	GESTION DE INFORMACION Y COMUNICACION	CODIGO: IC-CA-001
		VERSION: 5
	CARACTERIZACION DE GESTION DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN	FECHA: JUN 2019
		PAGINA 1 de 6

<b>OBJETIVO</b>	Gestionar los recursos de información y comunicación institucional, promoviendo la confidencialidad, disponibilidad e integridad para la adecuada interacción y cumplimiento de las necesidades de información de los diferentes grupos de interés.	<b>ALCANCE</b>	Desde la identificación de necesidades de información incluyendo su análisis, validación, procesamiento y despliegue, hasta la evaluación de la efectividad de la información brindada que sirva como insumo para la toma de decisiones favoreciendo el mejoramiento de los procesos institucionales.	<b>CARGO RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	ASESOR DE PLANEACIÓN Y CALIDAD
-----------------	---	----------------	---	--------------------------------------	--------------------------------

RECURSOS DEL PROCESO	
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA
Funcionarios públicos, agremiados, contratistas que participan en la gestión de la información y comunicación en la ESE HUEM.	Hardware Software Equipos audiovisuales Canales y medios de comunicación institucional Muebles y útiles de oficina Herramientas comunicativas y material de apoyo Archivos de gestión Depósitos documentales

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Equipo Interdisciplinario de Gestión de Información y Comunicación	Asesor de Planeación y calidad	Comité coordinador del sistema de control interno de gestión – SIG

PLANEAR						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
<p>Todos los procesos Usuarios internos y externos Entes de control internos y externos Grupos de interés</p>	<p>Identificación de necesidades y expectativas de información y de comunicaciones</p> <p>Normatividad legal vigente</p> <p>Sistemas de información</p> <p>Diagnósticos y autoevaluaciones</p>	<p>Confidencialidad Disponibilidad Integridad Clara Precisa Estandarizados</p>	<p>Diseño de herramientas para diagnóstico y evaluación</p> <p>Definición de el plan de gerencia de información y en la ESE HUEM</p> <p>Diseño de políticas relacionadas con la gestión de información y comunicaciones en la ESE HUEM</p>	<p>Política de seguridad de la información</p> <p>Política de tratamiento y protección de datos</p> <p>Política editorial</p> <p>Política de gestión documental</p> <p>Política de gestión en la orientación y satisfacción del usuario</p> <p>Política de participación Social en salud</p>	<p>Todos los procesos Usuarios internos y externos Entes de control internos y externos</p>	<p>Consolidados Divulgados Implementados y socializadas Conforme a la normatividad vigente</p>

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Equipo Interdisciplinario de Gestión de Información y Comunicación	Asesor de Planeación y calidad	Comité coordinador del sistema de control interno de gestión – SIG

HACER						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
Todos los procesos	<p>Política de seguridad de la información</p> <p>Política de tratamiento y protección de datos</p> <p>Política editorial</p> <p>Política de gestión documental</p> <p>Política de gestión en la orientación y satisfacción del usuario</p> <p>Política de participación Social en salud</p>	<p>Actualizadas</p> <p>Aplicadas y socializadas</p> <p>Claras y concisas</p> <p>Ajustada a la normatividad vigente</p>	<p>Implementación y despliegue de los documentos del sistema integrado de gestión (planes, programas, manual y demás) relacionados con la gestión de información y comunicaciones en la ESE HUEM.</p>	<p>Plan de gerencia de la información</p> <p>Plan de comunicaciones/medios</p> <p>Programa de seguridad de la información</p> <p>Plan estratégico de tecnología de información (PETI)</p> <p>Programa de gestión documental</p> <p>Plan institucional de archivos (PINAR)</p> <p>Plan de contingencia informática</p> <p>Manual de atención al usuario</p> <p>Manual de indicadores</p> <p>Manual para la gestión y custodia de las historias clínicas</p> <p>Manual del buen uso de los activos de información</p> <p>Manual de comunicaciones oficiales</p> <p>Manual de organización de archivos</p>	<p>Todos los procesos</p> <p>Usuarios internos y externos</p> <p>Entes de control internos y externos</p> <p>Medios de comunicación</p> <p>Comunidad</p>	<p>Actualizados</p> <p>Ajustado al normatividad vigente</p> <p>Auditorias de las adherencias a los documentos</p> <p>Facilidad de acceso en la información</p> <p>Manejo ético de la información</p>
<b>Elaboro:</b>		<b>Revisó:</b>		<b>Aprobó:</b>		
Equipo Interdisciplinario de Gestión de Información y Comunicación		Asesor de Planeación y calidad		Comité coordinador del sistema de control interno de gestión – SIG		


VERIFICAR						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
Proceso de gestión de información y comunicaciones Entes de control internos y externos	Plan de gerencia de la información Plan de comunicaciones/medios Programa de seguridad de la información Plan estratégico de tecnología de información (PETI) Programa de gestión documental Plan institucional de archivos (PINAR) Plan de contingencia informática Manual de atención al usuario Manual de indicadores Manual para la gestión y custodia de las historias clínicas Manual del buen uso de los activos de información Manual de comunicaciones oficiales Manual de organización de archivos	Aplicabilidad y conocimiento de los grupos de interés  Cumplimiento de los objetivos planteados Adherencias a los documentos Acorde a los parámetros institucionales y legales Medible, accesible, alcanzable y sostenible Facilidad al acceso de la información Confiability y validez de la información	Seguimiento y monitoreo a políticas y documentos del sistema integrado de gestión (políticas, planes, programas y manuales) relacionados con la información y la comunicación en la ESE HUEM.	Análisis de indicadores Análisis de PQRSF Informes a entes internos y externos Informes de Auditorías internas y externas Informes de seguimiento Análisis de la satisfacción al usuario Informes estadísticos	Comités institucionales Todos los procesos Entes de control internos y externos Comunidad en general	Comparación con referentes Análisis causales Coherente Ajustado a la metodología Sistemático

<b>Elaboro:</b> Equipo Interdisciplinario de Gestión de Información y Comunicación	<b>Revisó:</b> Asesor de Planeación y calidad	<b>Aprobó:</b> Comité coordinador del sistema de control interno de gestión – SIG
---	--	--

ACTUAR						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
<p>Todos los procesos Entes de control internos y externos</p>	<p>Análisis de indicadores Análisis de PQRSF Informes a entes internos y externos Informes de Auditorías internas y externas Informes de seguimiento Análisis de la satisfacción al usuario Informes estadísticos</p>	<p>Compromiso y sentido de pertenencia Oportunidad Veracidad cumplimiento</p>	<p>Retroalimentación de los resultados de la información Establecer plan de mejoramiento</p>	<p>Plan de mejoramiento Acciones correctivas y preventivas</p>	<p>Entes de control internos y externos Todos los procesos</p>	<p>Cumplimiento a la acciones de mejoras</p>

INFORMACION DEL PROCESO			
QUE INFORMA	A QUIEN INFORMA	COMO INFORMA	QUIEN INFORMA
Políticas del proceso de Gestión de Información y Comunicación	Usuarios internos y externos	Página web y correo institucional	Oficina de asesora de planeación y calidad
Planes del proceso de Gestión de Información y Comunicación	Usuarios internos	Intranet o página web y correo institucional	Oficina de asesora de planeación y calidad
Programas del proceso de Gestión de Información y Comunicación	Usuarios internos	Intranet o página web y correo institucional	Oficina de asesora de planeación y calidad
Manuales del proceso de Gestión de Información y Comunicación	Usuarios internos	Intranet o página web y correo institucional	Oficina de asesora de planeación y calidad
<p>Análisis de indicadores Informes a entes internos y externos Informes de Auditorías internas y externas Informes de seguimiento</p>	Todos los procesos	Comités institucionales, correo institucionales	Líderes y coordinadores de procesos
Análisis de la satisfacción al usuario	Todos los proceso y entes de control	Comités institucionales, correo institucionales y oficinas	Coordinador del SIAU
Informe de estadísticos	Usuarios internos y externos, entes control	Plataformas web, correo institucionales y GLPI	Coordinador oficina Estadística
Análisis de PQRSF	Todos los proceso y entes de control	Comités institucionales, correo institucionales y oficinas	Coordinador del SIAU
Resultados de indicadores	Comité correspondiente	Correo institucional y oficinas	Líderes y coordinadores de procesos

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Equipo Interdisciplinario de Gestión de Información y Comunicación	Asesor de Planeación y calidad	Comité coordinador del sistema de control interno de gestión – SIG

	GESTION DE INFORMACION Y COMUNICACION	CODIGO: IC-CA-001
	CARACTERIZACION DE GESTION DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN	VERSION: 5
		FECHA: JUN 2019
		PAGINA 6 de 6

<b>INDICADORES</b>	<b>RIESGOS</b>	<b>NORMATIVIDAD</b>
<a href="#">Ver ficha técnica de indicador</a>	<a href="#">Ver mapa de riesgos</a>	<a href="#">Ver normograma</a>

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	PAGINA	APROBÓ	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
04	27 de septiembre de 2012	1-11	Comité de control interno	
05	12 de Junio de 2019	1-6	Comité coordinador del sistema de control interno de gestión – SIG	Se actualiza documento por mejoramiento continuo

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Equipo Interdisciplinario de Gestión de Información y Comunicación	Asesor de Planeación y calidad	Comité coordinador del sistema de control interno de gestión – SIG