



**E.S.E. Hospital
San Vicente De Paúl**
Remedios | Antioquia
NIT 890.985.092-3

PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN (PETI)

E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL

REMEDIOS-ANTIOQUIA

AÑO 2026

Calle Las Palmas N° 12-120
Teléfonos: (604) 830 31 64 Urgencias

Celular: 311 390 10 49 - 321 781 55 76
Email: info@hsvpremedios.gov.co



1. INTRODUCCIÓN

Los sistemas de información son herramientas fundamentales en las empresas prestadoras de servicios de salud para la adecuada toma de decisiones a todo nivel, basados en la integración de la información clínica y administrativa originada en los diferentes procesos de la organización.

Este modelo pretende garantizar la estructura, coherencia y funcionamiento del sistema de información de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl Remedios -Antioquia, para generar una respuesta oportuna y veraz a los requerimientos de los usuarios, sus familias, los funcionarios y demás clientes de la institución.

Además, define la metodología para la estandarización de la información, identificación de necesidades y requerimientos de información, diseño y desarrollo, generación, validación y análisis, mecanismos para la seguridad y confidencialidad de la misma, la tecnología con que se cuenta para apoyar todos los procesos institucionales, el almacenamiento y conservación de la información y el soporte tecnológico necesario para garantizar el adecuado funcionamiento.



2. OBJETIVO

Desarrollar e implementar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) en la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl Remedios -Antioquia, basado en las directrices normativas del Mintic, específicamente en las políticas de gobierno digital y los lineamientos de función pública. El objetivo es contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos y fortalecer los procesos institucionales durante el periodo, asegurando la alineación efectiva con las normativas vigentes y las mejores prácticas en tecnologías de la información.

2.2 Objetivos específicos

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información del Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl Remedios -Antioquia, cuenta con los siguientes objetivos específicos

- Analizar las necesidades tecnológicas y situación actual del área TI en la E.S.E
- Diseñar una estrategia que sirva como marco de referencia en el mejoramiento de los servicios, procesos y usuarios del hospital.
- Fortalecer el área TI a través de la adquisición de nuevas herramientas tecnológicas y equipos de software que aporten a la innovación de todas las dependencias del hospital.
- Realizar programas de capacitación para el personal en el uso de las tecnologías implementadas, asegurando que estén al tanto de las normativas del Mintic, las políticas de gobierno digital y los lineamientos de función pública, para garantizar un uso eficiente y conforme a los protocolos establecidos.
- Implementar mecanismos de monitoreo y evaluación continuos para



verificar la efectividad del PETI, asegurando el cumplimiento de las normativas del Mintic, la alineación con las políticas de gobierno digital y los lineamientos de función pública, y realizando ajustes según sea necesario. Implementar medidas de seguridad de la información, protegiendo la integridad y confidencialidad de los datos, y estableciendo protocolos de respuesta ante posibles incidentes de seguridad.

- Fomentar la interoperabilidad de sistemas y plataformas a través de estándares compatibles con las directrices del Mintic, permitiendo una integración efectiva de las tecnologías de la información en los procesos institucionales de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl Remedios -Antioquia.

3. ALCANCE

Este documento pretende desarrollar un sistema de información que integre los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, por medio de acciones que resulten en la generación de información segura, oportuna y confiable para la adecuada toma de decisiones y el cumplimiento de los requerimientos internos y externos.

4. NORMATIVIDAD

La base jurídica de este instrumento se encuentra fundamentada en el marco de creación de la Entidad y en las recientes políticas para el uso de la tecnología y la seguridad de la información.

- ✓ Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional
- ✓ Ley 1341 de 2009. Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se

Calle Las Palmas N° 12-120

Teléfonos: (604) 830 31 64 Urgencias

Celular: 311 390 10 49 - 321 781 55 76

Email: info@hsvpremedios.gov.co



dictan otras disposiciones

- ✓ Ley 1266 de 2008. Disposiciones generales de habeas data y se regula el manejo de la información
- ✓ Ley 527 de 1999. Define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. Decreto – Ley 019 de 2012. Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública • Decreto 415 de 2016. Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones a través del posicionamiento de los líderes de áreas TI
- ✓ Decreto 1078 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- ✓ Decreto 1008 del 14 de junio de 201 establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015. Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- ✓ Decreto 103 de 2015. Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014
- ✓ Decreto 333 de 2014. Reglamenta parcialmente la ley 527 de 1999, en lo relacionado con las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales
- ✓ Decreto 235 de 2010. Regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas
- ✓ Decreto 1008 del 14 de junio de 2018 Gobierno DIGITAL

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD

Misión:

"La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl es una entidad prestadora de servicios de salud de baja complejidad, con calidad y Calle Las Palmas N° 12-120 Celular: 311 390 10 49 - 321 781 55 76 Teléfonos: (604) 830 31 64 Urgencias Email: info@hsvpremedios.gov.co"



eficiencia, bajo un enfoque de atención humanizada centrada en el usuario y su familia”.

Visión:

“Para el año 2028 seremos identificados como una IPS líder en la prestación de servicios de salud de baja y algunos de mediana complejidad, reconocida por su cercanía con la comunidad, calidad y compromiso en su actuar frente a las necesidades de nuestros usuarios y humanización en el proceso de atención”.

Valores:

Los valores en las organizaciones son los aspectos más importantes a considerar para orientar exitosamente y regular el comportamiento de los empleados para cumplir los compromisos de la institución.

- **RESPETO:** Trabajamos valorando la dignidad, las opiniones, las ideas y formas de pensamiento de nuestros usuarios y su familia.
- **HONESTIDAD:** Actuamos con transparencia y claridad asumiendo de manera justa cada una de nuestras responsabilidades con la institución, con los usuarios y sus familias.
- **COMPROMISO:** Capacidad de los funcionarios para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo, asumido con profesionalidad, responsabilidad y lealtad, poniendo el mayor esfuerzo para lograr satisfacer las necesidades de los usuarios.
- **DILIGENCIA:** Cada funcionario cumple con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a su cargo, con atención, prontitud y eficiencia, logrando optimizar el uso de los recursos del estado.
- **JUSTICIA:** Se actúa con imparcialidad garantizando los derechos de Calle Las Palmas N° 12-120 Celular: 311 390 10 49 - 321 781 55 76 Teléfonos: (604) 830 31 64 Urgencias Email: info@hsvpremedios.gov.co



las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

4. DEFINICIONES

Análisis de Brecha: Se refiere a la identificación, comparación y análisis de las diferencias entre un estado o situación actual y el estado o situación deseada. Permite planear las arquitecturas de transición necesarias para implementar y alcanzar la arquitectura empresarial objetivo.

Arquitectura de TI: Describe la estructura y las relaciones de todos los elementos de TI de una organización. Se descompone en arquitectura de información, arquitectura de sistemas de información y arquitectura de servicios tecnológicos. Incluye además las arquitecturas de referencia y los elementos estructurales de la estrategia de TI (visión de arquitectura, principios de arquitectura, lineamientos y objetivos estratégicos).

Arquitectura de Referencia: Es un diseño de alto nivel, sin detalles tecnológicos o de productos, que se utiliza como una plantilla para guiar el bosquejo de otras arquitecturas más específicas. Esta plantilla incluye los principios de diseño que la guían, las decisiones de alto nivel que se deben respetar, los componentes que hacen parte de la solución, sus relaciones tanto estáticas como dinámicas, las recomendaciones tecnológicas y de desarrollo, las herramientas específicas de apoyo a la construcción y los componentes existentes reutilizables. El concepto de Arquitectura de Referencia se puede utilizar como base del diseño detallado de arquitecturas de solución, de software, de información o de plataforma tecnológica.

Arquitectura Empresarial Actual (AS-IS): Es el análisis de la situación actual de la entidad u organización a partir de los dominios: (Negocio, EstrategiaTI, Gobierno TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación).

Arquitectura misional o Arquitectura de negocio: Describe los elementos de una institución, que le permiten implementar su misión. Esta arquitectura



incluye el catálogo de servicios misionales; el modelo estratégico; el catálogo de procesos misionales, estratégicos y de soporte; la estructura organizacional, y el mapa de capacidades institucionales. Se utiliza como guía para el diseño de la arquitectura de TI que necesita una institución.

Arquitectura Empresarial Sectorial: La Arquitectura empresarial sectorial busca habilitar el desarrollo del sector a través de alineación de sus objetivos estratégicos con las Tecnologías de la Información, de tal modo que los sistemas de información, los procesos, las unidades organizativas y las personas funcionen como un solo sistema. Para materializar la arquitectura empresarial sectorial se debe realizar un análisis integral y estratégico del sector basado en los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y planificar la transformación necesaria que le permita evolucionar desde el estado actual hasta la arquitectura empresarial objetivo. Teniendo en cuenta que la intención de la Arquitectura Empresarial del sector es coordinar e integrar los esfuerzos de las entidades del sector, buscar sinergias y elementos comunes, las entidades deben alinear sus arquitecturas empresariales institucionales, con la arquitectura empresarial de su sector.

Arquitectura de Transición: Dentro del proceso de transformación de TI, en la búsqueda de unos objetivos estratégicos, es común que se definan puntos intermedios que se describen usando una arquitectura de transición. Esta descripción incluye los elementos de las arquitecturas de información, sistemas de información y de servicios tecnológicos que deben ser modificados. La utilización de puntos intermedios permite la implementación de mapas de ruta por etapas, lo que disminuye riesgos y facilita su gestión.

Atributo de calidad: Es la descripción de una característica que un sistema de información o componente de software debe tener durante su



despliegue, uso o evolución. Ejemplos de atributos de calidad son la seguridad, la eficiencia, la flexibilidad, la confiabilidad y la disponibilidad. Esta descripción debe ser lo suficientemente precisa para poder establecer de manera no ambigua si realmente un sistema de información o componente de software la cumple.

Ámbito: Área o temática que aborda un dominio y que agrupa temas comunes dentro del dominio. Es la segunda capa del diseño conceptual del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial.

Arquitectura de solución: Cuando aparece un nuevo requerimiento que afecta varios sistemas de información o varias arquitecturas, se elabora una arquitectura de solución, que define la manera en que se deben ajustar las arquitecturas actuales (información, servicios tecnológicos y sistemas de información) para resolverlo. Esta arquitectura de solución debe respetar las arquitecturas de referencia existentes. Garantiza que los problemas se resuelven con una visión amplia y de alto nivel, y que se tiene en cuenta el impacto de las decisiones que se toman.

Arquitectura Empresarial Territorial: La Arquitectura empresarial territorial busca habilitar el desarrollo del territorio a través de la alineación de los objetivos estratégicos de las alcaldías y gobernaciones según corresponda con las Tecnologías de la Información, de tal modo que los sistemas de información, los procesos, las unidades organizacionales y las personas funcionen como un solo sistema. Para materializar los objetivos estratégicos mediante la arquitectura empresarial territorial se debe realizar un análisis integral y estratégico de las oportunidades de desarrollo del territorio incluido el departamento, los municipios y las instituciones prestadoras de los servicios. Dicho análisis debe estar basado en los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y planificar la transformación necesaria que



le permita evolucionar desde el estado actual hasta la arquitectura empresarial objetivo. La Arquitectura empresarial territorial debe estar articulada con las arquitecturas sectoriales según corresponda. Las arquitecturas institucionales a su vez deben articularse con las arquitecturas territoriales y sectoriales según corresponda.

Arquitectura de Servicios Tecnológicos: También es conocida como Arquitectura de infraestructura. Incluye todos los elementos de TI que soportan la operación de la institución, entre los que se encuentran la plataforma hardware, la plataforma de comunicaciones y el software especializado (sistema operacional, software de comunicaciones, software de integración y manejadores de bases de datos, entre otros). Atributo de un componente de información: Es una característica o propiedad que tiene o debe tener dicho componente.

Arquitectura de Sistemas de Información: Describe cada uno de los sistemas de información y sus relaciones entre ellos. Esta descripción se hace por medio de una ficha técnica que incluye las tecnologías y productos sobre los cuales está construido el sistema, su arquitectura de software, su modelo de datos, la información de desarrollo y de soporte, y los requerimientos de servicios tecnológicos, entre otros. Las relaciones entre los sistemas de información se detallan en una Arquitectura de Integración, que muestra la manera en que los sistemas comparten información y se sincronizan entre ellos. Esta arquitectura debe mostrar también la manera como los sistemas de información se relacionan con el software de integración (buses de servicios), de sincronización (motores de procesos), de datos (manejadores de bases de datos) y de interacción (portales), entre otros.

Arquitectura de software: Describe el conjunto de componentes de software que hacen parte de un sistema de información y las relaciones que existen entre ellos. Cada componente de software está descrito en

Calle Las Palmas N° 12-120

Celular: 311 390 10 49 - 321 781 55 76

Teléfonos: (604) 830 31 64 Urgencias

Email: info@hsvpremedios.gov.co



términos de sus características funcionales y no funcionales. Las relaciones se expresan a través de conectores que reflejan el flujo de datos, de control y de sincronización. La arquitectura de software debe describir la manera en que el sistema de información maneja aspectos como seguridad, comunicación entre componentes, formato de los datos, acceso a fuentes de datos, entre otros.

Arquitectura Empresarial: Es una práctica estratégica que consiste en analizar integralmente las entidades desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. El objetivo es generar valor a través de las Tecnologías de la Información para que se ayude a materializar la visión de la entidad.

Cuando se desarrolla en conjunto para grupos de instituciones públicas, permite además asegurar una coherencia global, que resulta estratégica para promover el desarrollo del país. Una arquitectura se descompone en varias estructuras o dimensiones para facilitar su estudio. En el caso colombiano, se plantea la realización de la arquitectura misional o de negocio y la definición de la arquitectura de TI, cuya descomposición se hizo en seis dominios: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación. Se dice que una institución cuenta con una Arquitectura Empresarial cuando ha desarrollado un conjunto de ejercicios o proyectos, siguiendo la práctica estratégica antes mencionada, además de que ha logrado diseñar un mapa de ruta de transformación de TI y lo ha integrado al Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETIC). Los artefactos creados durante un ejercicio o proyecto de arquitectura empresarial se almacenan en un repositorio e incluyen, entre otros, una descripción detallada de la arquitectura empresarial actual, de la arquitectura empresarial objetivo, un análisis de brecha y un mapa de ruta para lograr llegar a la meta o punto ideal. Ambiente (de desarrollo, pruebas o producción): Es la infraestructura tecnológica (hardware y software) que



permite desarrollar, probar o ejecutar todos los elementos o componentes para ofrecer un servicio de Tecnologías de la Información.

Arquitectura Empresarial Objetivo (To Be): Es el diseño de alto nivel de la situación deseada, en términos de los mismos dominios abordados en la arquitectura actual. Los formalismos en los que se expresa la arquitectura objetivo son distintos a los utilizados para expresar la arquitectura actual, debido a que, aunque incluyen el mismo tipo de elementos, lo hacen a distintos niveles de abstracción y detalle. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS): Un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) es un convenio entre un proveedor de servicios de TI y un cliente. Describe las características del servicio de TI, los niveles de cumplimiento y las sanciones, y especifica las responsabilidades del proveedor y del cliente. Un ANS puede cubrir múltiples servicios de TI o múltiples clientes.

Arquitectura de Información: Define la estructura con la cual está representada y almacenada la información de una organización, lo mismo que los servicios y los flujos de información existentes y que soporta. Incluye el modelo conceptual, el modelo de indicadores, los componentes de información y sus relaciones, y la representación lógica y física de los datos, entre otros. Esta arquitectura expresa también la relación que tiene con la arquitectura misional y con las demás arquitecturas de TI. Base de conocimiento: Portafolio de instrumentos y herramientas que guían y ayudan a la implementación del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.

Componente de TI: Hace referencia a cualquier elemento de TI (software, hardware o componente de información) de una institución, lo mismo que a sus procesos, capacidades y servicios.

Catálogo de Componentes de Información: Es el inventario detallado y documentado del conjunto de componentes de información que tiene una



institución o sector. Componente de información: Es el término utilizado para referirse al conjunto de los datos, la información, los servicios de información y los flujos bajo un único nombre.

Caso de negocio: Es una argumentación estructurada y fundamentada (usando distintos tipos de análisis) que permite mostrar la conveniencia de desarrollar alguna acción, proyecto, adquisición o contratación. En el caso particular de TI corresponde a la justificación, guiada por la estrategia global de la institución, de las acciones que se desarrollan.

Catálogo de Servicios de TI: Es un inventario detallado y documentado de los servicios de TI que la institución tiene implementados y que se encuentran activos, incluyendo los que están disponibles para ser desplegados. El catálogo de servicios de TI es el subconjunto del portafolio de servicios publicado para los usuarios.

Costo de operación (Opex): Hace referencia a los costos causados por la operación de una entidad, asociados a actividades que no producen valor de manera directa sino a actividades secundarias de apoyo.

Capacidades de TI: Son un subconjunto de las capacidades institucionales operativas que tienen como propósito asegurar el adecuado aprovisionamiento del talento humano y los recursos que se necesitan para ofrecer los servicios de TI definidos en su catálogo.

Catálogo de Sistemas de Información: Es un inventario detallado y documentado que contiene las fichas técnicas de los sistemas de información de una institución. Este es uno de los artefactos que se utiliza para describir la arquitectura de sistemas de información.

Costo de Capital (Capex): Hace referencia al costo de adquirir uno o



varios activos(inversión), en el contexto de un proyecto de transformación.
Se utiliza frecuentemente comoun indicador de gestión.

Capacidad institucional o de negocio: Es una habilidad que debe tener la institución para poder cumplir con la misión y los objetivos que se propone. Existen las capacidades misionales, que son las que le permiten a la institución implementar los servicios misionales que ofrece a los ciudadanos y grupos de interés. También están las capacidades operativas, que permiten manejar los aspectos relacionados con el funcionamiento de la institución (recursos humanos, manejo financiero, etc.). El mapa de capacidades describe de manera integral y estructurada el quehacer de una entidad.

Catálogo de Servicios Tecnológicos: Es un inventario detallado y documentado de los servicios tecnológicos que provee TI a la institución.

Ciclo de Vida de los Componentes de Información: Define el conjunto de estados en los que puede estar un componente de información desde su creación hasta su eliminación. Criterios de aceptación: Son un conjunto preciso y bien definido de condiciones que un producto que se va a adquirir o construir debe satisfacer en el momento de su entrega, para que sea aceptado por una entidad.

Dominio: Cada uno de los seis componentes que conforman la estructura de la primera capa del diseño conceptual del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI. Los dominios son las dimensiones desde las cuales se debe abordar la gestión estratégica de TI. Agrupan y organizan los objetivos, áreas y temáticas relativas a las TI.

Datos Espaciales: Permiten representar la ubicación física y las características geométricasde un elemento o grupo de ellos dentro de un modelo. Dato: Es una representación simbólica de una característica.

Calle Las Palmas N° 12-120

Celular: 311 390 10 49 - 321 781 55 76

Teléfonos: (604) 830 31 64 Urgencias

Email: info@hsvpremedios.gov.co



particular de un elemento o situación, que pertenece a un modelo de una realidad. Tiene un tipo (por ejemplo numérico, cadena de caracteres o lógico) que determina el conjunto de valores que el dato puede tomar. En el contexto informático, los datos se almacenan, procesan y comunican usando medios electrónicos. Constituyen los elementos primarios de los sistemas de información.

Derechos Patrimoniales: Son los derechos de índole económica, que implican para su titular la facultad de autorizar o prohibir la explotación de la obra o creación.

Estándares: En el contexto de TI, un estándar es un documento que contiene un conjunto de especificaciones técnicas de aplicación voluntaria, que ha sido construido a través de consenso y que refleja la experiencia y las mejores prácticas en un área en particular.

Esquema de Gobierno TI: Es un modelo para la administración de las capacidades y servicios de TI de una institución. Incluye una estructura organizacional, un conjunto de procesos, un conjunto de indicadores y un modelo de toma de decisiones; todo lo anterior enmarcado en el modelo de gobierno de la entidad.

Estrategia TI: Es el conjunto de principios, objetivos y acciones concretas que reflejan la forma en la cual una entidad decide utilizar las Tecnologías de la Información para permitir el logro de su misión de una manera eficaz. La Estrategia TI es una parte integral de la estrategia de una entidad.

Elemento: Tema de relevancia que se destaca dentro de cada ámbito. **Flujo de información:** Corresponde a la descripción explícita de la interacción entre proveedores y consumidores de información, con un patrón repetible de invocación definido por parte de la entidad. Puede



incorporar servicios de información, datos e información.

Función: Responsabilidad o actividad inherente a un rol. Gobierno de TI: Es una práctica, orientada a establecer unas estructuras de relación que alinean los procesos de negocio con los procesos, recursos y estrategias de TI, para agregar valor a las organizaciones y apoyar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. El gobierno de TI, gestiona y controla los riesgos, mide el desempeño de TI, busca optimizar las inversiones de TI y establecer un esquema de toma de decisiones de TI. El gobierno de TI, es parte del gobierno corporativo o empresarial.

Gestión TI: Es una práctica, que permite operar, innovar, administrar, desarrollar y usar apropiadamente las tecnologías de la información (TI), con el propósito de agregar valor para la organización. La gestión de TI permite a una organización optimizar los recursos, mejorar los procesos de negocio y de comunicación y aplicar las mejores prácticas.

Guía: Es una definición procedimental que determina, por medio de actividades, los pasos que se deben ejecutar para producir un resultado con unas ciertas características o propiedades. En el contexto informático, se utilizan para expresar metodologías de trabajo que reflejan las mejores prácticas.

Gestión Documental: Es el conjunto de actividades técnicas y administrativas orientadas al procesamiento, manejo y organización de los documentos de todo tipo que fluyen en una organización.

Guía de Estilo y Usabilidad: Es un documento que recoge las normativas y estándares definidos por una institución para especificar los aspectos relacionados con los componentes de presentación e interacción de un sistema de información. Herramientas: Mecanismos que les permiten a las instituciones materializar acciones específicas asociadas con directrices.



dadas por el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión TI, específicamente por un lineamiento o una guía. Las herramientas son identificadas y referenciadas con base en las mejoras prácticas de TI para apoyar la arquitectura y la gestión.

Información: Es un conjunto de datos organizados y procesados que tienen un significado, relevancia, propósito y contexto. La información sirve como evidencia de las actuaciones de las entidades. Un documento se considera información y debe ser gestionado como tal.

Indicador: En el contexto de la informática, un indicador es una medida de logro de algún objetivo planteado.

Instrumento: Es un medio o recurso que se puede utilizar en el desarrollo de acciones para lograr un resultado deseado.

Lenguaje Común de Intercambio: Es el estándar definido por el Estado colombiano para el intercambio de información entre instituciones.

Logro: Alcance satisfactorio de una meta propuesta. **Lineamiento:** Es una orientación de carácter general, corresponde a una disposición o directriz que debe ser implementada en las entidades del Estado colombiano.

Mapa de Información: Está conformado por el conjunto de flujos de información internos y externos de la entidad u organización.

Mapa de Procesos: Contiene todos los procesos de una institución (misionales, estratégicos y operativos), descritos, clasificados y relacionados, de manera que se haga explícito el modo como en conjunto implementan la misión.



Mesa de Servicio o de Ayuda: Es una unidad funcional dedicada a gestionar una variedad de eventos sobre el servicio. La mesa puede ser un punto único de contacto para los usuarios de TI. Maneja los incidentes y solicitudes de servicio a través del uso de herramientas especializadas para dejar registro y administrar los eventos.

Mejores Prácticas: Conjunto de acciones que han sido implementadas con éxito en varias organizaciones, siguiendo principios y procedimientos adecuados.

Metodología de Referencia: Es un conjunto de técnicas, etapas, actividades, patrones y artefactos que plantean una manera disciplinada y organizada de abordar un problema en un contexto específico. Resume la experiencia y las mejores prácticas de los expertos en un tema. Es una metodología ampliamente difundida y utilizada, usualmente respaldada por algún tipo de organización nacional o internacional.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión: Es un modelo que articula el quehacer institucional, mediante el establecimiento de cinco políticas de desarrollo administrativo, el monitoreo, evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial; el talento humano y los recursos administrativos, tecnológicos y financieros se convierten en el soporte para el cumplimiento de las metas institucionales y de gobierno.

Meta: Dentro de un modelo estratégico, los objetivos se detallan a través de metas, las cuales definen de manera cuantitativa el logro esperado en un aspecto específico. El objetivo se cumple cuando todas sus metas se logran. Una meta debe ser precisa y medible a través de indicadores.

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.

Calle Las Palmas N° 12-120

Celular: 311 390 10 49 - 321 781 55 76

Teléfonos: (604) 830 31 64 Urgencias

Email: info@hsvpremedios.gov.co



como orientador estratégico de sus arquitecturas empresariales, tanto sectoriales como institucionales. El Marco establece la estructura conceptual, define lineamientos, incorpora mejores prácticas y traza una ruta de implementación para lograr una administración pública más eficiente, coordinada y

transparente, a través del fortalecimiento de la gestión de las Tecnologías de la Información. El propósito final de este Marco es habilitar la estrategia de gobierno en línea del país.

Normatividad: Leyes, decretos y demás desarrollos normativos que guían las acciones para implementar el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.

Nube: Término usado para referirse a la computación en la nube (cloud computing). Trata de los servicios en la web que proveen características básicas y avanzadas de procesamiento y almacenamiento. Objetivo: En un modelo estratégico, la visión se detalla como un conjunto de objetivos, cada uno de los cuales representa un propósito específico, medible, alcanzable, realista y con un tiempo definido. Un objetivo, a su vez, se especifica a través de un conjunto de metas.

Principios: Son un conjunto de enunciados expresados en forma de reglas de alto nivel, que guían una institución, permitiéndole tomar decisiones sobre una base sólida. Reflejan los valores y convicciones de una entidad, y deben ser interpretados y usados como un conjunto. Los principios de TI definen la esencia estratégica de un PETIC.

Punto de Vista Arquitectural: Una arquitectura, en general, es el conjunto de estructuras que constituyen un sistema. Cada una tiene, entre otras cosas, un grupo de componentes y sus relaciones. Un punto de vista de una arquitectura es un subconjunto de componentes y relaciones,



provenientes de una o varias estructuras, con un significado o interés particular dentro del sistema. Una vista es el cálculo de un punto de vista sobre una arquitectura específica.

Plan Anual de Adquisiciones: Es el instrumento que permite planear y gestionar las compras de productos y servicios para una institución en un periodo de doce meses. **Política de TI:** Es una directriz u orientación que tiene el propósito de establecer pautas para lograr los objetivos propuestos en la Estrategia de TI. Las políticas son usadas para dirigir las decisiones, para asegurar la consistencia y el apropiado desarrollo e implementación de los procesos, estándares, roles, actividades y servicios de TI.

PETIC: El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI. Incluye una visión, unos principios, unos indicadores, un mapa de ruta, un plan de comunicación y una descripción de todos los demás aspectos (financieros, operativos, de manejo de riesgos, etc.) necesarios para la puesta en marcha y gestión del plan estratégico. El PETIC hace parte integral de la estrategia de la institución. Cada vez que una entidad hace un ejercicio o proyecto de Arquitectura Empresarial, su resultado debe ser integrado al PETIC.

Plataforma de interoperabilidad del Estado colombiano (PDI): Conjunto de herramientas y políticas necesarias para la interacción de soluciones y sistemas de información entre diversas Entidades del Estado. Define los esquemas que estandarizan y facilitan el intercambio de información entre entidades y sectores del sector público, el manejo de fuentes únicas de información, la publicación y habilitación de servicios.

Plan de Calidad: Define las actividades de control (pruebas) e inspección que se van a realizar sobre los componentes de TI (componentes de Calle Las Palmas N° 12-120 Celular: 311 390 10 49 - 321 781 55 76 Teléfonos: (604) 830 31 64 Urgencias Email: info@hsvpremedios.gov.co



información, sistemas de

información, elementos de la plataforma tecnológica, etc.), con el fin de garantizar su correcto funcionamiento y el cumplimiento de los requerimientos y acuerdos de servicio establecidos. Incluye además las actividades de medición de indicadores de calidad, actividades preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo.

Plan de Capacitación y Entrenamiento: Define las actividades de capacitación y entrenamiento que se requieren para entrenar a los funcionarios de una entidad en aspectos específicos de una aplicación, una metodología, un producto, una tecnología o un proceso

Roles: Conjunto de responsabilidades y actividades asignadas a una persona o grupo de personas para apoyar la adopción y aplicación del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.

Servicio de Información: Consiste en la entrega de información de valor para los usuarios de una entidad a través de un proveedor de servicio interno o externo. Un servicio de información se describe a través de un contrato funcional (qué recibe como entrada y qué produce como salida) y un conjunto de acuerdos de servicio que debe cumplir.

Servicio Tecnológico: Es un caso particular de un servicio de TI que consiste en una facilidad directamente derivada de los recursos de la plataforma tecnológica (hardware y software) de la institución. En este tipo de servicios los Acuerdos de Nivel de Servicio son críticos para garantizar algunos atributos de calidad como disponibilidad, seguridad, confiabilidad, etc.

Servicio de TI: Es una facilidad elaborada o construida usando



tecnologías de la información para permitir una eficiente implementación de las capacidades institucionales. A través de la prestación de estos servicios es que TI produce valor a la organización. Los servicios de información son casos particulares de servicios de TI. Los servicios de TI debentener asociados unos acuerdos de nivel de servicio.

Servicio institucional: Es un servicio ofrecido a los usuarios de la institución en cumplimiento de su misión y objetivos.

Tablero de Indicadores: Es un conjunto de indicadores cuya medición y seguimiento periódico brindará un mayor conocimiento sobre la situación real de una institución y el avance en el logro de sus objetivos. Un tablero de indicadores incluye una mezcla de indicadores estratégicos, tácticos y operativos.

Valor: En un contexto organizacional, generar y entregar valor significa, en general, proveer un conjunto de servicios y productos para facilitarle a alguien el logro de un objetivo. TI genera y entrega valor a una institución mediante la implementación de los servicios de TI. La entrega de valor es una medida abstracta, difícil de cuantificar directamente, pero que se puede calcular con el ahorro en esfuerzo o el aumento en la calidad del objetivo institucional que apoya.

Visión Estratégica: Es la definición de alto nivel de los objetivos que se pretenden lograr y de la manera de hacerlo. Es uno de los componentes del PETIC.



5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Este apartado comprende un diagnóstico en cada uno de los dominios del marco de referencia de arquitectura TI, con el fin de determinar el nivel de madurez tecnológico que comprende la entidad en relación con las dimensiones del modelo del marco de referencia, calificando dicho estado de madurez en un rango de alto medio o bajo.

La determinación de los grados de madurez y las deficiencias encontradas establecerán las acciones que se llevarán a cabo para contar con un grado de madurez alto, al finalizar la implementación del modelo y de los proyectos resultantes.

Autodiagnóstico:

- ✓ Transparencia y acceso a la información pública. La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl Remedios -Antioquia se resalta el autodiagnóstico de transparencia y acceso a la información, pues el Hospital genera trámites a sus ciudadanos de forma que puedan acceder fácilmente a la información pública, su atención es 24 horas debido a la prestación de servicios de salud, cumple con los tiempos de ley para dar respuesta a los derechos de petición y solicitudes de información; además lleva un registro detallado de las PQRS que ingresan a la entidad y se les hace el debido seguimiento.

- ✓ Gestión documental. El autodiagnóstico de la gestión documental de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl Remedios -Antioquia presenta una falencia importante en las tecnologías utilizadas en este proceso; en la E.S.E no cuenta con procesos digitalizados para el recibo y entrega de información, así como el almacenamiento de documentación no es inmediato. Dentro de esta política resalta la existencia de una política de gestión documental y de archivo, Política de preservación Calle Las Palmas N° 12-120 Celular: 311 390 10 49 - 321 781 55 76 Teléfonos: (604) 830 31 64 Urgencias Email: info@hsvpremedios.gov.co



documental, las tablas de retención documental se encuentran en un proceso de aprobación por parte del archivo departamental, adicionalmente se cuenta con la política de reducción de uso de papel.

- ✓ Gobierno digital. La E.S.E cuenta con la página web estructurada, actualizada y con la información relevante, las falencias identificadas en la página web es la ausencia de un segundo idioma y de adaptaciones para población con discapacidad visual. Los campos de gobierno en línea permiten identificar que la E.S.E reporta en ella sus planes, programas y procedimientos, los trámites de la misma y la rendición de cuentas. En materia de trámites por internet se realiza el envío de resultados de laboratorio vía página web, correo electrónico y la solicitud y cancelación de citas médicas. Adicionalmente, la ESE cuenta con una intranet para compartir de manera unificada y ordenada la información, formatos, informes, cronogramas, planes de trabajo, entre otros al interior de la institución.

Estrategia de TI

En materia de Estrategia TI la entidad inicia la construcción de su propia política articulada a la planeación institucional, por medio del PETI; como eje fundamental para lograr en corto plazo la dinamización de sus procesos y objetivo institucionales a través del uso de las TI.

Existen retos significativos en materia de monitorear la Estrategia TI e implementar la arquitectura empresarial a nivel de toda la entidad. El plan estratégico propone los objetivos y las estrategias que se trabajan en el Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl Remedios -Antioquia y su área de influencia durante 4 años, actualizado anualmente según necesidad.

Se plantean evaluaciones anuales, Por medio de planes de acción, las cuales permiten controlar y evaluar los logros para todo el periodo.

Calle Las Palmas N° 12-120

Celular: 311 390 10 49 - 321 781 55 76

Teléfonos: (604) 830 31 64 Urgencias

Email: info@hsvpremedios.gov.co



El plan compromete a todas las partes interesadas (funcionarios, entes de control, usuarios, comunidad, entre otros) en su ejecución, seguimiento y control, mediante la aplicación de la misión hasta la consecución de la visión, desarrollando las acciones y proyectos para el logro de los objetivos corporativos.

Uso y Apropiación de la Tecnología

En materia de Uso y Apropiación de TI la entidad no ha estructurado de forma permanente su proyecto de TI, se espera que con la apropiación de todos los empleados se logre:

- ✓ Evaluar cuál es el impacto del uso y apropiación de TI en la entidad. o Valorar el nivel de aceptación de la tecnología de manera cuantitativa.
- ✓ Análisis cualitativos para evaluar el nivel de adopción de la tecnología y la satisfacción en su uso.
- ✓ Visión del directivo en relación con el papel que la tecnología de la información debe desempeñar.

Se tiene como propósito adicional diagnosticar el uso y apropiación de TIC, concepto importante que radica en que los usuarios promuevan e intercambien información, recursos y posibilidades de comunicación e interacción, utilizando los aplicativos y sistemas de información para la consolidación de una administración más eficiente, tecnológica y rápida en la operación de sus procesos.

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 siendo fáciles de mantener. Sistemas de Información y Aplicaciones:

✓ XENCO – SAFIX

Es el sistema de información de la ESE, cuenta con los módulos de Contabilidad, Activos, Cartera, Tesorería, inventarios, Nómina, Presupuesto, Historia Clínica (Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización - Enfermería, Odontología, PyM y laboratorio).

Servicios Tecnológicos

La adopción de las tecnologías de la información y comunicaciones está plasmada en el PETI, en la cual el Hospital se compromete a asignar los recursos disponibles para garantizar que los procesos institucionales, cuenten con el respaldo de una gestión tecnológica, orientada a la eficiencia, la efectividad y la seguridad, para los usuarios y sus familias, los colaboradores y a la promoción de una cultura organizacional para el buen uso de la tecnología con enfoque de riesgo. Esta estrategia es implementada a través del programa procesos y procedimientos en los cuales se define el ciclo de gestión de la tecnología que incorpora diferentes componentes que se dividen en etapas, las cuales son desarrolladas a través de la implementación de los procedimientos, instructivos, protocolos, manuales, guías y demás elementos que permiten operativizar en los diferentes procesos organizacionales.

Este ciclo comprende el mantenimiento y en general las etapas necesarias para una buena adopción, instalación y capacitación al personal.

El uso adecuado de los recursos tecnológicos asignados por el Empresa Social

Calle Las Palmas N° 12-120

Teléfonos: (604) 830 31 64 Urgencias

Celular: 311 390 10 49 - 321 781 55 76

Email: info@hsvpremedios.gov.co



del Estado Hospital San Vicente de Paúl Remedios -Antioquia a sus funcionarios, contratistas y/o terceros se reglamenta bajo los siguientes lineamientos:

- ✓ La instalación de cualquier tipo de software o hardware en los equipos de cómputo de la ESE es responsabilidad del área de Sistemas, y por tanto son los únicos autorizados para realizar esta labor. Así mismo, los medios de instalación de software deben ser los proporcionados por la ESE a través del ingeniero de sistemas.
- ✓ Los usuarios no deben realizar cambios en las estaciones de trabajo relacionados con la configuración del equipo, tales como conexiones de red, usuarios locales de la máquina, papel tapiz y protector de pantalla corporativo, entre otros. Estos cambios son realizados únicamente por el área de Sistemas.
- ✓ El área de Sistemas de la ESE definirá y actualizará, de manera periódica, la lista de software y aplicaciones de trabajo de los usuarios. Así mismo, realizar el control y verificación de cumplimiento del licenciamiento del respectivo software y aplicaciones instaladas y administradas por el Hospital.
- ✓ Los funcionarios serán conectados a la red de la ESE con previa solicitud escrita o autorizada por los subdirectores. Los terceros y/o contratistas se conectarán a la red de la ESE, bajo los lineamientos del área de Sistemas, asegurando la legalidad del equipo a través de certificados emitidos por la empresa contratista, de acuerdo a lo definido por el área de sistemas.
- ✓ Los usuarios que requieren acceder a la infraestructura tecnológica de la ESE desde redes externas, deben utilizar una conexión bajo los esquemas y herramientas de seguridad autorizados y establecidos por el área de Sistemas. Además, deberán informar previamente a la misma área para autorizar el acceso y brindar los permisos respectivos para la protección de la información, de acuerdo a lo definido por el área de sistemas, la autorización para conexiones remotas, debe estar



previamente aprobada por el administrador de la ESE.

- ✓ La sincronización de dispositivos móviles, tales como, smartphones, celulares u otros dispositivos electrónicos sobre los que se puedan realizar intercambios de información con cualquier recurso de la Organización, debe ser autorizado de forma explícita por el líder de la dependencia respectiva, en conjunto con el apoyo del área de Sistemas de la ESE.
- ✓ Las estaciones de trabajo y en general cualquier recurso de la organización no debe ser empleado para actividades recreativas, entre otras, jugar o grabar música.
- ✓ Ningún funcionario contratista o tercero podrá copiar para uso personal archivos o programas de propios del Hospital.
- ✓ El área de Sistemas debe asegurar que los requerimientos y criterios, tanto funcionales como técnicos, para la aceptación de nuevos sistemas, actualizaciones y nuevas versiones de software estén claras y adecuadamente definidos, documentados y aprobados acordes a las necesidades de la ESE.
- ✓ Todo sistema que se implemente o instale en el HNSC, sea comprado o en comodato, debe tener la capacidad de integrarse al sistema corporativo y será evaluado por el área de Sistemas para verificar su buen funcionamiento.
- ✓ La información, archivos físicos, los sistemas, los servicios y los equipos (estaciones de trabajo, portátiles, impresoras, redes, Internet, correo electrónico, herramientas de acceso remoto, aplicaciones, teléfonos y faxes, entre otros) propiedad del hospital, son activos de la Institución y se proporcionan a los funcionarios, contratistas y terceros autorizados, para cumplir con los propósitos de la ESE.
- ✓ El acceso a los documentos físicos y digitales estará determinado por las normas relacionadas con el acceso y las restricciones a los documentos públicos, a la competencia del área o dependencia específica y a los permisos y niveles de acceso de los funcionarios, contratistas y terceros



determinadas por los Líderes de área y subdirectores.

- ✓ La consulta de expedientes o documentos que reposan en las diferentes oficinas y/o áreas del HNSC se permitirá en días y horas laborales, con la presencia del funcionario o servidor responsable de aquellos.
- ✓ Para la consulta de documentos cargados en Indigo se establecerán privilegios de acceso a los funcionarios, terceros y/contratistas de acuerdo con el desarrollo de sus funciones y competencias. Dichos privilegios serán establecidos por el Líder o director del área, quien comunicará al grupo encargado de la administración del software el listado con los funcionarios, su perfil y sus privilegios.

Servicios de gestión TIC y Estrategia y gobierno.

Dentro de los servicios tecnológicos y de estrategia de gobierno, se encuentra el servicio de correo, hosting de la página web de la ESE, antivirus, tercerizado con las empresas Google, Godaddy, Wazuh Cloud. Los proveedores ofrecen además soporte 24X7 y se renueva contratación de manera anual y periódica.

CORREO ELECTRÓNICO: Este servicio se presta a todos los usuarios de la ESE tanto Asistenciales como administrativos, contempla funcionalidades como calendario, agenda, almacenamiento de carpetas y documentos. Es un servicio que optimiza la operación diaria y comunicación externa e interna de los usuarios.

El servicio contempla:

- ✓ Administración de cuentas y grupos de correo electrónico
- ✓ Corrección de fallas de funcionalidades, lentitud, accesos y notificaciones
- ✓ Configuración y Parametrizaciones de las aplicaciones de correo
- Capacitación y asesoría



ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES:

La administración de la plataforma de Servidores se encarga de asegurar y garantizar el tiempo de actividad, rendimiento, uso de recursos y la seguridad de los servidores que administra de forma dinámica. Con el objetivo de mejorar continuidad de la operación y recuperación ante desastres.

El servicio contempla:

- ✓ Cambios y actualizaciones
- ✓ Carpetas compartidas
- ✓ Autenticación de Usuarios
- ✓ Capacitación y asesoría

ANTIVIRUS

La plataforma de antivirus con la que cuenta la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl Remedios -Antioquia es Wazuh Cloud XDR y SIM, ofrece protección a los equipos del Hospital, brindando mayor seguridad y al mismo tiempo consume pocos recursos del sistema. Esta plataforma se caracteriza por:

- ✓ Consola de monitoreo y administración.
- ✓ Detección de malware
- ✓ Monitoreo de la integridad de los archivos
- ✓ Caza de amenazas
- ✓ Detección de vulnerabilidades
- ✓ Respuesta a incidentes

BACKUPS

Procedimientos de Backus ofrece protección de datos, para garantizar las copias de seguridad y la recuperación simple y fiable. Garantiza la alta disponibilidad de

Calle Las Palmas N° 12-120

Teléfonos: (604) 830 31 64 Urgencias

Celular: 311 390 10 49 - 321 781 55 76

Email: info@hsvpremedios.gov.co



toda la información almacenada en las carpetas compartidas del Servidor de Archivos siempre que sea requerida. Se cuenta además con el procedimiento estandarizado para la realización de las copias de seguridad, a cargo del ingeniero de sistemas.

El servicio contempla:

- ✓ Restauración de Información
- ✓ Copias de Respaldo a Información organizacional
- ✓ Almacenamiento de Información en Red

SERVICIOS DE COLABORACIÓN

Las plataformas de colaboración informática son herramientas utilizadas para acrecentar la productividad de los procesos organizacionales, con el fin de optimizar las comunicaciones internas y externas del Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl Remedios -Antioquia, aportando a los usuarios la posibilidad de compartir documentos, tener comunicación en tiempo real con chat y llamadas.

El servicio contempla:

- ✓ Corrección de fallas en funcionalidades
- ✓ Cambios y actualizaciones
- ✓ Capacitación y asesoría

CONECTIVIDAD, WIFI, INTERNET, RED

El servicio de conectividad, ofrece soluciones integrales a los usuarios en temas de navegación, redes y seguridad perimetral, allí se administran todos los servicios asociados a la WLAN, LAN y Seguridad de los dispositivos, los cuales

Calle Las Palmas N° 12-120

Teléfonos: (604) 830 31 64 Urgencias

Celular: 311 390 10 49 - 321 781 55 76

Email: info@hsvpremedios.gov.co



están restringidos de acuerdo a las políticas de seguridad definidas.

El servicio contempla:

- ✓ WiFi Corporativa.
- ✓ Conexión a internet
- ✓ Generación de Reportes de Navegación

MANTENIMIENTO, MONITOREO Y SOPORTE OFIMÁTICO

Este servicio mantiene y ofrece a los usuarios soluciones que se ajustan a sus necesidades, realizando actividades de prevención, investigación y diagnóstico de fallas e incidentes donde se determine la solución de los mismos y se recupere la operación normal de los componentes y/o servicios. Gestionando el soporte y mantenimiento del Software y Hardware autorizado, así como el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de herramientas de monitoreo que determinen en línea el estado de disponibilidad de los procesos y servicios, para ello la ESE cuenta con el Plan de mantenimiento del Hardware y Software:

El plan contempla:

- ✓ Establecer un seguimiento y control sobre la ejecución de los planes de Mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo.
- ✓ Hacer seguimiento al mantenimiento correctivo que se realice a los equipos de cómputo.
- ✓ Hacer los ajustes necesarios a los planes establecidos.
- ✓ Evaluar permanentemente las hojas de vida de los equipos de cómputo, verificando el registro de cada una las fechas en que se realicen los mantenimientos preventivos y correctivos, identificar, además en cada hoja de vida en donde están ubicadas las licencias de los programas que posee la ESE.



6. ATENCIÓN, ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE SERVICIOS REQUERIDOS DE SOFTWARE Y HARDWARE

Desde el área de sistemas se ofrece a los usuarios soluciones integrales, en las cuales el principal objetivo es recibir y atender los requerimientos y/o incidencias aplicables a la infraestructura de TICS, Sistemas de Información y/o Aplicaciones corporativas, dando soluciones oportunas y eficientes, que garanticen condiciones óptimas de los servicios ofrecidos por la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl Remedios -Antioquia.

Procesos Internos a los que Soporta:

- ✓ Todas las áreas Administrativas y Asistenciales

IMPRESIÓN, MULTIFUNCIONALES Y SCANNER

El área de sistemas se encarga de la configuración e instalación de las Impresoras, fotocopiadoras y Scanner; se configura a todo el personal autorizado de la ESE, permitiendo el manejo y flujo de la información bajo premisas de ahorro, seguridad en máquinas de impresión multifuncional y así mismo la digitalización de documentos.

En general el área de sistemas contempla los siguientes servicios:

- ✓ Asignación y configuración de Correo Electrónico
- ✓ Administración de Servidores:
- ✓ Asignación de carpetas compartidas
- ✓ Asignación y Autenticación de Usuarios
- ✓ Instalación y actualización de Antivirus
- ✓ Realización de Backups
- ✓ Restauración y copias de respaldo de Información corporativa Telefonía (Call center)



- ✓ Servicios de Colaboración
- ✓ Conectividad, WiFi, Internet, Red
- ✓ Gestión inventario (Activos de TI)
- ✓ Mantenimiento, Monitoreo y Soporte Ofimático
- ✓ Gestión de usuarios, roles y perfiles.
- ✓ Atención, Análisis y Solución de servicios requeridos de Software y Hardware
- ✓ Configuración de Impresoras, Multifuncionales y Scanner

7. GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Actualmente la ESE no se encuentra con una infraestructura robusta en cuanto al montaje de TI, ya que todo el cableado estructurado se encuentra en categoría 5

Gobierno TI

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl Remedios -Antioquia cuenta con el área de sistemas, se cuenta con un Ingeniero en sistemas de información con contrato de prestación de servicios.

FUNCIONES DEL PERSONAL DE SISTEMAS:

- ✓ Garantizar la seguridad de la información corporativa mediante la ejecución de procesos de respaldo y restauración (backup y restore).
- ✓ Proporcionar y garantizar el acceso de usuarios de la red a los diferentes aplicativos de las bases de datos.
- ✓ Administrar y mantener el sistema operacional en perfecto funcionamiento al igual que la base de datos y todo el software aplicativo.
- ✓ Formular informática. propuestas oportunas de ajuste y actualización tecnológica e informática.
- ✓ Diseñar y ajustar de información. metodologías para el mantenimiento de los sistemas.



- ✓ Apoyar en las labores de administración de la red y de las bases de datos.
- ✓ Participar en todas las etapas que se involucran Desarrollo y documentación de los sistemas de información.
- ✓ Impartir instrucción personalizada a los usuarios para el manejo de los sistemas.
- ✓ Presentar informes periódicos de las funciones de su cargo al jefe inmediato.
- ✓ Colaborar en el diseño e implementación de los procedimientos propios de su cargo para el Plan de Contingencias.
- ✓ Prestar asesoría y capacitar a los usuarios en el manejo de las diferentes herramientas informáticas.
- ✓ Capacitar y asesorar a los usuarios en el uso y manejo de los sistemas de información.
- ✓ Llevar un listado del inventario de los elementos informáticos que posee la entidad.
- ✓ Definir y analizar conjuntamente con las empresas proveedoras las diferentes versiones de los sistemas operacionales y herramientas de control.
- ✓ Las demás funciones que se le asignen, inherentes con la naturaleza del cargo y del o los procesos delegados.

5.1 Alineación de TI con los procesos

- ✓ El área de sistemas, es un área transversal al hospital, que apoya tanto al personal asistencial como al personal administrativo; con el objetivo de mejorar la calidad en la prestación del servicio.

10. MODELO DE GESTIÓN DE TI

10.1 Estrategia de TI

La estrategia busca que la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de

Calle Las Palmas N° 12-120

Teléfonos: (604) 830 31 64 Urgencias

Celular: 311 390 10 49 - 321 781 55 76

Email: info@hsvpremedios.gov.co



Paúl Remedios -Antioquia:

- ✓ Concientizar y motivar a los funcionarios de la E.S.E sobre la importancia de la información y su concepción como recurso integrador y facilitador de la operación y la gestión.
- ✓ Determinación y estandarización de la información Garantizar un buen servicio a los usuarios y servidores públicos.
- ✓ Optimizar los procesos de la entidad. Apoyar en la toma de decisiones.
- ✓ Promover el uso y apropiación de los recursos tecnológicos. Garantizar la seguridad y privacidad de la información.

10.2. Definición de los objetivos estratégicos de TI

- ✓ Apoyar la operación y gestión de cada uno de los actores y generar la información que soporte el proceso de dirección del SGSSS.
- ✓ Articular los procesos de los diferentes actores mediante la interacción oportuna de información homogénea y confiable, que permita una mayor coordinación e integración.
- ✓ Permitir el desarrollo, funcionamiento, seguimiento y evaluación de la ESE, a través de la integración de la información del Sistema y la unificación de conceptos, definiciones, nomenclaturas, contenidos y ordenamiento de los datos en forma independiente.
- ✓ Facilitar el acceso y uso de la información utilizando la tecnología disponible a través de la Franja Común de Información y Generar la información histórica, a través del almacenamiento ordenado de los datos y permitiendo su disposición para su uso futuro.

10.3. Indicadores y Riesgos

Es esencial que la empresa identifique sus requerimientos de seguridad. Existen tres fuentes principales de requerimientos de seguridad. Una fuente se deriva de evaluar los riesgos para la organización, tomando en cuenta la estrategia general y los objetivos de la organización. A través de la evaluación del riesgo, se



identifican las amenazas para los activos, se evalúa la vulnerabilidad y la probabilidad de ocurrencia y se calcula el impacto potencial.

Otra fuente son los requerimientos legales, reguladores, estatutarios y contractuales que tienen que satisfacer una organización, clientes internos y externos y su ambiente socio cultural.

No debemos desconocer, que la Gestión del Riesgo o de la Seguridad son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con relación al riesgo.

La gestión del riesgo normalmente incluye la evaluación del riesgo, tratamiento del riesgo, aceptación del riesgo y comunicación del riesgo. Para ello este plan pretende implementar una gestión acorde a las necesidades de la Empresa y los requerimientos de ley.

La función de la gestión de riesgos es identificar, estudiar y eliminar las fuentes de los eventos perjudiciales antes de que empiecen a amenazar los procesos informáticos.

Análisis de riesgos:

Los diferentes riesgos a los que puede encontrarse sometida la Red Corporativa se pueden agrupar de la siguiente forma:

Riesgos Catastróficos: Se refiere a todos los riesgos que afectan totalmente los dispositivos o elementos que conforman la red. Estos riesgos conllevan a un paro total en el procesamiento informático. Se destacan los siguientes: Incendio, Explosión, Terrorismo, Desastres Naturales, etc.

Riesgos Técnicos: En esta clasificación se encuentran aquellos riesgos producidos por el mal funcionamiento de los dispositivos, para el caso de los



controles preventivos se omiten todas las fallas propias del dispositivo, como fallas en disco, daño en el puerto, etc., y se toman generalidades que se deben tener como:

- ✓ Riesgo por falta de mantenimiento: Se refiere a la protección periódica que se debe efectuar sobre cada dispositivo o elemento que conforma la red de datos.
- ✓ Riesgo por falta de estandarización: Los parámetros que hay que tener en cuenta para la homogeneización total en la red de datos.
- ✓ Información vital: hace referencia a archivos, configuraciones de primera mano que se debe disponer en caso de presentarse algún siniestro.

Riesgos por Fallas Humanas: Los riesgos que se han de tener en cuenta son:

- ✓ Falta de Conocimiento: Errores presentados en los equipos debido al insuficiente conocimiento de estos.
- ✓ Errores y Omisiones: Hace referencia a errores en la manipulación del equipo u olvidos por parte del personal encargado de la administración de la red.
- ✓ Falta de primacía: Información que solo debe ser conocida por determinada persona.

Riesgos por falta de Seguridad.

- ✓ Sabotaje: Cualquier acto mal intencionado con el objeto de causar una crisis a la organización.
- ✓ Motines: Rebelión de terceros produciendo daños en los recursos informáticos.
- ✓ Hurto: Perdida de cualquier dispositivo o elemento que conforma la red corporativa.
- ✓ Retiro masivo de personal: Daños causados por personas desvinculadas



a la organización y que poseen derechos en la red.

- ✓ Conflictos laborales: Problemas entre los dirigentes y los empleados.

10.4. Plan de implementación de procesos Dentro de la ESE se tienen se tienen definidos los siguientes planes a trabajar, que hoy se articulan al PETI:

10.5. Plan de mantenimiento del Hardware y Software:

- a) Establecer un seguimiento y control sobre la ejecución de los planes de Mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo.
- b) Hacer seguimiento al mantenimiento correctivo que se realice a los equipos de cómputo.
- c) Hacer los ajustes necesarios a los planes establecidos.
- d) Evaluar permanentemente las hojas de vida de los equipos de cómputo, verificando el registro de cada una las fechas en que se realicen los mantenimientos preventivos y correctivos, identificar, además en cada hoja de vida en donde están ubicadas las licencias de los programas que posee la empresa.

10.6 Plan de contingencia:

- a) Hacer seguimiento al plan de contingencia establecido.
- b) Realizar ajustes necesarios de acuerdo a los requerimientos que vayan surgiendo.

10.7 Plan de actualización tecnológica:

- a) Mantener hoja de vida de los equipos de cómputo, que permita identificar en un momento dado con qué recurso se cuenta.
- b) Identificar dentro de las hojas de vida cuales equipos de cómputo tienen licencia de los programas instalados.
- c) Proyectar las necesidades a nivel tecnológico que pueda tener la institución.



10.8 Plan para la realización de copias de seguridad:

- a) Establecer seguimiento y control a la ejecución del plan que garantice la realización de las copias de seguridad.
- b) Realizar los ajustes necesarios al plan.

10.9 Plan SIIS:

- 1) Evaluar constantemente los requerimientos mínimos de información necesarios para el sistema, responsables y los tiempos de captura de los datos.
- 2) Evaluar el manejo de la responsabilidad de la generación de los datos para el sistema.
- 3) Evaluar periódicamente los flujos de la información dentro y fuera de la E.S.E.
- 4) Evaluar los tiempos de generación de informes y reportes para los entes internos y externos que así lo requieran.
- 5) Mantener permanente capacitación sobre la normativa vigente que afecte el sistema.
- 6) Actualizar permanentemente el sistema de acuerdo al cambio sugerido por el ente nacional a las normas establecidas.
- 7) Velar por el cumplimiento de las normas vigentes por parte de todos los actores del sistema.
- 8) Capacitar a todos los funcionarios que de una u otra forma intervienen en el sistema.
- 9) Retroalimentar a todos los actores del sistema para que exista unificación en los conceptos y criterios para el manejo y flujo de la información.
- 10) Hacer revisiones y análisis periódicos de los procesos para garantizar su eficacia y eficiencia.
- 11) Elaborar procesos y procedimientos tanto para el flujo de la información como para la captura de la misma.
- 12) Hacer control sobre la captura de los datos requeridos por el sistema, para



garantizar la veracidad en la información registrada. 13) Evaluar periódicamente los registros manuales y automatizados que sean implementados para garantizar la oportunidad y veracidad de la información.

11. INDICADOR

Actividad: Efectuar plan de mantenimiento anual de la tecnología e implementar Capacitar al recurso humano en tecnologías de la información Implementar plane de contingencia de las tecnologías de la información.

Nombre del indicador: Proporción de actividades ejecutadas.

Formula: *Total de actividades ejecutadas acorde al plan*

Meta: 90%

Total de actividades proyectadas

Original Firmado

DIANA MARIA MISAS PARRA

Gerente Empresa Social del Estado.