



**RESOLUCION N° 027
(31 DE ENERO DE 2022)**

"Por la cual se adopta el Plan Estratégico De Las Tecnologías De La Información vigencia 2022, en la ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD"

El suscrito gerente de la ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD en ejercicio de sus facultades legales, estatutarias y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de Colombia de 1991, en su Artículo 113, señala que los diferentes órganos del Estado tienen funciones separadas, pero colaboran armónicamente para la realización de sus funciones.

Que la estrategia liderada por la Política de Gobierno Digital contemplará como acciones prioritarias el cumplimiento de los criterios establecidos al respecto, así como, estimular el desarrollo de servicios en línea del Gobierno por parte de terceros basados en datos públicos, la ampliación de la oferta de canales aprovechando tecnologías con altos niveles de penetración como telefonía móvil y televisión digital terrestre, la prestación de trámites y servicios en línea y el fomento a la participación y la democracia por medios electrónicos.

Que el Gobierno implementará mecanismos que permitan un monitoreo permanente sobre el uso, calidad, nivel de satisfacción e impacto de estas acciones.

Que el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), reformado por la Ley 2080 de 2021, incorpora en el procedimiento administrativo los medios tecnológicos o electrónicos, siendo los temas más relevantes: la habilitación a los ciudadanos para presentar peticiones ante las entidades públicas y obtener información oportuna por cualquier medio tecnológico o electrónico (art. 1 de la Ley 2080 de 2021, que modifica el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011); la posibilidad de que los procedimientos administrativos se adelanten por medios electrónicos y la obligatoriedad de todas las autoridades públicas de tener canales digitales habilitados art. 35 y el 35A-uso de medios electrónicos, adicionado en el artículo 8 de la Ley 2080 de 2021; la posibilidad de comunicar a terceros las actuaciones administrativas por correo electrónico (art. 37). Igualmente resalta la validez de documentos públicos en canales digitales y la Notificación electrónica (artículos 55 y 56 (modificado por el artículo 10 de la Ley 2080 de 2021)) así como del expediente electrónico, la sede electrónica y los procedimientos para recibir documentos electrónicos (arts. 59, 60, 61), modificados por los artículos 11, 12, 13, y 14 de la Ley 2080 de 2021. Y el deber de la publicación de los actos administrativos de carácter general artículo 65, reformado por el artículo 15 de la Ley 2080 del 2021.

Que la Ley Anti trámites (Decreto -ley 019 de 2019). Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, hace referencia al uso de medios electrónicos como elemento necesario en la optimización de los trámites ante la Administración Pública y establece en el artículo 4° que las autoridades deben Incentivar el uso de las tecnologías de la



información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas. Así mismo en el artículo 38, establece que la formulación de la política de racionalización de trámites estará a cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública con el apoyo del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Que el CONPES 3654 de 2010 define la Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos. Se establece la importancia del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para mejorar el proceso permanente de Rendición de Cuentas, a través de la publicación de información, la interacción con la ciudadanía y el uso de las TIC en los eventos de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Que con la expedición del Decreto 1499 de 2017 (cuyas disposiciones fueron compiladas en el Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública 1083 de 2015, Título 22, Parte 2 del Libro 2), el Departamento Administrativo de la Función Pública, reglamentó el Sistema Integrado de Planeación y Gestión y actualizó el modelo para su implementación, denominado “Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG”, que consiste en un “marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio”.

Que el anterior modelo, según lo establece el decreto, debe ser adoptado por los organismos y entidades de los órdenes nacional y territorial de la Rama Ejecutiva del Poder Público y en el caso de las entidades descentralizadas con capital público y privado, el Modelo aplicará en aquellas en que el Estado posea el 90% o más del capital social.

Que, la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana De Soledad, crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño a través de Resolución No. 341 del 6 de noviembre de 2018.

Que, el Decreto 1078 de 2015, Expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Que el Decreto 1008 de 2018, Establecen los Lineamientos Generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Que, dentro de la Política de Gobierno Digital, se encuentra contemplado el Plan Estratégico de Tecnología de la Información - PETI, el cual debe ser adoptado por la institución, con el fin de garantizar la armonía en la articulación y en el desarrollo de la Política de Gobierno Digital.

En virtud de lo anterior:



RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ADOPTAR el Plan Estratégico De Tecnologías De La Información - PETI, vigencia 2022, en la ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD con el fin de garantizar el cumplimiento de la Política de Gobierno Digital y de esta manera, propender por el cumplimiento tanto de los criterios establecidos para cada una de las Fases de Gobierno Digital como de los objetivos de transparencia, eficiencia y mejores servicios a cargo, el cual se anexa y hace parte integral del presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: SUJECCIÓN A LA DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL. En todo caso, el Plan Estratégico de Tecnologías De La Información - PETI, estará sujeto a la disponibilidad presupuestal que se asigne para la vigencia.

ARTÍCULO TERCERO: CUMPLIMIENTO. El Comité Institucional De Gestión Y Desempeño, será la instancia coordinadora y de seguimiento de todas las acciones que se propongan dentro de los procesos de formulación, concertación, implementación, evaluación y seguimiento del Plan Estratégico De Tecnologías De La Información - PETI y se encargarán de verificar su cumplimiento.

ARTÍCULO DCUARTO: VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su firma y publicación.

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

JUAN ESTEBAN SANCHEZ PAEZ
Gerente

Proyectó: Zuli Romero De La Hoz – Profesional Especializado – TIC
Revisó: Ornella Fiorentino – Jefe de Oficina Jurídica

PETI
2022



**HOSPITAL
DE SOLEDAD**
MATERNO INFANTIL

Tabla de contenido

INTRODUCCION	4
1. OBJETIVOS	5
1.1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO.....	5
1.2. OBJETIVO ESTRATEGICO.....	5
1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
2. ALCANCE DEL DOCUMENTO.....	6
3. MARCO NORMATIVO	7
4. RUPTURAS ESTRATEGICAS	11
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.....	20
6. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO.....	20
6.1. Modelo operativo.....	21
6.2. Necesidades de información	21
6.3. Alineación de TI con los procesos	22
7. MODELO DE GESTION DE TI	24
7.1. Estrategia de TI.....	24
7.1.1. Definición de los objetivos estratégicos de TI.....	24
7.1.2. Alineación de la estrategia TI con el plan sectorial o territorial.....	25
7.2. Gobierno de TI.....	26
7.2.1. Indicadores y riesgos	27
7.2.2. Estructura organizacional de TI	29
7.3. Sistema de información.....	29
7.3.1. Arquitectura de sistemas de información	30
7.3.2. Servicios de soporte técnico	30
7.4. Modelo de gestión de servicios tecnológicos	31



7.4.1.	Criterios de calidad y procesos de gestión de servicio de TIC.....	31
7.4.2.	Infraestructura	32
7.4.3.	Conectividad.....	33
7.4.4.	Mesa de servicios	34
7.4.5.	Procedimientos de gestión.....	34
7.5.	Uso y apropiación.....	35
8.	Plan de comunicaciones del PETI	35
ANEXOS		38
ARQUITECTURA EMPRESARIAL		38
TABLERO DE CONTROL		46
CATALOGO DE SERVICIOS.....		47
HOJA DE RUTA.....		48

INTRODUCCION

El Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2020 “Pacto por Colombia pacto por la Equidad”, establece la importancia de las tecnologías de la información y comunicaciones como fuente y pilar para el desarrollo de las regiones de Colombia, para ello, 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.

El área de TI de la entidad, a través de la definición de su plan estratégico de Tecnologías de la Información 2022, 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.

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 DEL DOCUMENTO

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) representa el norte a seguir por la entidad durante el periodo 2022 y recoge las preocupaciones y oportunidades de mejoramiento de los interesados en lo relacionado con la gestión de TI para apoyar la estrategia y el modelo operativo de la organización apoyados en las definiciones de la Política de Gobierno Digital.

1.2. 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.

1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ 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 INFORMACION Y COMUNICACION T	❖ Establecer y ejecutar Plan de Modernización de la infraestructura tecnológica de las sedes	50%	100%		
		❖ 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%	
		❖ Diseño e implementación de un Plan de acción para asegurar el fortalecimiento del servicio de Call Center en el cuatrienio	25%	50%	75%	100%
		❖ 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 adecuar a la norma	50%	75%	100%	

3. MARCO NORMATIVO

A continuación, se relaciona normativa clave que puede servir como guía a las entidades en la identificación de esta para la estructuración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

Marco Normativo	Descripción
Decreto 1151 de 2008	Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones
Ley 1955 del 2019	Establece que las entidades del orden nacional deberán incluir en su plan de acción el componente de transformación digital, siguiendo los estándares que para tal efecto defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)
Ley 1273 de 2009	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones
Ley 1341 de 2009	Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
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.
Ley 1753 de 2015	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "TODOS POR UN NUEVO PAIS" "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.
Ley 962 de 2005	El artículo 14 lo siguiente "Cuando las entidades de la Administración Pública requieran comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que obre en otra entidad pública, procederán a solicitar a la entidad el envío de dicha información. En tal caso, la carga de la prueba no corresponderá al usuario. Será permitido el intercambio de información entre distintas entidades oficiales, en aplicación del principio de colaboración. El envío de la información

Marco Normativo	Descripción
	por fax o por cualquier otro medio de transmisión electrónica, proveniente de una entidad pública, prestará mérito suficiente y servirá de prueba en la actuación de que se trate, siempre y cuando se encuentre debidamente certificado digitalmente por la entidad que lo expide y haya sido solicitado por el funcionario superior de aquel a quien se atribuya el trámite”.
Decreto 1413 de 2017	En el Capítulo 2 Características de los Servicios Ciudadanos Digitales, Sección 1 Generalidades de los Servicios Ciudadanos Digitales
Decreto 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 4485 de 2009	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
Decreto 235 de 2010	Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
Decreto 2364 de 2012	Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2693 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" o Ley de Datos Personales.
Decreto 2573 de 2014	Por 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
Decreto 2433 de 2015	Por el cual se reglamenta el registro de TIC y se subroga el título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Decreto 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
Decreto 415 de 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las Comunicaciones.

Marco Normativo	Descripción
Decreto 728 2016	Actualiza el Decreto 1078 de 2015 con la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico
Decreto 728 de 2017	Por el cual se adiciona el capítulo 2 al título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para fortalecer el modelo de Gobierno Digital en las entidades del orden nacional del Estado colombiano, a través de la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico.
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
Decreto 612 de 2018	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
Decreto 1008 de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Decreto 2106 del 2109	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública Cap. II Transformación Digital Para Una Gestión Publica Efectiva
Decreto 620 de 2020	Estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"
Resolución 2710 de 2017	Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo IPv6.
Resolución 3564 de 2015	Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Resolución 3564 201	Reglamenta algunos artículos y párrafos del Decreto número 1081 de 2015 (Lineamientos para publicación de la Información para discapacitados)
Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de 2012	Accesibilidad a páginas web El objeto de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 es establecer los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web, que se presentan agrupados en tres niveles de conformidad: A, AA, y AAA.
CONPES 3292 de 2004	Señala la necesidad de eliminar, racionalizar y estandarizar trámites a partir de asociaciones comunes sectoriales e intersectoriales (cadenas de trámites), enfatizando en el flujo de información entre los eslabones que componen la cadena de procesos administrativos y soportados en desarrollos tecnológicos

Marco Normativo	Descripción
	que permitan mayor eficiencia y transparencia en la prestación de servicios a los ciudadanos.
Conpes 3920 de Big Data, del 17 de abril de 2018	La presente política tiene por objetivo aumentar el aprovechamiento de datos, mediante el desarrollo de las condiciones para que sean gestionados como activos para generar valor social y económico. En lo que se refiere a las actividades de las entidades públicas, esta generación de valor es entendida como la provisión de bienes públicos para brindar respuestas efectivas y útiles frente a las necesidades sociales.
Conpes 3854 Política Nacional de Seguridad Digital de Colombia, del 11 de abril de 2016	El crecimiento en el uso masivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia, reflejado en la masificación de las redes de telecomunicaciones como base para cualquier actividad socioeconómica y el incremento en la oferta de servicios disponibles en línea, evidencian un aumento significativo en la participación digital de los ciudadanos. Lo que a su vez se traduce en una economía digital con cada vez más participantes en el país. Desafortunadamente, el incremento en la participación digital de los ciudadanos trae consigo nuevas y más sofisticadas formas para atentar contra su seguridad y la del Estado. Situación que debe ser atendida, tanto brindando protección en el ciberespacio para atender estas amenazas, como reduciendo la probabilidad de que estas sean efectivas, fortaleciendo las capacidades de los posibles afectados para identificar y gestionar este riesgo
Conpes 3975	Define la Política Nacional de Transformación Digital e Inteligencia Artificial, estableció una acción a cargo de la Dirección de Gobierno Digital para desarrollar los lineamientos para que las entidades públicas del orden nacional elaboren sus planes de transformación digital con el fin de que puedan enfocar sus esfuerzos en este tema.
Circular 02 de 2019	Con el propósito de avanzar en la transformación digital del Estado e impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos generando valor público en cada una de las interacciones digitales entre ciudadano y Estado y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad.
Directiva 02 2019	Moderniza el sector de las TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones

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

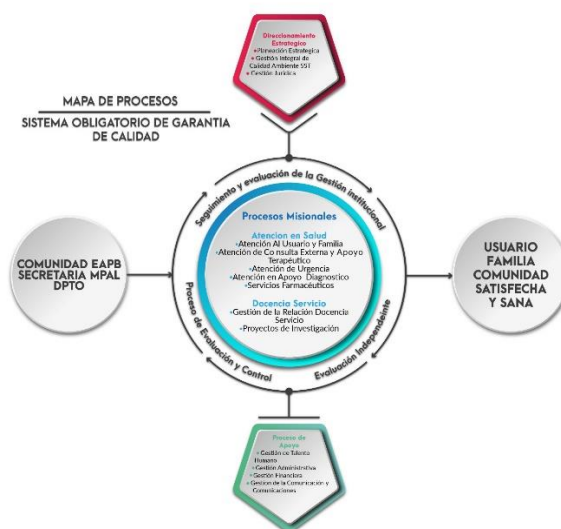
5.1. Estrategia TI

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 (2020 - 2023). 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 2022 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 decisiones en todos los aspectos; que garanticen la calidad y veracidad de la información.

NOMBRE DEL SOFTWARE	DESCRIPCION	DERECHO	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	7.3.213	9.2.1
	Asclepius Financiero Ver. 2016.04.10		
	Asclepius Historias Clínicas HC Ver. 2016.03.01		
	Asclepius Historias Clínicas Urgencia Licencia de Uso		
MODULOS	Asistencial	Radicación	Registro de incidencia



	Financiero	Estadísticas	Planificación
	Historias Clínicas consulta externa, urgencias, fisioterapia, psicología, nutrición	Flujo documental	Estadísticas
	Farmacia	Gestión de expedientes	Seguimiento incidencia
	Almacén	Gestión de préstamos	Escalamiento de casos
		Ventanilla única	
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 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 estableces 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 estableces 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 tráfico 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

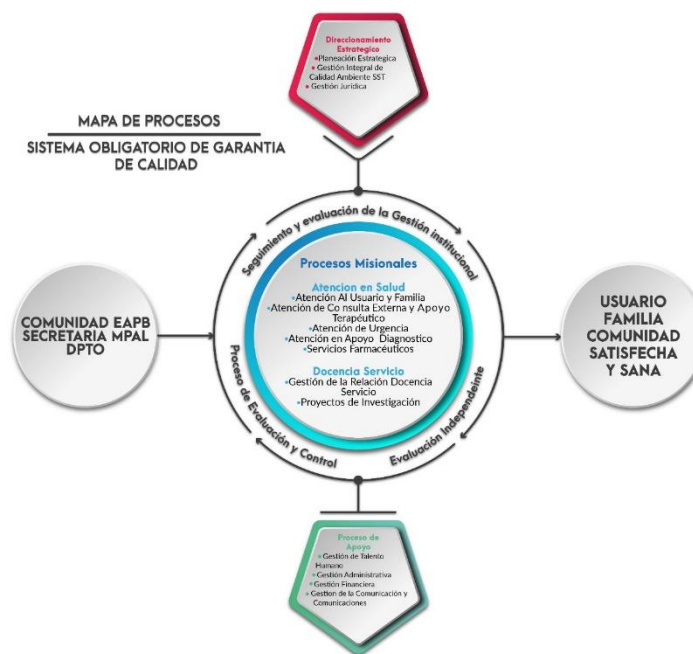
6. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO

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 él 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.

PROYECTOS Y/O ACTIVIDADES A EJECUTAR

No.	NOMBRE DEL PROYECTO	DESCRIPCION	PLAZO DE EJECUCION
1	Mantenimiento a los sistemas de información misional asclepius	Para la vigencia 2022 se tiene establecido la realización de los mantenimientos a los sistemas de información que operan en la institución teniendo en cuenta que este se debe realizar de manera anual. Para la realización de esta actividad, se hace a través de los proveedores quienes trazan un cronograma de actividades que incluye, mantenimiento a nivel de base de datos para la optimización de consultas de tal manera sea ágil a momento del uso del software y mejoras a nivel de interfaz gráfica. El sistema de información ASCLEPIUS para esta vigencia se tiene contemplado tener en su operación el 100% de todos programas bajo los lineamientos de la resolución 3280 de 2018. Cabe aclarar que la vigencia anterior tuvo avances importantes quedando pendiente para el presente año todos los programas de promoción y mantenimiento de la salud, módulos de reporte y gerencial. Al culminar este magno proyecto se logrará un control y gestión total de todos los procesos, minimizando errores y aumentando la calidad.	31 de diciembre de 2022
2	Licenciamiento de Antivirus	El licenciamiento de software es un componente de obligatorio cumplimiento para entes de control, siendo este un punto a evaluar en cada auditoría realizada por parte de ellos. las licencias a adquirir para esta vigencia son las de antivirus, que contara con la característica de ser una licencia business, es decir que tenga la mayor capacidad de blindar cualquier tipo de infección y que permita asegurar los activos de información ante ataques o virus informático minimizando así el riesgo. Este se ejecuta basándose en la relación de inventario de equipos de cómputo propios de la institución. para el primer trimestre del 2021 se estima que la ESE contara con esta licencia instalada en cada una de las estaciones de trabajo de todas las sedes	31 de diciembre de 2022
3	Fortalecimiento del servicio de Call Center	Implementación de la transición de E1 que es una tecnología análoga a troncales SIPS con fines de hacer mejoras en el trafico de llamadas y mejor gestión de citas para todos los servicios ofertados en le institución.	
4	Gestión de PQRSD	Con fines de seguir cumpliendo con lo dispuesto en la política de gobierno digital y la ley anti tramite, se tiene proyectado la adquisición del módulo para gestión de PQRSD, este se realiza a través del proveedor del sistema de gestión documental ADMIARCHI, quien estará enlazado con la página web de la ESE para gestión y consulta por parte de los usuarios adscritos a la institución. Con esto se pretende seguir incrementando el uso de las herramientas digitales para mejor un mejor tramite.	31 de diciembre de 2022



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	¶ 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	¶ Establecimiento del modelo de gestión del ciudadano para una comunidad más participativa. ¶ 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.	Plataforma integral para gestión y tramite de estos servicios
Aplicaciones	¶ 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	¶ Mantenimiento de la infraestructura TI	Implementar las herramientas y



	¶ Implementar programas TI al ciudadano ¶ Promover el buen uso de los recursos TI a través del manual de recursos tecnológicos, capacitación y publicidad	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 i 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 ella 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 contante 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



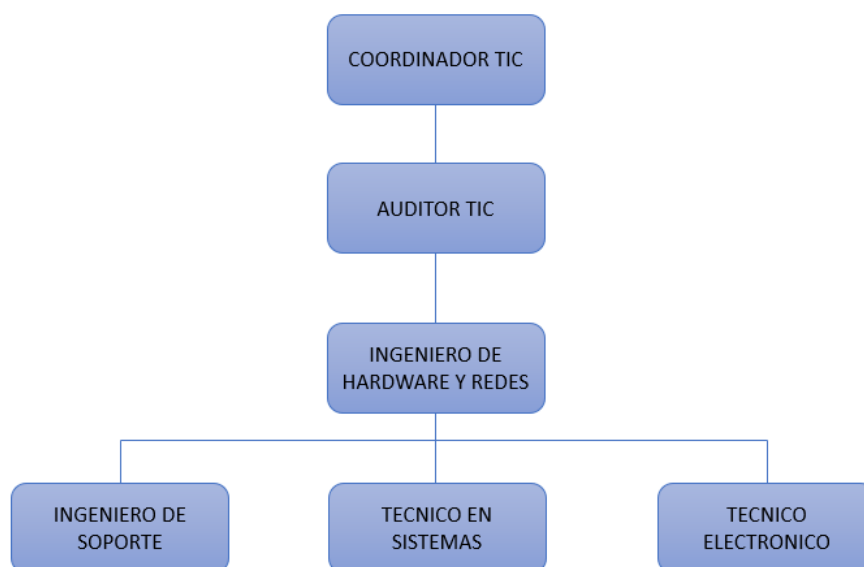
CUMPLIMIENTO GOBIERNO DIGITAL	HABILITADORES	METAS	CUMPLIMIENTO 2022
	Arquitectura	10%	
	Seguridad y privacidad	10%	

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 estrategias definidas en el PETI.	gestión	Medir el nivel de avance porcentual versus el 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	¶ Acceso a través de autenticación del usuario ¶ Seguimiento a los accesos al sistema de información de las cuentas inactivas
Divulgación de información sensible	¶ Control de acceso a través de autenticación de acuerdo a rol

Interrupción de las comunicaciones en cada una de sus extensiones y PBX	¶ 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	¶ 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 dependiendo 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 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	Contener la cantidad de información producida por la ESE.



4	Escalabilidad	Capacidad de adaptación y respuesta del sistema con respecto al rendimiento del mismo a medida que aumentan de forma significativa el número de usuarios del mismo.
5	Mejores Practicas	Conjunto coherente de acciones que han incrementado el rendimiento en un determinado contexto y que se espera que, en contextos similares, rindan similares resultados. Las buenas prácticas son acciones correctas que nos permiten hacer bien las cosas

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.

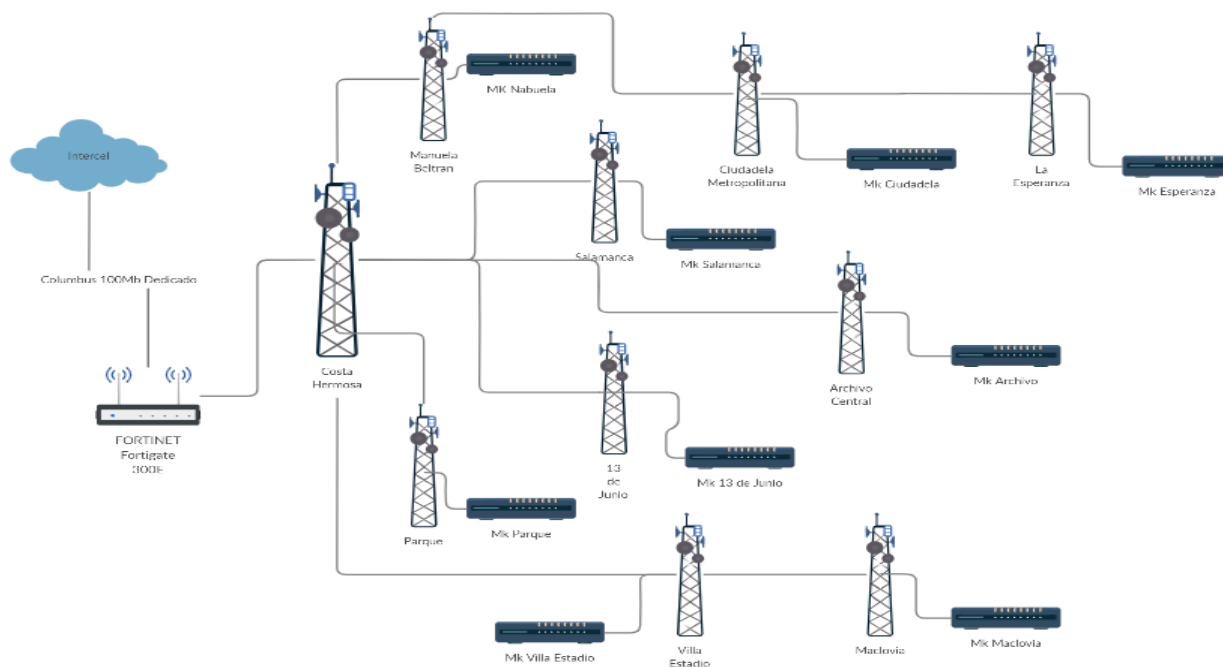
¶ Sistemas de Seguridad:

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.



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.

Esta estrategia de comunicación permite articular y publicar las actividades que inciden en el público objetivo, reuniendo a las diferentes áreas misionales, administrativas y operativas para que la información y el desarrollo de los procesos se realicen de manera efectiva. Asimismo, las diferentes instalaciones de los usuarios estarán involucradas en el desarrollo de diferentes proyectos, desde la idea hasta la puesta en marcha.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar estrategias para asegurar una comunicación efectiva a través de diferentes medios de comunicación.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Comunicar los proyectos estratégicos de TI que apoyan los procesos para mantener informados a los funcionarios, grupos de interés y partes interesadas.
- Facilitar información actualizada a los usuarios, grupos de interés y partes interesadas, respecto a los servicios y trámites internos que presta la institución, con miras a lograr su óptima utilización, en condiciones de oportunidad, claridad, transparencia.

ALCANCE

El presente plan de comunicaciones del Plan Estratégico de Tecnología de la Información - PETI tiene cubrimiento departamental y todos los colaboradores de las diferentes sedes.

Con esto se pretende lograr el fortalecimiento de la comunicación y socialización de las políticas y lineamientos de tecnologías de la información, así como los diferentes proyectos de TIC que incluyen componentes de tecnología, sensibilizando a los diferentes usuarios.

PLAN DE COMUNICACIONES DEL PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN – PETI.

Los ámbitos definidos en concordancia del Plan de Uso y Apropiación de TI para los proyectos de la Dirección de Información y Tecnología con el fin de movilizar los grupos de interés alrededor de las TI y fortalecer una cultura Digital en la ESE, se centrarán en las siguientes temáticas, sin que restrinja la inclusión de otras.

- ¶ Seguridad de la Información
- ¶ Sistemas de Información

PÚBLICO OBJETIVO

El público objetivo del presente plan son todo el personal vinculados a la ESE, ya sean:

- ¶ Empleados Públicos
- ¶ Contratistas
- ¶ A los ciudadanos que estén interesados en conocer el PETI de la Entidad en ejercicio de aportar valor a sus labores y como cumplimiento de la ley de transparencia.

PUBLICACIÓN

La frecuencia de publicación es anual, y en caso de modificaciones o actualizaciones al PETI, se realizará una nueva publicación por los medios dispuestos.

MEDIOS DE DIFUSIÓN

Los canales que se van a utilizar para la socialización del PETI a nivel interno y externo serán

CANAL	ACTIVIDAD	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Página Web	Publicación de Resolución de adopción del PETI y el documento contentivo del plan.	Anual	Oficina TIC
Redes Sociales	Publicación de contenido elaborado por el área de comunicaciones en las diferentes redes sociales de la ESE.	Semestral	Área de comunicaciones de la ESE.

Estos medios se determinan teniendo en consideración que:

- ¶ Están disponibles 24 horas al día sin barreras geográficas.
- ¶ Estos medios o canales están disponibles en la infraestructura de comunicaciones del ICBF, lo cual no implica costos adicionales
- ¶ Tienen la capacidad de fomentar la participación y reacción de quién lee los contenidos

ANEXOS

ARQUITECTURA EMPRESARIAL

ARQUITECTURA EMPRESARIAL PROCESO FACTURA EQUIVALENTE

PRIMERA FASE

VISIÓN DE LA ARQUITECTURA

1. Misión

Brindar una atención segura en salud enmarcada en la implementación del Modelo de Atención Integral Territorial MAITE, con un equipo profesional altamente calificado y comprometido con la calidad, la eficiencia y el trato humanizado para el beneficio permanente de nuestros usuarios y sus familias.

Promovemos la docencia y la investigación, apoyados en una tecnología avanzada y las TIC, como mecanismos de comunicación innovadores, desarrollados en total armonía con el medio ambiente, generando así un alto grado de responsabilidad social.

2. Visión

Nos proyectamos en el 2024 como la Empresa Social del Estado de baja complejidad con mayor influencia en el departamento del Atlántico y de referencia regional, sostenibilidad financiera, y reconocida social e institucionalmente por su modelo de gestión integral y sostenible, basado en procesos de calidad y un talento humano calificado y humanizado, apoyado en tecnología innovadora con enfoque ambiental, que contribuya al mejoramiento de las condiciones de salud de Soledad y sus alrededores

3. Objetivos

Objetivos Institucionales

- ¶ Establecer y ejecutar Plan de Modernización de la infraestructura tecnológica de las sedes
- ¶ 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.



- ¶ Diseño e implementación de un Plan de acción para asegurar el fortalecimiento del servicio de Call Center en el cuatrienio.
- ¶ 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 adecuar a la norma

4. Estrategias Tácticas

Área estratégica Área de Dirección y Gerencia

Línea Estratégica Pacto Social Por El Aprovechamiento De Las Tecnologías De La Información Y Comunicación – TIC

AREA ESTRATEGICA	LINEA ESTRATEGICA	OBJETIVOS INSTITUCIONALES	META AVANCE ALCANZADO EN CADA VIGENCIA			
			2020	2021	2022	2023
AREA DE DIRECCION Y GERENCIA	PACTO SOCIAL POR APROVECHAMIENTO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION – TIC	1. Establecer y ejecutar Plan de Modernización de la infraestructura tecnológica de las sedes	50%	100%		
		2. 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%	
		3. Diseño e implementación de un Plan de acción para asegurar el fortalecimiento del servicio de Call Center en el cuatrienio	25%	50%	75%	100%



		4. 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 adecuar a la norma	50%	75%	100%	
--	--	--	-----	-----	------	--

ARQUITECTURA DE NEGOCIO

- Objetivo o la meta de la organización en la cual se basa para iniciar su ejercicio de arquitectura empresarial.

Establecer y ejecutar Plan de Modernización de la infraestructura tecnológica de las sedes.

- Análisis DOFA (En caso de no estar completo, pueden realizarlo solo del área correspondiente al que se va afectar en el ejercicio de arquitectura empresarial)

OPORTUNIDADES	DEBILIDADES
¶ Aplicar y hacer uso de la política de transformación digital, bajo el modelo de arquitectura empresarial ¶ Normalizar el modelo operativo basado en los lineamientos en la política de gobierno digital, MIPG y transformación digital mejorando la relación con el estado y la sociedad, teniendo en cuenta el creciente interés del gobierno nacional, por adoptar e implementar las buenas prácticas de gestión estratégica de las TI. ¶ Fácil acceso en el mercado local para la adquisición de partes y dispositivos tecnológicos y servicios de apoyo a las TI, disminuyendo los costos y tiempos de respuesta. ¶ Los terceros que prestan servicios de apoyo a las TI, se muestran comprometidos con su actualización, implementación de mejoras y socialización de los cambios.	¶ Con frecuencia no es solicitado o tenido en cuenta el concepto técnico del área TI para los cambios en la distribución de los equipos tecnológicos ¶ No se cuenta con un sistema de información completo para el área misional de la institución ¶ El sistema de gestión documental (ADMIARCHI) no se usa de manera correcta, incrementando el uso del papel. ¶ no se cuenta con un programa de formación continua en el entrenamiento, capacitación y desarrollo del talento humano para la gestión de las TI. ¶ No se encuentran aprobados ni divulgados los procedimientos del área TI que permitan tener mayor organización en la atención de los servicios tecnológicos de la institución.



¶ Ser referente local y departamental a nivel de servicios TI apuntando a un crecimiento estructurado sobre iniciativas tecnológicas de la ESE, flexibilizando la implementación y estandarización de nuevos procesos de formar ágil y eficaz bajo estándares en seguridad digital	¶ No se cuenta con el licenciamiento correspondiente de los sistemas operativos en la mayoría de los equipos de cómputo de la institución ¶ Poco apoyo presupuestal para el desarrollo de proyectos TI ¶ Apropiación de los procesos cuando hay rotación de personal.
--	---

FORTALEZA	AMENAZAS
¶ La unidad TI cuenta con un grupo de profesionales capacitado y comprometido con el cumplimiento de los objetivos misionales de la institución como apoyo en materia de las tecnologías de la información. ¶ La unidad TI cuenta con diversos canales de comunicación para brindar apoyo oportuno y mantener relación activa con los funcionarios y grupo de interés, siempre prestos a la colaboración en los procesos y actividades de la institución. ¶ Cuenta con las licencias de uso de los sistemas de información ASCLEPIUS, ADMIARCHI. ¶ La ESE es propietaria de un servidor de telefonía VoIP y de una red de datos, las cuales facilitan la comunicación y el normal desarrollo de los procesos en las distintas sedes de la institución. ¶ Se cuenta con un sistema de seguridad perimetral FIREWALL. ¶ La infraestructura de redes, a través de radio enlaces facilita la comunicación entre las 9 sedes adscritas a la ESE ¶ Cumpliendo con la política de gobierno digital y mesa de servicio se cuenta con un sistema de mesa de ayuda GLPI para gestionar de forma organizada y oportunas además de llevar control de los servicios TI permitiendo la operación y crecimiento de los servicios TI brindando buenos niveles	¶ Desalineación sobre la estandarización de procesos y procedimientos ¶ La cultura organizacional y capacidad operativa actual, puede generar rechazo a la adopción de mejores prácticas ¶ Falta de integralidad en los sistemas de información. ¶ Los equipos de cómputo No cuentan con licencias de antivirus actualizada.



de desempeño prestado en cada área de proceso. ¶ En el marco del modelo de seguridad y privacidad de la información, están implementadas y divulgadas las políticas de seguridad de la información ¶ La plataforma web institucional está desarrollada bajo los lineamientos de la ley de transparencia y acceso a la información pública	
--	--

7. Proceso a Impactar

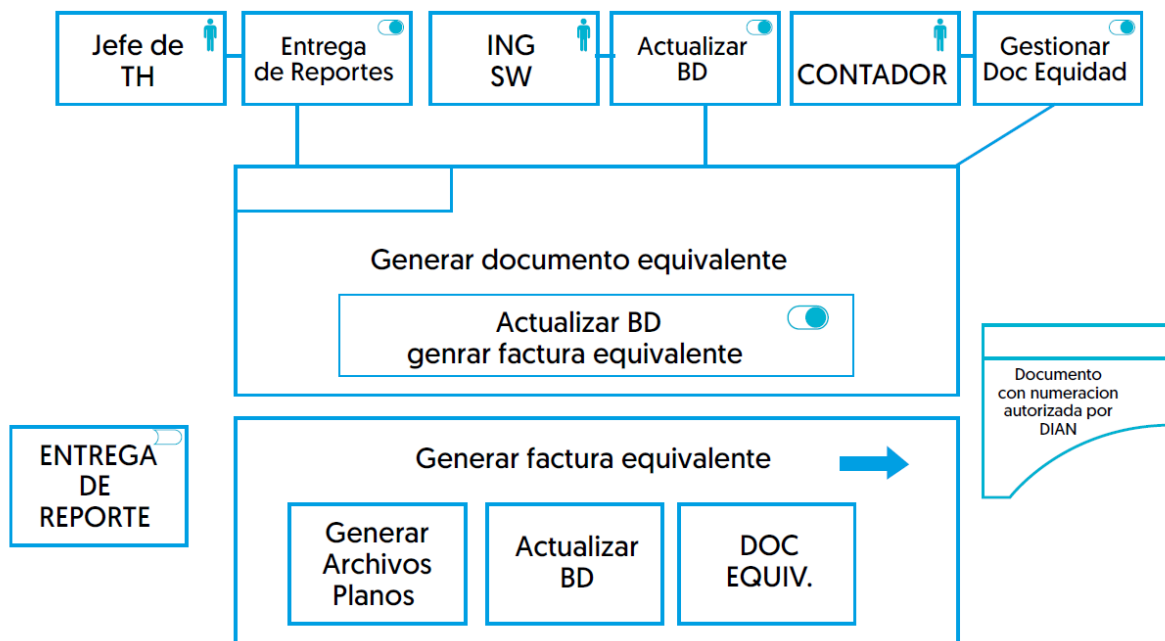
PROCESO DOCUMENTO SOPORTE O DOCUMENTO EQUIVALENTE

Es el documento que soporta la compra de un bien o la prestación de un servicio cuando el proveedor es un sujeto no obligado a expedir factura electrónica.

El comprador debe realizar este documento para soportar la transacción que da lugar a costos, deducciones o impuestos descontables, por medio de un documento con numeración autorizada por la DIAN.

Se requiere la automatización para la generación de este documento.

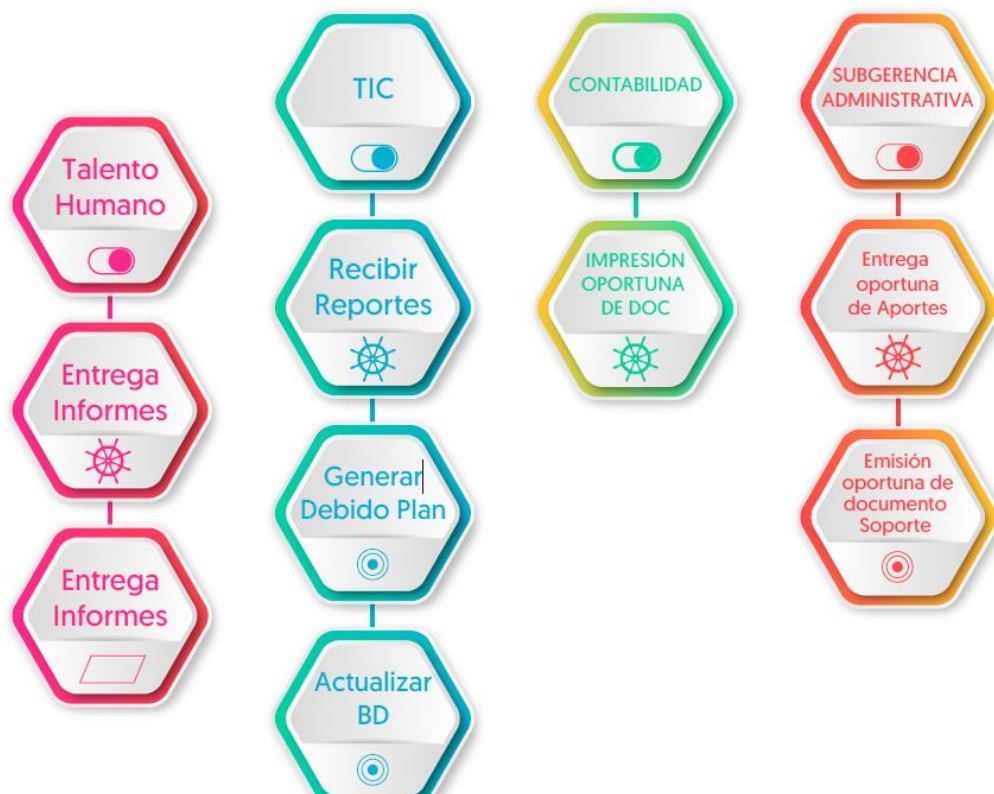
8. Funciones del negocio: Funciones, roles, Actores (Representadas por medio de vistas)





- ¶ Talento Humano, personas que entrega reportes de contratistas.
- ¶ TIC, Se encarga de generar archivos planos para actualización de Base de Datos.
- ¶ Contabilidad, Encargado de la impresión de documentos soporte.
- ¶ Subgerencia Administrativa, Encargado de la vigilancia del cumplimiento de los procesos

10. Motivación de cada interesado (Vista del modelo motivacional)

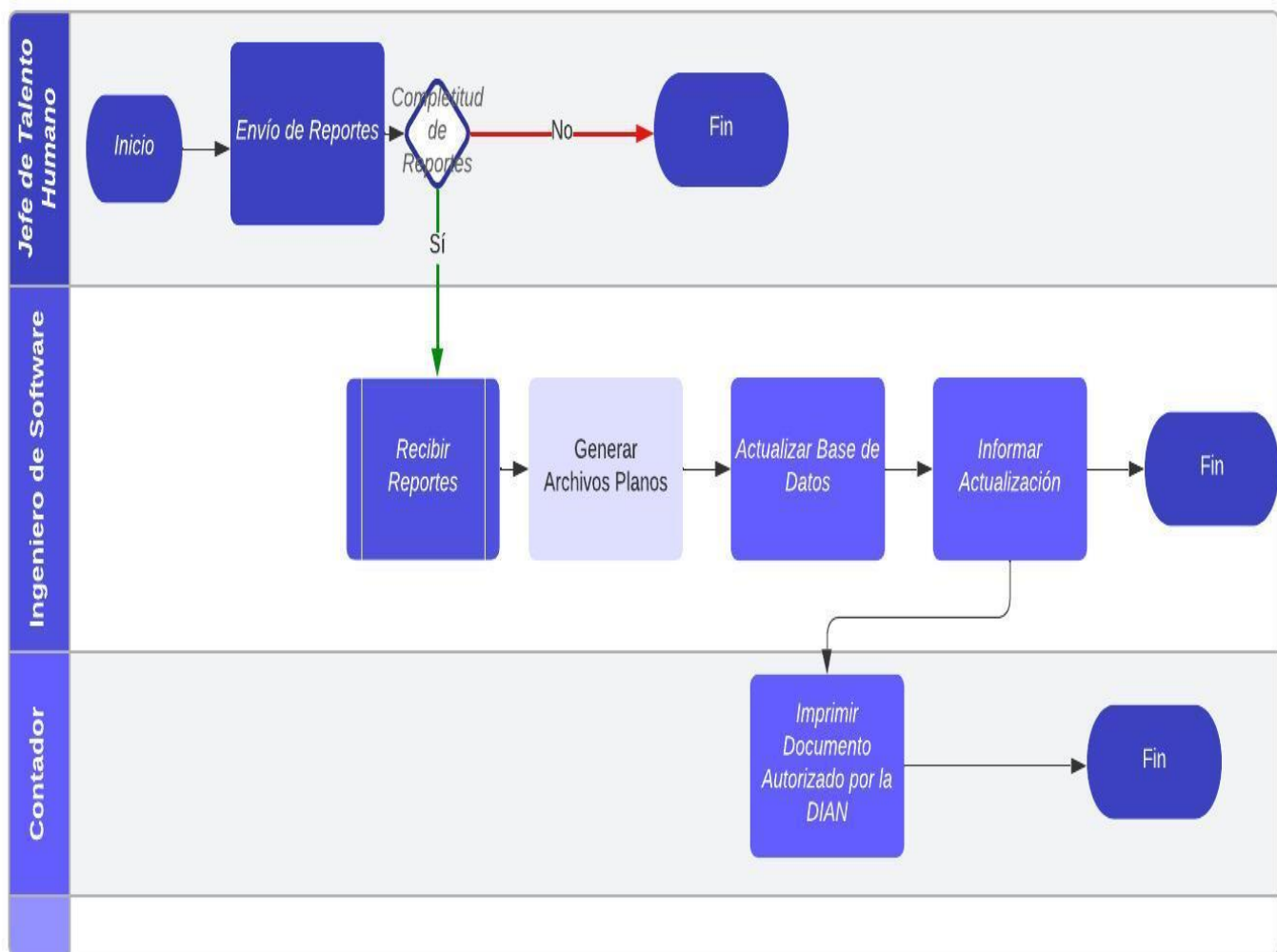


SEGUNDA FASE

Habiendo identificado en la primera fase el objetivo estratégico y el proceso a impactar, así como los interesados y la motivación de cada uno, se procede a los siguientes entregables:

- 1.
2. No se realiza Vista del modelado de proceso de negocio actual debido a que es un proceso nuevo que anteriormente no se llevaba en la ESE.
3. Vista del modelado de proceso de negocio objetivo (Realizado con BPMN).

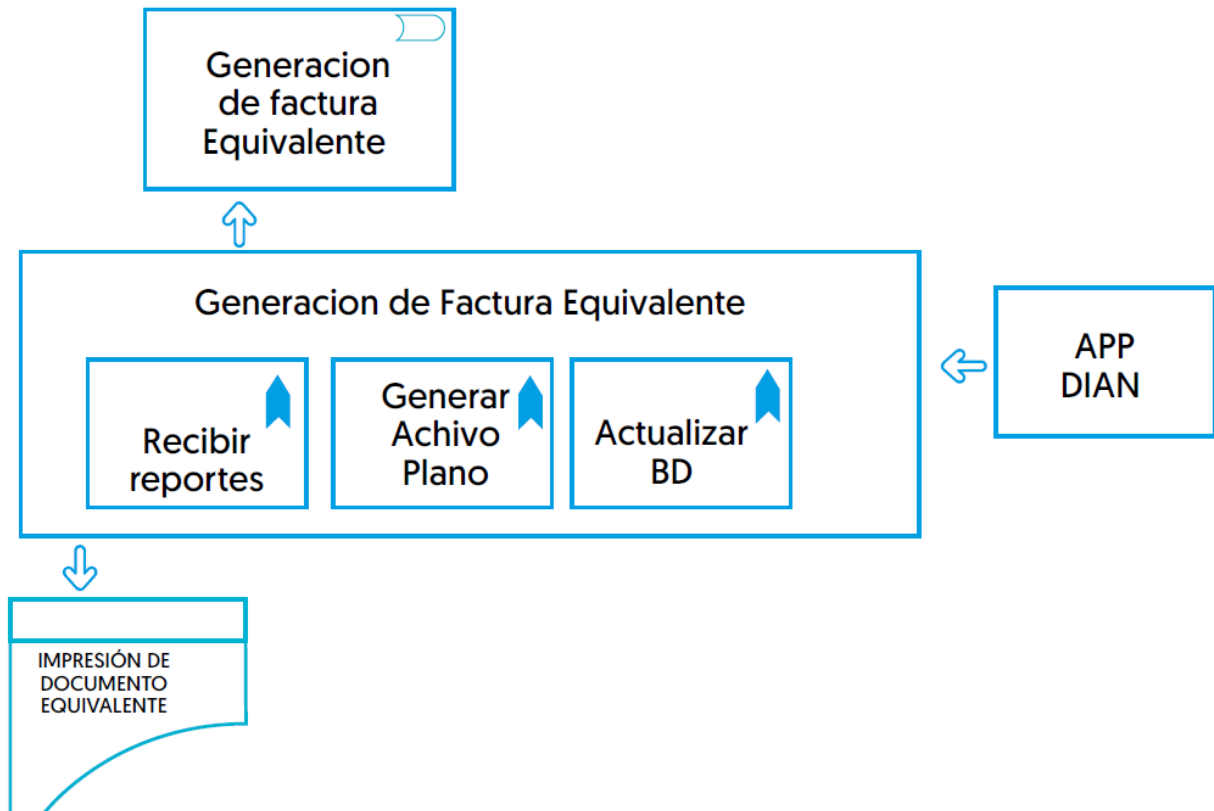
Vista Modelado Proceso de Negocio Objetivo



4. Vista de la arquitectura de sistemas de información – arquitectura tecnológica actual y objetivo (Mediante archimate).



Sistemas de Información Objetivo





TABLERO DE CONTROL

No. De Proyecto	Nombre Corto del Proyecto	DESCRIPCION	ESTADO	Porcentaje de cumplimiento
1	Mantenimiento a los sistemas de información misional asclepius y su implementación	Para la vigencia 2022 se tiene establecido la realización de los mantenimientos a los sistemas de información que operan en la institución teniendo en cuenta que este se debe realizar de manera anual. Para la realización de esta actividad, se hace a través de los proveedores quienes trazan un cronograma de actividades que incluye, mantenimiento a nivel de base de datos para la optimización de consultas de tal manera sea ágil a momento del uso del software y mejoras a nivel de interfaz gráfica. El sistema de información ASCLEPIUS para esta vigencia se tiene contemplado tener en su operación el 100% de todos programas bajo los lineamientos de la resolución 3280 de 2018. Cabe aclarar que la vigencia anterior tuvo avances importantes quedando pendiente para el presente año todos los programas de promoción y mantenimiento de la salud, módulos de reporte y gerencial. Al culminar este magno proyecto se logrará un control y gestión total de todos los procesos, minimizando errores y aumentando la calidad.	SIN EJECUTAR	0%
2	Licenciamiento de Antivirus	El licenciamiento de software es un componente de obligatorio cumplimiento para antes de control, siendo este un punto a evaluar en cada auditoria realizada por parte de ellos. las licencias a adquirir para esta vigencia son las de antivirus, que contara con la característica de ser una licencia business, es decir que tenga la mayor capacidad de blindar cualquier tipo de infección y que permita asegurar los activos de información ante ataques o virus informático minimizando así el riesgo. Este se ejecuta basándose en la relación de inventario de equipos de cómputo propios de la institución. para el primer trimestre del 2021 se estima que la ESE contara con esta licencia instalada en cada una de las estaciones de trabajo de todas las sedes	SIN EJECUTAR	0%
6	Fortalecimiento del servicio de Call Center	Implementación de la transición de E1 que es una tecnología análoga a troncales SIPs con fines de hacer mejoras en el trafico de llamadas y mejor gestión de citas para todos los servicios ofertados en la institución.	SIN EJECUTAR	0%
9	Gestión de PQRS	Con fines de seguir cumpliendo con lo dispuesto en la política de gobierno digital y la ley anti tramite, se tiene proyectado la adquisición del módulo para gestión de PQRS, este se realiza a través del proveedor del sistema de gestión documental ADMIRCHI, quien estará enlazado con la página web de la ESE para gestión y consulta por parte de los usuarios adscritos a la institución. Con esto se pretende seguir incrementando el uso de las herramientas digitales para mejor un mejor tramite.	SIN EJECUTAR	0%

CATALOGO DE SERVICIOS

CATALOGO DE SERVICIOS				
SERVICIOS DE T.I.				
VERSIÓN	AUTOR	FECHA	NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN
1	GABRIEL JOSE MONTIEL CERVANTES	12/01/2022	REDES, INTERNET Y TELEFONIA	ADMINISTRACION DE REDES, ADMINISTRACION DE TELEFONIA IP
1	ZULI ROMERO	12/01/2022	GESTION TI	LIDERAR TODOS LOS PROCESOS DE GESTION ESTRATEGICCA DE TI
1	ZULI ROMERO	12/01/2022	PAGINA WEB	MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACION DEL SITIO WEB
1	LENIN ALVAREZ GABRIEL MONTIEL CARLOS MAESTRE LUISA SILVERA ESTEBAN ROLONG WILFRIN ROMERO	12/01/2022	APLICACIÓN SOFTWARE	INSTALACION SOFTWARE ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE INSALACION DE SOFTWARE BASE DE DATOS
1	CARLOS MAESTRE GABRIEL	12/01/2022	BACKUP	REALIZACION DE COPIAS DE SEGURIDAD DE SERVIDORES Y ESTACIONES DE TRABAJO
1	LENIN ALVAREZ	12/01/2022	GESTION CALIDAD	REALIZACION DE CARGUE DE INDICADORES DE CALIDADBAJO LA RESOLUCION 256 DE 2026 ANTE EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL
1	LENIN ALVAREZ	12/01/2022	AUDITORIA	SEGUIMIENTO DE LA EJECUCION DE ACTIVIDADES TI EN LA INSTITUCION.

HOJA DE RUTA

Gastos de la operació	Área Líder	Proyectos		2022											
		Presupuesto		\$ 210 M											
		ID	Nombre de proyecto	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
		IO-001	Mantenimiento a los sistemas de información misional asclepius												
		IO-002	Licenciamiento de Antivirus												
	Dirección de tecnologías de la información y las comunicaciones	IO-003	Fortalecimiento del servicio de Call Center												
		IO-004	Gestión de PQRS												

Ficha de Iniciativa Inversión	
Nombre	Aprovechamiento de las Tecnologías
Descripción	Implementación de proyectos tecnológicos con miras a crear valor y mejorar la relación de la institución para con los usuarios
Alineación a los Objetivos de la entidad	v Pacto Social Por el Aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC. v 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
Recursos	210 m
Costo estimado total	210 M
Área líder	TIC
Fecha Inicio estimada	ENERO DE 2022
Fecha Fin estimada	DICIEMBRE DE 2022