



DESCRIPCIÓN DE PROCESO GERENCIA DE L

MACRO PROCESO:	APC	
PROCESO:	GERENCIA DE L	
LÍDER	DIRECTOR DE GERENC	
OBJETIVO	Generar e implementar soluciones tecnológicas que provean en forma oportuna, eficiente y transparente lineamientos de estándares y buenas practicas en manejo seguro de la información a todos los niveles	
ALCANCE	Incluye la identificación de necesidades en Tecnología de la información, la elaboración del Plan Estratégico de los mismos.	
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES
Junta Directiva, Asamblea de Socios y Gerencia	Políticas y Estrategias	Cumplimiento y políticas dadas por el proceso estratégico
	Información del Mercado	
	Objetivos Organizacionales	
Procesos de Apoyo	Información Financiera	Análisis de las solicitudes para su cumplimiento
	Programas de mejoramiento	
	Necesidades de Recursos informáticos y de información	
	Información sobre los servicios	Analizar la información de los servicios para determinar la aplicabilidad de necesidades de información
	Necesidades de compra y/o desarrollos tecnológicos y de software	Analizar las necesidades

Todos los procesos	Quejas y Reclamos	Análisis de Causas
	Necesidades y Expectativas de Tecnología información y requerimientos de información	Análisis de encuesta de Detección de necesidades de información Reuniones con el equipo de trabajo para planear y dar respuesta a las necesidades
Cliente y Mercado	Necesidades y Expectativas de información	Analizar las necesidades Priorizar necesidades de información Parametrizar información para el cliente
Entes de control	Regulación normativa Requerimientos de informes	Revisar la norma para su aplicación
Clientes Internos y Externos	Opinión del servicio	Analizar la satisfacción y encuestas

REQUISITOS		
CLIENTES		LEGALES
EXTERNOS	INTERNOS	
Contrato prestación de servicios	Reglamento interno de Trabajo	Licencias de software

NOMBRE DEL INDICADOR
Oportunidad de respuesta a requerimientos

Licitaciones	SG-SST	Licencias de importación
Reglamentación	Inventario normativo	

Satisfacción

RECURSOS			
HUMANOS	TECNOLÓGICOS	FÍSICOS	CAPITAL
Personal servicios técnicos	Equipos	Muebles y enseres	Presupuesto definido para los desarrollos a implementar
	Software administrativo, asistencial y otros que apoyan los procesos	Infraestructura física	

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015		
4.	Contexto de la Organización	
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	X
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X
4.3	Determinación del alcance del SGC	
4.4	Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos	
4.4.1	Procesos e Interacciones	X
4.4.2	Operación de los procesos	X
5	Liderazgo	
5.1	Liderazgo y Compromiso	
5.1.1	Generalidades	
5.1.2	Enfoque al cliente	X
5.2	Política	
5.2.1	Establecimiento de la Política de Calidad	
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad	X
5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridades en la organización	X
6	Planificación	

6.1	Acciones para abordar riesgo y oportunidades	X
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	
6.2.1	Establecimiento de los objetivos	
6.2.2	Planificación de los objetivos	X
6.3	Planificación de los cambios	X
7	Apoyo	
7.1	Recursos	
7.1.1	Generalidades	
7.1.2	Personas	
7.1.3	Infraestructura	X
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	X
7.1.5	Recursos de Seguimiento y Medición	
7.1.5.1	Generalidades	X
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones	X
7.1.6	Conocimiento de la organización	
7.2	Competencia	
7.3	Toma de conciencia	
7.4	Comunicación	X
7.5	Información documentada	
7.5.1	Generalidades	
7.5.2	Creación y Actualización	
7.5.3	Control de la información documentada	X
8	Operación	
8.1	Planificación y Control Operacional	X
8.2	Requisitos para los productos y Servicios	
8.2.1	Comunicación con el cliente	X
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	X
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	X
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	X
8.3	Diseño y Desarrollo de los productos y servicios	
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados	
8.4.1	Generalidades	
8.4.2	Tipo y Alcance del control	
8.4.3	Información para los proveedores externos	
8.5	Producción y Provisión del Servicio	
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	X
8.5.2	Identificación y Trazabilidad	X
8.5.3	Propiedad perteneciente a los cliente o proveedores externos	X
8.5.4	Preservación	X
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	X

8.5.6	Control de los cambios	X
8.6	Liberación de los productos y servicios	X
8.7	Control de las salidas No Conformes	X
9	Evaluación del desempeño	
9.1	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	
9.1.2	Satisfacción del cliente	X
9.1.3	Análisis y Evaluación	X
9.2	Auditoría interna	
9.3	Revisión por la Dirección	
9.3.1	Generalidades	
9.3.2	Entradas de la Revisión por la Dirección	
9.3.3	Salidas de la Revisión por la Dirección	
10	Mejora	
10.1	Generalidades	
10.2	No Conformidad y Acción Correctiva	X
10.3	Mejora Continua	X

A INFORMACIÓN	Código: INF-DR-001
	Versión: 6
	Última actualización: 28/07/2022
	Elabora: Director Calidad

DYO

A INFORMACIÓN

IA DE LA INFORMACIÓN

nte la información necesaria para el cumplimiento de los fines misionales de la clínica y formular
s.

atégico de información, formulación e implementación de los proyectos y la evaluación y seguimiento

SALIDAS	CLIENTES
Resultados y programas de mejoramiento continuo	Líderes de proceso
	Todo el personal
Decisiones de Mejora implementadas o Justificaciones de no implementación	Toda la institución
Estudio de viabilidad para incorporación de la nueva tecnología al sistema	Gerencia

Planes de mejoramiento	Todos los procesos
Necesidades satisfechas	Todos los procesos y clientes
Soluciones a la medida de las necesidades y expectativas de los clientes	Clientes
Aplicación de la norma Adecuación de los sistemas de información a lo requerido por la norma Informe estructurado para su envío periódico	Todos los procesos Clientes Entes de control
Informe de Planes de mejora	Clientes internos y externos

INDICADORES

META	FÓRMULA	CONTROL	FRECUENCIA
15 días	Total requerimientos entregados dentro del plazo estipulado / Total de requerimientos en el periodo * 100	Herramienta OTRS	Semestral

90%	Total de usuarios satisfechos con la herramienta / Total de usuarios de la herramienta encuestados	Encuesta satisfacción en Dllos Tecnológicos	Semestral
-----	--	--	-----------

|

