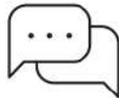


# Gerencia de la Información

## TICS - Comunicaciones

Para el proceso de comunicaciones en el ICSN contamos con **4 documentos claves:**



### 1. MANUAL DE COMUNICACIONES.

Documento donde están los lineamientos sobre los cuales debe regirse la comunicación interna y externa del Instituto así como los procedimientos que se deben seguir para elaborar diferentes piezas de comunicación y el uso y alcance de nuestros canales.



### 2. MANUAL DE COMUNICACIÓN EN CRISIS

Documento que establece las políticas, principios y directrices de administración del riesgo y respuesta institucional ante cualquier crisis interna y externa que eventualmente desestabilice la responsabilidad, los sistemas, los procedimientos, los servicios y la imagen corporativa del ICSN, para conservar su credibilidad y reputación como principal referente en atención y servicio de salud mental.



### 3. MANUAL DE IDENTIDAD.

Documento que define y presenta ejemplos del uso de nuestra marca corporativa (logotipo), así como todos los elementos gráficos que lo acompañan (tipografías, color, diagramación, aplicaciones, etc.).



### 4. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN SALUD (PECOS)

Documento matriz donde se definen las actividades estratégicas para comunicar efectivamente la información relevante a nuestros grupos de interés (campañas de endomarketing, recursos digitales , etc).

# PECOS

## Plan Estratégico de Comunicación Organizacional en Salud

#### Avedis:

Nuestra mascota institucional, es el reflejo de nuestro trabajo y dedicación constante, 24 horas comprometidos con nuestros pacientes y sus familias, prestando un servicio con calidad humana, así mismo representa la docencia, la asistencia y la investigación.



**Procedimiento de comunicación interna**  
Medios para la comunicación



**Cartelera digital (TV)**  
Allí consignamos quincenalmente información de interés para nuestros colaboradores.

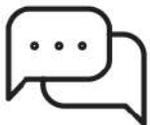
**135 Integrantes**



**Grupo WhatsApp Institucional**  
Canal de envío rápido de información de interés general (135 integrantes 100% colaboradores)



**Outlook (icsn.co)**  
Cada cuenta de correo electrónico @icsn.co es de uso estrictamente profesional, y ésta hace referencia a una persona responsable de la misma.



**Spark**  
Chat interno del Instituto para comunicación rápida entre colaboradores.



**Boletín Acreditación**  
Publicación mensual con información relevante sobre nuestro trabajo enfocado en la calidad.



**Plataforma Institucional**  
Herramienta de acceso a las diversas aplicaciones del ICSN, en esta se suben imágenes informativas mensuales



**SUSI (Sistema Único de Solicitudes Institucionales)**  
Plataforma donde se reciben los diferentes requerimientos internos.



tuempresafeliz.com

**TEF:** Plataforma que ayuda en despliegue de actividades enfocadas en transformación cultural y nuestros valores.

**Procedimiento de comunicación Externa**  
Medios para la comunicación



**Página web: icsn.co**  
Canal de comunicación con nuestros usuarios y comunidad en general, información sobre nuestros servicios y actividades de psicoeducación.



**2436 seguidores**

**Facebook**  
Publicamos y realizamos actividades de psicoeducación semanal, conectamos el correo de esta red con la oficina de atención al usuario.



**1018 seguidores**

**Instagram**  
Publicamos información de nuestras actividades de psicoeducación para la comunidad en general.



**203 suscriptores**

**Youtube**  
Publicamos nuestras actividades de psicoeducación y desarrollos audiovisuales con énfasis en la salud mental.

**Despliegues de acreditación**  
**Participación:**

**280** Colaboradores (En dos despliegues)



**2 Ferias de acreditación**

**128** Colaboradores



**Divulgación por moodle**

**170** Colaboradores

# Gerencia de la Información

## TICS - Comunicaciones

En el ICSN contamos con un total de **14 aplicaciones** listas para el desempeño de nuestras actividades diarias, creadas a la medida, para facilitar las necesidades de nuestros clientes internos y externos:



**Almera:** Es nuestro sistema de gestión documental, que nos ayuda en los procesos de calidad.



**Plataforma MOODLE:** Herramienta utilizada para la capacitación de nuestros colaboradores internos y externos.



**-Software Compuconta:** Es el sistema de información que maneja los procesos asistenciales (Historia Clínica) y administrativos (finanzas) de nuestra institución.



**Sistema Único de Solicitudes Institucionales (SUSI):** Plataforma de requerimientos y solicitudes internas para todas las áreas.



**Plan de Atención Integral de Enfermería (PAIE):** Plataforma para la generación de planes de cuidado de pacientes en nuestra institución.



**-PACC:** Plataforma para generar planes de cuidado de enfermería en casa.



**- Software de Capacitaciones:** Es la herramienta donde cargamos los soportes de todas nuestras capacitaciones (lista de asistentes, datos de las capacitaciones, etc.).



**-Recepción de visitantes (Registro de ingreso):** Herramienta usada para el registro de ingreso y salida de los visitantes a nuestra institución, así como control de ingreso de los colaboradores.



**-Spark:** Herramienta de mensajería interna.



**-Pacientes referidos:** Es el sistema de pacientes referidos, que busca llevar un control de pacientes remitidos de otras instituciones.



**-Radio operador:** Es nuestro módulo que nos permite el manejo de referencia y contrarreferencia de pacientes, apoyo diagnóstico, seguimiento a autorizaciones de servicio de enfermería especial y consecución de ambulancias para traslados.



**-Sistema alerta de egresos:** página desarrollada para alertar de manera inmediata las órdenes de egreso de los pacientes hospitalizados al área de facturación.



**-Sistema de indicadores:** Plataforma creada y en constante desarrollo para obtener información y realizar minería de datos, principalmente del sistema de información Compuconta, de manera resumida de acuerdo a los requerimientos de los diferentes procesos para el apoyo en la toma de decisiones basada en evidencias.



**-Plataforma institucional (Intranet):** permite a los usuarios conectarse de manera fácil con los sistemas y herramientas de uso institucional en sus labores; adicionalmente permite añadir imágenes que se reproducen de manera aleatoria con información de interés para la institución.

## Datos de Interés:



### 42 PC asistencial

-Para el año 2020 se cuenta con un total de 42 equipos de cómputo destinados al área asistencial y un total de 75 camas en la Institución, es decir, 1 equipo de cómputo por cada 2 camas.



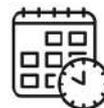
### 0 caídas sistema

Para el 2020 se actualiza el sistema operativo del servidor principal reduciendo a 0 las caídas del sistema de información **en los últimos 5 meses.**



### 130 Equipos

-Contamos con un total de 130 equipos de cómputo en la Institución. El 56.15% corresponde a equipos empleados por el área administrativa mientras que el 43.85% corresponde a equipos de uso del área asistencial.



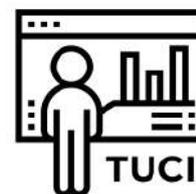
### Cronogramas

-Contamos con un cronograma de mantenimientos preventivos programado para ser ejecutado **cada 6 meses.**



### 3263 Solicitudes SUSI

-En el 2019 se hicieron un total de 2674 solicitudes por la plataforma SUSI y para el año 2020 un total de 3263 solicitudes; esto demuestra la apropiación de la herramienta por parte de nuestros colaboradores.



**Contamos con un tablero único de indicadores. Integración de nuestro sistema de información COMPUCONTA con los servicios de Idime, agilizando la carga de resultados de pruebas clínicas.**

2019 : 2674

2020 : 3263

## Gestión de la Tecnología

En el Instituto contamos con tres (3) tipos de tecnologías, "Informática, Biomédica e Industrial", cada una de estas tiene un tiempo de vida útil y pasan por las fases del ciclo de la tecnología. Es importante reconocer y gestionar todas las fases, contribuyendo a su uso adecuado y mayor eficiencia para la toma de decisiones.

"Implementamos mecanismos de control para la evaluación y adquisición tecnológica, así mismo nos capacitamos para brindar un mejor servicio cada día".

# 346

## Cantidad total Tecnologías



**Biomédica**  
**173**



**Informática**  
**151**



**Industrial**  
**22**

**Procedimiento de gestión de la tecnología: Ciclo de la tecnología, comparativo de mejoras en la tecnología (año 2019 vs 2020).**

CICLO	2019	2020
<b>Planear</b>	Se implementaron las mesas de trabajo para Gestión de la Tecnología haciendo seguimiento a indicadores y planes de mejora. Se fortaleció el Comité de Gestión de la Tecnología.	Se dio continuidad a: Mesas de trabajo para Gestión de la Tecnología donde se realizó seguimiento a indicadores y planes de mejora. Comité de Gestión de la Tecnología.
<b>Adquirir</b>	Ajuste al documento IN-CS-02 procedimiento de compras, incluyendo criterios para la adquisición de una tecnología.	Implementación del documento IN-CS-02 procedimiento de compras. Se documentó e implementó el instructivo IN-TB-07 RECEPCIÓN DE EQUIPOS-TECNOLOGÍAS.
<b>Incorporar nueva tecnología</b>	Se documentó procedimiento PR-TB-01 INCORPORACIÓN NUEVAS TECNOLOGÍAS.	Implementación del procedimiento PR-TB-01 INCORPORACIÓN NUEVAS TECNOLOGÍAS. Se realizó incorporación de nueva tecnología, de electrocardiógrafo.
<b>Monitorizar</b>	Se documentó instructivo IN-TB-05 PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, MONITORIZACIÓN Y CONTROL DE LA TECNOLOGÍA Cumplimiento de cronogramas de mantenimiento preventivo para tecnologías. Seguimiento a indicios y eventos adversos relacionados con dispositivos médicos y equipos biomédicos.	Implementación del instructivo IN-TB-05 PUESTA EN FUNCIONAMIENTO, MONITORIZACIÓN Y CONTROL DE LA TECNOLOGÍA Cumplimiento de cronogramas de mantenimiento preventivo para tecnologías. Seguimiento a indicios y eventos adversos relacionados con dispositivos médicos y equipos biomédicos.

<b>Controlar</b>	Implementación de solicitudes de mantenimientos correctivos y adquisiciones para tecnologías por SUSI. 	Verificación de inventarios a tecnologías. Aumento de solicitudes de mantenimientos correctivos por SUSI. Incorporación de talento humano para el área de tecnología biomédica. Implementación del control de entrega de equipos biomédicos por turno.
<b>Renovar</b>	Se documentó instructivo IN-TB-06, DETERMINACIÓN OBSOLESCENCIA DE TECNOLOGÍAS.	Implementación del instructivo IN-TB-06, DETERMINACIÓN OBSOLESCENCIA DE TECNOLOGÍAS. Se determinó la obsolescencia a tecnologías biomédicas, informática e industriales para determinar si requerían renovación.

**La institución no cuenta actualmente con equipos en comodato.**

**Comodato:** "Contrato por el cual se da o recibe prestada una cosa de las que pueden usarse sin destruirse con la obligación de restituirla".



**1. Las fichas o guías rápidas de uso para equipos** se emplean como una herramienta que brinde en forma fácil y amigable las instrucciones de uso con recomendaciones y guías de manejo, y así usar de forma segura y adecuada la tecnología, tanto para el paciente como para el operador o usuario.

**2. Para un manejo adecuado de los equipos, debe asegurarse:**

- Puesta en funcionamiento, en donde se explique a los usuarios como usarlos.
- Monitorización: estableciendo la periodicidad del mantenimiento preventivo y si requiere calibración.
- Control de la tecnología: Capacitación en el uso adecuado de la tecnología, cumplimiento a cronogramas de mantenimiento preventivo y calibración.
- Seguimiento a inventario de equipos.
- Seguimiento a mantenimientos correctivos.



**3. Durante el año 2020 se han capacitado a 61 personas** sobre el uso adecuado, limpieza y desinfección de equipos.



**Un usuario del Instituto puede realizar una solicitud de compra para un tecnología biomédica, informática o industrial, por medio del Sistema Único de Solicitudes Interna "SUSI".**

Los criterios a tener en cuenta para la compra son:

- Características
- Garantía
- Soporte técnico
- Precio

Cuando es una nueva tecnología, se evalúan estos criterios:

- Técnicos
- Clínicos
- Económicos

Para así escoger la mejor opción.

SUSI para mantenimientos correctivos	2019	2020
SUSI para tecnologías informáticas recibidas	121	173
SUSI para tecnologías informáticas atendidas	121	173
SUSI para tecnologías biomédicas recibidas	14	14
SUSI para tecnologías biomédicas atendidas	14	36