
	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión:12-05-2014 Versión: 001	

PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN - PETI

GESTIÓN INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN

**GCA-FR-090
VERSIÓN 2
ENERO DE 2022**

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO
NIT. 900.136.865-3 www.hospitalrmm.gov.co Código Postal: 687031
Dirección: Carrera 17 # 57-119 Barrio Pueblo Nuevo - Fax: 6027064- 6023059
Barrancabermeja – Santander-Colombia

	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión:12-05-2014 Versión: 001	

INTRODUCCION

El presente documento presenta la estructura y desarrollo del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI o también conocido como Planes estratégicos de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones – PETIC de la ESE Hospital Regional del Magdalena medio.


A continuación, se encuentran los objetivos y alcance de esta del presente manual, así como los lineamientos del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI, que soportan la misma.

1. OBJETIVO

Ofrecer un documento o manual que sirva de guía para el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones de la E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio, generando un impacto al interior de la institución, así como a los usuarios ofreciendo mejoras en los procesos, haciendo uso de los avances tecnológicos de acuerdo a los estándares de las TIC'S.

2. ALCANCE

Este documento inicia con la presentación el modelo de planeación estratégica de las tecnologías de la información y finaliza con descripción de los pasos a seguir para el desarrollo para cada una de las actividades propuestas.

 Empresa Social del Estado HospitalRegional del Magdalena Medio NIT. 900.136.865-3	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión: 12-05-2014 Versión: 001	


3. AMBITOS Y LIENAMIENTOS DEL DOMINIO DE LA ESTRATEGIA DE TI

Ámbito	Lineamientos
Entendimiento estratégico	Entendimiento estratégico. LI.ES.01 Documentación de la estrategia de TI en el PETI. LI.ES.05
Direccionamiento estratégico	Plan de comunicación de la estrategia de TI. LI.ES.06

4. ROLES

Intervienen en la elaboración del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información.

Rol	Responsable
Responsable general de la Gestión de los sistemas de información y proyectos TI	Gerencia y subgerencia administrativa y financiera
Responsable de Sistemas de información y comunicaciones (Servicios tecnológicos)	Profesional Especializado área Funcional Sub Sistemas de Información
Responsable seguimiento y control de la estrategia	Área Calidad – MIPG
Responsable de seguridad de la información	Profesional Especializado área Funcional Sub Sistemas de Información

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Regional del Magdalena Medio NIT. 900.136.865-3</p>	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión:12-05-2014 Versión: 001	

5. APLICABLE A

Este documento es aplicable a todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación de la E.S.E. Hospital Regional del Magdalena Medio.

6. SIGALS Y DEFINICIONES

AE. Arquitectura empresarial

ANS Protección de la información clasificada

MINITIC. Ministerios de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

PETI. Plan estratégico de tecnologías de la información


TI Tecnologías de la información

TIC Tecnologías de la información y las comunicaciones


7. MARCO NORMATIVO

La E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio está regulada por el marco normativo del sector salud, a continuación, se hace una relación de las normas aplicables y que soportan la elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

- Ley 1712 del 06 de marzo de 2014, ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1226 del 31 de diciembre de 2008, por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- Ley 594 del 14 de julio de 2000, por medio de la cual se dicta la ley general de archivo y se dictan otras disposiciones.

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Regional del Magdalena Medio NIT. 900.136.865-3</p>	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión:12-05-2014 Versión: 001	

- Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto Ley 019 de enero 10 de 2012, por medio de la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Decreto 415 del 07 de marzo de 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.
- Decreto 1078 del 26 de mayo de 2015, por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014, por medio del cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de gobierno en línea.
- Decreto 1008 del 14 de junio de 2018, por medio del cual se establecen los lineamientos generales de la política Gobierno Digital.
- Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015, por medio de la cual se establecen los lineamientos respecto de los estándares para publicación y divulgación de la información.
- Resolución 1995 del 08 de julio de 1995, por la cual se establecen normas para el manejo de historia clínica.
- Resolución 839 del 23 de marzo de 2017, modifica la resolución 1995 y establece el manejo,

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Regional del Magdalena Medio NIT. 900.136.865-3</p>	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión:12-05-2014 Versión: 001	

custodia, tiempo de retención, conservación y disposición final de los expedientes de las historias clínicas.

- Documento CONPES 3670, lineamientos de políticas para la continuidad de los programas de acceso y servicio universal a las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Directiva presidencial 04 del 03 de abril de 2012, eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública.
- Directiva presidencial 09 del 23 de noviembre de 2010, directrices para la elaboración y articulación de los planes estratégicos sectoriales e institucionales e implementación del sistema de monitoreo de gestión y resultados.
- Manual de la implementación de la estrategia Gobierno Digital.


8. RUPTURA ESTRATÉGICA

La ESE Hospital Regional del Magdalena Medio identificó los siguientes Ítem, con los cuales se pretende llevar a cabo la transformación de la gestión de TI, el logro de resultados de impacto en el desarrollo de las actividades de la Entidad.

Las rupturas estratégicas se identifican durante la etapa de Planeación estratégica de gestión de TI, se realizó mediante levantamiento de información, de acuerdo con el esquema metodológico planteado en el modelo de gestión Estratégica de TI. Arquitectura TI Colombia.

Algunas rupturas estratégicas son:

- El uso de la tecnología debe afianzarse como un factor de valor estratégico para la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio.

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Regional del Magdalena Medio NIT. 900.136.865-3</p>	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión:12-05-2014 Versión: 001	


- Existe la necesidad de la implementación de mejoras en la estructura de los informes del software institucional en pro de facilitar el análisis de información en todas las áreas de la institución.
- Necesidad de definir estándares de integración e interoperabilidad accesibilidad, mejoras en la funcionalidad del Portal web. Rediseño y construcción del sitio.
- La comunicación vía telefónica debe cumplir con los criterios de facilidad y orientación al usuario.

9. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Software. La entidad cuenta con un software integrado donde se procesa la información contable, inventarios de farmacia, Historia clínica, citas, facturación y presupuesto que requiere mejoras en la generación de informes a fin de optimizar el análisis de la información y la toma de decisiones.

Página Web. La entidad cuenta con un portal web que cumple medianamente con los lineamientos de acceso a la información. Requiere mejoras en la facilidad de acceso y orientación al usuario y visitantes del sitio.

Correo Institucional. La entidad cuenta con correo institucional por área. Este correo se gestiona a través de un Hosting compartido. Poco espacio en buzón. Se requiere la adquisición de un mejor espacio en buzón preferiblemente con contratando correos corporativos con entidades como Google o Microsoft.

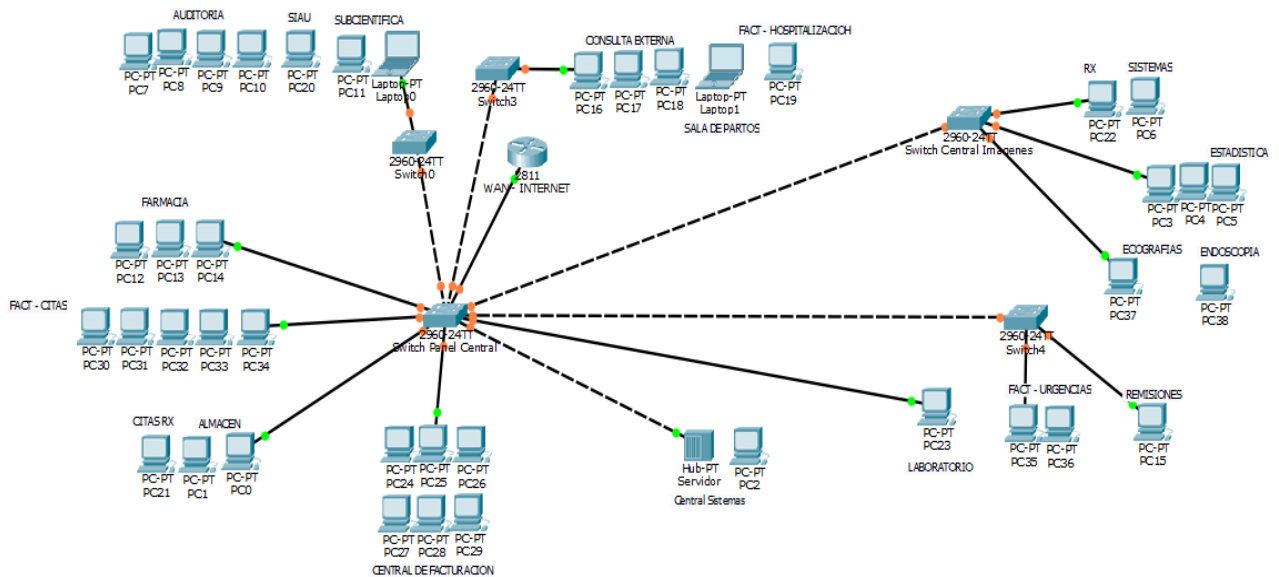
 Empresa Social del Estado Hospital Regional del Magdalena Medio NIT. 900.136.865-3	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión: 12-05-2014 Versión: 001	

Telecomunicaciones: La telefonía actual está constituida por 6 líneas análogas e independientes. Se requiere la modernización del sistema telefónico, pasando de telefonía análoga a telefónica IP con una central telefónica.


Los Racks de comunicaciones se encuentran en regular estado, se requiere el cambio de Switch y parte de cableado.

Equipos de cómputo: La entidad cuenta con 100 equipos de computo entre los que se encuentran 2 servidores. La gran mayoría de los equipos se encuentran en buen estado, sin embargo, parte de estos equipos son obsoletos y otros fuera de servicio. Se requiere poner en funcionamiento los equipos que están fuera de operación realizando las reparaciones o cambio de repuesto según el caso. Los equipos obsoletos deben ser reemplazados por Equipos nuevos.

Plano Red Actual.



E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO
 NIT. 900.136.865-3 www.hospitalrmm.gov.co Código Postal: 687031
 Dirección: Carrera 17 # 57-119 Barrio Pueblo Nuevo - Fax: 6027064- 6023059
 Barrancabermeja – Santander-Colombia

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Regional del Magdalena Medio NIT. 900.136.865-3</p>	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión:12-05-2014 Versión: 001	

9.1 ESTRATEGIA TI


La ESE Hospital Regional del Magdalena Medio requiere apropiarse de las Tecnologías de la Información, una orientación que le permita usar la tecnología como agente de transformación. La institución debe seguir en su esfuerzo por un mejoramiento continuo y atención a nuestros usuarios.

Aunque se han dado pasos significativos la entidad aún requiere mejoramiento en la planta de equipos de cómputo, servidores, telefonía, software institucional, sistema de correo institucional y sitio web.

9.2 ESTRATEGIA TI

Con esta estrategia (PETI) debe evaluar cuál es el impacto del uso y apropiación de TI en la entidad, a través de estadísticas o análisis sobre el nivel de aceptación y uso de la tecnología al interior de la entidad. Para ello se deben aplicar instrumentos que permitan valorar el nivel de aceptación de la tecnología de manera cuantitativa. Del mismo modo se debe complementar con análisis cualitativos para evaluar el nivel de adopción de la tecnología y la satisfacción en su uso, lo cual permitirá desarrollar acciones de mejora y transformación. Esto se hace a partir de la recolección de información con todos los directivos y grupos de interés de la institución pública, con relación a las actividades, productos y servicios del área que lideran, su importancia y el grado de apoyo tecnológico que se requiere.

Servicios que se prestan	Herramientas TI de apoyo	Actividades sin apoyo TI	Recursos dedicados a TI
La entidad presta servicios de atención en Salud.	<ul style="list-style-type: none"> Software Institucional MEDISOFT 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión documental 	Humanos: Área de sub sistemas de información (2

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Regional del Magdalena Medio NIT. 900.136.865-3</p>	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión:12-05-2014 Versión: 001	

<ul style="list-style-type: none"> • Urgencias • Consulta Especializada • Laboratorio Clínico • Imagenología • Consulta especializada • Hospitalización • Cirugía 	<ul style="list-style-type: none"> • Portal Web • Equipos de computo 	<p>Ingenieros de sistemas)</p> <p>Financiero. Rubro para adquisición de tecnología.</p> <p>Tecnológico: Servidores locales, Hosting Web, software Institucional, Telefonía, infraestructura de red</p>
--	--	--

9.3 POLÍTICA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN


La política de TI se enmarca en el documento GCA-FR-092- MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN destacando lo siguiente:

- El uso de los equipos de cómputo será destinado única y exclusivamente para apoyar las funciones que son propias de la E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio y en beneficio de la misma.

El equipo de cómputo no se debe utilizar fumando o consumiendo alimentos o bebidas.


El equipo de cómputo debe estar conectado a la red eléctrica implementada por la E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO.

- Si no se utiliza el equipo de cómputo durante un periodo prolongado (horas de comidas,

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Regional del Magdalena Medio NIT. 900.136.865-3</p>	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión:12-05-2014 Versión: 001	

noches, etc.) éste debe estar apagado.

- Si el usuario se ausenta de su puesto de trabajo por un tiempo superior a cinco (5) minutos, el equipo de cómputo debe mantenerse protegido con una contraseña.
- El equipo de cómputo debe encenderse en el siguiente orden: monitor, unidad de control de proceso (CPU), equipo periférico e impresora; y debe apagarse en el orden inverso.
- El Usuario será responsable del equipo de cómputo y de tener instalados solo los programas autorizados por la E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio.
- No está permitido realizar cambios a nivel de Hardware ni de Software sin previa autorización del proceso de Sistemas de Información.
- El proceso de Sistemas de Información tiene la responsabilidad y autoridad para monitorear y hacer seguimiento al software instalado en toda máquina.
- El software gratuito que se requiera por la Organización en el desarrollo de sus actividades empresariales o se adquiera por el personal de la E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO de manera autónoma, deberá ser validado y autorizado por el proceso de Sistemas de Información antes de su uso.
- En caso de requerir permisos en una carpeta específica del Servidor de Archivos se deberá solicitarlo a través de los canales formales establecidos con previa autorización del responsable de la información allí contenida.
- Los servicios de la red institucional son de exclusivo uso operacional y para gestiones administrativas, cualquier cambio en la normativa de uso de los mismos, será expresa y adecuada como política de seguridad en este documento.

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Regional del Magdalena Medio NIT. 900.136.865-3</p>	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión:12-05-2014 Versión: 001	

- El cambio y/o movilidad de los equipos de cómputo debe ser notificado al proceso de Sistemas de Información y al responsable del control de Inventarios de la E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO mediante oficio por parte líder del proceso al que este asignado el equipo.


- Está prohibido realizar cambios a la configuración tanto de hardware como del software entregado o no por la E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio, pues tal actividad puede generar una brecha de seguridad en el mismo y en la estructura de la seguridad informática, siendo responsabilidad del usuario los daños resultantes de este obrar negligente e imprudente.

- Cualquier cambio que se requiera realizar en los equipos de cómputo de la entidad (cambios de procesador, cambios de memoria o tarjetas) debe tener previamente una evaluación técnica y autorización del proceso de Sistemas de Información.

- Ningún usuario podrá abrir físicamente los equipos de cómputo asignados para actualizar y/o realizar cambios no autorizados y que son competencia de sistemas. El uso de medios extraíbles para almacenamiento de información como disquetes, CD-ROM, memoria USB se deberá efectuar de manera racional y únicamente como herramienta de trabajo. Está totalmente prohibido el uso

de estas herramientas para almacenar información con fines distintos al cumplimiento de las funciones.

- Todo archivo contenido en dispositivos externos (USB, Discos Duros) y adjuntos a correos electrónicos, deben ser escaneados por el antivirus institucional antes de su utilización. Por tal motivo es obligatorio el uso del correo institucional para toda comunicación laboral. Se debe informar al servicio de Soporte de Sistemas, en el caso que el antivirus no esté activado o actualizado en el equipo asignado.


 <p>Empresa Social del Estado Hospital Regional del Magdalena Medio NIT. 900.136.865-3</p>	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión:12-05-2014 Versión: 001	

- Todo equipo (desktop, laptop, notebook, Tablet, etc.) que no sea propiedad de la E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio e ingrese a cualquiera de las instalaciones debe seguir las siguientes indicaciones:1) Si el equipo se requiere para labores propias de la entidad, debe ser registrado previamente en la portería. El equipo debe contar con Antivirus instalado y actualizado. Todo Software instalado en el equipo debe estar licenciado y deben ser presentados todos los soportes legales.
- Los equipos de cómputo de la E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio deben permanecer en áreas donde se aseguren condiciones ambientales adecuadas, en factores como iluminación, ventilación, temperatura, polvo, humedad, interferencias electromagnéticas y localización.
- Queda estrictamente prohibido descargar y almacenar en el hardware entregado por la E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio, información personal o no, como fotografías, videos, música, juegos, obras multimedia, bases de datos, entre otras, ajenas al desempeño de las funciones contratadas en el marco de relaciones laborales o de prestación de servicios.

9.4. USO Y APROBACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

Este ámbito busca desarrollar competencias el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información, así como potencializar temas como el uso eficiente del papel, la gestión de los documentos electrónicos y la automatización de procesos y procedimientos.

Debe realizarse un el diagnostico de madurez, para determinar el en uso y apropiación de la tecnología teniendo en cuenta los diferente sectores y áreas, personal asistencial de enfermería, personal administrativo, almacén y bodega de medicamentos, contratistas OPS. A continuación, se presenta el modelo de preguntas a realizar.

 Hospital Regional del Magdalena Medio NIT. 900.136.865-3	DOCUMENTOS						GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION						
	Fecha de Emisión: 12-05-2014 Versión: 001						


TEMA		0	1	2	3	4	5	6
Uso y Apropriación								
1	¿Se desarrolla la formación del personal en TI, según los planes de capacitación concertados con Talento humano?							
2	¿Miden el nivel de satisfacción de los usuarios de TI, a través de encuestas con indicadores?							
3	¿La oferta de servicios de TI es comunicada y divulgada correcta y masivamente para su apropiación a los usuarios?							
4	¿Se promueven experiencias de aprendizaje alternativo, a través de herramientas como e-learning, Formularios en línea, presentaciones en línea, para el fomento del uso y apropiación de las TI?							
5	¿Miden el nivel de uso de los servicios de TI, utilizando herramientas automáticas?							

9.5. GESTIÓN DE RELACIONES CON OTRAS ÁREAS E INSTITUCIONES PÚBLICAS

La institución debe enfocar el convenio docencia servicio, para ampliar la cobertura de disciplinas, de manera que se involucren profesiones como: ingeniería de sistemas, ingeniería de telecomunicaciones, ingeniería Electrónica entre otras que permitan el impulso de proyecto de tecnologías de la información, logrando la automatización de los procesos, así como consolidar un proceso de gestión del conocimiento y la innovación.

9.6. MODELO DE GESTIÓN DE PROYECTOS

El proceso de sistemas debe liderar la planeación, ejecución y seguimiento a los proyectos de TI en la institución. En aquellos casos en que los proyectos estratégicos de la institución incluyan componentes de TI y sean liderados por otras áreas, el proceso de sistemas, deberá liderar el trabajo sobre el componente de TI. En donde se deberá evaluar, direccionar y monitorear todo lo relacionado con TI y se deben incluir por lo menos los siguientes aspectos relacionados con los proyectos como son:

	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión:12-05-2014 Versión: 001	


- Alcance
- Costos
- Tiempo
- Recursos Humanos
- Compras
- Calidad
- Comunicaciones
- Interesados
- Riesgos e Integración

Además de realizar acciones necesarias para gestionar los cambios que surjan en los proyectos desde la estructuración hasta el cierre.

9.7 GESTIÓN DE PROVEEDORES

Es importante que el proceso de sistemas administre y evalúe la gestión de proveedores correspondiente los contratos q involucren la compra o prestación de servicios del área de TI.

Durante el proceso contractual se debe aplicar un esquema de dirección, supervisión, seguimiento, control y recibo a satisfacción de los bienes y servicios contratados, así como evaluación del servicio de garantía y posventa, todo este proceso debe estar además realizado en el marco del manual de contratación de la entidad y desde la oficina de la unidad funcional de apoyo tecnológico y de información se elaboran los documentos necesarios para el respectivo proceso de contratación.

 Empresa Social del Estado Hospital Regional del Magdalena Medio NIT. 900.136.865-3	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión: 12-05-2014 Versión: 001	

9.8 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y DESARROLLO

El proceso de sistemas realizará el monitoreo y evaluación de desempeño de la gestión y operación de TI a partir de las mediciones de los indicadores de gestión y atención de requerimientos. Los acuerdos de nivel de servicio serán establecidos en las obligaciones de cada contrato, indicando claramente el servicio posventa.

9.9 INDICADORES DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN


Tecnologías de la Información, requiere la construcción de su tablero de indicadores, por ahora se hay definido unos propios en la caracterización de sistemas, pero es fundamental trabajar en la definición de nuevos indicadores de manera que se identifique con mayor y facilidad y con datos, cuáles son las necesidades de tecnologías de la información, que requieren la atención prioritaria. Se ha definido los siguientes indicadores:

Continuidad del Servicio. Proporción de Cumplimiento al Manual de Seguridad de la Información Proporción de Cumplimiento a los requerimientos de Historia Clínica Electrónica. Proporción de respuesta de las solicitudes de datos.

Porcentaje de Cumplimiento al cronograma de mantenimientos preventivos de Equipos de cómputo.

9.10 ESQUEMA DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

El proceso de tecnologías de la información, ha venido estructurando y documentando mejor sus procesos internos, con el propósito de facilitar la transferencia de conocimiento en caso de cambio de su recurso humano, que como sabemos en este tipo de instituciones es alto. También hay que seguirle apuntando a contar con herramientas software que

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Regional del Magdalena Medio NIT. 900.136.865-3</p>	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión:12-05-2014 Versión: 001	

permita que la mayor parte de la información que de ahí, garantizando la memoria institucional, de esta manera contribuimos en esa gestión del conocimiento.

9.11 GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Este dominio es de vital importancia, pues todos los procesos requieren de ella para toma decisiones o simplemente son productores de información; para ello hay que revisar y ajustar las siguientes necesidades que se tiene en este dominio:


- Es fundamental el mejoramiento del sistema de información. Actualmente este sistema presenta varias dificultades e inconsistencias en la generación de información:

Por ejemplo, existen reportes como informes de triage y reingresos requiere aun terminar de realizar los informes de forma manual con la aplicación de filtros en excel

- El sistema debe ayudar al cumplimiento de los estándares de asistenciales, tales como: inclusión de diferentes tipos de alarmas:
- La generación de indicadores y/o datos debe fundamentarse en los siguientes principios.

9.12 FUENTE ÚNICA DE INFORMACIÓN

Este es un principio básico para realizar una buena gestión de información que al final contribuye a la transparencia y a la correcta toma de decisiones. La identificación de la fuente única de información debe ser una política de calidad, para que la fuente creada goce de buena reputación, sea creíble y se mejore continuamente.

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Regional del Magdalena Medio NIT. 900.136.865-3</p>	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión:12-05-2014 Versión: 001	


Si bien la fuente principal de la información es Dinámica Gerencial, existen aún procesos que trabajan información en físico.

Es importante que la institución continúe en el proceso de documentación de los instructivos aplicados en la generación de cada resolución y/o informe presentado a los entes de control, donde se identifica las fuentes de información tomada para dato y/o indicador generado.

9.13 CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información es el apoyo para la toma de decisiones en todo nivel de la institución, esta debe ser oportuna, confiable, completa, pertinente y útil. Por otra parte, dentro de la política de calidad de la información se deben fijar como lineamientos mínimos los siguientes:

- Darle el reconocimiento a la información como ACTIVO de la entidad diferente a la tecnología, aunque están muy relacionados deben ser gerenciados por separado.
- La calidad de la información es responsabilidad de todos los niveles: desde el operativo que la captura, quien debe velar porque la información sea completa, clara y realizar consolidación de los datos cuando lo requiera. Hacer el primer análisis de la información que está registrando en los diferentes sistemas de información o elementos de captura. Los líderes de los procesos y/o coordinadores de servicio deben hacer seguimientos a su proceso, para identificar posibles errores de calidad de la información. Se debe iniciar con la cultura del reporte ante los incidentes de no calidad en los datos, ya que mucho se habla, pero no se asume la responsabilidad del reporte formal.
- Tener presente que el o los usuarios finales son quienes determinan si la información es de calidad o no.

	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión:12-05-2014 Versión: 001	

9.14 INFORMACIÓN COMO BIEN PÚBLICO

Primero que todo se debe tener presente que el acceso a la información es un derecho, esta debe estar disponible para todos los actores cuando la requieran, democratizar la información permite fortalecer la cultura del uso de la información y fomentar la toma de decisiones objetivas.

La institución debe iniciar con el proceso de apertura de datos, logrando indicadores de satisfacción de los grupos de interés consumidores de este servicio.


9.15 INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL

Obtener la información en tiempo real deber ser un criterio de evaluación al adquirir herramientas de software, ya que esta característica permite oportunamente la toma de decisiones, sin incurrir en reprocesos de revisión, validación. Las herramientas deben tener sus tableros gerenciales, donde muestre las estadísticas de la información que maneja, permitiendo su exportación.

9.16 INFORMACIÓN COMO SERVICIO

La información debe mirarse como un servicio que todos los usuarios consumen directamente de los sistemas de información en el momento que lo necesitan y con niveles de calidad satisfactorios y los niveles de seguridad definidos.

Si se considera un servicio se debe buscar garantizar que esté disponible para todos los actores cuando lo requieran, con el compromiso de prestar servicios de calidad. Por último, el servicio de información debe estar plenamente identificado de tal forma que se constituya

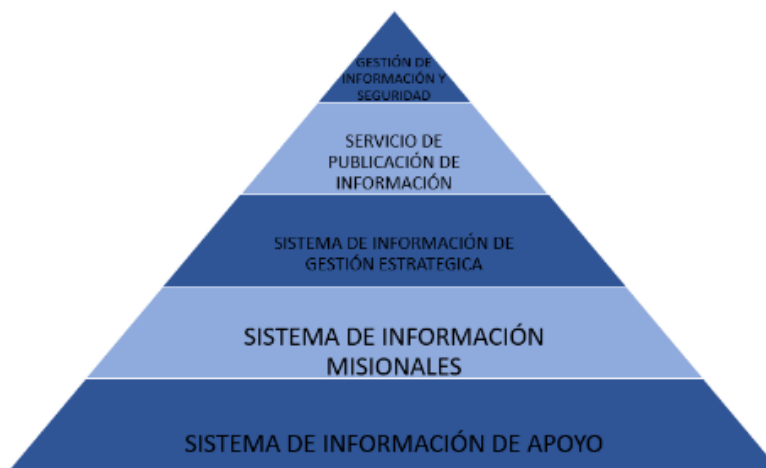
	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión:12-05-2014 Versión: 001	

en una bandera de la E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio que cualquier usuario identifique fácilmente.

10. SISTEMAS DE INFORMACIÓN


Dentro de la institución para apoyar los procesos misionales y gran parte de los de apoyo, se cuenta con el sistema de información MEDISOFT, el cual se convierte en la fuente única de datos que son útiles para la toma de decisiones en todos los aspectos y garantizan la calidad de la información, se dispone de la página WEB – www.esehospitalrmm.gov.co, canales electrónicos y redes sociales como recurso de publicación y consulta por parte de los públicos de interés.

10.1 ARQUITECTURA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN



Arquitectura de un sistema de información

Con esta Arquitectura de Información se pretende dar una organización a los sistemas de acuerdo a su carácter, de

	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión:12-05-2014 Versión: 001	

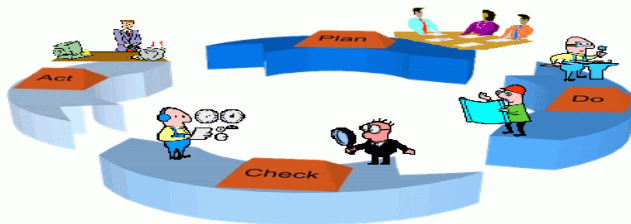
apoyo, misionales, de gestión y de servicios de información, con el ánimo de garantizar el flujo de información para la gestión, control y toma de decisiones.

Teniendo en cuenta lo anterior la institución debe darle prioridad a mantener el soporte técnico y de actualización del sistema de información principal, en este caso MEDISOFT, ya que este es el sistema fuente de información transversal.

También hay que hacer una evaluación frente al crecimiento de las bases de datos, que se dan en estos procesos de ampliación de cobertura en los sistemas de información, ya que se deben disponer de unidades de almacenamiento con mayor capacidad, como la contingencia en tiempo real, para garantizar la continuidad de los sistemas de información.


10.2 IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Para que los sistemas de información que se desarrollen generen valor en el Hospital, se debe definir claramente el alcance del sistema, la construcción con herramientas acordes a la necesidad, garantizar una buena puesta en producción con capacitación, pero sobre todo buscar el uso efectivo de la solución por parte de los usuarios finales, en el siguiente gráfico se muestra los principales aspectos a tener en cuenta.



Aspectos Para Implementar Sistemas de Información

Uno de las claves del éxito en la implantación de sistemas de información, es generar buenas capacidades de uso y apropiación en los usuarios finales, para que así se aproveche al máximo las herramientas dispuestas, estas capacidades de uso no se logran

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Regional del Magdalena Medio NIT. 900.136.865-3</p>	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión:12-05-2014 Versión: 001	

solas, sino que todos los proyectos de sistemas de información deben contar con actividades claras de entrenamiento, acompañamiento y evaluación.

La actividad de gestión del cambio es algo que se debe tener en cuenta durante todo el ciclo de diseño y desarrollo de sistemas de información para que garantice una exitosa implantación de sistemas de información.

Por último y una vez los sistemas de información se encuentran en su fase productiva implícitamente se inicia el proceso de atención de solicitudes de los usuarios relacionadas con aspectos técnicos o de uso, así el grupo de soporte estará encargado del nivel de escalamiento definido dentro del esquema de mesa de ayuda del modelo de gestión de servicios tecnológicos definido.


10.3. SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

La institución cuenta con 2 ingenieros de sistemas para apoyar las solicitudes de soporte técnico y/o servicios, la actualización de información en página web, carga de informe en portales de entes de control, administración de servidores y bases de datos, capacitación del software institucional.

10.4 SERVICIOS TECNOLÓGICO

Para lograr entregar a los usuarios unos sistemas de información acordes se hace necesario desarrollar e implementar una estrategia de servicios tecnológicos de tal manera que garantice la disponibilidad y operación. La gestión de servicios tecnológicos debe ser un servicio permanente que beneficie a todos los usuarios, tanto internos como externos.

Los servicios tecnológicos en el Hospital se generan por las necesidades de operación de los sistemas de información, necesidades de acceso a los servicios, atención y soporte a

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Regional del Magdalena Medio NIT. 900.136.865-3</p>	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión:12-05-2014 Versión: 001	


usuarios, necesidades de infraestructura tecnológica y los acuerdos de niveles de servicio definidos.

Los servicios tecnológicos deben garantizar la operación continua, el soporte a los usuarios, la administración y el mantenimiento, y que se implemente las mejores prácticas de gestión de tecnología reconocidas internacionalmente.

11. CRITERIOS DE CALIDAD Y PROCESOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS TIC

Para que los servicios tecnológicos de la información sean de calidad se deben tener presentes los siguientes principios:

- **Capacidad:** El Hospital debe asegurar que la capacidad de los servicios tecnológicos está acorde con los requisitos de operación de los sistemas y servicios de información, ejerciendo control sobre su desempeño y desarrollando planes de capacidad con proyecciones de crecimiento según la demanda de los servicios a partir de los cuales se planifiquen y justifiquen las inversiones.
- **Disponibilidad:** Este principio es el responsable de optimizar y monitorizar los servicios tecnológicos de la información para que estos funcionen ininterrumpidamente y de manera fiable, cumpliendo los ANS.
- **Niveles de Servicio:** Se debe definir, acordar, registrar y gestionar los niveles de servicio, que estén alineados con los servicios institucionales, de esta manera dar cumplimiento a los acuerdos de nivel de servicio establecidos.
- **Entrega:** Ejercer control sobre la calidad de los nuevos servicios, con el objetivo de garantizar que las entregas no afecten la calidad ni la actividad de los demás servicios en operación.


 <p>Empresa Social del Estado Hospital Regional del Magdalena Medio NIT. 900.136.865-3</p>	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión:12-05-2014 Versión: 001	

- **Seguridad:** Se debe garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información estableciendo políticas y procedimientos que faciliten la administración de los recursos tecnológicos y se fijen lineamientos para su uso eficiente.
- **Control de cambios:** Establecer procedimientos de administración y control sobre los requerimientos de cambio que puedan surgir a partir de las necesidades de mantenimiento y actualización de los servicios de tecnologías de la información, con el fin de asegurar que los cambios se ejecuten en entornos controlados y se minimice el impacto.
- **Gestión de incidentes:** Se debe restaurar los servicios tan rápido como sea posible, estableciendo una correcta gestión sobre las interrupciones y degradaciones que se presenten con los servicios tecnologías de la información, de acuerdo a los ANS fijados.
- **Gestión de problemas:** Se debe identificar y eliminar la causa raíz de los incidentes que son recurrentes, estableciendo las posibles soluciones de tal forma que se cumplan los ANS.

11.1 INFRAESTRUCTURA

Este componente relacionado con la infraestructura se encuentra descrito en el diagnóstico actual del Hospital.

En cuanto al Hardware y software de oficina (equipos de cómputo, impresoras, escáneres, televisores, telefonía) el Hospital no tiene definido políticas de tecnologías de la información relacionadas con el uso de portátiles, equipos en arrendamiento, equipos de alto rendimiento para grupos específicos, licenciamiento, uso de herramientas automáticas de inventario de equipos, entre otros, solo existe una política de tecnologías de la información la cual está orientada al correcto uso de los equipos de cómputo.

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Regional del Magdalena Medio NIT. 900.136.865-3</p>	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión:12-05-2014 Versión: 001	


Es importante que el Hospital debe adopte una metodología que permita ejercer control sobre el inventario de equipos de cómputo y defina las políticas respectivas para su asignación y uso. Esta metodología debe liderarse desde el estándar de Gestión de la tecnología, incluyendo el proceso completo desde la adquisición, entrada a las bodegas de la institución, asignación al usuario, mantenimientos preventivos y correctivos, reclamaciones, Disposición Final y Renovación.

11.2 CONECTIVIDAD

Este componente relacionado con la conectividad se encuentra descrito en el diagnóstico actual del Hospital. En este aspecto es importante resaltar que en la actualidad el canal de acceso a internet es estable, con buena capacidad de ancho de banda que soporta los procesos y actividades diarias que se llevan a cabo dentro de la entidad, tanto en la red LAN como en la inalámbrica, se cuenta con un canal de respaldo con otro proveedor como contingencia, que soporta la operación en el caso de que el canal principal llegara a fallar.

11.3 SERVICIOS DE OPERACIÓN

Con lo relacionado a los servicios de operación estos se encuentran muy bien definidos en el Hospital, más sin embargo esto no se encuentra de manera oficial en el documento de políticas de TI de la Entidad, el cual se debe construir en el mediano plazo y en el que se contemplen la administración, el mantenimiento y el soporte técnico de las aplicaciones que forman los sistemas de información así como de los servicios informáticos que se encuentran sobre la plataforma tecnológica.

	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión:12-05-2014 Versión: 001	

12. USO Y APROPIACIÓN

El uso y apropiación de TI por parte de los usuarios del hospital, desarrolla una cultura que facilita la adopción de nuevas tecnologías garantizando que las inversiones que se realicen en TI sean más productivas, por ello este dominio fomenta el uso y apropiación de la tecnología desde el proceso de inducción, durante la ejecución en el plan institucional de capacitación y a través de herramientas e-learning como lo es Moodle, donde se dispone material y contenidos.


Se ha realizado un mejoramiento en el proceso interno de manera que se realice la planeación de capacitación en las plataformas de sistemas institucionales, realizando la respectiva evaluación tanto de cobertura como de adherencia a los contenidos. Involucrando el mejoramiento continuo en este tema vital de transmisión de conocimientos y aprovechamientos de las herramientas tics.

13. MODELO DE PLANEACIÓN

13.1. PLAN MAESTRO O MAPA DE RUTA

El objetivo de este plan maestro es definir el norte en materia de tecnologías de la información y a él se debe 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 esto se deben tener en cuenta los siguientes aspectos o componentes.

 Hospital Regional del Magdalena Medio NIT. 900.136.865-3	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión: 12-05-2014 Versión: 001	

DOMINIO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Sistemas de Información	Actualización MEDISOFT Y/O cambio Plataforma Tecnológica	Gerencia Sistemas de Información
Sistemas de Información	Inclusión de estrategia de enfoque diferencial en la página web de la ESE HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO	Gerencia Sistemas de Información
Sistemas de Información	Mejoramiento en informes del software institucional.	Gerencia Sistemas de Información
Sistemas de Información	Reconstrucción página Web	Gerencia Sistemas de Información
Servicios Tecnológicos	Mejoramiento sistema telefónico	Gerencia Sistemas de Información
Servicios Tecnológicos	Reestructuración Racks de comunicaciones	Gerencia Sistemas de Información
Servicios Tecnológicos	Mejoramiento en la planta de equipos informáticos	Gerencia Sistemas de Información
Servicios tecnológicos	Sistema de Digiturno para áreas de atención al público, donde se requieran.	Gerencia Sistemas de Información

13.2. INDICADORES

Para definir los indicadores mediante los cuales se va a medir las actividades antes descritas, se hace necesario que cada actividad se asocie a un proyecto estratégico y se definan indicadores, clasificarlos por tipo de indicador, ya sea de resultado, de gestión, o de servicios hacer una breve descripción de que es lo que se pretende medir con el indicador, la periodicidad de medición, unidad de medición y la fórmula con la cual se calculará el resultado y por último las metas programadas por cada año dependiendo de la importancia de cada actividad y el peso que esta tiene sobre el total del indicador.

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Regional del Magdalena Medio NIT. 900.136.865-3</p>	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión:12-05-2014 Versión: 001	

13.3. PROYECCIÓN DE PRESUPUESTO PARA EJECUCIÓN DEL PETI.


Para realizar la tarea de proyección financiera y del presupuesto para el PETI del Hospital, debemos ajustarnos al modelo de presupuesto de la institución el cual se construye de manera global para toda la entidad, con rubros específicos para solventar las necesidades y a cada rubro se le va asignando recursos de acuerdo a la disponibilidad que haya en el momento.

Teniendo en cuenta lo anterior para realizar la proyección financiera del presupuesto anual, de acuerdo a los proyectos aprobados por la gerencia para cada vigencia; los procesos de gestión de la tecnología, gestión Integral de la información y los líderes de procesos involucrados deben presentar el respectivo proyecto, con el estudio de mercado necesario para la inclusión del presupuesto en el plan operativo de la institución.

Esta tarea debe realizarse de manera responsable y teniendo en cuenta el mapa de ruta año por año y de acuerdo a los proyectos aprobados por la alta dirección, siendo reflejados en un anexo llamado: Proyectos estratégicos del PETI Aprobados vigencia Anual, donde se deben mencionar los proyectos, con su justificación, estudios de mercado, e indicadores para cada proyecto. Esto se constituirá en la actualización anual al presente documento. De esta manera se logrará que todas las iniciativas y proyectos estratégicos queden contemplados en el Plan Operativo Anual POA de cada año y quede con la respectiva asignación de recursos para poderlas desarrollar.

14. ESTRATÉGIAS DE SOCIALIZACIÓN DEL PETI

Para lograr la socialización del presente documento a todos nuestros grupos de interés, se plantean las siguientes actividades:

 <p>Empresa Social del Estado HospitalRegional del Magdalena Medio NIT. 900.136.865-3</p>	DOCUMENTOS	GCA-FR-090
	PROCESO: SUBSISTEMA DE INFORMACION	
	Fecha de Emisión:12-05-2014 Versión: 001	

- Socialización del documento final con los colaboradores del área de TI: de esta manera se garantiza que todos los funcionarios del área de TI se adhieran al cumplimiento de las metas trazadas.
- Socialización del documento con las áreas asesoras de Calidad y MIPG: de esta manera la entidad concientiza de la importancia del documento y de la ejecución de los proyectos aquí contemplados con las áreas directamente involucradas en la consecución de los objetivos estratégicos.

15. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- COLOMBIA. MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario. Versión 3.1 (Noviembre 2018).

16. SOCIALIZACIÓN

Una vez aprobado este documento, es responsabilidad del líder del macroproceso y el responsable del procesos garantizar su socialización en los grupos primarios que le aplique, y/o mediante la utilización de cualquiera de las herramientas desarrolladas por la institución para tal fin, dejando la evidencia respectiva, las cuales deben ser enviado como soporte al correo institucional sistemas@esehospitalrmm.gov.co.

17. CONTROL DE MODIFICACIONES					
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Actualizado por	Revisado por	Aprobado por
NA	MM-AA	NA	NA	NA	NA