

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Código: 1226-13- 031

Versión:3

Fecha de Actualización: Junio de 2011

Elaborado por: Responsable de Gestión de información

PROVEEDOR	ENTRADA	EXPECTATIVAS CON RESPECTO A LAS ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	SALIDA	EXPECTATIVAS CON RESPECTO A LAS SALIDAS	CLIENTES	DOCUMENTOS/REGISTROS	BASE LEGAL	ATRIBUTOS DE CALIDAD	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Procesos institucionales</li> <li>* Resultados arrojados por cualquiera de los instrumentos institucionales diseñados para identificar oportunidades de mejora</li> <li>* Proceso de gestión de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Necesidad de crear documentación que soporte el sistema de gestión de calidad de la institución y el desarrollo de los procesos organizacionales</li> <li>* Necesidad de actualizar información institucional</li> <li>* Modelo de estructura documental</li> <li>* Equipo de computo con conexión a internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Las solicitudes de cambios o actualizaciones documentales deberán estar justificadas válidamente y articulados a los procesos institucionales.</li> <li>* La aprobación de los requerimientos esta sujeta a cumplir con todos los pasos que indica el procedimiento.</li> <li>* Que se cuente con las plantillas requeridas para la creación de los documentos institucionales</li> </ul>	<b>CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Documentos adoptados oficialmente por la Institución.</li> <li>* Documentos actualizados o ajustados</li> <li>* Documentos generados según estructura definida por la Institución.</li> <li>- Documentos publicados</li> <li>- Documentos actualizados de forma física</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de documentos que permitan una mejor aplicación de los procesos y procedimientos.</li> <li>* Documentos que cumplen con los requerimientos de los estándares de calidad.</li> <li>Procesos estandarizados y enfoque claramente definido</li> <li>* Documentos adoptados oficialmente por la Institución.</li> <li>* Documentos actualizados o ajustados de acuerdo a requerimientos y alineados a las políticas y procesos institucionales.</li> <li>- Documentos publicados de manera oportuna después de su aprobación</li> <li>- Documentos actualizados de forma física y disponibles para préstamo y consulta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Procesos de direccionamiento, de atención, de apoyo y de evaluación y mejoramiento</li> <li>- Colaboradores de todas las áreas de la organización</li> <li>- Aseguradoras y entes de vigilancia y control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Correo electrónico</li> <li>- Documentos con observaciones</li> <li>- Acta del comité de control interno</li> <li>- control de Documentos internos</li> <li>- Actas de reuniones de área</li> <li>- Intranet</li> </ul>	Ley 872 de 2003. * Decreto 4140de 2004. *Norma Técnica de Calidad en Gestión Pública (NTCGP) 1000-2004	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Pertinencia.</li> <li>- Oportunidad</li> <li>- Satisfacción</li> <li>- Continuidad</li> <li>- Seguridad</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Aseguradoras</li> <li>* Entes de vigilancia y control</li> <li>* Legislación externa</li> <li>* Procesos institucionales</li> <li>* Sistemas</li> <li>* Proveedor de software asistencial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Identificación de un informe que se debe generar</li> <li>* Software asistencial</li> <li>* Crystal Report</li> <li>* Access y base de datos de facturación (DEFA)</li> <li>* Equipo de computo con conexión a internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Que las necesidades de información se detecten de manera oportuna</li> <li>* Que todas las necesidades de información se registren por el correo electrónico destinado para tal fin</li> </ul>	<b>IDENTIFICACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes estandarizados</li> <li>- Matriz de información completa y actualizada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Informes estandarizados que faciliten la generación en forma oportuna</li> <li>- Que la matriz y el seguimiento a la misma se actualice de forma sistemática y continua</li> <li>- Que se priorice la estandarización de los informes</li> <li>- Que se elija la herramienta más adecuada y pertinente para la generación de la información</li> <li>- Que se realice la validación de los informes estandarizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Aseguradoras</li> <li>- Entes de vigilancia y control</li> <li>- Legislación externa</li> <li>- Procesos institucionales</li> <li>- Procedimiento de suministro de información a los clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Correo Electrónico</li> <li>- Reporte o informe generado</li> <li>- Informe estandarizado</li> <li>- Matriz de información</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidad</li> <li>- Pertinencia</li> <li>- Accesibilidad</li> <li>- Continuidad</li> <li>- Satisfacción</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Aseguradoras</li> <li>* Entes de vigilancia y control</li> <li>* Legislación externa</li> <li>* Procesos institucionales</li> <li>* Proceso de gestión de la información</li> <li>* Proveedor de software asistencial</li> <li>* Procedimiento de identificación y estandarización de necesidades de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Solicitud de información a la institución</li> <li>* Equipo de computo con conexión a internet</li> <li>* Software asistencial</li> <li>* Crystal Report</li> <li>* Access y base de datos de facturación (DEFA)</li> <li>* Matriz de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Que las solicitudes de información se realicen de manera oportuna</li> <li>* Que las solicitudes se realicen por escrito bien sea en forma física o electrónica a través del correo destinado para tal fin</li> <li>* Que los responsables de la generación de informes contemplados en la matriz realicen seguimiento a lo informes pendientes para cada período</li> </ul>	<b>SUMINISTRO DE INFORMACIÓN A LOS CLIENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Entrega de información de manera oportuna</li> <li>- Entrega de información veraz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Entrega de información de manera oportuna (de acuerdo a las fechas definidas por la Ley o por el solicitante, y en caso de no haberla en un máximo de 3 días hábiles)</li> <li>- Entrega de información pertinente de acuerdo a los solicitantes y la naturaleza del informe</li> <li>- Que se realice seguimiento al cumplimiento de la matriz de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Aseguradoras</li> <li>- Entes de vigilancia y control</li> <li>- Procesos institucionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Correo electrónico</li> <li>- Oficio</li> <li>- Matriz de información actualizada</li> <li>- Software de administración de correspondencia</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidad</li> <li>- Pertinencia</li> <li>- Accesibilidad</li> <li>- Satisfacción</li> </ul>	Proporción de clientes externos satisfechos con el sistema de información  Proporción de clientes internos satisfechos con el sistema de información
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Clientes Externos ( personas naturales, personas jurídicas, comunidad en general, entidades de Vigilancia y Control. )</li> <li>* Sistemas</li> <li>* Proceso de gestión de bienes e insumos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Comunicaciones en soporte físico.</li> <li>* Comunicaciones en medio magnético.</li> <li>* Software de manejo de correspondencia</li> <li>* Formatos para registro de Correspondencia en Rotación .</li> <li>* Equipos de cómputo, escáner, stickers e impresora de stickers.</li> <li>* sellos de "Recibido sin verificar" y "Digitalizado"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Que los mensajeros y demás usuarios externos del archivo sean atendidos oportunamente.</li> <li>* Que los clientes externos conozcan los horarios de atención al público.</li> <li>* Que la documentación que llegue al archivo traiga los datos claros del destinatario y los documentos anexos completos.</li> <li>* Que el Programa de Correspondencia funcione en forma adecuada.</li> <li>* Disponibilidad de insumos completos y en buen estado</li> </ul>	<b>TRÁMITE DE COMUNICACIONES RECIBIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Mensajeros y demás usuarios externos atendidos en forma amable y oportuna</li> <li>- *Correspondencia enviada a sus destinatarios Internos</li> <li>* Correspondencia física archivada debidamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Que las comunicaciones recibidas de los clientes externos se envíen a su destinatario en forma virtual cuando sea posible para disminuir el flujo de papel entre las áreas.</li> <li>*Que se entregue la correspondencia en forma oportuna ( el mismo día si llega antes del medio día o antes del medio día del día siguiente si llega en la tarde).</li> <li>*Que las Comunicaciones que quedan el archivo, luego de enviarse virtualmente, se almacén en forma adecuada</li> <li>*Que las comunicaciones recibidas se manejen bajo políticas de confidencialidad y seguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos institucionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Registros en el Software de correspondencia.</li> <li>* Registros en Formatos de Correspondencia en Rotación.</li> </ul>	Ley 594 de 2000, Ley 527 de 1999. *Acuerdo 060 de 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oportunidad.</li> <li>*Seguridad.</li> <li>*satisfacción.</li> <li>*Accesibilidad</li> </ul>	Satisfacción del cliente interno con el apoyo del archivo administrativo

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Código: 1226-13- 031

Versión:3

Fecha de Actualización: Junio de 2011

Elaborado por: Responsable de Gestión de información

PROVEEDOR	ENTRADA	EXPECTATIVAS CON RESPECTO A LAS ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	SALIDA	EXPECTATIVAS CON RESPECTO A LAS SALIDAS	CLIENTES	DOCUMENTOS/REGISTROS	BASE LEGAL	ATRIBUTOS DE CALIDAD	INDICADORES
* Procesos Internos (funcionarios de las Áreas Administrativas y Asistenciales). * Proceso de gestión de bienes, insumos y servicios	* Comunicaciones en soporte físico que requieren ser enviadas a clientes externos * Stickers, impresora de stickers * Carpetas de correo * Equipo de computo con software de correspondencia	* Que la correspondencia enviada a clientes externos se elabore de acuerdo a los requerimientos del Manual para elaboración de Comunicaciones oficiales * Que se utilice debidamente la papelería membreada para promover la imagen corporativa. * Que la correspondencia que requiera entregarse el mismo día para Medellín se entregue antes de las 8:30 am y la correspondencia que requiera enviarse el mismo día para Itagüí o municipios cercanos se entregue antes de las 2:30 pm	<b>TRÁMITE DE COMUNICACIONES A ENVIAR</b>	*Correspondencia entregada a sus destinatarios. * Control de la correspondencia enviada a los clientes * Correspondencia enviada digitalizada y registrada en el software de correspondencia	*Que la correspondencia llegue oportunamente a sus destinatarios. *Que los registros de correspondencia se conserven de acuerdo a las políticas de confidencialidad y seguridad establecidos por la Institución. * Que la correspondencia enviada a clientes externos vía E-mail sea reportada con copia al CAD por su emisor para que quede evidencia. *Que la correspondencia que se envía, si corresponda con lo solicitado y al destinatario correspondiente.	*Entidades del Sector Salud, entes de control, aseguradoras, entidades financieras, usuarios y/o sus familias, funcionarios de la entidad	*Registros en el software de correspondencia *Registros en el Formato de Control de Mensajería * Registro de correspondencia en rotación	*Ley 594 de 2000. *Ley 527 de 1999. *Acuerdo 060 de 2001	*Satisfacción *Seguridad *Oportunidad *Pertinencia	