



**EMPRESA SOCIAL DEL
ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

Código: M-GH-M-006

Versión: 4

Fecha de actualización: 06/12/2017

Fecha de revisión: 20/12/2013

Página: 1 de 23

Nombre del Documento:	Manual de Seguridad y Prioridades de Usuarios del Sistema de Información	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	--	-------------------------------	--

MANUAL DE SEGURIDAD Y GESTION DE USUARIOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

UBICACIÓN: Sistemas

REFLEXIÓN:

FECHA DE LA PRÓXIMA ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2017

La Seguridad no es solo un proceso Tecnológico... Es un proceso Organizacional

EJES TEMÁTICOS DE LA ACREDITACIÓN

**SEGURIDAD DEL
PACIENTE**



HUMANIZACIÓN



**ENFOQUE DE
RIESGO**




**GESTIÓN DE LA
TECNOLOGÍA**



Elaboró: Sistemas

Revisó: Calidad

Aprobó: Comité de Archivo

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-006
		Versión: 4
		Fecha de actualización: 06/12/2017
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 2 de 23

Nombre del Documento:	Manual de Seguridad y Prioridades de Usuarios del Sistema de Información	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	--	-------------------------------	--

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. JUSTIFICACIÓN	3
3. OBJETIVOS	4
4. GLOSARIO	4
5. ALCANCE	5
6. COMPONENTES	5
7. DESCRIPCIÓN DE COMPONENTES	6
7.1 CREACIÓN DE CUENTAS PARA ENTRAR AL DOMINIO DE RED	6
7.2 PARA CREAR UNA CUENTA DE USUARIO MEDIANTE LA INTERFAZ DE WINDOWS	10
7.3 PARA ELIMINAR UNA CUENTA USUARIO MEDIANTE LA INTERFAZ DE WINDOWS	11
7.4 CREACION DE CUENTAS PARA ENTRAR A LAS APLICACIONES DE LA ENTIDAD	11
7.5 CREACION DE UN USUARIO EN DINAMICA GERENCIAL.NET	11
7.6 MODIFICAR CUENTAS DE USUARIOS	13
7.7 ELIMINACION DE CUENTAS DE USUARIOS	14
7.8 POLITICAS DEL ADMINISTRADOR	15
7.9 POLITICAS DEL USUARIO	16
7.10 POLITICAS DE PROTECCION EN EL PUESTO DE TRABAJO	18
7.11 INDICADORES DE MEDICION DE LA SEGURIDAD Y LA CONFIABILIDAD DE LA INFORMACION	21
8. PRECAUCIONES	22

Elaboró: Sistemas	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
-------------------	-----------------	---------------------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-006
		Versión: 4
		Fecha de actualización: 06/12/2017
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 3 de 23

Nombre del Documento:	Manual de Seguridad y Prioridades de Usuarios del Sistema de Información	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	--	-------------------------------	--

9. EDUCACIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	23
10. BIBLIOGRAFÍA.....	23
11. ANEXOS.....	23

1. INTRODUCCIÓN



Red Salud Armenia E.S.E. dentro de sus lineamientos de Sistemas de Información es primordial tener la seguridad y la gestión de los usuarios que de alguna u otra manera interactúan con el Sistema de Información o cualquier tipo de acceso a los datos institucionales desde alguna estación de trabajo o dispositivo.

De acuerdo a lo anotado anteriormente, desde el proceso de Sistemas de Información de Red Salud Armenia E.S.E. se llevan a cabo acciones encaminadas a propender por ejecución y cumplimiento de las políticas corporativas para el uso de los equipos de cómputo y software dentro de toda la red hospitalaria garantizando de esta manera que nuestra institución no presente problemas en cuanto a la seguridad de su información se refiere.


El siguiente manual está diseñado para tener una guía de las actividades que se realizan desde el proceso de Sistemas de Información de Red Salud Armenia E.S.E. con respecto a la seguridad de los datos de las institución y de acuerdo a esto para que cada usuario del sistema de información tenga un conocimiento de las actividades que se derivan de allí y sus responsabilidades en cuanto a la confidencialidad y protección de sus datos.

2. JUSTIFICACIÓN



La creación, modificación y eliminación de los usuarios permite saber que personal tiene Red Salud Armenia E.S.E., permite definir que permisos requiere el usuario y hasta donde puede acceder a la información, permite que el usuario y la contraseña del empleado sea personal y que no pueda acceder nadie más con ellos, permite que a la información (base de datos) de la entidad no puedan acceder todos y que este segura en el servidor el cual reposa la base de datos, el dominio es otra forma de que solo pueda acceder a los

Elaboró: Sistemas	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
-------------------	-----------------	---------------------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-006
		Versión: 4
		Fecha de actualización: 06/12/2017
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 4 de 23

Nombre del Documento:	Manual de Seguridad y Prioridades de Usuarios del Sistema de Información	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	--	-------------------------------	--

aplicativos institucionales el personal de Red Salud Armenia E.S.E. ya que tiene un usuario y contraseña que tiene cada uno diferente.

3. OBJETIVOS




- Garantizar la correcta creación de usuarios en el servidor de Dominio y en el Sistema de Información de Red Salud Armenia E.S.E.
- Establecer las políticas corporativas para el uso de los equipos de cómputo y software dentro de toda la red hospitalaria y garantizar su ejecución y cumplimiento.
- Establecer indicadores para realizar seguimiento y control al proceso de seguridad y confiabilidad de la información en el sistema de información institucional Dinámica Gerencial Hospitalaria .Net.

4. GLOSARIO



Sistemas de Información: Es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad u objetivo. Dichos elementos formarán parte de alguna de las siguientes categorías: Personas, Datos, técnicas de trabajo. Recursos materiales en general (generalmente recursos informáticos y de comunicación, aunque no necesariamente) Todos estos elementos interactúan para procesar los datos (incluidos los procesos manuales y automáticos) y dan lugar a información más elaborada, que se distribuye de la manera más adecuada posible en una determinada organización, en función de sus objetivos, Habitualmente el término se usa de manera errónea como sinónimo de sistema de información informático, en parte porque en la mayoría de los casos los recursos materiales de un sistema de información están constituidos casi en su totalidad por sistemas informáticos. Estrictamente hablando, un sistema de información no tiene por qué disponer de dichos recursos (aunque en la práctica esto no suela ocurrir). Se podría decir entonces que los sistemas de información informáticos son una subclase o un subconjunto de los sistemas de información en general.

Elaboró: Sistemas	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
-------------------	-----------------	---------------------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-006
		Versión: 4
		Fecha de actualización: 06/12/2017
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 5 de 23

Nombre del Documento:	Manual de Seguridad y Prioridades de Usuarios del Sistema de Información	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	--	-------------------------------	--

Creación de usuarios: Es la forma en la cual el personal de Red Salud Armenia E.S.E puede trabajar la dinámica gerencial. Net y trabajar en cualquier equipo de cómputo del hospital y centros de salud los programas de salud de la Institución.

Modificación de Usuarios: Es como modificamos cualquier dato del usuario.

Eliminación de Usuario: Así eliminamos el usuario que no esté laborando en Red Salud Armenia E.S.E o no tenga permisos para acceder a los programas.

5. ALCANCE




El presente documento pretende determinar la manera en que se llevara a cabo el proceso de creación de usuarios que de alguna u otra manera interactúan con el Sistema de Información institucional o cualquier tipo de acceso a los datos institucionales desde alguna estación de trabajo o dispositivo, así como también, establecer las políticas corporativas para el uso de los equipos de cómputo y software dentro de toda la red hospitalaria y garantizando su ejecución, cumplimiento y seguimiento y control por medio de indicadores de gestión para estos procesos tan relevantes dentro de la institución.

6. COMPONENTES



Creación de cuentas para entrar al dominio de red
 Para eliminar una cuenta de usuario mediante la interfaz de Windows
 Para crear una cuenta de usuario mediante la interfaz de Windows
 Creación de cuentas para entrar a las aplicaciones de la entidad.
 Creación de un usuario en Dinámica Gerencial .Net
 Modificación de cuentas de Usuarios Dinámica Gerencial .Net.
 Eliminación de cuentas de usuarios Dinámica Gerencial .Net.
 Creación de cuentas para acceso remoto a las aplicaciones previa autorización.
 políticas del administrador
 políticas del usuario
 políticas de protección en el puesto de trabajo
 Indicadores de medición de la seguridad y la confiabilidad de la información

Elaboró: Sistemas	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
-------------------	-----------------	---------------------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-006
		Versión: 4
		Fecha de actualización: 06/12/2017
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 6 de 23

Nombre del Documento:	Manual de Seguridad y Prioridades de Usuarios del Sistema de Información	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	--	-------------------------------	--

7. DESCRIPCIÓN DE COMPONENTES



7.1 CREACIÓN DE CUENTAS PARA ENTRAR AL DOMINIO DE RED


Son cuentas que se crean de acceso local desde cada equipo de la entidad para utilizar los servicios de acceso autorizado a servidores, acceso a aplicaciones de la entidad y acceso a los recursos compartidos. Se deben crear todos los funcionarios de la entidad. La creación de este tipo de cuenta se debe realizar previa solicitud por escrito del Líder del Área

Ingresa por medio del escritorio remoto al servidor en este caso se llama Principal o su dirección IP 175.20.31.1 usando el usuario y contraseña del personal de sistemas que es el único autorizado para crear, modificar o eliminar los usuarios en el dominio.

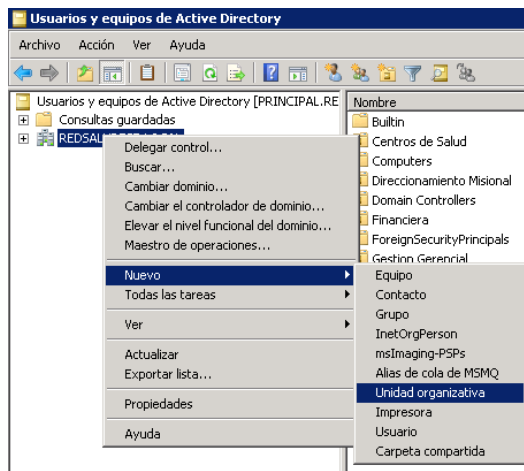


Proceda a dar clic en unidad organizativa.

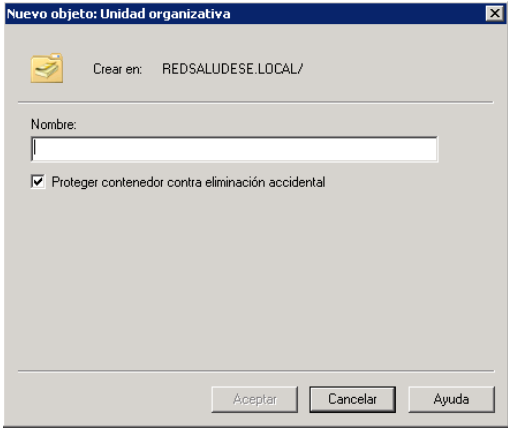
Elaboró: Sistemas	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
-------------------	-----------------	---------------------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-006
		Versión: 4
		Fecha de actualización: 06/12/2017
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 7 de 23

Nombre del Documento:	Manual de Seguridad y Prioridades de Usuarios del Sistema de Información	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	--	-------------------------------	--



Ingrese el nombre de la Unidad Organizativa y deshabilita la opción de proteger contenedor contra eliminación accidental por si en algún momento hay que modificar o eliminar la Unidad Organizativa y aceptar.

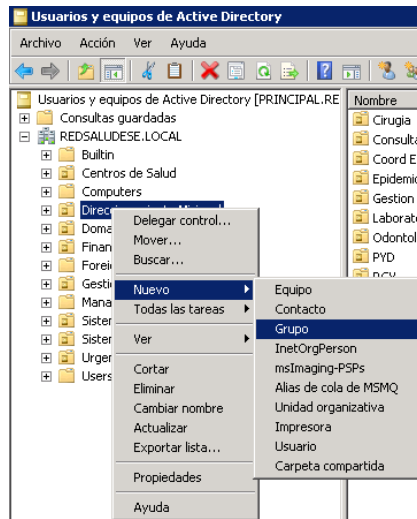


Luego crea los grupos que son cada área que conforman la Unidad Organizativa – damos clic derecho sobre la unidad organizativa nuevo – grupo.

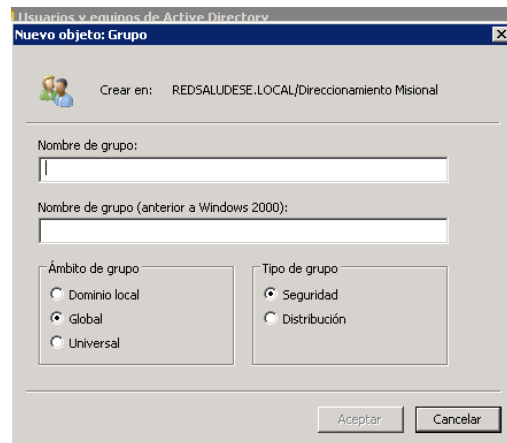
Elaboró: Sistemas	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
-------------------	-----------------	---------------------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-006
		Versión: 4
		Fecha de actualización: 06/12/2017
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 8 de 23

Nombre del Documento:	Manual de Seguridad y Prioridades de Usuarios del Sistema de Información	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	--	-------------------------------	--



Ingresa el nombre del grupo y clic en aceptar

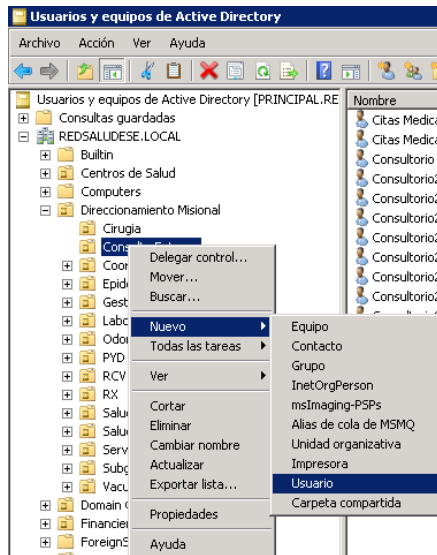


Procede a dar clic derecho sobre el Grupo – Nuevo – Usuario.

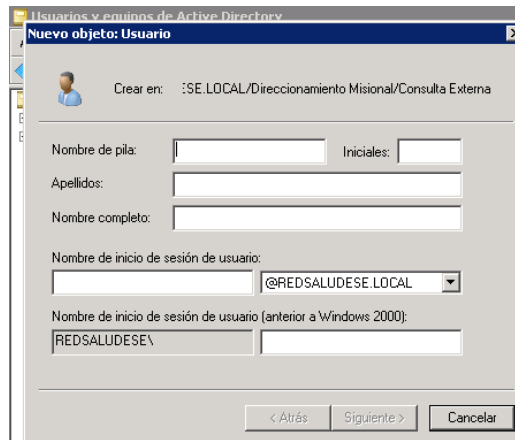
Elaboró: Sistemas	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
-------------------	-----------------	---------------------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-006
		Versión: 4
		Fecha de actualización: 06/12/2017
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 9 de 23

Nombre del Documento:	Manual de Seguridad y Prioridades de Usuarios del Sistema de Información	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	--	-------------------------------	--



Después ingrese el nombre de pila y automáticamente se crea el nombre completo, ingresan los Apellidos si lo necesitamos, escribimos el nombre de inicio de Sesión de Usuario ejemplo Juan. Rojas el primer Nombre y el primer Apellido separándolos un punto damos clic en siguiente.

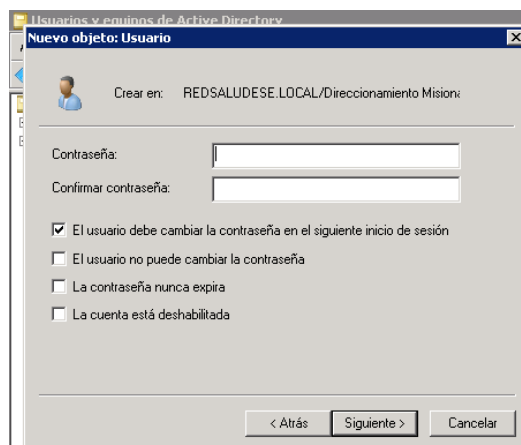


Ingrese la contraseña y damos clic en la contraseña nunca expira damos clic en siguiente y finalizar.

Elaboró: Sistemas	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
-------------------	-----------------	---------------------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-006
		Versión: 4
		Fecha de actualización: 06/12/2017
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 10 de 23


Nombre del Documento:	Manual de Seguridad y Prioridades de Usuarios del Sistema de Información	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	--	-------------------------------	--



7.2 PARA CREAR UNA CUENTA DE USUARIO MEDIANTE LA INTERFAZ DE WINDOWS

- Para abrir Usuarios y equipos de Active Directory, haga clic en Inicio y en Panel de control, haga doble clic en Herramientas administrativas y, a continuación, vuelva a hacer doble clic en Usuarios y equipos de Active Directory.
- En el árbol de consola, haga clic con el botón secundario en la carpeta a la que desea agregar una cuenta de usuario.
- Elija Nuevo y haga clic en Usuario.
- En Nombre, escriba el nombre del usuario.
- En Iniciales, escriba las iniciales del usuario.
- En Apellidos, escriba los apellidos del usuario.
- Modifique Nombre completo para agregar iniciales o invertir el orden del nombre y los apellidos.
- En Nombre de inicio de sesión de usuario, escriba el nombre de inicio de sesión del usuario, haga clic en el sufijo de nombre principal de usuario (UPN) en la lista desplegable y haga clic en Siguiente.
- En Contraseña y Confirmar contraseña, escriba la contraseña del usuario

Elaboró: Sistemas	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
-------------------	-----------------	---------------------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-006
		Versión: 4
		Fecha de actualización: 06/12/2017
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 11 de 23

Nombre del Documento:	Manual de Seguridad y Prioridades de Usuarios del Sistema de Información	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	--	-------------------------------	--

7.3 PARA ELIMINAR UNA CUENTA USUARIO MEDIANTE LA INTERFAZ DE WINDOWS

- Para abrir Usuarios y equipos de Active Directory, haga clic en Inicio y en Panel de control, haga doble clic en Herramientas administrativas y, a continuación, haga doble clic en Usuarios y equipos de Active Directory.
- En el árbol de consola, haga clic en Usuarios.
- Alternativamente, haga clic en la carpeta que contiene la cuenta de usuario.
- En el panel Detalles, haga clic con el botón secundario en la cuenta de usuario y, a continuación, haga clic en Eliminar.

7.4 CREACION DE CUENTAS PARA ENTRAR A LAS APLICACIONES DE LA ENTIDAD

Son cuentas que se crean de acceso local a las diferentes aplicaciones de la entidad como por ejemplo: Dinámica Gerencial en su versión FOX Pro o .NET o el Manejador de bases de datos SQL. La creación o eliminación de este tipo de cuenta se debe realizar previa solicitud por escrito del Líder del área, indicando las funciones del usuario y que permisos necesita, para asignar el acceso a cada uno con el rol correspondiente. Los funcionarios deben tener un usuario con permisos de Consulta dentro del SQL para generar los distintos informes de tablas dinámicas que se encuentran conectadas a las bases de datos de Dinámica Gerencial. Solamente debe existir un usuario responsable con permisos de administrador para la manipulación de tablas, en caso de que sea necesario.

Todos los ingresos de los usuarios al sistema, son registrados en la tabla de auditoria, quedando registradas las opciones utilizadas por él, en el sistema de Dinámica Gerencial,

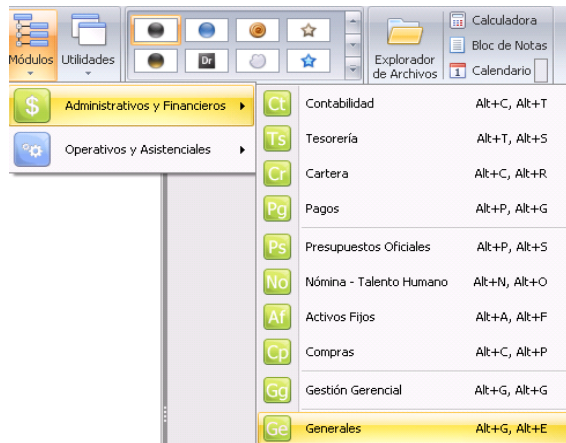
7.5 CREACION DE UN USUARIO EN DINAMICA GERENCIAL.NET

En el módulo – Operativos – Asistenciales – Generales nos arroja la siguiente Ventana:

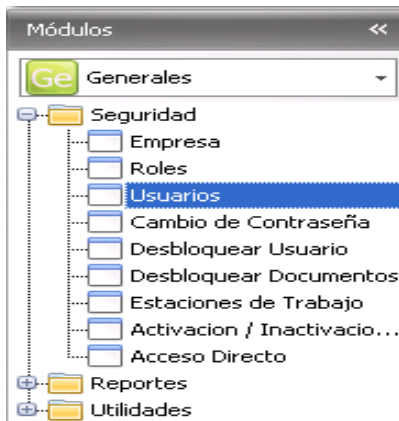
Elaboró: Sistemas	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
-------------------	-----------------	---------------------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-006
		Versión: 4
		Fecha de actualización: 06/12/2017
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 12 de 23

Nombre del Documento:	Manual de Seguridad y Prioridades de Usuarios del Sistema de Información	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	--	-------------------------------	--



Luego dar clic en seguridad y clic en usuario después damos clic en agregar.



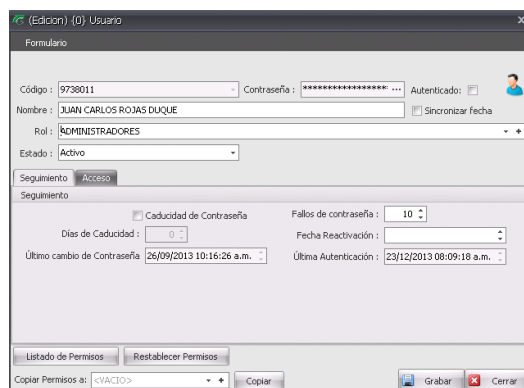
Ingrese el Código: que es la identificación del usuario, en este caso la cedula
 Contraseña: Se le asigna una contraseña temporal en este caso 123, la cual debe ser cambiada al primer ingreso del usuario al sistema el cual solo lo conocerá el usuario al cual fue creado y lo podrá modificar cada que lo requiera.
 Nombre: Se digita el nombre del usuario
 Rol: se determina el rol al cual va a pertenecer, esto lo define el líder del área que solicito el servicio

Elaboró: Sistemas	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
-------------------	-----------------	---------------------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-006
		Versión: 4
		Fecha de actualización: 06/12/2017
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 13 de 23

Nombre del Documento:	Manual de Seguridad y Prioridades de Usuarios del Sistema de Información	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	--	-------------------------------	--

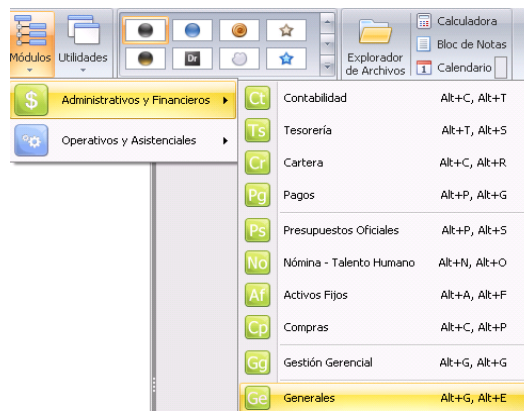
Estado: se determina en estado Activo para los usuarios activo de la red
Fallos de la contraseña: ejemplo 10 intentos antes de bloquear el usuario.
Damos clic en grabar.




Esto es para todos los usuarios pero los médicos enfermeras, odontólogos, higienistas y demás personal asistencial que requieran utilizar las historias clínicas se crea el usuario y toca crearlo también por otro modulo con sus respectivos permisos.

7.6 MODIFICAR CUENTAS DE USUARIOS


Ingrese a módulos asistenciales generales.

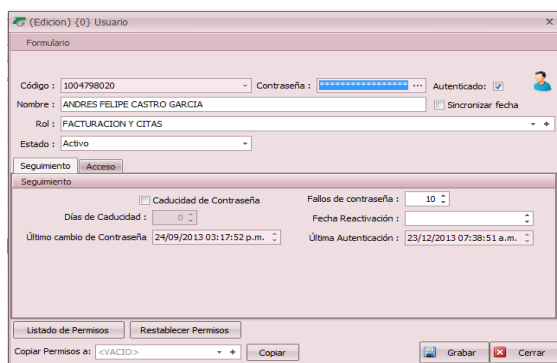


Elaboró: Sistemas	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
-------------------	-----------------	---------------------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-006
		Versión: 4
		Fecha de actualización: 06/12/2017
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 14 de 23

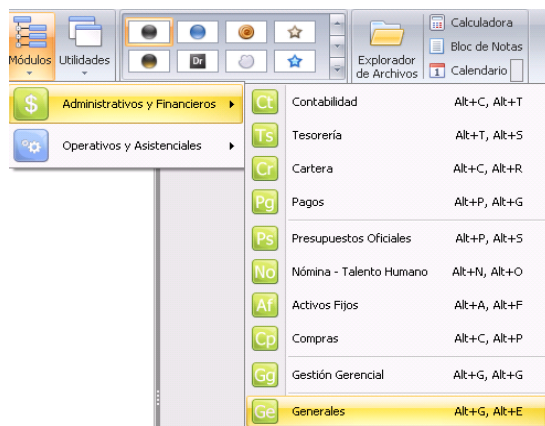
Nombre del Documento:	Manual de Seguridad y Prioridades de Usuarios del Sistema de Información	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	--	-------------------------------	--

Después van a seguridad usuario buscan el usuario a modificar y en la parte de arriba superior izquierda encuentran un ítem que dice modificar  dan clic en él y nos abre la ventana con los datos del usuario modifican y damos grabar.



7.7 ELIMINACION DE CUENTAS DE USUARIOS

Ingrese a módulos asistenciales generales.



Después se va a seguridad - usuario busca el usuario a eliminar y en la parte de arriba


Elaboró: Sistemas	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
-------------------	-----------------	---------------------------

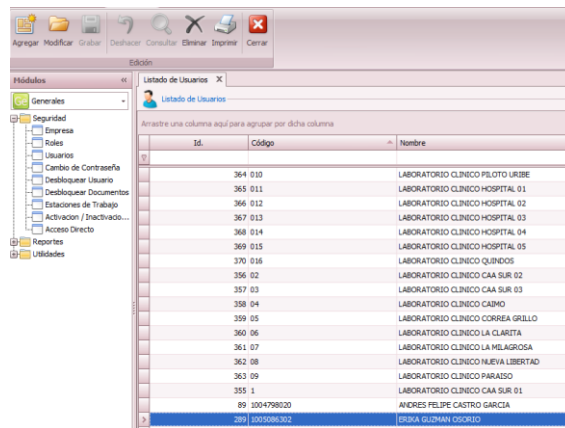


**EMPRESA SOCIAL DEL
ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

Código: M-GH-M-006
Versión: 4
Fecha de actualización: 06/12/2017
Fecha de revisión: 20/12/2013
Página: 15 de 23

Nombre del Documento:	Manual de Seguridad y Prioridades de Usuarios del Sistema de Información	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	--	-------------------------------	--

superior encontramos un ítem que dice eliminar  damos clic en él y nos elimina el usuario.



7.8 POLITICAS DEL ADMINISTRADOR


Las siguientes son las recomendaciones a tener en cuenta en el momento de crear una cuenta de dominio de usuario de red:

- Si es una cuenta del dominio, esta se crea en el directorio activo con el nombre completo del funcionario y un alias; el estándar de creación del alias es el primer nombre seguido de un punto y el primer apellido. Si existen nombres homónimos, entonces se procede a utilizar el nombre completo seguido del primer apellido.
- El sistema permite crear una contraseña para este usuario.; con el fin de dar soporte a los equipos de todos los centros se recomienda no cambiarlas, pero si se necesita el usuario puede solicitar el cambio de contraseña.
- El uso de contraseñas en forma inteligente puede ser muy efectivo para garantizar la seguridad.
- Para el caso de creación de usuario de las aplicaciones se deben tener en cuenta el role del usuario (Consulta, inclusión de datos, borrado de datos o control total) dependiendo del área según pertenezca.

Elaboró: Sistemas

Revisó: Calidad

Aprobó: Comité de Archivo

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-006
		Versión: 4
		Fecha de actualización: 06/12/2017
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 16 de 23

Nombre del Documento:	Manual de Seguridad y Prioridades de Usuarios del Sistema de Información	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	--	-------------------------------	--


IMPORTANTE

Toda solicitud de creación de cuenta a los usuarios se debe realizar por escrito con la autorización expresa del jefe de cada Dependencia explicando el motivo de su creación y uso respectivo.

7.9 POLITICAS DEL USUARIO

1. Los computadores, periféricos, impresoras, programas, servicios, sistemas de información y comunicación solo deben usarse para el propósito de la empresa.
2. Ningún funcionario está autorizado para instalar, actualizar o remover software o hardware en los equipos de escritorio, portátiles, impresoras o cualquier otro dispositivo informático. (Sin autorización o solicitud por escrito del Área de Sistemas de Información) Solo los funcionarios del Área de Sistemas de Información o contratistas en su representación están autorizados para realizar dichas actividades. Si se detecta algún software (Música, videos, protectores de pantalla etc.) o Hardware (cámaras de video, parlantes etc.) instalados sin autorización, este puede ser desinstalado sin previo aviso del empleado, informándole de este evento a su jefe inmediato y con copia a los entes o directivas de control de la institución y a las respectivas cooperativas en caso del personal contratista.
3. Los usuarios deben informar rápidamente todas las alertas, advertencias y en general los mensajes de error presentados por los equipos al Área de Sistemas de Información.
4. El mantenimiento preventivo y limpieza de computadores e impresoras sólo puede ser realizado por personal calificado y directamente contratado por la empresa. Esto evita el daño, deterioro y posibles descargas eléctricas por mal manejo y filtración de agua y/o jabones que no son adecuados para este propósito.
5. Cada usuario tiene un equipo de cómputo para sus actividades laborales, por tal motivo es directamente responsable del mismo. Si el equipo sufre daño, pérdida, hurto o es trasladado o retirado de la entidad por personal diferente a los funcionarios de sistemas, la persona responsable debe informar al Área de Sistemas de Información en forma Inmediata y por escrito.
6. El Software de la empresa, es para uso exclusivo de los computadores de RedSalud Armenia E.S.E.
7. Cuando sea necesario instalar, mover o reubicar un computador o una impresora debe

Elaboró: Sistemas	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
-------------------	-----------------	---------------------------


	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-006
		Versión: 4
		Fecha de actualización: 06/12/2017
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 17 de 23

Nombre del Documento:	Manual de Seguridad y Prioridades de Usuarios del Sistema de Información	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	--	-------------------------------	--

informarse al Departamento de Bienes y Servicios (Activos Fijos) y al Área de Sistemas de Información y este será el único encargado de autorizar y realizar el movimiento, el cual debe estar justificado por escrito e ingresado al Sistema.

8. Ningún funcionario debe extraer los equipos de las instalaciones de la empresa sin la autorización escrita del Área de Sistemas de Información, excepto aquellos que tienen asignados un equipo portátil para lo cual deberán contar con el visto bueno del Área de Sistemas de Información y deberá reportarse a la empresa de vigilancia al salir y entrar de la institución.
9. De la información consignada en los discos duros de las estaciones de trabajo, es responsabilidad del usuario realizar copias de seguridad y mantenerlas en un lugar seguro. Los respaldos tienen cubrimiento sólo sobre las unidades de red.
10. No se deben consumir alimentos o bebidas mientras se trabaja en un computador de RedSalud Armenia E.S.E ya que puede causar daño a los equipos electrónicos, como teclado, Mouse, monitor etc. Si esto llegare a ocurrir el responsable deberá asumir los costos en que ello incurra los cuales serán reportados al área de Talento Humano para su respectiva gestión en caso del personal de planta y a las cooperativas al personal contratista.
11. Todo usuario deberá proteger la información, evitando ser entregada a usuarios no autorizados. Esta debe ser utilizada únicamente para el propósito pretendido según sus funciones dentro de la empresa, a sí mismo solo la Gerencia autoriza la entrega de información a quien la solicite y deberá ser indicado el propósito para el cual es requerida.
12. Todo usuario de la red debe tener su propia contraseña, esta a su vez no debe ser revelada, ni prestada para ser utilizada por otra persona, se debe cambiar periódicamente o cuando sospeche su uso indebido.
13. Si se encuentra ausente de su puesto de trabajo, los equipos deben estar fuera de la aplicación de trabajo, impidiendo así el uso no autorizado de las mismas. El no tener en cuenta esta precaución se hará responsable de que la información bajo su custodia llegare a manos de otros.
14. Queda prohibido a los usuarios el uso de Internet en los equipos de cómputo con fines diferentes a aquellos para los cuales fueron autorizados como son sus fines labores, si se llegare a encontrar un usuario haciendo uso indebido de Internet se informará al jefe inmediato y será inmediatamente desinstalado y reportado al comité de control interno disciplinario en caso de personal de planta y a las cooperativas al personal contratista. Igualmente se instalará Internet exclusivamente en las coordinaciones y en las áreas que

Elaboró: Sistemas	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
-------------------	-----------------	---------------------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-006
		Versión: 4
		Fecha de actualización: 06/12/2017
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 18 de 23

Nombre del Documento:	Manual de Seguridad y Prioridades de Usuarios del Sistema de Información	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	--	-------------------------------	--

requieran previa autorización de la Gerencia.

15. Cada usuario al final de la jornada será el responsable de dejar el equipo de cómputo debidamente apagado y en completo orden; los computadores e impresoras dejados en funcionamiento serán reportados al coordinador respectivo y los daños causados por este olvido correrían a cargo del usuario responsable.
16. Los correos electrónicos Institucionales deberán ser utilizados para el fin que fueron creados y serán revisados periódicamente por el personal del Área de Sistemas de Información y de la Gerencia. En caso de recibir notificaciones diferentes a lo laboral por este medio deberán darlas a conocer a la Gerencia.
17. Para el uso de la página Web institucional deberá notificarse a la Gerencia y de ser aprobado reportado al Área de Sistemas de Información para ser publicado y así dar un buen uso a este servicio.
18. El uso del mensajero de Intranet es para manejo empresarial y totalmente para temas laborales, queda prohibido en envió de fotos, videos, la venta de productos, mensajes personales u otros que no cumplan con las políticas institucionales.

7.10 POLITICAS DE PROTECCION EN EL PUESTO DE TRABAJO

- Establezca una contraseña para proteger el teclado y la pantalla que se active automáticamente cuando la inactividad sea mayor a quince (15) minutos. En su defecto bloquee el teclado pulsando simultáneamente las teclas “Control”, “Alt”, “Supr” y dar clic en “bloquear el equipo”.
- Cuando el usuario requiera retirarse de su puesto de trabajo por determinado tiempo, este debe cerrar sesión en el sistema de información institucional Dinámica Gerencial .Net, de igual forma al finalizar la jornada laboral, debe salir completamente del sistema de información y proceder a pagar el equipo de cómputo.
- Es importante recordar que el usuario y contraseña son de carácter personal y no deben ser prestadas en los puestos de trabajo bajo ninguna circunstancia.
- En las áreas de consulta externa, facturación y urgencias, los monitores deben estar asegurados físicamente con guayas para evitar robos de los mismos.
- Adicionalmente, todos los equipos de la institución están protegidos contra virus

Elaboró: Sistemas	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
-------------------	-----------------	---------------------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-006
		Versión: 4
		Fecha de actualización: 06/12/2017
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 19 de 23

Nombre del Documento:	Manual de Seguridad y Prioridades de Usuarios del Sistema de Información	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	--	-------------------------------	--


informáticos, malware, spyware y demás ataque informáticos que podamos sufrir en el desarrollo de las actividades propias de la institución.

PROCEDIMIENTO PARA MEDICIÓN DE TIEMPOS DE PARADA DE EQUIPOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.


Para el control, y seguimiento de los tiempos de parada de los equipos de sistemas de información se tiene establecido el formato codificado número A-SGI-001 denominado Solicitud de Servicios Técnicos, este formato debe ser diligenciado por la persona responsable del equipo que presenta el fallo o inconveniente, y a su vez diligenciar allí la fecha de ocurrencia del fallo.

Posteriormente, se ingresara al formato la fecha del momento de que el equipo sea ingresado o evaluado por el personal técnico de sistemas de información y finalmente posterior a su revisión y solución al problema reportado será ingresada la fecha de respuesta en el formato.

Elaboró: Sistemas	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
-------------------	-----------------	---------------------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-006
		Versión: 4
		Fecha de actualización: 06/12/2017
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 20 de 23

Nombre del Documento:	Manual de Seguridad y Prioridades de Usuarios del Sistema de Información	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	--	-------------------------------	--

		EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8		Código: A-SGI-001 Versión: 1 Fecha de elaboración: 12/08/2013 Fecha de revisión: 28/08/2013 Página: 1 de 1	
Nombre del Documento:	Solicitud de Servicios Técnicos	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional		
1. INFORMACION DEL SOLICITANTE					
NOMBRE DEL SOLICITANTE		CARGO	DIA	MES	ANO
CENTRO DE SALUD	AREA	OFICINA	TELEFONO / EXT		
2. INFORMACION GENERAL DEL SOPORTE					
# PLACA INVENTARIO EQUIPO	UBICACION DEL EQUIPO		# CASO (Soporte Técnico)		
<input type="checkbox"/> Misma del usuario <input type="checkbox"/> Otra (Centro Oficinal)					
Indique el motivo de su solicitud marcando alguna(s) de las opciones sombreadas y en negrilla					
Asistencia Técnica. Indique los problemas que presenta el equipo:		Revisión y/o Mantenimiento. Indique los dispositivos con problemas:		Instalar / Reiniciar Programas. Indique los programas a instalar:	
<input type="checkbox"/> No enciende / No inicia <input type="checkbox"/> Se reinicia <input type="checkbox"/> Virus <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Archivos perdidos <input type="checkbox"/> Otros		<input type="checkbox"/> Bloqueo / Lentitud <input type="checkbox"/> Mensaje error <input type="checkbox"/> Conexión a la red <input type="checkbox"/> Configurar impresora <input type="checkbox"/> Otros		<input type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Pantalla <input type="checkbox"/> Teclado <input type="checkbox"/> Mouse <input type="checkbox"/> Otros	
<input type="checkbox"/> Unidad CDDVD <input type="checkbox"/> Cables <input type="checkbox"/> Puertos USB <input type="checkbox"/> Sonido <input type="checkbox"/> Otros		<input type="checkbox"/> Todos (formativar) <input type="checkbox"/> Antivirus <input type="checkbox"/> Dinámica Fax <input type="checkbox"/> Dinámica Net <input type="checkbox"/> Otros		<input type="checkbox"/> Word/Excel <input type="checkbox"/> Intranet <input type="checkbox"/> Simbad <input type="checkbox"/> Navegador <input type="checkbox"/> Otros	
OBSERVACIONES (Información adicional, breve detalle de las anomalías, aclaración de otros problemas o lista de otros programas)					
Copia de seguridad. Indique los elementos a respaldar:		Medio Físico (CD/DVD) *		A otro computador:	
<input type="checkbox"/> Mis documentos <input type="checkbox"/> Favoritos <input type="checkbox"/> Otros		<input type="checkbox"/> Escritorio <input type="checkbox"/> Unidad D <input type="checkbox"/> Descargas <input type="checkbox"/> Otros		<input type="checkbox"/> Down (Intranet) <input type="checkbox"/> Otros	
#PLACA INVENTARIO UBICACION					
OBSERVACIONES (Otras carpetas y archivos a respaldar, u otros programas de correo electrónico) *					
OTROS (si ninguna de las anteriores opciones satisface los requerimientos de su solicitud) Describa su solicitud:					
Recuerde firmar su solicitud en la parte de abajo. Favor no escribir en la siguiente sección, es para uso exclusivo del área de Soporte Técnico					
3. DIAGNOSTICO Y SOLUCIONES					
DIAGNOSTICO:	DIA		MES	ANO	
SOLUCION:	DIA		MES	ANO	
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES GENERALES					
<small>*1 Seleccionando Todos en la ficha de Instalar / Reiniciar programas, el equipo se formateará y todos los datos del usuario contenidos en la partición del sistema operativo (típicamente la C:) se perderán, a menos que se indique en la opción Copia de seguridad que elementos se deberán respaldar previamente.</small>					
<small>*2 Si solicita una copia de seguridad (respaldo) en medios físicos tales como CD o DVD, es el usuario quien deberá proveer estos medios.</small>					
<small>*3 Si requiere respaldar otras carpetas o archivos favor anotar la ruta completa de ellas, ejemplo: "c:\personal\documentos", no utilice rutas incompletas o nombres irrelevantes como "todo", "carpeta del área", "carpeta de trabajo", etc. Seleccionando las carpetas indicadas en este formato (ejemplo: Mis documentos), la selección aplicará para todas las cuentas de usuario del equipo, a menos que se especifique lo contrario. El área de Soporte Técnico no se hará responsable por el respaldo de los archivos de usuario que no se indiquen con claridad y no se especifiquen en la presente solicitud.</small>					
FIRMA DEL USUARIO	SOPORTE TÉCNICO	ACEPTADO / CONFORME			
Elaboró: Sistemas de Información	Revisó: Comité de Archivo	Aprobó: Gerente			

INDICADORES DE MEDICIÓN DE TIEMPOS DE PARADA DE EQUIPOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

Para realizar seguimiento y control al proceso medición de tiempos de parada de equipos de sistemas de información., se tendrá en cuenta el siguiente indicador:

Porcentaje de tramites resueltos

Número de Solicitudes de Servicio Técnico realizadas en el mes / Número Total de Solicitudes de Servicio Técnico Tramitadas en el mes.

Meta esperada: 100%

Porcentaje de horas de parada de equipo

Elaboró: Sistemas	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
-------------------	-----------------	---------------------------


	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-006
		Versión: 4
		Fecha de actualización: 06/12/2017
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 21 de 23

Nombre del Documento:	Manual de Seguridad y Prioridades de Usuarios del Sistema de Información	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	--	-------------------------------	--

Promedio de Número de horas desde que se reporte el daño en el formato de para de equipos hasta que se resolvió/ Total de reportes presentados como para de equipos

Meta esperada: Resolver en menos de 96 horas.

La frecuencia con la que se realizara seguimiento y control a estos indicadores será mensualmente.

1			EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8		
2	Tablero de Indicadores - Sistemas de Información - Red Salud Armenia E.S.E. Vigencia 2017				
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11	No.	Actividades	Meta	Formula del Indicador	Fuente del Indicador
12	1	Realización de las copias de seguridad de la base de datos del sistema de información Dinamica Gerencial .Net	100% de las copias de seguridad realizadas oportunamente	Número de Copias de Seguridad realizadas en el mes / Número Total de Copias de Seguridad Programadas en el mes	Servidor Principal RedSalud Armenia E.S.E
13	2	Realización de creación de usuarios en el sistema de información Dinamica Gerencial .Net	100% de las solicitudes de creación de usuarios realizadas oportunamente	Número de Solicitudes de Creación de Usuarios realizadas en el mes / Número Total de Solicitudes de Creación Tramitadas en el mes.	Sistema de Información Dinamica Gerencial .Net RedSalud Armenia E.S.E
14	3	Realización de inactivación de usuarios en el sistema de información Dinamica Gerencial .Net	100% de las solicitudes de inactivación de usuarios realizadas oportunamente	Número de Solicitudes de Inactivación de Usuarios realizadas en el mes / Número Total de Inactivaciones Realizadas en el mes	Sistema de Información Dinamica Gerencial .Net RedSalud Armenia E.S.E
15	4	Solicitudes de Servicio Técnico sobre los equipos de sistemas de información	100% de las Solicitudes de Servicio Técnico realizadas oportunamente	Número de Solicitudes de Servicio Técnico realizadas en el mes / Número Total de Solicitudes de Servicio Técnico Tramitadas en el mes.	Formato: A-SGI-001 Solicitudes de Servicios Técnicos
16					

7.11 INDICADORES DE MEDICION DE LA SEGURIDAD Y LA CONFIABILIDAD DE LA INFORMACION

Para realizar seguimiento y control al proceso de seguridad y confiabilidad de la información en el sistema de información institucional Dinámica Gerencial Hospitalaria .Net, se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

Porcentaje de trámite de solicitudes de creación de usuarios


Número de Solicitudes de Creación de Usuarios realizadas en el mes / Número Total de Solicitudes de Creación Tramitadas en el mes.

Estándar: 100%

Porcentaje de Inactivaciones Realizadas

Número de Solicitudes de Inactivación de Usuarios realizadas en el mes / Número Total de Inactivaciones Realizadas en el mes.

Elaboró: Sistemas	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
-------------------	-----------------	---------------------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-006
		Versión: 4
		Fecha de actualización: 06/12/2017
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 22 de 23

Nombre del Documento:	Manual de Seguridad y Prioridades de Usuarios del Sistema de Información	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	--	-------------------------------	--

Estándar: 100%

La frecuencia con la que se realizara seguimiento y control a estos indicadores será mensualmente.

No.	Actividades	Meta	Formata del Indicador	Fuente del Indicador	Responsables	Meta
						Ued. medida
1	Realización de las copias de seguridad de la base de datos del sistema de información Dinamica Gerencial Net	100% de las copias de seguridad realizadas oportunamente	Número de Copias de Seguridad realizadas en el mes / Número Total de Copias de Seguridad Programadas en el mes	Senador Principal RedSalud Armenia E.S.E.	Líder de Sistemas de Información	Porcentaje
2	Realización de creación de usuarios en el sistema de información Dinamica Gerencial Net	100% de las solicitudes de creación de usuarios realizadas oportunamente	Número de Solicitudes de Creación de Usuarios realizadas en el mes / Número Total de Solicitudes de Creación Tramitadas en el mes	Sistema de Información Dinamica Gerencial Net RedSalud Armenia E.S.E.	Líder de Sistemas de Información	Porcentaje
3	Realización de inactivación de usuarios en el sistema de información Dinamica Gerencial Net	100% de las solicitudes de inactivación de usuarios realizadas oportunamente	Número de Solicitudes de Inactivación de Usuarios realizadas en el mes / Número Total de Inactivaciones Realizadas en el mes	Sistema de Información Dinamica Gerencial Net RedSalud Armenia E.S.E.	Líder de Sistemas de Información	Porcentaje


8. PRECAUCIONES



- Verificar que el líder de proceso envié el oficio los solicitando la creación de usuario y módulos.
- No modificar datos sin antes estar seguro de que el usuario si lo necesita.
- Verificar que los usuarios si estén contratados por Red Salud E.S.E.
- La persona que esté realizando en el sistema la creación, modificación o eliminación de usuarios tenga conocimiento en el manejo del sistema de información Dinámica Gerencial. Net.
- Tener un proceso de capacitación para los usuarios nuevos del sistema de información Dinámica Gerencial. Net.



Elaboró: Sistemas	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
-------------------	-----------------	---------------------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-006
		Versión: 4
		Fecha de actualización: 06/12/2017
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 23 de 23

Nombre del Documento:	Manual de Seguridad y Prioridades de Usuarios del Sistema de Información	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	--	-------------------------------	--

9. EDUCACIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA
No Aplica
10. BIBLIOGRAFÍA
<ul style="list-style-type: none"> • Manual del usuario Dinámica Gerencial Hospitalaria .NET, Bogotá • Manual del Directorio Activo, Microsoft • Norma ISO 27001, Seguridad de la información • Aplicativo Dinámica Gerencial. Net
11. ANEXOS

Elaboró: Sistemas	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
-------------------	-----------------	---------------------------