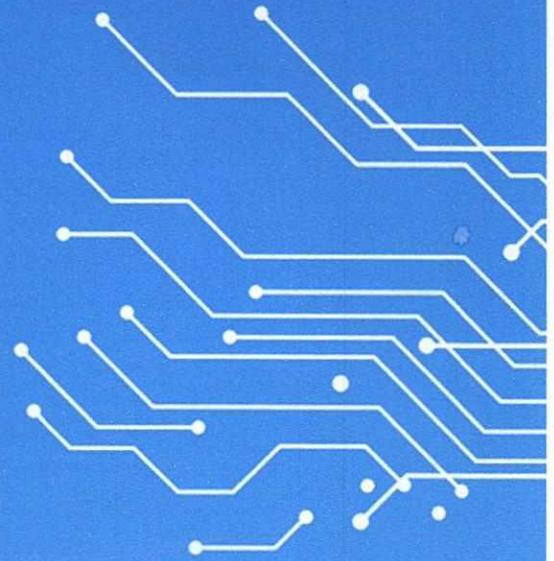


PETI

PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN



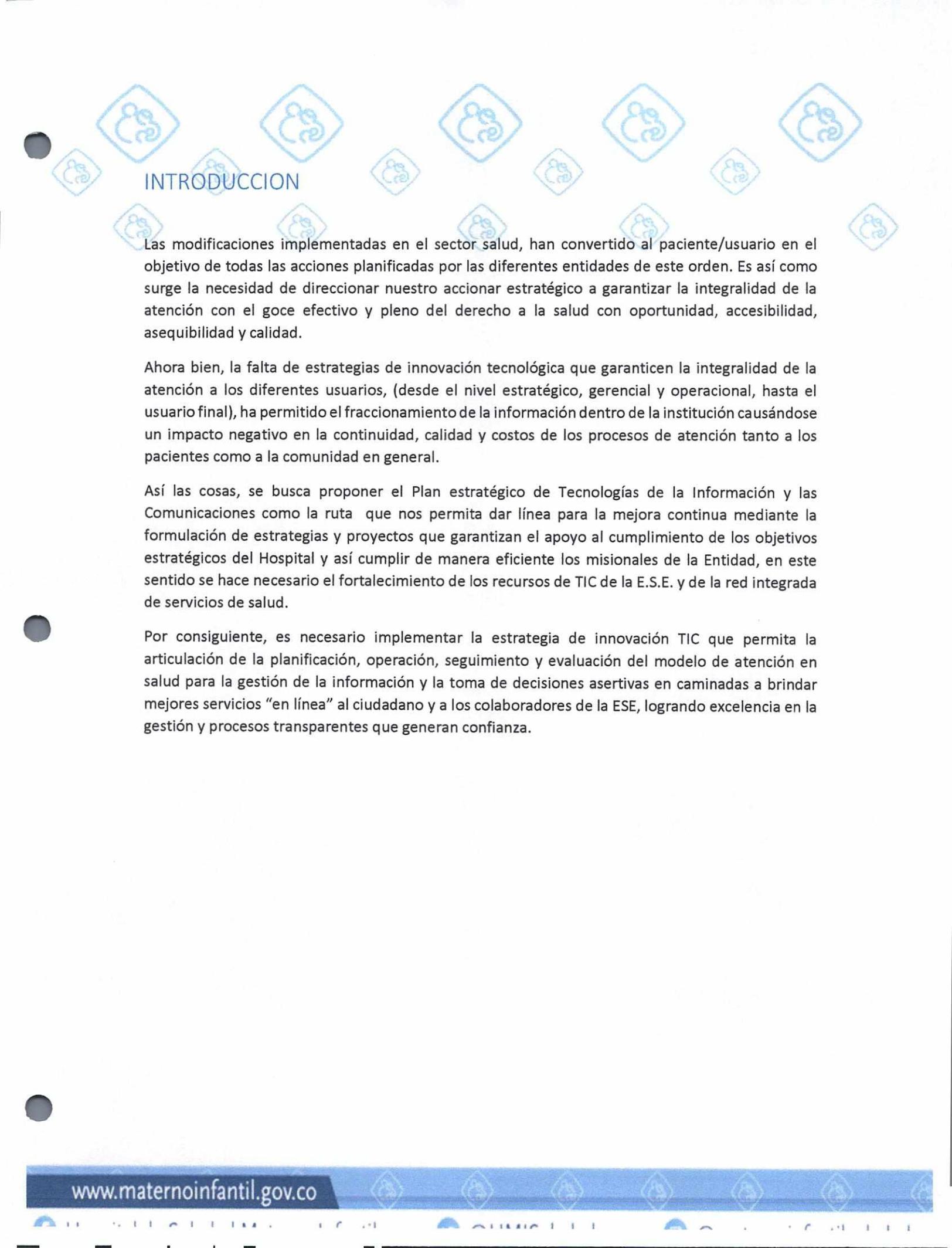
HOSPITAL
DE SOLEDAD
2020

Tabla de contenido

INTRODUCCION.....	4
1. OBJETIVOS.....	5
1.1. OBJETIVO ESTRATEGICO.....	5
1.2. OBJETIVO ESPECIFICO.....	5
2. ALCANCE DEL DOCUMENTO.....	6
3. MARCO NORMATIVO.....	7
4. RUPTURAS ESTRATEGICAS.....	10
5. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL.....	11
5.1. Estrategia TI.....	11
5.2. Uso y Apropiación de la tecnología.....	12
5.3. Sistemas de información.....	13
5.4. Servicios tecnológicos.....	14
5.5. Gestión de Información.....	19
5.6. Gobierno TI.....	19
6. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO.....	20
6.1. Modelo operativo.....	20
6.2. Necesidades de información.....	21
6.3. Alineación de TI con los procesos.....	21
7. MODELO DE GESTION DE TI.....	22
7.1. Estrategia de TI.....	22
7.1.1. Definición de los objetivos estratégicos de TI.....	23
7.1.2. Alineación de la estrategia TI con el plan sectorial o territorial.....	23
7.2. Gobierno de TI.....	24
7.2.1. Indicadores y riesgos.....	26
7.2.2. Estructura organizacional de TI.....	28
7.3. Sistema de información.....	28
7.3.1. Arquitectura de sistemas de información.....	29
7.3.2. Servicios de soporte técnico.....	29
7.4. Modelo de gestión de servicios tecnológicos.....	30
7.4.1. Criterios de calidad y procesos de gestión de servicio de TIC.....	30



7.4.2.	Infraestructura.....	31
7.4.3.	Conectividad.....	32
7.4.4.	Mesa de servicios	33
7.4.5.	Procedimientos de gestión	33
7.5.	Uso y apropiación	34
8.	Plan de comunicaciones del PETI	34



INTRODUCCION

Las modificaciones implementadas en el sector salud, han convertido al paciente/usuario en el objetivo de todas las acciones planificadas por las diferentes entidades de este orden. Es así como surge la necesidad de direccionar nuestro accionar estratégico a garantizar la integralidad de la atención con el goce efectivo y pleno del derecho a la salud con oportunidad, accesibilidad, asequibilidad y calidad.

Ahora bien, la falta de estrategias de innovación tecnológica que garanticen la integralidad de la atención a los diferentes usuarios, (desde el nivel estratégico, gerencial y operacional, hasta el usuario final), ha permitido el fraccionamiento de la información dentro de la institución causándose un impacto negativo en la continuidad, calidad y costos de los procesos de atención tanto a los pacientes como a la comunidad en general.

Así las cosas, se busca proponer el Plan estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como la ruta que nos permita dar línea para la mejora continua mediante la formulación de estrategias y proyectos que garanticen el apoyo al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Hospital y así cumplir de manera eficiente los misionales de la Entidad, en este sentido se hace necesario el fortalecimiento de los recursos de TIC de la E.S.E. y de la red integrada de servicios de salud.

Por consiguiente, es necesario implementar la estrategia de innovación TIC que permita la articulación de la planificación, operación, seguimiento y evaluación del modelo de atención en salud para la gestión de la información y la toma de decisiones asertivas en caminadas a brindar mejores servicios “en línea” al ciudadano y a los colaboradores de la ESE, logrando excelencia en la gestión y procesos transparentes que generan confianza.

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO ESTRATEGICO

Articular los sistemas de información y tecnologías de la información y comunicación con el Plan de Desarrollo de la E.S.E. Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana De Soledad, de tal manera que responda a las necesidades de los diferentes grupos de interés.

El Plan Estratégico de los Sistemas de Información (PETI), tiene como propósito determinar la situación actual de las Tecnologías de Información - TIC de la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, de tal manera que podamos establecer la situación estratégica que deseamos y la planificación de los proyectos y/o cambios necesarios para poder alcanzarla.

1.2. OBJETIVO ESPECIFICO

- ❖ Implementar un gobierno corporativo de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la E.S.E, a través del cual se dirige y controla el uso actual y futuro de dichas tecnologías.
- ❖ Fortalecer la gestión e interoperabilidad de la E.S.E. en beneficio de sus dependencias y los intereses de la entidad a través de las tecnologías de la información y la comunicación.
- ❖ Desarrollar la Arquitectura Empresarial del Ministerio bajo los criterios de Gobierno Digital.
- ❖ Definir el mapa de ruta del PETI para la E.S.E.

2. ALCANCE DEL DOCUMENTO

El Plan Estratégico de Tecnologías Información y Comunicaciones es una guía de acción clara y precisa para la administración de las Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC de la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, nos permite evaluar el aprovechamiento de la tecnología disponible, así como optimizar la realización de las tareas diarias, agilizar los procesos y procedimientos, facilitar el acceso de todos los grupos de interés a los servicios en salud que presta la entidad. Con este documento buscamos estandarizar los procesos y procedimientos de cada una de las dependencias de la ESE, completamente integrados con los recursos que ofrecen los sistemas de información y tecnologías de la información y comunicación, garantizando un apoyo efectivo que permita el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de las actividades operativas establecidas en la E.S.E.

AREA ESTRATEGICA	LINEA ESTRATEGICA	OBJETIVOS INSTITUCIONALES	META AVANCE ALCANZAR EN CADA VIGENCIA			
			2020	2021	2022	2023
AREA DE DIRECCION Y GERENCIA	PACTO SOCIAL POR EL APROVECHAMIENTO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION TIC	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar el sistema de información misional ASCLEPIUS bajo los nuevos lineamientos de la Resolución 3280 de 2018, el nuevo modelo de atención en salud y rutas integrales. 	50%	100%		
		<ul style="list-style-type: none"> Establecer y ejecutar Plan de Modernización de la infraestructura tecnológica de las sedes 	50%	100%		
		<ul style="list-style-type: none"> Reactivar la solución informática ADMIARCHI. Sistema de Administración de Archivo, Flujo y Gestión Documental en procura de reiniciar las actividades que ofrece esta herramienta informática de gran importancia para el manejo de la correspondencia y almacenamiento de los documentos 	50%	75%	100%	
		<ul style="list-style-type: none"> Diseño e implementación de un Plan de acción para asegurar el fortalecimiento del servicio de Call Center en el cuatrienio 	25%	50%	75%	100%
		<ul style="list-style-type: none"> Implementar y certificar en el cumplimiento del sistema Obligatorio de calidad al servicio de Telemedicina como una alternativa de prestación de servicios de salud a distancia que acoge el hospital y debe adecuarse a la norma 	50%	75%	100%	

3. MARCO NORMATIVO

En el año 2014 se hizo público el Decreto Nacional 2573, en el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

Concordancias; Decreto 1078 del 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"

De acuerdo con su Título I del Decreto 2573 – Objeto, ámbito de aplicación, definiciones, principios y fundamentos.

"(...)

Artículo 1°. Objeto. Definir los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

(...)

Teniendo en cuenta este objeto, la E.S.E. Hospital Materno Infantil de Soledad adopta el Plan de Acción de Gobierno en Línea y se crea el Comité GEL con el objetivo de liderar y supervisar la adecuada implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea y el cumplimiento de los plazos otorgados para la consecución de tal fin por parte de la ESE, de manera que se contribuya a la construcción de un Estado como el descrito en el artículo en referencia.

Artículo 3°. Definiciones. Para la interpretación del presente decreto, las expresiones aquí utilizadas deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica:

"(...)

Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información. Es un modelo de referencia puesto a disposición de las instituciones del Estado colombiano para ser utilizado como orientador estratégico de las arquitecturas empresariales, tanto sectoriales como institucionales. El Marco establece la estructura conceptual, define lineamientos, incorpora mejores prácticas y orienta la



implementación para lograr una administración pública más eficiente, coordinada y transparente, a través del fortalecimiento de la gestión de las Tecnologías de la Información.

“(…)

Este Marco nos brinda una guía de referencia para la estructuración del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC); el Decreto 2573 de 2014 en su Título II – Componentes, Instrumentos y Responsables, hace énfasis en los fundamentos principales que se deben tener en cuenta para llevar a cabo una correcta implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, es así como se establece el desarrollo y cumplimiento de los siguientes componentes;

“(…)

Artículo 5°. Componentes. Los fundamentos de la Estrategia serán desarrollados a través de 4 componentes que facilitarán la masificación de la oferta y la demanda del Gobierno en Línea.

1. TIC para Servicios. Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.
2. TIC para el Gobierno abierto. Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo involucrando a los diferentes actores en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
3. TIC para la Gestión. Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y para hacer más eficaz la gestión administrativa entre instituciones de Gobierno.
4. Seguridad y privacidad de la Información. Comprende las acciones transversales a los demás componentes enunciados, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, del acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

Parágrafo 1°. TIC para el gobierno abierto comprende algunos de los aspectos que hacen parte de Alianza para el Gobierno Abierto, pero no los cubre en su totalidad.

Artículo 6°. Instrumentos. Los instrumentos para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea serán los siguientes:

Manual de Gobierno en Línea. Define las acciones que corresponde ejecutar a las entidades del orden nacional y territorial respectivamente.

Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información. Establece los aspectos que los sujetos obligados deberán adoptar para dar cumplimiento a las acciones definidas en el Manual de Gobierno en Línea.

“(…)

Con la expedición del presente Decreto, específicamente lo enunciado en su Título III – Medición, Monitoreo y Plazos, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones conforma un modelo de evaluación para los sujetos del orden territorial, basado en un porcentaje de avance de los componentes del Manual de Gobierno en Línea vigente, midiendo así, el grado de cumplimiento de la entidad evaluada. Lo anterior se encuentra relacionado de la siguiente manera;

“(…)

Artículo 9°. Medición y monitoreo. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Dirección de Gobierno en Línea y de la Dirección de Estándares y Arquitectura de Tecnologías de la Información, diseñará el modelo de monitoreo que permita medir el avance en las acciones definidas en el Manual de Gobierno en Línea que corresponda cumplir a los sujetos obligados, los cuales deberán suministrar la información que les sea requerida.

Como se evidencia en el anterior artículo, es de vital importancia el cumplimiento del presente Decreto, el cual se constituye como el mapa de ruta que las entidades territoriales deben adoptar y promover en sus administraciones para así aplicar de manera correcta la Estrategia nacional de Gobierno en Línea, apoyando a la creación de un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC, mediante la prestación de mejores servicios en línea al ciudadano, logrando la excelencia en la gestión, empoderando y generando confianza en los ciudadanos e impulsando y facilitando las acciones requeridas para avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS, facilitando el goce efectivo de derechos a través del uso de TIC.

Como complemento del Decreto Nacional 2573 de 2014, encontramos el dominio Estrategia TI el cual tiene como fin, apoyar el proceso de diseño, implementación y evolución de la Arquitectura TI en las instituciones, logrando que esté alineada con las estrategias organizacionales y sectoriales. Su implementación consta de cuatro ámbitos de aplicación que servirán como insumo para la correcta formulación,

seguimiento y evaluación del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC) adoptado por la entidad;

Decreto 415 del 2016 "Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública" y el Decreto 1083 de 2015, el cual se encuentra relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.

En su Artículo 2.2.35.3. Numeral 1, el Decreto 415 establece los objetivos del fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones; para lo cual, las entidades y organismos a que se refiere el presente decreto, deberán:

Liderar la gestión estratégica con tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de un Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información (PETI) que esté alineado a la estrategia y modelo integrado de gestión de la entidad y el cual, con un enfoque de generación de valor público, habilite las capacidades y servicios de tecnología necesarios para impulsar las transformaciones en el desarrollo de su sector y la eficiencia y transparencia del Estado.

Como conclusión, la entidad deberá definir las estrategias de fortalecimiento institucional a través del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, definiendo mecanismos de implementación y ejecución valederos para las capacidades internas y externas que la entidad contenga, de tal manera que se logre la mejora continua de los servicios ofertados, apoyándose a su vez, en la socialización de la gestión realizada a través de campañas difusión por medios electrónicos que dé a conocer la implementación y la alineación del marco estratégico de la E.S.E. con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial y el estándar de Gobierno en Línea, evidenciando el compromiso de la Institución con la creación de un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC.

4. RUPTURAS ESTRATEGICAS

- ❖ La tecnología debe ser considerada un factor de valor estratégico para la institución pública.
- ❖ La información debe ser más oportuna, más confiable y con mayor detalle.

- ❖ Necesidad de aumento de la capacidad de análisis de información en todas las áreas de la institución pública.
- ❖ Necesidad de liderazgo al interior de la institución pública para la gestión de Sistemas de Información.
- ❖ Necesidad de definir estándares de integración e interoperabilidad.
- ❖ Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio.
- ❖ La gestión de los servicios tecnológicos debe ser: tercerizada, especializada, gerenciada –con tecnología idónea, sostenible y escalable.
- ❖ Fortalecer el equipo humano de la institución pública y desarrollar sus capacidades de uso y apropiación de TIC.

5. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

5.1. Estrategia TI

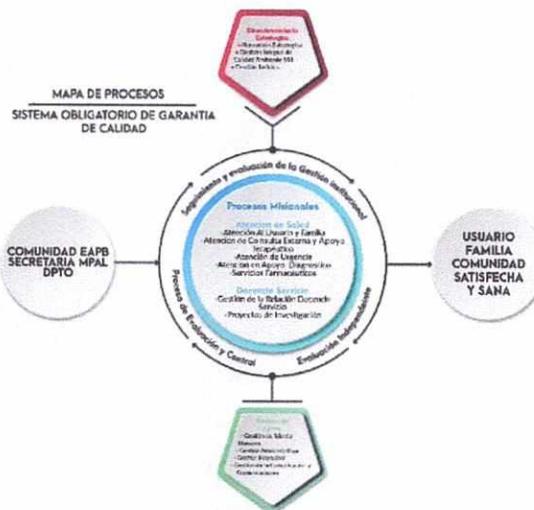
El plan estratégico de tecnología de la información establece unos objetivos y estrategias que se trabajan en la institución, el cual se desagrega en planes de desarrollo, compuestos por cuatrienio (establecer periodo). Cada uno tiene evaluaciones anuales por medio de planes de acción, las cuales permiten controlar y evaluar los logros para todo el periodo.

Para llevar a cabo la implementación y el desarrollo de este plan se hace necesario contar con la participación de todos los funcionarios, entes de control, usuarios y comunidad en su ejecución, hacer seguimiento y control mediante la aplicación de la misión hasta la consecución de la visión, de tal manera desarrollar las acciones necesarias y proyectos que permitan el logro satisfactorio de los objetivos institucionales.

El proceso de gestión de infraestructura TI, se encuentra alineado con la plataforma estratégica y MIPG a través de los objetivos estratégicos, mediante la ejecución de todas las políticas como la restructuración de sistema de información de gestión documental que fue uno de ellos proyectos trazados y ejecutados en la ESE para

tener mayor centro y trazabilidad de la documentación generada por cada área de proceso y cumpliendo con la política de cero papeles.

En el mapa de proceso institucional se puede identificar en los grupos de apoyo la gestión de la tecnología de la información como soporte a las áreas estratégicas y misionales de la ESE siendo transversales, está adscrito al macroproceso gestión estratégica TI cuyo objetivo es tener la mayor disponibilidad de la plataforma tecnológica basándose en los requerimientos y necesidades de los usuarios y el talento humano de la ESE como guía para el cumplimiento de todas las actividades a través de los sistemas de información y su infraestructura tecnológica, realizando los programas de mantenimiento, monitoreo y control de la infraestructura tecnológica que permita una atención oportuna a los pacientes



5.2. Uso y Apropiación de la tecnología

Para el uso y la apropiación de las TIC en la ESE, no se han establecido ni ejecutado una estrategia formal de uso y apropiación para todos los planes y proyectos TI trazados en la institución, se ha venido desarrollando el manual de recursos tecnológicos con miras a informar y socializar sobre el manejo operativo de los equipos de la plataforma tecnológica, además del uso adecuado de los servicios TI propuesto en la política de mesa de servicios del ministerio de las TIC.

Se han divulgado a planeación estratégica del banco de proyectos TI propuesto para ejecución en la institución, teniendo en cuenta que para la vigencia 2019 básicamente se realizaron labores con el ámbito técnico, sin embargo, para esta vigencia se socializo y se incluyó en el plan de desarrollo institucional.

No se ha realizado seguimiento mediante indicadores para la medición del impacto del uso de la apropiación de TI en la institución como mecanismo de control sobre el uso apropiado de los recursos tecnológicos

5.3. Sistemas de información

Para el apoyo de los procesos misionales y administrativos de la institución, es muy importante contar con sistemas de información que se conviertan en las fuentes únicas de datos útiles para la toma de decisiones en todos los aspectos; que garanticen la calidad y veracidad de la información.

NOMBRE DEL SOFTWARE	DESCRIPCION	DERECHOS	TIPO APLICACIÓN	BASE DE DATOS
ASCLEPIUS	ASCLEPIUS, es el sistema de información para IPS's que permite captar, administrar, organizar y distribuir la información generada, facilitando las labores administrativas y gerenciales. ASCLEPIUS gestiona la parte asistencial y financiera de la entidad.	GIHOS SAS	CLIENTE/SERVIDOR	SQL SERVER
ADMIARCHI FGD	Es una solución de archivo y gestión documental que permite la captura, almacenamiento digital y consulta de contenidos y documentos	ADMIARCHI	CLIENTE/SERVIDOR WEB	SQL SERVER
GLPI	En un sistema de información que permiten control de los activos de hardware, registro, seguimiento y control de incidencias.	GLPI	WEB	MySql

	ASCLEPIUS	ADMIARCHI	GLPI
TIPO	Misional	Apoyo	Apoyo
VERSION	Asclepius Asistencial y Contable Ver. 2016.04.11 Asclepius Financiero Ver. 2016.04.10 Asclepius Historias Clínicas HC Ver. 2016.03.01 Asclepius Historias Clínicas Urgencia Licencia de Uso	7.3.213	9.2.1
MODULOS	Asistencial Financiero Historias Clínicas consulta externa Farmacia Almacén Historia Clínica de Urgencia	Radicación Estadísticas Flujo documental Gestión de expedientes Gestión de préstamos Ventanilla única	Registro de incidencia Planificación Estadísticas Seguimiento incidencia Escalamiento de casos

INTEGRACIONES E INTEROPERABILIDAD	Integraciones con página Web del Hospital, para asignación de citas vía Web.	N/A	N/A
ARQUITECTURA	Cliente/Servidor		WEB
MODALIDAD IMPLEMENTACION	Instalación local		
LICENCIAMIENTO	Licencia de adquisición perpetua		Licencia Uso Libre
MOTOR DE BASE DE DATOS Y SISTEMA OPERATIVO	SQL SERVER, Windows Server 2012 R2		MySql
FORTALEZA	Tiene capacidad de organización para los programas que esta sistematizado actualmente, su capacidad de análisis y reporting que facilita el seguimiento a todas las atenciones en tiempo real.	Tiene la capacidad de manejar toda la documentación de la institución logrando el uso y aplicación de la política de cero papeles	Permite control y seguimiento a incidencias TI presentadas en la institución.
DEBILIDADES	No se cuenta con la historia clínica de promoción y mantenimiento de la salud, urgencia, psicología, nutrición y fisioterapia	Los funcionarios no dan uso adecuado al sistema de información	
RECOMENDACIONES	Adquirir licencias para los servicios faltantes basándose en los nuevos modelos de atención, además de obtener un módulo gerencial para el monitoreo y control que sirva de insumo para la toma de decisiones.	Hacer un plan de capacitación y sensibilización para el uso de sistema de gestión documental	

5.4. Servicios tecnológicos

La adopción de las tecnologías de la información debe estar orientada por el manual de recursos tecnológicos, el cual el hospital se compromete asignar disponibilidad presupuestal, para así, garantizar todos los procesos administrativos y misionales orientando a la eficiencia y seguridad. Este Manual de los recursos tecnológicos, representa una importante herramienta que servirá para garantizar el buen funcionamiento de los procesos, para contribuir con su eficiencia, para optimizar los sistemas internos y garantizar la calidad en la gestión, con el objetivo de asegurar la información.

El uso adecuado de los recursos tecnológicos asignados por la ESE a sus funcionarios, contratista y terceros se reglamente bajo los siguientes lineamientos:

Los usuarios no deben realizar cambios en las estaciones de trabajo como configuraciones en conexión de red, fondo de pantalla, entre otros, estos cambios son realizados únicamente por la unidad TIC

En ningún se pueden utilizar los recursos tecnológicos para actividades que sean contrarias al ordenamiento jurídico y especialmente a las previsiones de los lineamientos institucionales.

La instalación de cualquier tipo de software debe ser solamente autorizado y ejecutado por la unidad TIC. En caso de necesitar un software para llevar a cabo alguna labor relacionada con sus funciones, este debe solicitarse a través del área de sistemas para su instalación.

Los funcionarios y/o terceros serán conectados a la red con previa solicitud escrita y autorizada por el Coordinador TIC bajo los lineamientos establecidos.

La unidad TIC definirá y actualizará de manera periódica, los softwares institucionales cuando este se requiera. Así mismo, realizar el control y verificación del cumplimiento del licenciamiento del respectivo software y aplicaciones instaladas y administradas por la ESE.

Si los funcionarios requieren acceder desde una red externa, deben solicitarlo a través de los canales habilitados por la unidad TIC para autorización y posterior parametrización a través de nuestro sistema de seguridad perimetral

No deberán usarse los recursos tecnológicos para acceso descarga, transmisión, distribución o almacenamiento de material: obsceno, ilegal, descargar música o archivos nocivos que atente contra las políticas institucionales.

La información, archivos, los sistemas, los servicios y equipos (estaciones de trabajo, portátiles, impresoras, redes, internet, correo, herramientas de acceso remoto, aplicaciones) propiedad de la ESE, son activos de la institución y se proporcionan a los funcionarios, contratistas y terceros autorizados, para cumplir con la ejecución de sus funciones

Correo electrónico:

Este servicio se presta a todos los usuarios de la institución tanto asistenciales como administrativos. En el contempla agenda, almacenamiento de carpetas y documentos. Es un servicio que permite la operación y comunicación diaria tanto externa como interna y se agrupa en los siguientes servicios.

Los servicios que se estableces son:

- Administración de licencias
- Configuración y parametrización de la plataforma de correos
- Administración de cuentas
- Capacitación

Administración de servidores:

Se encarga de garantizar el óptimo funcionamiento de los servidores que operan en el área administrativa de la institución, ofreciendo rendimiento, buen uso de recursos, seguridad de los servidores que se administra de forma dinámica con miras al mejoramiento continuo.

Los servicios que se estableces son:

- Carpetas compartidas
- Actualizaciones
- Autenticación de usuarios
- Parametrización de escritorio remoto
- Monitoreo de rendimiento de aplicaciones

Antivirus:

La plataforma de antivirus ofrece protección a los equipos de la ESE, ofreciendo mayor seguridad y protecciones de la información sensible para la institución.

Los servicios que se estableces son:

- Protección para todos los equipos y servidores
- Plataforma de administración de licencias
- Análisis periódico
- Configuración, cambios y actualizaciones a la consola de antivirus

Telefonía IP (Call center):

La administración de la planta telefónica, se encarga de dar soluciones integrales a los usuarios de la ESE Hospital Materno Infantil de soledad, donde se gestiona y administra los servicios de telefonía IP, call center. El alcance de este servicio incluye la administración, monitoreo y operaciones de toda la infraestructura que permite las comunicaciones telefónicas.

Los servicios que se estableces son:

- Capacitación y asesoría
- Solución a fallas
- Actualizaciones
- Traslado de líneas
- Generación de reportes a través de aplicativos de la planta (ASTERNIC)

Servicios de colaboración:

Las herramientas de colaboración son una serie de herramientas utilizadas para facilitar la gestión de procesos organizacionales y dinamizar la ejecución de las funciones administrativas y asistenciales para así optimizar la comunicación de todas las áreas de procesos, actualmente los funcionarios tienen la posibilidad de tener comunicación a través de video conferencias que les permite tener una comunicación fluida sin necesidad de estar ubicados en un mismo lugar.

Gestión de usuarios, roles y perfiles:

Este servicio ofrece de manera integral a los funcionarios y sus colaboradores de la institución la administración de cuentas de usuarios de los sistemas de información misional y de apoyo, así como la asignación de roles y perfiles, acceso a la red de acuerdo a la política de seguridad y privacidad de la información definidas en la institución.

Los servicios que se establecen son:

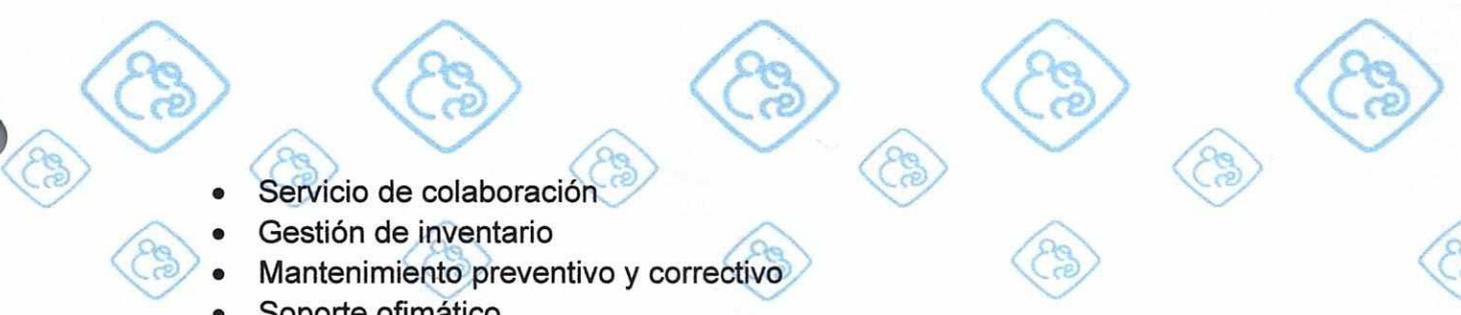
- Crear, modificar cuentas de usuario
- Activa o inactivar cuentas de usuarios
- Asignación, modificación de roles y permisos
- Crear, modificar claves de acceso a las aplicaciones
- Asignación de permisos de navegación y acceso a la red

Mantenimiento y soporte técnico

Este servicio mantenimiento y soporte técnico ofrece a los usuarios soluciones que se ajustan a sus necesidades durante la ejecución de sus funciones, cuyas actividades se basan en el mantenimiento preventivo, correctivo, diagnóstico de fallas e incidencias, a su vez la gestión del suministro, instalación de partes de toda la infraestructura tecnológica. Los servicios que contempla son.

Los servicios que se establecen son:

- Correo electrónico
- Administración de servidores
- Configuración de carpetas compartidas
- Autenticación de usuarios
- Copias de respaldo
- Antivirus
- Telefonía IP
- Conectividad, wifi, internet, VPN y radioenlace

- 
- Servicio de colaboración
 - Gestión de inventario
 - Mantenimiento preventivo y correctivo
 - Soporte ofimático
 - Gestión de usuarios, roles y perfiles
 - Soporte de hardware, software y redes

Conectividad:

El servicio de conectividad de la institución, ofrece soluciones integrales a los usuarios en temas de navegación, redes y seguridad perimetral, de ahí se administra todos los servicios asociados al servicio de WLAN, LAN, los cuales cuentan con restricciones de acuerdo a lo definido en la política de seguridad y privacidad de la información.

Los servicios que se estableces son:

- Acceso WiFi
- Conexión a internet
- VPN
- **Monitoreo del tráfico de la red**

Seguridad perimetral:

Este servicio consta de un sistema que permite en control y trafico de la red, de tal manera impida posibles ataques o accesos no autorizados que atente con la integridad de la información de la institución.

Gestión de inventarios:

La administración a la gestión de inventarios, se ofrece de forma segura para el control de bienes y activos de información tipo software y hardware, basándose en la política de gestión de activos definido, todo esto realizándose seguimientos periódicos a través de herramientas que permiten identificar y rastrear la ubicación del equipo, así como la verificación de la obsolescencia del mismo.

Los servicios que se estableces son:

- Seguimiento, ubicación, características.
- Control y monitoreo de software instalado
- Control de entrada y salidas de hardware
- Seguimiento a equipos obsoletos

5.5. Gestión de Información

La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad deberá realizar acciones para la implementación y gestión de sistemas de información integrales que contribuya al mejoramiento de la gestión apoyando los procesos para alcanzar una mayor eficiencia y transparencia en su ejecución, para lograr mayor accesibilidad y brinde información objetiva.

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 de servicio debido a los constantes cambios, teniendo en cuenta que todos los dispositivos que conforma la infraestructura tecnológica cuentan con una vida útil definida y soportada por el fabricante, de esta manera se debe realizar de forma constante evaluación que permita hacer un diagnóstico de obsolescencia de toda la infraestructura TI.

Para lograr que la plataforma tecnológica de la institución cumpla a cabalidad con todos los objetivos trazados se requiere:

- Inventario y caracterización de los procesos y sistemas de información (misionales, estratégicos, portales de información): descripción, módulos, plataforma, líderes funcionales, líderes técnicos, entradas, salidas, interfaces, debilidades, fortalezas, necesidades e iniciativas.
- Definir, implementar y medir un modelo de gestión de las TIC, cumpliendo con lo dispuesto en la política de gobierno digital para la toma de decisiones a través de las fuentes de información habilitadas.
- Los sistemas de información se han convertido en la columna vertebral de la institución en sus magnitudes de procesos y es clave para cumplir con los objetivos estratégicos aumentando la eficacia que permita mejorar la prestación de servicios misionales.

5.6. Gobierno TI

La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, mediante resolución la creación del comité de gestión y desempeño, el cual entre sus integrantes incluye al Coordinador TIC. En el comité entre sus principales funciones esta:

- Aprobar y hacer seguimiento a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del modelo integrado de planeación y gestión (MIPEG) que incluye la política de gobierno digital y seguridad digital.
- Articular esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del modelo integrado de planeación y gestión.

Las decisiones de planes, programas y proyectos que involucras a las TIC en la ESE se tomara en el comité institucional de gestión y desempeño, en el comité directivo o directamente por gerencia.

Semanalmente en horarios establecidos previamente por el coordinador Tic, se realizan reuniones para verificar todos los procesos y su ejecución, revisión y asignación de tareas a ejecutar para dar continuidad al mejoramiento continuo de acuerdo con los sistemas de gestión de calidad en los procesos que incluyan sistemas y/o soluciones tecnológicas y en los procedimientos de TI.

Teniendo en cuenta dichos procedimientos se establecen los indicadores de gestión y los planes de manejo de riesgos

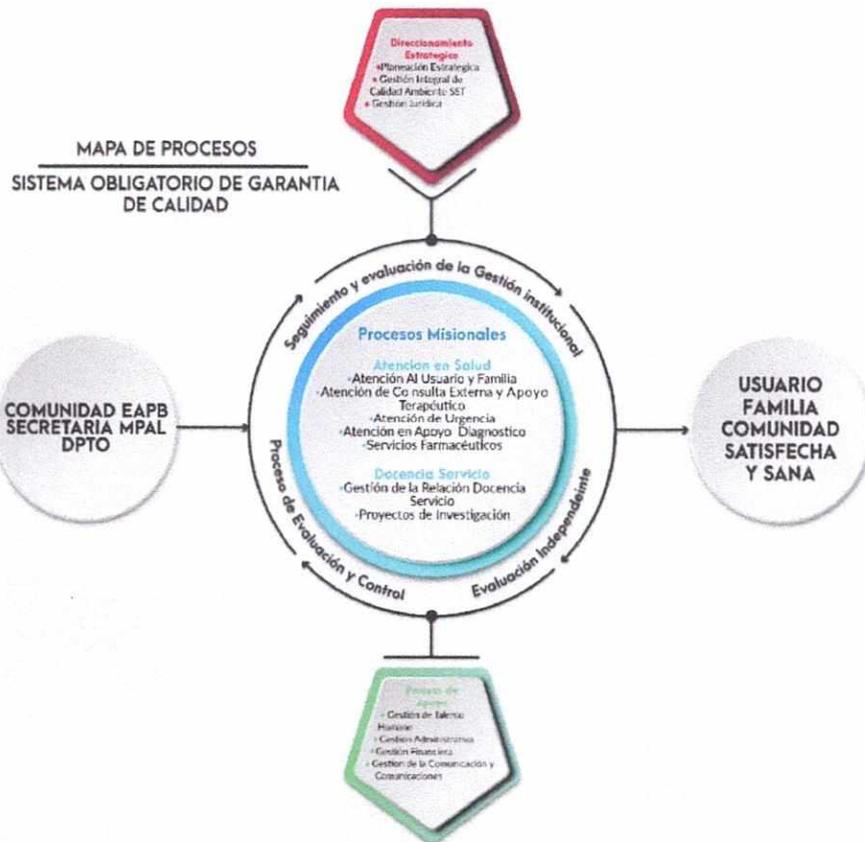
6. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO

La estrategia TI, está orientada a la protección y conservación de los activos informáticos y toda la infraestructura tecnológica; todo alineado con el plan de desarrollo institucional y con la finalidad de optimizar los recursos y visionar las necesidades actuales conforme a la demanda de protección y salvaguardar la información.

6.1. Modelo operativo

El modelo operativo de la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad cuenta con lo siguiente para su gestión y articulación:

- Plan de desarrollo institucional 2020-2023
- Estructura orgánica de la institución
- Mapa de procesos



6.2. Necesidades de información

A partir del catálogo de sistemas de información, los flujos de datos identificados y el catálogo de servicios de información, se pueden identificar las diferentes necesidades enmarcadas en los propósitos de la política de gobierno digital

6.3. Alineación de TI con los procesos

Los sistemas de información de crear para facilitar los procesos de la institución, de tal manera debe estar alineados y bien definidos teniendo en cuenta que al no estar alineados existe un riesgo de incurrir en el desuso y gasto monetario en inversión de un sistema de información. El éxito de una arquitectura de sistemas de

información depende de la forma como se integran los procesos con el apoyo tecnológico que se requiere.

Identificar los sistemas de información que soportan los procesos misionales, estratégicos y de apoyo a través del proceso de gestión de TI transversal a la institución y que se encuentran relacionados en cuadro siguiente:

SISTEMA DE INFORMACION	ALINEACION DEL PROCESO
GESTION DOCUMENTAL	Se respalda el proceso de gestión documental a través de un sistema de información avalado y que cumple con las normas de archivística, además de llevar una trazabilidad de toda la documentación interna externa de toda la institución y esta parametrizado para la gestión de talento humano, gestión administrativa, gestión jurídica y gestión de comunicación, que son los procesos de apoyo y de direccionamiento estratégico de la ESE
ASCLEPIUS	Es el sistema de información misional de la ESE en el se llevar el registro de las atenciones por consulta externa y farmacia, y los procesos de facturación de todos los servicios. Este apoya en la gestión administrativa y financiera, y, procesos misionales la de la ESE
HELP DESK	Herramienta adoptada a través del mintic, que ayuda a realizar seguimiento a la atención de incidencias con el fin de tener mayor control de casos y así minimizar los tiempos de respuesta. Este está alineado a todos los procesos administrativa, asistenciales y de direccionamiento estratégico siendo transversales.

7. MODELO DE GESTION DE TI

7.1. Estrategia de TI

Las estrategias trazadas por la ESE Hospital Materno Infantil de Soledad son:

- cumplir con todas las metas establecidas en el plan de desarrollo institucional 2020-2023
- garantizar la prestación de servicio con calidad a los ciudadanos adscritos a nuestra red de servicio
- organización de los procesos TI en la institución de tal manera estar alineados para la toma de decisiones

- promover el uso y la apropiación de los recursos tecnológicos
- garantizar la seguridad y privacidad de la información
- garantizar el respaldo y custodia de los activos de información

7.1.1. Definición de los objetivos estratégicos de TI

- Adoptar el Marco de referencia de Arquitectura Empresarial TI de MINTIC, los lineamientos de gobierno digital y las mejores prácticas del sector que permitan preservar la integridad, seguridad y funcionalidad de los servicios informáticos y la seguridad de la información de la ESE.
- Implementar soluciones tecnológicas que promuevan de forma eficiente y transparente la información acorde a los objetivos misionales de la institución.
- Definir e implementar, planes, políticas, manuales, proyectos y catalogo dentro de la gestión TI
- Establecer estrategias que promueva en correcto uso de los recursos tecnológicos de la ESE
- Fortalecer la gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones, con miras al cumplimiento y adopción de estándares y lineamientos de la arquitectura empresarial para un desarrollo sostenido, creciente y transparente dentro de la ESE

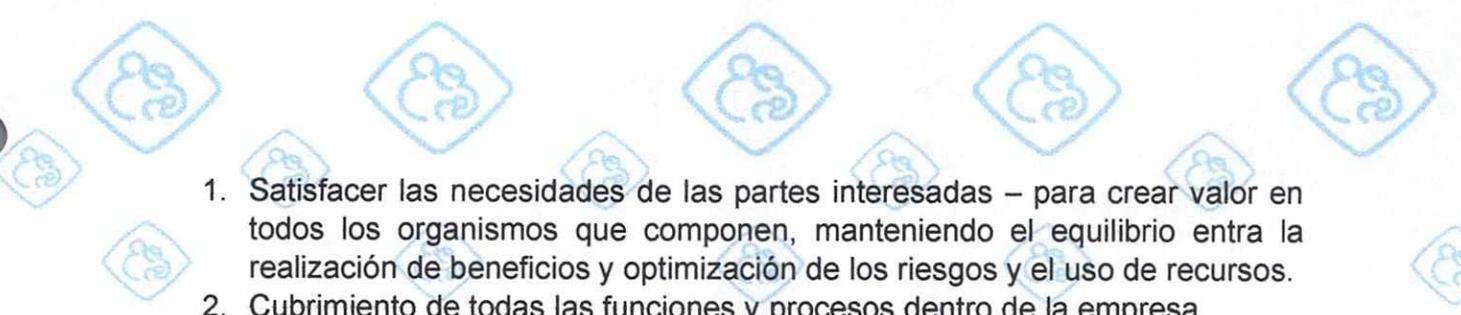
7.1.2. Alineación de la estrategia TI con el plan sectorial o territorial

ESTRATEGIA TI	ACTIVIDADES	RESULTADO
Gobierno TI	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de procesos enmarcados en gestión estratégica de TI • Establecimiento de una arquitectura empresarial • Sistema de gestión de calidad, políticas, lineamientos y estandarización de procesos para la planeación y ejecución de los proyectos alineados al plan de desarrollo institucional 	Una unidad TI solidad con una estructura organizacional definida y alineada para desarrollar los planes establecidos como estrategia TI generando así valor a los procesos administrativos de la institución.
Gestión de la información y participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento del modelo de gestión del ciudadano para una comunidad más participativa. 	Plataforma integral para gestión y tramite de estos servicios

	<ul style="list-style-type: none"> • Estructuración de la gestión documental para mayor trazabilidad en los tramites interno/externo cumpliendo con los habilitadores de gobierno digital como lo es tic para estado y tic para la sociedad. 	
Aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de un sistema de información integral para el área asistencial cumpliendo con los nuevos modelos y ruta de atención integral en salud. • Sistema de información de gestión documental para tramites y servicios internos/externos • Micrositio orientado a la participación ciudadana 	Sistemas de información que satisfagan las necesidades de los procesos y los servicios de la entidad y del sector.
Apropiación de las TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de la infraestructura TI • Implementar programas TI al ciudadano • Promover el buen uso de los recursos TI a través del manual de recursos tecnológicos, capacitación y publicidad 	Implementar las herramientas y mecanismos que hagan sostenible el uso y aprovechamiento de la tecnología de la información
Servicios TI	Establecer un portafolio de servicios TI en la institución	Un portafolio de servicios de gestión TI que beneficie a todos los actores

7.2. Gobierno de TI

El gobierno de TI asegura que se evalúan las necesidades, condiciones y opciones de las partes interesadas para determinar que se alcanza las metas trazadas en el 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:

- 
1. Satisfacer las necesidades de las partes interesadas – para crear valor en todos los organismos que componen, manteniendo el equilibrio entre la realización de beneficios y optimización de los riesgos y el uso de recursos.
 2. Cubrimiento de todas las funciones y procesos dentro de la empresa.
 3. Aplicar un marco de referencia base que pueda ser integrado con diferentes estándares y buenas prácticas.
 4. Todo proveedor que tengan alguna vinculación contractual con la ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD, deberá cumplir los siguientes lineamientos:
 - Todo proveedor deberá cumplir con los lineamientos de seguridad y privacidad de la información establecido por la ESE mediante la resolución 322 del 18 de octubre del 2019, así mismo 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 ESE.
 - Se deberá informar sobre todas las actualizaciones existentes de cada plataforma que mejoren el desempeño de los procesos y subprocesos de la ESE.
 - 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.
 - Se deberá hacer transferencia de conocimiento y/o acompañamiento a los funcionarios responsables del proceso en la ESE.
 - La ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD será el único dueño de los derechos de autor de los desarrollos que se realicen internamente, los proveedores deberán respetar su confidencialidad.

Para fallas que impida la continuidad de los procesos se tiene definido en el proceso de gestión TI un esquema de atención de incidencias, el cual tiene habilitados diferentes canales para el reporte del mismo y un sistema de información que permite gestionar, medir y ver la trazabilidad de todos los casos desde su reporte hasta el cierre. Esta mesa de ayuda tiene definido varios niveles de escalamiento, cada una de ellas para casos puntuales y que se encuentran definidos en el procedimiento de atención de incidencias.

Los tiempos de atención son monitoreados a través de estrategias de revisión de los procesos y el constante seguimiento de cómo se ejecutan los mismos, de tal forma que realmente se preste un soporte oportuno a los usuarios.

La continuidad en la atención también puede verse afectada por el mal funcionamiento de los equipos e impresoras y para esto se tienen equipos de recambio que permiten solucionar de inmediato las solicitudes, cambiando un equipo por otro mientras se revisa cual es el problema que presenta el reportado.

7.2.1. Indicadores y riesgos

- Proporción de mantenimientos preventivos y correctivos
- Disponibilidad del sistema
- Oportunidad de atención de solicitudes
- Cumplimiento de planes
- % de cumplimiento del programa del plan de desarrollo relacionado con el desarrollo o fortalecimiento del sistema de información
- Satisfacción de los usuarios del sistema de información con la oportunidad de la información
- Satisfacción de los usuarios del sistema de información sobre la seguridad de la información

CUMPLIMIENTO GOBIERNO DIGITAL	HABILITADORES	METAS	CUMPLIMIENTO 2020
	Arquitectura	10%	
	Seguridad y privacidad	10%	

INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCION	UNIDAD
Índice de desempeño promedio del mala de ruta de ejecución del PETI en la institución	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.	semestral
Porcentaje de ejecución y cumplimiento de las	gestión	Medir el nivel de avance porcentual versus el	

estrategias definidas en el PETI.		proyectado en un periodo dado, en lo que respecta a las iniciativas definidas en el PETI	porcentaje
-----------------------------------	--	--	------------

RIESGOS	CONTROLES
Interrupción en el funcionamiento del sistema de información asclepius	Seguimiento a los planes de contingencias establecidos.
Alteración de la información en el sistema de información asclepius	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a través de autenticación del usuario • Seguimiento a los accesos al sistema de información de las cuentas inactivas
Divulgación de información sensible	<ul style="list-style-type: none"> • Control de acceso a través de autenticación de acuerdo a rol
Interrupción de las comunicaciones en cada una de sus extensiones y PBX	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación del plan de contingencia de la planta telefónica • Mantener actualizado la planta telefónica para disminuir el riesgo de interrupción.
Interrupción de los servicios de red y tráfico de datos y radioenlaces	<ul style="list-style-type: none"> • Tener disponibles equipos alternos disponibles • Realizar controles y monitoreos constantes para verificar el comportamiento de la red.

7.2.2. Estructura organizacional de TI



7.3. Sistema de información

Para el apoyo de los procesos misionales y administrativos de la institución, es muy importante contar con sistemas de información que se conviertan en las fuentes únicas de datos útiles para la toma de decisiones en todos los aspectos; que garanticen la calidad y veracidad de la información. 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 ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD reconoce la información como un activo importante para la atención de los pacientes y el desarrollo interadministrativo, es por eso que se preocupa por definir lineamientos que conlleven a la correcta custodia y seguridad para mitigar los riesgos que atenten con la integridad de 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. 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.

El proceso de gestión de infraestructura de TIC será encargado de definir un plan de trabajo que cumpla con los requisitos de seguridad dentro del alcance de sus actividades, con el fin de mitigar los riesgos que la tecnología pueda generar a la información. El coordinador TIC comunicara de manera periódica el avance del plan definido de forma que se conozca el estado de sus actividades.

7.3.1. Arquitectura de sistemas de información

7.3.2. Servicios de soporte técnico

En este proceso de mesa ayuda es el servicio en que más se tiene contacto con los funcionarios de la ESE. en este proceso el agente recibe el servicio o la solicitud del caso a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la ESE que son, a través de la EXT telefónica, correo institucional, líneas de WhatsApp. se procederá a registrar el caso que se realiza mediante el sistema de información GLPI y se le asigna a un técnico o ingeniero de pendiendo de su clasificación que sería el primer nivel si este no es de su competencia, se ira escalando hasta la solución y cierre de la incidencia tal como lo define en el procedimiento de atención de incidencias de la infraestructura tecnológica.

TIPO DE SERVICIO	PRIORIDAD	TIEMPO DE ATENCION	CAUSAS
INCIDENCIA	Alta	15 min	Incidentes que afecte la totalidad del servicio.
	Media	40 min	Incidentes que afecte parcialmente el servicio.
	Baja	120 min	Incidentes que afecten el servicio mínimamente.
SOLICITUDES Y/O REQUERIMIENTO	Alta	1 día	Solicitudes que realizan los funcionarios para mejoras en la prestación de servicio.
	Media	2 días	Solicitudes que realizan los funcionarios para mejoras que no

			impacten a gran escala la prestación de servicio.
	Baja	3 días	Actividades programadas

7.4. Modelo de gestión de servicios tecnológicos

7.4.1. Criterios de calidad y procesos de gestión de servicio de TIC

La ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD se basa en las buenas prácticas, normas y estándares para servicios de TI, con el fin de asegurar la calidad en la prestación de servicio en cada una de las áreas de procesos. La ESE tendrá un proceso continuo de monitoreo y control de toda la infraestructura tecnológica con el fin de identificar y controlar el consumo de recursos y provee su crecimiento de forma planificada.

La institución tendrá 24/7 la disponibilidad de la plataforma tecnológica brindando soporte y acompañamiento al sistema de información y la infraestructura de comunicaciones, servidores, estaciones de trabajo, siempre con la atención oportuna y eficiente de las solicitudes realizadas por parte de los funcionarios, realizando planes de mantenimiento preventivo de toda la infraestructura tecnológica.

Los criterios de calidad que garantizan la operación de toda la plataforma tecnológica y servicios asociados definidos por la institución son:

No.	CRITERIO	DESCRIPCION
1	Disponibilidad	Es el responsable de optimizar y monitorizar los servicios TI para que estos funcionen ininterrumpidamente y de manera fiable.
2	Recuperación	Prestar un soporte técnico especializado de manera oportuna y efectiva.
3	Capacidad	
4	Escalabilidad	
5	Mejores Practicas	

7.4.2. Infraestructura

- **Infraestructura de Centro de Datos:** Actualmente contamos con un Datacenter de categoría TIER I, El Datacenter es administrado por el equipo de ingenieros del hospital, cuenta con dos unidades de rack en donde se alojan los equipos de los servicios que requieren alta disponibilidad, como lo son: Servidores de los sistemas de información (Asclepius, Admiarchi), Servidor para (teleconsultas GLPI, OCS Inventory), Telefonía IP, aplicaciones y base de datos, seguridad y conectividad.

Está ubicado en la sede administrativa del Hospital en el barrio Costa Hermosa de Soledad y cuenta con el siguiente plan de contingencia:

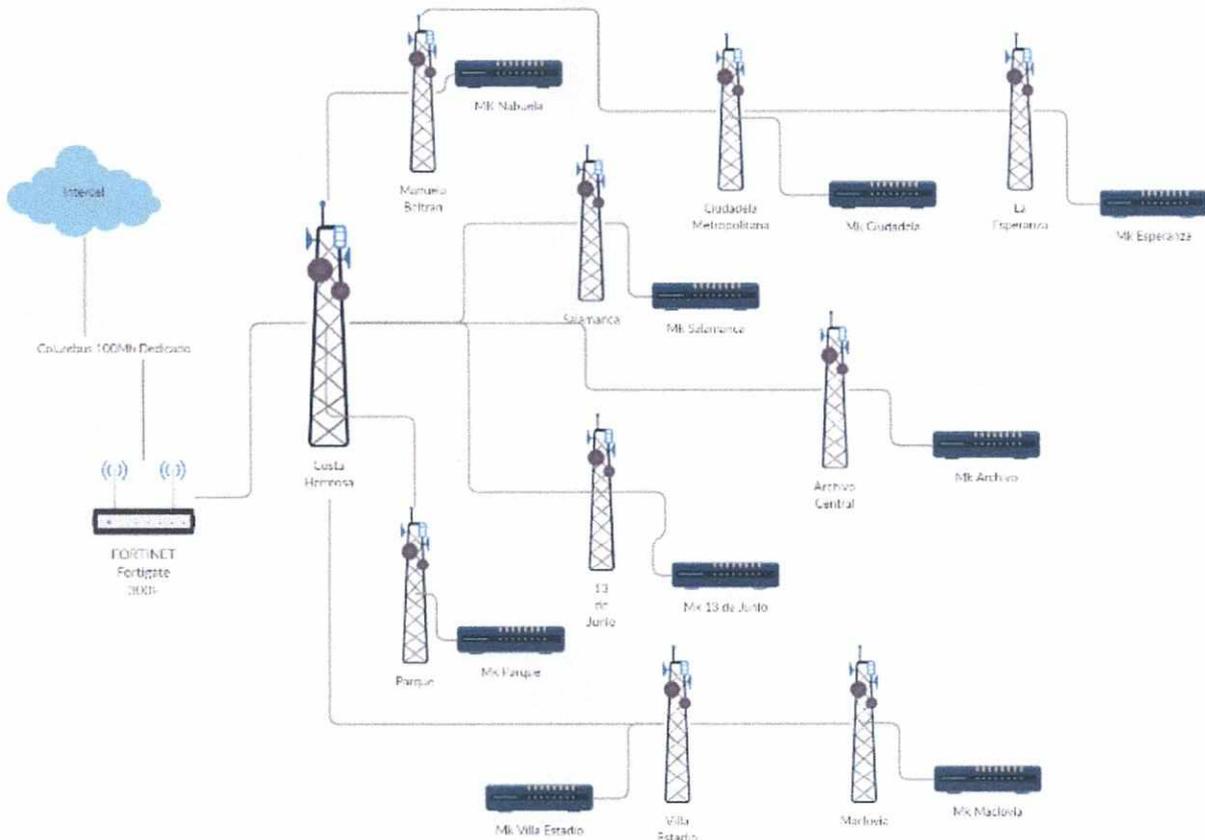
- ✓ Sistema ininterrumpido de energía eléctrica UPS que inician en caso de interrupción de fluido eléctrico, (2 UPS de 3Kva).
- ✓ Se cuenta con una planta eléctrica.
- ✓ Sistema de aires acondicionados (dos).
- ✓ Sistemas de control de acceso físico y seguridad perimetral, cuenta con sistema Biométrico y cámaras de seguridad.

- **Sistemas de Seguridad:**

ELEMENTO	SERVICIO	DESCRIPCION
FORTINET Fortigate 300E	Firewall Perimetral	Filtrado web, navegación web, Rutas, reglas de acceso, VPN.
Kaspersky Small Office Security	Antivirus	250 licencias de antivirus System Center Endpoint

- **Sistemas de almacenamiento:** No contamos con sistema de almacenamiento.
- **Hardware y software de oficina:** En cuanto a hardware y software de oficina (equipos de cómputo, impresoras, escáneres, telefonía) se definieron políticas de TI relacionadas con estos elementos, por ejemplo: uso de portátiles, licenciamiento, uso de herramientas automáticas de inventario de equipos, entre otros. Todas estas políticas deben estar consolidadas en un documento general de políticas de TI.

7.4.3. Conectividad



La ESE Hospital Materno Infantil de Soledad tiene una conexión a Internet con Columbus C&W Networks de 100Mb dedicado.

El servicio de conectividad gestiona la interconexión de todos los centros de salud con la sede administrativa a través de radio enlaces.

La solución transición de datos por medio de radio enlace nos permite estar interconectados con todas las sedes, gracias a la implementación de podemos transmitir voz y datos.

Esta solución está construida con equipos de radio enlace Ubiquiti y Router Mikrotik, A la fecha los equipos se encuentran funcionando en buenas condiciones y los centros se encuentran interconectado entre si logrando una estabilidad del 95%.

7.4.4. Mesa de servicios

En este proceso de mesa ayuda es el servicio en que más se tiene contacto con los funcionarios de la ESE, el cual es el receptor de todos los requerimientos de la infraestructura tecnológica, en el hay un auxiliar administrativo quien se encarga de recepcionar y asignar a un técnico o profesional de acuerdo a la solicitud e ir escalando hasta cumplir con las necesidades requeridas.

A la mesa de ayuda, diariamente ingresan servicios que reportan los usuarios, estos son clasificados como incidentes/requerimiento, y se definen de la siguiente manera:

Incidencia: es todo evento que se presente y que afecte en cumplimiento de las actividades misionales y administrativas de la institución.

Requerimiento: solicitudes de los funcionarios para obtener asesoría, información, cambios con el fin de mejorar la ejecución de sus actividades.

El proceso de mesa de servicio cuenta con unos canales únicos habilitados para la recepción de las incidencias y requerimientos como los son: correo institucional, extensión telefónica, que opera en los horarios hábiles y línea de WhatsApp para los horarios no hábiles. El área de sistemas es un área transversal en todos los procesos administrativos y asistenciales, por ellos está disponible las 24/7.

7.4.5. Procedimientos de gestión

La ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD se encuentra en proceso de alistamiento de los procedimientos que definen la gestión TI en cada una de las áreas de proceso de la institución y que se encuentran clasificados en tres subprocesos:

- Gestión de información
 - ✓ Procedimiento de backups
- Gestión de comunicación
 - ✓ Procedimiento de administración de correos institucionales
 - ✓ Procedimiento de capacitación
 - ✓ Procedimiento de administración de portal institucional
- Gestión plataforma tecnológica
 - ✓ Procedimiento creación de cuentas de usuario
 - ✓ Procedimiento de entrega de equipos tecnológicos
 - ✓ Procedimiento de traslado
 - ✓ Procedimiento de inventario
 - ✓ Procedimiento de soporte técnico

7.5. Uso y apropiación

La ESE tiene como estrategia a ejecutar, la divulgación del manual de recursos tecnológicos, en el que se tendrá establecidos todos los lineamientos necesarios para que los funcionarios hagan buen uso de los recursos tecnológicos propios para la realización de sus funciones de tal manera genere iniciativas de valor con base a las necesidades identificadas para tener un adecuado servicio a todos los usuarios de la organización.

Para todos los proyectos de implementación en el área de sistemas, se realizará un plan de capacitación a todos los funcionarios sobre el uso de las nuevas tecnologías. Adicionalmente, se seguirá haciendo el plan de divulgación a través de los canales propios de la institución (correos corporativos, Admiarchi) con el fin de masificar el buen uso de las tecnologías.

8. Plan de comunicaciones del PETI

El plan de comunicaciones se basa en las estrategias establecidas para divulgar el PETI. Actualmente estamos en proceso de construcción y elaboración del mismo, una vez finalizada se realizará el proceso de divulgación a todos los funcionarios y partes interesadas para un desarrollo eficiente de las tecnologías de la información y comunicación.


JUAN SANCHEZ PAEZ
Gerente

Proyecto: Zuli Romero De La Hoz Profesional Especializado – 
Reviso: Sandra San Martin – Subgerente Administrativo y Financiero 