

**-PETI-**

# PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

**HOSPITAL**  
**ROSARIO PUMAREJO**  
**DE LOPEZ**

*¡ Con Salud por el Camino al Desarrollo!*



**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024**

CÓDIGO	PN- GI-IC-06
VERSIÓN	PRIMERA
FECHA	ENERO/2019
HOJA	Página 1 de 59



Documentado.		Revisado	Aprobado
Nombre:			
Cargo:			
Firma:			

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 2 de 59

## Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVOS .....	5
GENERAL .....	5
OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	5
ALCANCE DEL DOCUMENTO .....	6
MARCO NORMATIVO.....	7
RUPTURAS ESTRATÉGICAS .....	12
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	14
ESTRATEGIA DE TI .....	14
USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA .....	14
SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	15
SERVICIOS TECNOLÓGICOS.....	21
GESTIÓN DE INFORMACIÓN.....	26
GOBIERNO DE TI.....	28
ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO .....	29
MODELO OPERATIVO.....	30
NECESIDADES DE INFORMACIÓN .....	31
ALINEACIÓN DE TI CON LOS PROCESOS.....	35
MODELO DE GESTIÓN DE TI.....	35
ESTRATEGIA DE TI .....	35
Definición de los objetivos estratégicos de TI.....	36
Alineación de la estrategia de TI con el plan sectorial o territorial.....	37
GOBIERNO DE TI.....	39
Cadena de valor de TI.....	41
Plan de implementación de procesos.....	43
Estructura organizacional de TI.....	43
GESTIÓN DE INFORMACIÓN.....	44
Herramientas de análisis .....	44
Arquitectura de Información.....	45

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 3 de 59

SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	45
Arquitectura de sistemas de información.....	45
Implementación de sistemas de información.....	46
Servicios de soporte técnico.....	47
MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS .....	49
Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC.....	50
Infraestructura .....	51
Conectividad.....	52
Servicios de operación .....	52
Mesa de servicios.....	53
Procedimientos de gestión .....	53
Uso y apropiación.....	53
MODELO DE PLANEACIÓN.....	55
Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC.....	56
Estructura de actividades estratégicas y/o proyectos tecnológicos .....	56
Plan maestro o Mapa de Ruta .....	57
Proyección de presupuesto área de TI y/o proyecto de inversión .....	58
Plan de comunicaciones.....	58

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ <i>¡Creciendo para todos con calidad!</i></p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b></p>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 4 de 59

## INTRODUCCIÓN

El Hospital Rosario Pumarejo de López, en aras de fortalecer la calidad de sus servicios de salud sin ninguna barrera, cuenta con plataforma tecnológica propia, la cual soporta el proceso de atención de manera Inmediata de los usuarios. Pero teniendo en cuenta los continuos avances a nivel de TI, se hace necesario ejecutar una planeación estratégico de TI que este alineado a los de la institución.

El PETI (Plan Estratégico de Tecnología Informática), es un documento que plasma la hoja de ruta con iniciativas de TI para la entidad, que permita habilitar, impulsar y mejorar la adquisición de servicios TI de calidad, fortaleciendo los procesos internos convirtiéndolos seguros y eficientes.

El Plan Estratégico de Tecnología Informática, permite realizar un diagnostico adecuado para así, identificar las necesidades de la organización en cuanto a tecnologías de información (orientadas al plan de desarrollo institucional), priorizarlas y planear su ejecución en los próximos 4 años (2021 al 2024).

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PIMAREJO DE LOPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b></p>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 5 de 59

## OBJETIVOS

### GENERAL

Convertir el PETI, en el marco orientador de la toma de decisiones institucional en materia de TI de manera que genere valor en cada uno de sus procesos. Lo que implica que será una herramienta importante para el proceso de gestión institucional y para el logro de los objetivos de la Oficina Sistemas de Información y de la institución en general.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un diagnostico de la situación actual de las TI en la entidad.
- Adoptar buenas practicas y marcos de referencia relacionados con la gestión TI.
- Mejorar los servicios soportados por TI con los que cuenta el Hospital Actualmente.
- Fortalecer las políticas de TI para el mejoramiento continuo de área de informática y la utilización correcta de los recurso dentro de la institución.
- Reforzar la cultura de seguridad Ti y el manejo adecuado de la Información.
- Definir los roles de las actividades relacionadas en el sistema de información y del manejo del mismo.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b></p>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 6 de 59

## ALCANCE DEL DOCUMENTO

Este documento, se orienta al cumplimiento y articulación de los objetivos estratégicos de la entidad y los objetivos del sector, identificando, describiendo, implementando y verificando las políticas de TI institucionales que permitan el crecimiento y aseguramiento de la plataforma tecnológica en un portafolio de proyectos de TI que propone ejecutar la oficina de sistemas durante los años 2021 a 2024 en la E.S.E HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PIMAREJO DE LOPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 7 de 59

## MARCO NORMATIVO

Basados en el decreto Nacional 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.

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

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

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

Contando con este objeto la Administración Central debe desarrollar un marco de referencia sobre la Arquitectura Empresarial para así gestionar y promover la armonización de procesos y procedimientos en aras de cumplir con los marcos estratégicos nacionales que aplican para los órdenes territoriales, el presente decreto da la siguiente definición sobre este marco; Artículo 3°. Definiciones.

Para la interpretación del presente decreto, las expresiones aquí utilizadas deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica: Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información: Es un modelo de referencia puesto a disposición de las instituciones del Estado colombiano para ser utilizado como orientador estratégico de las arquitecturas empresariales, tanto sectoriales como institucionales. El marco establece la estructura conceptual, define lineamientos, incorpora mejores prácticas y orienta la implementación para lograr una administración pública más

Calle 16 Avenida la Popa. Teléfonos: 5712336 – 5712340 – 5746164 – 5748478

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co) [sistemas@hrplopez.gov.co](mailto:sistemas@hrplopez.gov.co)

Valledupar – Cesar

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b></p>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 8 de 59

eficiente, coordinada y transparente, a través del fortalecimiento de la gestión de las Tecnologías de la Información.

Contando con este marco para la estructuración del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el Decreto 2573 de 2014 en su Título II – Componentes, Instrumentos y Responsables que enfatiza sobre los fundamentos principales para desarrollar de manera correcta implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, se debe cumplir con los siguientes componentes; Plan Estratégico de Tecnologías de la Información -PETI.

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

1. TIC para Servicios. Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.
2. TIC para el Gobierno abierto. Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo involucrando a los diferentes actores en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
3. TIC para la Gestión. Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y para hacer más eficaz la gestión administrativa entre instituciones de Gobierno.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ <i>¡Naciendo para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 9 de 59

4. Seguridad y privacidad de la Información. Comprende las acciones transversales a los demás componentes enunciados, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, del acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

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

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

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

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

Desarrollando correctamente estos componentes el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con la expedición del presente decreto específicamente lo enunciado en su Título III – Medición, Monitoreo y Plazos conforma un modelo de evaluación para los sujetos del orden territorial basado en un porcentaje de avance de los componentes del Manual de Gobierno en línea vigente, así midiendo el cumplimiento de la entidad evaluada, lo relaciona de la siguiente manera; Plan Estratégico de Tecnologías de la Información -PETI.

Artículo 9°. Medición y monitoreo. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Dirección de Gobierno en Línea y de la Dirección de Estándares y Arquitectura de Tecnologías de la Información, diseñará el modelo de monitoreo que permita medir el avance en las acciones

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARID PIMAREJO DE LOPEZ <i>¡Naciendo para todos con calidad!</i></p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b></p>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 10 de 59

definidas en el Manual de Gobierno en Línea que corresponda cumplir a los sujetos obligados, los cuales deberán suministrar la información que les sea requerida.

Artículo 10. Plazos. Los sujetos obligados deberán implementar las actividades establecidas en el Manual de Gobierno en Línea dentro de los siguientes plazos:

En conclusión en de vital importancia el cumplimiento del presente decreto por ser el mapa de ruta que las entidades territoriales deben promover en sus administraciones para así aplicar de manera correcta la estrategia nacional de Gobierno en línea, apoyando a la creación de un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC, prestando los mejores servicios en línea al ciudadano, logrando la excelencia en la gestión, empoderando y generando confianza en los ciudadanos e impulsando y facilitando las acciones requeridas para avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS, facilitando el goce efectivo de derechos a través del uso de TIC.

Como complemento del Decreto Nacional 2573 de 2014, encontramos el dominio Estrategia TI que tiene como fin apoyar el proceso de diseño, implementación y evolución de la Arquitectura TI en las instituciones, para lograr que esté alineada con las estrategias organizacionales y sectoriales, su implementación cuenta con 4 ámbitos de aplicación que servirán como insumo para el correcto formulación, seguimiento y evaluación del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones adoptado por la entidad;

Decreto 415 del 2016 "Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Número 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."

En su Artículo 2.2.35.3. Numeral 1 se establece los objetivos del fortalecimiento institucional. Para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>		CÓDIGO	PN- GI-IC-06
			VERSIÓN	PRIMERA
			FECHA	ENERO/2019
			HOJA	Página 11 de 59

información y las comunicaciones las entidades y organismos a que se refiere el presente decreto, deberán:

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

Como conclusión la entidad deberá definir el fortalecimiento institucional a través del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones definiendo mecanismos de implementación y ejecución valederos para las capacidades internas y externas que la entidad contenga para la mejora continua de la prestación del servicio, esto a través de una alta difusión por medios electrónicos con campañas de divulgación de la implementación y la alineación que esta tendrá con el modelo integrado de gestión de la administración mejorando el funcionamiento de los procesos y procedimientos e impulsando la eficacia, la eficiencia y la efectividad a través del ejercicio del principio de transparencia.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PIMAREJO DE LÓPEZ <i>¡Creando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 12 de 59

## RUPTURAS ESTRATÉGICAS

La rupturas estratégicas que identificaron contribuyen a la transformación de la gestión y el logro de los resultados alineados a la misión y visión institucional. Finalizado el análisis se identificaron deficiencias en relación a los dominios, evaluando la madurez de la gestión de TI en: Gobierno TI, estrategia TI y servicios tecnológicos; con una mejor gestión se encuentran los dominios, Gestión de información, Uso Apropriación y Sistemas de información, pero sin ser sobresalientes. Teniendo en cuenta lo anterior se hace la adopción de las siguientes rupturas estratégicas:

Tabla 1. Rupturas estratégicas

<b>Ruptura Estratégica</b>	<b>Alcance</b>
La tecnología será considerada un factor de valor estratégico.	La información, los sistemas y la tecnología estarán alineados con el desarrollo del sector, con el plan sectorial y con la adopción de una cultura digital en el país. Apoyar la gestión de la entidad y a su vez del sector.
Aumento en la capacidad de análisis de información.	Impulsar el desarrollo de las capacidades analíticas en cuanto a: herramientas, gente, resultados y publicación.
Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio.	Apoyar todos los procesos clave, estableciendo prioridades estratégicas. Evaluar la oportunidad de implantar una herramienta de flujo de trabajo o workflow. Construir un modelo de desarrollo organizacional en el tiempo con el apoyo de TI. Alcanzar «victorias tempranas» («quick wins») como agente de cambio.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 13 de 59

Fortalecer el equipo humano y desarrollar sus capacidades de Uso y Apropiación de TIC.	<p>Contar con especialistas de TIC.</p> <p>Aumentar la cantidad y las competencias tanto de personal de planta y de contratistas.</p> <p>Integrar a los proveedores en la generación de valor.</p> <p>Desarrollar una cultura digital al interior de la entidad.</p> <p>Realizar una comunicación interna intensa y creativa sobre la adopción de TIC en la gestión.</p> <p>Adelantar una estrategia de Uso y Apropiación sectorial hacia la comunidad.</p>
La gestión de TI requiere una gerencia integral que dé resultados.	<p>Contar con una oficina de TI, que haga parte del comité directivo, que gerencie las actividades, los recursos y que se enfoque hacia un servicio de la mejor calidad posible, para los clientes internos y externos.</p> <p>Existe la necesidad de integrar las acciones, los presupuestos y los proyectos para generar economías de escala, crecimiento ordenado y especialización.</p>

Fuente Rupturas Estratégicas IT4+

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PIMAREJO DE LÓPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 14 de 59

## ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

### ESTRATEGIA DE TI

Realizando la verificación del estado actual de la gestión TI a nivel institucional se pudo constatar que la entidad cuenta con políticas TI que buscan mantener de manera general la continuidad y operación de los servicios e infraestructura tecnológica, que permiten gestionar la seguridad, confidencialidad y el adecuado tratamiento de los datos, Pero no están alineadas de manera integral con el modelo de arquitectura Empresarial (MRAE) del MINTIC y el manual de gobierno digital.

### USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Se hace necesaria definir la estrategia de uso y apropiación de TI para el HRPL, así como crear un plan de capacitación inmerso en la estrategia de Uso y Apropiación ya que la entidad realiza actividades aisladas como son: A) Plan institucional de capacitación PIC de la E.S.E que incorpora en su cronograma de capacitaciones en TI en temas como Seguridad Digital, Teletrabajo y manejo adecuado de Información. B) Programas de inducción, capacitación y reinducción de los sistemas de información y herramientas tecnológicas al personal nuevo y antiguo. C) En la pagina web se publican diversos contenidos institucionales para el aprendizaje, comprensión y apropiación de los servicios TI ofrecidos, como los son políticas de seguridad de la información, Política de tratamiento de datos personales, entre otros documentos con contenido relevante para la institución. Pero dichas actividades deben estar ajustadas a una estrategia institucional de Uso y Apropiación de Tecnologías de Información (TI). Y a pesar de los esfuerzos se cuenta un alto porcentaje de desconocimiento en el manejo de herramientas (hardware y software) así como para el proceso administrativo desconocimiento de herramientas ofimáticas para la generación de información.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 15 de 59

A su vez el manejo de telefonía no permite tener el control de solución de casos reportados por parte del T.I generando dudas acerca de la solución en un tiempo considerable y a su vez generando pérdidas a la implementación de mesa de ayuda que cuenta la institución.

Desconocimiento del personal administrativo en el manejo adecuado de las distintas plataforma que se trabajan de manera transversal para el reporte de la información de la entidad como las utilizadas de la Contraloría, ministerio de salud entre otras.

Al no contar con herramientas automáticas que midan el nivel de uso de servicios, nivel de apropiación y indicadores de resultados es necesario alinear a los objetivos misionales la estrategia de uso y apropiación donde se incorporen acciones específicas de divulgación, comunicación, seguimiento a la ejecución, fortalecimiento de habilidades, cultura de cambio y gestión del mejoramiento continuo.

## SISTEMAS DE INFORMACIÓN

En referencia al diagnóstico del Inventario de sistemas de Información se encuentra:

- **Sistemas de apoyo:** Se identifica como un proceso de apoyo a nivel institucional ya que por tratarse de un proceso transversal este debe estar generando la interoperabilidad a los procesos administrativos y asistenciales ofreciendo las herramientas que se consideren pertinentes para la solución de casos.
- **Sistemas misionales:** Basados en la guía de manejo de sistemas misionales se puede clasificar de la siguiente manera:
  - **Sistemas misionales de gestión:** Haciendo referencia a la solución de reportes o consultas que puedan extraer el dato recolectado para su respectivo y análisis y entrega de información

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 16 de 59

para manejo a nivel gerencial o para cumplimiento normativo según el ente que lo requiera

- **Sistemas misionales de prestación:** Haciendo referencia al debido uso del S.I institucional con el fin de obtener la captura del dato ya sea de los procesos asistenciales y/o administrativos
- **Servicios de información digital: Incluidos los portales:** Haciendo referencia a la implementación de gobierno digital ofreciendo a los usuarios la información de la entidad y permitiendo hacer las publicaciones de la documentación solicitada por los diferentes entes según normatividad.
- **Sistemas de direccionamiento estratégico:** Identificando las necesidades para la toma de decisiones basados en el dato recolectado y haciendo un análisis de la información ofreciendo un direccionamiento hacia la toma de decisiones gerenciales evitando la desviación de procedimientos que puedan afectar a la institución.
- **Caracterización de los sistemas de información:** Se realiza una descripción de la información del S.I institucional identificando variables que puedan afectar el debido manejo del procedimiento en cada uno de los procesos:

<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN (S.I)</b>	
<b>Software o</b>	Dinámica Gerencial Hospitalaria
<b>Versión del sistema</b>	2021 Upgrade: 01 Parche 07.08.32
<b>Líder Funcional</b>	Jose Santiago Estor Garcia
<p>Tanto el líder funcional y líder está a cargo del mismo colaborador, este es el encargado del proceso de T.I velando por el manejo del S.I y generar soluciones por medio de reportes y parametrizaciones a los aplicativos que se utilizan a nivel institucional, ofreciendo también nuevas soluciones No relacionadas al S.I para el manejo de casos tecnológicos que se presenten en los diferentes procesos.</p>	
<p><b>Descripción detallada de la funcionalidad:</b> Herramienta completamente integrado para el sector salud. Brinda acceso permanente y en tiempo real para todo el personal, permitiendo una gestión oportuna. Está compuesto por módulos que integran todas las áreas administrativas, financieras, operativas</p>	

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 17 de 59

y asistenciales. Es decir, que a partir del acto médico afecta las demás unidades funcionales y su correspondiente resultado en el área administrativa.

### **MÓDULOS QUE COMPONEN EL SISTEMA Y SU RESPECTIVA DESCRIPCIÓN**

#### **Administrativos y Financieros**

<b>Información Financiera – NIIF</b>	Se encuentra diseñado de acuerdo a las normas internacionales de la información financiera bajo la ley 1314 de 2009, tiene como objetivos la necesidad de tener una información contable y financiera más clara, como también la transparencia para el inversionista y público en general, además de que sea útil para la toma de decisiones económicas. El modulo puede ser alimentado por la información financiera causada por los otros módulos o se puede cargar manualmente.
<b>Tesorería</b>	Permite mantener el control de los fondos financieros de la Compañía o Institución, respetando las normas y resoluciones establecidas por los entes de Control, al mismo tiempo mantiene un manejo transparente de la gestión de los funcionarios. Además, tiene como fin facilitar el control de los ingresos y egresos. Por otra parte, garantiza un rápido arqueo y control de dineros, mantienen los registros de asientos bancarios al día e igualmente consiente la generación de informes que facilitan la gestión de los Tesoreros.
<b>Cartera</b>	Mantiene el control de las cuentas por cobrar de la empresa, respetando las normas y resoluciones establecidas por los entes de Control, conservando un manejo transparente de la gestión de los funcionarios. Además, tiene como fin la generación de registro de las facturas o cuentas por cobrar emitidas por los procesos de inventarios y/o asistenciales, igualmente de los recibos de caja de tesorería, manejo eficiente del proceso de seguimiento de cuentas y el manejo de acuerdos de pago.
<b>Pagos</b>	Este módulo automatiza la gestión y control de las cuentas por pagar de su institución, así como simplifica su relación con otras dependencias.
<b>Presupuesto Oficiales</b>	permite automatizar el proceso y calculo anticipado de los ingresos y gastos de su institución
<b>Nomina – Talento Humano</b>	Se ajusta a los manejos de Convenciones y liquidaciones especiales de las instituciones por ser un módulo parametrizable y con la posibilidad de definir fórmulas para la liquidación de conceptos.
<b>Activos Fijos</b>	Permite mantener el historial y control sobre cada uno de los Activos Fijos identificados por su serial, además de manejar ubicaciones, depreciaciones y

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PIMAREJO DE LOPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 18 de 59

	procesos que pueden aumentar la vida útil del Activo y su valor.
<b>Compras</b>	Concede la vigilancia de todo el proceso de legalización de compras desde la solicitud, la cotización, la selección de cotización y la orden de compra. A través de este módulo se registran en sistema las dependencias, proponentes y el plan de compras para un periodo específico. Además, tiene como fin tener la información actualizada de la ejecución anualizada de compras, el histórico de productos y cuadro comparativo de Cotizaciones.
<b>Gestión Gerencial</b>	Accede generar los indicadores y reportes necesarios sobre cualquier módulo para una correcta gestión y administración de los mismos. Este módulo cuenta con las siguientes características: Definir y formular los indicadores que considere pertinente por cada módulo para que, con base en los datos y la información ingresada, pueda hacer seguimiento periódico al comportamiento de su organización, en consecuencia, tomar las mejores decisiones para la misma. Admite la creación de indicadores que, con una parametrización específica, pueden realizar interfaz con el módulo de Gestión de Calidad en el cual se puede realizar seguimiento y gestión de dichos indicadores. Visualizar informes adicionales que no hayan sido parametrizados en los módulos.
<b>Generales</b>	Permite la parametrización inicial, creación de usuarios y diferentes roles. Por otra parte, admite la personalización y creación de los diferentes reportes.
<b>Operativos y Asistenciales</b>	
<b>Inventarios</b>	Garantiza el control de los ingresos y salidas de mercancías por cualquier concepto, del mismo modo concede establecer estadísticas, costos, rentabilidad y movimientos de cada uno de los productos.
<b>Contratos</b>	Admite el registro de los datos necesarios para el ingreso al sistema de los contratos establecidos entre las Instituciones Prestadoras del Servicio de Salud IPS y las Entidades Promotoras del Servicio de Salud). Además, permite definir las características, métodos de liquidación y tarifas asociadas con los procedimientos que la IPS presta a los pacientes.
<b>Citas Médicas</b>	Confiere automatizar el proceso de registro de información Citas Médicas y cuenta con las siguientes características:

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PIMAREJO DE LOPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 19 de 59

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almacenar la información de manera eficaz y oportuna.</li> <li>• Registro y control de solicitud de citas médicas.</li> <li>• Registro y control de solicitud de Historias Clínicas.</li> <li>• Control de uso de consultorios.</li> <li>• Creación y control de Agendas Médicas.</li> </ul>
<b>Admisiones</b>	<p>Garantiza la identificación al paciente y el tipo de riesgo por el que será admitido y así determinar que institución o persona cubrirá los servicios que recibirá. Además, tiene como fin recopilar la información necesaria tanto del paciente que asiste a la institución por primera vez, como aquellos que requieren asistencia periódica. Alimenta consulta externa y facturación, por lo tanto permite capturar información necesaria para el buen funcionamiento y evitar doble trabajo en dichas áreas.</p>
<b>Hospitalización</b>	<p>Genera el control para la asignación de camas a los pacientes que han ingresado por hospitalización, como también concede los informes estadísticos para la toma de decisiones</p>
<b>Facturación Ley 100</b>	<p>Consiente liquidar los servicios de Salud prestados de acuerdo con la opción escogida (ISS, SOAT o M.U.T). Este proceso se realiza para los pacientes y las EPS. Este módulo cuenta con las siguientes características: Generar Cuentas de Cobro a las entidades Prestadoras de salud. Liquidar las facturas por los servicios prestados en accidentes de tránsito. Generar automáticamente la partición de cuentas para Aseguradora, FOSYGA, EPS y Paciente. Facilitar la labor de Auditoría evitando la devolución de las facturas por parte de la EPS. Contar con información actualizada sobre los servicios prestados de acuerdo con la contratación. Posibilitar información estadística en donde se determinan los valores facturados a la EPS y Pacientes. Modificar fácilmente las tarifas de los servicios. Establecer los archivos planos del decreto 2546 del Ministerio de Salud y Seguridad Social. Generar automáticamente los RIPS en cumplimiento al Decreto 3374. Realizar la liquidación a varias entidades teniendo como base los servicios cargados al paciente. Generación de facturación de servicios de manera electrónica.</p>
<b>Historias Clínicas</b>	<p>Confiere ajustarse a las exigencias del Sector Público y Privado. Este módulo automatiza el proceso de</p>

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PIMAREJO DE LOPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 20 de 59

	registro de información clínica de los pacientes en su institución, así como simplifica su relación con otras dependencias
<b>Programación de Cirugías</b>	Permite realizar la programación de cirugías y administrar los recursos que en ella se puedan necesitar, tales como personal, equipos, recursos físicos e instrumental quirúrgico entre otros, de tal manera que los datos con los cuales se lleva a cabo la programación sean verídicos, optimizando la gestión de recursos y minimizando los riesgos de aplazamiento y cancelación de cirugías para el hospital. Los informes que genera el módulo de Programación de Cirugías permiten a los usuarios sacar reportes por ítems o estadísticos para facilitar la consulta y la toma de decisiones.
<b>Costos Hospitalarios</b>	Posibilita traer la información de otros módulos, procesarla y realizar las respectivas distribuciones que dan como resultado la obtención de la contabilidad de costos. A través del módulo se pueden generar informes de costos a nivel de centro de producción y costos ABC. Estos informes son de tipo gerencial y se utilizan para la toma de decisiones
<b>Tipo de Sistema</b>	Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP - Enterprise Resource Planning)
<b>Modalidad de Implementación</b>	Instalación en Servidor Local
<b>Tipo de licencia</b>	Software comercial: Por derecho de uso
<b>Motor de Base de Datos y Sistemas Operativo que lo soporta</b>	
<b>Sistema Operativos</b>	Windows Server 2003; Windows Server 2008; Windows Server 2012, Windows Vista, Windows 7, Windows 8 y Windows 10.
<b>Base de datos</b>	SQL

<b>PORTALES WEB</b>	
Página web	<a href="http://www.hrplopez.gov.co">www.hrplopez.gov.co</a>  El portal institucional se encuentra desarrollado en Joomla 3.9.15 Es un software libre liberado bajo la Licencia GNU/GPL, dejó de tener soporte hasta junio de 2020 y el alojamiento se encuentra en los servidores de Colombia Hosting contrato que vence el 02 de mayo de 2024.
Redes sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.facebook.com/hrplopez">www.facebook.com/hrplopez</a></li> </ul>

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 21 de 59

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.twitter.com/hrplopez">www.twitter.com/hrplopez</a></li> </ul>
Daruma	Software tecnológico para sistematizar los modelos de mejora y de excelencia en las organizaciones, con el fin de reducir costos, impulsar la eficiencia y alinear resultados hacia la toma de decisiones estratégicas.
<b>OTRAS PLATAFORMAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ESET Smart Security</li> <li>• Office 2010</li> <li>• Windows 7, Windows 8, Windows Server 2003 y 2008</li> <li>• SQL Server 2008</li> <li>• Rayos X</li> <li>• DBWinsislab</li> <li>• SCAP 1.0</li> <li>• VNC</li> <li>• MailStore SERVER</li> <li>• Nuance PaperPort 12 y 14</li> <li>• LAN Messenger</li> <li>• CertiTOOL</li> <li>• Advanced IP Scanner</li> <li>• Solid Converter v8</li> </ul>	

## SERVICIOS TECNOLÓGICOS

En referencia al manejo de servicios tecnológicos, se realiza la distribución en las siguientes categorías:

**Estrategia y gobierno:** El Hospital Rosario Pumarejo de López busca realizar la centralización de actividades registradas por medio del sistema de información en el cual cada uno de los gestores o líderes de proceso cumplen tareas de dirigir y promover la cultura del buen manejo de la información; lo anterior con el fin de dar cumplimiento a estrategias que promueven la función pública, la gobernación, alcaldía y todas aquellas instituciones directamente relacionadas al sector salud.

Para lo cual se requiere de una implementación mínima en políticas de seguridad de la información y de seguridad informática, así velar tanto por los medios de

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 22 de 59

captura de información como activo más valioso para la institución y de esta poder obtener el beneficio enfocada a la visión de la institución.

Otro enfoque de vital importancia es dar cumplimiento a las publicaciones y actualización de información que se maneja en la página Web la cual es de carácter normativo con el fin de satisfacer las necesidades del usuario y evitar tramitología antes los servicios que el mismo requiera, generando una cultura de transparencia en las acciones y actividades que el hospital realiza.

Una de las estrategias internas que se puede implementar para el manejo y responsabilidad es empoderar a los líderes a hacer uso de los aplicativos con el fin de ser apoyo al proceso de S.I en la toma de decisiones ya que esto permitirá tener un concepto claro de la relación de actividades que realiza cada uno de los colaboradores generando compromiso con la institución en el buen uso de la información.

**Administración de sistemas de información:** El Hospital Rosario Pumarejo de López al contar con un sistema de información realiza la configuración de privilegios de permisología, seguridad, consulta, confidencialidad e integridad en el cual la información no pueda ser manipulada por tercero y a su vez no sea modificada por los colaboradores después de almacenada.

El manejo de módulos administrativos y asistenciales y estos se encuentran en relacionados entre sí para realizar el seguimiento desde la captura del ingreso del paciente hasta la prestación de su servicio y en la parte administrativa desde el inicio de la apertura de la atención (admisión o consulta) hasta la generación del cobro de la atención y el recaudo de los servicios prestados por la entidad.

El Hospital Rosario Pumarejo de López y unidades funcionales se encuentran relacionados con el mismo sistema de información para la captura de las atenciones prestadas a nuestros pacientes, en el cual se manejan módulos de manera administrativa y asistencial y así asegurar que la información sea almacenada en una base de datos única y evidenciar en tiempo real la captura de la atención prestada y el recaudo que se genera en la sede principal.

Calle 16 Avenida la Popa. Teléfonos: 5712336 – 5712340 – 5746164 – 5748478

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co) [sistemas@hrplopez.gov.co](mailto:sistemas@hrplopez.gov.co)

Valledupar – Cesar

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ <i>¡Naciendo para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 23 de 59

El canal de Datos permite que la información no sea pública para que algún tercero la pueda manipular, esto debido a que tanto información personal como administrativa es netamente confidencial y privada del hospital y este es el único que podrá manipularla para su consulta.

La base de datos principal se encuentra en la oficina de sistema del Hospital Rosario Pumarejo de López y se realiza la conexión a las unidades funcionales por medio de una estructura de red en el cual la información ingresada desde estas unidades se almacena en la base de datos y pueden ser consultadas en tiempo real.

**Infraestructura:** El Hospital Rosario Pumarejo de López en pro de fortalecer la prestación de servicio ofrece a los colaboradores las mejores herramientas de trabajo como equipos de cómputo, impresoras, licenciamiento establecidas en la ley (office, sistemas operativos y antivirus), mantenimiento de cableado estructurados, servidores de alta capacidad, banco de datos y otras herramientas, la cual permite realizar un excelente desarrollo de las actividades diarias y así cumplir con las necesidades de nuestros usuarios y suplir las expectativas del hospital.

**Realizar identificación de inventarios e identificar el software y hardware:** permite proporcionar información sobre un PC, desde el tipo de CPU y BIOS hasta memoria y ranuras de memoria utilizados, e incluso las que quedan disponibles para una futura actualización. Con esto, se tiene un control sobre cada aplicativo, software o hardware que esta preinstalado en cada máquina y de esta forma cuando hallan inconvenientes con el PC sea más fácil verificar el problema y dar más rápida la solución.

Actualmente se cuenta con un cubrimiento total de equipos de cómputo en el Hospital Rosario Pumarejo de López y sus unidades funcionales, estos equipos cuentan con los aplicativos necesarios para su buen funcionamiento y para llevar a cabo las tareas solicitadas en cada área de trabajo. De igual manera se deja internet habilitado para mejorar vínculos de comunicación y realizar la cultura de

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 24 de 59

autoaprendizaje en temas que se presenten falencias para completar la prestación del servicio a nuestros usuarios.

**Licencias del software y aplicativos de la institución:** El Hospital Rosario Pumarejo de López cuenta con la totalidad del software licenciado. Este punto es de vital importancia ya que al no contar con software licenciado las aplicaciones empiezan a fallar y de esta manera causa inconvenientes al realizar las tareas y retrasa los procesos.

El software licenciado ayuda a administrar y realizar un seguimiento de las últimas actualizaciones requeridas por cada equipo de cómputo. A continuación, hago mención de las Licencias adquiridas: Microsoft Windows 7, 8 y 10 de 32 y 64 bits, Dinámica Gerencial Hospitalaria, SQL server 2008, Licencias que deben ser verificadas periódicamente Antivirus Paquete empresarial de Microsoft office,

**Inventario de Hojas de vida de mantenimiento del hardware:** se cuenta con un plan de mantenimiento de equipos de computo el cual permite mantener todos equipos en óptimas condiciones para la prestación del servicio y realizar uso de la tecnología para la investigación, para esto se realiza mantenimiento preventivo de equipos de cómputo cada tres meses con el fin de evitar daños en los componentes del equipo y correctivos según se presenten casos en respuesta no mayor a 24 horas después de reportado el daño del equipo.

Tomando en cuenta lo anterior mencionado se deja evidencia en cada máquina con las fechas de las últimas revisiones para tener la evidencia visual de la última revisión realizada.

**Mantenimiento de equipos de cómputo y de impresión:** A continuación, se describe la ruta para el mantenimiento de los equipos cómputos y de impresión según su:

### **Programación de equipos de Cómputo**

- Realizar la programación del mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo.

Calle 16 Avenida la Popa. Teléfonos: 5712336 – 5712340 – 5746164 – 5748478

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co) [sistemas@hrplopez.gov.co](mailto:sistemas@hrplopez.gov.co)

Valledupar – Cesar

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 25 de 59

- Coordinar con los usuarios la fecha y las horas en la cual va a realizarse el mantenimiento preventivo del equipo para no paralizar labores e interrumpir el normal desarrollo de los procesos de la ESE.
- Regular con el proveedor las fechas de mantenimiento preventivo de los equipos de impresión para no interrumpir el normal desarrollo de los procesos.

### **Ejecución del mantenimiento**

- Realizar el mantenimiento preventivo del equipo de computo
- Verificar que lo reportado en la hoja de vida del equipo este correcto y actualizado
- El usuario firma el formato de hoja de vida del equipo de cómputo o impresoras, confirmando fecha del mantenimiento preventivo.

### **Backup de información de Gerencia, Subgerencia, directores y todo el personal de la ESE**

La oficina de sistemas se encargará de la instalación y configuración del Backup en las diferentes dependencias, toda la información institucional se almacenará a trevez la herramienta Backup and Sync de G-suite vigente hasta 6 de junio de 2021 la cual conservara copias de respaldo de tus archivos importantes en la nube.

### **Realización y verificación del Backup**

- El proceso se realiza de forma automática, está configurado para realizar tareas de forma inmediata en todos los equipos de la entidad.
- La oficina de Sistemas debe verificar que se esté realizando la copia de seguridad en la herramienta Backup and Sync de G-suite, que cuenta con espacio de 2 teras por correo electronico en el servidor de almacenamiento.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b></p>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 26 de 59

### **Backup de las bases de datos de los sistemas de información.**

- Se tiene configurado copia automática en los Gestores de base de datos diariamente, se ejecuta a media noche.
- Se realiza copia en medio magnético y un equipo externo.
- Se guarda de esas copias diarias automáticas tres del mes (Inicio, medio y fin de cada mes)
- Se efectúa un backup cada mes y se guarda en medio magnético y en un equipo dispuesto por la oficina de Sistemas.

### **GESTIÓN DE INFORMACIÓN**

La definición de los requisitos de información está ligada con la concepción del mantenimiento que se ha definido para satisfacer los objetivos fijados para la función mantenimiento.

La concepción da las bases para:

- Jerarquizar los equipos
- Calificar el tipo de recursos humanos que se necesitan
- Establecer nexos y canales de comunicación
- Definir los factores críticos de éxito y los indicadores de eficiencia que entregaran la retroalimentación
- El detalle de la información que se necesita
- El nivel de inversiones para atender los equipos, reemplazos y sus actualizaciones
- Conocimientos y tecnología necesaria
- Estructura administrativa, entre otros aspectos.

Si el administrador conoce el objetivo perseguido para la función mantenimiento podrá dimensionar adecuadamente el esfuerzo requerido de su parte y de todo su equipo de colaboradores para diseñar su sistema y por consiguiente la

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 27 de 59

herramienta computacional que se precisa debe ser apoyada directamente por la alta gerencia con el fin de obtener los objetivos propuestos.

Con el conocimiento acabado de la concepción, se definen:

- **Las principales funciones globales internas** Manejo de aplicativos y herramientas para el manejo del dato y relación de cada uno de los procesos como eje único del sistema de información.
- **Las funciones externas al departamento de mantenimiento:** Entrega de información basados en la recolección de datos a entes de vigilancia para cumplimientos legales, administrativos jurídicos entre otros.
- **Cómo será el proceso de atención de los clientes del mantenimiento:** Soporte a nivel interno y externo de los procesos vinculados dentro de las actividades diarias de la parte administrativa y asistencial del hospital.

**Formalización de los grupos de información:** Lo que se identifica en esta etapa son los flujos de información y el detalle de estos debe ser especificado en un documento complementario. Esto quiere decir el manejo que se le da al dato para ser recolectado, analizado, entregado y plan de mejora aplicando así un sistema PHVA, para esto se definirá en primer instancia el manejo de la información por parte del hospital y unidades funcionales, con el fin de tener el concepto del manejo de la información en sus diferentes aspectos.

**Herramientas de sistemas de información aplicada a hospital y unidades funcionales:** Herramientas mínimas para el manejo de sistemas de información en el cual se debe valorar:

1. Recurso físico (hardware)
2. Software
3. Recolección de datos
4. Recurso humano
5. Debido manejo del (Proceso (análisis, entrega y plan de mejora)).

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARID PUMAREJO DE LOPEZ <i>¡Creciendo para todos con calidad!</i></p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b></p>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 28 de 59

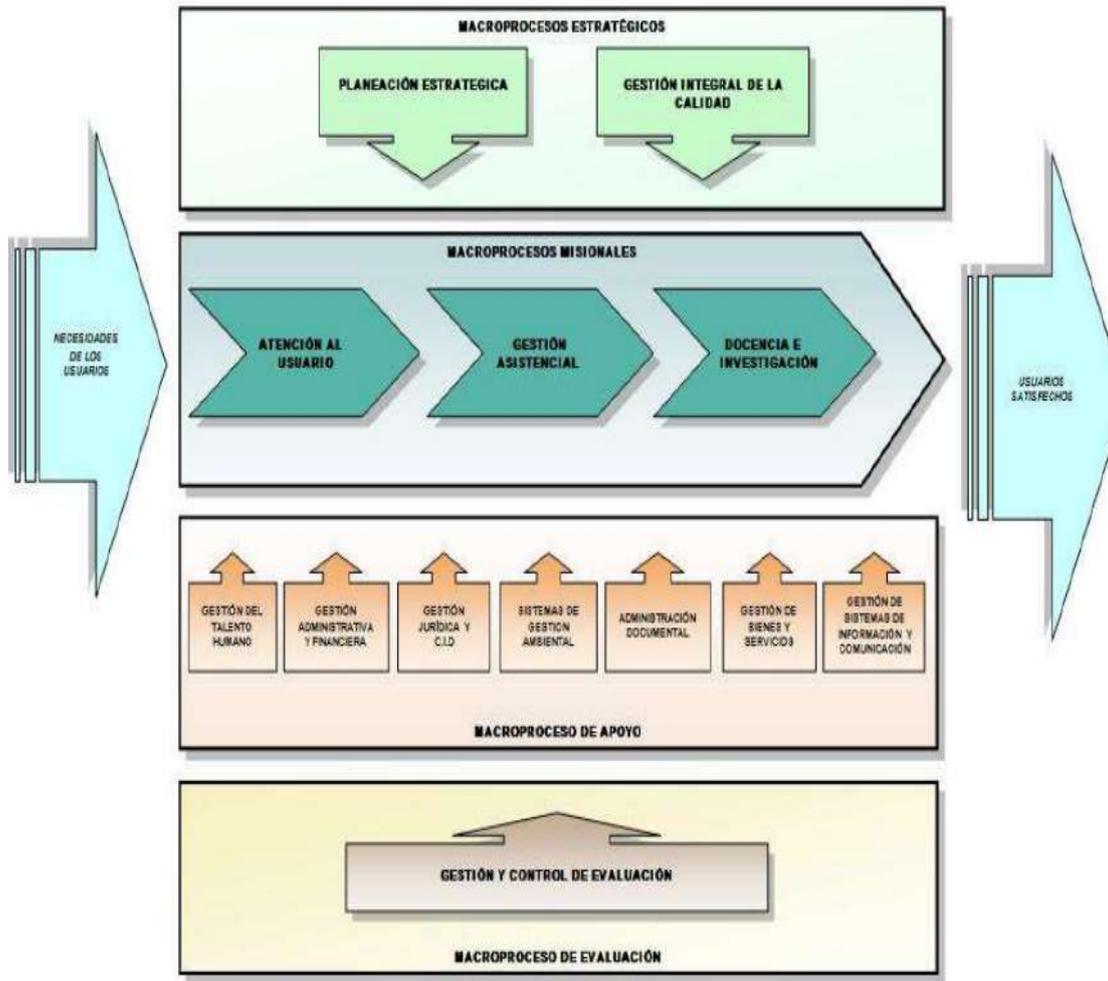
El sistema de información debe contar con un subproceso de solución de soportes o mesa de ayuda que permita aclarar dudas acerca de la información o si fuera problema técnico prestar el debido soporte para continuar con las actividades de cada uno de los procesos. Además, el sistema de información genera los reportes para cada uno de los procesos, pero este a su vez debe ser analizada, con el fin de generar mejoras y obtener resultados que suplan las necesidades, dando cumplimiento a los objetivos propuestos.

### **GOBIERNO DE TI**

En el mapa de procesos el sistemas de información se encuentra ubicado dentro del macroproceso estratégico debido a la importancia de toma de decisiones por medio de la información que el S.I genera por medio de los aplicativos con el fin de generar la toma de decisiones a nivel institucional en base a datos recolectados y a la importancia de la relación entre los diferentes procesos asociados entre sí; es importante ver que dentro de este mapa de procesos se encuentra definido gobierno en línea como proceso transversal dándole el enfoque a la relación de información solicitada por ley y la importancia de interactuar con el usuario para satisfacer las necesidades en cuanto a la información de los servicios prestados; ya por último se encuentra el proceso de mantenimiento e infraestructura que aunque no se refleja en el mapa de proceso es la base del funcionamiento para que el S.I pueda interactuar a nivel interno prestando las herramientas de manejo para la captura del dato en cada uno de los procesos.

En el Mapa de Procesos de la ESE se encuentra el proceso de Gestion de Sistemas de Informacion y Comunicación como un Macroproceso de Apoyo a la mision.

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 29 de 59



## ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

El objetivo de esta fase es proporcionar un entendimiento y análisis del modelo estratégico de la E.S.E. HRPL a fin de comprender como la estrategia TI puede alinearse con este.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 30 de 59

## MODELO OPERATIVO

Para esto se puede definir que el sistema de información, gobierno en línea y mantenimiento e infraestructura tecnológica se ven involucrados en los 4 macro procesos; Estratégicos, misionales, Apoyo y control. El proceso de sistema de la información es un proceso transversal que se encuentra ubicado en el macro proceso estratégico, el cual tiene objetivo de “Garantizar de forma permanente y oportuna la disponibilidad, integridad, reserva, confidencialidad y resguardo de los datos y la información tanto administrativo como asistencia, mediante la formulación de políticas y el seguimiento para su aplicación; la búsqueda constante del uso de nuevas tecnologías y el soporte tecnológico de los sistemas, estructuras y equipos que almacenan, manejan y transportan los datos y la información, para acercar al usuario a la administración utilizando sus diferentes servicios y facilitar a los colaboradores la ejecución de operaciones institucionales”.

Y, por último, el del control de equipos tecnológicos para la elaboración de las actividades que permitan la continuidad del negocio llevando a cabo en la institución los planes de contingencia que se consideren pertinentes para el funcionamiento del mismo.

Con el fin de cumplir con el objetivo se tienen 4 procedimientos operativos los cuales son:

- Mantenimiento y administración de sistemas de información por medio de generación de reportes acerca de la captura del dato y actualización de los mismos según cambios normativos que se puedan presentar.
- Administración de Infraestructura Tecnológica; incluye lo relacionado con equipos, impresoras, cableados etc. que puedan para al buen funcionamiento del T.I.
- Seguridad Informática; Se definieron unas norma o controles mínimos dentro del S.I y dentro del manejo físico en la institución.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 31 de 59

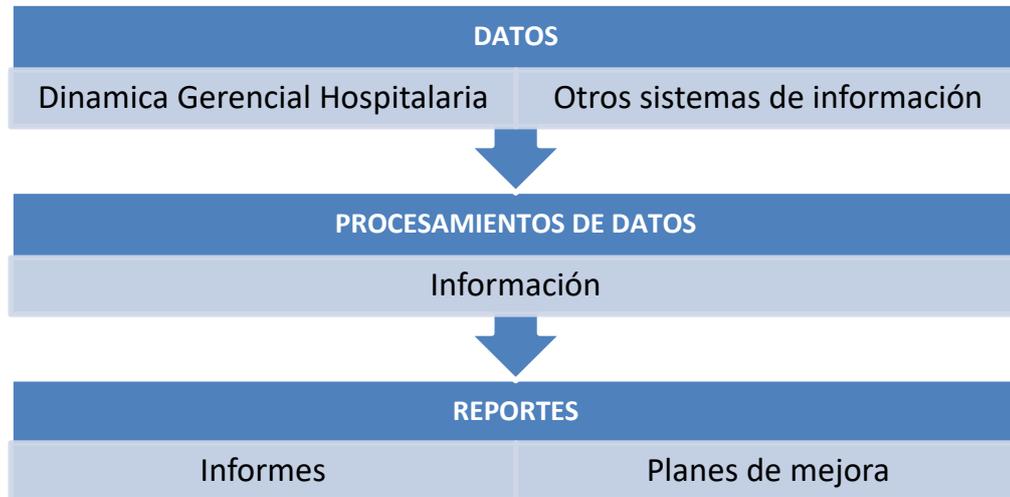
- Mantenimiento y administración de gobierno en línea, el cual busca el cumplimiento normativo y dar un manejo de transparencia de información solicitada por el usuario interno y externo.

## **NECESIDADES DE INFORMACIÓN**

En cada uno de los procesos que se manejan aplicativos del S.I los datos recolectados en la base de datos permite realizar el análisis y estudio del comportamiento mes a mes tanto de módulos administrativos como asistenciales y permitiendo a su vez realizar el reporte a los entes de control que lo soliciten, en el tiempo establecido.

Para realizar la generación de informes se manejan por medio de consultas en SQL y esta a su vez puede ser revisada con herramientas de office. La base de datos se encuentra ubicada en Data Center (Oficina de sistemas) y el proceso de sistema de información una vez realizada y revisada, procede a enviarla a los líderes de los procesos con el fin de tener informado a cada una de las líneas de acción. En caso que la información sea a nivel general será publicada en la página Web una vez autorizada por la alta gerencia.

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 32 de 59



El sistema de información tiene muchas aplicaciones y puede ayudar a resolver distintas problemáticas que se presenten, no siempre implantar un sistema de información ayuda a resolver todos los problemas. En ocasiones, pueden ser costosos y a veces tardíos en su implementación, pero una vez implementados, para muchos colaboradores pueden ser la mejor herramienta para la toma de decisiones. Aunque para mucho esto también puede resultar inflexibles, o molesto cambiar la cultura de herramientas diarias por herramientas tecnológicas.

Es de aquí que si la entrada de la información no se cuida desde su origen pueden ser datos falsos que conllevan una salida falsa o incorrecta. El sistema de información dependerá de entrada de la información, lo cual debe ser precisa y oportuna. Un sistema de información puede determinar el éxito o fracaso de la institución, pues aumenta la competitividad y se tiene información actual ayudara a una rápida toma de decisiones. Con el fin de documentar los mapas de información al interior de la institución, se verificar los puntos de control y las falencias que se puedan presentar a nivel institucional y para esto se describe como mínimo considerar los siguientes pasos:

**Primero paso: Identificar fuentes y flujos existentes:** A nivel interno se manejan fuentes de datos como lo son el S.I del Hospital el cual recolecta en la parte administrativa: facturas, órdenes de pago, egresos libros contables entre otras, y para la parte asistencial: Datos de pacientes, atenciones médicas,

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 33 de 59

formulas, medicamentos entre otras, lo cuales, son necesarios para realizar el análisis del manejo de la información que se requiera ya sea a nivel interno para el análisis de cada proceso o a nivel externo para el cumplimiento de información a reportar según periodicidad normativa.

**Segundo paso: Diseñar atributos mínimos:** De estos es importante recalcar la trasmisión o él envío de información que se va a manejar por cada uno de los procesos que requieren los datos para el respectivo análisis y según la periodicidad que lo requiere, en este paso es de vital importancia:

1. Referenciar el flujo y tratamiento de los datos para la solicitud hasta la entrega de la información del mismo por cada uno de los procesos, en el cual es importante involucrar al proceso de calidad y planeación la generación del mismo.
2. Las bases de análisis para la construcción de la información requerida ya sea a nivel interna o externa según normatividad que lo solicite.
3. Definir el formato o documento por el cual se debe presentar para dar cumplimiento a estructura según normatividad.
4. El medio y soporte de entrega de información del mismo.

**Tercer paso: Verificar calidad de atributos:** Con la información tratada, se realizar la verificación de la calidad de la información para determinar si esta es coherente a las actividades y metas propuestas según el procesos que lo analiza, es importante realizar el estudio del paso del flujo de la información descrita en la guía de elaboración de la información, implementado por cada uno de los reportes a entregar. Es importante tener un análisis del dato y realizar las observaciones que se consideren pertinentes en la desviación de los datos para generar los controles que se consideren pertinentes y así obtener resultados confiables tanto para los entes de control que lo solicitan como para el mejoramiento de las acciones por procesos internos.

**Cuarto paso: Graficar flujos de información:** La recepción del envío de la información debe colocar el contenido que se está enviando en forma de nota o

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 34 de 59

un código que indique que información se envía. Cuando se coloca un código debe existir un documento anexo donde se consulte el código e indique que información se está enviando o recibiendo. En cuanto a la dirección del flujo, depende de quién es el receptor y quién el emisor. Verificar que la herramienta seleccionada por la institución para la realización del flujo de información debe soportar las notaciones mencionadas.

Se debe verificar si la institución tiene como responsabilidad la generación de información y debe colocarla a disposición de otras instituciones, dicha información debería salir de una fuente única, que permita el manejo de trazabilidad y auditoría de la misma. Empaquetar y asociar las especificaciones y notaciones para flujos entrantes, salientes, e internos con el fin de conformar el mapa de información de la institución.

Mantener actualizado este mapa de información con el apoyo de las herramientas de software. Producto o evidencia: mapa de información graficado. Verificar y mejorar la calidad de los flujos de información en forma gráfica, apoyándose en los criterios de anotación. Producto o evidencia: mapa de información graficado y mejorado.

**Quinto Paso: Aprobar y publicar en portal de información:** La Publicación final sobre el portal de información de la institución, de acuerdo a la regulación vigente en comunicación (ej.: audiencias y sus formatos de accesibilidad) está sujeta a la política de publicación de contenidos de la institución.

Una vez revisado y aprobado por la alta gerencia como último filtro del tratamiento de la información realizada por el proceso. Con los puntos ya mencionados se puede identificar que el máximo déficit se encuentra en el análisis de información por parte del proceso en el tiempo determinado y realizar la socialización con los demás líderes o encargados acerca de las desviaciones que se puedan presentar en dicho análisis.

Tomando en cuenta que el S.I está relacionado para obtener un resultado en el que varios procesos afectan al mismo. Esto a su vez se puede iniciar con el

Calle 16 Avenida la Popa. Teléfonos: 5712336 – 5712340 – 5746164 – 5748478

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co) [sistemas@hrplopez.gov.co](mailto:sistemas@hrplopez.gov.co)

Valledupar – Cesar

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 35 de 59

debido levantamiento de procedimientos por cada uno de los informes o reportes que se solicitan los cuales deben estar relacionados con los procesos transversales que manejan la institución, siendo la base para cualquier información a tratar a nivel institucional.

## **ALINEACIÓN DE TI CON LOS PROCESOS**

Los sistemas de información se crean para soportar los procesos de la institución y en ese sentido, la alineación con los procesos definidos es vital. No obstante, si no hay una definición de procesos de gestión con estándares de calidad; se corre el riesgo de sistematizar malas prácticas. Por ejemplo, que los sistemas no estén adecuados a los requerimientos de la institución y que estén por debajo de los niveles de uso esperados.

El éxito de una arquitectura de sistemas de información y de información depende de la forma como se integran los procesos con el apoyo tecnológico que requieren. En la presente sección se realizará el cruce y análisis de los procesos institucionales con el inventario de los sistemas de Información, con el fin de determinar cuáles procesos requieren el apoyo tecnológico para su mejoramiento, cuales sistemas de información necesitan ser agrupados, o cuales deberán ser suprimidos por duplicidad o no apuntan a ninguna actividad institucional.

## **MODELO DE GESTIÓN DE TI**

### **ESTRATEGIA DE TI**

La estrategia busca que el Hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar:

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

Calle 16 Avenida la Popa. Teléfonos: 5712336 – 5712340 – 5746164 – 5748478

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co) [sistemas@hrplopez.gov.co](mailto:sistemas@hrplopez.gov.co)

Valledupar – Cesar

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b></p>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 36 de 59

## Definición de los objetivos estratégicos de TI

- Definir e implementar planes, políticas, guías, proyectos, catálogos y entre otros desarrollados dentro de la Gestión TI.
- Desarrollar estrategias que permitan a los usuarios internos el adecuado uso de los recursos tecnológicos, así mismo motivar el uso e implementación de nuevas tecnologías.
- Implementar buenas prácticas para el desarrollo de los diferentes proyectos tecnológicos.
- Garantizar una plataforma tecnológica que tenga niveles óptimos en seguridad y privacidad de la información.
- Uso y aprovechamiento de las TIC para consolidar un estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores que generen valor público en un entorno de confianza digital.
- Fortalecer la gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), que permita la adopción de los estándares y lineamientos de la arquitectura empresarial para un desarrollo incluyente, sostenido, participativo y transparente dentro del Hospital Rosario Pumarejo de Lopez de Valledupar.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PIMAREJO DE LOPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 37 de 59

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

Dominios del marco de referencia de arquitectura de TI	Actividades	Producto	Plan Nacional de Desarrollo
1. Estrategia de TI	<p>1.1 Alineación de la estrategia de TI con la transformación institucional</p> <p>1.2 Plan de seguridad y continuidad de la Información.</p>	Plan estratégico Integral de TI alineado con Plan de desarrollo de la organización y con arquitectura empresarial, en el que la gestión de TI represente un valor estratégico para la organización.	Modernización institucional con transparencia y Dignificación del Servicio público. Diagnóstico de Ciudad Inteligente realizado.
2. Gobierno de TI	<p>2.1 Crear y mantener una estructura organizacional que permita gestionar TI de manera integral y con valor estratégico.</p> <p>2.2 Definición de procesos de gestión de TI.</p> <p>2.3 Establecimiento de una arquitectura empresarial.</p> <p>2.4 Sistema de Gestión integral de proyectos. (Políticas, lineamientos y estandarización de procesos para la planeación ejecución de los proyectos.</p>	Oficina de TI consolidada y estructurada para desarrollar el plan estratégico con especialización técnica, empoderada con sostenibilidad técnica y financiera.	Proyecto Reforma administrativa - Departamento de TIC

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PIMAREJO DE LOPEZ <i>¡Naciendo para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 38 de 59

Dominios del marco de referencia de arquitectura de TI	Actividades	Producto	Plan Nacional de Desarrollo
3. Gestión de información	3.1 Vista Integral del ciudadano. 3.2 Gestión documental para trámites y servicios en línea. ( Repositorios de datos de Información)	Toda la información requerida por la entidad, el sector y otras entidades o instituciones, debe ser obtenida desde los sistemas de información, para atender las necesidades de los actores interesados y empoderarnos para su uso efectivo en la toma de decisiones.	Proyecto plataforma integradora
4.Sistema de Información	4.1 Desarrollo y consolidación de los sistemas de información. 4.2 Gestión documental para trámites y Servicios en Línea. 4.3 Sistema Integrado de gestión financiera y cartera. 4.4 Sistema de Gestión integral de proyectos. (Sistema de información aplicativo) 4.5 Aplicaciones para participación ciudadana.	Sistemas de Información que satisfagan las necesidades de los procesos y los servicios de la entidad y del sector.	Proyecto plataforma integradora Proyecto Trámites y servicios automatizados Portal Web

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 39 de 59

Dominios del marco de referencia de arquitectura de TI	Actividades	Producto	Plan Nacional de Desarrollo
5. Gestión de Servicios Tecnológicos.	5.1. Resiliencia en infraestructura de data center.	Un portafolio de servicios de gestión de tecnología que beneficie a los actores	Conexiones físicas de Instituciones
6. Uso y apropiación de TIC	6.1 Implementar y diseñar programas de TIC al ciudadano. 6.2 Promover el uso de los centros de apropiación mediante publicidad de cualquier tipo.	Desarrollar las herramientas y los mecanismos que hagan sostenible el uso y aprovechamiento de la tecnología y la información.	Soluciones TIC al servicio del ciudadano Ciudadanos capacitados en el uso de tecnologías de la información y la comunicación TIC.

## GOBIERNO DE TI

El Gobierno de TI asegura que se evalúan las necesidades, condiciones y opciones de las partes interesadas para determinar que se alcanzan las metas del plan de desarrollo; estableciendo la dirección a través de la priorización y la toma de decisiones; midiendo el rendimiento y el cumplimiento respecto a la dirección y metas acordadas.

Se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos:

Satisfacer las Necesidades de las Partes Interesadas para crear valor en todos los organismos que componen, manteniendo el equilibrio entre la realización de beneficios y la optimización de los riesgos y el uso de recursos.

Cubrimiento de Extremo-a-Extremo, Cubrimiento de todas las funciones y procesos dentro de la empresa; no enfocarse sólo en la “función de TI”.

Aplicar un Marco de Referencia base que pueda ser integrado con diferentes estándares y buenas prácticas relativos.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ <i>¡Naciendo para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página <b>40</b> de <b>59</b>

Todos los proveedores que por actividades internas tengan un contrato con el Hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar, deberán acogerse a los siguientes lineamientos:

- Todo proveedor deberá cumplir con los lineamientos de seguridad de la información establecidos en el Hospital Rosario Pumarejo de López, así mismo como con la normatividad definida en sus procesos internos.
- Los proveedores deberán hacer reporte de las debilidades de seguridad que puedan encontrar durante la ejecución del contrato con el Hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar.
- Se deberá Informar sobre todas las actualizaciones existentes de cada plataforma que mejoren el desempeño de los procesos y subprocesos del Hospital.
- Todo proveedor adquiere el compromiso de reportar los impactos de los cambios aplicados en productivo a los procesos y subprocesos del Hospital.
- Los proveedores deberán hacer el reporte de eventos que afecten el desarrollo de los cambios que se aplicarán en productivo, desde la realización de las pruebas hasta la salida a producción del requerimiento.
- Todos los proveedores deberán adherirse al flujo de requerimientos e incidentes establecido como proceso interno del Hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar.
- Se deberá realizar transferencia de conocimiento y/o acompañamiento a los funcionarios responsables del proceso en el Hospital Rosario Pumarejo de López.
- Los proveedores tienen el compromiso de aportar y realizar sugerencias para el mejoramiento de los procesos y óptimo aprovechamiento del servicio que se está prestando.
- La E.S.E será la única dueña de los derechos de autor de los desarrollos que se realicen internamente, los proveedores deberán respetar su confidencialidad.

Entendiendo que la continuidad en la prestación de los servicios depende en gran parte de su sistema de información afrontó en dos ámbitos este riesgo:

Cuando la continuidad de la prestación del servicio se viera afectada de forma masiva por una falla en la plataforma DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA,

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b></p>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 41 de 59

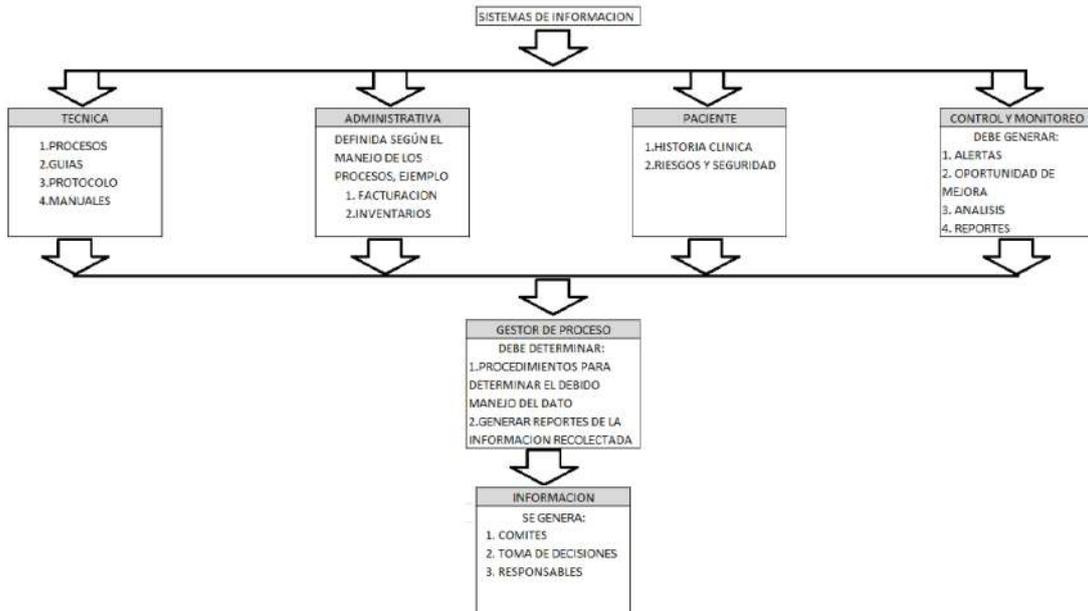
se deben movilizar todos los recursos y apoyo institucional. Las rutinas de copias de respaldo en servidores ubicados en el Hospital con refrescamiento de la información dependiendo del tipo de documento del que se trate, es decir, intervalos de refrescamiento para las historias Clínicas, las ordenes clínicas, los medicamentos ordenados, etc.

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.

Desde el área de sistemas se revisa continuamente el cumplimiento de los tiempos de atención de las solicitudes de usuarios, teniendo como meta atender al menos 80% de las solicitudes en el tiempo prometido de acuerdo con el nivel de prioridad de cada caso.

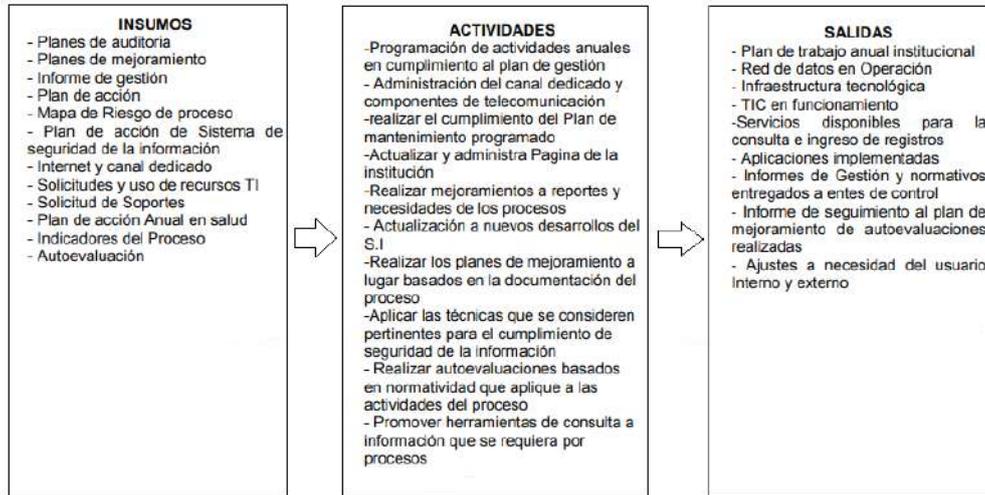
### Cadena de valor de TI

A continuación, se muestra en un esquema de la cadena de valor de TI donde se contempla la relación de factores que se involucran en S.I para determinar el proceso de administración de TIC.



	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 42 de 59

En el siguiente diagramado se explican los actores que se involucran a la cadena de valor de la institución pública:



## Indicadores y Riesgos

### NOMBRE DEL INDICADOR

- Proporción de mantenimientos realizados para corregir daños por mal uso de los equipos de cómputo.
- Razón de afectación de la continuidad en la prestación de servicios asistenciales por fallas en recursos informáticos
- Disponibilidad del Sistema.
- Oportunidad de atención de solicitudes.
- Oportunidad de solución de solicitudes.
- Proporción de informes a entes externos rendidos de forma oportuna

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ <i>¡Naciendo para todos con calidad!</i></p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b></p>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 43 de 59

## Plan de implementación de procesos

Se ha contemplado caracterizar el proceso basado en el marco de referencia de las buenas prácticas ITIL "Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información".

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

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

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

servicios e identificar los recursos, el equipamiento y los presupuestos necesarios para alcanzar los objetivos.

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

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

## Estructura organizacional de TI

La estructura permite alinear la normatividad vigente y los procesos considerando las políticas, la valoración del riesgo, los procesos TI y los servicios de la entidad; cuya estructura obedece a los ejercicios de Arquitectura Empresarial.

Para la estrategia TI y para el PETI mismo, aplican los riesgos que generarían afectación al proceso de Planeación Estratégica y para los procesos de Apoyo en mantenimiento e innovación de la plataforma tecnológica.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página <b>44</b> de <b>59</b>

Para el proceso de Planeación estratégica considerando el objetivo de Establecer los objetivos de calidad coherentes con las políticas institucionales, asegurando los recursos necesarios para dar cumplimiento a la función de la entidad; se ha identificado el riesgo de no cumplimiento afectando el reporte inoportuno del seguimiento y evaluación a las acciones, cuyo riesgo materializaría el Incumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales con la consecuencia de Pérdida de confianza en la entidad, pérdida de recursos públicos, detrimento en la calidad de vida, incumplimiento de la misión. Si bien este riesgo es moderado se mitiga con Efectuar seguimiento a la ejecución del Plan Estratégico a través de los Planes de Acción.

Para los Procesos de Apoyo de Administración de Recursos Informáticos considerando el objetivo de asesorar y apoyar en la adquisición, instalación, adecuación, mantenimiento y soporte de bienes y servicios informáticos a todos los procesos, para la correcta operación de las actividades de la entidad; También se considera como un riesgo moderado y se mitiga con la formulación del Plan de Desarrollo Tecnológico y/o portafolio de proyectos con seguimiento bimensual, semestral o Anual.

## **GESTIÓN DE INFORMACIÓN**

### **Herramientas de análisis**

Para apoyar el proceso de toma de decisiones basado en la información que se extrae desde las fuentes de información habilitadas, es necesario fomentar el desarrollo de la capacidad de análisis en los definidores de política, de estrategia, y de mecanismos de seguimiento, evaluación y control.

Para ello es necesario contar con herramientas orientadas al seguimiento, análisis, presentación y publicación según los ciclos de vida de la información y los diferentes públicos o audiencias de análisis. Dentro de esto se referencian las siguientes herramientas para el desarrollo de las acciones para el tratamiento de la información:

- Generación de reportes con parámetros de búsqueda en cada uno de los a módulos que se manejan a nivel asistencial y/o administrativo.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 45 de 59

- Publicación de información de normatividad en medios de comunicación.
- Reuniones a nivel interno para el análisis de información y verificación de la desviación del dato para generar lo planes de mejoramiento basados en la documentación y guías ya establecidas para el seguimiento de los procedimientos a realizar dentro de cada actividad.
- Entrega de casos por medio de mesa de ayuda o de correos para la verificación de inconsistencias dentro del S.I.
- El líder de talento humano con el fin de replicar a sus colaboradores inconsistencias o desconocimiento del manejo para la elaboración de actividades internas relacionadas con el S.I y basándose en la estructura organizacional.

## Arquitectura de Información

Dentro de la arquitectura del manejo de información es importante conocer el proceso de entrega a los procesos a nivel institucional, el cual puede aplicar para entes que solicitan información. La información que se genera del S.I está a cargo del líder del proceso y es aquel quien cumple la responsabilidad de salvaguardar aquellos datos administrados por los procesos en cada uno de los aplicativos que se manejan ya sean asistenciales y administrativos y el cual debe velar por que este tipo de información no sea alterada ni tratada con fines personales cumpliendo así una de las peticiones de seguridad de la información.

## SISTEMAS DE INFORMACIÓN

### Arquitectura de sistemas de información

Para apoyar los procesos misionales y de apoyo en una organización, es importante contar con sistemas de información que se conviertan en fuente única de datos útiles para la toma de decisiones en todos los aspectos; que garanticen la calidad de la información, dispongan recursos de consulta a los públicos de interés, permitan la generación de transacciones desde los procesos que generan la información y que sean fáciles de mantener.

Calle 16 Avenida la Popa. Teléfonos: 5712336 – 5712340 – 5746164 – 5748478

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co) [sistemas@hrplopez.gov.co](mailto:sistemas@hrplopez.gov.co)

Valledupar – Cesar

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 46 de 59

Que sean escalables, interoperables, seguros, funcionales y sostenibles, tanto en lo financiero como en la parte técnica. Bajo este esquema, la asesoría de informática y telemática elabora los lineamientos tecnológicos que la asesoría de informática y telemática recomienda incorporar en las especificaciones técnicas de proyectos de implementación de sistemas de información.

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.

El Hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar reconoce la información como un activo importante para la atención de los pacientes y el desarrollo de sus procesos internos, por lo tanto, se preocupa por definir lineamientos que permitan mitigar los posibles riesgos para la Información.

La cobertura inicial para la definición de lineamientos de seguridad se enmarca en el proceso encargado de custodiar la información dentro de la infraestructura tecnológica del Hospital (Gestión de la infraestructura de TICs). Este alcance se define con el fin de concentrar los esfuerzos en lograr un impacto adecuado en la definición de parámetros de seguridad para la información.

### **Implementación de sistemas de información**

Es importante dar claridad que el S.I de la institución se basa en conceptos de manejo técnico en el cual el personal debe conocer conceptos mínimos de manejo de ofimática. En un gran porcentaje encontrado de una desviación de datos o de información dentro de un proceso proviene inicialmente en la persona que opera el S.I y se detecta al momento de hacer la revisión por parte del gestor al generar la información de producción.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ <i>¡Creciendo para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 47 de 59

Dentro de la implementación del S.I es importante definir el alcance de la misma, para esto se desea ver la necesidad por proceso, en la recolección de información tratada de las actividades que se realizan para diseñar e implementar las herramientas que se consideren pertinentes y capturar el dato dentro de una sola base de datos de manera unificada, en caso tal que no se logre relacionar aquellos datos bajo la estructura se buscara módulos que permitan tener el manejo de actividades realizadas y se procederá a entregar la producción del S.I base para tener un comparativo y así manejar un solo lenguaje de articulación entre los demás módulos implementados; para esto es importante que el líder del proceso entienda la relación que genera su proceso a nivel institucional y así pueda apoyar a la mejor implementación que se vaya a realizar.

El sistema de información se debe basar en una estructura organizacional generando niveles de responsabilidad y de análisis del dato el cual está a cargo de cada líder ya que este es quien mejor conoce los movimientos o actividades dentro de su proceso, siendo así el líder es quien deberá guiar y/o orientar a su equipo de trabajo para que las actividades queden registradas de manera adecuada dentro de la herramienta que se implemente, para esto debe contar con una análisis de posibles causas que se puedan presentar durante la ejecución y posterior a esto realizar las pruebas que se consideren pertinentes antes de colocar en funcionamiento y con esto generar el manual de actividades para ser entregado al proceso de calidad y planeación generando integralidad con los demás procesos para ser conocidos por los colaboradores y saber acerca del manejo y orientación que se puedan prestar a los usuarios.

### **Servicios de soporte técnico**

El proceso de S.I cuenta con niveles de soporte ya sean técnicos, de información, operativos o por desconocimiento de la persona que hace uso de las herramientas suministradas para el reporte de actividades dentro del proceso. La medición de los soportes se hace necesaria, ya que así se puede medir las falencias y generar los planes de acción que se consideren necesarias y a su vez

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 48 de 59

realizar mejoras en las acciones y/o actividades desde el proceso de S.I a nivel institucional. Herramientas como mesa de ayuda nos reporta el tiempo de respuesta, causa y motivo generando una base de consulta para casos futuros que se presenten; la cultura organizacional se basa siempre en el reporte verbal lo cual nos lleva a dar solución basada en acciones rápidas dejando siempre un residuo sobre la solución definitiva.

Por medio de la mesa de ayuda se puede realizar la responsabilidad dentro del proceso para la solución a los casos reportados y así tener respuestas ya registradas por medio de la misma herramienta; esto permite tener un diccionario de casos para ser consultada dentro del mismo proceso y dar soluciones en un tiempo moderado sin necesidad de iniciar con el análisis de la causa.

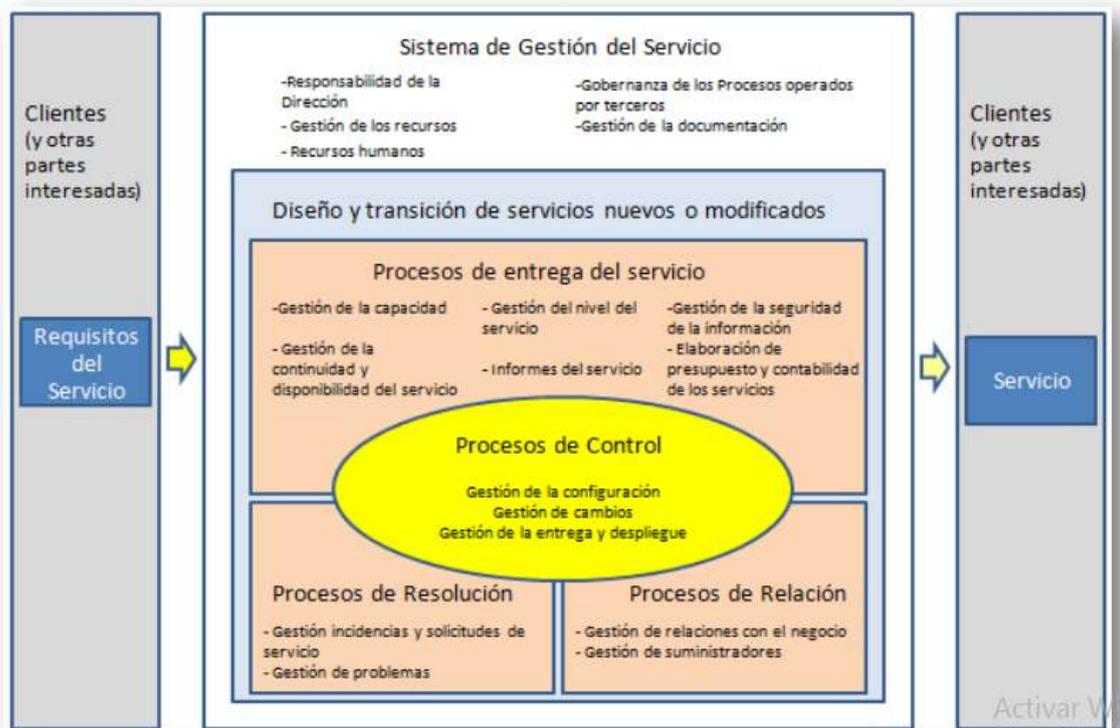
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 49 de 59

## MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

La norma ISO 20000 se implementará para gestionar e integrar la prestación eficiente y eficaz de los servicios tecnológicos mediante una forma metódica, integrada y orientada a los procesos, haciendo especial énfasis en garantizar la calidad de los servicio a los distintos clientes. Esta norma se alinearé y articulará con él un sistema de gestión de calidad de la entidad con la implantación de este modelo de trabajo en las TIC

La implementación de esta norma se realiza de acuerdo a los Requisitos del servicio(4) por cada uno de los organismos que se detecten como clientes, analizando cada uno de los procesos del sistema de Gestión de servicios(5), diseño y transición de servicios nuevos o modificados(6), Procesos de relación(7), procesos de solución(8), Procesos de control(9).

## Sistema de Gestión del Servicio (SGS) - ISO 20000-1



 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARID PUMAREJO DE LOPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b></p>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 50 de 59

El Sistema de Gestión de servicios funcionará por medio de la mesa de ayuda la cual por medio de sus gestores y la base de datos de conocimiento determinará si la solicitud es un incidente, solicitud de nuevos servicios o requerimientos a servicios que ya están implementados, además revisará el nivel de incidencia en el servicio, su nivel de afectación indirecta a los servicios que se prestan al ciudadano, se realizará su escalamiento de acuerdo a la caracterización del servicios afectado a los profesionales del departamento TIC o si se debe escalar a un nivel más alto de proveedores para su solución, durante estos procesos se realizarán análisis de solicitudes, incidentes, problemas disponibilidad de los servicios para generar los informes que se requieran para el mejoramiento continuo que debe implementarse, este proceso debe estar conectado con el proceso de gestión estratégica, para la aplicación de las políticas y el análisis de gobernabilidad y Arquitectura empresarial y TIC.

### **Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC**

Los criterios de calidad que se aplicaran estarán de acuerdo a los estándares o marcos de referencia que se encuentren alineados con las guías de referencia de Gobierno En Línea (GEL), Arquitecturas IT(IT4+), ITIL y la Norma ISO/IEC 20000 como estándar específico para la Gestión de Servicios de TI, con el objetivo de aportar los requisitos necesarios, dentro del marco de un sistema completo e integrado, que permita a una organización proveer servicios de TI gestionados, de calidad y que satisfagan los requisitos de sus clientes, COBIT 5 Marco de Negocio para el Gobierno y la Gestión de las TI, la Norma ISO/IEC 38500 - Gobierno TI sobre el uso eficaz, eficiente y aceptable de la tecnología de la información (TI), la Norma ISO/IEC 27000 - Marco de Gestión de seguridad de la información.

Los criterios de calidad se trabajarán como un modelo partir de la experiencia, las buenas prácticas y lecciones aprendidas durante la implementación de la

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PIMAREJO DE LOPEZ <i>¡Naciendo para todos con calidad!</i></p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b></p>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 51 de 59

estrategia de gestión TIC, facilitando el desarrollo de la gestión de TI que genera valor estratégico para la entidad, sus procesos, clientes y usuarios.

Arquitectura Empresarial TOGAF proporciona los métodos y herramientas para ayudar a la aceptación, la producción, el uso y el mantenimiento de una arquitectura empresarial, se basa en un modelo de proceso iterativo con el apoyo de las mejores prácticas y una re-utilizable con el conjunto de activos arquitectura existente, aprovechando los mapeos de Togaf, con otras arquitecturas como los marcos de referencia de arquitectura de procesos(eTOM), Marco de referencia para datos e información (SID), Marco de referencia de tecnología(TAM), entre los mencionados anteriormente como ITIL y Cobit.

Los proyectos que se ejecutarán tendrán aplicadas políticas de gestión de proyectos bajo estándares internacionales reconocidos como es la metodología PMBOK del PMI, como una guía de estándares internacionales que se puedan adaptar a cada caso y contexto particular, reconocidos como buenas prácticas por el PMI que se pueden aplicar a la mayoría de los proyectos en la mayoría de los casos.

## **Infraestructura**

Tomando en cuenta el manejo integral de proceso y servicios prestados a los usuarios se hace obligatorio contar con un plan de contingencia y manejar conceptos mínimos de seguridad de la información a nivel institucional. Para esto se debe contar con políticas de manejo de acceso a espacios donde reposan el servidor, buen manejo de cableado de datos, revisión periódica de transmisión de datos, conectividad con centros de salud.

Es importante, resaltar que la infraestructura tecnológica incluye también manejo de Gobierno en Línea ya que esta es la herramienta de mayor consulta para los usuarios y de las cuales si no se cuentan con puntos básicos como: Cableado, servidor de dominio, equipo de cómputo para actualización de eventos y noticias. No sería posible que este proceso pudiese funcionar de la manera correcta.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 52 de 59

Por último, se debe recalcar que si no se cuenta con una buena implementación del manejo de seguridad de la información esta se encuentra vulnerable a que cualquier tercero pueda generar algún tipo de daño a la infraestructura tecnológica en la institución.

### **Conectividad**

Como se mencionó en el anterior punto la base de datos reposa en el Data Center de la Oficina de Sistemas y a esta se realiza la conexión a todas las áreas de la institución, llegando a ellos con conexión por medio de conexiones de red y trabajando bajo un canal dedicado para evitar la fuga de información, ahora bien en este punto es importante volver a resaltar la importancia del manejo a nivel institucional y el manejo que puedan sacar beneficio cualquier persona con manejo básico en sistemas para sacar provecho de información confidencial e institucional generando grandes problemas a nivel jurídico.

El punto de mayor falencia actualmente es contar con el gestor encargado de realizar el control de operaciones sobre el manejo de seguridad de la información y hacer la implementación del mismo para así evitar inconvenientes. Aunque el MinTic bajo la estructura ofrece guía de implementación y permite que esta sea el mismo líder del S.I, la ISO solicita que sea una persona diferente ya que este no puede ser juez y parte acerca de las políticas a implementar ya que a este proceso es quien directamente aplica la mayoría y cambios a implementar.

### **Servicios de operación**

Se catalogan como servicios de operación aquellos que garantizan la operación, mantenimiento y soporte de la plataforma tecnológica, de las aplicaciones de los sistemas de información y de los servicios informáticos. Todas las políticas definidas para cada tipo de servicio deben estar recopiladas en un documento general de políticas de TI, este debe estar vinculado directamente entre el procesos de S.I (sistemas de información) y el proceso de SGSI (Sistema de

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b></p>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 53 de 59

Gestión Seguridad de la Información) con el fin de verificar e implementar los controles por procesos a nivel institucional y de estructura para lo relacionado con centros de salud con el fin de velar por la continuidad del negocio de forma permanente.

### **Mesa de servicios**

Durante todo el documento se ha explicado la importancia de mesa de ayuda la cual tiene como principal objetivo brindar (de forma eficiente, eficaz, efectiva y oportuna) soluciones y asistencia funcional y técnica a los requerimientos de los usuarios finales sobre la operación y uso de todos los servicios ofrecidos por la Dirección de Tecnología: Información, Sistemas de Información y Servicios Tecnológicos.

### **Procedimientos de gestión**

Con el anterior punto nos permite identificar algunos de los procedimientos que se encuentran incluidos como: mesa de ayuda, gestión de incidentes, gestión de problemas, gestión de eventos, gestión de cambios, gestión de seguridad, gestión de la configuración, gestión de la entrega, gestión de niveles de servicio, gestión de disponibilidad, gestión de capacidad y gestión de continuidad. En otro tipo de documentos se especificará a fondo el manejo de cada uno de estos con el fin de ser conocidos y replicados a los colaboradores de la institución.

### **Uso y apropiación**

Basándonos en las necesidades por cada uno de los procesos se realizan las modificaciones que se consideren importantes y con un alcance pronto a resolver. Durante todo el documento se ha recalado la importancia de la documentación y así poder dar buen uso a las experiencias obtenidos en la implementación y los logros que se pueden alcanzar por cada uno de los

	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 54 de 59

procedimientos realizados en el buen uso y apropiación de un S.I relacionado dando el máximo alcance y cubrimiento posible, tratándonos de una institución que aplica con varias sedes de atención.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PIMAREJO DE LÓPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b></p>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 55 de 59

## MODELO DE PLANEACIÓN

El modelo de planeación incluye los lineamientos que guían la definición del plan estratégico, la estructura de actividades estratégicas, el plan maestro, el presupuesto, el plan de intervención de sistemas de información, el plan de proyectos de servicios tecnológicos y el plan del proyecto de inversión. Para este nos basamos en la estructura entregada por el proceso de planeación de la institución en el cual por medio del proceso de S.I realiza la implementación de herramientas o de soluciones por medio de parametrizaciones acerca de las mejoras y captura de información que se requiera para estar alineados con el plan de gestión de la Gobernación y el cumplimiento de metas basados en datos recolectados de cada uno de los procesos que se involucren al mismo.

El proceso de S.I permitirá ir desarrollando las acciones dentro de las vigencias de 2021 al 2024, tomando en cuenta el desarrollo de gestión que se tenga contemplado dentro del plan a desarrollar por el proceso de planeación institucional; Estas actividades estarán dando cumplimiento a los indicadores propuestos a nivel departamental mostrando los respectivos avances dentro de cada uno de los indicadores propuestos del cual se realizara el informe o soporte de cumplimiento de actividades de manera mensual.

Al contemplar el S.I como un proceso transversal y en algunas de sus subprocesos y de manera estratégica este debe velar por que el cumplimiento de las acciones o e indicadores puedan ser tangibles o medibles ofreciendo herramientas tecnológicas en cualquiera de los procesos que se manejan a nivel interno, de acá el principio del cumplimiento basándonos en el plan estratégico de tecnología de la información.

Las actividades a desarrollar en este periodo 2021 – 2024 están sujetas a las necesidades que se planteen por medio de los líderes de cada uno de los procesos, el proceso de S.I buscara la forma de capturar el dato y realizar el desarrollo para la entrega de información a reportar y/o a revisar para el cumplimiento de metas; En cuanto a las actividades directas al proceso de S.I,

Calle 16 Avenida la Popa. Teléfonos: 5712336 – 5712340 – 5746164 – 5748478

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co) [sistemas@hrplopez.gov.co](mailto:sistemas@hrplopez.gov.co)

Valledupar – Cesar

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ <i>¡Cuidando para todos con calidad!</i></p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b></p>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 56 de 59

este velara por la trasmisión de información a las plataformas creadas y/o desarrolladas por la gobernación.

El desarrollo de gastos estará definido dentro de la ejecución presupuestal anual, para esto se hará entrega de necesidades para ser proyectadas durante la vigencia con el fin de suplir las necesidades en las implementaciones que se presentan para el desarrollo de las acciones en cumplimiento con el plan estratégico definido.

Este plan maestro define el norte de acción estratégica en materia de TI y a él se deberán alinear el plan de inversiones, la definición de la estructura de recursos humanos y todas las iniciativas que se adelanten durante la vigencia del PETI.

Para este se definirá una guía base buscando el cumplimiento de metas propuestas durante el periodo 2021-2024, en el cual el proceso de planeación debe realizar el enlace de las acciones ya realizadas en periodos anteriores a este y relacionarlas con el periodo actual, en busca de los indicadores normativos solicitado por los diferentes entes de control para el cumplimiento de las mismas.

### **Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC**

Los proyectos del presente documento PETI se alinean con la metodología IT4+ y el marco de referencia AE dado por Mintic.

### **Estructura de actividades estratégicas y/o proyectos tecnológicos**

En este capítulo se define la lista de actividades estratégicas que conforman el mejoramiento necesario para realizar la transformación de los sistemas de información de la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López enfocados en mejorar la prestación de servicios.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>HOSPITAL</b> ROSARID PUMAREJO DE LOPEZ <i>¡Creciendo para todos con calidad!</i></p>	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN- 2021 - 2024</b>	CÓDIGO	PN- GI-IC-06
		VERSIÓN	PRIMERA
		FECHA	ENERO/2019
		HOJA	Página 57 de 59

Además, se presentan los proyectos incluidos dentro de la hoja de ruta necesaria para completar la arquitectura objetivo en los próximos años, como Plan de intervención sistemas de información:

- Aplicativo para el envío múltiple de correo ante las EPS
- Diseño y creación de la Matriz de información
- Mantenimiento de equipos de cómputos
- Actualización página Web institucional en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014
- Actualización y mantenimiento de Dinámica Gerencial.Net
- Actualización y mantenimiento de Daruma
- Actualización Licencia Antivirus
- Actualización de licencias de correo
- Adquisición de 150 computadores
- Renovación de licenciamiento para reenvío automático de correos Corporativos.

### Plan maestro o Mapa de Ruta

	Años														
	2021	2022	2023	2024											
Trimestres	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Aplicativo para el envío múltiple de correo ante las EPS															
Diseño y creación de la Matriz de información															
Mantenimiento de equipos de cómputos															
Actualización página Web institucional (cumplimiento de la Ley 1712 de 2014)															
Actualización y mantenimiento y soporte de Dinámica Gerencial.Net															
Actualización y mantenimiento de DARUMA															
Actualización Licencia Antivirus															
Actualización de licencias de correo															

