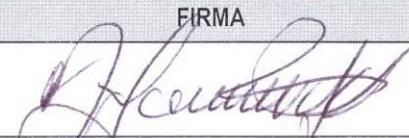
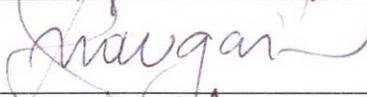
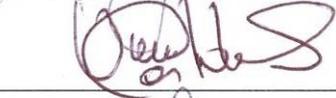
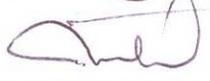


	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>PLAN DE CONTINGENCIA SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01GIS01 – V4</b>	
			<b>05GC05-V1</b>

1. APROBACIÓN				
	CARGO	NOMBRE	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	LÍDER DE PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	ALFREDO TELLEZ ARIZA	28/05/2017	
REVISÓ	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	DIANA MARGARITA GARCIA FERNANDEZ	28/05/2017	
APROBÓ	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y GARANTÍA DE LA CALIDAD	VIVIAN CASTAÑEDA SOLANO	28/05/2017	
	GERENTE	JAVIER FERNANDO MANCERA GARCIA	28/06/2017	

2. OBJETIVOS
<p><b>GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer los mecanismos para afrontar de manera oportuna, adecuada y efectiva las situaciones de contingencia en relación con los inconvenientes que puedan presentarse en los Sistemas de Información de la ESE Hospital Universitario de La Samaritana (HUS).</li> </ul> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir acciones y procedimientos rápidos y eficientes a ejecutar en caso de falla de uno o varios de los elementos del Sistema de Información, para recobrar rápidamente el control de la información vital, ante posible pérdida o destrucción, al menor costo.</li> <li>Establecer una directriz institucional que indique las acciones a seguir para garantizar el normal funcionamiento de los sistemas de información del HUS.</li> </ul>

3. ALCANCE
<p>Este plan contempla los sistemas de información manuales y automatizados con los que cuenta el HUS. El Plan de Contingencia busca minimizar todos los riesgos e incidentes ocasionados por fallos impredecibles, para ofrecer un servicio de excelencia enfocado en la seguridad del paciente y su familia.</p>

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b>	<b>Nº</b>	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página 1 de 9</b>
-------------------------------------	--	-----------------------	-----------	----------------------------	----------------------

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>PLAN DE CONTINGENCIA SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01GIS01 – V4</b>	
			<b>05GC05-V1</b>

**Desde:** La detección de un fallo que afecta el funcionamiento de alguno de los elementos del Sistema de Información del HUS y que obligue a activar el plan de contingencia.

**Hasta:** El restablecimiento del funcionamiento normal del Sistema de Información del HUS y el cierre del plan de contingencia.

#### 4. DEFINICIONES

- **Contingencia:** evento que puede suceder o no suceder, súbito e impredecible, y que afecta el normal funcionamiento de un sistema.
- **Información:** es el conjunto organizado de datos que constituyen un mensaje sobre un determinado aspecto, que puede ser utilizado para la toma de decisiones en una institución. La información es uno de los activos más importantes del HUS.
- **Sistema de Información:** es el conjunto organizado de elementos que interactúan entre sí para procesar información y distribuirla de manera adecuada, en función de los objetivos de una institución. Es decir, es un sistema automatizado o manual que involucra personas, máquinas y/o métodos organizados de recolección, procesamiento, transmisión y clasificación de datos que contienen información del usuario.
- **Plan de Contingencia:** son acciones preventivas o reactivas que ayudan a controlar una situación de emergencia, minimizando sus consecuencias negativas; es decir, propone una serie de procedimientos alternos al funcionamiento normal de la institución cuando este se ve afectado por una contingencia interna o externa, intentando garantizar la continuidad de su funcionamiento.

#### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

Este plan guarda relación con la infraestructura informática del HUS que está conformada por el Hardware, Software y elementos complementarios que soportan la información o datos, así como el registro manual de los mismos. El Plan de Contingencia está orientado a establecer un adecuado sistema de seguridad física en situaciones extremas, y es por esto que debemos establecer acciones que protejan la información del HUS contra los posibles daños causados ya sea por el hombre mismo o por acontecimientos naturales, en el entendido que la información es uno de los activos más importantes de una institución. Este plan estará incluido en el paquete instructivo para los funcionarios de turnos administrativos en el HUS. Se realizará verificación del manejo de este procedimiento en el HUS.

Dentro del Plan de Contingencia para los Sistemas de Información del HUS, y haciendo caso a las recomendaciones relacionadas con la elaboración de este tipo de planes, se debe contemplar una evaluación previa de los posibles riesgos a los cuales pueden estar expuestos nuestros Sistemas de Información, tanto automatizados como manuales.

Como daño se contempla el no poder tener acceso a los Sistemas de Información debido a problemas físicos en las instalaciones por causas naturales o humanas, a los recursos informáticos, o la posible divulgación no autorizada de la información a instancias fuera de la institución, tal como se contempla en la manual de Seguridad Informática del HUS.

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b>	<b>Nº</b>	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página 2 de 9</b>
-------------------------------------	--	-----------------------	-----------	----------------------------	----------------------

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>PLAN DE CONTINGENCIA SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01GIS01 – V4</b>	
			<b>05GC05-V1</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

### TIPOS DE RIESGO A LOS QUE ESTÁN EXPUESTOS LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL HUS

- Falla en los equipos
- Falla de los aplicativo
- Acción de un virus informático
- Fenómenos naturales
- Accesos no autorizados
- Pérdida de datos
- Incendio o fuego
- Robo de equipos y archivos
- Manipulación o sabotaje

### ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA PLANIFICACIÓN DE LA CONTINGENCIA

#### 1) Análisis de Riesgos

Para realizar un análisis de los riesgos, se procede a identificar los objetos que deben ser protegidos, los daños que pueden sufrir, sus posibles fuentes de daño y oportunidad, su impacto en el hospital, y su importancia dentro del funcionamiento del HUS.

- Posibles retrasos en Procesos Administrativos, Contratación sin asistencia técnica, Soluciones Inadecuadas o Incompatibilidad frente a los Requerimientos y Recursos Disponibles.
- Posible pérdida de información. Este riesgo tiene baja probabilidad de ocurrencia, si se tiene en cuenta que el Plan de Contingencia incluye un proceso de respaldo, que permite la mitigación del riesgo, efectuando copias de seguridad (Backups), tanto de los archivos de trabajo por parte de los funcionarios como por parte del área de microinformática cuando se realizan mantenimientos correctivos como a los archivos de bases de datos.
- Posibles fallas en el flujo de Energía Eléctrica. Este riesgo está relacionado con amenazas externas al control del HUS. Sin embargo, se cuenta con equipos para la mitigación del riesgo de corte temporal de energía eléctrica. El HUS está provisto de una UPS (Unidad de Poder In-interrumpido), para salvaguardar la información de manera inmediata mientras la planta eléctrica del hospital entra en funcionamiento.

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b>	<b>Nº</b>	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página 3 de 9</b>
-------------------------------------	--	-----------------------	-----------	----------------------------	----------------------

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>PLAN DE CONTINGENCIA SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01GIS01 – V4</b>	
			<b>05GC05-V1</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- Posible calentamiento de la Sala de Cómputo. El HUS ha implementado procedimientos para su mitigación, tales como, la implementación en el centro de cómputo principal (piso 2 del edificio asistencial) de un sistema de aire acondicionado con sensores ambientales para el control y monitoreo de temperatura y humedad; cuenta con detectores de humo y fuego que accionan un sistema de alarmas y descarga automática de gases que apagan llamas.
- Posible falla del Servicio Telefónico. Este riesgo está relacionado con amenazas externas al control del Hospital. El HUS no puede efectuar mitigación de este riesgo. Sin embargo, se propone como alternativa el uso de teléfonos celulares para casos de urgencias.

### 2) Identificación de Procesos Críticos

El presente Plan de Contingencia se considera requerido en todos los sistemas de prioridad Alta, recomendable para todos los sistemas de prioridad Media, y sugerido para todos los sistemas de prioridad Baja.

- **Prioridad Alta**

Corresponde a todas aquellas herramientas informáticas del HUS, que en el caso de no ser restauradas oportunamente generarían graves problemas en la prestación del servicio a los usuarios:

- Módulos Administrativos y Asistenciales del aplicativo Dinámica Gerencial Hospitalaria
- Directorio Activo
- Servidor de Bases de Datos
- PACS – RIS
- LABCORE y PATCORE

- **Prioridad Media**

Se asigna a todas aquellas herramientas, que aunque son importantes para el desarrollo normal de las actividades administrativas, operativas y de control, nos son críticas para la prestación del servicio a los usuarios del HUS:

- Servicio de Internet
- Correo electrónico
- ORFEO
- Aplicativos (ORDHUS, Contratos, Seguimiento de Cirugía)

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b>	<b>Nº</b>	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página 4 de 9</b>
-------------------------------------	--	-----------------------	-----------	----------------------------	----------------------

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>PLAN DE CONTINGENCIA SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01GIS01 – V4</b>	
			<b>05GC05-V1</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

➤ Call Center

- **Prioridad Baja**

Sistemas cuya falla causa molestias menores. Se les asigna a todas aquellas herramientas del hospital cuya falta no representa graves traumatismos en la prestación del servicio a los usuarios del HUS y su puesta de funcionamiento puede tardar en restaurar el sistema sin ningún problema para el HUS.

- Moodle
- SharePoint
- Mesa de Ayuda
- Gestión documental

### 3) Niveles de Criticidad

Luego de que se realice por parte de la Subdirección de Sistemas el diagnóstico de la eventualidad presentada, se catalogará en los siguientes niveles de criticidad :

- **Alta**

Cuando a criterio del profesional de salud la interrupción del Sistema de Información exige la activación de un mecanismo alternativo para poder continuar con la atención de un paciente que se encuentra en una situación crítica que pone en riesgo su vida, y que no permite esperar el restablecimiento del sistema a la normalidad (por ejemplo, pacientes en unidad de cuidados intensivos, neonatal o intermedios, pacientes en urgencias, pacientes en salas de cirugía).

- **Media**

Cuando la interrupción del Sistema de Información dura más de 1 hora y no está en riesgo la vida del enfermo, pero se requiere activar un mecanismo alternativo para poder concluir oportunamente la atención del paciente (por ejemplo, solicitud de exámenes prioritarios, prescripción de medicamentos, anotaciones en la historia clínica, trámites administrativos de admisión, egreso, Consulta Externa y facturación). Es una situación prioritaria pero no urgente.

- **Baja**

Cuando la interrupción del Sistema de Información dura más de 1 hora pero los procesos pueden esperar hasta 24 horas sin poner en riesgo ni afectar la atención del paciente, y permite esperar el restablecimiento del Sistema de Información a la normalidad (por ejemplo, respuesta a glosas, informes financieros y estadísticos).

### 4) Identificación Principales Herramientas que deberán ser restablecidas y/o recuperadas

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b>	<b>Nº</b>	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página 5 de 9</b>
-------------------------------------	--	-----------------------	-----------	----------------------------	----------------------

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>PLAN DE CONTINGENCIA SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01GIS01 – V4</b>	
			<b>05GC05-V1</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- Aplicativo Dinámica Gerencial Hospitalaria
- Sistemas Operativos Servidores
- Otras bases del Servidor (DBHUSNETSQL)
- Sistemas Operativos Máquinas cliente (Windows)
- Backups de la Información.
- Ejecutables de las aplicaciones.
- Backups de la WEBSITE
- Correo Electrónico.
- Internet.
- Antivirus.
- Herramientas de Microsoft Office.

### Cuándo, Cómo y Quién Debe Activar el Plan De Contingencia

El proceso para la activación de los planes de contingencia es el siguiente:

- El usuario informará al área de sistemas sobre la falla presentada.
- El personal de sistemas realizará revisión del fallo informado, verificando si es una falla leve y no cumple con los parámetros de prioridad y criticidad, y no amerita la activación del plan de contingencia. En caso de que la falla cumpla con los parámetros de prioridad y criticidad en evaluación conjunta con el usuario, se activará el Plan de Contingencia desde ese momento.
- El personal de Sistemas deberá catalogar el inconveniente en los parámetros de prioridad y criticidad e informará a las áreas afectadas, así como el tiempo estimado para la solución del inconveniente.
- Luego de haber solucionado el inconveniente el área de sistemas informará a las áreas que el inconveniente ha sido solucionado y se cerrará el plan de contingencia, de lo cual dejará constancia en un acta específica de la contingencia ocurrida.
- Los formatos manuales realizados durante la contingencia son responsabilidad de cada área y estos deben ser reportados a las áreas que les correspondan.

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b>	<b>Nº</b>	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página 6 de 9</b>
-------------------------------------	--	-----------------------	-----------	----------------------------	----------------------

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>PLAN DE CONTINGENCIA SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01GIS01 – V4</b>	
			<b>05GC05-V1</b>

#### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

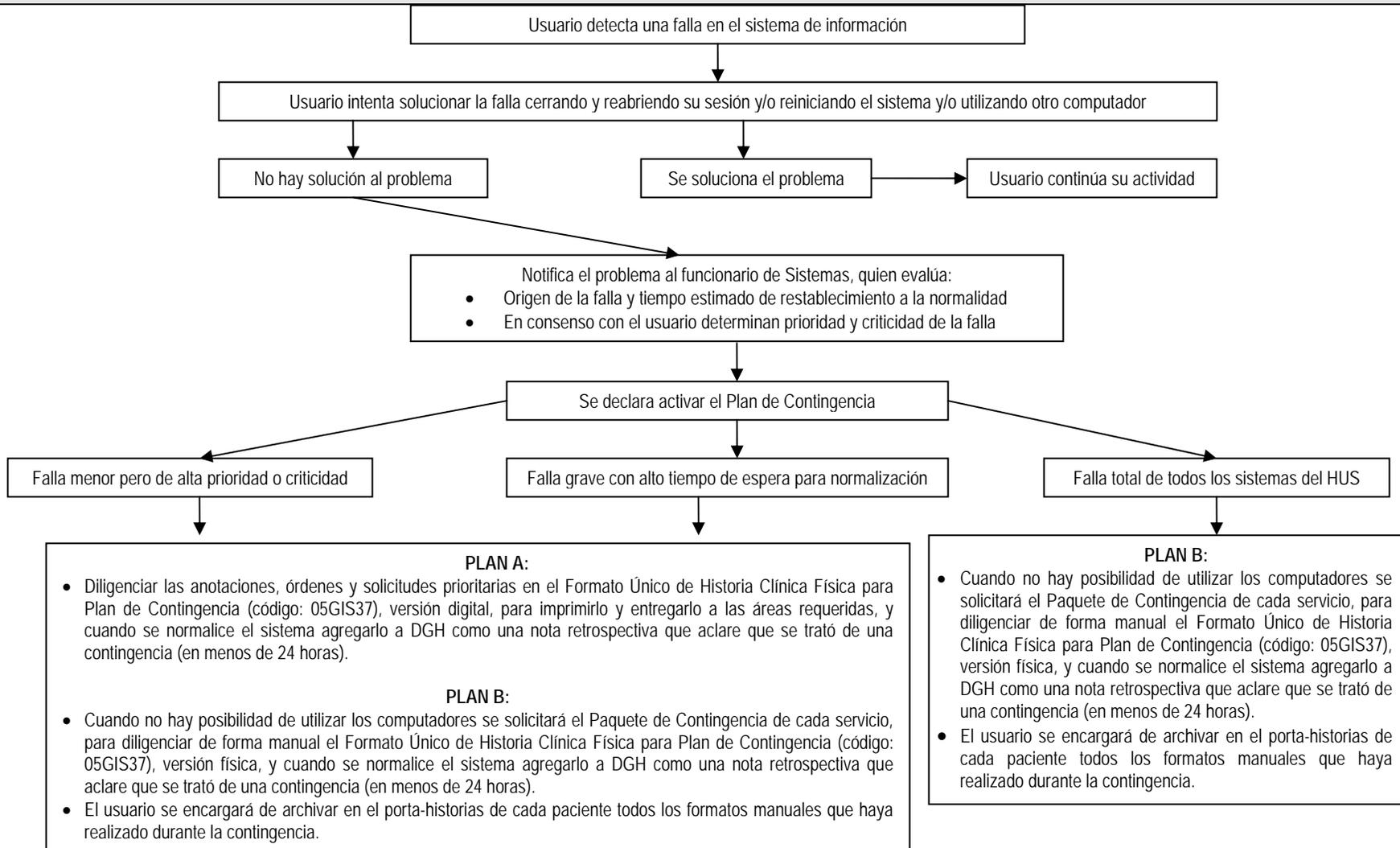
- Cada líder del área que haya utilizado formatos de su paquete de contingencia debe solicitar su reposición para volver a completarlo.

**Importante:**

La atención asistencial, la relación Médico-Paciente, y el tratamiento del mismo, no depende del funcionamiento de los Sistemas de Información automatizados, de tal forma que el tratamiento de un paciente es el mismo con sistemas digitales de información o sin él; por tanto es indispensable consignar en medio físico de fácil acceso la información tomada del paciente y el tratamiento propuesto e instaurado en su estancia en el Hospital, durante la contingencia.

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b>	<b>Nº</b>	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página 7 de 9</b>
-------------------------------------	--	-----------------------	-----------	----------------------------	----------------------

5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS



	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>PLAN DE CONTINGENCIA SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01GIS01 – V4</b>	
			<b>05GC05-V1</b>

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- **Manual de Seguridad Informática** del Hospital Universitario de La Samaritana, Código 01SI02.
- **Plan de contingencia o continuidad** de fallo de suministro de energía eléctrica, fallo de equipos biomédicos, fallo de calderas, fallo de ascensores, fallo de suministro de agua, fallo en equipos de comunicaciones y fallo en el suministro de gases medicinales en el hospital universitario de la samaritana, elaborado por el Equipo Líder del Estándar de Gestión de la Tecnología.
- **Maza Anton, G.L.** :(2009) Plan de contingencia informático y seguridad de información 2009, aplicado en la Universidad Nacional de Piura, Edición electrónica gratuita

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	JUSTIFICACIÓN
01	04/12/2014	Ninguno	Primer vez
02	09/11/2015	Relación de los procedimientos e interacción entre ellos	Se adiciona el flujo de los registros físicos de historia clínica
03	07/062016	Relación de los procedimientos e interacción entre ellos	Se Elimina el servicio de radiología. Se adicionan los servicios de Fisioterapia, Tesorería y se unifican los servicios Hospitalización y Enfermería. Se modifica la ubicación donde se encuentran los formatos Físicos

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b>	<b>Nº</b>	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página 9 de 9</b>
-------------------------------------	--	-----------------------	-----------	----------------------------	----------------------