática del hospital. (Bases de datos, Sistemas de información, programas y redes).</li> <li>4. Ejecutar la programación de los respaldos a los sistemas de información – Bakups.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contratación</li> <li>✓ Certificados de Disponibilidad y Registro Presupuestal.</li> <li>✓ Formatos de copias de seguridad.</li> <li>✓ Formato de hoja de vida de los equipos.</li> <li>✓ Formatos de respuestas a las PQRSF</li> <li>✓ Informe de rendición de cuentas.</li> <li>✓ Ficha técnica de indicadores</li> </ul>

CICLO	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS
<b>H</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de la Administración documental.</li> <li>Documentos radicados.</li> <li>Manual de archivo y correspondencia.</li> </ul>	5. Ejecutar el proceso de gestión documental (Planeación, Producción, Gestión y Trámite, Organización, Transferencia, Disposición, Preservación y Valoración).	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Formato del inventario único documental.</li> <li>✓ Informes presentados.</li> <li>✓ Eliminación de documentos</li> <li>✓ Acta de entrega de documentos</li> <li>✓ Planilla de control de comunicados oficiales enviados</li> </ul>
<b>V</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores analizados</li> <li>Informe de Auditoria al proceso.</li> <li>Resultados de la gestión del proceso.</li> <li>Informes Mapa de riesgos</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar el seguimiento y medición al proceso de gestión de la información.</li> <li>Determinar, recopilar y analizar los datos.</li> <li>Seguimiento realizado a los medios de comunicación</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informes de seguimiento al plan de comunicaciones</li> <li>✓ Resultado de la auditoría interna del proceso</li> <li>✓ Planes de mejoramiento</li> <li>✓ Ficha Técnica de indicadores.</li> </ul>
<b>A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de mejoramiento.</li> <li>Indicadores.</li> <li>Registro de productos o Servicios no Conformes.</li> <li>Actas de comité de control interno</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Elaborar los informes de gestión y resultados de las actividades.</li> <li>Tomar acciones de mejora, preventivas y correctivas</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Formato de Acciones correctivas, Acciones preventivas y Acciones de mejora.</li> <li>✓ Planes de Mejoramiento</li> </ul>

#### DESDOBLAMIENTO DE LA CALIDAD

IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS – CLIENTES		NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS – CLIENTES
<b>CLIENTES EXTERNOS</b>	Usuarios:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Agilidad en los trámites administrativos</li> <li>✓ Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre los usuarios y el Hospital, para lo cual se debe fortalecer los mecanismos de participación ciudadana.</li> <li>✓ Implementar mejoras en la prestación de servicios y atención al ciudadano.</li> <li>✓ Promover los derechos y deberes de los usuarios, por los diferentes medios de comunicación.</li> <li>✓ Fortalecer el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF en el Hospital.</li> <li>✓ Conocer la información generada en la entidad por parte de los usuarios.</li> </ul>
	Entes de Vigilancia y Control:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presentación en forma oportuna, completa y veraz los informes y la rendición de cuentas.</li> <li>✓ Facilitar el cumplimiento de las exigencias de Ley o las solicitudes formales realizadas por los entes de control y otras Entidades.</li> <li>✓ Cumplimiento de la normatividad vigente en materia transparencia y acceso a la información.</li> <li>✓ Seguimiento y Cumplimiento con los Planes de Mejoramiento Institucionales.</li> </ul>

#### Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3

### DESDOBLAMIENTO DE LA CALIDAD

IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS – CLIENTES		NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS – CLIENTES
<b>CLIENTES EXTERNOS</b>	Entidades Responsables de Pago:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Información completa, ágil y oportuna de los servicios prestados.</li> <li>✓ Oportunidad en la presentación de los informes.</li> <li>✓ Información ajustada a lo pactado en los contratos y en la normatividad vigente.</li> <li>✓ Satisfacción de los usuarios.</li> </ul>
	Proveedores de Bienes y Servicios:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Agilidad en los procesos de información.</li> <li>✓ Cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas en cuanto a gestión de la información.</li> <li>✓ Información completa, ágil y oportuna de los de las cuentas, pagos y la facturación.</li> </ul>

IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS – CLIENTES		NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS – CLIENTES
<b>CLIENTES INTERNOS</b>	Procesos de Dirección y Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Publicación del Plan de Desarrollo Institucional y Planes de acción y operativos.</li> <li>✓ Seguimiento y publicación de los diferentes indicadores de los procesos de dirección y gestión.</li> <li>✓ Publicar la política administración del riesgo de los procesos de dirección y gestión.</li> <li>✓ Establecer y comunicar las políticas de operación de los procesos de dirección y gestión.</li> <li>✓ Formulación, seguimiento y publicación a los planes de mejoramiento.</li> <li>✓ Fortalecer los sistemas de comunicación e información de los procesos de dirección y gestión.</li> </ul>
	Procesos Misionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fortalecer los sistemas de comunicación e información de los procesos misionales.</li> <li>✓ Conocimientos de normas, manuales, guías protocolos y normas trazadas para la prestación de los servicios de salud.</li> <li>✓ Publicación de horarios, productos, servicios, trámites e información general de los procesos misionales.</li> <li>✓ Mejoramiento de la calidad de los servicios de salud.</li> <li>✓ Seguimiento y publicación de los diferentes indicadores de los procesos misionales.</li> <li>✓ Publicar la política administración del riesgo de los procesos misionales.</li> <li>✓ Formulación, seguimiento y publicación a los planes de mejoramiento.</li> </ul>

### Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3

IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS – CLIENTES		NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS – CLIENTES
CLIENTES INTERNOS		
	Procesos de Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presentación oportuna, completa y veraz de los informes relacionados con los procesos de apoyo.</li> <li>✓ Auditorías bajo los principios de integridad, objetividad, confidencialidad, competencia y con reglas de conducta claras</li> <li>✓ Seguimiento a los diferentes indicadores de los procesos de apoyo.</li> <li>✓ Publicar la política administración del riesgo de los procesos de apoyo.</li> <li>✓ Definir y establecer las políticas de operación de los procesos de apoyo.</li> <li>✓ Formulación y seguimiento a los planes de mejoramiento.</li> <li>✓ Manejo adecuado de la documentación de los procesos de apoyo.</li> <li>✓ Fortalecer los sistemas de comunicación e información de los procesos de apoyo</li> <li>✓ Actualización y capacitación continua a los funcionarios.</li> </ul>

**REQUISITOS LEGALES:** Constitución Política de Colombia, Leyes que están relacionadas con el proceso de información y comunicación como son: Ley 100 de 1.993 y sus decretos reglamentarios, Decreto 1011 de 2006 Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud, Ley 594 de 2.000 y sus Acuerdos reglamentarios, Decreto 2609 de 2.012, Ley 1712 de 2014 Transparencia e información, el Decreto 103 de 2015, Ley 489 de 1998, Ley 734 de 2002, Decreto 1151 de 2008 Gobierno en línea, Ley 1474 de 2011 estatuto anticorrupción, Decreto 019 de 2012 anti tramites y la Ley 962 de 2005 Racionalización en los tramites. Ley 80 de 1993 y Ley 1150 de 2008 y sus decretos reglamentario sobre la contratación.

**REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN:** Plan de Desarrollo Institucional y sus Planes Operativos anuales, Programa de Gestión Documental - PGD; PINAR, Tablas de Retención Documental – TRD, Plan, Manual y Política de Comunicación, Resolución No. 093 de 2.013, establece la Unidad de Correspondencia; Resolución No. 144 de 2.013, adopta normas de seguridad informática; Resolución 145 de 2.013, reglamenta el Sistema de Archivo Documental.

**CRITERIOS DE CALIDAD DEL PROCESO:** Institucionalidad, planeación, organización, modernización, responsabilidad, racionalidad, eficiencia, eficacia y economía.  
MECI los elementos 1.2.1 Planes, Programas y Proyectos 1.2.2. Modelo de Operación por Procesos, 1.2.4. Indicadores de Gestión, 1.2.5. Políticas de Operación, 1.3.1 Políticas de Administración de Riesgos, 1.3.2 Identificación de Riesgos, 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo, 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión, 2.3.1 Plan de Mejoramiento y el Eje Transversal de Información y Comunicación.  
Norma Técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000: 2009 con sus capítulos: 4.1 Requisitos Generales, 4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de Registro, 5.1 Compromiso de la dirección, 5.2. Enfoque al Cliente, 5.3 Política de calidad, 5.4 Planificación, 5.4.1 Objetivos de calidad, 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la calidad, 5.5.1 Responsabilidad y autoridad, 5.5.2 Representante de la dirección, 5.6 Revisión por la dirección, 6. Gestión de los recursos, 6.1. Provisión de los recursos, 7.4. Adquisición de bienes y servicios, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.3 Servicio no conforme y 8.5. Mejora.  
El PAMEC y el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud - SOGCS

INDICADORES DE GESTIÓN			
	ESTRUCTURA	PROCESO	RESULTADO
PLANEACIÓN	✓ Existencia de un Manual de Procesos y Procedimientos de Gestión de la Información. (FT-GIF-01).		
CONTROL DE GESTIÓN		✓ Proporción de auditorías satisfactorias al Proceso de Gestión de la Información. (FT-GIF-02).	
MODERNIZACIÓN	✓ Existencia de un inventario de documentos, por dependencia, actualizado. (FT-GIF-03). ✓ Existencia de Tablas de Retención Documental, por dependencia, actualizadas (FT-GIF-04).	✓ Cumplimiento del Plan de Copias de seguridad. (FT-GIF-05). ✓ Proporción de series documentales digitalizadas. (FT-GIN-07). ✓ Transferencias documentales realizadas al archivo central. (FT-GIF-06). ✓ Eliminación Documental. (FT-GIF-11).	
RESPONSABILIDAD		✓ Oportunidad en la respuesta de los servicios de comunicación. (FT-GIF-08). ✓ Oportunidad en la entrega documental. (FT-GIF-09). ✓ Consultas Documentales. (FT-GIF-10).	
EFICIENCIA	✓ Proporción de metros cuadrados de la planta física destinados para archivos. (FT-GIF-13).		✓ Satisfacción de los usuarios de los servicios de comunicación (FT-GIF-12).
EFICACIA		✓ Proporción de documentos no vigentes en los archivos de gestión. (FT-GIF-14).	✓ Proporción de comunicaciones oficiales recibidas pérdidas. (FT-GIF-15).
ECONOMÍA			✓ Costo estimado por periodo del proceso de Gestión de la Información (FT-GIF-16).

**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01 - 2016	02/08/2016	Creación del documento.

**RESPONSABLE DEL PROCESO:** Gerente de la Empresa Social del Estado.

<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b> CT – GIF - 01	<b>VERSIÓN:</b> 01 - 2016	<b>PREPARADO POR:</b> Oficina de Control Interno.
<b>APROBADO POR:</b> Gerente Empresa Social del Estado.	<b>FECHA:</b> Agosto 02 de 2.016	<b>FIRMA:</b> _____

**Salud Integral para Todos**  
Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
**Nit 890907297-3**