
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: AP-INF-TI
	PROCESO GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA DE LAS TIC	VERSIÓN: 05
		PÁGINA: 1 DE 7


NOMBRE DEL MACROPROCESO:	NOMBRE DEL PROCESO:
GESTION DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	PROCESO GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA DE LAS TIC

RESPONSABLE:	Líder Programa (Sistemas)
OBJETIVO:	Preservar la plataforma tecnológica del HGM bajo unas condiciones adecuadas de disponibilidad, seguridad, accesibilidad y usabilidad, para los diferentes clientes del proceso que permitan el uso adecuado de la información institucional.
ALCANCE:	Inicia con identificación de las necesidades del HGM relacionadas con las TICS, la planeación la capacidad, adquisición, mantenimiento, monitoreo y soporte de esta y termina con la satisfacción de la necesidad y ejecución de lo planeado.


ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO		
Normatividad	Riesgos identificados	Controles existentes
<ul style="list-style-type: none"> • DECRETO 3518 DE 2006 (OCTUBRE 09) "Por el cual se crea y reglamenta el Sistema de Vigilancia en Salud Pública y se dictan otras disposiciones" • LEY 1341 DE 2009 (JULIO 30) "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la Sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la información y las comunicaciones - tic-, Se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras Disposiciones" • LEY 1419 DE 2010 (DICIEMBRE 13) "Por la cual se establecen los lineamientos para el desarrollo de la Telesalud en Colombia". • LEY 1581 DE 2012 (OCTUBRE 17) "Por la cual se dictan disposiciones generales para la 	<p>R1. Interrupción de la operación del sistema de información de SAP</p> <p>R2. Alteración de la información de SAP</p> <p>R3. Fraude a través Sistema de información</p> <p>R4. Interrupción de las comunicaciones telefónicas</p> <p>R5. Interrupción de los servicios de red</p> <p>R6. Destrucción o daño masiva de</p>	<p>R1. Interrupción de la operación del sistema de información de SAP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a los Backup de la información de SAP realizada por el proveedor • Seguimiento al plan de trabajo de actualizaciones en SAP • Monitoreo de los servidores y canal de comunicación <p>R2. Alteración de la información de SAP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso a través de autenticación del usuario • Segregación de funciones por solicitud del líder.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: AP-INF-TI
	PROCESO GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA DE LAS TIC	VERSIÓN: 05
		PÁGINA: 2 DE 7

<p>protección de datos personales"</p> <ul style="list-style-type: none"> • LEY 1680 DE 2013 (NOVIEMBRE 20) "Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones" • LEY 1712 DE 2014 (MARZO 06) "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones". • DECRETO 2573 DE 2014 (DICIEMBRE 12) "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones" • DECRETO 1078 DE 2015 (MAYO 26) "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones" • CONPES 3854 DE 2016 (ABRIL 11) POLÍTICA NACIONAL DE SEGURIDAD DIGITAL 	<p>equipos o de equipos críticos</p> <p>R7. Uso indebido de la información sensible</p>	<p>R3. Fraude a través Sistema de información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de la asignación de roles con acceso a usuarios que manejen información sensible <p>R4. Interrupción de las comunicaciones telefónicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de soporte y mantenimiento para la planta telefónica • Monitoreo constante de la plataforma <p>R5. Interrupción de los servicios de red</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a la Disponibilidad de Data center alternativo para switches principales • Monitoreo permanente de los dispositivos de red <p>R6. Destrucción o daño masiva de equipos o de equipos críticos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento al Plan de recuperación de desastres hosting plataforma SAP <p>R7. Uso indebido de la información sensible</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de la asignación de acceso a usuarios de roles que manejen información sensible
---	---	---


	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: AP-INF-TI
	PROCESO GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA DE LAS TIC	VERSIÓN: 05
		PÁGINA: 3 DE 7

RECURSOS DEL PROCESO		
Humanos	Técnicos y Tecnológicos	Documentos/Trámites
<p>Cinco servidores públicos en carrera:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 Líder de sistemas 1 Profesional Universitario 2 Enfermeras – Analistas de sistemas 1 Técnica Operativa <p>Cuatro servidores públicos provisionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2 Técnicos operativos 1 Auxiliar administrativa 1 Técnica analista <p>Tres servidores con contrato de prestación de servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 Técnica Operativa 2 Profesionales universitarios. 	<p>Físicos:</p> <p>12 equipos de cómputo con monitor, teclado y mouse</p> <p>2 data center</p> <p>4 servidores físicos</p> <p>74 servidores virtuales</p> <p>Servicios con proveedores externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Servicio de Mesa de Ayuda en sitio (Nexura): <ul style="list-style-type: none"> 11 Agentes de atención telefónica y soporte on-site 6 Agentes de Infraestructura on-site 1 Coordinador de mesa de ayuda 1 analista de inventarios 1 coordinador de infraestructura 1 gestor de calidad Servicio de impresión (ADT) <ul style="list-style-type: none"> 2 agentes de soporte d impresión Servicio de cableado estructurado Servicios de Hosting página web y SAP Servicio de alquiler y partes de 	<p>PDTI: Gestión de la infraestructura de tic</p> <p>AP-INF-TI001 Procedimiento planeación de las actividades de mantenimiento, monitoreo y soporte</p> <p>AP-INF-TI002 Procedimiento ejecución actividades de mantenimiento y monitoreo</p> <p>AP-INF-TI003 Procedimiento recepción, registro y clasificación de servicios</p> <p>AP-INF-TI004 Procedimiento análisis y solución de solicitudes</p>


 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: AP-INF-TI
	PROCESO GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA DE LAS TIC	VERSIÓN: 05
		PÁGINA: 4 DE 7

	<p>equipos de TIC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de soporte y soluciones en gestión documental • Servicio de facturación electrónica • Servicio de sistemas de información de laboratorio • Sistemas de llamados de enfermería • Servicio de soporte de Imagenología • Servicio de custodia de medios magnéticos externos • Servicio de sistemas de aplicación y procesos de datos • Servicio de telefonía <p>Ambiente de Trabajo: Fuera de Ruido, Iluminación Adecuada</p> <p>Datacenter: Según las Normas IEEE 802.3 y ANSI/TIA-942</p>	
--	--	--

ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO									
Tipo de Proveedor		Proveedor	Entrada/Insumo	Actividades clave del proceso	Descripción de la actividad	Salida del Proceso	Cliente del Proceso	Tipo de cliente	
Interno	Externo							Interno	Externo
X	X	Proveedores	Necesidad de mantenimiento preventivo y monitoreo	Planeación de las Actividades de Mantenimiento,	Programación y Planeación Ejecución, seguimiento y control de la revisión preventiva a los componentes	Plan de mantenimiento preventivo,	Proceso Gestión de Infraestructura de TIC	X	X

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO:	AP-INF-TI
	PROCESO GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA DE LAS TIC		VERSIÓN:	05
			PÁGINA:	5 DE 7


ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO									
Tipo de Proveedor		Proveedor	Entrada/Insu mo	Actividades clave del proceso	Descripción de la actividad	Salida del Proceso	Cliente del Proceso	Tipo de cliente	
Inte rno	Exter no							Inter no	Exte rno
				Monitoreo y Soporte	de hardware como software de los equipos tecnológicos, a través de mantenimientos preventivos para garantizar el correcto funcionamiento de los mismos y evitar posibles inconvenientes o fallas que causen no disponibilidad operativa en los servicios o usuarios del HGM	monitoreo y backups y planeación de prestación de servicios de soporte Hoja de vida de los equipos actualizada			
	X	Todos los procesos Entes de control Terceros Proveedores	planeación de prestación de servicios de soporte Solicitudes de servicios	Recepción, Registro y Clasificación de Servicios	Prestación de un conjunto de actividades de soporte en primer nivel a los usuarios que utilizan los servicios y plataformas tecnológicas de la información y telecomunicaciones del HGM, gestionando y solucionando las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las TICs (Tecnologías de información y comunicaciones)	Servicios con solución inmediata en nivel 1 Servicios clasificados y escalados a otro nivel de atención	Todos los procesos Entes de control Terceros Proveedores Técnicos Operativos (Sistemas) Ingenieros y técnicos de mesa de ayuda	X	
	X	Técnicos Mesa de	Servicios clasificados y	Análisis y Solución de	Escalamiento de las actividades de soporte de	Solicitud solucionad	Todos los procesos	X	

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO:	AP-INF-TI
	PROCESO GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA DE LAS TIC		VERSIÓN:	05
			PÁGINA:	6 DE 7

ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO									
Tipo de Proveedor		Proveedor	Entrada/Insumo	Actividades clave del proceso	Descripción de la actividad	Salida del Proceso	Cliente del Proceso	Tipo de cliente	
Interno	Externo							Interno	Externo
		ayuda	escalados a otro nivel de atención	Servicios	segundo y tercer nivel a los grupos responsables de atender y solucionar incidencias y requerimientos reportados por los usuarios del HGM relacionados con las TICs (Tecnologías de información y comunicaciones)	a en nivel 2 Solicitud clasificada y escalada a nivel 3	Entes de control Terceros Proveedores de servicios de TICS		

INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR
TI.1.	Proporción de mantenimientos realizados para corregir daños por mal uso de los equipos de cómputo
TI.2.	Razón de afectación de la continuidad en la prestación de servicios por fallas en recursos informáticos
TI.3.	Proporción de disponibilidad del sistema
TI.4.	Proporción de incidentes resueltos oportunamente
TI.5.	Proporción de usuarios satisfechos con el servicio de informática
TI.6.	proporción de ejecución del mantenimiento preventivo de equipos informáticos institucionales

MODIFICACIONES		
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACION
00	01/06/2014	Nueva versión del Sistema de Gestión Integral de Calidad SGIC.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: AP-INF-TI
	PROCESO GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA DE LAS TIC	VERSIÓN: 05
		PÁGINA: 7 DE 7

MODIFICACIONES		
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACION
01	15/10/2015	Se adicionan los Riesgos del proceso identificados en el nuevo formato Matriz de Riesgos.
02	27/08/2016	Se adicionan los Riesgos del proceso identificados en la Matriz de Riesgos versión II.
03	13/03/2018	Se adicionan los Riesgos del proceso identificados en la Matriz de Riesgos versión III y los indicadores relacionados.
04	21/01/2020	Se actualiza la caracterización del proceso
05	28/10/2021	Se migra a nuevo formato recomendado por la función pública-MIPG, se modifica el objetivo del proceso, se agrega normatividad propia del proceso, se ajusta matriz de riesgos, se refieren los respectivos controles, se agrega Gestión Documental codificada.

APROBACIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: JOHN ALEXANDER ARCHILA PARRA	NOMBRE: ANDRÉS ALBERTO GÓMEZ ACOSTA	NOMBRE: MARIO FERNANDO CÓRDOBA PÉREZ
CARGO: GESTOR DE CALIDAD MDA SISTEMAS	CARGO: LÍDER INFRAESTRUCTURA DE LAS TIC	CARGO: GERENTE

VIGENTE A PARTIR DE: 16/12/2021.