

PETI 2025



**Hospital
Materno Infantil**
Ciudadela Metropolitana de Soledad

**Plan Estratégico de las Tecnologías
de la Información y Comunicaciones**



Tabla de contenido

INTRODUCCION	3
1. OBJETIVOS	4
1.1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO	4
1.2. OBJETIVO ESTRATEGICO	4
1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
2. ALCANCE.....	5
3. MARCO NORMATIVO	6
4. RUPTURAS ESTRATEGICAS – PRINCIPIOS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL.....	11
5. ESTRATEGIA TI.....	12
5.1. Estructura Organizacional.....	13
5.2. Misión TI	13
5.3. Visión TI.....	14
5.4. Objetivos institucionales.....	14
6. MODELO OPERATIVO	16
6.1. Mapa de Procesos.....	16
6.2. Alineación TI con los Procesos	17
7. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL	18
7.1. Estrategia TI	18
7.2. Uso y Apropiación de la tecnología	19
7.3. Sistemas de información.....	20
7.4. Servicios tecnológicos.....	21
7.5. Gestión de Información	26
7.6. Gobierno TI	27
8. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO.....	28
8.1. Modelo operativo	28
8.2. Necesidades de información	28
8.3. Alineación de TI con los procesos	28
9. MODELO DE GESTION DE TI	30
9.1. Estrategia de TI	30





9.1.1.	Definición de los objetivos estratégicos de TI.....	31
9.1.2.	Alineación de la estrategia TI con el plan sectorial o territorial	31
9.2.	Gobierno de TI	32
9.2.1.	Indicadores y riesgos.....	34
9.2.2.	Estructura organizacional de TI.....	36
9.3.	Sistema de información	36
9.3.1.	Arquitectura de sistemas de información.....	37
9.3.1.1.	Servicios de soporte técnico	37
9.4.	Modelo de gestión de servicios tecnológicos	38
9.4.1.	Criterios de calidad y procesos de gestión de servicio de TIC.....	38
9.4.2.	Infraestructura	39
9.4.3.	Conectividad.....	40
9.4.4.	Mesa de servicios	40
9.4.5.	Procedimientos de gestión	41
9.5.	Uso y apropiación	41
10.	Plan de comunicaciones del PETI	42

INTRODUCCION



El área de TI de la entidad, a través de la definición de su plan estratégico de Tecnologías de la Información 2025, tendrá la oportunidad de transformar digitalmente los servicios que brinda a sus grupos de interés, adoptar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano, desarrollar su rol estratégico al interior de la Entidad, apoyar las áreas misionales mientras se piensa en tecnología, liderar las iniciativas de TI que deriven en soluciones reales y tener la capacidad de transformar su gestión, como parte de los beneficios que un plan estratégico de TI debe producir una vez se inicie su ejecución.

El Decreto 1008 de 2018 y el Decreto 767 de 2022, donde se establecen lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital la cual hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y se integra con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional. Esta política deberá ser adoptada por las entidades pertenecientes a la administración pública, encaminadas hacia la transformación digital y el mejoramiento de las capacidades TIC.

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 2025 e identificar las oportunidades de mejora en lo relacionado con la gestión de TI, para apoyar la estrategia y el modelo operativo de la organización soportados 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 los lineamientos y políticas tales como: La Política de Gobierno Digital, Política de Privacidad y Seguridad de la Información, Política de Tratamientos de Datos, Modelo Integrado de



Planeación y Gestión –MIPG, y 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

- ❖ Definir la estrategia TI de cada proceso de acuerdo al objeto social de la institución.
- ❖ Realizar el análisis de la situación actual y estado deseado, identificando las oportunidades de mejora.
- ❖ Definir las acciones de mejora para los servicios y procesos.
- ❖ Generar el mapa de ruta del PETI.
- ❖ Planear los proyectos de tecnologías para la estrategia de transformación digital de manera ágil, entendible, fácil y concreta.

2. ALCANCE

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) aborda las fases propuesta en la guía para la construcción del PETI definida en el Marco de Arquitectura Empresarial (MAE v3) comprender, analizar, construir y presentar, con el enfoque de la estructuración del Plan alineado con los dominios definidos en el modelo de gestión Estratégica, Gobierno, Información, Sistemas de Información, Infraestructura de TI, Uso y Apropiación y Seguridad.

El PETI incluye los motivadores estratégicos que hacen parte del entendimiento estratégico, la Situación actual y objetivo de la gestión de TI, la identificación de



brechas y definición del portafolio de iniciativas, proyectos y el mapa de ruta con el cual la entidad apoyará la transformación digital de la entidad.

3. MARCO NORMATIVO

A continuación, se relaciona la normativa clave que puede servir como guía para la identificación y estructuración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

NÚMERO	AÑO	DESCRIPCIÓN
Resolución 1978	2023	Por la cual se adopta la Versión 3 del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para el Estado Colombiano como el instrumento para implementar el habilitador de arquitectura de la Política de Gobierno Digital y se dictan otras disposiciones.
Decreto 767	2022	Mediante el cual se actualizó la política de Gobierno Digital del país.
Resolución 460	2022	Por el cual se expide el Plan Nacional de Infraestructura de Datos y su hoja de ruta en el desarrollo de la Política de Gobierno Digital y se dictan los lineamientos generales para su implementación.
Directiva Presidencial 02	2022	Reiteración de la política pública en materia de seguridad digital.
Decreto 338	2022	Por el cual se adiciona el título 21 a la parte 2 del Decreto Único 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de establecer los lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital, se crea el Modelo y las instancias de Gobernanza de Seguridad Digital y se dictan otras disposiciones.
Decreto 088	2022	Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.
Resolución 746	2022	Por la cual se fortalece el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y se definen lineamientos adicionales a los establecidos en la Resolución No.500 de 2021.
Directiva Presidencial 003	2021	Lineamientos para el uso de servicios en la nube, Inteligencia artificial, seguridad digital y gestión de datos.





Decreto 1064	2020	Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Decreto 620	2020	Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 Y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.
Resolución 924 expedida por el MinTIC	2020	Por la cual se actualiza la Política de Tratamiento de Datos Personales del Ministerio/ Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se deroga la Resolución 2007 de 2018.
Resolución 1519 expedida por el MinTIC	2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
Resolución 2160 expedida por el MinTIC	2020	Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la Guía para vinculación y uso de estos.
Resolución 2256 expedida por el MinTIC	2020	Por la cual se actualiza la Política General de Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Digital y Continuidad de la Operación de los Servicios del Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se definen lineamientos frente al uso y manejo de la información y se derogan las Resoluciones 2999 de 2008 y 1124 de 2020.
Resolución 2306 expedida por el MinTIC	2020	Por la cual se actualiza el Modelo Integrado de Gestión (MIG), se adopta el Sistema Integrado de Gestión (SIG) del Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se deroga la Resolución 1905 de 2019 y sus modificatorias.
Resolución 2893 expedida por el MinTIC	2020	Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPAs y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado Colombiano, y se dictan otras disposiciones.
Directiva Presidencial 002	2019	Simplificación de la interacción digital entre los Ciudadanos y el estado.
Decreto 2106	2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
Ley 1978	2019	Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones.
Documento CONPES 3975	2019	Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial.



Decreto 1333	2019	Por medio del cual se reglamenta el artículo 245 de la Ley 1955 de 2019, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.
Norma Técnica ISO 22301	2019	Norma internacional para sistemas de gestión de la continuidad de negocio (SGCN) y proporciona un marco de buenas prácticas para ayudar a las organizaciones a gestionar eficazmente el impacto de una interrupción en su funcionamiento.
Manual de Gobierno Digital	2018	En este documento se desarrolla el proceso de implementación de la Política de Gobierno Digital a través de los siguientes cuatro (4) momentos: 1. Conocer la política; 2. Planear la política; 3. Ejecutar la política; y 4. Medir la política; cada uno de ellos incorpora las acciones que permitirán desarrollar la Política en las entidades públicas de nivel nacional y territorial.
Decreto 1008	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 20del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Documento CONPES 3920	2018	Política Nacional de Explotación de Datos (BIG DATA)
Decreto 612	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	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.
Ley 1832	2017	Por el medo de la cual se crea el sistema nacional de información de becas y créditos institucionales.
Ley 1414	2017	Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1413	2017	Por el cual se adiciona el título 17 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título 111 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.
Decreto 1414	2017	Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se dictan otras disposiciones.
Documento CONPES 3854	2016	Política Nacional de Seguridad Digital.
Decreto 415	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.



Documento - Versión actualizada del Modelo de Gestión IT4+, versión 02	2016	IT4+® es el modelo de gestión sobre el que se construyó la Estrategia TI para Colombia, el cual es un modelo resultado de la experiencia, de las mejores prácticas y lecciones aprendidas durante la implementación de la estrategia de gestión TIC en los últimos 12 años en las entidades del Estado colombiano. IT4+® es un modelo integral que está alineado con la estrategia empresarial u organizacional y permite desarrollar una gestión de TI que genere valor estratégico para la organización y sus clientes. Está conformado por los siguientes componentes: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Análisis de información, Sistemas de Información, Gestión de servicios tecnológicos, Apropiación y uso.
Decreto 2433	2015	Por el cual se reglamenta el registro de TIC y se subroga el artículo 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 1083	2015	Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual incluye el Decreto 2573 de 2014 que establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea (Gobierno Digital, actualmente).
Decreto 1081	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
Decreto 1080	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura y compila entre otros el Decreto 2578 de 2012.
Decreto 1078	2015	Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual incluye el Decreto 2573 de 2014, el cual establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea.
Decreto 1074	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo y que compila entre otros el Decreto 886 de 2014 y el Decreto 1377 de 2013.
Decreto 103	2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 en lo relativo a la gestión de la información pública y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1494	2015	Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014.
Decreto 2573	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.
Ley 1712	2014	Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 886	2014	Reglamentar la información mínima que debe contener el Registro Nacional de Bases de Datos, creado por la Ley 1581 de 2012, así como los términos y condiciones bajo las cuales se deben inscribir en este los responsables de Tratamiento.
Norma Técnica ISO/IEC 27001	2013	Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.
Decreto 1377	2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
Ley 1581	2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.



Decreto 2482	2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
Directiva Presidencial 004	2012	Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública.
Decreto Ley 019	2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Ley 1437	2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474	2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad laboral.
Documento CONPES 3650	2010	Lineamientos sobre la Importancia de la Estrategia de Gobierno en Línea.
Documento CONPES 3670	2010	Lineamientos de política para la continuidad de los Programas de Acceso y Servicio Universal a las Tecnologías de la Información y Comunicación.
Directiva Presidencial No. 009	2010	Directrices para la elaboración y articulación de los planes estratégicos sectoriales e institucionales e implementación del Sistema de Monitoreo de Gestión y Resultados.
Decreto 235 Art.1- 4	2010	Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones pública.
Ley 1273	2009	Por 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.
Decreto 2623	2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Ley 1341	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 de Espectro y se dictan otras disposiciones.
Ley 1369	2009	Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones.
Ley 1266	2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1151	2008	Por el cual se establecen los 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.
ISO/IEC 27005	2008	Gestión de Riesgos en Seguridad de la Información.
Ley 1150	2007	Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
Ley 1010	2000	Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.



Ley 152	1994	Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo.
Ley 527	1999	Por la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
Constitución Política de Colombia	1991	Artículo 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.
Ley 23	1982	Sobre Derechos de Autor. Congreso de la República.

4. RUPTURAS ESTRATEGICAS – PRINCIPIOS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Conforme a lo establecido en el CONPES 3975, el Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad acoge estrategias e iniciativas que impulsen la Transformación Digital en la entidad, de esta manera la Oficina de TI, se convierte en el habilitador que permite integrar nuevas tecnologías a los procesos, trámites y servicios de la entidad, buscando generar eficiencia administrativa y valor público a los grupos de interés.

Esta transformación se basa en cuatro pilares fundamentales: tecnología, experiencia de los grupos de interés, cultura empresarial y objetivos institucionales. Se debe tener presente que el éxito de la implementación de la transformación digital requiere:

- Impulsar formas de trabajo colaborativo, productivo y flexible.
- Conocer a los grupos de interés mediante la gestión eficaz de datos.
- Fomentar el liderazgo y gobernanza tecnológica garantizando el uso de estándares y buenas prácticas.



- Impulsar la gestión del cambio mediante la apropiación de una cultura digital innovadora, proactiva y autogestionada.
- Proveer servicios tecnológicos
- Disponer de arquitecturas de interoperabilidad de aplicaciones y/o sistemas de información que permitan el intercambio de información de manera efectiva y automática.
- Implementar modelos de gestión y gobierno de TI, que permitan el cumplimiento de la estrategia de TI de la entidad, alineado con el Marco de Referencia del MinTIC.
- Establecer estrategias para aumentar la toma de decisiones públicas a partir de datos abiertos de calidad.
- Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio.
- Fortalecer el equipo humano de la institución pública y desarrollar sus capacidades de uso y apropiación de TIC.

5. ESTRATEGIA TI

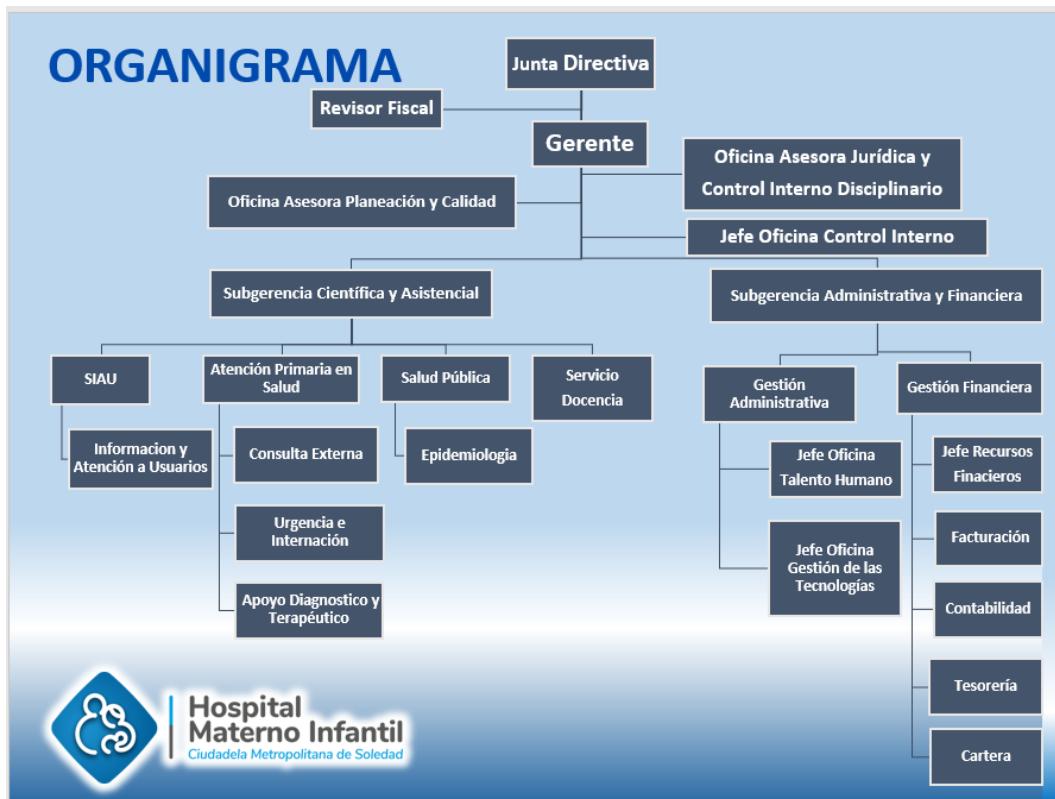
Esta sección busca ofrecer un contexto frente a la estructura, procesos, planes, metas y programas del Ministerio TIC y la Oficina de TI, con el fin abordar el PETI, de manera integral y poder impulsar el cumplimiento de las metas organizacionales y la implementación de la transformación digital.





5.1. Estructura Organizacional

La estructura del Hospital Materno infantil Ciudadela Metropolitana de soledad es la siguiente:



5.2. Misión TI

La unidad TIC de la ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD plantea un enfoque estratégico con miras a la alineación de los procesos asistenciales y administrativos a través de las TIC, fortaleciendo las capacidades de gestión tecnológica mediante lineamientos y estándares, permitiendo el monitoreo permanente para así encaminarlo a una transformación digital para dar soporte y valor a los recursos de la institución en beneficio de su grupo de interés.



5.3. Visión TI

Como líderes de las tecnologías de la información de la ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD, nos proyectamos para la vigencia 2025 cumplir con cada uno de los pilares fundamentales de la política de gobierno digital a través del plan estratégicos de la tecnología de la información, conllevando a la ESE como la IPS de nivel primario líder en transformación digital.

5.4. Objetivos institucionales

El Plan de Desarrollo Institucional establece 3 ejes centrales

EJES CENTRALES



Gestión Gerencial y Estratégica

Gestión de Servicios de Salud

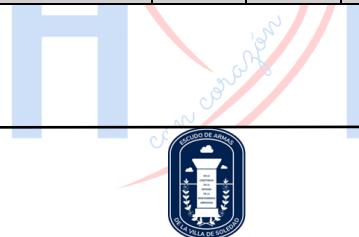
Gestión Administrativa y Financiera



En el área Estratégica de Dirección y Gerencia se establece en el catalizador de Competitividad y Oportunidades:

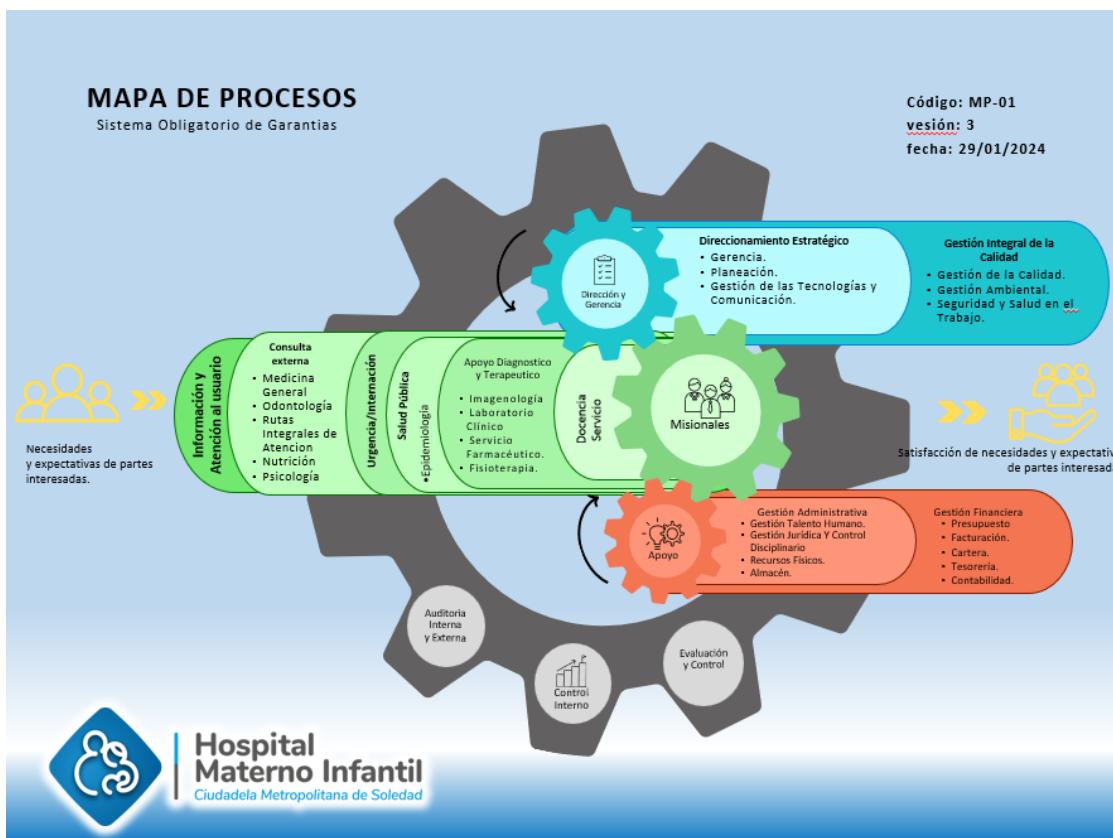
PDI HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE SOLEDAD

ÁREA ESTRATEGICA	CATALIZADORES	OBJETIVOS	ESTRATEGIA	META	META DE AVANCE ALCANZAR EN CADA AÑO			
					2024	2025	2026	2027
DIRECCION Y GERENCIA	Competitiva y de oportunidades	Objetivo 4: Implementar tecnologías de la información con miras a fortalecer, optimizar y modernizar la infraestructura TI y sus procesos en la ESE, mejorando así la toma de decisiones y la eficiencia operativa.	Adquisición de antivirus y seguridad perimetral	Garantizar la protección de la información institucional	25%	50%	75%	100%
			Adquisición de Modulo de Laboratorios para complementar la integralidad de la información registrada en la HC para cada paciente.	Adquisición 100% Modulo de laboratorio.	50%	100%		
			Fortalecimiento del sistema de información de Gestión Documental (ADMIARCHII)	Actualización ADMIARCHII	50%	100%		
			Actualización RIPS, Historias Clínicas de las rutas cardiovascular -Maternas - Consulta Externa-Odontología	Actualización 100% del sistema de información	50%	100%		
			Escalar el Call Center en el cuatrienio para garantizar la accesibilidad y oportunidad a todos los servicios	Fortalecimiento del servicio de Call Center (MATERNITA) para el fácil entendimiento de llamadas. Implementar agendamiento de citas vía whatsapp	Disminuir 80% las transferencias de las llamadas.	25%	50%	75%
						100%		100%



6. MODELO OPERATIVO

6.1. Mapa de Procesos



Es la representación gráfica de la manera en que se interrelacionan todos los Procesos que se desarrollan al interior del Hospital describe los procesos de la organización de manera didáctica para la comprensión e identificación de todos y cada uno de los colaboradores de su proceso y la interrelación con los otros procesos de la empresa. El Mapa de Procesos de la ESE Hospital Materno Infantil de Soledad se estructura acorde a lineamientos de la Función Pública en el marco del MIPG. Modelo Integrado de Planeación y Gestión y a la estructura definida para las empresas sociales del Estado. Los procesos que hacen parte de la Institución se han identificado y plasmado en el Mapa de Procesos Institucional, el cual muestra la secuencia e interacción entre los mismos por medio de diferentes niveles o macroprocesos: Estratégico, Misional, Apoyo, Evaluación y Control

- Estratégico – Dirección y Gerencia
- Misional
- Apoyo
- Evaluación y Control



6.2. Alineación TI con los Procesos

ID	Proceso	Categoría	Sistema de Información	Cubrimiento	Oportunidad de Mejora con Tecnología
001	Direccionamiento estratégico	Apoyo	Sistema de gestión documental ADMIARCHI Modulo administrativo del sistema de información ASCLEPIUS – Modulo de reportes	Parcial	ADMIARCHI <ul style="list-style-type: none">• Falta de usabilidad y aprovechamiento de las bondades que ofrece el software en la gestión administrativa por parte de los funcionarios y contratistas.• Adquisición de módulos para gestión de PQRSTDF que se integra con los usuarios.• Levantar procedimientos que involucren el uso de sistema de informes ARMIARCHI para minimizar el uso considerado de papel. ASCLEPIUS <ul style="list-style-type: none">• Fortalecer e implementar modulo gerencial y de reportes para la toma de decisiones.
002	Gestión integral de la calidad	Apoyo y misional	Sistema de gestión documental ADMIARCHI Sistema de información ASCLEPIUS – Modulo Historia clínica, Administrativo,	Parcial	ADMIARCHI <ul style="list-style-type: none">• Alinear sus procesos de SST, ambiente y calidad, así como sensibilizar en el uso del software. ASCLEPIUS <ul style="list-style-type: none">• Implementar el modulo de reportes para los sistemas de información de obligatorio cumplimiento para la ESE





ID	Proceso	Categoría	Sistema de Información	Cubrimiento	Oportunidad de Mejora con Tecnología
			reporte de atenciones		<ul style="list-style-type: none">• Poner en marcha la Historia clínica de la ruta materno perinatal• Gestionar la adquisición del módulo de laboratorios clínicos para la integración con la parte asistencial
003	Gestión financiera	Apoyo	Sistema de información ASCLEPIUS – Modulo financiero	Total	<ul style="list-style-type: none">• Adquirir última versión del módulo financiero• Mejorar las falencias del módulo administrativo para afinar los procesos de facturación
004	Gestión administrativa	Apoyo	Sistema de información ASCLEPIUS – modulo inventario Sistema de gestión documental ADMIARCHI	Total	<ul style="list-style-type: none">• Levantar plan de implementación y capacitación para llevar el inventario de la ESE a través de almacén.• Alinear sus procesos de talento humano, jurídica, recursos físicos y almacén a través de ADMIARCHI así como sensibilizar en el uso del software.

7. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

7.1. 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. 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.

7.2. 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.





7.3. 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	DERECHOS	TIPO APLICACIÓN	BASE DE DATOS
ASCLEPIUS	ASCLEPIUS, es el sistema de información para IPS 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 IMPLEMENTACIÓN	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 está 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.	Actualizar a la última versión. Hacer un plan de capacitación y sensibilización para el uso de sistema de gestión documental	

7.4. 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:

Lineamientos Generales

- 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 caso 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 requerir 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



SERVICIOS

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

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
- 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 establecen 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 realizando 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 establecen son:

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

7.5. 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 quedar 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 conforman 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.

7.6. 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 (MIPG) 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 el 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



8. 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.

8.1. Modelo operativo

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

- Estructura orgánica de la institución
- Mapa de procesos

8.2. 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

8.3. Alineación de TI con los procesos

Los sistemas de información se crean para facilitar los procesos de la institución, de tal manera deben 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 cumpla 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 lleva el registro de las atenciones por consulta externa, PMS 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

PROYECTO	META GLOBAL	PLAZO DE EJECUCIÓN
Soporte Técnico De Sistema De Información Misional	Mantenimiento al sistema de información garantizando la interopetatividad, integralidad y disponibilidad del sistema	31/12/2025
Actualización de RIPS	Estar acorde con la normativa vigente	31/12/2025
Actualización de Historias Clínicas de las rutas cardiovascular - Maternas - Consulta Externa	Cumplir Con Requisitos De Ley (Se requiere actualización debido a datos que exige la actualización de RIPS)	31/12/2025



Adquisición de Modulo de Laboratorios	Cumplir con la integralidad del sistema de información Misional.	31/12/2025
Mantenimiento De Sistema De Información De Gestión Documental	Mantenimiento al sistema de información garantizando la interoperatividad, integralidad y disponibilidad del sistema	31/12/2025
Adquisición De Licencias de antivirus	Cumplir Con Requisitos De Ley	31/12/2025
Adquisición De Licencias de office	Cumplir Con Requisitos De Ley	31/12/2025
Adquisición De Licencias de Windows	Cumplir Con Requisitos De Ley	31/12/2025
Ampliación de ancho de banda del servicio internet dedicado del hospital	Mejorar la conectividad	31/12/2025
Fortalecimiento del servicio de Call Center (continuidad Proyecyo MATERNITA)	Aumento de la satisfacción de los usuarios de la ESE	31/12/2025
Actualización de la infraestructura de redes	Optimizar La Red Del La ESE	31/12/2025
Actualización de Sistema de seguridad DVR	Optimizar La Vigilancia De Las Sedes Del Hospital	31/12/2025
Modernización de Hardware de la ESE	Mejoramiento de la infraestructura tecnologica de la ESE	31/12/2025
Adquisición de 2 UPS de 6 KVA, para Rack de Data Center Principal	Mejoramiento de la infraestructura tecnologica de la ESE	31/12/2025

9. MODELO DE GESTION DE TI

9.1. 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
- 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



9.1.1. 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

9.1.2. 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 sólida 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.• Estructuración de la gestión documental para mayor trazabilidad en los trámites interno/externo cumpliendo	Plataforma integral para gestión y trámite de estos servicios





	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 trámites 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• 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

9.2. Gobierno de TI

En gobierno de TI 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 lo 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, desde la realización de las pruebas hasta la salida.
 - 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 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.

9.2.1. 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 2025
	Arquitectura	10 %	
	Seguridad y privacidad	10 %	

INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCION	UNIDAD
Índice de desempeño promedio de la 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	Porcentaje



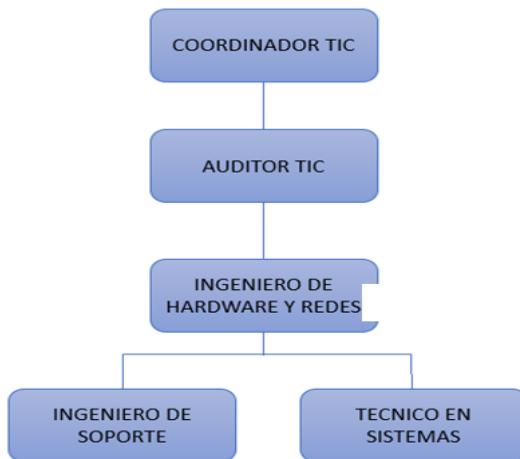


		el tiempo de la ejecución del PETI inmediatamente anterior.	
Porcentaje de ejecución y cumplimiento de las estrategias definidas en el PETI.	Gestión	Medir el nivel de avance porcentual versus el proyectado en un periodo dado, en lo que respecta a las iniciativas definidas en el PETI	porcentaje

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	<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 autentificación 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.



9.2.2. Estructura organizacional de TI



9.3. 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 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 como 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.

9.3.1. Arquitectura de sistemas de información

9.3.1.1. Servicios de soporte técnico

En este proceso de mesa de ayuda es el servicio 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 tales como: 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 ATENCIÓN	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

9.4. Modelo de gestión de servicios tecnológicos

9.4.1. 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 proveer 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

9.4.2. 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:

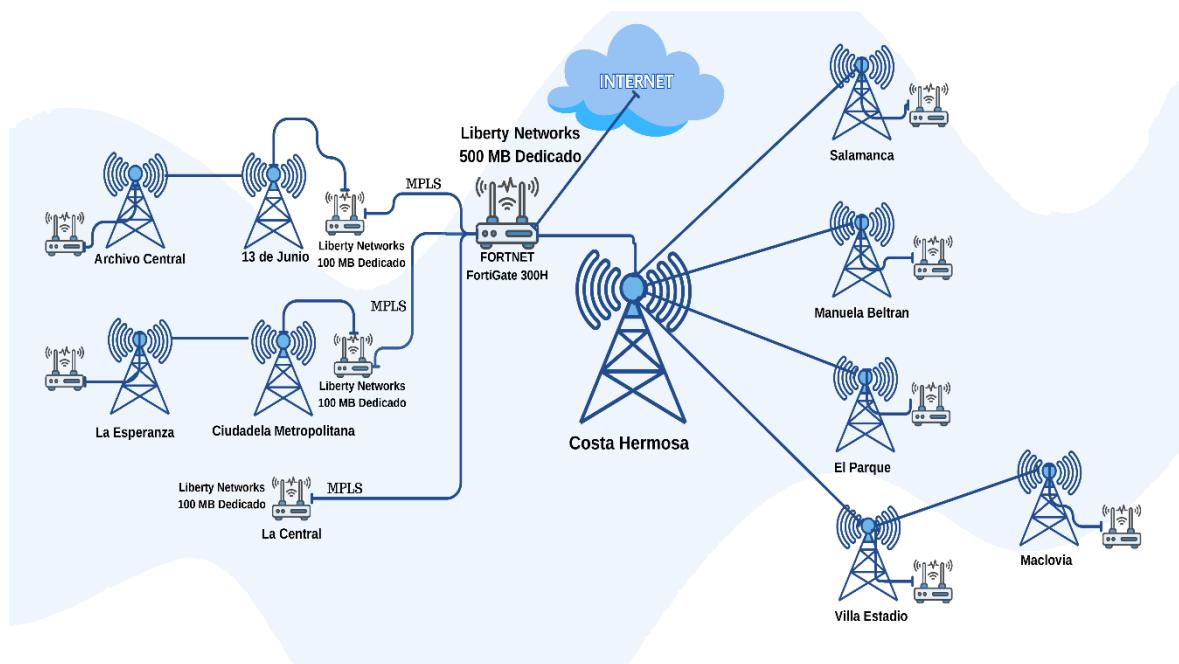
ELEMENTO	SERVICIO	DESCRIPCION
FORTINET Fortigate 300E	Firewall Perimetral	Filtrado web, navegación web, Rutas, reglas de acceso, VPN.

- 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.



9.4.3. Conectividad

La ESE Hospital Materno Infantil de Soledad tiene una conexión a Internet con Columbus C&W Networks de 400Mb dedicado.



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 interconectados entre sí logrando una estabilidad del 80%, debido a obstrucciones en las líneas de vista.

9.4.4. 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 él 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 trasversal en todos los procesos administrativos y asistenciales, por ellos está disponible las 24/7.

9.4.5. 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

9.5. 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 ESE.

Para todos los proyectos de implementación en el área de sistemas, se realizará un plan de capacitación a través de la oficina de talento humano 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.

10. 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 municipal 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:

- Servidores 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 hospital, lo cual no implica costos adicionales
- Tienen la capacidad de fomentar la participación y reacción de quién lee los contenidos