PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

PETI

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Profesional Universitario Sistemas / Coordinador TIC	Equipo interdisciplinario	Comité de gestión y desempeño

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3
1. OBJETIVOS 4
1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 4
2. ALCANCE 5
3. CAMPO DE APLICACIÓN 5
4. ACTUALIZACION 5
5. DEFINICIONES 5
6. GENERALIDADES 6
7. CONTENIDO GENERAL 6
7.1. MARCO NORMATIVO 6
7.2. RUPTURAS ESTRATEGICAS 7
7.3. MOTIVADORES ESTRATEGICOS 8
7.4. MODELO OPERATIVO 11
7.5. SERVICIOS DE TI 16
7.6. SITUACIÓN ACTUAL 23
7.7. TABLERO DE CONTROL DE TI 25
7.8. MODELO DE GOBIERNO DE TI 26
7.9. PORTAFOLIO DE INICIATIVAS Y PROYECTOS 28
8. CONTROL DE CAMBIOS 31

COPIA CONTROLADA

INTRODUCCIÓN

El Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 “Colombia potencial mundial de la vida”, establece la importancia de las tecnologías de la información y comunicaciones como fuente y pilar para el desarrollo de las regiones de Colombia

El Plan TIC 2019 – 2022 “El futuro digital es de todos”, establece cuales son las directrices y lineamientos que las entidades públicas deben tener en cuenta para el desarrollo y fortalecimiento institucional de las TIC.

El Decreto 1008 de 2018, establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital que deberán adoptar las entidades pertenecientes a la administración pública, encaminados hacia la transformación digital y el mejoramiento de las capacidades TIC. Dentro de la política se detalla el Habilitador de Arquitectura, el cual contiene todas las temáticas y productos que deberán desarrollar las entidades en el marco del fortalecimiento de las capacidades internas de gestión de las tecnologías, así mismo el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial V 2.0 es uno de los pilares de este habilitador.

El área de TI de la entidad, a través de la definición de su plan estratégico de Tecnologías de la Información 2022-2023 tendrá la oportunidad de transformar digitalmente los servicios que brinda a sus grupos de interés, adoptar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano, desarrollar su rol estratégico al interior de la Entidad, apoyar las áreas misionales mientras se piensa en tecnología, liderar las iniciativas de TI que deriven en soluciones reales y tener la capacidad de transformar su gestión, como parte de los beneficios que un plan estratégico de TI debe producir una vez se inicie su ejecución.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información está alineado con la estrategia Nacional, territorial e Institucional, el documento contempla los resúmenes a alto nivel del Análisis de la situación actual, la arquitectura actual de gestión de TI, la arquitectura destino de gestión de TI, Brechas, Marco Normativo.

Por último, se establece las iniciativas estratégicas de TI, el portafolio de proyectos y su hoja de ruta a corto, mediano y largo plazo.

La estructuración y la puesta en ejecución del PETI cuenta con importantes beneficios estratégicos y tácticos para la entidad:

- Apoyar la transformación digital de la entidad por intermedio de un portafolio de proyectos que estén alineados con los objetivos y metas de la alta gerencia, de tal manera que apalanquen y ayuden a la entidad alcanzar las metas de su estrategia en el corto, mediano y largo Plazo.

COPIA CONTROLADA

- Fortalecer las capacidades de la Oficina de Sistemas y la tecnología para apoyar la estrategia y modelo operativo de la entidad
- Identificar herramientas que ayuden a contar con información oportuna para la toma de decisiones y permitan el desarrollo y mejoramiento de la entidad.
- Adquirir e implementar buenas prácticas de gestión de TI.
- Adoptar Tecnología disruptiva para apoyar la gestión institucional.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información busca entonces recopilar el sentir de la entidad, identificar las oportunidades de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones y finalmente proponer un camino de crecimiento alineado con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

Es así como el presente documento, denominado "PETI" se encuentra alineado con lo definido en dicho marco, sus guías y plantillas y funje como uno de los artefactos o productos definidos para mejorar la prestación de los servicios de tecnologías de la información que presta la E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz en el marco del cumplimiento de la política de Gobierno Digital.

1. OBJETIVOS

Establecer las estrategias para la gestión de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones en el Hospital Universitario Erasmo Meoz, cumpliendo los lineamientos de Gobierno Digital y la implementación de políticas de gestión y desempeño institucional que aportan al logro de los objetivos de la Entidad para el periodo comprendido entre 2022 y 2023

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer la plataforma tecnológica de la Entidad (Hardware, Software y Comunicaciones), manteniendo un esquema de alta disponibilidad y seguridad.
- Ampliar la cobertura de los servicios de TI empoderando a los usuarios y clientes en el uso de los sistemas de información.
- Cumplir con las leyes, regulaciones y obligaciones sectoriales aplicables a Gobierno Digital
- Apoyar la toma de decisiones de las estrategias con base en los sistemas de información
- Establecer sistemas de control de gestión internos donde quedan definidas las responsabilidades por el cumplimiento de las metas en toda la organización, así como también los procesos de retroalimentación para la toma de decisiones.

COPIA CONTROLADA

2. ALCANCE

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) aborda las fases propuesta en la guía para la construcción del PETI definida en el Marco de Arquitectura Empresarial (MAE v2) comprender, analizar, construir y presentar, con el enfoque de la estructuración del Plan alineado con los dominios definidos en el modelo de gestión Estrategia, Gobierno, Información, Sistemas de Información, Infraestructura de TI, Uso y Apropiación y Seguridad.

El PETI incluye los motivadores estratégicos que hacen parte del entendimiento estratégico, la Situación actual y objetivo de la gestión de TI, la identificación de brechas y definición del portafolio de iniciativas, proyectos y el mapa de ruta con el cual la entidad apoyará la transformación digital de la entidad.

3. CAMPO DE APLICACIÓN

Procesos y servicios de la E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz

4. ACTUALIZACION

Debe ser revisado cada dos (2) años, o antes si existiesen modificaciones que así lo requieran, para asegurar el mejoramiento continuo.

5. DEFINICIONES

Información: Datos que maneja la empresa ya sea en forma digital o impresa.

Activos de la información: Elementos de valor que posee la empresa como son, datos, software, hardware, elementos de redes y comunicaciones, infraestructura y recursos humanos.

Riesgo: Aquella eventualidad que imposibilita el cumplimiento de un objetivo.

Amenazas: Cualquier situación que se puede presentar en la entidad dañando un activo de información, mediante la explotación de una vulnerabilidad.

Vulnerabilidad: Es toda debilidad del sistema informático que puede ser utilizada para causar un daño. Corresponde a las ausencias o fallas en los controles para proteger un activo.

Impacto: Es el alcance del daño que se produce en un activo cuando sucede una amenaza.

COPIA CONTROLADA

Análisis de riesgos: Es un elemento fundamental dentro del proceso de implantación de un SGSI debido a que es en esta fase donde se cuantifica la importancia de los activos para la seguridad de la organización.

Controles: Medida de protección que se implementa para minimizar los riesgos.

6. GENERALIDADES

Talento Humano:

- Técnicos en redes datos
- Técnicos en sistemas
- Ingenieros de sistemas
- Administradores de bases de datos
- Profesionales en tecnologías de información
- Profesionales en seguridad de la información

Materiales e Insumos:

- Computador
- Impresoras
- Scanners
- Servidores
- Switches
- Racks
- SAN de almacenamiento
- Cámaras de seguridad
- Access points
- Routers
- Cableado
- Herramientas (Destornilladores, ponchador, voltímetros, alicate, pinzas, testers, limpiadores de contactos, entre otros)

COPIA CONTROLADA

7. CONTENIDO GENERAL

7.1. MARCO NORMATIVO

Decreto 1008 de 2018, se define la política de Gobierno Digital, 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 generen valor público en un entorno de confianza digital.

Decreto 903 de 2014. Por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en salud. Dicta disposiciones y realiza ajustes al sistema único de acreditación en Salud, como componente del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de salud. El sistema de acreditación es voluntario, y las entidades que deciden implementarlo, deben comprobar el cumplimiento de niveles de calidad superiores a los requisitos mínimos obligatorios (habilitación).

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública nacional y se dictan otras disposiciones. Regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Decreto 415 de 2016. 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.

Decreto 1499 de 2017. Modifica el decreto 1083 de 2015 y se definen los lineamientos del modelo integral de planeación y gestión para el desarrollo administrativo y la gestión de la calidad para la gestión pública.

Resolución No. 358 de 2019. Por la cual se deroga la resolución No.1692 de 2014 y se actualiza la Política de Gestión de Tecnología de la E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz.

Resolución No. 2095 de 2021. Por la cual se subroga la resolución N°1276 del 2018 y se adopta la nueva política de seguridad de la información de la ESE HUEM.

7.2. RUPTURAS ESTRATEGICAS

Las rupturas estratégicas permiten resolver la pregunta “¿Qué paradigmas romper?” para llevar a cabo la transformación de la gestión de TI, el logro de resultados de impacto en el desarrollo de las actividades de la institución pública, sector o territorio:

- La tecnología debe ser considerada un factor de valor estratégico para la institución pública.
- Necesidad de aumento de la capacidad de análisis de información en todas las áreas de la institución pública, de tal manera que las decisiones estratégicas se fundamenten en el análisis de datos de los sistemas de información.
- Fortalecer el equipo humano de la institución pública y desarrollar sus capacidades de uso y apropiación de TIC.
- «Desarrollar en casa» vs. «Comprar software comercial»: La solución, ser integradores.
- Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio.

COPIA CONTROLADA

7.3. MOTIVADORES ESTRATEGICOS

Los motivadores estratégicos a nivel Nación, a Nivel territorio, a nivel entidad y los lineamientos y Políticas que dan línea en la orientación y alineación la Estrategia de Tecnologías de la Información (PETI) de las entidades del País.

Motivador	Fuente
Estrategia Nacional	Objetivos de Desarrollo Sostenible Plan Nacional de Desarrollo Pacto por la Transformación Digital Plan TIC Nacional
Estrategia Sectorial	Plan de Desarrollo 2020-2023 "Más oportunidades para todos"
Estrategia Institucional	Plan Estratégico Institucional
Lineamientos y Políticas	Modelo Integrado de Planeación y Gestión Política de Seguridad de la Información Política de Gestión de Tecnología

Contexto Institucional

Misión:

La E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz es una Empresa Social del Estado, que produce y presta servicios de salud de mediana y alta complejidad, actuando como centro de referencia de la región, mejorando la calidad de vida de sus usuarios y generando desarrollo del conocimiento mediante docencia.

Visión:

Ser la institución Norte Santandereana prestadora de servicios de salud, posicionada y preferida por su atención humana, segura, alto enfoque investigativo, con rentabilidad social y económica.

Objetivos Estratégicos:

CONTROLADA

Modelo de Atención Institucional:

Seguridad: Que el paciente no sufra daño durante la atención.

Eficiencia: Utilizar la cantidad adecuada de recursos.

Respeto: Reconocimiento de la dignidad de todas las personas en cada una de nuestras acciones.

Mantener confianza: Hacer que nuestras acciones permitan a los demás creer en nosotros.

Entorno: Cuidar el medio ambiente en el actuar institucional.

Jalonar innovación: Generar nuevas ideas que permitan reflejar el liderazgo y beneficien la atención en salud.

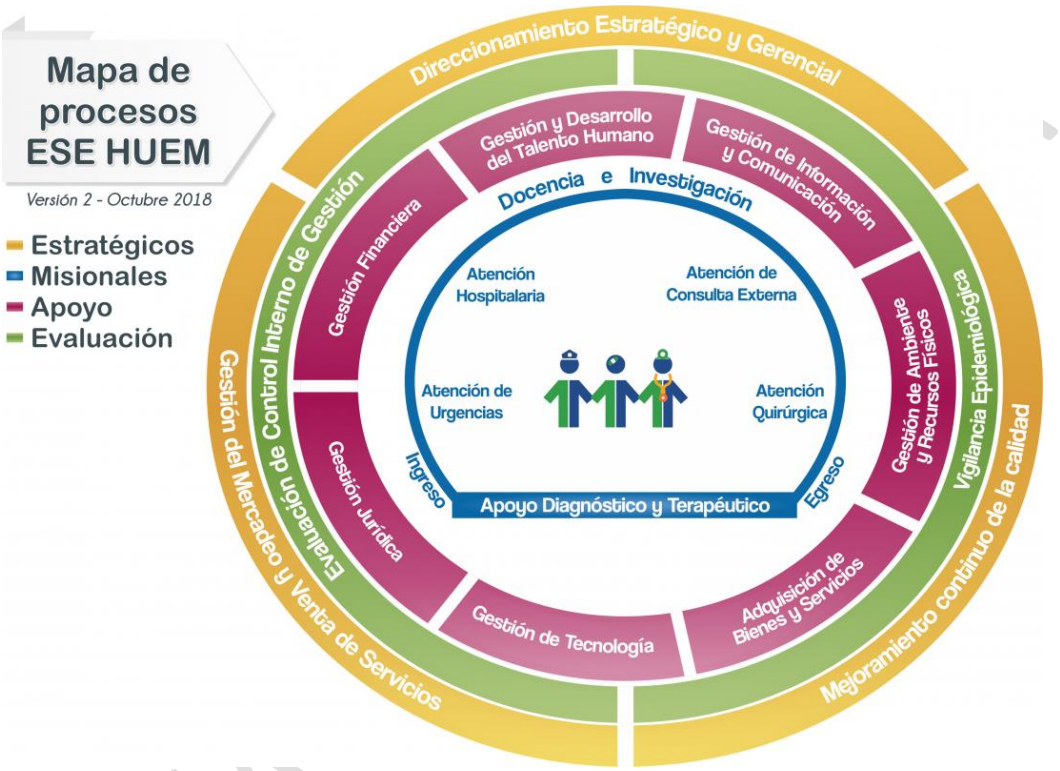
Orientado al logro: Conocer y aportar al éxito de los logros organizacionales.

Reconocer necesidades: Emprender acciones teniendo en cuenta la realidad de los otros.

COPIA

7.4. MODELO OPERATIVO

Hace referencia a la descripción del mapa de procesos de la entidad, el cual representa el comportamiento de está dando orientación al cómo gestiona las actividades para dar cubrimiento a su misión.



7.4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

Tipo de proceso	Nombre	Objetivo
Estratégicos	Direccionamiento Estratégico y Gerencial	Alinear el direccionamiento estratégico con un enfoque de gestión centrada en el cliente, para el logro de los resultados institucionales
	Mejoramiento Continuo de la Calidad	Establecer un proceso de calidad que genere resultados centrados en el paciente, integrando de manera sistémica los procesos organizacionales para la obtención de

		resultados efectivos y eficientes que se traduzcan en aprendizaje organizacional.
	Gestión del Mercadeo y Venta de Servicios	Desarrollar estrategias para promover y comercializar el portafolio de servicios garantizando la respuesta y expectativas de la satisfacción de los usuarios, posicionándonos como la mejor IPS en el departamento logrando el equilibrio de oferta, demanda y sociedad, generando una percepción positiva por parte de todos aquellos que intervienen en el proceso.
Misionales	Ingreso	Garantizar al paciente de una forma integral, oportuna y humanizada el acceso a los servicios de salud de la institución.
	Atención de Urgencias	Prestar servicios en salud que requieran atención Urgente y/o prioritaria en donde, prevalezca la vida cumpliendo los parámetros científicos, éticos y legales con el fin de estabilizar y definir conducta al usuario.
	Atención Hospitalaria	Prestar la atención en los servicios de hospitalización de manera integral (segura, humanizada, oportuna y adecuada) cumpliendo con los requisitos previamente definidos de tal forma que contribuya a mejorar las condiciones de salud de los usuarios y apoyo al entorno familiar y cuidadores
	Atención Quirúrgica	Brindar a los pacientes una atención quirúrgica segura, oportuna, humana y de calidad.
	Atención de Consulta Externa	Brindar atención con calidad, oportunidad, accesibilidad y pertinencia, para la atención de

COPIA CONTROLADA

		medicina especializada a los usuarios en el área de consulta externa.
	Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	Realizar actividades de apoyo diagnóstico y terapéutico que contribuyan a brindar a los médicos las herramientas de diagnóstico e intervención temprana en los procesos de enfermedad para el restablecimiento de la salud del paciente.
	Egreso	Garantizar al usuario y su familia la adecuada continuidad de la atención y su posterior seguimiento.
	Docencia e Investigación	Servir como un escenario practico, para la formación de talento humano en salud permitiendo el desarrollo investigativo.
Apoyo	Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Identificar y responder a las necesidades del talento humano de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz basado en el direccionamiento estratégico institucional.
	Gestión de la Información y Comunicación	Gestionar los recursos de información y comunicación institucional, promoviendo la confidencialidad, disponibilidad e integridad para la adecuada interacción y cumplimiento de las necesidades de información de los diferentes grupos de interés.
	Gestión del Ambiente y Recursos Físicos	Programar, coordinar y supervisar actividades que garanticen el buen estado de la infraestructura, bienes muebles, ambiente físico y suministro de ropa hospitalaria, así como el ingreso y distribución de activos fijos y de consumo
	Gestión de Tecnología	Realizar la gestión para la identificación, evaluación, adquisición, puesta en marcha, mantenimiento,

COPIA CONTROLADA

		inspección y retirada de funcionamiento de la tecnología (Biomédica, industrial y TIC) de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz
	Adquisición de bienes y servicios	Asegurar la adquisición oportuna de bienes y servicios requeridos en la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz, para el desarrollo normal de sus actividades.
	Gestión Jurídica	Buscar que las actuaciones de la ESE HUEM y sus servidores públicos estén siempre enmarcadas en la normatividad legal vigente, asegurando la defensa de los intereses de la entidad.
	Gestión Financiera	Desarrollar y ejecutar actividades de administración eficiente de los recursos financieros de la ESE HUEM buscando que sea una entidad auto sostenible y/o rentable; brindando información clara y concisa para la toma de decisiones y presentando informes sobre la gestión ante los órganos de control internos y externos.
Evaluación	Evaluación de Control Interno de Gestión	Evaluación de los Sistemas de Control Interno, para asegurar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos y procedimientos de operación de la entidad, favoreciendo el fortalecimiento del autocontrol y el mejoramiento continuo
	Vigilancia Epidemiológica	Identificar y notificar eventos de interés en salud pública de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Ministerio de la Protección Social esto con el fin de obtener datos para establecimiento de estrategias de medidas de prevención y control.

COPIA CONTROLADA

7.4.2. ALINEACIÓN DE TI CON LOS PROCESOS

A partir del cumplimiento de los objetivos de los procesos de la entidad, se identifican los siguientes sistemas de información a los cuales se les brinda soporte o cubrimiento.

TIPO DE PROCESO	RECURSO TI
ESTRATEGICOS	Acreditación
	Dinámica Gerencial Hospitalaria
	Plan Único de Mejora - PUM
	TUCI
MISIONALES	Mesa de ayuda
	Digiturno
	Dinámica Gerencial Hospitalaria
	Software de laboratorio
	Telefonía IP
	Plan Único de Mejora - PUM
	TUCI
	Seguimiento a paciente quirúrgico
APOYO	Mesa de ayuda
	Telefonía IP
	Mensajería instantánea
	SIEPDOC
	Correo electrónico

	Dinámica Gerencial Hospitalaria
	Contratación
	E-Learning
	Página WEB
	Intranet
	SIEP-PQRS
	Inventario único documental
	Audihuem
	Visitantes
	TUCI
	Seguimiento Post-egreso
EVALUACIÓN	Dinámica Gerencial Hospitalaria
	TUCI
	Encuestas
	Plan Único de Mejora - PUM

7.5. SERVICIOS DE TI

Los servicios tecnológicos que brinda la oficina TIC están soportados en el modelo de arquitectura TI del MINTIC; los cuales están diseñados para mantener un correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica de la entidad.

Así mismo, permiten brindar una respuesta oportuna a las diferentes eventualidades que en materia de tecnologías de la información puedan afectar el funcionamiento apropiado de la red de datos, equipos tecnológicos, red comunicaciones, entre otros servicios asociados.

COPIA CONTROLADA

Categoría	Nombre	Descripción
Conectividad	CONECTIVIDAD, WIFI, INTERNET, VPN, RED	La plataforma de conectividad de la ESE HUEM, ofrece soluciones integrales a los usuarios en temas de navegación, redes y seguridad perimetral, allí se administran todos los servicios asociados a la WLAN, LAN y Seguridad de los dispositivos, los cuales están restringidos de acuerdo a las políticas de seguridad definidas. El servicio contempla: • WiFi Corporativa • Conexión a internet • VPN • Generación de Reportes de Navegación
Puesto de trabajo	INTRANET	Centralizar la información de interés institucional para consulta del usuario interno
Puesto de trabajo	SITIO WEB INSTITUCIONAL	Publicación de información dirigida a público externo en el portal web: www.herasmomeoz.gov.co El servicio contempla: • Mantenimiento y actualización de máquina virtual • Gestión del dominio • Actualización de información enviada para publicación
Conectividad	CORREO ELECTRÓNICO	Permite el envío de mensajes institucionales a través de internet. Se presta a todos los usuarios funcionarios y contratistas que lo requieran previo visto bueno del superior.

		El servicio contempla: • Administración de cuentas y grupos de correo electrónico • Corrección de fallas de funcionalidades, lentitud, accesos y notificaciones • Configuración y Parametrizaciones de las aplicaciones de correo • Capacitación y asesoría
Seguridad	ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	La administración de los sistemas de información de la ESE está a cargo de la Oficina de TICS. Los Sistemas de información en su totalidad se encuentran alojados en servidores dentro de las instalaciones de la ESE.
Seguridad	ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES	La administración de la plataforma de Servidores se encarga de asegurar y garantizar el tiempo de actividad, rendimiento, uso de recursos y la seguridad de los servidores que administra de forma dinámica. El servicio contempla: • Cambios y actualizaciones • Carpetas compartidas • Autenticación de Usuarios • Aplicación de GPO
Seguridad	GESTIÓN DE USUARIOS, ROLES Y PERFILES	Este servicio ofrece de manera integral a los funcionarios y colaboradores de la ESE HUEM toda la administración de cuentas de usuarios de las aplicaciones internas y sistemas de información, así como la asignación de recursos (roles y perfiles) y seguridad en los accesos a la red los cuales están restringidos de acuerdo a las políticas de seguridad definidas.

COPIA CONTROLADA

		El servicio contempla: • Crear, Modificar y Eliminar cuentas de Usuario y Genéricas de Aplicaciones, sistemas de información y servicios • Desbloquear y Resetear cuentas de usuarios • Asignación, Modificación y eliminación de Roles y Permisos de Aplicaciones, sistemas de información y servicios • Asignar Permisos de Internet • Asignación de Accesos (llamada nacional, internacional y celular)
Seguridad	ANTIVIRUS	La plataforma de antivirus ofrece protección a los equipos de la ESE. Esta plataforma se caracteriza por proveer seguridad contra amenazas por USB, correo electrónico y virus. El servicio contempla: • Administración de Licencias de Antivirus • Configuraciones, cambios y actualizaciones a la consola de Antivirus • Análisis de Virus • Actualización a Clientes
Seguridad	COPIAS DE RESPALDO	Se realiza copia de respaldo de los clientes de acuerdo al procedimiento vigente y el cual también aplica para la copia de respaldo de la plataforma de servidores. El servicio contempla: • Restauración de Información • Copias de Respaldo a Información organizacional

COPIA CONTROLADA

		• Almacenamiento de Información en Red
Conectividad	TELEFONÍA IP	La plataforma de telefonía permite la gestión de llamadas entrantes y salientes mediante tecnología Análoga (Movistar) y tecnología digital (Globaltronik). El servicio contempla: • Capacitación y asesoría • Corrección de fallas en funcionalidades, Fallas de Salida y Entrada de Llamadas • Cambios y actualizaciones • Traslados de Líneas Telefónicas • Generación de Reportes

COPIA CONTROLADA

Puesto de trabajo	MANTENIMIENTO, MONITOREO Y SOPORTE OFIMÁTICO	Este servicio mantiene y ofrece a los usuarios soluciones que se ajustan a sus necesidades, realizando actividades de prevención, investigación y diagnóstico de fallas e incidentes donde se determine la solución de los mismos y se recupere la operación normal de los componentes y/o servicios. Gestionando el soporte y mantenimiento del Software y Hardware autorizado, así como el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de herramientas de monitoreo que determinen en línea el estado de disponibilidad de los procesos y servicios. El servicio contempla: • Atención, Análisis y Solución de Servicios requeridos de Software y Hardware
Puesto de trabajo	IMPRESIÓN, MULTIFUNCIONALES Y SCANNER	El Servicio de Impresión y copia se encuentra en calidad de comodato debido al alto volumen de impresiones. Los servicios de Scanner son administrados por la Oficina de TICS y se entregan a todo el personal autorizado de la ESE HUEM, permitiendo el manejo y flujo de la información bajo premisas de ahorro, seguridad en máquinas de impresión multifuncional y así mismo la digitalización de documentos. El servicio contempla: • Impresión y Copiado de documento en Alta Calidad • Alta calidad de digitalización

COPIA

		• Control de consumos al individualizar el uso del servicio. • Escaneo a Carpeta y/o email de manera directa desde los equipos • Digitalización y Enrutamiento de Imágenes • Capacitación y asesoría
Puesto de trabajo	MESA DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS	La ESE HUEM cuenta con una mesa de servicios dividida en varias áreas de soporte y gestión de solicitudes: • Biomedicina: Gestión de solicitudes de equipo biomédico • Estadística: Gestión de solicitudes de información asistencial • Mantenimiento General: Gestión de solicitudes de infraestructura física y equipo industrial • Prensa: Gestión de solicitudes de diseños gráficos, fotografías, videos, notas periodísticas • Referencia: Gestión de solicitudes de referenciación a pacientes • SIAU: Gestión de solicitudes de apoyo de trabajadoras sociales • TICS: Gestión de solicitudes de tecnologías de la información y comunicación • Caja menor:

7.6. SITUACIÓN ACTUAL

7.6.1. LIENZO ESTRATÉGICO MODELO DE TI

En este lienzo se puede ver de manera global los aspectos importantes de la gestión de las tecnologías que se realiza en la entidad, como lo es los socios clave, actividades clave, propuesta de valor, relaciones con el cliente, recursos clave y canales de atención.

SOCIOS CLAVE

- Estratégicos
  - Gobernación
  - Instituto Departarmental de Salud – IDS
- Interno
  - Gerencia
  - Asesoría de Planeación y Calidad
  - Subgerencia administrativa
  - Subgerencia de salud
- Externo
  - Proveedores de servicios de comunicaciones
  - Proveedores de software
  - Contratista laboratorio
  - Universidades y centros de estudio que tienen convenio con la entidad

ACTIVIDADES CLAVE

- Gestión de los recursos tecnológicos
  - Hardware
  - Comunicaciones
  - Software
- Gestión de servicios tecnológicos
  - Mesa de ayuda
- Gestión de los sistemas de información
  - Software ERP
  - Programación
  - Reportes

RECURSOS CLAVE

- Personal especializado
- Ingenieros de soporte
- Técnicos de sistemas
- Programador
- Licenciamiento de software
- Dispositivos de hardware y comunicaciones

PROPUESTA DE VALOR

- Disponibilidad de los recursos tecnológicos
  - Plataformas
  - Comunicaciones
  - Personal de soporte
- Calidad de los servicios que se prestan a clientes internos y externos
- Definición de mecanismos y estrategias para cuidar la confidencialidad de la información
- Proporcionar a los procesos de la organización información para la toma de decisiones.

RELACIONES CON EL CLIENTE

- Asistencia personal
- Soporte remoto
- Atención telefónica

CANALES

- Telefónico
- Presencial
- Mesa de ayuda
- Línea de Whatsapp

7.6.2. ESTANDARES PARA LA GESTIÓN DE LAGOBERNABILIDAD DE TI

Política	Descripción
Seguridad	Es la declaración general que representa el compromiso oficial de la alta dirección de la entidad frente al MSPI
Continuidad del negocio	Es la capacidad de la organización para continuar desarrollando los productos o servicios en un nivel aceptable, posterior a un incidente
Gestión de la Información	Es la capacidad de poder proporcionar a los procesos institucionales de manera oportuna y completa

	información necesaria para la toma de decisiones basada en hechos y datos
Desarrollo de Sistemas de Información	Es la optimización en el procesamiento de datos a través de aplicaciones que registran datos y proporcionan información de acuerdo a las características propias del hospital.

7.6.3. CAPACIDADES DE TI

Categoría	Capacidad	Cuenta con la Capacidad en la entidad
Estrategia	Gestionar arquitectura empresarial	NO
	Gestionar Proyectos de TI	SI
	Definir políticas de TI	SI
Gobierno	Gestionar Procesos de TI	SI
Información	Administrar modelos de datos	NO
	Gestionar flujos de información	SI
Sistemas de Información	Definir arquitectura de Sistemas de Información	NO
	Administrar Sistemas de Información	SI
	Interoperar	NO
Infraestructura	Gestionar disponibilidad	SI
	Realizar soporte a usuarios	SI
	Gestionar cambios	SI
	Administrar infraestructura tecnológica	SI

Uso y apropiación	Apropiar TI	SI
Seguridad	Gestionar seguridad de la información	SI

7.7. TABLERO DE CONTROL DE TI

La dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones cuenta con un tablero de indicadores que termite tener una visión integral de los avances y resultados en el desarrollo de la estrategia TI.

Nombre	Tipo de indicador	Unidad de medida	Responsable
CUMPLIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS TIC	Proceso	Porcentaje	Coordinador TIC
MANTENIMIENTO CORRECTIVO POR MAL USO DE EQUIPOS TIC	Proceso	Porcentaje	Coordinador TIC
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO TIC	Proceso	Promedio	Coordinador TIC
CUMPLIMIENTO EN LA PRESENTACIÓN Y VALIDACIÓN DE INFORMES A ENTES EXTERNOS	Proceso	Promedio	Coordinador TIC
CUMPLIMIENTO EN LA PROGRAMACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD	Proceso	Promedio	Coordinador TIC
EFECTIVIDAD DE CONTROLES DE SEGURIDAD DE LA	Proceso	Promedio	Profesional universitario TIC

COPIA CONTROLADA

INFORMACIÓN - ISO 27001:2013 ANEXO A			
ESTADO DE LA PROTECCIÓN DEL ANTIVIRUS	Proceso	Promedio	Coordinador TIC
GESTIÓN DE ACTUALIZACIÓN DEL WSUS	Proceso	Promedio	Coordinador TIC
GESTIÓN DE ANTIVIRUS	Proceso	Promedio	Coordinador TIC
NIVEL DE CULTURA DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Proceso	Promedio	Profesional universitario TIC
TIEMPO EN LINEA DE LA RED PRINCIPAL DE CONMUTADORES DE RED	Proceso	Promedio	Coordinador TIC

7.8. MODELO DE GOBIERNO DE TI

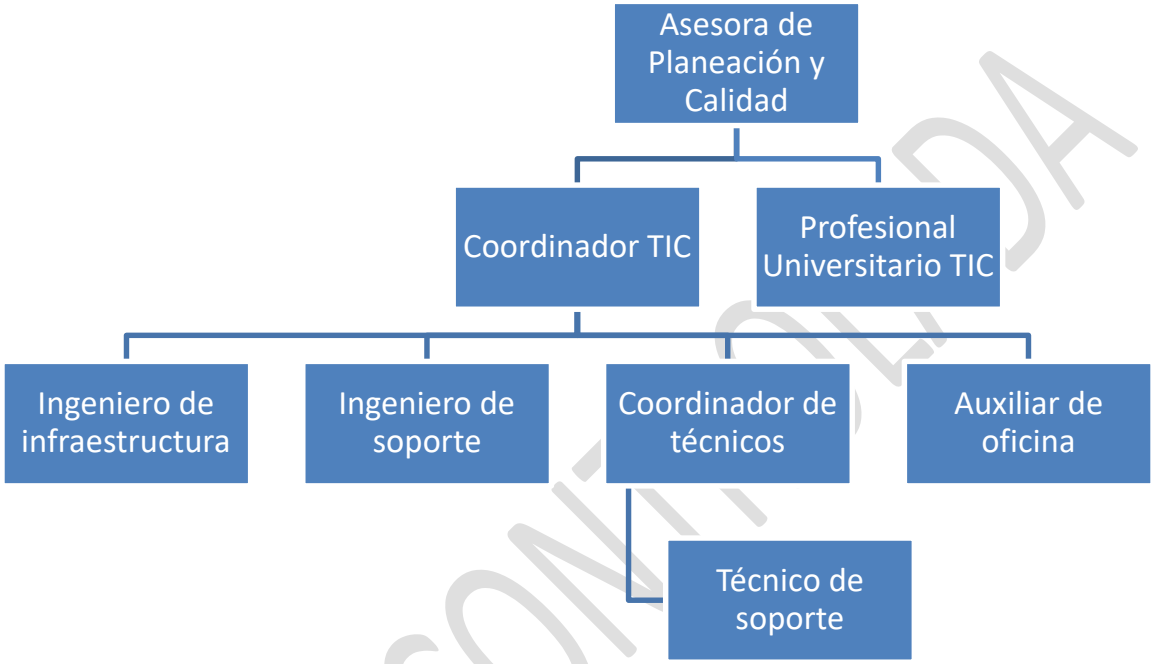
La Oficina TICS es quien asesora y guía a la entidad en los temas de tecnología de la información y las comunicaciones de forma centralizada.

La Oficina TIC es la responsable de construir los lineamientos y políticas de la entidad para la implementación y uso de tecnologías de la información que requiera la ESE.

COPIA CONTROLADA

7.8.1. ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN HUMANA DE TI

La entidad cuenta con una estructura organizativa que apoya el despliegue y cumplimiento de la siguiente manera:



La Asesora de Planeación y Calidad, ayuda a gestionar ante la alta dirección la aprobación y consecución de recursos para el desarrollo de proyectos de mejora relacionadas con las tecnologías de información y comunicaciones.

El profesional universitario TIC tiene asignadas funciones de planear, coordinar y promover el diseño e implementación del modelo de Seguridad y privacidad de la información en toda la entidad (Acuerdo 016 de 2018). Estos dos cargos son de planta del hospital.

Adicionalmente la entidad, tiene estipulado un acuerdo de Outsourcing cuyo objeto es la contratación del servicio de sistemas cuyo alcance comprende: la administración eficiente de las actividades de mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y soporte técnico de hardware, software y red de datos, que garantice un óptimo apoyo a los procesos de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz.

COPIA CONTROLADA

7.9. PORTAFOLIO DE INICIATIVAS Y PROYECTOS

Nombre del proyecto	Arquitectura de Gestión y explotación de datos
Objetivos del proyecto	Implementar la capacidad Tecnológica de Gestión y explotación de datos a través de una Arquitectura de BI
Procesos de la entidad impactadas con el proyecto	Todos los procesos institucionales
Brechas cerradas con el proyecto	Aumento en la oportunidad y disponibilidad de la información. Mejora en la toma de decisiones basada en datos.
Estimación de esfuerzo y tiempo	10 meses
Estimación de costos de inversión	$20.000.000
Estimación de costo anual de operación	$3.000.000

Nombre del proyecto	Fortalecimiento del almacenamiento en la nube privada de la ESE
Objetivos del proyecto	Aumentar la capacidad tecnológica de responder ante un evento que ponga en riesgo la disponibilidad de la información.
Procesos de la entidad impactadas con el proyecto	Todos los procesos institucionales
Brechas cerradas con el proyecto	Crecimiento en la capacidad de almacenamiento de datos e información.
Estimación de esfuerzo y tiempo	6 meses
Estimación de costos de inversión	$150.000.000
Estimación de costo anual de operación	0

CONTROLADA

Nombre del proyecto	Renovación de la INTRANET institucional
Objetivos del proyecto	Mejorar el acceso a la información institucional con un diseño ágil y rápido.
Procesos de la entidad impactadas con el proyecto	Gestión de la información y comunicación
Brechas cerradas con el proyecto	Facilitar la consulta de información institucional interna.
Estimación de esfuerzo y tiempo	6 meses
Estimación de costos de inversión	$10.000.000
Estimación de costo anual de operación	0

Nombre del proyecto	Cambio de la troncal PBX análogo a troncal SIP o digital
Objetivos del proyecto	Optimizar el uso del recurso telefónico
Procesos de la entidad impactadas con el proyecto	Gestión de tecnología
Brechas cerradas con el proyecto	Administración centralizada de las líneas telefónicas usadas en la entidad
Estimación de esfuerzo y tiempo	6 meses
Estimación de costos de inversión	$4.000.000
Estimación de costo anual de operación	0

Nombre del proyecto	Renovación de Acces Point y Switches obsoletos
Objetivos del proyecto	Soportar la gestión de comunicaciones a través de la red inalámbrica disminuyendo las caídas
Procesos de la entidad impactadas con el proyecto	Gestión de tecnología

COPIA NO CONTROLADA

Brechas cerradas con el proyecto	Actualización de tecnología obsoleta
Estimación de esfuerzo y tiempo	10 meses
Estimación de costos de inversión	$30.000.000
Estimación de costo anual de operación	0

Nombre del proyecto	Cambio backbone fibra desde datacenter a centros de datos de Urgencias adultos, Rayos X y Banco de sangre
Objetivos del proyecto	Renovar backbone fibra desde datacenter a centros de datos de Urgencias adultos, Rayos X y Banco de sangre, ampliando la velocidad del tráfico de datos a 10 Gbps
Procesos de la entidad impactadas con el proyecto	Gestión de tecnología
Brechas cerradas con el proyecto	Soportar plan de contingencia
Estimación de esfuerzo y tiempo	6 meses
Estimación de costos de inversión	$50.000.000
Estimación de costo anual de operación	0

COPIA CONTROLADA

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	PAGINA	APROBÓ	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1	27 de Diciembre de 2018	1-35	Comité coordinador del sistema de control interno de gestión – SIG	Versión Original
2	29 de Julio de 2021	1-36	Comité de Gestión y desempeño	Actualización por mejoramiento continuo, revisión del documento en general.
3	30 de Diciembre de 2021	1-30	Comité de Gestión y desempeño	Actualización por mejoramiento continuo plan para la vigencia 2022
4	26 de Enero de 2023	1-31	Comité de Gestión y desempeño	Se actualiza por mejoramiento continuo plan para la vigencia 2023

COPIA CONTROLADA