

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS	PROCESO SISTEMAS	CÓDIGO: PR-20-006
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 26/6/2021

OBJETIVO

Ofrecer servicios de soporte y mantenimiento a las tecnologías de la información de la entidad, con el fin de brindar una atención oportuna y de calidad a todos los usuarios internos como externos al igual que la ejecución de planes preventivos de mantenimiento de los equipos.

RESPONSABLES

Coordinador de sistemas, auxiliares.

ALCANCE

Este servicio reconoce que para la entidad la atención adecuado, pertinente y oportuno a sus usuarios es de vital importancia, es por esto que se debe generar una oportuna reacción para garantizar a nuestros clientes internos y externos una adecuada atención en salud y una oportuna información.

CONDICIONES Y REQUISITOS PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO	MATERIALES NECESARIOS
Para llevar a cabo el proceso de sistemas en la ESE se debe contar con personal idónea para soporte técnico,	Se requiere para llevar a cabo el proceso de sistemas en la ESE tener equipos de cómputo con su hardware y

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS	PROCESO SISTEMAS	CÓDIGO: PR-20-006
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 26/6/2021

mantenimiento y monitoreo constante, al igual que un sistema de comunicación con todas las áreas. Esta persona brindara asesoría en proyectos de inversión en tecnologías, análisis y diseño de herramientas sistematizadas para el registro de datos, asistencia y asesoría en el sistema de información y atención al usuario (SIAU). Control de registros y políticas de seguridad de la información.	software actualizados, implementado para el proceso de sistemas de tecnologías de la información (el manejo de información del paciente e historia clínica digital) en cada una de las áreas de la entidad según sea su necesidad. Dotación de herramienta para mantenimiento y reparación. Tener un Stock al día de los repuestos básicos (memorias, fuentes, discos duros, cableado etc).
---	--

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS	PROCESO SISTEMAS	CÓDIGO: PR-20-006
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 26/6/2021

OTROS REQUERIMIENTOS E INFORMACIONES

RECURSO HUMANO

Coordinador de área, funciones administrativas y operativas y técnico con funciones operativas y apoyo administrativo.

PLANTA FISICA E INSTALACIONES

Actualmente el área de sistemas cuenta con una oficina, para cumplir tanto las labores administrativas como técnico- operativas, oficina de comunicaciones (datacenter) ubicada en el nivel 2 de ESE, donde se encuentran los DVR de las cámaras de seguridad, telefonía ip, internet, la solución de control perimetral, dos sistemas de almacenamiento NAS, base datos Oracle, y otros servidores para el funcionamiento de algunos procesos en la ESE como el aplicativo XENCO.

HORARIO DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE SISTEMAS:

Lunes a viernes: 7:00 am – 12 m / 1:00 pm – 5:00 pm

Con disponibilidad 24- 7, (24 horas, 7 días a la semana).

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS	PROCESO SISTEMAS	CÓDIGO: PR-20-006
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 26/6/2021

SERVICIOS OFERTADOS:

A. Soporte a equipos de cómputo e impresoras:

- Computadores: Mantenimiento físico y lógico, ya sea del tipo correctivo o preventivo de todos los componentes que componen un computador.
- Impresoras: Mantenimiento físico y lógico, ya sea cambio de tóner, cambio de repuestos, instalación y configuración entre otras.

B. Soporte de redes.

- Red de cámaras de seguridad
- Red de datos (internet)

C. Soporte y capacitación ofimático.

D. Soporte y capacitación al sistema integrado de información SX ADVANCED de XENCO (proveedor).

E. Mantenimiento y actualización página web.

F. Soporte al Software de imágenes diagnosticas (AQUILA) Sistema de información radiológico y de almacenamiento, que gestiona los flujos de trabajo para la administración de imágenes diagnósticas (proveedor).

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS	PROCESO SISTEMAS	CÓDIGO: PR-20-006
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 26/6/2021

- G. Soporte Software NX del sistema de información de mamografía y rayos x (Proveedor).
- H. Soporte HOMELAB laboratorio (proveedor).
- I. Soporte ANNAR LYTICS (proveedor).
- J. Soporte internet interno y externo (proveedor).
- K. Soporte técnico digiturno externo (proveedor), manejo de digiturno e inducción al personal interno y mantenimiento del mismo.
- L. PBX ISSABEL telefonía ip soporte técnico, mantenimiento y configuración.
- M. Soporte, mantenimiento y configuración del sistema de vigilancia (cámaras).
- N. Correo institucional soporte técnico, entrega de correos electrónicos.
- O. Soporte y mantenimiento base de datos Oracle.
- P. Soporte, mantenimiento y configuración de servidores.
- Q. Soporte, mantenimiento, configuración y generación de reportes de huelleros.
- R. Soporte y capacitación a herramientas nuevas de la ESE
- S. Soporte, mantenimiento, instalación y configuración de equipos tecnológicos como lo son (Switches, router, concentradores, repetidores etc).

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS	PROCESO SISTEMAS	CÓDIGO: PR-20-006
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 26/6/2021

ACTIVIDADES - DESCRIPCIÓN

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

1. Solicitud de compras y cotizaciones, colaborando con la modernización del hospital, mediante el asesoramiento en la adquisición de las nuevas tecnologías de información y comunicación.
2. Manejo de inventario, tener control del stock para eso se debe tener en cuenta entradas y salidas de repuestos o cualquier otro bien de la entidad.
3. Implementar y socializar políticas de seguridad de la información y la comunicación. Crear, implementar y socializar con todo el personal el proceso.
4. Creación de usuarios nuevos XENCO Historias Clínica Digital
5. Administración de las herramientas tecnológicas que tiene la ESE como Xenco sistema de gestion hospitalaria entre otras
6. Participación activa del comité de historias clínicas y comité de gestión y desempeño institucional.
7. Recibir, atender y resolver las solicitudes de las dependencias y organismos descentralizados.
8. Programar y actualizar el programa de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS	PROCESO SISTEMAS	CÓDIGO: PR-20-006
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 26/6/2021

9. Informar a la subgerencia administrativa cuando sea necesario darle solución externa a la solicitud de servicio de soporte técnico.

10. Actualizar constantemente la documentación de las TIC`s.

11. Respaldo procedimiento de claves de acceso y de inducción y reinducción al personal de las TIC`s.

12. Seguimiento y control a los soportes técnicos realizados por externos a la institución como soporte de software.

13. Soporte, mantenimiento y configuración firewall (Fortigate).

ACTIVIDADES OPERATIVAS

1. El personal de sistemas mensualmente realiza mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo, según cronograma cada mes se realiza a un área distinta y se les avisa con mínimo dos días de anticipación ya que se debe reorganizar las actividades del área que tengan que ver con los equipos, el mantenimiento a realizar a cada equipo es el siguiente:

- Computadores:
 - Mantenimiento físico y lógico de las CPU
 - Mantenimiento correctivo como: cambio de disco duro, instalación de software, cambio de memoria RAM, cambio de la fuente de poder.
 - Soporte a programas como el paquete de office (Word, Excel y PowerPoint) entre otros.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS	PROCESO SISTEMAS	CÓDIGO: PR-20-006
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 26/6/2021

- Impresoras:
 - Cambio de tóner en caso de ser necesario
 - Mantenimiento físico y lógico
 - Configuración y reparación
- 2. Historia Clínica digital: se realiza soporte recurrentemente en caso de ser necesario, haciendo procedimiento requerido para recuperación de la información.
 - Numero de Historia: El número de cada historia en el número de documento de cada usuario.
- 3. Inventario de equipos de cómputo: Se mantiene al día el inventario de equipos de cómputo con cada accesorio, además tener inventario de licencias y vencimiento de las mismas
- 4. Mantenimiento constante y actualización de la página web de la institución.

PROCEDIMIENTO CONTRASEÑA DE ACCESO Y USUARIO

El proceso de clave de acceso y usuario se da en el Software Xenco donde se encuentra registrado toda la información del paciente, en su historia clínica digital.

Cada funcionario de la E.S.E Hospital San Juan de Dios Yarumal, que tenga contacto con XENCO al ingresar a la institución, se le creara desde el área de sistemas un usuario y contraseña para que pueda desempeñar sus funciones

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS	PROCESO SISTEMAS	CÓDIGO: PR-20-006
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 26/6/2021

dentro de dicho programa con su respectivo acceso al módulo o módulos que necesite usar.

Los módulos que maneja Xenco son:

- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA
- CONTABILIDAD
- CONTABILIDAD NIIF
- INVENTARIO
- CARTERA
- TESORERIA
- NOMINA
- PRESUPUESTO
- ACTIVOS FIJOS
- GESTION HOSPITALARIA
- COSTOS
- HISTORIAS CLINICAS
- LABORATORIO
- GESTION DE GLOSAS

El mismo procedimiento se realiza con cada software utilizado en la E.S.E, como el utilizado en mamografía e imágenes diagnosticas (AQUILA).

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS	PROCESO SISTEMAS	CÓDIGO: PR-20-006
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 26/6/2021

Al momento del retiro del personal se notifica al área de sistemas y se procede a inactivar el usuario en XENCO y demás plataformas.

ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS EN SERVIDORES NAS

- Jurídica maneja carpeta de contratación en servidor de almacenamiento NAS (con carpeta restringida solo para uso interno) solo tiene acceso en el área.
- Facturación tienen acceso a carpeta de datos para uso netamente de facturación en la NAS primaria con acceso restringido solo al personal de facturación.
- Facturación tiene respaldo de archivos en una NAS secundaria diferente a la primaria con acceso muy restringido.

PROCESOS DE INDUCCIÓN

El coordinador y/ o encargado del área realiza la inducción de la siguiente manera según el cargo:

Coordinador

- XENCO, soporte, claves de acceso, creación de usuarios, historia clínica, y demás funciones del software.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS	PROCESO SISTEMAS	CÓDIGO: PR-20-006
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 26/6/2021

- Documentación; procedimientos, planes, programas y formatos relacionados con el área.
- Inventario de equipos de cómputo e impresoras.
- Red de datos
- Mantenimiento de equipos y redes
- Manejo y soporte de todos los softwares que se utilizan en la institución.
- Seguimiento al cronograma en mantenimiento preventivo de equipos de cómputo e impresoras

Auxiliares

- Diligenciamiento de formatos; mantenimiento e inventario.
- Mantenimiento de equipos de cómputo e impresoras, preventivos y correctivos.
- Soporte ofimático para equipos internos y de más programas.
- Documentación; procedimientos, planes, programas y formatos relacionados con el área.
- En general configuración y soporte de todas las herramientas tecnológicas que usa la entidad y apoyo administrativo.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS	PROCESO SISTEMAS	CÓDIGO: PR-20-006
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 26/6/2021

DEFINICIONES DE TERMINOS

- **CALIDAD:** Calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias y de cumplir con expectativas en el consumidor.
- **OPORTUNIDAD:** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
- **CONTINUIDAD:** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.
- **ACCESIBILIDAD:** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud sin que se presenten barreras en la atención.
- **TICs:** Las tecnologías de Información y Comunicación (TICs) son el conjunto de herramientas relacionadas con la transmisión, procesamiento y almacenamiento digitalizado de la información. Un aliado del emprendimiento, tanto en nuevos conceptos como en lo tradicional.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS	PROCESO SISTEMAS	CÓDIGO: PR-20-006
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 26/6/2021

- **SOFTWARE:** Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.
- **HARDWARE:** Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.
- **SOPORTE TECNICO:** El soporte técnico es un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios al tener algún problema al utilizar un producto o servicio, ya sea este el hardware o software de una computadora o de un servidor.

PUNTOS DE CONTROL PARA GARANTIZAR EL PROCEDIMIENTO

1. Registro adecuado y actualizado de formatos.
2. Evaluación y seguimiento al personal del servicio.

MANEJO FORMATOS, MATERIALES Y DOCUMENTOS Ó INFORMACIÓN DE TIC`S

FO-20-031 Inventario de equipos de computo

FO-20-031 Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computo

FO-20-031 Cronograma plan de mantenimiento preventivo

FO-20-031 Mantenimiento e instalaciones externos

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS	PROCESO SISTEMAS	CÓDIGO: PR-20-006
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 26/6/2021

PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS

➤ Satisfacción del usuario con la atención prestada.

Cumplimiento de estándares de calidad.

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Paginas Afectadas	Descripción del cambio
26-06-2021	01		Creación del documento
13/01/2025	02	Todo el documento	Actualización del documento

Actualización	Revisó	Aprobación
Gustavo Adolfo Gómez López	Yenny Alexandra Herrera Agudelo	Daniel Alcides Vergara Tobón
Auxiliar de sistemas	Coordinadora de Calidad	Gerente