



GESTION DE INFORMACION Y COMUNICACION

CODIGO: IC-CA-001

VERSION: 6

FECHA: ENE 2023

PAGINA 1 de 10

CARACTERIZACION DE GESTION DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN

OBJETIVO	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.	ALCANCE	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.	CARGO RESPONSABLE DEL PROCESO	ASESOR DE PLANEACIÓN Y CALIDAD
-----------------	---	----------------	---	--------------------------------------	--------------------------------

RECURSOS DEL PROCESO	
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA
Asesor de Planeación y calidad Coordinador TICs Profesional Universitario Sistemas Profesional de sistemas Programación Profesional de sistemas Estructura Coordinador CEGDOC Coordinador SIAU Coordinador de Prensa y comunicaciones Profesional Sistema Integrado de Gestión Medico Auditor Coordinador Archivo y estadística	Hardware Software Servidores Equipos audiovisuales Canales y medios de comunicación institucional Muebles y útiles de oficina Herramientas comunicativas y material de apoyo Archivos de gestión Depósitos documentales Historia Clínica

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Equipo Interdisciplinario de Gestión de Información y Comunicación	Asesor de Planeación y calidad	Comité de Gestión y desempeño



PLANEAR						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
Procesos Institucionales Usuarios, pacientes, familiar Comunidad Externa Entes de Control internos y externos	Identificación de necesidades y expectativas de información y de comunicaciones	Confidencialidad Transparencia Veracidad Precisión de información Información actualizada	Identificar Necesidades de Información y comunicación	Protocolo Atención Prioritaria y/o Con Enfoque Diferencial Procedimiento para identificar necesidades en los usuarios	Todos los procesos Usuarios internos y externos Entes de control internos y externos	Lenguaje Claro Lineamiento Función Publica Enfoque Diferencial
Todos los procesos Usuarios internos y externos Entes de control internos y externos	Identificación de necesidades y expectativas de información y de comunicaciones Normatividad legal vigente Sistemas de información Diagnósticos y autoevaluaciones	Confidencialidad Disponibilidad Integridad Clara Precisa Estandarizados	Diseño de herramientas para diagnóstico y evaluación Definición del plan de gerencia de información en la ESE HUEM Diseño de políticas relacionadas con la gestión de información y comunicaciones en la ESE HUEM	Política de seguridad de la información Política de tratamiento y protección de datos Política editorial Política de gestión documental Política de gestión en la orientación y satisfacción del usuario Política de participación Social en salud	Todos los procesos Usuarios internos y externos Entes de control internos y externos	Ley de transparencia y acceso a la Información Lineamientos de Archivo General de la Nación Consolidados Mapa de Procesos institucionales ISO 27001:2022 Ministerio de Salud y protección social Modelo Integrado de Planeación y Gestión
Elaboro:		Revisó:		Aprobó:		
Equipo Interdisciplinario de Gestión de Información y Comunicación		Asesor de Planeación y calidad		Comité de Gestión y desempeño		



GESTION DE INFORMACION Y COMUNICACION

CODIGO: IC-CA-001

VERSION: 6

CARACTERIZACION DE GESTION DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN

FECHA: ENE 2023

PAGINA 3 de 10

HACER						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
Caracterización de la Población Entidades Responsables de Pago Procesos Institucionales Entes de Control Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE Función Publica	Bases de Datos Sistemas de información Diagnósticos y autoevaluaciones Minería de Datos	Acorde a las necesidades de información Veracidad de la información Cumplimiento Legal Disponibilidad de la Información Accesibilidad de la Información Privacidad y confidencialidad	Capturar la Información	Base de Datos Historia Clínica Información y Estadística Tablas de retención documental Listado Maestro de Documentos	Todos los procesos Usuarios internos y externos Entes de control internos y externos	Ley de transparencia y acceso a la Información Lineamientos de Archivo General de la Nación Consolidados Mapa de Procesos institucionales ISO 27001:2022 Ministerio de Salud y protección social Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Equipo Interdisciplinario de Gestión de Información y Comunicación	Asesor de Planeación y calidad	Comité de Gestión y desempeño

CARACTERIZACION DE GESTION DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN

<p>Todos los procesos</p>	<p>Normatividad Legal Vigente</p> <p>Política de Calidad</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>Documentadas, Actualizadas Aplicadas y socializadas</p> <p>Claras y concisas</p> <p>Ajustado a la normatividad vigente</p>	<p>Implementar y procesar 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 estratégico de tecnología de información (PETI)</p> <p>Plan de comunicaciones/medios</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>Manual del Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>Todos los procesos Usuarios internos y externos</p> <p>Entes de control internos y externos</p> <p>Medios de comunicación 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>
---------------------------	---	---	---	---	--	--

<p>Elaboro: Equipo Interdisciplinario de Gestión de Información y Comunicación</p>	<p>Revisó: Asesor de Planeación y calidad</p>	<p>Aprobó: Comité de Gestión y desempeño</p>
---	--	---



HACER						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
<p>Gerente</p> <p>Líderes de Procesos</p> <p>Coordinadores de Área</p> <p>Comités Institucionales</p> <p>Equipos Primarios de Mejoramiento</p>	<p>Historia Clínica</p> <p>Plan Estratégico de Comunicaciones PECOS</p> <p>Archivo y estadística</p>	<p>Compleitud de la información</p> <p>Veracidad</p> <p>Confidencialidad</p> <p>Lenguaje claro y con enfoque diferencial</p>	<p>Transmitir Información</p>	<p>Indicadores de procesos</p> <p>Emisión de Noticias, Pagina WEB,</p> <p>Transferencia documental</p>	<p>Plataforma de reporte Ministerio de Salud y protección social</p> <p>Entidades Responsables de Pago</p> <p>Instituto Departamental de Salud</p> <p>Secretaria de Saludo</p> <p>Comunidad</p>	<p>Política de Privacidad y confidencialidad</p> <p>Ley de transparencia y acceso a la Información</p> <p>Ley General de Archivo</p>
<p>Líderes de Procesos</p> <p>Coordinadores de Área</p> <p>Dinámica Gerencial</p> <p>Plataforma SIEP Documental</p>	<p>Servidores</p> <p>Base de datos</p> <p>Plataformas Institucionales</p> <p>Comunicaciones Internas y externas</p>	<p>Capacidad</p> <p>Suficiencia</p> <p>Acceso</p> <p>Disponibilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Interfaz</p>	<p>Almacenar</p>	<p>Dinámica Gerencial</p> <p>Historia Clínica</p> <p>Archivo</p> <p>Plataforma SIEP Documental</p> <p>Plataformas Institucionales PUM, TUCI, Control de Egreso</p>	<p>Todos los procesos Usuarios internos y externos</p> <p>Entes de control internos y externos</p> <p>Medios de comunicación</p> <p>Comunidad</p>	<p>Política de Privacidad y confidencialidad</p> <p>Ley de transparencia y acceso a la Información</p> <p>Ley General de Archivo</p>

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Equipo Interdisciplinario de Gestión de Información y Comunicación	Asesor de Planeación y calidad	Comité de Gestión y desempeño



GESTION DE INFORMACION Y COMUNICACION

CODIGO: IC-CA-001

VERSION: 6

CARACTERIZACION DE GESTION DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN

FECHA: ENE 2023

PAGINA 6 de 10

VERIFICAR						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
Software adquiridos por la institución Servidores Institucionales	Programa de seguridad de la información Plan estratégico de tecnología de información (PETI) Plan de contingencia informática	Seguridad de la Información Control de la Información Respaldo y copia de la información Integralidad de la información	Seguridad de la Información y comunicación	Gestión de Antivirus Auditoria de Historia Clínica Copias de Seguridad Protocolo de Continuidad de la Información Prevención de Ciberataques	Procesos Institucionales Internos	ISO 27000:2022 Gestión del riesgo Lineamientos de transparencia y acceso a la Información

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Equipo Interdisciplinario de Gestión de Información y Comunicación	Asesor de Planeación y calidad	Comité de Gestión y desempeño

<p>Proceso de gestión de información y comunicaciones Entes de control internos y externos</p>	<p>Plan de Acción 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</p>	<p>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</p>	<p>Seguimiento y monitoreo</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>Comités institucionales Todos los procesos Entes de control internos y externos Comunidad en general</p>	<p>Comparación con referentes Análisis causales Coherente Ajustado a la metodología Sistemático</p>
--	--	--	--------------------------------	---	---	---

<p>Elaboro: Equipo Interdisciplinario de Gestión de Información y Comunicación</p>	<p>Revisó: Asesor de Planeación y calidad</p>	<p>Aprobó: Comité de Gestión y desempeño</p>
---	--	---



GESTION DE INFORMACION Y COMUNICACION

CODIGO: IC-CA-001

VERSION: 6

FECHA: ENE 2023

PAGINA 8 de 10

CARACTERIZACION DE GESTION DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN

ACTUAR						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
Todos los procesos Entes de control internos y externos	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	Compromiso y sentido de pertenencia Oportunidad Veracidad cumplimiento	Comunicar y Retroalimentar de los resultados de la información Establecer plan de mejoramiento	Plan de mejoramiento Acciones correctivas y preventivas	Entes de control internos y externos Todos los procesos	Cumplimiento a la acciones de mejoras

Elaboro: Equipo Interdisciplinario de Gestión de Información y Comunicación	Revisó: Asesor de Planeación y calidad	Aprobó: Comité de Gestión y desempeño
---	--	---



GESTION DE INFORMACION Y COMUNICACION

CODIGO: IC-CA-001

VERSION: 6

CARACTERIZACION DE GESTION DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN

FECHA: ENE 2023

PAGINA 9 de 10

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
Análisis de indicadores Informes a entes internos y externos Informes de Auditorías internas y externas Informes de seguimiento	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 oficios	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 oficios, Equipos Primarios de Mejoramiento	Coordinador del SIAU
Resultados de indicadores	Comités institucionales y Equipos Primarios de Mejoramiento	Correo institucional, oficios, actas	Líderes y coordinadores de procesos

INDICADORES	RIESGOS	NORMATIVIDAD
<u>Ver ficha técnica de indicador</u>	<u>Ver mapa de riesgos</u>	<u>Ver normograma</u>

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Equipo Interdisciplinario de Gestión de Información y Comunicación	Asesor de Planeación y calidad	Comité de Gestión y desempeño



GESTION DE INFORMACION Y COMUNICACION

CODIGO: IC-CA-001

VERSION: 6

CARACTERIZACION DE GESTION DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN

FECHA: ENE 2023

PAGINA 10 de 10

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	PAGINA	APROBÓ	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
4	27 de septiembre de 2012	1-11	Comité de control interno	Actualización por mejoramiento continuo
5	12 de Junio de 2019	1-6	Comité coordinador del sistema de control interno de gestión – SIG	Se actualiza documento por mejoramiento continuo
6	26 de Enero de 2023	1-10	Comité de Gestión y desempeño	Se actualiza por mejoramiento continuo alineación del Ciclo con el Tablero Único control de Indicadores

Elaboro:

Equipo Interdisciplinario de Gestión de Información y Comunicación

Revisó:

Asesor de Planeación y calidad

Aprobó:

Comité de Gestión y desempeño