



**INFORME DE DESARROLLO DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES: Desarrollo de una Plataforma Integral de Telemedicina para Fortalecer la Prestación del Servicio de Tele Consulta en la Ips Cuidado Seguro En Casa – Telmed**

**Autor**

**Kevin Andrés Silva Silva**

**Informe de desarrollo de actividades empresariales como pre – requisito para la obtención del título de:**

**Tecnólogo en Gestión de Redes Informáticas**

**Docente**

**Pedro Jessid Pacheco Torres**

**Corporación Universitaria Reformada**

**Facultad de ingenierías**

**Programa de Ingeniería Informática**

**Barranquilla - Atlántico**

**2025**

**INFORME DE DESARROLLO DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES: Desarrollo de una Plataforma Integral de Telemedicina para Fortalecer la Prestación del Servicio de Tele Consulta en la Ips Cuidado Seguro En Casa – Telmed**

**Kevin Andrés Silva Silva**

**Docente**

**Pedro Jessid Pacheco Torres**

**Corporación Universitaria Reformada**

**Facultad de Ingenierías**

**Programa de Ingeniería Informática**

**Barranquilla - Atlántico**

**2025**

Cartagena, 09 de abril de 2025

Señores  
IPS CUIDADO SEGURO EN CASA  
ATN  
DEIMER AVILA  
COORDINADOR DE SISTEMAS

Corporación Universitaria Reformada  
Carrera 38 No. 74 -179  
Barranquilla – Colombia.

**Estimados señores:**

Es un placer para mí, KEVIN ANDRES SILVA SILVA, estudiante de la carrera de Ingeniería informática de la Corporación Universitaria Reformada, dirigirme a ustedes con el propósito de solicitar la autorización para el desarrollo de mi proyecto de grado titulado " **DESARROLLO DE UN SISTEMA INTEGRAL DE TELEMEDICINA PARA LA IPS CUIDADO SEGURO EN CASA – TELMED**".

Este proyecto tiene como objetivo hacer un análisis de "Cómo una plataforma integral de telemedicina podría optimizar la labor que vienen desarrollando los profesionales asistenciales brindándoles herramientas que permitan, una centralización de la información, fácil acceso a una comunicación rápida / efectiva, y así fortalecer la prestación del servicio de tele consulta y mejorar la calidad de la experiencia de los usuarios administrativos y el personal asistencial en la IPS Cuidado Seguro en Casa".

Considero que este trabajo es fundamental para mi proceso de formación académica y profesional, y contribuirá de manera significativa a nuestra carrera como futuros ingenieros informáticos.

Garantizamos la protección de datos personales y que todas las actividades realizadas, se ejecutaran con datos de prueba con el fin, de proteger la confidencialidad de la información de la empresa.

Agradecemos de antemano su consideración y apoyo para llevar a cabo este proyecto, el cual estamos seguros cumplirá con los estándares académicos y contribuirá positivamente a la comunidad universitaria.

Quedo atento a cualquier observación o requisito adicional para la autorización de dicho proyecto y agradezco nuevamente su apoyo y colaboración.

**Atentamente,**

  
KEVIN ANDRES SILVA SILVA  
Estudiante de Ingeniería informática  
Corporación Universitaria Reformada



## Índice

Resumen.....	9
Abstract .....	10
Introducción.....	11
Planteamiento del Problema .....	13
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos.....	15
Justificación .....	16
Marco Teórico .....	18
1. Componentes tecnológicos de la Telemedicina .....	18
1.1 Plataformas de Agendamiento .....	18
1.2 Aplicaciones Móviles y Web.....	19
1.3 Sistemas de Videoconferencia .....	19
1.4 Integración y Almacenamiento de Datos .....	19
2. Flujos de trabajo en Telemedicina .....	20
2.1 Proceso de Agendamiento.....	20
2.2 Notificación y Comunicación con Pacientes .....	20
2.3 Realización de la Tele consulta.....	20
2.4 Gestión Posterior a la Consulta.....	21
3. Seguridad y Privacidad en Telemedicina .....	21
4. Beneficios e Impacto de la Telemedicina .....	21
4.1 Accesibilidad y Cobertura.....	21
4.2 Eficiencia Operativa.....	22

4.3 Continuidad Asistencial .....	22
5. Desafíos y Limitaciones.....	22
6. Conclusiones y Perspectivas futuras.....	23
Marco Legal.....	24
Resolución 3100 de 2019.....	24
1. Estándares de Talento Humano (Numeral 11.1): .....	24
2. Estándares de Infraestructura (Numeral 11.2): .....	24
3. Estándares de Dotación (Numeral 11.3): .....	25
4. Estándares de Procesos Prioritarios (Numeral 11.5):.....	25
5. Estándares de Historia Clínica y Registros (Numeral 11.6): .....	25
Línea Base Organizacional .....	26
Misión .....	26
Visión.....	27
Atributos de Cultura.....	27
Desarrollo de las Actividades Empresariales.....	34
Fase de diagnostico .....	34
Fase de Evaluación. ....	37
1. Criterios de Evaluación.....	37
2. Alternativa propuesta .....	37
• Solución Basada en Microsoft 365 (Low-Code) .....	37
3. Análisis de Resultados .....	38
4. Decisión Estratégica.....	39
Fase de Implementación .....	40

Planificación y Preparación .....	40
Conclusiones .....	50
Recomendaciones .....	50
Referencias.....	51
Anexos .....	55

## Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1- Organigrama General de la IPS Cuidado Seguro en Casa .....	28
Ilustración 2 - Repositorio de SharePoint BD_CITAS – Elaboración Propia.....	41
Ilustración 3- muestra página de agendamiento de citas - Elaboración propia.....	42
Ilustración 4- muestra página de agendamiento de citas - Elaboración propia.....	42
Ilustración 5 - muestra página de agendamiento de citas - Elaboración propia.....	43
Ilustración 6-Dashboard aplicativo Telmed - Elaboracion propia .....	44
Ilustración 7- Dashboard aplicativo Telmed / Citas - Elaboración propia.....	44
Ilustración 8- Dashboard Telmed / Detalle usuario - Elaboración propia.....	45
Ilustración 9- Dashboard Telmed / Detalle usuario - Elaboración propia.....	45
Ilustración 10 - Dashboard Telmed / Inicio Tele Consulta - Elaboración propia.....	45
Ilustración 11- Flujo de creación de citas - Elaboración propia .....	46
Ilustración 12- Muestra de mensaje de notificación - Elaboración propia .....	46
Ilustración 13- Flujo para preservar archivos de video - Elaboración propia.....	47
Ilustración 14 - Descripción del Perfil del cargo Auxiliar de TICS - IPS Cuidado Seguro en Casa .....	55
Ilustración 15 - Descripción del Perfil del cargo Auxiliar de TICS - IPS Cuidado Seguro en Casa .....	56
Ilustración 16 - Descripción del Perfil del cargo Auxiliar de TICS - IPS Cuidado Seguro en Casa .....	57
Ilustración 17 - Descripción del Perfil del cargo Auxiliar de TICS - IPS Cuidado Seguro en Casa .....	58

Ilustración 18 - Descripción del Perfil del cargo Auxiliar de TICS - IPS Cuidado Seguro en Casa .....	59
Ilustración 19 - Descripción del Perfil del cargo Auxiliar de TICS - IPS Cuidado Seguro en Casa .....	60
Ilustración 20 - Descripción del Perfil del cargo Auxiliar de TICS - IPS Cuidado Seguro en Casa .....	61

## **Resumen**

El proyecto "Desarrollo de una Plataforma Integral de Telemedicina para Fortalecer la Prestación del Servicio de Teleconsulta en la IPS Cuidado Seguro en Casa – Telmed" tuvo como objetivo implementar una solución tecnológica basada en Microsoft 365 para optimizar los procesos de telemedicina en la institución.

La plataforma integró herramientas como Power Apps, SharePoint, Microsoft Booking, Teams y Power Automate, permitiendo centralizar la información, automatizar flujos de trabajo y mejorar la comunicación entre el personal asistencial, administrativo y los pacientes. Se identificaron problemas críticos, como la fragmentación de plataformas, la gestión ineficiente de citas y la falta de preservación de registros audiovisuales.

La solución propuesta logró reducir tiempos de agendamiento, garantizar la conservación de grabaciones más allá de los 120 días y cumplir con normativas como la Resolución 3100 de 2019; Los resultados demostraron una mayor eficiencia operativa, satisfacción del personal y mejora en la calidad del servicio, destacando el potencial de las herramientas low-code para modernizar procesos en el sector salud sin inversiones excesivas.

## **Abstract**

The project "Development of a Comprehensive Telemedicine Platform to Strengthen the Teleconsultation Service at IPS Cuidado Seguro en Casa – Telmed" aimed to implement a Microsoft 365-based technological solution to optimize telemedicine processes in the institution.

The platform integrated tools such as Power Apps, SharePoint, Microsoft Booking, Teams, and Power Automate, enabling centralized information management, automated workflows, and improved communication among healthcare staff, administrators, and patients. Critical issues identified included platform fragmentation, inefficient appointment management, and lack of preservation of audiovisual records.

The proposed solution reduced scheduling times, ensured the preservation of recordings beyond 120 days, and complied with regulations such as Resolution 3100 of 2019; The results demonstrated increased operational efficiency, staff satisfaction, and service quality, highlighting the potential of low-code tools to modernize processes in the healthcare sector without excessive investments.

## **Introducción**

La IPS Cuidado Seguro en Casa es una institución prestadora de servicios de salud de atención domiciliaria, que ofrece servicios clínicos y asistenciales, cuenta con metodologías de seguimiento continuo que permite la prestación de servicios oportunos, con calidad y desarrollo social.

Actualmente enfrenta un desafío importante durante la implementación de servicios de telemedicina, ya que, los registros de información no prevalecen en el tiempo lo cual genera retrocesos en la gestión y asignación de citas y seguimientos pertinentes, es por esto, que este proyecto busca proponer el desarrollo de una plataforma integral de telemedicina, basada en Microsoft 365 que permita centralizar y automatizar flujos de trabajo específicos y de esta forma mejorar significativamente el proceso.

La propuesta presentada utiliza Power Apps para el diseño de una interfaz intuitiva, SharePoint como repositorio de la información, Microsoft Booking para la gestión y asignación de citas o tele consultas, Microsoft Teams como medio de comunicación efectiva, Outlook para el envío de notificaciones automáticas y Power Automate como núcleo de integración, sincronizando datos entre las diferentes aplicaciones y eliminando reprocesos mediante la ejecución de flujos automatizados.

Esto, no solo demuestra cómo la tecnología low-code o programación sin código puede adaptarse para necesidades específicas de la IPS, sino que, también permite una reducción significativa en tiempos de agendamiento de citas, optimización del proceso para el personal asistencial de la empresa y minimización de errores administrativos, gracias a la adopción de

herramientas en la nube, bajo un enfoque de interoperabilidad, viable para todas las instituciones que buscan modernizar sus procesos sin inversiones inaccesibles o exorbitantes.

## **Planteamiento del Problema**

La creciente necesidad de optimizar la prestación de servicios médicos a pacientes ubicados a nivel regional y en zonas geográficamente de difícil acceso ha incrementado la importancia de implementar el servicio de Teleasistencia o Telemedicina en la IPS Cuidado Seguro en Casa. Durante este proceso, se han identificado limitaciones marcadas en la conservación de los registros de video (evidencias de la atención, parte de la historia clínica del paciente), la ausencia de un repositorio con la información de pacientes asociados a la tele consulta, y la unificación de las diferentes plataformas de tal manera que se facilite el proceso de atención, registro y prestación de servicio por parte de los profesionales a cargo, garantizando la satisfacción de los usuarios y la resolución de sus casos.

La implementación de un sistema eficiente de Teleasistencia representa una oportunidad crucial para superar las barreras geográficas y garantizar el acceso equitativo a servicios médicos especializados. Sin embargo, las limitaciones actuales en la gestión de datos, como la falta de un repositorio centralizado y la conservación adecuada de los registros en formato de video, dificultan el seguimiento efectivo de las consultas. Estos desafíos no solo impactan la calidad del servicio, sino también la confianza y satisfacción de los pacientes que dependen de esta modalidad de atención.

Además, la integración de plataformas tecnológicas heterogéneas es esencial para optimizar la experiencia tanto para los pacientes como para los profesionales médicos. Una solución tecnológica unificada permitiría agilizar los procesos de atención, mantener un registro robusto de las interacciones médicas y promover una resolución más efectiva de los casos. Este enfoque,

respaldado por estrategias innovadoras, se convierte en una necesidad imperante para garantizar la prestación de un servicio de salud digno, accesible y de alta calidad en la IPS Cuidado Seguro en Casa.

¿Cómo puede una plataforma integral de telemedicina fortalecer la prestación del servicio de teleconsulta y mejorar la calidad de la experiencia de los usuarios y el personal asistencial la IPS Cuidado Seguro en Casa?

## **Objetivo General**

- Desarrollar una plataforma integral de telemedicina en la IPS CUIDADO SEGURO EN CASA.

## **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar las principales necesidades y limitaciones del servicio de telemedicina en la IPS Cuidado Seguro en Casa.
- Diseñar una plataforma de telemedicina que integre herramientas para la asignación y notificación de citas, atención remota, seguimiento de pacientes y gestión de histórico de citas asignadas.
- Implementar estrategias tecnológicas que optimicen la comunicación entre el personal administrativo, personal asistencial y pacientes en la IPS Cuidado Seguro en Casa.
- Evaluar el impacto de la plataforma en la mejora del acceso y la eficiencia de los servicios tele consulta en el personal asistencial y administrativo de la IPS Cuidado Seguro en Casa.

## **Justificación**

La implementación de una plataforma integral de telemedicina para la IPS Cuidado Seguro en Casa responde a necesidades críticas identificadas en la prestación de servicios de salud a distancia, representando una solución innovadora y estratégica para la solución de múltiples escenarios negativos a nivel administrativo y asistencial.

En primer lugar, la telemedicina se ha consolidado como una herramienta esencial para ampliar la cobertura de servicios de salud, especialmente en áreas geográficamente remotas o de difícil acceso. No obstante, su implementación efectiva enfrenta obstáculos tecnológicos que afectan tanto la continuidad como la calidad de la atención médica. Entre estas limitaciones, destaca la insuficiencia en la preservación de registros de video, los cuales representan evidencias clave de las consultas realizadas y forman parte esencial de la historia clínica del paciente. Asimismo, la falta de integración entre las plataformas utilizadas para la gestión de citas dificulta el trabajo de los profesionales al obligarlos a alternar entre múltiples sistemas, lo que genera reprocesos administrativos innecesarios y compromete la eficiencia operativa de la institución en el ámbito de las tele-consultas.

Este proyecto adquiere relevancia al proponer una solución tecnológica que integra diversas herramientas de Microsoft 365 para crear un ecosistema digital coherente y funcional, mediante la utilización de Power Apps, SharePoint, Microsoft Booking, Teams, Outlook y Power Automate no solo permite centralizar procesos fragmentados, sino que también garantiza la trazabilidad y disponibilidad de la información clínica, requisito esencial en la prestación de servicios de salud de calidad.

Desde la perspectiva administrativa, la automatización de flujos de trabajo y la centralización de datos representan una optimización significativa en la gestión de recursos humanos y tecnológicos, reduciendo reprocesos administrativos y con la minimización de errores que impactan directamente en la operabilidad tecnológica de la institución, permitiendo demostrar el buen uso que se le puede dar a las herramientas que nos ofrece la empresa.

Para el personal asistencial, la plataforma propuesta elimina la necesidad de alternar entre múltiples aplicaciones durante la consulta, permitiéndole al profesional concentrarse en la atención del paciente y mejorando la calidad de la interacción médico-paciente; la gestión eficiente de citas, las notificaciones automáticas y la continuidad en el seguimiento clínico fortalecen la percepción de calidad del servicio, incrementando la confianza en la modalidad de telemedicina como alternativa válida a la consulta presencial.

Adicionalmente, este proyecto se alinea con las tendencias globales de transformación digital en salud y las directrices normativas que promueven la adopción de tecnologías de información para mejorar la cobertura y calidad de los servicios, la utilización de herramientas low-code representa una aproximación innovadora que permite superar las barreras económicas tradicionalmente asociadas a la implementación de asistencia remota, democratizando el acceso a tecnologías avanzadas para instituciones de diversos tamaños y recursos.

Por todo lo anterior, el desarrollo de esta plataforma integral de telemedicina no solo responde a necesidades operativas inmediatas de la IPS Cuidado Seguro en Casa, sino que también establece una herramienta replicable para otras instituciones que enfrentan desafíos similares en la implementación de servicios de telemedicina.

## **Marco Teórico**

La **telemedicina** representa una evolución trascendental en la prestación de servicios de salud, al permitir la atención médica a distancia mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC). En los últimos años, este concepto ha cobrado especial relevancia, impulsado tanto por los avances tecnológicos como por la necesidad creciente de mejorar la accesibilidad en el sector salud (Mesa & Pérez, 2020).

La **Organización Panamericana de la Salud** ([OPS], 2016) define la telemedicina como parte integral de los servicios de telesalud, estableciendo marcos regulatorios y recomendaciones para su implementación en el contexto latinoamericano. En este sentido, la telemedicina se consolida como una herramienta transformadora que permite superar barreras geográficas, optimizar recursos sanitarios y ampliar la cobertura de atención.

Por todo y lo anterior el servicio de telemedicina ha tomado gran relevancia como una solución a gran escala que persiste en la solución de las brechas de accesibilidad y en el mejoramiento de servicios en salud especializados. Según (Chá Ghiglia, 2020), esta tecnología permite brindar atención asistencial a distancia, en tiempo real, utilizando las Tecnologías de la Información y la Comunicación en Salud (TIC). Estos elementos son esenciales con el fin de garantizar un sistema de atención justo y de calidad.

### **1. Componentes tecnológicos de la Telemedicina**

#### **1.1 Plataformas de Agendamiento**

Los sistemas de agendamiento son pilares fundamentales en la prestación de servicios de telemedicina. Su diseño y operación se asemejan a los sistemas **Help Desk**, aplicando

metodologías como **ITIL** para estandarizar la provisión del servicio. (Jaramillo Castro & Morocho Puchaicela, 2016) destacan que este enfoque facilita la automatización del proceso de reserva, mejora la asignación de recursos y optimiza la experiencia del usuario.

## **1.2 Aplicaciones Móviles y Web**

El desarrollo de aplicaciones móviles y web especializadas en telemedicina ha sido clave para democratizar el acceso a estos servicios. (León Huamán, 2021) expone la implementación de soluciones informáticas para servicios de soporte técnico, modelo aplicable a sistemas como **TELMED**, desarrollados en **PowerApps**. Estas aplicaciones actúan como interfaz principal para profesionales y administrativos, permitiendo la gestión integral del proceso de tele consulta.

## **1.3 Sistemas de Videoconferencia**

Los sistemas de videoconferencia constituyen el núcleo operativo de la telemedicina sincrónica. (Silva, 2021) subraya la relevancia de las redes definidas por software en procesos de comunicación interactiva, principio aplicable a plataformas como **Microsoft Teams**, herramienta implementada en este proyecto como canal de interacción entre médico y paciente, con funcionalidades adicionales como la grabación de sesiones para documentación clínica.

## **1.4 Integración y Almacenamiento de Datos**

La integración eficiente y segura de los datos clínicos es esencial para el éxito de los sistemas de telemedicina. (R., 2016) destaca la evolución de los registros electrónicos de salud y su impacto en la atención médica. En el presente proyecto, **SharePoint** se utiliza como repositorio

central, almacenando datos de citas y sirviendo como base de datos para la aplicación en PowerApps, siguiendo principios de gobernanza de datos expuestos por (Colina Vargas, 2019).

## **2. Flujos de trabajo en Telemedicina**

### **2.1 Proceso de Agendamiento**

El agendamiento en telemedicina requiere de flujos de trabajo diferenciados respecto a la atención presencial. (Ponce Esmeraldas & García, 2021) detallan modelos de soporte aplicables a este contexto, donde herramientas como **TELMED** y **Microsoft Bookings** permiten registrar y asignar formalmente las citas, asegurando eficiencia en la gestión.

### **2.2 Notificación y Comunicación con Pacientes**

Una comunicación efectiva con los pacientes es clave para el éxito de los servicios de telemedicina. (Calderón-Amaya, Rodríguez-Monroy, & Chaparro-Peláez, 2015) destacan la importancia de involucrar al usuario final en el diseño de los sistemas. En este proyecto, se implementó un sistema automatizado de notificaciones por correo electrónico, que informa al paciente sobre su cita, proporciona el enlace de acceso, instrucciones y opciones de reprogramación.

### **2.3 Realización de la Tele consulta**

El desarrollo de la tele consulta se rige por protocolos que garantizan calidad asistencial y seguridad de la información. (López Vargas & Vázquez Chávez, 2016) proponen un enfoque de gestión del ciclo de vida del software, aplicable a procesos donde los profesionales acceden con credenciales únicas y ejecutan las tele consultas directamente desde la plataforma TELMED.

## **2.4 Gestión Posterior a la Consulta**

La fase posterior a la consulta incluye la actualización del estado de la cita, almacenamiento de grabaciones y registro en el sistema clínico. (Quishpi, Romero-Fernández, & Larreategui, 2022) plantean modelos de mejora continua y gestión por procesos, esenciales para garantizar la continuidad del cuidado y la trazabilidad clínica.

## **3. Seguridad y Privacidad en Telemedicina**

La protección de la información en los sistemas de telemedicina es un aspecto crítico. (Patiño Rincón, 2023) propone arquitecturas de red seguras para evitar el robo de datos, mientras que (Perdigón Llanes & Orellana García, 2021) analizan mecanismos de detección de intrusiones en redes de instituciones de salud.

(Al-Janabi, Al-Shourbaji, Shojafar, & Shamshirband, 2017) identifican desafíos específicos de seguridad y privacidad en redes inalámbricas médicas, esenciales en escenarios de telesalud. En la misma línea, (Gamboa Suárez, 2020) enfatiza la importancia de incorporar estrategias sólidas de ciberseguridad para garantizar la protección de los datos de los pacientes.

## **4. Beneficios e Impacto de la Telemedicina**

### **4.1 Accesibilidad y Cobertura**

La telemedicina permite acceder a servicios especializados desde zonas remotas o para pacientes con limitaciones físicas. (Mejía Zamora, 2024) y (Baladron, 2020) destacan cómo las tecnologías de soporte remoto y redes comunitarias de internet impulsan la expansión de estos servicios en regiones con menor infraestructura tecnológica.

## **4.2 Eficiencia Operativa**

Los sistemas automatizados de agendamiento, notificación y seguimiento permiten optimizar los recursos administrativos y clínicos. (Cortés Iba, Manosalva Rincón, & Gómez Cortés, 2024) y (Vanegas, Tarazona-Bermúdez, & Rodríguez-Rojas, 2020) proponen modelos de agilidad organizacional y toma de decisiones eficientes, altamente aplicables a la gestión de servicios de telesalud.

## **4.3 Continuidad Asistencial**

La sistematización de las teleconsultas y su integración en los sistemas de información clínica fortalecen la continuidad asistencial. (Moreno Hurtado, 2018) plantea arquitecturas empresariales centradas en la gestión de tecnologías en salud, fundamentales para garantizar una atención sostenida y eficaz.

## **5. Desafíos y Limitaciones**

A pesar de sus beneficios, la telemedicina enfrenta retos importantes. (García Saiso, y otros, 2021) identifican barreras relacionadas con:

- Adaptación de usuarios y profesionales
- Infraestructura tecnológica y conectividad
- Integración con sistemas existentes
- Regulación legal y ética
- Sostenibilidad financiera y modelos de reembolso

Además, (Medrano-Colorado & Quiñonez-Ku, 2021) analizan la calidad del soporte técnico en estos servicios, mientras que (Balseca-Chávez, Colina-Vargas, & Espinoza-Mina, 2021) abordan la ciberseguridad desde arquitecturas de Big Data, clave en la protección de plataformas de telesalud.

## **6. Conclusiones y Perspectivas futuras**

La telemedicina se posiciona como un componente esencial en los sistemas de salud contemporáneos, con un alto potencial para transformar los modelos de atención. (Gutiérrez Rodríguez & Almeida Delgado, 2019) destacan las ventajas de migrar a servicios en la nube, tendencia que facilita la escalabilidad de soluciones de telesalud.

El avance continuo de la tecnología, junto con la creciente aceptación social de estos modelos, sugiere un panorama promisorio. (Allahdadi, 2019) subrayan la importancia de fortalecer la seguridad en redes inalámbricas, factor decisivo para la evolución futura de estas plataformas.

Finalmente, el proyecto implementado en **IPS Cuidado Seguro en Casa** constituye un caso representativo de integración tecnológica efectiva. (Gómez Vega, Sierra Rodríguez, Romero Saray, Galeano Alfonso, & Dulcey Sepúlveda, 2016) resaltan la importancia de aplicar enfoques centrados en el usuario en el desarrollo de soluciones tecnológicas, principio que debe guiar la innovación en telemedicina.

## **Marco Legal**

La implementación de la plataforma integral de telemedicina en la IPS Cuidado Seguro en Casa se fundamenta en un marco normativo robusto que regula los servicios de telesalud en Colombia, garantizando su calidad, seguridad y eficiencia.

### **Resolución 3100 de 2019**

La Resolución 3100 de 2019 del Ministerio de Salud y Protección Social establece los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud, incluyendo disposiciones específicas para la modalidad de telemedicina.

#### **1. Estándares de Talento Humano (Numeral 11.1):**

Se garantizó que todos los profesionales de salud involucrados en la prestación de servicios de telemedicina contarán con la formación necesaria en el manejo de tecnologías de información y comunicación.

Se implementó un programa de capacitación continua para el personal asistencial en el uso de la plataforma TELMED, Microsoft Teams y demás herramientas tecnológicas.

#### **2. Estándares de Infraestructura (Numeral 11.2):**

Se adecuaron 4 consultorios físicos en la sede principal de Cartagena conforme a los requisitos de privacidad y adecuación tecnológica.

Se verificó la disponibilidad de conexiones a internet de alta velocidad para garantizar la calidad de la transmisión audiovisual.

Se implementaron medidas para asegurar la confidencialidad durante las tele consultas, con aislamiento acústico y visual.

### **3. Estándares de Dotación (Numeral 11.3):**

Se equiparon los consultorios con computadores de alto rendimiento, cámaras web de alta definición, micrófonos y sistemas de audio adecuados para una comunicación clara.

Se garantizó la disponibilidad de equipos de respaldo para mantener la continuidad del servicio.

### **4. Estándares de Procesos Prioritarios (Numeral 11.5):**

Se implementó un sistema para la preservación de grabaciones como parte del registro clínico, cumpliendo con los tiempos de retención documental establecidos.

### **5. Estándares de Historia Clínica y Registros (Numeral 11.6):**

La plataforma se diseñó para garantizar la integración de los registros de tele consulta con la historia clínica desde el Sistema Sisma Salud.

Se implementó un repositorio centralizado en SharePoint para el almacenamiento seguro de las grabaciones, asegurando su disponibilidad más allá de los 120 días predeterminados.

Se establecieron mecanismos de respaldo y recuperación de información para garantizar la integridad de los datos.

Esta implementación normativa no solo garantiza el cumplimiento legal del proyecto, sino que establece un marco de calidad y seguridad que beneficia tanto a los profesionales de salud como a los pacientes de la IPS Cuidado Seguro en Casa, promoviendo la confianza en la modalidad de telemedicina como alternativa válida a la atención presencial.

## **Línea Base Organizacional**

### **IPS Cuidado Seguro en Casa**

**NIT.** 900.980.728 -1

CRA 49 30-104 3er piso Barrio Armenia (Cartagena - Bolívar) - (605) 6429191

Somos una institución prestadora de servicios de salud, de atención domiciliaria, que ofrece servicios clínicos y asistenciales, oportunos, con calidad y desarrollo social.

Nuestro objetivo es satisfacer las expectativas de nuestros usuarios, pacientes y cuidadores, con altos estándares de humanismo, enfocándonos en la seguridad del paciente, con una política de mejoramiento continuo.

### **Atención de servicios de salud domiciliarios**

Contamos con un equipo de profesionales entrenados y capacitados para brindar atención integral humanizada.

### **Misión**

Somos una institución prestadora de servicios de salud, especializada en Atención Domiciliaria, expertos en el manejo de pacientes agudos, crónicos y paliativos, con personal idóneo que garantiza una atención segura, oportuna, humana y sustentada en el autocuidado, desarrollo del talento humano, la participación de la familia y el cuidado del medio ambiente.

## **Visión**

Ser la IPS de atención domiciliaria más reconocida en el país, por su amplia cobertura geográfica y su liderazgo en el tratamiento seguro y eficiente de pacientes agudos, crónicos, paliativos y manejo especializado de heridas.

## **Atributos de Cultura**

- **Pasión por servir:** Actuamos pensando en el bienestar de las personas.
- **Trabajo Colaborativo:** Aprendemos unos de otros y aseguramos que cada uno comprenda el objetivo común y se esfuerce por lograrlo.
- **Siempre Buscando la Efectividad:** Realizamos nuestra labor de manera ágil y eficiente, haciendo que las cosas pasen.

## **JEFE INMEDIATO**

DEIMER AVILA

COORDINADOR DE SISTEMAS

300 694 9428

coordinadorsistemas@ipscsc.com.co

## Organigrama empresarial

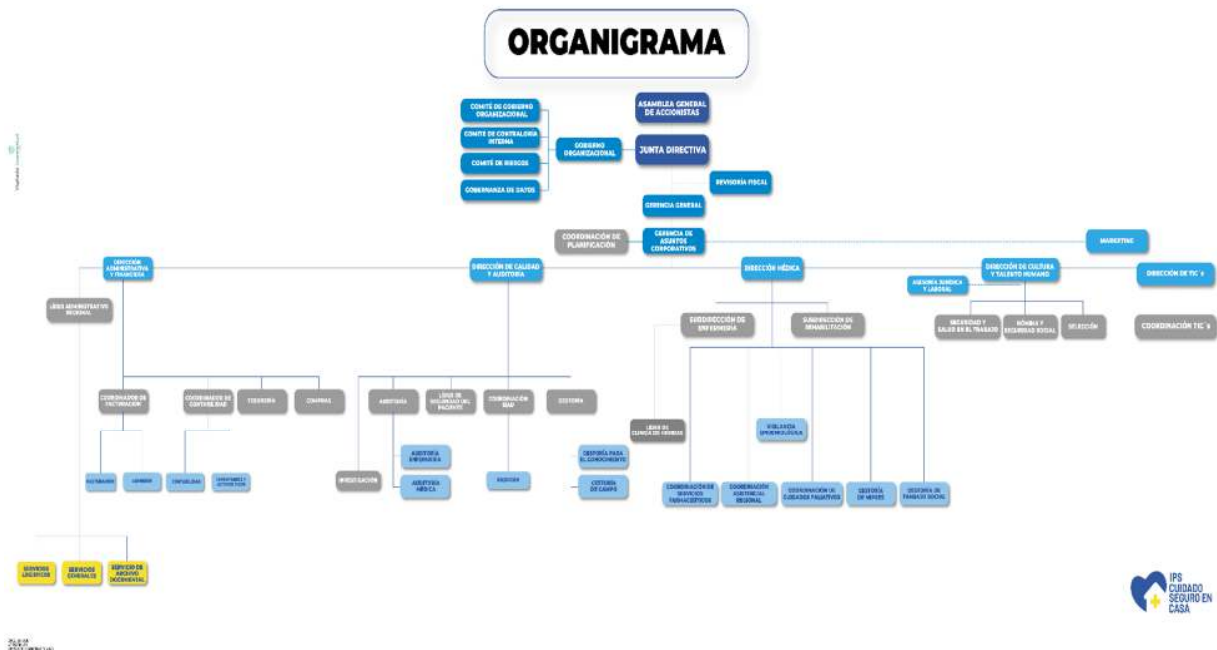


Ilustración 1- Organigrama General de la IPS Cuidado Seguro en Casa

El organigrama muestra una estructura organizacional jerárquica que refleja una estructura integral que incorpora tanto las áreas asistenciales como administrativas necesarias para la operación de una IPS con servicios domiciliarios.

### Nivel Directivo Superior

En la parte superior se encuentran los órganos de gobierno y control:

- **Asamblea General de Accionistas:** Máximo órgano de gobierno.
- **Junta Directiva:** Responsable de las decisiones estratégicas.
- **Órganos de Control:**
  - Comité de Gobierno Organizacional.
  - Comité de Contraloría Interna.
  - Comité de Riesgos.
  - Coordinación de SARLAFT (Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo).

### Nivel Ejecutivo

- **Gerencia General:** Reporta directamente a la Junta Directiva.

- **Revisión Fiscal:** Órgano independiente que supervisa las operaciones financieras.

### **Nivel Directivo Medio**

El organigrama se divide en varias direcciones principales:

1. Dirección de Talento Humano y Jurídica.
2. Dirección Médica.
3. Dirección Comercial y Talento Humano.
4. Dirección de TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación.
5. Marketing.

### **Áreas Específicas Destacadas**

- **Bajo Dirección Médica:**
  - Subdirección de Enfermería.
  - Subdirección de Contratación.
  - Servicio Farmacéutico.
  - Calidad y Seguridad del Paciente.
  - SIAU (Servicio de Información y Atención al Usuario).
  - Coordinación de Telemedicina.
  - Soporte y Gestión de Servicios.
  - Atención Domiciliaria.
- **Bajo Dirección de TIC:**
  - Coordinación TIC y Facturación.

## **Descripción de asignaciones en la Práctica profesional**

**Fecha de inicio:** 2 de enero de 2025

**Fecha de finalización:** Contrato indefinido

**Características del contrato:** Contrato laboral – Validación de prácticas empresariales

**Carta descriptiva del cargo asignado y/o manual de funciones**

### **Asignaciones Operativas**

- Ejecutar las instalaciones, configuraciones y actualizaciones de hardware y software.
- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivos de los equipos informáticos, en cuanto a ordenadores personales, periféricos asociados.
- Gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de dispositivos electrónicos que corresponden a la gestión de TICs tales como: Impresoras, Scanners, Video Proyector, CCTV.
- Diagnosticar fallas, errores y reparar e informar sobre la necesidad de una reparación externa.
- Acondicionar los equipos para su remisión cuando se realicen las reparaciones externas.
- Asesorar a los colaboradores en cuanto al uso correcto de los equipos de cómputo.
- Mantener y supervisar las defensas antivirus del sistema informático.
- Instalar e inspeccionar las redes y asistir a los colaboradores en la operación de estas.
- Respalda información y programas.
- Realizar el cambio o expansión de la capacidad de memoria de los equipos de cómputo, ejecutando las actualizaciones correspondientes.
- Brindar soporte a colaboradores de la institución con respecto al sistema de información utilizados en la empresa.

- Capacitar el personal con respecto los sistemas de información.
- Realizar apoyo en la generación corrección y validación de RIPS ✓ Ejecutar instalaciones y configuraciones de equipos activos.
- Realizar apoyo en la creación, modificación y eliminación de usuarios en la plataforma de office 365.
- Proponer y ejecutar acciones que contribuyan a la mejora continua de la infraestructura tecnológica.
- Realizar de manera mensual los indicadores de gestión correspondiente al soporte técnico realizado
- Mantener actualizados los registros digitales tales como extensión, firmas, usuarios
- Validar el estado de paz y salvo al momento del retiro del personal de la institución y firmas el documento interno que acredita este estado.

### **Asignaciones de Calidad**

- Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Participar en implementación de políticas de calidad y en el mejoramiento de procesos internos.
- Participar en la actualización de cada uno de los manuales que garantizan una correcta operación.
- Colaborar en la preparación de auditorías de calidad.
- Velar por el cumplimiento de los procesos del sistema de gestión de calidad.
- Leer, conocer y cumplir con los procedimientos, instructivos y formatos del sistema de gestión de la calidad de la empresa.

### **Asignaciones de responsabilidad con la seguridad del paciente**

- Cumplir con la política de seguridad del paciente.
- Dar cumplimiento a normas, guías, protocolos asistenciales administrativos para mitigar la ocurrencia de eventos adversos.
- Participar en el desarrollo de planes de mejoramiento establecidos para minimizar el riesgo de daños y pérdidas originadas en la atención.
- Participar en los análisis de los eventos adversos, informando los hallazgos de manera forma cronológica.
- Participar en el desarrollo del plan de formación institucional en materia de seguridad del paciente.
- Educar a los usuarios/pacientes en el cuidado para la prevención de eventos adversos.

### **Asignaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo**

- Cumplir con las normas y procedimientos de higiene y seguridad integral, establecidos por la organización.
- Conocer y cumplir la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Mantener en orden equipos y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Controlar el mantenimiento de las condiciones higiénicas del sitio de trabajo.
- Participar en la prevención de riesgos laborales en las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al líder inmediato.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Reportar condiciones inseguras observadas en las áreas de trabajo y los eventos adversos,

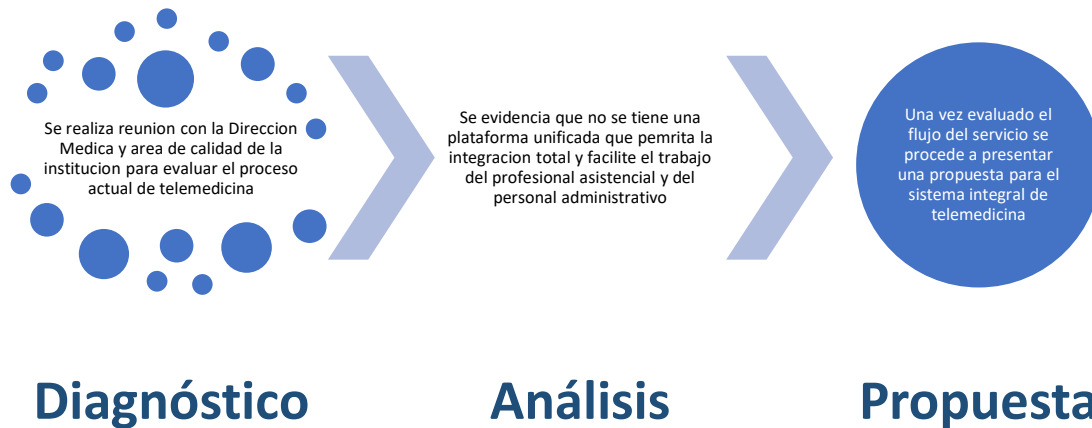
incidentes y accidentes de trabajo inmediatamente.

- Utilizar los implementos de protección personal.
- Contribuir a mejorar las condiciones ambientales, haciendo uso racional de los recursos naturales.

### **Reconocimiento de tareas principales**

- Orienta la acción de su equipo en la dirección necesaria para el logro de los objetivos.
- Administra practicas operables que adopta de acuerdo con las necesidades específicas de la organización.
- Motiva y estimula a los miembros en pro de las metas propuestas o asignaciones.

## Desarrollo de las Actividades Empresariales



### Fase de diagnóstico

Durante la fase de diagnóstico se realizó un análisis del estado inicial del servicio de telemedicina, donde se identificaron los siguientes aspectos:

- Se evaluaron los recursos tecnológicos disponibles, incluyendo hardware, software, conectividad y plataformas utilizadas.
- Se documentaron los flujos de trabajo existentes para la programación, ejecución y seguimiento de tele consultas.
- Se evaluó la capacitación y experiencia del personal administrativo y asistencial en el manejo de herramientas tecnológicas para telemedicina.

La recolección de la información se realizó mediante sesiones programadas vía Microsoft teams, lo que nos permitió hacer una mesa de trabajo con personal clave, incluyendo a la Dirección Médica, el área de Calidad y el área de TICS, durante esas sesiones se realizaron pruebas del proceso de tele consulta con el fin de identificar puntos críticos en la operación.

El diagnóstico realizado durante estas sesiones permitió identificar las siguientes problemáticas:

**a) Problemas de Preservación de Registros.**

- Las grabaciones de las tele consultas tenían una duración limitada de 120 días en la plataforma Microsoft Teams, incumpliendo los requisitos legales de conservación de historias clínicas.
- No existía un sistema unificado para el almacenamiento de registros audiovisuales, lo que dificultaba su consulta.

**b) Fragmentación de Plataformas.**

- Los profesionales debían alternar entre diversas plataformas durante el proceso de tele consulta (agendamiento, atención, registro).
- La duplicidad de registros y la necesidad de transferir información entre sistemas generaba ineficiencias operativas (riesgo de posibles fallas).
- Los profesionales experimentaban dificultades en la navegación entre diferentes interfaces y plataformas (Correo, Software de gestión, Microsoft Teams).

### **c) Gestión Ineficiente de Citas.**

- El agendamiento y notificación de citas se realizaba mediante procesos predominantemente manuales.
- No existían flujos automatizados para la notificación de citas, recordatorios o instrucciones para pacientes.
- El sistema no permitía un seguimiento adecuado del estado de las citas con relación paciente -programación (programadas, realizadas, canceladas).

### **Conclusiones de la fase de Diagnóstico.**

El diagnóstico reveló la necesidad crítica de desarrollar una plataforma integral que garantizara la preservación a largo plazo de los registros audiovisuales de tele consultas, que además centralizara los procesos de telemedicina en una interfaz unificada, y que automatizara los flujos de trabajo administrativos y asistenciales, todo esto, que cumpliera con los requisitos normativos, especialmente la Resolución 3100 de 2019.

## **Fase de Evaluación.**

La fase de evaluación de las alternativas para la implementación de la plataforma integral de telemedicina se realizó mediante un proceso estructurado que consideró aspectos técnicos, económicos, operativos y normativos.

### **1. Criterios de Evaluación**

- **Viabilidad técnica:** Compatibilidad con la infraestructura existente, escalabilidad y robustez.
- **Factibilidad económica:** Costos de implementación, mantenimiento y actualización.
- **Usabilidad:** Facilidad de uso para personal administrativo, asistencial y pacientes.
- **Cumplimiento normativo:** Alineación con requisitos legales, especialmente Resolución 3100.
- **Seguridad y privacidad:** Protección de datos personales y confidencialidad de la información clínica.
- **Integración:** Capacidad para integrarse con sistemas existentes y futuros.
- **Tiempo de implementación:** Plazo necesario para la puesta en marcha.

### **2. Alternativa propuesta**

- **Solución Basada en Microsoft 365 (Low-Code)**

#### **Ventajas:**

- Aprovechamiento de licencias ya adquiridas.

- Rápido desarrollo mediante herramientas low-code.
- Integración nativa con herramientas ya utilizadas.
- Menor costo de implementación.
- Facilidad de mantenimiento y actualización.

#### **Desventajas:**

- Algunas limitaciones en personalización avanzada.
- Dependencia del ecosistema Microsoft.
- Potenciales restricciones técnicas en funcionalidades específicas (pagas).

### **3. Análisis de Resultados**

Tras evaluar la alternativa según los criterios establecidos, se logra establecer que la solución destaca especialmente en:

- **Viabilidad económica:** Aprovechamiento de licencias existentes y reducción significativa de costos de desarrollo.
- **Tiempo de implementación:** Desarrollo más rápido mediante herramientas low-code como Power Apps y Power Automate.
- **Integración:** Compatibilidad natural con el ecosistema Microsoft ya utilizado en la IPS.
- **Facilidad de mantenimiento:** Posibilidad de actualizaciones y modificaciones sin necesidad de programadores especializados.

#### 4. Decisión Estratégica

Basándose en los resultados de la evaluación, se tomó la decisión estratégica de implementar una plataforma integral de telemedicina basada en Microsoft 365, utilizando:

- **Power Apps:** Para el desarrollo de la interfaz de usuario (TELMED).
- **SharePoint:** Como repositorio centralizado de información.
- **Microsoft Booking:** Para la gestión y asignación de citas.
- **Microsoft Teams:** Como plataforma de videoconferencia.
- **Power Automate:** Para la automatización de flujos de trabajo.
- **Outlook:** Para notificaciones automáticas vía correo electrónico.
- **OneDrive:** Como repositorio de los registros audiovisuales.

Esta decisión permitiría maximizar el retorno de inversión al aprovechar recursos ya disponibles, minimizar los tiempos de implementación y reducir la curva de aprendizaje para los usuarios finales.

## **Fase de Implementación**

La implementación de la plataforma integral de telemedicina se desarrolló siguiendo una metodología ágil, con ciclos iterativos de desarrollo, prueba y mejora continua.

## **Planificación y Preparación**

### **1.1. Conformación del Equipo de Proyecto**

Se estableció un equipo multidisciplinario que incluyó:

- Auxiliar de Sistemas (líder técnico).
- Representante de la Dirección Médica.
- Representantes del área de Calidad.
- Representantes del área de Gestión para el conocimiento.
- Representante de la Coordinación Asistencial.

### **1.2. Definición del Alcance y Objetivos Específicos**

Se establecieron los siguientes objetivos específicos para la implementación:

1. Preservar registros de la video conferencia por más de 120 días.
2. Implementar un repositorio centralizado para registros audiovisuales
3. Desarrollar una interfaz unificada para profesionales y administrativos (TELMED)
4. Automatizar el proceso de agendamiento y notificación de citas
5. Asegurar el cumplimiento normativo (Resolución 3100)

### 1.3. Cronograma de Implementación

Se estableció un cronograma de implementación con las siguientes fases:

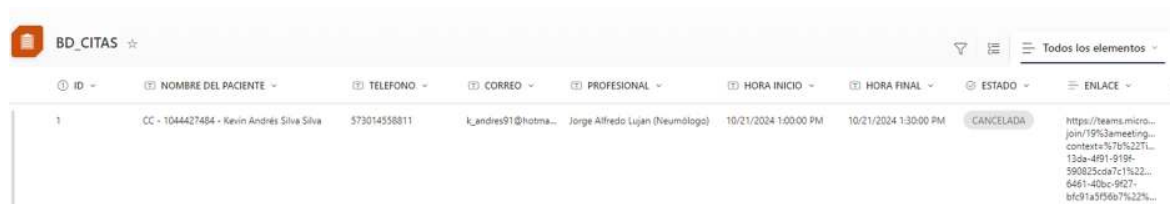
1. **Fase 1 (Semanas 1-2):** Configuración de infraestructura y entorno de desarrollo.
2. **Fase 2 (Semanas 3-5):** Configuración de SharePoint como repositorio central.
3. **Fase 3 (Semanas 6-7):** Implementación de flujos automatizados con Power Automate.
4. **Fase 4 (Semanas 8-9):** Desarrollo de la aplicación TELMED en Power Apps.
5. **Fase 5 (Semanas 10-11):** Pruebas y ajustes.
6. **Fase 6 (Semana 12):** Capacitación y despliegue.

## 2. Desarrollo e Implementación Técnica

### 2.1. Configuración de la Infraestructura Base

Se realizaron las siguientes configuraciones en la infraestructura Microsoft 365:

- **SharePoint:** Se creó un sitio específico para telemedicina con bibliotecas documentales estructuradas para almacenar el registro de los pacientes con citas asignadas.



ID	NOMBRE DEL PACIENTE	TELEFONO	CORREO	PROFESIONAL	HORA INICIO	HORA FINAL	ESTADO	ENLACE
1	CC - 1044427484 - Kevin Andrés Silva Silva	573014558811	k_andres91@hotmail.com	Jorge Alfredo Lujan (Neumólogo)	10/21/2024 1:00:00 PM	10/21/2024 1:30:00 PM	CANCELADA	<a href="https://teams.microsoft.com/join/19%3ameeting-130a-4f91-919f-590825ca7c19a22...6461-40bc-9d27-bfc91a5f5667%22%...">https://teams.micro... join/19%3ameeting-... context+%7b%22T... 130a-4f91-919f... 590825ca7c19a22... 6461-40bc-9d27-... bfc91a5f5667%22%...</a>

Ilustración 2 - Repositorio de SharePoint BD\_CITAS – Elaboración Propia

- **Microsoft Teams:** Se configuraron permisos y políticas de retención para garantizar la grabación y preservación temporal inicial de las sesiones.
- **Microsoft Bookings:** Se configuró el calendario de telemedicina con disponibilidad de profesionales, duración estándar de consultas y tipos de servicio.

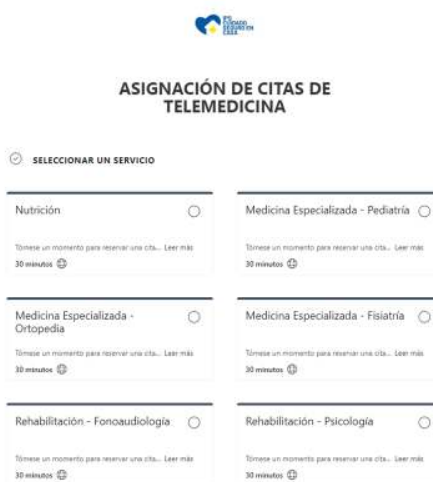


Ilustración 3- muestra página de agendamiento de citas - Elaboración propia



Ilustración 4- muestra página de agendamiento de citas - Elaboración propia

**FECHA** **HORA**

< > Octubre 2024

L	M	X	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

8:00 8:30 9:30  
10:00 10:30 11:00  
11:30

Todas las horas corresponden a la zona horaria (UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito, Río Branco

**AGREGUE SUS DETALLES**

Nombre y apellidos \*

JUAN GARCIA NIEVES

Agregue cualquier solicitud especial

Agregue cualquier solicitud especial

Correo electrónico \*

prueba@prueba.com.co

Número de teléfono

Seleccionar código de país

Agregue su número de teléfono \*

**PROPORCIONAR INFORMACIÓN ADICIONAL**

Tipo Documento

--seleccione una opción--

Ilustración 5 - muestra página de agendamiento de citas - Elaboración propia

## 2.2. Desarrollo de la Aplicación TELMED (Power Apps).

Se desarrolló una aplicación centralizada que incluye:

- **Dashboard principal:** Login para acceder al aplicativo mediante usuario y contraseña.



Ilustración 6-Dashboard aplicativo Telmed - Elaboracion propia

- **Módulo de citas:** Visualización y gestión del estado de las citas (programadas, confirmadas, realizadas, canceladas).



Ilustración 7- Dashboard aplicativo Telmed / Citas - Elaboración propia

- **Módulo de pacientes:** Gestión de información básica, consentimientos y documentación clínica.



Ilustración 8- Dashboard Telmed / Detalle usuario - Elaboración propia

- **Módulo de tele consulta:** Integración directa con Microsoft Teams para iniciar la sesión de tele consulta desde la aplicación.



Ilustración 9- Dashboard Telmed / Detalle usuario - Elaboración propia

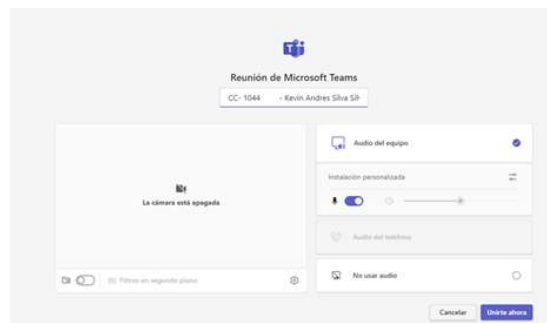


Ilustración 10 - Dashboard Telmed / Inicio Tele Consulta - Elaboración propia

## 2.3. Implementación de Flujos Automatizados (Power Automate).

Se desarrollaron los siguientes flujos automatizados:

### 1. Flujo de creación de citas:

- Desde Microsoft Bookings a la base de datos en SharePoint.

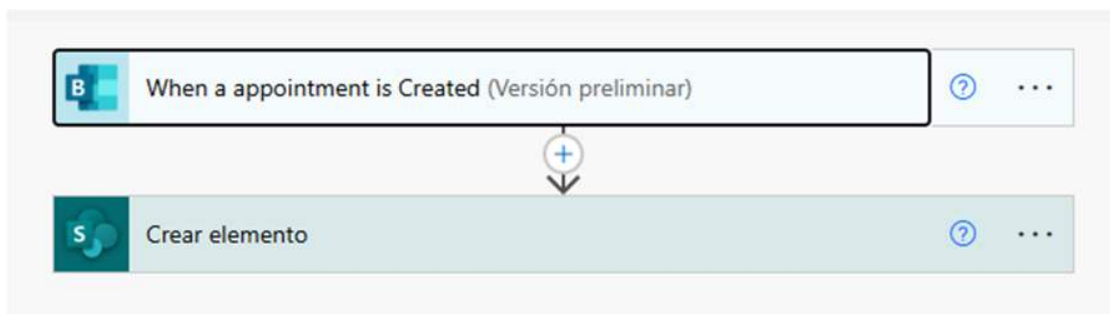


Ilustración 11- Flujo de creación de citas - Elaboración propia

### 2. Flujo de notificación a pacientes:

- Envío de correo electrónico de confirmación con: Fecha y hora de la cita, información del profesional, enlace directo para unirse a la consulta, instrucciones de preparación.

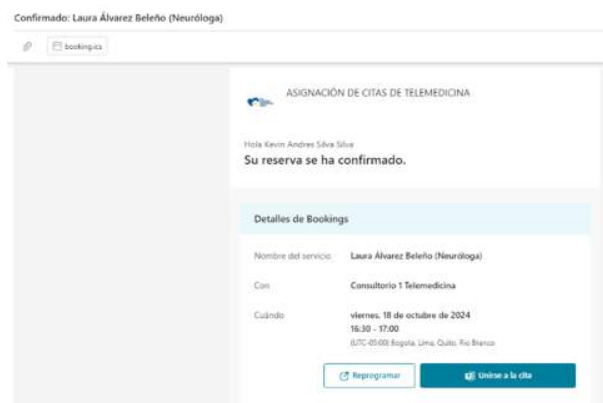


Ilustración 12- Muestra de mensaje de notificación - Elaboración propia

### 3. Flujo de preservación de grabaciones:

- Detección automática de nuevas grabaciones en Microsoft Teams.
- Copia y mueve el archivo en una carpeta en Onedrive.



Ilustración 13- Flujo para preservar archivos de video - Elaboración propia

### 3. Pruebas y Aseguramiento de Calidad

#### 3.1. Metodología de Pruebas

Se implementó un plan de pruebas que incluyó:

- Verificación de cada componente individual.
- Verificación de la interacción entre componentes.
- Evaluación del rendimiento bajo condiciones de uso intensivo.
- Validación con usuarios finales.
- Verificación de requisitos legales.

### **3.2. Resultados de las Pruebas**

Las pruebas revelaron algunos aspectos a mejorar:

- Optimización de los tiempos de respuesta en la carga de videos extensos.
- Ajustes en la interfaz para mejorar la experiencia en dispositivos móviles.
- Refinamiento de los flujos de notificación para evitar duplicidades.

Se implementaron las mejoras correspondientes antes del despliegue final.

## **4. Capacitación y Gestión del Cambio**

### **4.1. Plan de Capacitación**

Se desarrolló un programa de capacitación diferenciado:

- **Para personal administrativo:** Enfocado en la gestión de citas, registro de pacientes y seguimiento.
- **Para personal asistencial:** Centrado en la realización de tele consultas, acceso a información clínica y registro de hallazgos.

### **4.2. Estrategia de Gestión del Cambio**

Se implementaron las siguientes estrategias para facilitar la adopción:

- Comunicación clara de los beneficios de la nueva plataforma.
- Implementación gradual, comenzando con un grupo piloto.
- Soporte técnico dedicado durante las primeras semanas de implementación.
- Sesiones de retroalimentación para ajustes continuos

## **5. Despliegue y Monitoreo**

### **5.1. Implementación en Producción**

La implementación en producción se realizó de manera escalonada:

1. **Fase inicial:** Grupo piloto con todo el personal del área de calidad y pacientes de prueba.
2. **Expansión controlada:** Incorporación progresiva de 2 profesionales con sesiones guiadas y monitoreadas
3. **Implementación completa:** Despliegue a toda la institución, en su primera fase se implementó en la sede principal donde contamos con los 4 consultorios físicos.

## **6. Resultados Obtenidos**

La implementación de la plataforma integral de telemedicina logró:

1. Garantizar la conservación de grabaciones más allá de los 120 días iniciales, cumpliendo requisitos normativos.
2. Reducción de la fragmentación mediante una interfaz única para la gestión de teleconsultas.
3. Disminución significativa en tiempos de agendamiento y notificación.
4. Mayor satisfacción tanto del área administrativa como asistencial.
5. Alineación con los requisitos de la Resolución 3100 y demás normativas aplicables.
6. Aprovechamiento eficiente de las licencias Microsoft 365 ya disponibles en la institución.

## **Conclusiones**

Gracias a la implementación del sistema integral de telemedicina, se logró mitigar el reproceso en el servicio y ofrecerles a los profesionales asistenciales la facilidad de contar con toda la información y herramientas necesarias para el desarrollo de la tele consulta en un solo lugar.

Se logro mantener un repositorio de los registros audiovisuales de la tele consultas sin límite de expiración y un sistema automatizado de asignación de citas mediante notificaciones via correo electrónico, a través de un flujo automatizado.

## **Recomendaciones**

- Realizar auditorías periódicas para encontrar posibles ajustes en el sistema automatizado de asignación de citas y el repositorio de registros audiovisuales.
- Maximizar el uso de las herramientas actuales mediante capacitaciones, evitando desperdicio de recursos por falta de conocimiento.
- Optar por soluciones de código abierto o plataformas con costos reducidos para mantener la sostenibilidad del sistema sin comprometer la calidad.
- Integración del aplicativo con el Sistema Sisma salud (software de registros clínicos).

## Referencias

- [OPS], O. P. (2016). *Recuperado de Marco de Implementación de un Servicio de Telemedicina*. Obtenido de Recuperado de Marco de Implementación de un Servicio de Telemedicina.: [http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/28413/9789275319031\\_spa.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/28413/9789275319031_spa.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Al-Janabi, S., Al-Shourbaji, I., Shojafar, M., & Shamshirband, S. (2017). *Survey of main challenges (security and privacy) in wireless body area networks for healthcare applications*. Obtenido de Egyptian Informatics Journal: <https://pdf.sciencedirectassets.com/280281/1-s2.0-S1110866517X00030/1-s2.0-S1110866516300482/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEDUaCXVzLWVhc3QtMSJIMEYCIQDkaSrZUY%2FOjnmBkMPugYf1M4C66Pv0t5mMZqdda1%2FohgIhAMmsMHgZOWS0YWCKD%2BuT8sXg4CXhW%2FTe1FzI>
- Allahdadi, A. M. (2019). *Anomaly Detection and Modeling in 802.11 Wireless Networks*. *J Netw Syst Manage* 27, 3–38. Obtenido de Anomaly Detection and Modeling in 802.11 Wireless Networks. *J Netw Syst Manage* 27, 3–38: <https://doi.org/10.1007/s10922-018-9455-2>
- Baladron, M. I. (2020). *Apropiación de tecnologías en las redes comunitarias de internet latinoamericanas*. Obtenido de *Trípodos*,(46), 59-76: <https://www.raco.cat/index.php/Tripodos/article/view/369934>
- Balseca-Chávez, F., Colina-Vargas, A. M., & Espinoza-Mina, M. (2021). *Identificación de amenazas informáticas aplicando arquitecturas de Big Data*. Obtenido de *INNOVAResearch Journal*, 6(3.2), 141-167.: <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n3.2.2021.186>
- Calderón-Amaya, J. L., Rodríguez-Monroy, C., & Chaparro-Peláez, J. (2015). *Usuarios finales representantes y desarrollo e implementación de sistemas de información*. Obtenido de *Revista Venezolana de Gerencia*, 20(69),77-98.[: Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29036968005>
- Chá Ghiglia, M. M. (2020). *Registros electrónicos de salud, cambio tecnológico, historia clínica electrónica, factores de resistencia*. Obtenido de Centro de Asistencia Médica del Oeste de Colonia: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-03902020000200122](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-03902020000200122)
- Colina Vargas, A. M. (2019). *El gobierno de datos: un referente entre el gobierno de TI y la inteligencia de negocios*. Obtenido de *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 6(1), 1–19.: <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/186/152>
- Cortés Iba, Y. M., Manosalva Rincón, M., & Gómez Cortés, L. A. (2024). *Diseño de un modelo de agilidad organizacional para optimizar los procesos del área de soporte técnico de Innovatek*. Obtenido de Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10882/13795>

- Gamboa Suárez, J. L. (2020). *IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD*. Obtenido de Universidad Piloto de Colombia, Gamboa, Seguridad Informática y Ciberseguridad:  
<https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/8668/IMPORTANCIA%20DE%20LA%20SEGURIDAD%20INFORMÁTICA%20Y%20CIBERSEGURIDAD%20EN%20EL%20MUNDO%20ACTUAL.pdf?sequence=1>
- García Saiso, S., Martí, M. C., Malek Pascha, V., Pacheco, A., Luna, D., & Plazzotta, F. (2021). *Barreras y facilitadores a la implementación de la telemedicina en las Américas [Implementation of telemedicine in the Americas: Barriers and facilitators Barreiras e facilitadores para a implementação da telemedicina nas Américas]*. Obtenido de Revista panamericana de salud pública = Pan American journal of public health, 45, e131.:  
<https://doi.org/10.26633/RPSP.2021.131>
- Gómez Vega, V. E., Sierra Rodríguez, C. M., Romero Saray, J. R., Galeano Alfonso, H. A., & Dulcey Sepúlveda, A. R. (2016). *Publicación: Mejora del proceso de desarrollo de software con un enfoque al cliente en las empresas de la industria TI colombiana*. Obtenido de Publicación: Mejora del proceso de desarrollo de software con un enfoque al cliente en las empresas de la industria TI colombiana:  
<https://repositorio.ecci.edu.co/entities/publication/alaca3fd-dae-4011-a336-3fcaa90856e7>
- Gutiérrez Rodríguez, C. A., & Almeida Delgado, R. A. (2019). *Ventajas de la migración a los servicios de la nube en el sector público de salud del Valle del Cauca*. Obtenido de Revista Vínculos:  
<https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/vinculos/article/view/14757/14705>
- Jaramillo Castro, C. M., & Morocho Puchaicela, D. A. (2016). *SistemaHelpDesk, utilizando ITIL para la provisión del Servicio en el departamento de mantenimiento y soporte técnico de la Universidad Nacional de Loja*. Obtenido de SistemaHelpDesk, utilizando ITIL para la provisión del Servicio en el departamento de mantenimiento y soporte técnico de la Universidad Nacional de Loja:  
<https://rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/view/514/336>
- León Huamán, W. R. (2021). *Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Piura*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Piura:  
<https://repositorio.unp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9a008372-2e69-446a-80db-7d853c524724/content>
- López Vargas, Y., & Vázquez Chávez, A. (2016). *La Gestión de Servicios de soporte técnico en el ciclo de vida del desarrollo de software*. Obtenido de Revista Cubana de Ciencias Informáticas, 10(Supl. 2), 46-60.:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2227-18992016000600004&lng=es&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992016000600004&lng=es&tlng=pt)
- Medrano-Colorado, J. P., & Quiñonez-Ku, X. (2021). *Calidad de servicio del soporte técnico utilizando el modelo SERVPERF y el marco ITSQM*. Obtenido de Revista Tecnológica -

- ESPOL.33.242-257.10.378815:  
[https://www.researchgate.net/publication/357472270\\_Calidad\\_de\\_servicio\\_del\\_soporte\\_tecnico\\_utilizando\\_el\\_modelo\\_SERVPERF\\_y\\_el\\_marco\\_ITSQM](https://www.researchgate.net/publication/357472270_Calidad_de_servicio_del_soporte_tecnico_utilizando_el_modelo_SERVPERF_y_el_marco_ITSQM)
- Mejia Zamora, I. A. (2024). *“Propuesta de soporte técnico virtual para optimizar la resolución de incidencias entre proveedores de servicios y centros de salud ubicados en zonas remotas”*. Obtenido de Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC):  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/672414/Mejia\\_ZI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/672414/Mejia_ZI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mesa, M., & Pérez, I. (2020). *El acto médico en la era de la telemedicina. Revista médica de Chile, 148(6), 852-857*. Obtenido de El acto médico en la era de la telemedicina. Revista médica de Chile, 148(6), 852-857: <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872020000600852>
- Moreno Hurtado, G. N. (2018). *Desarrollo de una arquitectura empresarial para mejorar la gestión de tecnologías de información en la Dirección General de Infraestructura, Equipamiento y Mantenimiento de Salud (DGIEM)*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14278/3255>
- Patiño Rincón, J. D. (2023). *Publicación: Guía de securización y arquitectura de servidores en una red corporativa para prevenir el robo de información*. Obtenido de Universidad EIA. : <https://repository.eia.edu.co/server/api/core/bitstreams/bb92a81c-7ca6-4af0-b025-87a5caaf928a/content>
- Perdigón Llanes, R., & Orellana García, A. (2021). *Sistemas para la detección de intrusiones en redes de datos de*. Obtenido de Revista Cubana de Informática Médica 2021;13(2):e440: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcim/v13n2/1684-1859-rcim-13-02-e440.pdf>
- Ponce Esmeraldas, C. G., & García, J. C. (2021). *Implementación de una herramienta de soporte para la atención de cliente en el departamento de soporte e TI de una empresa de desarrollo de Software*. Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/50701>
- Quishpi, G. R., Romero-Fernández, A. J., & Larreategui, C. M. (2022). *odelo de gestión por procesos y mejora continua*. Obtenido de CIENCIAMATRIA Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología: <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/831/1359>
- R., S. E. (2016). *Electronic Health Records: Then, Now, and in the Future. Yearbook of medical informatics, Suppl 1(Suppl 1), S48–S61*. Obtenido de Electronic Health Records: Then, Now, and in the Future. Yearbook of medical informatics, Suppl 1(Suppl 1), S48–S61.: <https://doi.org/10.15265/IYS-2016-s006>
- Silva, J. (2021). *Revista Innova Educación*. Obtenido de Revista Innova Educación: <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/350/259>

Vanegas, D. A., Tarazona-Bermúdez, G. M., & Rodríguez-Rojas, L. A. (2020). *Mejora de la toma de decisiones en ciclo de ventas del subsistema comercial de servicios en una empresa de IT*. Obtenido de Revista Científica,; <https://doi.org/10.14483/23448350.15241>

## Anexos

### 1. Manual de funciones

	DESCRIPCIÓN DE PERFIL DE CARGO	CÓDIGO: F-TAHU-004
		VERSIÓN: 03
	PROCESO: GESTIÓN DE CULTURA Y TALENTO HUMANO	FECHA: 14-07-2022
		PÁGINA: 1 DE 7

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación	Auxiliar de TICS
Rol del Cargo	Operativo Administrativo
Jefe Inmediato	Coordinador de TICS
Cargos bajo su Supervisión	N/A
Ubicación	Nivel Regional

#### 2. MISIÓN DEL CARGO

Realizar labores de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivos de equipos de cómputo, impresoras y redes para asegurar el buen funcionamiento de la arquitectura tecnológica.

#### 3. DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES

##### RESPONSABILIDADES OPERATIVAS

- ✓ Ejecutar las instalaciones, configuraciones y actualizaciones de hardware y software.
- ✓ Realizar el mantenimiento preventivo y correctivos de los equipos informáticos, en cuanto a ordenadores personales, periféricos asociados.
- ✓ Gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de dispositivos electrónicos que corresponden a la gestión de TICs tales como: Impresoras, Scanérs, Video Proyectores, CCTV.
- ✓ Diagnosticar fallas, errores y reparar e informar sobre la necesidad de una reparación externa.
- ✓ Acondicionar los equipos para su remisión cuando se realicen las reparaciones externas.
- ✓ Asesorar a los colaboradores en cuanto al uso correcto de los equipos de cómputo.
- ✓ Mantener y supervisar las defensas antivirus del sistema informático.
- ✓ Instalar e inspeccionar las redes y asistir a los colaboradores en la operación de estas.
- ✓ Respalidar información y programas.
- ✓ Realizar el cambio o expansión de la capacidad de memoria de los equipos de cómputo, ejecutando las actualizaciones correspondientes.
- ✓ Brindar soporte a colaboradores de la institución con respecto al sistema de información utilizados en la empresa.
- ✓ Capacitar el personal con respecto los sistemas de información.
- ✓ Realizar apoyo en la generación corrección y validación de RIPS
- ✓ Ejecutar instalaciones y configuraciones de equipos activos.
- ✓ Realizar apoyo en la creación, modificación y eliminación de usuarios en la plataforma de office 365.
- ✓ Proponer y ejecutar acciones que contribuyan a la mejora continua de la infraestructura tecnológica.
- ✓ Realizar de manera mensual los indicadores de gestión correspondiente al soporte técnico realizado
- ✓ Mantener actualizados los registros digitales tales como extensión, firmas, usuarios
- ✓ Validar el estado de paz y salvo al momento del retiro del personal de la institución y firmar el documento interno que acredita este estado.

Ilustración 14 - Descripción del Perfil del cargo Auxiliar de TICS - IPS Cuidado Seguro en Casa

 <b>IPS CUIDADO SEGURO EN CASA</b>	DESCRIPCIÓN DE PERFIL DE CARGO	CÓDIGO: F-TAHL-004
		VERSIÓN: 03
	PROCESO: GESTIÓN DE CULTURA Y TALENTO HUMANO	FECHA: 14-07-2023
		PÁGINA: 2 DE 7

#### RESPONSABILIDADES DE CALIDAD

- ✓ Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- ✓ Participar en implementación de políticas de calidad y en el mejoramiento de procesos internos.
- ✓ Participar en la actualización de cada uno de los manuales que garantizan una correcta operación.
- ✓ Colaborar en la preparación de auditorías de calidad.
- ✓ Velar por el cumplimiento de los procesos del sistema de gestión de calidad.
- ✓ Leer, conocer y cumplir con los procedimientos, instructivos y formatos del sistema de gestión de la calidad de la empresa.

#### RESPONSABILIDADES DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

- ✓ Cumplir con la política de seguridad del paciente.
- ✓ Dar cumplimiento a normas, guías, protocolos asistenciales administrativos para mitigar la ocurrencia de eventos adversos.
- ✓ Participar en el desarrollo de planes de mejoramiento establecidos para minimizar el riesgo de daños y pérdidas originadas en la atención.
- ✓ Realizar reporte de eventos adversos al referente de seguridad del paciente.
- ✓ Participar en los análisis de los eventos adversos, informando los hallazgos de manera forma cronológica.
- ✓ Participar en el desarrollo del plan de formación institucional en materia de seguridad del paciente.
- ✓ Educar a los usuarios/pacientes en el cuidado para la prevención de eventos adversos.

#### RESPONSABILIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- ✓ Cumplir con las normas y procedimientos de higiene y seguridad integral, establecidos por la organización.
- ✓ Conocer y cumplir la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Mantener en orden equipos y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- ✓ Controlar el mantenimiento de las condiciones higiénicas del sitio de trabajo.
- ✓ Participar en la prevención de riesgos laborales en las actividades que se realicen en la empresa.
- ✓ Informar las condiciones de riesgo detectadas al líder inmediato.
- ✓ Procurar el cuidado integral de su salud.
- ✓ Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- ✓ Reportar condiciones inseguras observadas en las áreas de trabajo y los eventos adversos, incidentes y accidentes de trabajo inmediatamente.
- ✓ Utilizar los implementos de protección personal.
- ✓ Contribuir a mejorar las condiciones ambientales, haciendo uso racional de los recursos naturales.

4. PERFIL POR COMPETENCIAS	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA LABORAL
Técnico o Tecnólogo en Sistemas.	1 año de experiencia en cargos similares.

Ilustración 15 - Descripción del Perfil del cargo Auxiliar de TICS - IPS Cuidado Seguro en Casa

 <b>IPS CUIDADO SEGURO EN CASA</b>	DESCRIPCIÓN DE PERFIL DE CARGO	CÓDIGO: P-TARU-004
		VERSIÓN: 03
	PROCESO: GESTIÓN DE CULTURA Y TALENTO HUMANO	FECHA: 14-07-2022
		PÁGINA: 3 DE 7

CONOCIMIENTO ESPECÍFICO	VALIDACIÓN
Preferible conocimiento y manejo de Software del sector salud. Conocimientos sólidos en manteniendo y reparación de equipos de cómputo, instalación y administración de redes de datos. Manejo de Plataforma Office 365. Manejo de Herramientas Ofimáticas.	N/A

#### 5. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

**Vocación de Servicio:** Es la disposición y habilidad para atender las solicitudes de usuarios, con empatía, calidez, tolerancia y capacidad de escucha, asegurando respuestas oportunas y efectivas.

**Comportamientos Asociados Nivel 2:**

- ❖ Conoce bien su proceso y aporta sugerencias orientadas hacia el mejoramiento del nivel de servicio brindado desde su área.
- ❖ Realiza seguimientos de las necesidades de los usuarios, incluso en los momentos críticos para satisfacerlos con alta calidad en el servicio.
- ❖ Demuestra disposición a servir y atender a los usuarios cada vez que se requiera.

**Orientación a Logro y a la Calidad:** Es la capacidad para lograr objetivos a través del cumplimiento de normas, guías y procedimientos, fomentando una cultura de calidad, basada en la mejora continua de los procesos orientada al logro de la satisfacción del usuario.

**Comportamientos Asociados Nivel 2:**

- ❖ Conoce los objetivos de su proceso y el impacto de este en los resultados del área, cumple con las responsabilidades de su rol.
- ❖ Da cumplimiento a los protocolos y procesos establecidos por la institución, encaminado al logro de los objetivos institucionales y garantizando así la seguridad del paciente.
- ❖ Solicita "feedback" periódicamente para chequear su propio desempeño y evolución dentro de la organización.

	DESCRIPCIÓN DE PERFIL DE CARGO	CÓDIGO: F-TAHL-004
		VERSIÓN: 03
	PROCESO: GESTIÓN DE CULTURA Y TALENTO HUMANO	FECHA: 14-07-2022
		PÁGINA: 4 DE 7

**Comunicación:** Es la capacidad para transmitir información verbal y no verbal de forma clara y oportuna, en distintos contextos, mostrando asertividad en sus expresiones, verificando la comprensión del mensaje, garantizando la retroalimentación necesaria.

**Comportamientos Asociados Nivel 3:**

- ❖ Conoce y utiliza diferentes canales y formas de comunicación internas o externas adaptando el mensaje y el medio en función de su interlocutor.
- ❖ Utiliza estrategias efectivas para compartir información crítica con el equipo de trabajo y realimentar acerca de los resultados.
- ❖ Da instrucciones claras y oportunas al equipo entregando la información pertinente para realizarlas.

**Disposición al Aprendizaje:** Es la disposición para valorar el aprendizaje como un elemento para el desarrollo y mejora profesional, reconociendo los intereses y oportunidades de mejora. Capacidad para mantener una actitud positiva hacia el aprendizaje y optimizar las competencias profesionales.

**Comportamientos Asociados Nivel 2:**

- ❖ Se actualiza sobre los contenidos teóricos y prácticos de su ámbito de actuación.
- ❖ Aplica con éxito los conocimientos técnicos adquiridos al desempeño de sus tareas.
- ❖ Se preocupa por su propio desarrollo teniendo en cuenta el plan de formación correspondiente a su nivel de cargo.

**5.1 COMPETENCIAS DIRECTIVAS**

**Liderazgo:** Es inspirar a otros a seguir su camino generando una visión compartida del futuro. Capacidad de percibir lo que debe hacerse y la habilidad para influir sobre los demás para obtener resultados.

**Comportamientos Asociados Nivel 2:**

- ❖ Orienta la acción de su equipo en la dirección necesaria para el logro de los objetivos.
- ❖ Administra prácticas operables que adopta de acuerdo con las necesidades específicas de la organización.
- ❖ Motiva y estimula a los miembros en pro de las metas propuestas o asignaciones.

**Toma de Decisiones:** Es la habilidad para analizar diferentes alternativas utilizando la información disponible, la lógica y el sentido común, tomando decisiones adecuadas y necesarias para superar dificultades, satisfacer las necesidades de los usuarios y/o mejoras de la organización.

**Comportamientos Asociados Nivel 2:**

- ❖ Analiza las variantes de acción teniendo en cuenta los lineamientos pre- establecidos por la organización.
- ❖ Toma decisiones que permiten un óptimo aprovechamiento de los recursos.

Accede a la mayor cantidad de información a fin de tomar una buena decisión.

*Ilustración 17 - Descripción del Perfil del cargo Auxiliar de TICS - IPS Cuidado Seguro en Casa*

 <b>IPS CUIDADO SEGURO EN CASA</b>	DESCRIPCIÓN DE PERFIL DE CARGO	CÓDIGO: F-TAHL-004
		VERSIÓN: 03
	PROCESO: GESTIÓN DE CULTURA Y TALENTO HUMANO	FECHA: 14-07-2022
		PÁGINA: 5 DE 7

### 5.2. COMPETENCIAS FUNCIONALES

**Trabajo en Equipo:** Es la capacidad y habilidad para establecer y mantener relaciones cordiales de cooperación y confianza, manteniendo la alineación entre los diferentes equipos de trabajo, orientado al cumplimiento de objetivos organizacionales.

**Comportamientos Asociados Nivel 2:**

- ❖ Asume la responsabilidad que le corresponde dentro del equipo, generando confianza en sus compañeros.
- ❖ Expresa inquietudes, preguntas o puntos de vistas diferentes de manera respetuosa y permite a los miembros del equipo transmitir los suyos.
- ❖ Establece buenas relaciones interpersonales, mantiene actitud de servicio, es participativo y responde de manera respetuosa durante las actividades de equipo.

**Planeación y Organización:** Es la capacidad de visionar e implementar métodos de trabajo efectivos, que permitan determinar eficazmente las metas y prioridades de su ámbito estableciendo mecanismos de control para asegurar los resultados.

**Comportamientos Asociados Nivel 2:**

- ❖ Utiliza instrumentos de planificación que le permitan una adecuada organización de las tareas.
- ❖ Hace un uso racional de los recursos y su tiempo durante la jornada laboral, para cumplir la meta diaria planeada.
- ❖ Organiza su trabajo, priorizando las actividades de acuerdo a la programación establecida.

### 6. RIESGOS INHERENTES

	Riesgo Biomecánico	Riesgo Psicosocial	Condiciones De Seguridad	Fenómenos Naturales	Riesgo Físico	Riesgo Químico
Riesgo Inherente	Postura prolongada o mantenida (manejo de cargas)	Condiciones de la tarea (carga mental)	Caidas a un mismo nivel. - <b>Público:</b> robos, accidentes de tránsito orden público Locativo, caídas de objetos Caidas a un mismo y a distinto nivel	Sismo Terremotos Inundación Derumbes	Iluminarias (excesiva deficiente)	Material particulado o Gases y vapores Fibras

Ilustración 18 - Descripción del Perfil del cargo Auxiliar de TICS - IPS Cuidado Seguro en Casa



**IPS  
CUIDADO  
SEGURO EN  
CASA**

DESCRIPCIÓN DE PERFIL DE CARGO

CÓDIGO: F-TAHL-004

VERSIÓN: 03

PROCESO: GESTIÓN DE CULTURA Y TALENTO HUMANO

FECHA: 14-07-2022

PÁGINA: 6 DE 7

## 7. ENTREGABLES DEL CARGO

ACTIVIDAD	QUIEN RECIBE	FRECUENCIA	FECHA
Registro de la gestión de incidencias en los aplicativos de la IPS y en la matriz de indicadores.	Coordinación de Tics	Cada vez que se presente una incidencia.	Cada vez que se presente una incidencia.
Realizar los mantenimientos definidos en el cronograma y registrarlos el programa de mantenimiento.	Coordinación de Tics	Cada cuatro meses	Según lo definido en el cronograma.
Registro de ingreso y salida de equipos en el inventario tecnológico	Coordinación de Tics	Cada vez que se presente un ingreso o salida	Cada vez que se presente un ingreso o salida
Actualizar los registros digitales tales como extensión, firmas, usuarios	Coordinación de Tics	Cada vez que se dé un ingreso o retiro del personal	Cada vez que se dé un ingreso o retiro del personal

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	VERSIÓN
08-02-2018	Creación del Formato.	Asistente de Calidad	Versión 01
05-07-2018	Se incluyen nuevos conceptos en la identificación del cargo, Se incluyen responsabilidades de Calidad y de SST, Se simplifican competencias requeridas y se incluye matriz de riesgo para control de SG-SST.	Dirección de Gestión Humana(Asistente de Calidad	Versión 02
14-07-2022	Se incluyen los conceptos y responsabilidades que abarcan la gestión y el aseguramiento de la arquitectura. Se agregan los entregables del cargo.	Dirección de Cultura y Talento Humano.	versión 03

 <b>IPS CUIDADO SEGURO EN CASA</b>	DESCRIPCIÓN DE PERFIL DE CARGO	CÓDIGO: P-TAHL-004
		VERSIÓN: 03
	PROCESO: GESTIÓN DE CULTURA Y TALENTO HUMANO	FECHA: 14-07-2022
		PÁGINA: 7 DE 7

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Dirección de Cultura y Talento Humano	Dirección de Calidad y Auditoría	Dirección de Calidad y Auditoría
Fecha: 14-07-2022	Fecha: 14-07-2022	Fecha: 14-07-2022

IPS CSC S.A.

Ilustración 20 - Descripción del Perfil del cargo Auxiliar de TICS - IPS Cuidado Seguro en Casa