

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

1. INTRODUCCION

En la actualidad la importancia de las tecnologías de la información en toda empresa a cobrado mucho valor e interés, debido a la dinámica con el crecimiento tecnológico en los últimos años, para una empresa prestadora de servicios de la salud es de vital importancia cada uno de sus registros virtuales, manejo de software, hardware, entre otras. Es por esto que el Plan Estratégico de tecnología de información (PETI) E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal, direcciona y refleja el crecimiento y desarrollo tecnológico e informático de la entidad, mediante la generación de acciones y proyectos, debidamente priorizados de acuerdo con las necesidades indicadas por cada área, teniendo en cuenta la disponibilidad presupuestal y el plan de desarrollo a realizar en el periodo actual.

Permitirá una planeación estratégica en cuanto a adquisiciones, desarrollo, mantenimiento, formación y capacitación del personal, diseño de procesos y procedimientos, mejora en productividad, reducción de costos, manejo eficiente de recursos, satisfacción de los usuarios tanto internos como externos.

El PETI es del área de sistemas de tecnologías de la información, sin embargo, involucra todas las áreas de la entidad, ya que cada una maneja de una u otra forma los procesos sistemáticos para su funcionamiento.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General.

El PETI tiene como objetivo ser el marco orientador para todos los procesos de sistemas de la información, presentes en la entidad por cada una de las áreas, cumpliendo con las prestaciones de los servicios con humanización, articulado los con la misión, visión y principios de la entidad.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

2.2 Objetivos Específicos.

- Cumplir con los objetivos de la plataforma estratégica institución en cuanto a los proyectos y actividades de las tecnologías de la información.
- Suministrar a los usuarios tanto internos como externos, información oportuna y verídica, mejorando así la satisfacción del usuario.
- Garantizar la calidad en la prestación de los servicios cuando se está utilizando el sistema de tecnología de la información.
- Cumplir con los estándares de acreditación tanto e gerencia de la información como en gestión de la tecnología.
- Desarrollar la arquitectura empresarial del Hospital bajo los criterios de gobierno en línea.
- Fortalecer seguridad de la información y manejo correcto de los datos.
- Desarrollar lineamientos para orientar el crecimiento, mantenimiento y fortalecimiento de los sistemas de tecnología de la información en el Hospital.

3. ALCANCE DEL DOCUMENTO

Aplica para todos los proyectos y estrategias de las TICs, que proponen ejecutar en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal, que permitan garantizar una plataforma tecnológica apropiada para la entidad dando además cumplimiento a los lineamientos establecidos por la política de gobierno digital.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04 FECHA: 09/01/2024

4. ENFOQUE DIFERENCIAL

El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011).

La ESE Hospital reconoce la existencia de grupos poblaciones que por diferentes condiciones sociales, culturales, económicas y de salud requieren una especial atención, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación. Para ampliar la información sobre la atención con enfoque diferencial, consultar el protocolo PT-09-001.

5. TALENTO HUMANO RESPONSABLE

La implementación y aplicación de los descrito en este plan, es responsabilidad del personal directivo, talento humano, de planeación, calidad, control interno y aplicable a toda la institución.

6. EQUIPOS, DISPOSITIVOS E INSUMOS

Los equipos, dispositivos e insumos requeridos para el desarrollo e implementación de este plan se describen en el mismo. De forma específica, se requieren insumos de oficina como computadores, papel, lapiceros, etc.

7. MARCO NORMATIVO

En la siguiente tabla se presentan las normas a considerar aplicables con respecto a la elaboración del documento PETI y otras regulaciones relevantes para el desarrollo del mismo.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

NORMA	CONCEPTO	AÑO
Decreto 1008	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de gobierno digital, la cual tiene por objeto promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generan valor público en un entorno de confianza digital. <i>Se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1078 de 2015.</i>	2018
Resolución N° 0002710	Se establece lineamientos para la adopción de protocolo. IPv6".f	2017
Decreto 1499	Se modifica el decreto 1083 de 2015 y se define los lineamientos del modelo integral de planeación y gestión para el desarrollo administrativo y la gestión de la calidad para la gestión pública	
Decreto 415	Se adiciona al decreto único reglamentario de la función pública la definición de lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.	
Resolución N° 0002405	Se adopta el sello de excelencia gobierno en línea y se conforma su comité.	2016
Ley 1753	Por la cual se expide el plan nacional de desarrollo 2014 – 2018 “Todos por un nuevo país” en el artículo 45 establece: “Estándares, modelos y lineamientos de tecnologías de la información y las comunicaciones para los servicios al ciudadano.	2015
Decreto 1078	Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones.	
Decreto 1083	Relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materias de tecnologías de la información y las comunicaciones.	
CONPES – Política Nacional de	Se tiene como objetivo: “Fortalecer capacidades de las múltiples partes interesadas para identificar, gestionar, tratar y mitigar los riesgos de seguridad digital en sus actividades socioeconómicas en el entorno digital en	

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

seguridad Digital	un marco de cooperación, colaboración y asistencias. Lo anterior, con el fin de contribuir al crecimiento de la economía digital nacional, lo que a su vez impulsara una mayor prosperidad económica y social en el país.	
Decreto N° 2573	Se reglamente parcialmente la ley 1341 de 2009 y que en el mismo decreto se define el componente de privacidad y seguridad de la información que incluye el modelo de seguridad y privacidad de la información (MSPI), para ello cuenta con una serie de guías anexas que ayudan a las entidades a cumplir con lo solicitado permitiendo abordar de manera detallada cada una de las fases de modelo, buscando a su vez comprender cuales son los resultados a obtener y como desarrollarlos.	2014
Decreto 1377	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 sobre la protección de datos personales.	2013
Decreto – Ley 019	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública, estableció en el artículo 4, en relación con la celeridad en las actuaciones administrativas, que: “ Las autoridades tienen el impulso oficioso de los procesos administrativos; deben utilizar: formularios gratuitos para actuaciones en serie, cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y cuando sea asunto de su competencia, suprimir los trámites innecesarios, si que ello las revele de la obligación de considerar y valorar todos los argumentos de los interesados y los medios de pruebas decretados y practicados; deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efecto de que los procesos administrativos se adelantan con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y deben adoptar las decisiones administrativas en el menos tiempo posible”.	2012
Decreto 2693	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de gobierno en línea de la república de Colombia.	

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

Decreto 2609	Por el cual se reglamenta el título V de la ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de gestión documental para todas las entidades del estado.	
Artículo 232 de la ley 1450	La racionalización de trámites y procedimientos al interior de las entidades públicas. Que: los organismos y entidades de la rama ejecutiva del orden nacional y territorial procederán a identificar, racionalizar y simplificar los procesos, procedimientos, trámites y servicios internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz presentación del servicio en la gestión de las organizaciones.	2011
Ley 1474	Se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de control de la gestión pública, hace referencia a uso obligatorio de los sitios web de las entidades públicas como mecanismo para la divulgación de información pública.	
Ley 1438	Por medio del cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones. Parágrafo “transitorio” del Artículo 112 “La historia clínica única electrónica será de obligatoria aplicación antes del 31 de diciembre de 2013.	
Ley 1341	Parágrafo de su artículo 38 establece que: “Las autoridades territoriales implementaran los mecanismos a su alcance para gestionar recursos a nivel nacional e internacional, para apoyar las manifestaciones de las TIC, en sus respectivas jurisdicciones.	2009
Ley 1273	Por medio del cual se modifica el código penal, se crean un nuevo bien jurídico tutelado – denominado “de a protección de la información y de los datos”, y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.	

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

Artículo 63 del Decreto 067	Mediante el cual se creó el estatuto básico de la administración Municipal, consagra que con el fin de mejorar la atención de los servicios y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivo, política y programas de las dependencias centrales, el alcance, previo estudio de viabilidad y conveniencia emitido por el DAFP, podrá organizar con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo que sean necesarios. También podrá con el mismo procedimiento, funcionar o suprimir los que hayan creado, cuando el desarrollo de los procesos, competencias y funciones de las dependencias y funciones de las dependencias así lo exija.	
Decreto 1151	Manual para la implementación de la estrategia de gobierno en línea. Por medio del cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de gobierno en línea de la república de Colombia.	
Ley 1266	Por el cual se dictan disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en base de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicio y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.	2008
Ley 594	Por medio de la cual se dictan la ley general de archivo y se dictan otras disposiciones.	2004

8. RUTA ESTRATEGICA

La ruta estratégica nos permite identificar la situación actual de la E.S.E Hospital San Juan De Dios de Yarumal, respecto a los servicios informáticos, necesidades de los servicios asistenciales y administrativos. A continuación, se listan las siguientes rutas estratégicas identificadas que contribuyen a la transformación de la gestión y el logro de los resultados alineados a la misión y visión institucional:

- La tecnología debe ser considerada un factor de valor estratégico para la institución pública.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

- La información debe ser analizada con datos correctos, confiables, disponibles y verificados.
- Los proyectos de TI son costosos y no siempre es claro su retorno de inversión.
- Establecer mecanismos que garanticen la mejor contratación de servicios tercerizados, para garantizar el funcionamiento adecuado y la oportunidad requerida por la institución.
- Fortalecer el uso y la apropiación institucional de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Tener un líder al interior de la institución para la gestión de sistemas de información y que haga parte del comité directivo y gestione los recursos necesarios.
- Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología según costo/ beneficio.

9. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

Estrategias de TI

Tomando en cuenta las estrategias entregadas por el ministerio de las tecnologías de la información la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal, la institución se encuentra en la búsqueda de implementación para el cumplimiento de las mismas. Generando cultura de manejo de tecnología al nivel institucional asegurando integridad en los procesos, con adopción de nuevas estrategias de desarrollo.

Los objetivos y las estrategias que se trabajan en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal, se proponen desde el plan estratégico, los cuales se desvinculan en los planes de desarrollo. Cada uno tiene evaluaciones anuales por medio de planes de acción, las cuales permiten controlar y evaluar los logros para todo el periodo.

El plan comprende a todas las partes interesadas en su ejecución, seguimiento y control, mediante la aplicación de la misión hasta la

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

consecución de la visión, desarrollando las acciones y proyectos para el logro de los objetivos corporativos de la entidad, las partes interesadas pueden ser funcionarios, entes de control, usuarios, comunidad en general, etc.

Uso y apropiación de la tecnología

Radica en que los usuarios promuevan e intercambien información, recursos y posibilidades de comunicación e interacción, utilizando los aplicativos y sistemas de información para la consolidación de una administración más eficiente, tecnológica y rápida en la operación de sus procesos.

Se tiene como propósito diagnosticar el uso y apropiación de TI, Concepto importante en el cual se evaluará la percepción de los usuarios frente al sistema y la utilización de los desarrollos realizados, que proporcione una línea base para identificar el uso eficiente y efectivo del sistema.

Se cuenta con un proceso de información incipiente para todos los colaboradores, se proyecta fortalecer con capacitaciones más completas. Adicional con el cumplimiento de estándares de acreditación se logrará fortalecer el proceso de tecnologías y de información, con lo que el uso y apropiación también crecerán paralelamente.

Sistemas de información

El sistema de información se convierte en una fuente única de datos útiles para la toma de decisiones en todos los aspectos; que garantice 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 siendo fáciles de mantener, además es importante para apoyar los procesos misionales y de apoyo en la organización.

En el catálogo de servicios y catálogo de software se centralizan todos los servicios ofrecidos por el área de TI, los cuales deben ser conocidos

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

por el personal del proceso, así como por el personal de la organización, con el fin de asegurar el buen entendimiento de dichos servicios.

Sistemas de información y aplicaciones

XENCO: Software de gestión, análisis y administración para la generación de la nómina empresarial en la sede principal y de apoyo en las sedes de centro médico la estación (Marianito Euse), centro médico los llanos de cuiva, centro médico el cedro, centro médico Cedeño, en los módulos de Facturación, Suministros e Historia Clínica. Xenco también soporta el histórico de los registros administrativos desde 2006 y de historia clínico desde del año 2014.

ANALIS: Software de gestión de resultados de laboratorio.

HIRUKO(AQUILA): Sistema de información radiológico y almacenamiento, que gestiona los flujos de trabajo para la administración de imágenes diagnósticas.

NX: Sistema de información de mamografía

SISTEMA DE VIGILANCIA: Sistema de control de ingreso y salida de empleados para contribuir en el seguimiento del plan de emergencias y la producción institucional (no funcional).

LLAMADO DE ENFERMERÍA: A pesar que existe un sistema de llamado no está integrado con un software de medición de tiempos de respuesta del personal de enfermería ante el llamado de los pacientes.

DIGITURNO: Gestión de turnos que miden los tiempos entre llegada y la atención brindada al usuario, en admisiones, atención al usuario, laboratorio y farmacia.

CALL CENTER: proceso de asignación de citas por medio llamadas telefónicas, se tienen 30 canales activos.

COCO: Aplicativo web para gestión de citas a través de página web y WhatsApp para todas las especialidades y subespecialidades de medicina.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

Actualmente la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal, tiene definidas las siguientes especificaciones técnicas, con las que deben cumplir todos los equipos que se deban ingresar al dominio y/o a la red, ya sea porque pertenezcan a terceros, sean adquiridos por un área específica del hospital o se reciban de diferentes donaciones:

Sistema Operativo: Mínimo Windows 7 Professional, memoria Ram: Mínimo 2 GB Disco Duro: Mínimo 120 GB Procesador: Mínimo celeron, paquete de Office 2010, Tarjeta de Red: WLAN Dual Band (10-100-1000) Monitor: 19” (si aplica) Actualmente en la ESE hay equipos de mayor tecnología según las necesidades de cada área y al presupuesto institucional.

Servicios Tecnológicos.

La adopción de las tecnologías de la información y comunicaciones está orientada por la política de gestión de la tecnología e innovación. El Hospital se compromete a asignar los recursos disponibles para garantizar que los procesos institucionales, cuenten con el respaldo de una gestión tecnológica, orientada a la eficiencia, la efectividad y la seguridad, para los usuarios, sus familias, los colaboradores y el medio ambiente; se compromete con la promoción de una cultura organizacional para el buen uso de la tecnología con enfoque de riesgo.

Esta política es implementada a través del programa gestión de la tecnología, donde se define el ciclo de la misma y se incorporan diferentes componentes, que a su vez se dividen en etapas que son desarrolladas a través de la implementación de procedimientos, instructivos, protocolos, guías y demás elementos que permiten operativizarlas en los diferentes procesos organizacionales.

Este ciclo comprende no solo los costos asociados, el entrenamiento al personal, los aspectos éticos si no también el mantenimiento y en general las etapas necesarias para una buena adopción, instalación y mantenimiento. El uso adecuado de los recursos tecnológicos asignados

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

por la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal a sus funcionarios, contratistas y/o terceros se reglamenta bajo los siguientes lineamientos:

- La instalación de cualquier tipo de software o hardware en los equipos de cómputo de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal es responsabilidad del área de Sistemas, y por tanto son los únicos autorizados para realizar esta labor. Así mismo, los medios de instalación de software deben ser los proporcionados por la entidad a través de esta área.
- Los colaboradores no deben realizar cambios en las estaciones de trabajo relacionados con la configuración del equipo, tales como conexiones de red, usuarios locales de la máquina, entre otros. Estos cambios son realizados únicamente por el área de Sistemas.
- El área de Sistemas de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal definirá y actualizará, de manera periódica, la lista de software y aplicaciones de trabajo de los usuarios. Así mismo, realizar el control y verificación de cumplimiento del licenciamiento del respectivo software y aplicaciones instaladas y administradas por el Hospital.
- Los funcionarios serán conectados a la red de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal, con previa solicitud y autorizada por el Líder del área. Los terceros y/o contratistas se conectarán a la red a la misma red, bajo los lineamientos del área de Sistemas, para asegurar el correcto uso y funcionamiento del equipo y la red hospitalaria.
- La sincronización de dispositivos móviles, tales como tablets, Smartphone, celulares u otros dispositivos electrónicos sobre los que se puedan realizar intercambios de información con cualquier recurso de la Organización, debe ser autorizado de forma explícita por el líder de la dependencia respectiva, en conjunto con el apoyo del área de Sistemas de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

- Las estaciones de trabajo y en general cualquier recurso de la organización no debe ser empleado para actividades recreativas, entre otras, jugar o grabar música.
- Ningún funcionario contratista o tercero podrá copiar para uso personal archivos o programas de propios del Hospital.
- A través de las políticas de control de acceso físico y lógico definidas por la Institución, se controla el acceso a cada uno de los ambientes. Adicionalmente, los ambientes de desarrollo, pruebas y producción están totalmente separados, contando cada uno con su plataforma, servidores, aplicaciones, dispositivos y versiones independientes de los otros dos ambientes, evitando que las actividades de desarrollo y pruebas puedan poner en riesgo la integridad de la información de producción.
- El área de Sistemas debe asegurar que los requerimientos y criterios, tanto funcionales como técnicos, para la aceptación de nuevos sistemas, actualizaciones y nuevas versiones de software estén claras y adecuadamente definidos, documentados y aprobados acordes a las necesidades de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal. Estos nuevos requerimientos, actualizaciones y/o nuevas versiones de tecnología, sólo deben ser migrados al ambiente de producción después de haber sido formalmente aceptados de acuerdo a las necesidades técnicas y funcionales establecidas.

Gestión de la Información

Actualmente la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal, no cuenta con una arquitectura de la información definida, pero cuenta con un plan de gerencia de la información (GESIS) que tiene como fin gestionar la

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

información con un modelo normalizado que permite contar con información ordenada y estructurada, para satisfacer las necesidades de información de los pacientes y sus familias, clientes internos y externos.

También con una Plan en seguridad y confidencialidad de la información y protocolo de copias de seguridad que tiene como objetivo garantizar la protección de toda la información generada, procesada por los sistemas de información e infraestructura tecnológica y que esta a su vez se encuentre debidamente respaldada con el fin de asegurar la continuidad de las operaciones de la Institución, aplica para la toda la información institucional generada en base de datos, correo electrónico, reporte de informes, estaciones de trabajo, archivos de configuración de servidores y en general cualquier tipo de información producida dentro del hospital.

El desarrollo sistema de información e informática busca que:

La tecnología contribuya al mejoramiento de la gestión, apoyando los procesos para alcanzar una mayor eficiencia y transparencia en su ejecución, para que facilite la administración y el control de los recursos y brinde información objetiva y oportuna para la toma de decisiones en todos los niveles. Para lograr que las tecnologías de la información cumplan con este cometido, se requiere:

Tener una infraestructura tecnológica adecuada, que responda a las necesidades de forma ágil y oportuna. Con el pasar del tiempo la infraestructura tecnológica, tanto hardware como software, puede quedarse obsoleta o no cumplir con los requerimientos técnicos adecuados para la prestación del servicio debido a los constantes cambios. Teniendo en cuenta que todos los dispositivos que conforman la infraestructura tecnológica cuentan con una vida útil definida y/o soportada por el fabricante, constantemente se debe realizar una evaluación de obsolescencia de acuerdo a las características del dispositivo o programa y de su criticidad, ya que se pueden presentar problemas como: el funcionamiento incorrecto por desgaste de partes, lentitud en la ejecución de programas, mayor consumo de energía eléctrica, incremento en gasto por soporte técnico, fallas constantes de los sistemas operativos; manualidad en la ejecución de procedimientos o

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

tareas ya que el software debe estar en constante evolución para cubrir las necesidades por cambios en la normatividad, mejoramiento de los procesos institucionales o aprovechamiento de las nuevas tecnologías para automatizar procesos que mejoren la exactitud de los resultados y los tiempos de ejecución de las tareas.

Definir, implementar y medir un modelo de Gestión de las TIC, cumpliendo con Gobierno Digital que permita apoyar las decisiones, basadas en la información que se extrae de las fuentes habilitadas. Los sistemas de información se han convertido en un componente vertebral de un sistema organizacional complejo y es clave para cumplir con los objetivos estratégicos de las instituciones, aumentar la eficiencia de la organización y mejorar la forma como se prestan los servicios misionales.

Un buen sistema de información, potenciado con la gestión de TI es un factor transformador que tiene profundo impacto en el futuro de las organizaciones.

La gestión de TIC no consiste solamente en disponer computadores, servidores o redes e instalar software en aquellos, es algo más complejo que se debe hacer metódicamente, el ritmo cada vez más vertiginoso con el cual están sucediendo cambios y evoluciones en tecnologías de la información implica unos grandes retos puesto que los servicios ofrecidos generalmente van muy rezagados del estado actual del arte. El advenimiento de las redes sociales, la participación activa de los “nativos digitales”, el impacto de los dispositivos móviles en la vida diaria, entre otros factores, hace ver a los sistemas de información y servicios de las áreas de TI como herramientas pasadas de moda y de épocas antiguas que no se acomodan a la realidad, por eso se hace necesario desarrollar un modelo que permita que la tecnología vaya al ritmo de la realidad y agregue valor a las organizaciones y mantener el hardware y el software necesario, en buen estado y actualizado que permita el desarrollo eficiente y efectivo de los procesos misionales y administrativos.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04 FECHA: 09/01/2024

Gobierno de TI

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal, a través del área de sistemas apoya e impulsa todas las iniciativas y mejoramientos en la institución, y para ello cuenta con los siguientes cargos:

- Coordinador de sistemas: funciones administrativas y operativas.
- Auxiliar de sistemas: funciones netamente operativas (mantenimiento preventivo - correctivo).

10. ENTENIMIENTO ESTRATEGICO

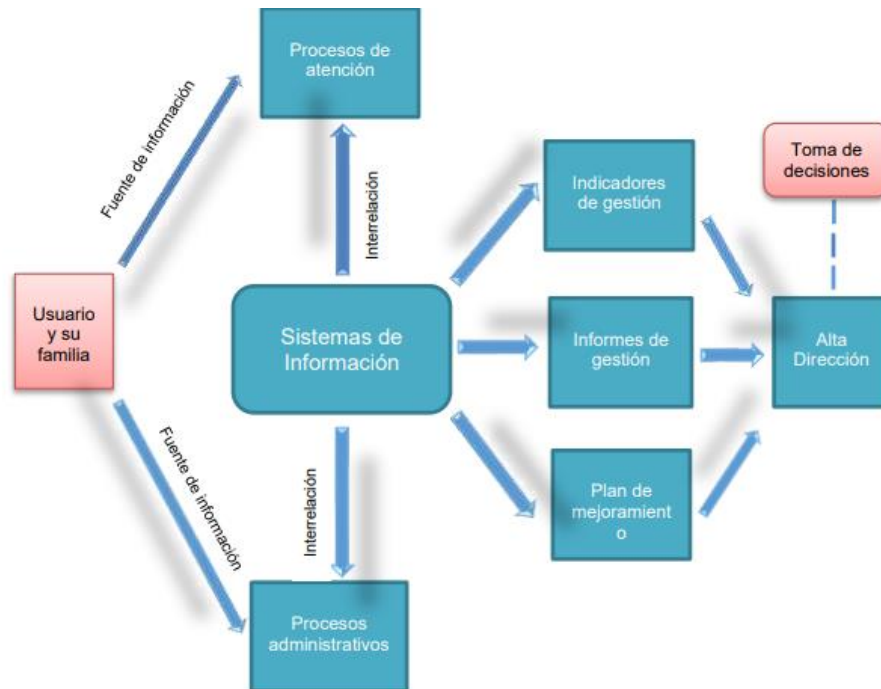
El planteamiento de la Estrategia TI, está orientada a la protección y conservación del activo informático y toda la infraestructura tecnológica; alineada con el plan de desarrollo vigente y con la finalidad de optimizar los recursos y visionar las necesidades actuales conforme a la demanda de protección y salvaguarda de la información.

Modelo Operativo

El modelo operativo de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal cuenta con los siguientes elementos para su gestión y articulación:

- Plan de Desarrollo 2020 – 2024.
- La estructura organizacional de la entidad
- El sistema integrado de Gestión de Calidad (mapa de procesos).

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024



Alineación de TI con los procesos

Los sistemas de información se crean para soportar los procesos de la institución y en ese sentido, la alineación con los procesos definidos es vital. No obstante, si no hay una definición de procesos; se corre el riesgo de sistematizar malas prácticas. Por ejemplo, que los sistemas no estén adecuados a los requerimientos de la institución y que estén por debajo de los niveles de uso esperados. El éxito de una arquitectura de sistemas de información depende de la forma como se integran los procesos con el apoyo tecnológico que requieren. Identificar los sistemas de información que soportan los procesos misionales, estratégicos y de apoyo a través del proceso de gestión de TI transversal al Hospital General de Medellín y que se encuentran relacionados en los catálogos de sistemas de información y servicios de información.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04 FECHA: 09/01/2024

11. MODELO DE GESTION TI

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal encaminara sus esfuerzos en definir una metodología y arquitectura empresarial basada en los modelos MINITIC y sus herramientas. Sin embargo, en paralelo con el ajuste a este modelo, utilizara la gestión del riesgo y el manejo de indicadores para evaluar y lograr la mejora continua en todos los procesos.

1. Indicador de ejecución de mantenimiento preventivo
2. Indicador de eventos de seguridad de TI

Los riesgos identificados que serán tratados para evitar su materialización o mitigar su impacto son:

1. Perdida de información por no adherencia a las políticas institucionales
2. Problemas en equipos de cómputo por incumplimiento en plan de mantenimiento preventivo
3. Resultados operativos con poca confiabilidad por mal uso de la plataforma tecnológica.
4. Transmisión de datos inoportunos por desconocimiento de los sistemas de información
5. Perdida de la información por no restricciones en el acceso al servidor.

Estrategia TI

La estrategia busca que la E.S.E Hospital San Juan de Dios de YARUMAL

- Cumpla con las metas de Plan de desarrollo 2020 – 2024.
- Garantizar un buen servicio a los ciudadanos y servidores públicos.
- Optimización de los procesos de la entidad.
 - Apoyo en la toma de decisiones.
- Promover el uso y apropiación de los recursos tecnológicos.
- Garantizar la seguridad y privacidad de la información.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

Definición de los objetivos estratégicos de TI

- Definir e implementar planes, políticas, guías, proyectos, catálogos y entre otros desarrollados dentro de la Gestión TI.
- Desarrollar estrategias que permitan a los usuarios internos el adecuado uso de los recursos tecnológicos, así mismo motivar el uso e implementación de nuevas tecnologías.
- Implementar buenas prácticas para el desarrollo de los diferentes proyectos tecnológicos.
- Reforzar en temas de herramientas de tecnología necesarios para impulsar las transformaciones y el desarrollo de las actividades que se realizan por procesos.
- Apoyar al avance tecnológico de nuevas alternativas que se puedan presentar en el mejoramiento del S.I por procesos buscando siempre la relación entre los mismos como institución relacional y no por actividades separadas.

Alineación de la estrategia de TI con el plan sectorial o territorial

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal en busca de estrategias de TI va a apoyar el cumplimiento del plan sectorial o territorial, en el cual basados en la guía de metodología evaluaremos las siguientes categorías:

- **Infraestructura** Realizando la implementación de alternativas de trasmisión de datos o de información a nivel salud con las diferentes entidades que permitan fortalecer el desarrollo de actividades para el cumplimiento de metas propuesta a nivel departamental y nacional, temas relacionados con infraestructura tecnología como el canal dedicado el cual nos permite hacer la captura de información en tiempo real y poder tomar decisiones sobre el dato recolectado en una única base de consultas.
- **Servicios** Ofreciendo la prestación de actividades el cual nos permita integrar todas las acciones realizadas por procesos y ser la herramienta en la entrega de información

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

solicitada por los diferentes entes de control, siendo esta la única información válida para la evaluación de acciones que se tengan contempladas a nivel territorial para el cumplimiento de metas.

- **Aplicaciones** Prestando el respectivo apoyo e instalación de aplicaciones entregada por la secretaria de salud para programas a nivel extramural y así poder capturar las actividades en pro de un solo dato informativo a nivel hospitalario, este a su vez debe ser verificado por el líder del programa en cuanto a las actividades realizadas y estar constantemente en la verificación de cumplimiento de metas. Para esto es importante que el líder del proceso se encuentre en línea directa con el encargado de la captura de datos y así tener el control de la información reportado por medio de las diferentes aplicaciones y programas que se deseen evaluar.
- **Usuarios** Este aplica a todas las personas que interactúa con el manejo de información, con esto incluye a pacientes y colaboradores que hace uso de las diferentes herramientas tecnologías incluye redes sociales páginas WEB, la importancia de este punto se basa en el cómo se logra relacionar o interactuar con los diferentes servicios prestados por el hospital buscando las estrategias que se consideren necesarias para dar el debido cumplimiento a metas territorial o sectoriales según sea el caso.

Gobierno de TI

El Gobierno de TI asegura que se evalúan las necesidades, condiciones y opciones de las partes interesadas para determinar que se alcanzan las metas del plan de desarrollo; estableciendo la dirección a través de la priorización y la toma de decisiones; midiendo el rendimiento y el cumplimiento respecto a la dirección y metas acordadas. Se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos: Satisfacer las Necesidades de las Partes Interesadas para crear valor en todos los organismos que

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

componen, manteniendo el equilibrio entre la realización de beneficios y la optimización de los riesgos y el uso de recursos.

Cubrimiento de Extremo-a-Extremo, Cubrimiento de todas las funciones y procesos dentro de la empresa; no enfocarse sólo en la “función de TI”. Aplicar un Marco de Referencia base que pueda ser integrado con diferentes estándares y buenas prácticas relativos.

Todos los proveedores que por actividades internas tengan un contrato con la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal, deberán acogerse a los siguientes lineamientos:

- Todo proveedor deberá cumplir con los lineamientos de seguridad de la información establecidos en la E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE YARUMAL, así mismo como con la normatividad definida en sus procesos internos.
- Los proveedores deberán hacer reporte de las debilidades de seguridad que puedan encontrar durante la ejecución del contrato con la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal.
- Se deberá Informar sobre todas las actualizaciones existentes de cada plataforma que mejoren el desempeño de los procesos y subprocesos del Hospital.
- Todo proveedor adquiere el compromiso de reportar los impactos de los cambios aplicados en productivo a los procesos y subprocesos del Hospital.
- Los proveedores deberán hacer el reporte de eventos que afecten el desarrollo de los cambios que se aplicarán en productivo, desde la realización de las pruebas hasta la salida a producción del requerimiento.
- Todos los proveedores deberán adherirse al flujo de requerimientos e incidentes establecido como proceso interno de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal.
- Se deberá realizar transferencia de conocimiento y/o acompañamiento a los funcionarios responsables del proceso en la E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE YARUMAL.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

- Los proveedores tienen el compromiso de aportar y realizar sugerencias para el mejoramiento de los procesos y óptimo aprovechamiento del servicio que se está prestando.
- La E.S.E será la única dueña de los derechos de autor de los desarrollos que se realicen internamente, los proveedores deberán respetar su confidencialidad.

El HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS como uno de sus objetivos corporativos el Fortalecimiento de la gestión de la información de manera que asegure la continuidad en la prestación de servicios, la toma de decisiones basada en hechos y datos y facilite la articulación de la información de las instituciones integradas en red.

Indicadores y Riesgos

Se deben establecer los riesgos asociados a los procesos de TI y el plan de mitigación de los mismos.

De igual manera se debe establecer los indicadores asociados al proceso de TI, asociados a los procesos y los resultados asociados a los productos de la cadena de valor de TI.

NOMBRE DEL INDICADOR

- Razón de afectación de la continuidad en la prestación de servicios asistenciales por fallas en recursos informáticos

Disponibilidad del Sistema

- Oportunidad de atención de solicitudes
- Oportunidad de solución de solicitudes
- Indicadores de demanda insatisfecha en soporte técnico
- Indicador de ejecución de mantenimiento preventivo
- Indicador de satisfacción de usuarios con los servicios tecnológicos.
- Indicador de cobertura de capacitación de TI a colaboradores

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

- Indicador de eventos de seguridad de TI
- Indicador cumplimiento de acciones de mejora

Medición de avance del PETI

Nombre Indicador	Tipo de indicador	Explicación del indicador	Unidad
T-SPI (Índice de desempeño promedio del mapa de ruta de ejecución del PETI en la entidad)	Gestión	Medir el desempeño de la implementación del mapa de ruta del PETI respecto al cronograma planteado. Permite entender el comportamiento en el tiempo de la ejecución del PETI inmediatamente anterior.	Tiempo / Semestral
Porcentaje de ejecución y cumplimiento de estrategias definidas en el PETI en un periodo dado.	Gestión.	Medir el nivel del avance porcentual versus el proyectado en un periodo dado, en lo que respecta a las iniciativas definidas en el PETI.	Porcentaje.

Plan de implementación de procesos

Para la implementación del sistema de gestión de servicios tecnológicos, se identifica una fase preliminar, para implementación del sistema de gestión que se definirán a continuación:

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

Ya identificado este diagnóstico se procede como cualquier otro sistema de gestión a implementar por medio del ciclo de mejoramiento continuo:

En la Fase del Planear se tiene como producto el plan de implementación del sistema de gestión, en esta fase es importante identificar el alcance, los objetivos, el orden de implementación de los procesos, agruparlos según su categoría, realizar un mapeo la estructura del proceso actual, definir el enfoque para la relación con proyectos que estén creando o modificando los servicios e identificar los recursos, el equipamiento y los presupuestos necesarios para alcanzar los objetivos.

Una vez realizada la fase de planificación se procede a la fase del Hacer en el cual se documentará las políticas, planes, procedimientos y definiciones para cada proceso o conjunto de procesos.

Finalmente, y cerrando el ciclo Identificar las mejoras de un proceso, se realizarán acciones correctivas y preventivas, las políticas, los planes y los procedimientos de gestión del servicio, siempre que sea necesario.

Estructura organizacional de TI

A partir del análisis de la estructura organizacional existente en el área de TI realizado se debe estructurar o mantener una estructura de funciones y roles que permita cumplir con los objetivos estratégicos de TI.

buscando impulsar transformaciones sociales, incrementar la eficiencia, reducir los riesgos de corrupción y mejorar la prestación de servicios, se define algunos de las funciones:

- Impartir lineamientos relacionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal y verificar su cumplimiento.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

- Definir, implementar y actualizar la arquitectura empresarial de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y los planes que se deriven de esta.
- 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.
- 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
- Impartir lineamientos en materia de tecnología digital para el intercambio, pertinencia, calidad, oportunidad y seguridad de la información.
- Gestionar la seguridad informática en cada uno de los componentes de tecnología para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.
- Formular políticas orientadas al uso efectivo del derecho de acceso de todas las personas a las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignadas acordes con su competencia.
- 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.
- Administrar e impartir los lineamientos para el uso de las redes de telecomunicación internas
- Emitir concepto técnico, asesorar y apoyar técnicamente a las dependencias y organismos en la

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

adquisición de sistemas e infraestructura de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y en la supervisión de los mismos.

Gestión de la información

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 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 de los datos para generar los planes de mejoramiento basados en la documentación y guías ya establecidas para el seguimiento de los procedimientos a realizar dentro de cada actividad.
- 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.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04 FECHA: 09/01/2024

Sistemas de información.

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.

Para el correcto, oportuno y apropiado funcionamiento de los sistemas de información hará uso del Catálogo de Sistemas de Información establecido por el modelo de arquitectura TI del MINTIC; donde se define el alcance, objetivos y los requerimientos técnicos tanto en el desarrollo e implementación de los sistemas de información.

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal reconoce la información como un activo importante para la atención de los pacientes y el desarrollo de sus procesos internos, por lo tanto, se preocupa por definir lineamientos que permitan mitigar los posibles riesgos para la Información. La cobertura inicial para la definición de lineamientos de seguridad se enmarca en el proceso encargado de custodiar la información dentro de la infraestructura tecnológica del Hospital (Gestión de la infraestructura de TICs). Este alcance se define con el fin de concentrar los esfuerzos en lograr un impacto adecuado en la definición de parámetros de seguridad para la información.

Arquitectura del sistema de Información

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

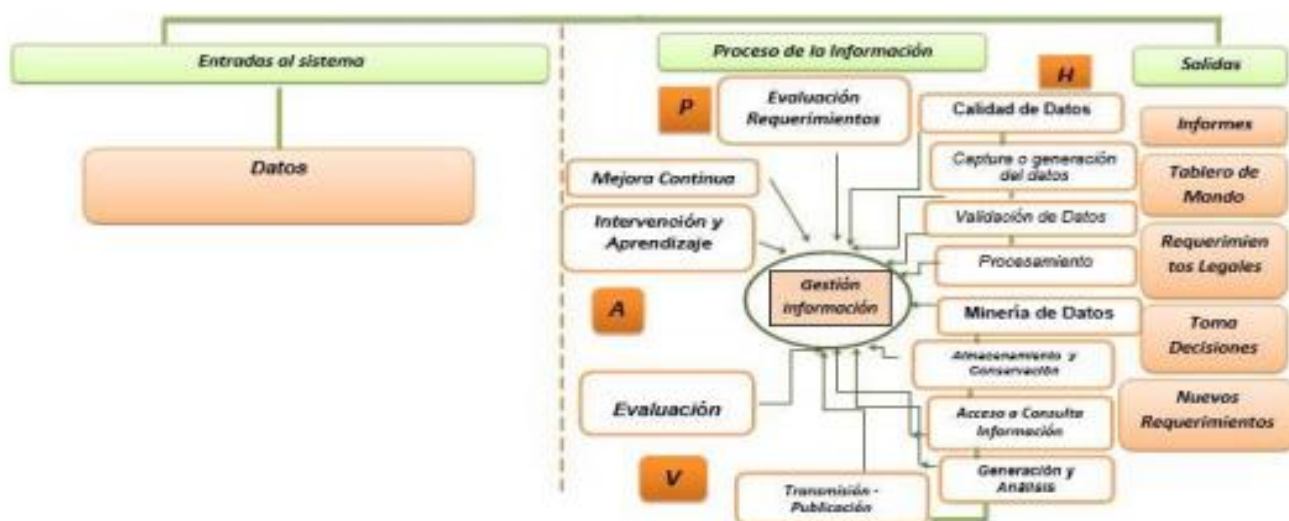
	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

debe velar por que este tipo de información no sea alterada ni tratada con fines personales cumpliendo así una de las policitas de seguridad de la información.

CADENA CLIENTE – PROVEEDOR						
PROVEEDOR	ENTRADAS	CONDICIONES	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
Proveedores (manuales, metodologías)	Necesidad de mantenimiento preventivo y monitoreo Modelo de Gerencia de la Información	Ajustada a las indicaciones de proveedores, fabricantes, buenas prácticas y normativa vigente Modelo de Gerencia de la Información ajustado a las necesidades y políticas institucionales	Planeación de las Actividades de Mantenimiento, Monitoreo y Soporte	Plan de mantenimiento preventivo, monitoreo y backups y planeación de prestación de servicios de soporte	Proceso Gestión de Infraestructura de TIC	Planes de Mantenimiento, monitoreo y servicios de soporte ajustados a los manuales de los equipos, cumpliendo los instructivos del proceso y ajustados a la demanda de servicios

En la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal, los datos pueden ingresar como resultado de los diferentes procesos organizacionales o provenientes de algún cliente externo o parte interesada. A nivel interno pueden generarse en los diferentes sistemas de información corporativos que tiene la institución tales como historia clínica electrónica.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024



De la mano de la generación de datos, está la estructura de los sistemas de información, de la cual hacen parte los archivos maestros, los cuales direccionan los procedimientos de ingreso de datos, son estos quienes definen las parametrizaciones que son luego objeto de la obtención de reportes para la generación de informes acorde a las necesidades planteadas. La responsabilidad de actualizaciones y calidad de información de estos archivos maestros es de cada dueño o líder de proceso. Una vez es evaluado el requerimiento, identificadas las fuentes de generación de datos, hecho la captura de estos y hacer la validación de los mismos desde el enfoque de pertinencia y consistencia, se procede al procesamiento y consolidación, es en esta etapa en la cual se inicia la generación de información a partir de los datos, en ella se interpreta técnicamente el requerimiento, a fin de diseñar y construir el elemento satisfactor del mismo.

Servicio de soporte técnico

El proceso de sistemas de tecnología de la información 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

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

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 vez realizar mejoras en las acciones y/o actividades desde el proceso de Sistemas de tecnología de información a nivel institucional.

Herramientas como mesa de ayuda nos ayudara a reportar el tiempo de respuesta, causa y motivo generando una base de consulta para casos futuros 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.

El agente de la Mesa de Ayuda deberá determinar si el tipo de servicio corresponde a un incidente o requerimiento, y deberá como mínimo registrar los siguientes campos:

- Organización: Se debe seleccionar el grupo al que pertenece al usuario, para la mesa de ayuda corresponde a Sistemas-TICS
 - Reportado por: Es el usuario afectado, es decir quien está reportando el caso.
 - Origen: Corresponde al medio a través el cual se realizó la solicitud, ya sea telefónico, correo electrónico o portal.
 - Asunto: Enunciado que hace referencia a la solicitud realizada por el usuario.
 - Descripción: Campo en el que se proporciona toda la información necesaria para la solución a la solicitud realizada por el usuario.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal en el diseño, definición, implementación, mantenimiento y mejora de procesos se basa en metodologías, buenas prácticas, normas y estándares para servicios de TI, con el fin de asegurar la calidad en la prestación de los servicios ofrecidos, impactando diferentes áreas de la compañía.

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal mantendrá un proceso continuo de monitoreo, análisis y evaluación del rendimiento y capacidad de su infraestructura tecnológica de procesamiento de información, con el fin de identificar y controlar el consumo de sus recursos y prever su crecimiento de forma planificada, conservará una alta disponibilidad de la plataforma de TIC, brindando el soporte necesario al sistema de información y la infraestructura de comunicaciones, servidores y equipos de cómputo, a través de la atención oportuna y eficiente de las solicitudes realizadas por los usuarios del sistema, realizando los programas de mantenimiento y monitoreo de la infraestructura de redes, equipos y servidores para garantizar el buen funcionamiento de la plataforma informática que permite una oportuna atención del paciente.

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal define y planea las actividades de mantenimiento y monitoreo para cada una de las plataformas de TICs para garantizar unas condiciones óptimas en el desempeño de la plataforma.

Se Garantizan los recursos (técnicos) suficientes para satisfacer las necesidades actuales y futuras con respecto a los requerimientos del área de TI, detectando, clasificando y notificando los eventos presentados en las plataformas de monitoreo, con el fin de prevenir posibles incidentes, garantizando la estabilidad de la infraestructura y de los servicios que la conforman. Aplica para todos los elementos de configuración (CI) definidos en las plataformas de monitoreo. (Servidores (datos y aplicación, Dispositivos de Red, plataformas de respaldo y restauración, Sistemas de Almacenamiento, Bases de Datos, Plataformas de virtualización.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

Infraestructura

El objetivo es mejorar la eficiencia administrativa, prestar a los ciudadanos un servicio oportuno y de calidad, para ello se mejorará y aumentará la capacidad tecnológica actual entendida como un medio para lograr los fines propuestos.

El componente de infraestructura dentro del modelo de gestión de servicios tecnológicos, comprende la definición de la arquitectura de la plataforma tecnológica y de los planes de adquisición a partir de los análisis de capacidad, seguridad y de disponibilidad, los cuales recogen las necesidades de infraestructura para soportar tanto los sistemas de información como los servicios tecnológicos.

Dentro de este componente se incluyen todos los elementos de infraestructura tecnológica requeridos para consolidar la plataforma que da soporte a los servicios: Infraestructura tecnológica: servidores, equipos de redes y comunicaciones, sistemas de almacenamiento, seguridad y backup, licenciamiento de software de datacenter.

Hardware y software de oficina: equipos de cómputo, impresoras, escáneres, telefonía, software de productividad. En servicios tecnológicos existe una estructura adecuada que se reúne en los equipos con los que cuenta la entidad, la información respecto de las redes, Las licencias necesarias para la operación de los sistemas de información y servicios Tecnológicos se encuentra toda la distribución completa de la plataforma de virtualización y servidores físicos, además las interconexiones con almacenamientos.

PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

El plan de comunicaciones es una herramienta que permite definir la estrategia de difusión del PETI; por lo tanto, una vez aprobado se comunicará a toda la entidad y a los interesados para iniciar la implementación de este. Se buscará la mejor estrategia de comunicación, ya sea emitir boletines

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – PETI 2024	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-013
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 09/01/2024

informativos, charlas informativas, mensajes de difusión, etc. Para cada área de servicio o de interés que deba conocer el PETI, buscando la articulación entre las diferentes dependencias para un desarrollo eficiente de las tecnologías de la información y comunicación.

SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORA

Las acciones y actividades articuladas al plan de acción de acuerdo a lo estipulado en el decreto 612 de 2018.

CONTROL DE CAMBIOS

Ana María Quiroz Y Asesora de Calidad	Alba Torres Subdirectora Administrativa	Jean Carlo Vanegas R Gerente
Elaboro:	Revisó:	Aprobó:

Versión	Fecha	Paginas Afectadas	Descripción del cambio
01	03/01/2022		Creación del documento
02	04/01/2024	Todo el documento	Actualización del contenido
03	09/01/2024	Todo el documento	Actualización del contenido