

E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE TABIO

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETI

Tabla de contenido

1. INTRODUCCION: 5

2. OBJETIVOS 5

3. ALCANCE 5

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS: 6

5. NORMATIVIDAD 9

6. PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN 10

6.1. RUPTURAS ESTRATEGICAS: 10

6.3. ANALISIS ACTUAL DE LA ARQUITECTURA DE TI 13

6.4. ESTRATEGIA TI 13

6.5. USO APROPIADO DE LA TECNOLOGIA: 15

6.6. SISTEMA Y GESTION DE LA INFORMACION 16

6.7. GOBIERNO TI 16

6.8. SERVICIOS TECNOLOGICOS 16

6.9. ANALISIS FINANCIERO 17

6.10. MODELO OPERATIVO: 19

7. PLAN DE COMUNICACIONES 27

8. PLAN DE ACTIVIDADES 27

9. INDICADORES: 28

10. BIBLIOGRAFÍA: 28

11. CONTROL DE CAMBIOS: 28

12. REVISIÓN Y APROBACIÓN: 29

1. INTRODUCCION:

El plan estratégico de tecnologías de la información "PETI" se formuló considerando la parte institucional en la cual se alinean los procesos del E.S.E Nuestra Señora del Carmen con la tecnología para generar valor y cumplir de manera efectiva las metas y los objetivos propuestos.

Por esta razón el presente documento tiene como fin orientar y facilitar la implementación y desarrollo de una eficiente gestión basado en las tecnologías de Información, desde la identificación hasta el monitoreo; enfatizando la importancia de información la administración del riesgo, sus fundamentos teóricos y ofrece una orientación para facilitar su identificación, reconocimiento de las causas, efectos, definición de controles y de lineamientos sencillos y claros para su adecuada gestión.

2. OBJETIVOS

- Recopilar suficiente información para la creación de estrategias.
- Concientizar a todos los colaboradores sobre los procesos que se manejan y resaltar la importancia del uso de las TI en E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen.
- Comprometer a todos los actores en la formulación e implementación de controles y acciones que lleven a un mejor desempeño para el manejo de las TI.
- Difundir en cada área del Hospital la información recopilada y la importancia de la misma.

3. ALCANCE

El plan estratégico de Tecnología de la Información se elabora con el fin de establecer los aspectos fundamentales encontrados en el análisis de la situación actual de todas las áreas y los componentes relacionados con las actividades que conforman el funcionamiento organizacional del Hospital Nuestra Señora del Carmen.

Desarrollando estrategias para el logro de los objetivos propuestos, proporcionando metodologías establecidas por la entidad para la administración y gestión de los riesgos a nivel de procesos; la identificación de los riesgos, orienta sobre las actividades a desarrollar desde la definición del contexto estratégico, su análisis, valoración y la definición de las opciones de manejo que pueden requerir la formulación de acciones adicionales para garantizar una adecuada gestión del riesgo.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

A continuación, se relaciona un listado de conceptos que facilitan la comprensión del presente documento:

Arquitectura de servicios Tecnológicos:(Arquitectura de Infraestructura) Incluye todos los elementos de TI que soportan la operación de la institución entre ellos la plataforma Hardware, la plataforma de comunicaciones y el software especializado (sistema operacional, software de comunicaciones, software de integración y manejadores de base de datos).

Arquitectura de Sistemas de Información: Describe cada uno de los sistemas de información y sus relaciones entre ellos. Esta descripción se hace por medio de una ficha técnica que incluye las tecnologías y productos sobre los cuales está construido el sistema, su arquitectura de software, su modelo de datos, la información de desarrollo y de soporte, y los requerimientos de servicios tecnológicos, entre otros. Las relaciones entre los sistemas de información se detallan en una Arquitectura de Integración, que muestra la manera en que los sistemas comparten información y se sincronizan entre ellos. Esta arquitectura debe mostrar también la manera como los sistemas de información se relacionan con el software de integración (buses de servicios), de sincronización (motores de procesos), de datos (manejadores de bases de datos) y de interacción (portales).

Arquitectura de software

Esta arquitectura describe el conjunto de componentes de software que hacen parte de un sistema de información y las relaciones que existen entre ellos. Cada componente de software está descrito en términos de sus características funcionales y no funcionales.

Las relaciones se expresan a través de conectores que reflejan el flujo de datos, de control y de sincronización. La arquitectura de software debe describir la manera en que el sistema de información maneja aspectos como seguridad, comunicación entre componentes, formato de los datos, acceso a fuentes de datos.

Componente de TI: Hace referencia a cualquier elemento de TI (software, hardware o componente de información) de una institución, lo mismo que a sus procesos, capacidades y servicios.

Componente de información: Es el término utilizado para referirse al conjunto de los datos, la información, los servicios de información y los flujos bajo un único nombre.

Gobierno de TI: Es una práctica, orientada a establecer unas estructuras de relación que alinean los procesos de negocio con los procesos, recursos y estrategias de TI, para agregar valor a las organizaciones y apoyar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. El gobierno de TI, gestiona y controla los riesgos, mide el desempeño de TI, busca optimizar las inversiones de TI y establecer un esquema de toma de decisiones de TI. El gobierno de TI, es parte del gobierno corporativo o empresarial.

Mesa de servicio o de ayuda: Es una unidad funcional dedicada a gestionar una variedad de eventos sobre el servicio. La mesa puede ser un punto único de contacto para los usuarios de TI. Maneja los incidentes y solicitudes de servicio a través del uso de herramientas especializadas para dejar registro y administrar los eventos.

Normatividad: Leyes, decretos, desarrollo normativo que guía las acciones para la implementación del marco de referencia de Arquitectura para la gestión deTI

PETI: El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI. Incluye una visión, unos principios, unos indicadores, un mapa de ruta, un plan de comunicación y una descripción de todos los demás aspectos (financieros, operativos, de manejo de riesgos, etc.) necesarios para la puesta en marcha y gestión del plan estratégico.

Roles: Conjunto de responsabilidades y actividades asignadas a una persona o grupo de personas para apoyar la adopción y aplicación del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.

La lista de roles que intervienen en la elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información son:

- Director de Tecnologías y Sistemas de Información, o quien haga sus veces, responsable de la gestión de la información, responsable de los Sistemas de Información.
- Responsable del análisis y generación de la información.
- Responsable de la Arquitectura y diseño de Sistemas de Información.
- Responsable del desarrollo y despliegue de Sistemas deinformación.
- Responsable Administrador de Cambios de Sistemas deInformación.
- Responsable de la Planeación y Ejecución de pruebas de Sistemas de Información
- Responsable de los servicios Tecnológicos e infraestructura.
- Responsable del Seguimiento y Control de la estrategia deTI
- Responsable de la Seguridad de laInformación

- Responsable de la Gestión de Proyectos de TI
- Responsable de Gobierno digital

5. NORMATIVIDAD

A continuación, se relaciona el marco normativo referente para la formulación e implementación del PETI.

- Ley 1757 de 2015. Disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1341 de 2009. Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-

  , se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1266 de 2008. Disposiciones generales de habeas data y se regula el manejo de la información.
- Ley 962 de 2005. Disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 594 de 2000. Dicta la Ley General de Archivos.
- Ley 527 de 1999. Define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan

otras disposiciones.

- Decreto - Ley 019 de 2012. Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 415 de 2016. Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones a través del posicionamiento de los líderes de áreas TI.
- Decreto 1078 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Decreto 103 de 2015. Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.
- Decreto 2573 de 2014. Lineamientos generales de la Estrategia de GEL.
- Decreto 333 de 2014. Reglamenta parcialmente la ley 527 de 1999, en lo relacionado con las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales.
- Decreto 235 de 2010. Regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
- Decreto 1151 de 2008. Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.

6. PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

6.1. RUPTURAS ESTRATEGICAS:

Teniendo en cuenta lo establecido por el MINTIC, las rupturas estratégicas permiten el logro de resultados en el desarrollo de las actividades de la institución con enfoques estratégicos llevando acabo la transformación de la gestión de tecnologías de información.

El análisis estratégico contribuye al control de la entidad frente a la exposición al riesgo, ya que permite conocer las situaciones generadoras de riesgos, impidiendo con ello que la entidad actúe en dirección

contraria a sus propósitos institucionales.

Para la definición del contexto estratégico, es fundamental tener claridad de la misión institucional, sus objetivos y tener una visión sistémica de la gestión, de manera que se perciba la administración del riesgo como una herramienta gerencial y no como algo aislado del accionar administrativo. Por lo tanto, el diseño de esta primera etapa se fundamenta en la identificación de los factores internos (debilidades) y externos (amenazas) que puedan generar riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Esta etapa es orientadora, se centra en determinar las amenazas y debilidades de la entidad; es la base para la identificación del riesgo, dado que de su análisis suministrará la información sobre las causas del riesgo.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe atender y seguir las siguientes orientaciones:

- Cada responsable de proceso del Sistema Integrado de Gestión deberá identificar a los funcionarios que por su competencia pueden ser considerados claves dentro de cada una de las dependencias que participan en el proceso, serán factores de selección de estos, el conocimiento y nivel de toma de decisiones sobre el proceso.
- Los funcionarios seleccionados deberán ser convocados a una reunión inicial, en donde se presentará el propósito de esta actividad
- Como estrategia inicial se debe considerar las TI como un elemento fundamental en los procesos del E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen.

Se establecerán los factores internos y externos que afectan el proceso, para esto, se debe diligenciar el formato Matriz DOFA para identificación de riesgos.

6.2. GESTION DE LA INFORMACION

Herramientas de análisis

Para apoyar el proceso de toma de decisiones basado en la información que se extrae desde las fuentes de información habilitadas, es necesario fomentar el desarrollo de la capacidad de análisis en los definidores de política, de estrategia, y de mecanismos de seguimiento, evaluación y control.

Para ello es necesario contar con herramientas orientadas al seguimiento, análisis y a la presentación y publicación según los ciclos de vida de la información y los diferentes públicos o audiencias de análisis. Dentro de esto se referencian las siguientes herramientas para el desarrollo de las acciones para el tratamiento de la información

Generación de reportes con parámetros de búsqueda en cada uno de los a módulos que se manejan a nivel asistencial y/o administrativo desarrollo de la capacidad de análisis en los definidores de política, de estrategia, y de mecanismos de seguimiento, evaluación y control.

Para ello es necesario contar con herramientas orientadas al seguimiento, análisis y a la presentación y publicación según los ciclos de vida de la información y los diferentes públicos o audiencias de análisis. Dentro de esto se referencian las siguientes herramientas para el desarrollo de las acciones para el tratamiento de la información

- Generación de reportes con parámetros de búsqueda en cada uno de los a módulos que se manejan a nivel asistencial y/o administrativo
- Publicación de información de normatividad en medios de comunicación
- Reuniones a nivel interno para el análisis de información y verificación de la desviación del dato para generar lo planes de mejoramiento basados en la documentación y guías ya establecidas para el seguimiento de los procedimientos a realizar dentro de cadaactividad.

- Entrega de casos por medio de mesa de ayuda o de correos para la verificación de inconsistencias dentro del S.I
- Talento Humano líder de proceso con el fin de replicar a sus colaboradores inconsistencias o desconocimiento del manejo para la elaboración de actividades internas relacionadas con el S.I y basándose en la estructura organizacional.

6.3. ANALISIS ACTUAL DE LA ARQUITECTURA DE TI

El Hospital E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carme cuenta con el IIEE Software Sistema CITISALUD el cual permite realizar procesos unificados en el manejo de la historia clínica electrónica así como manejos en procesos administrativos (Contabilidad, Costos, tesorería, facturación, presupuesto, almacén, farmacia, nomina).

Este permite realizar mediante procesos estructurales las actividades diarias que los colaboradores de cada área desempeñan, minimizando, los tiempos de respuesta brindando así una mejor atención al usuario.

Realizando un proceso de evaluación y análisis sobre las debilidades o falencias en cuanto a procesos se puede evidenciar que varias áreas no cuentan con las herramientas tecnológicas TI para el desempeño de las actividades diarias y a nivel general la poca capacidad de almacenamiento que presenta el servidor.

Personal que no se ha familiarizado completamente con el sistema, retrasando los procesos.

6.4. ESTRATEGIA TI

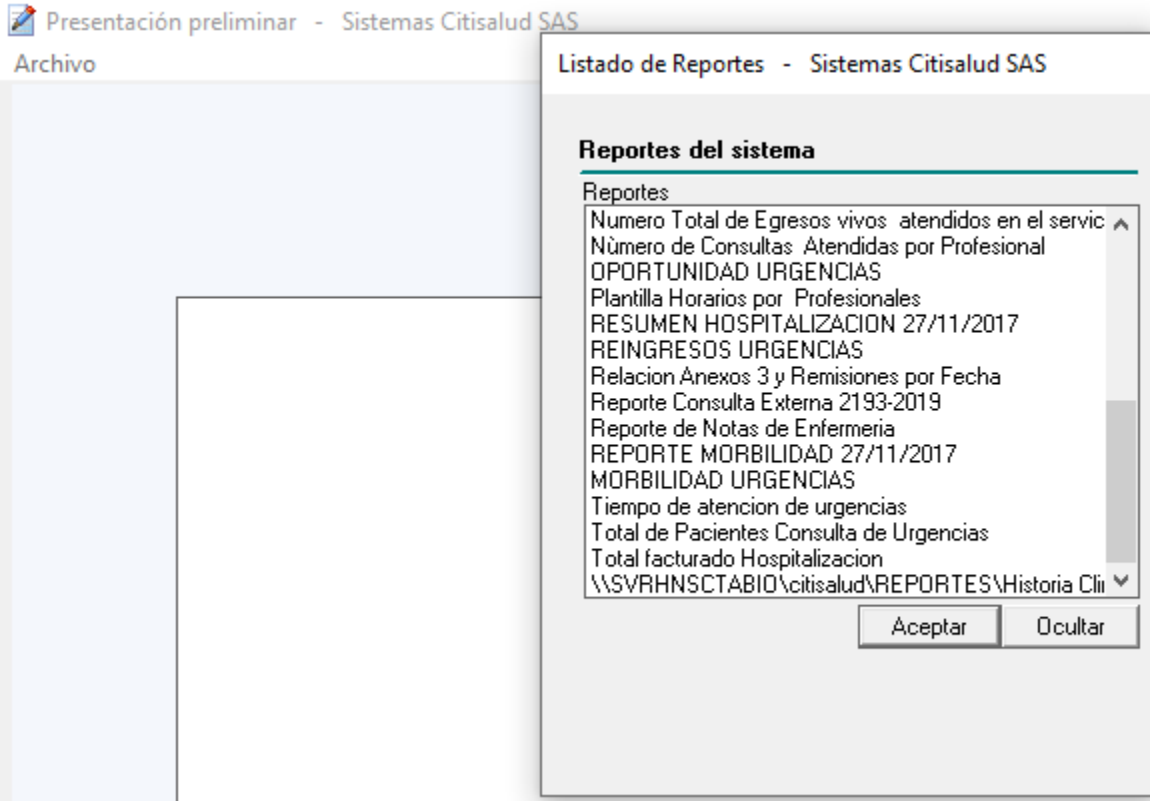
Es necesario fomentar el desarrollo de la capacidad de análisis en los definidores de política, de estrategia, y de mecanismos de seguimiento, evaluación y control.

Para ello es necesario contar con herramientas orientadas al seguimiento, análisis y a la presentación y

publicación según los ciclos de vida de la información y los diferentes públicos o audiencias de análisis. Dentro de esto se referencian las siguientes herramientas para el desarrollo de las acciones para el tratamiento de la información

- Generación de reportes con parámetros de búsqueda en cada uno de los a módulos que se manejan a nivel asistencial y/o administrativo

El modulo de historia clínica, en cada servicio (urgencias, consulta externa y hospitalización) tiene una pestaña llamada “reportes, de esta podemos buscar lo que necesitamos generar información resumen, de forma rápida.



- Publicación de información de normatividad en medios de comunicación



- Reuniones a nivel interno para el análisis de información y verificación de la desviación del dato para generar lo planes de mejoramiento basados en la documentación y guías ya establecidas para el seguimiento de los procedimientos a realizar dentro de cadaactividad.
- Entrega de casos por medio de mesa de ayuda o de correos para la verificación de inconsistencias dentro del S.I
- Talento Humano líder de proceso con el fin de replicar a sus colaboradores inconsistencias o desconocimiento del manejo para la elaboración de actividades internas relacionadas con el S.I y basándose en la estructura organizacional.

6.5. USO APROPIADO DE LA TECNOLOGIA:

Continuara a través de los proyectos que se establezcan y garanticen el uso y apropiación de contenidos en el dominio de referencia.

Sensibilización y socialización de proyectos TI:

Como se ha indicado, la sensibilización y socialización corresponde a los proyectos o iniciativas de TI a partir de las acciones desarrolladas y el equipo de trabajo encargado para esta tarea. (sistemas y comunicaciones)

6.6. SISTEMA Y GESTION DE LA INFORMACION

A continuación, se explicarán todos los parámetros estipulados por la entidad, también los procesos actualmente activos, entre producción creación y actualización de información.

6.7. GOBIERNO TI

Frente al gobierno de TI, es importante identificar en qué nivel organizacional se encuentra el área de TI o quien haga sus veces y cuáles son los recursos humanos con que cuenta la ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE TABIO para desarrollar sus funciones, incluyendo sus perfiles y competencias.

Al respecto, el área de TI cuenta con un profesional que depende de la Subgerencia Administrativa vinculado mediante contrato de prestación de servicios, quien es el encargado de realizar todos los procesos de TI de la ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE TABIO.

Cabe destacar que la ESE es consciente del rol que juega este recurso en la toma de decisiones estratégicas y que por tal motivo hace parte de las instancias asesoras que existen en la sede.

Dado el creciente número de requisitos definidos del orden nacional los cuales se articulan desde la política de gobierno en línea, ahora política de gobierno digital, el cumplimiento de los lineamientos de arquitectura empresarial, articulado a los requisitos definidos desde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, éste recurso es insuficiente para atender las actividades operativas que pueden surgir en la Alcaldía, así como para las actividades de orden estratégico.

6.8. SERVICIOS TECNOLOGICOS

En referencia al manejo de servicios tecnológicos, se realiza la distribución en las siguientes categorías:

Estrategia y gobierno:

El Hospital Nuestra señora del Carmen busca realizar la centralización de actividades registradas por

medio del S.I en el cual cada uno de los gestores o líderes del proceso cumplen la tarea de dirigir y promover la cultura del buen manejo de la información; lo anterior con el fin de dar cumplimiento a estrategias que promueven la función pública, la gobernación, alcaldía y todas aquellas instituciones directamente relacionadas al sector salud.

Para lo cual se requiere de una implementación mínima en políticas de seguridad de la información y de seguridad informática y así velar tanto por los medios de captura de información como activo más valioso para la institución y de esta poder obtener el beneficio enfocada a la visión de la institución.

Otro enfoque de vital importancia es dar cumplimiento a las publicaciones y actualización de información que se maneja en la página Web la cual es de carácter normativo con el fin de satisfacer las necesidades del usuario y evitar tramitología antes los servicios que el mismo requiera, generando una cultura de transparencia en las acciones y actividades que el hospital realiza.

Una de las estrategias internas que se puede implementar para el manejo y responsabilidad es empoderar a los líderes a hacer uso de los aplicativos con el fin de ser apoyo al proceso de S.I en la toma de decisiones ya que esto permitirá tener un concepto claro de la relación de actividades que realiza cada uno de los colaboradores generando compromiso con la institución en el buen uso de la información.

6.9. ANALISIS FINANCIERO

En este punto es importante recalcar no solo el valor de activos (es conocido como fierros o hardware en términos tecnológicos) que se puedan obtener para el manejo de cada una de las actividades dentro del proceso de S.I, adicional a esto se debe tomar en cuenta el desglose del valor de talento humano en el cual se debe clasificar según responsabilidades y roles basados en la norma ISO 27000 el cual trae una serie de actores para que el S.I pueda funcionar de la manera esperada.

En cuanto al desglose en valor este dato se encuentra discriminado por el módulo administrativo de presupuesto en el cual refleja los costos y gastos de operación, dejando un histórico de los movimientos realizados durante las vigencias en el que se encuentra en implementación el S.I; para el tema a futuro depende de las necesidades y del plan entregado por el proceso de planeación para el cumplimiento de metas propuestas.

En cuanto al desglose en valor este dato se encuentra discriminado por el módulo administrativo de presupuesto en el cual refleja los costos y gastos de operación, dejando un histórico de los movimientos realizados durante las vigencias en el que se encuentra en implementación el S.I; para el tema a futuro depende de las necesidades y del plan entregado por el proceso de planeación para el cumplimiento de metas propuestas de las cuales en el trascurso de este documento se especificara las categorías para el desarrollo de nuevas tecnologías y así dar solución a este punto financiero.

6.10. MODELO OPERATIVO:

El modelo operativo incluye los lineamientos que guían la definición del plan estratégico, la estructura de actividades estratégicas, el plan maestro, el presupuesto, el plan de intervención de sistemas de información, el plan de proyectos de servicios tecnológicos y el plan del proyecto de inversión. Para este nos basamos en la estructura entregada por el proceso de planeación de la institución en el cual por medio del proceso de S.I realiza la implementación de herramientas o de soluciones por medio de parametrizaciones acerca de las mejoras y captura de información que se requiera para estar alineados con el plan de gestión de la Gobernación y el cumplimiento de metas basados en datos recolectados de cada uno de los procesos que se involucren al mismo.

El proceso de S.I permitirá ir desarrollando las acciones dentro de las vigencias de 2020 al 2024, tomando en cuenta el desarrollo de gestión que se tenga contemplado dentro del plan a desarrollar por el proceso de planeación institucional; Estas actividades estarán dando cumplimiento a los indicadores propuestos a nivel departamental mostrando los respectivos avances dentro de cada uno de los indicadores propuestos en el POA del cual se realizara el informe o soporte de cumplimiento de actividades de manera mensual.

Al contemplar el S.I como un proceso trasversal y en algunas de sus subprocesos y de manera estratégica este debe velar por que el cumplimiento de las acciones o e indicadores puedan ser tangibles o medibles ofreciendo herramientas tecnológicas en cualquiera de los procesos que se manejan a nivel interno, de acá el principio del cumplimiento basándonos en el plan estratégico de tecnología de la información.

Las actividades a desarrollar en este periodo 2020 – 2024 están sujetas a las necesidades que se planteen por medio de los líderes de cada uno de los procesos, el proceso de S.I buscara la forma de

capturar el dato y realizar el desarrollo para la entrega de información a reportar y/o a revisar para el cumplimiento de metas; En cuanto a las actividades directas al proceso de S.I, este velara por la trasmisión de información a las plataformas creadas y/o desarrolladas por la gobernación suministrando la misma en los tiempos establecidos.

El desarrollo de gastos estará definidas dentro de la ejecución presupuestal anual, para esto se hará entrega de necesidades para ser proyectadas durante la vigencia con el fin de suplir las necesidades en las implementaciones que se presentan para el desarrollo de las acciones en cumplimiento con el plan estratégico definido.

Para cada uno de los seis (6) dominios del Marco de Referencia de AE, se deben establecer los productos y entregables más significativos y las actividades, iniciativas o proyectos en las que se debe comprometer la institución pública para alcanzarlos. Este plan maestro define el norte de acción estratégica en materia de TI y a él se deberán alinear el plan de inversiones, la definición de la estructura de recursos humanos y todas las iniciativas que se adelanten durante la vigencia del PETI.

Para este se definirá una guía base buscando el cumplimiento de metas propuestas durante el periodo, en el cual el proceso de planeación debe realizar el enlace de las acciones ya realizadas en periodos anteriores a este y relacionarlas con el periodo actual, en busca de los indicadores normativos solicitado por los diferentes entes de control para el cumplimento de las mismas.

6.11. ARQUITECTURA DE LA INFORMACION:

Dentro de la arquitectura del manejo de información es importante conocer el proceso de entrega a los procesos a nivel institucional, el cual puede aplicar para entes que solicitan información.

La información que se genera del S.I está a cargo del líder del proceso y es aquel quien cumple la responsabilidad de salvaguardar aquellos datos administrados por los procesos en cada uno de los

aplicativos que se manejan ya sean asistenciales y administrativos y el cual debe velar por que este tipo de información no sea alterada n tratada con fines personales cumpliendo así una de las policitas de seguridad de la información.

6.12. ARQUITECTURA DEL SISTEMA DE INFORMACION

Para apoyar los procesos misionales y de apoyo en una organización, es importante contar con sistemas de información que se conviertan en fuente única de datos útiles para la toma de decisiones en todos los aspectos; que garanticen la calidad de la información, dispongan recursos de consulta a los públicos de interés, permitan la generación de transacciones desde los procesos que generan la información y que sean fáciles de mantener. Que sean escalables, interoperables, seguros, funcionales y sostenibles, tanto en lo financiero como en la parte técnica.

Bajo este esquema, la asesoría de informática y telemática elabora los lineamientos tecnológicos que la asesoría de informática y telemática recomienda incorporar en las especificaciones técnicas de proyectos de implementación de sistemas de información.

Implementación de sistemas de información

Es importante dar claridad que el S.I de la institución se basa en conceptos de manejo técnico en el cual el personal debe conocer conceptos mínimos de manejo de ofimática. En un gran porcentaje encontrado de una desviación de datos o de información dentro de un proceso proviene inicialmente en la persona que opera el S.I y se detecta al momento de hacer la revisión por parte del gestor al generar la información de producción.

Dentro de la implementación del S.I es importante definir el alcance de la misma, para esto se desea ver la necesidad por proceso, en la recolección de información tratada de las actividades que se realizan para diseñar e implementar las herramientas que se consideren pertinentes y capturar el dato dentro de

una sola base de datos de manera unificada, en caso tal que no se logre relacionar aquellos datos bajo la estructura se buscara módulos que permitan tener el manejo de actividades realizadas y se procederá a entregar la producción del S.I base para tener un comparativo y así manejar un solo lenguaje de articulación entre los demás módulos implementados; para esto es importante que el líder del proceso entienda la relación que genera su proceso a nivel institucional y así pueda apoyar a la mejor implementación que se vaya a realizar.

El sistema de información se debe basar en una estructura organizacional generando niveles de responsabilidad y de análisis del dato el cual está a cargo de cada líder ya que este es quien mejor conoce los movimientos o actividades dentro de su proceso, siendo así el líder es quien deberá guiar y/o orientar a su equipo de trabajo para que las actividades queden registradas de manera adecuada dentro de la herramienta que se implemente, para esto debe contar con una análisis de posibles causas que se puedan presentar durante la ejecución y posterior a esto realizar las pruebas que se consideren pertinentes antes de colocar en funcionamiento y con esto generar el manual de actividades para ser entregado al proceso de calidad y planeación generando integralidad con los demás procesos para ser conocidos por los colaboradores y saber acerca del manejo y orientación que se puedan prestar a los usuarios.

Servicios de soporte técnico

El proceso de S.I cuenta con niveles de soporte ya sean técnicos, de información, operativos o por desconocimiento de la persona que hace uso de las herramientas suministradas para el reporte de actividades dentro del proceso.

La medición de los soportes se hace necesaria, ya que así podemos medir las falencias y generar los planes de acción que se consideren necesarias y a su ve realizar mejoras en las acciones y/o actividades

desde el proceso de S.I a nivel institucional. Herramientas como mesa de ayuda nos reporta el tiempo de respuesta, causa y motivo generando una base de consulta para casos futiros que se presenten; la cultura organizacional se basa siempre en el reporte verbal lo cual nos lleva a dar solución basada en acciones rápidas dejando siempre un residuo sobre la solución definitiva.

Por medio de la mesa de ayuda se puede realizar la responsabilidad dentro del proceso para la solución a los casos reportados y así tener respuestas ya registradas por medio de la misma herramienta; esto permite tener un diccionario de casos para ser consultada dentro del mismo proceso y dar soluciones en un tiempo moderado sin necesidad de iniciar con el análisis de la causa.

Servicios de operación

Se catalogan como servicios de operación aquellos que garantizan la operación, mantenimiento y soporte de la plataforma tecnológica, de las aplicaciones de los sistemas de información y de los servicios informáticos. Todas las políticas definidas para cada tipo de servicio deben estar recopiladas en un documento general de políticas de TI, este debe estar vinculado directamente entre el procesos de S.I (sistemas de información).

Mesa de servicios

Durante todo el documento se ha explicado la importancia de mesa de ayuda el cual tiene como principal objetivo brindar (de forma eficiente, eficaz, efectiva y oportuna) soluciones y asistencia funcional y técnica a los requerimientos de los usuarios finales sobre la operación y uso de todos los servicios ofrecidos por la Dirección de Tecnología: Información, Sistemas de Información y Servicios Tecnológicos. El siguiente modelo dará una idea básica del manejo a nivel institucional.

6.13. NECESIDADES DE LA INFORMACION:

En concordancia al mapa estratégico está compuesto por cuatro pilares los cuales los componen: gestor

S.I, Gestor de GEL, Gestor de mantenimiento S.I y un último que no se refleja en el mapa de proceso pero se hace de obligatoriedad para la implementación que es el gestor SGSI. Este busca liderar la gestión estratégica y operativa de las tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de políticas, planes, programas y proyectos que estén alineados a los planes estratégicos del municipio y al modelo integrado de gestión de la entidad; buscando impulsar transformaciones sociales, incrementar la eficiencia, reducir los riesgos de corrupción y mejorar la prestación de servicios.

Con lo anterior se define algunos de las funciones:

1. Impartir lineamientos relacionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el Hospital nuestra señora del Carmen y verificar su cumplimiento.
2. Definir, implementar y actualizar la arquitectura empresarial de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y los planes que se deriven de esta.
3. Asegurar que todos los proyectos relacionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que se desarrollen y sean compatibles, interoperables e integrables con los sistemas existentes.
4. Asesorar y emitir concepto técnico para la adquisición de compras de bienes y servicios relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones, que se pretendan realizar, de acuerdo a la arquitectura empresarial y a los lineamientos definidos previamente por este proceso
5. Impartir lineamientos en materia de tecnología digital para el intercambio, pertinencia, calidad, oportunidad y seguridad de la información.
6. Gestionar la seguridad informática en cada uno de los componentes de tecnología para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

7. Formular políticas orientadas al uso efectivo del derecho de acceso de todas las personas a las tecnologías de la información y las comunicaciones.

8. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignadas acordes con su competencia.

9. Desarrollar, implementar, mantener y administrar la infraestructura tecnológica y los sistemas de información de la entidad en virtud de lo establecido en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

10. Administrar e impartir los lineamientos para el uso de las redes de telecomunicación internas

11. Emitir concepto técnico, asesorar y apoyar técnicamente a las dependencias y organismos en la adquisición de sistemas e infraestructura de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y en la supervisión de los mismos.

Con base en la estructura establecida se propone establecer unos equipos de trabajo para dar cumplimiento con las funciones establecidas para el departamento que se mostraran a continuación

12.Asesorar y emitir concepto técnico para la adquisición de compras de bienes y servicios relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones, que se pretendan realizar, de acuerdo a la arquitectura empresarial y a los lineamientos definidos previamente por este proceso

13. Impartir lineamientos en materia de tecnología digital para el intercambio, pertinencia, calidad, oportunidad y seguridad de la información.

14. Gestionar la seguridad informática en cada uno de los componentes de tecnología para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

15. Formular políticas orientadas al uso efectivo del derecho de acceso de todas las personas a las tecnologías de la información y las comunicaciones.

16. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignadas acordes con su competencia.

De acuerdo a lo anterior, por ejemplo: con respecto a la tabla anterior el personal de enfermería sugiere usar en el proceso de inducción.

Si requiere colocar otras tablas que no son propias de numerar la tabla y debajo de esta colocar la fuente ejemplo: Fuente https://www.who.int/gpsc/5may/tools/es/

Realice lo mismo si es una figura o un gráfico.

7. PLAN DE COMUNICACIONES

Se hace actualización y publicación de los documentos que maneja la entidad dentro del plan, se publican en página web.

Se socializa a los colaboradores de la entidad, llevando como control actas de asistencia a las capacitaciones realizadas por el área de sistemas.

8. PLAN DE ACTIVIDADES

PLAN DE ACCION PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA PETIC — E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE TABIO

ÍTEM	META / ESTRATEGIA	ACTIVIDADES		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	PTIEMBRE	CTUBRE	NOVIEMBRE	CIEMBRE	TOTAL EJECUTADO	TOTAL PROGRAMADO	PENDIENTE POR EJECUTAR
1	Mecanismos para la atención al Paciente	Publicar en el sitio web de la entidad , documentación relacionada con la comunidad , y con los programas que desarrolla la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Tabio .	E													0	1	1
			P															
			%															
		Publicar en la pagina el correo Institucional para la atencion del paciente en el sitio web de la entidad.	E													0	2	2
			P															
			%															
		Publicar enn el sitio web de la entidad, el formato electronico de PQR	E													0	1	1
			P															
			%															
		Publicar el Correo electrónico para notificaciones judiciales de acuerdo con lo establecido en la ley 1712 de transparencia	E													0	2	2
			P															
			%															
2	Divulgación política de seguridad de la información y de protección de datos personales	Crear la políticas de seguridad de la información	E													0	1	1
			P															
			%															
		Crear la política de tratamiento de datos personaless; según lo establecido en la ley 1581 de 2012 y adoptarla bajo acto administrativo	E													0	1	1
			P															
			%															
		Publicar Directorio de información de los servidores públicos y contratistas incluyendo aquellos que laboran en las sedes, áreas, divisiones, departamentos y/o regionales según corresponda, de acuerdo con lo dispuesto en la ley 1712 de 2014	E													0	1	1
			P															
			%															
3	Publicar Informacion Administrativa y Asistencial, mediante el Sistema Unificado de Informacion en Salud SIUS	Publicar el Presupuesto general asignado para el año fiscal.	E													0	1	1
			P															
			%															
		Subir datos administrativos y asistenciales al programa SIUS	E													0	1	1
			P															
			%															

PLAN DE ACCION PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA PETIC — **E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE TABIO**

ÍTEM	META / ESTRATEGIA	ACTIVIDADES
1	Mecanismos para la atención al Paciente	Publicar en el sitio web de la entidad , documentación relacionada con la comunidad , y con los programas que desarrolla la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Tabio .
		Publicar en la pagina el correo Institucional para la atencion del paciente en el sitio web de la entidad.
		Publicar enn el sitio web de la entidad, el formato electronico de PQR
		Publicar el Correo electrónico para notificaciones judiciales de acuerdo con lo establecido en la ley 1712 de transparencia
2	Divulgación política de seguridad de la información y de protección de datos personales	Crear la políticas de seguridad de la información
		Crear la política de tratamiento de datos personaless; según lo establecido en la ley 1581 de 2012 y adoptarla bajo acto administrativo
		Publicar Directorio de información de los servidores públicos y contratistas incluyendo aquellos que laboran en las sedes, áreas, divisiones, departamentos y/o regionales según corresponda, de acuerdo con lo dispuesto en la ley 1712 de 2014
3	Publicar Informacion Administrativa y Asistencial, mediante el Sistema Unificado de Informacion en Salud SIUS	Publicar el Presupuesto general asignado para el año fiscal.
		Subir datos administrativos y asistenciales al programa SIUS

9. INDICADORES:

PUBLICAR EN EL SITIO WEB DE LA ENTIDAD, EL FORMATO ELECTRONICO DE PQR	**N° DE PQRS EN EL MES**	**N° TOTAL PQRS**

10. BIBLIOGRAFÍA:

https://www.isotools.com.co/normas/ntc-iso-9001/

https://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada

https://www.cundinamarca.gov.co/

https://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8078.html

https://www.websecurity.digicert.com/es/mx/security-topics/importance-using-firewall-threat-protection#:~:text=El%20firewall%20supervisa%20todo%20el,un%20sinf%C3%ADn%20de%20v%C3%ADctimas%20potenciales.

11. CONTROL DE CAMBIOS:

Tabla. Control de Cambios en este Documento

FECHA	**VERSIÓN**	**No. SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN**	**CAMBIO REALIZADO**	**Acta No.**	**RESPONSABLE**
2021-01-15	01	Creación	Creación		Líder de Sistemas
2022-01-14	02	Actualización	Actualización y ajuste de contenido		Líder de Sistemas
2023-01-20	03	Actualización	Actualización y ajuste de contenido		Líder de Sistemas
2024-01-22	04	Actualización	Actualización y ajuste de contenido		Líder de Sistemas

12. REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Nombre	Fabián Pulido	Jenny Pilar Gómez Plazas	Isabel Rocio Garzón Forero
Cargo	Líder de Sistemas	Asesora de Planeación	Gerente
	Elaboró	Revisó	Aprobó