

| | | |
|---|---|--------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 1-2019 |
| PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI | | Página 1 de 58 |

PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI



2020



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
 Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> |
| <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | | <p>Página 2 de 58</p> |

Contenido

Contenido

| | | |
|--------|--|----|
| 1. | OBJETIVO | 4 |
| 2. | OBJETIVO ESPECIFICO | 4 |
| 3. | ALCANCE DEL DOCUMENTO | 5 |
| 4. | MARCO NORMATIVO | 5 |
| 5. | RUPTURAS ESTRATÉGICAS | 8 |
| 6. | ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL..... | 8 |
| 6.1. | Estrategia de TI..... | 8 |
| 6.2. | Uso y Apropiación de la Tecnología | 10 |
| 6.3. | Sistemas de información | 11 |
| 6.4. | Servicios Tecnológicos..... | 13 |
| 6.5. | Gestión de Información | 24 |
| 6.6. | Gobierno de TI | 26 |
| 7. | ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO | 26 |
| 7.1. | Modelo operativo..... | 26 |
| 7.2. | Alineación de TI con los procesos | 27 |
| 8. | MODELO DE GESTIÓN DE TI..... | 27 |
| 8.1. | Estrategia de TI..... | 27 |
| 8.1.1. | Definición de los objetivos estratégicos de TI..... | 28 |
| 8.1.2. | Alineación de la estrategia de TI con el plan sectorial o territorial..... | 28 |
| 8.2. | Gobierno de TI | 31 |
| 8.2.1. | Indicadores y Riesgos | 34 |
| 8.2.2. | Plan de implementación de procesos..... | 37 |
| 8.2.3. | Estructura organizacional de TI..... | 38 |
| 8.3. | Gestión de información | 39 |



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> |
| <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | | <p>Página 3 de 58</p> |

| | | |
|-------|--|----|
| 831. | Herramientas de análisis..... | 39 |
| 8.3.2 | Sistemas de información..... | 41 |
| 832. | Arquitectura de sistemas de información..... | 42 |
| 833. | Servicios de soporte técnico..... | 49 |
| 834. | Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC | 50 |
| 835. | Infraestructura | 51 |
| 836. | Conectividad | 54 |
| 9. | PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI | 57 |
| 10. | BIBLIOGRAFIA | 57 |
| 11. | SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORA..... | 57 |



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|--|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> <p>Página 4 de 58</p> |

1. OBJETIVO

Definir las acciones orientadas a implementar la política de Gobierno Digital en el Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, a partir de la planeación estratégica apalancada en tecnología y la implementación de políticas de gestión y desempeño institucional que aportan al logro de los propósitos, haciendo uso de las Tecnologías de la Información (TI) para el desarrollo de la política en mención.

2. OBJETIVO ESPECIFICO

Apoyar la toma de decisiones de las estrategias para lograr mejores resultados y gestionar más eficientemente y eficazmente sus procesos, así como apoyar la rendición de cuentas a usuarios y diferentes grupos de interés, para fines de formulación presupuestal.

Establecer sistemas de control de gestión internos donde quedan definidas las responsabilidades por el cumplimiento de las metas en toda la organización, así como también los procesos de retroalimentación para la toma de decisiones.

Suministrar a los usuarios y ciudadanía en general, atención e información oportuna en cuanto a trámites y servicios, a fin de permitir la participación de la sociedad (Ciudadanos, Entidades Estatales, Gremios, Consumidores) en la gestión institucional.

Identificar y alinear los objetivos de desarrollo sostenible, el plan nacional de desarrollo, el plan departamental de desarrollo y el plan de desarrollo municipal; que involucren el uso de las TIC en el fortalecimiento o consolidación de un estado que genere valor público en un entorno de confianza digital.

Preparar la gestión documental requerida para el almacenamiento de acuerdo con los instructivos en su clasificación, ordenación y descripción documental y las normas implementadas para tal fin.

Transformar el conocimiento de las personas en capital estructural de la



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> |
| <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | | <p>Página 5 de 58</p> |

entidad, para tener sostenibilidad y servicios eficientes, al llevar el conocimiento individual a conocimiento colectivo.

3. ALCANCE DEL DOCUMENTO

Conformar el portafolio de iniciativas o proyectos de TI, que permitan garantizar una plataforma tecnológica apropiada para el Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, dando cumplimiento con los lineamientos que establece la política de Gobierno Digital.

4. MARCO NORMATIVO

Que la ley 1753 de 2015, Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país” en el artículo 45 establece: “Estándares, modelos y lineamientos de tecnologías de la información y las comunicaciones para los servicios al ciudadano”

Que mediante el decreto 1008 de 2018, se define la política de Gobierno Digital, por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital, la cual tiene por objeto promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

Que mediante Decreto N°415 de 7 de marzo 2016, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones

Que la Ley 1341 de 2009, en el Parágrafo de su artículo 38 establece que: “Las autoridades territoriales implementarán los mecanismos a su alcance para gestionar recursos a nivel nacional e internacional, para apoyar la masificación de las TIC, en sus respectivas jurisdicciones”.


Que la Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, hace referencia al uso obligatorio de los sitios web de las entidades públicas como



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|---|--------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 1-2019 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI | Página 6 de 58 |

mecanismo para la divulgación de información pública.

Que, a su turno, el artículo 232 de la Ley 1450 de 2011 prevé, sobre la Racionalización de trámites y procedimientos al interior de las entidades públicas. Que: los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y Territorial procederán a identificar, racionalizar y simplificar los procesos, procedimientos, trámites y servicios internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión de las organizaciones.

Que a su turno el Decreto – Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, estableció en su artículo 4, en relación con la celeridad en las actuaciones administrativas, que: “Las autoridades tienen el impulso oficioso de los procesos administrativos; deben utilizar: formularios gratuitos para actuaciones en serie, cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y cuando sea asunto de su competencia, suprimir los trámites innecesarios, sin que ello las releve de la obligación de considerar y valorar todos los argumentos de los interesados y los medios de pruebas decretados y practicados; deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible”.

Que en concordancia con lo anterior, el artículo 63 del Decreto 067 del 31 de Julio de 2009, mediante el cual se creó el estatuto básico de la Administración Municipal, consagra que con el fin de mejorar la atención de los servicios y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas de las dependencias centrales, el alcalde, previo estudio de viabilidad y conveniencia emitido por el DAFP, podrá organizar con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo que sean necesarios. También podrá con el mismo procedimiento, fusionar o suprimir los que hayan creado, cuando el desarrollo de los procesos, competencias y funciones de las



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
 Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|--|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> <p>Página 7 de 58</p> |

dependencias así lo exija.

Que mediante Decreto N° 2573 de 2014, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y que en el mismo decreto se define el componente de Privacidad y Seguridad de la información que incluye el modelo de seguridad y privacidad de la información (MSPI), y para ello cuenta con una serie de guías anexas que ayudan a las entidades a cumplir con lo solicitado permitiendo abordar de manera detallada cada una de las fases del modelo, buscando a su vez comprender cuales son los resultados a obtener y como desarrollarlos.

Que mediante el CONPES - Política Nacional de Seguridad Digital, se tiene como objetivo: “Fortalecer las capacidades de las múltiples partes interesadas para identificar, gestionar, tratar y mitigar los riesgos de seguridad digital en sus actividades socioeconómicas en el entorno digital, en un marco de cooperación, colaboración y asistencia. Lo anterior, con el fin de contribuir al crecimiento de la economía digital nacional, lo que a su vez impulsará una mayor prosperidad económica y social en el país”.

Que mediante Resolución 2405 de 25 de noviembre de 2016 del MINTIC, por el cual se adopta el sello de la excelencia Gobierno en Línea y se conforma su comité.

Que mediante Resolución 2710 del 3 de octubre de 2017 del MINTIC, “Por la cual se establecen lineamientos para la adopción del protocolo IPv6”.f

Que mediante el Decreto 415 de 2016 de la Presidencia de la Republica, se adiciona al decreto único reglamentario de la función pública la definición de lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Que mediante el Decreto 1499 de 2017 de la Presidencia de la Republica, se modifica el decreto 1083 de 2015 y se definen los lineamientos del modelo integral de planeación y gestión para el desarrollo administrativo y la gestión de la calidad para la gestión pública.



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> |
| <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | | <p>Página 8 de 58</p> |

5. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Las rupturas estratégicas nos permiten identificar los paradigmas a romper de la Institución pública para llevar a cabo la transformación de la gestión de TI, a continuación, se listan las siguientes rupturas estratégicas identificadas:

La tecnología debe ser considerada un factor de valor estratégico para la institución pública.

Necesidad de liderazgo al interior de la institución pública para la gestión de Sistemas de Información, que haga parte del comité directivo, que gerencia las actividades, los recursos y que se enfoque hacia un servicio de la mejor calidad posible, para los clientes internos y externos.

Los proyectos de TI son costosos y no siempre es claro su retorno de inversión.

Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio

6. 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.

6.1. Estrategia de TI



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> |
| <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | | <p>Página 9 de 58</p> |

El plan estratégico propone los objetivos y las estrategias que se trabajan en el Hospital y su área de influencia durante 8 años, los cuales se desagregan en planes de desarrollo, compuestos por cuatrienios. Cada uno tiene evaluaciones anuales por medio de planes de acción, las cuales permiten controlar y evaluar los logros para todo el periodo.

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.

El mapa de procesos describe y categoriza las actividades del Hospital para llegar a la satisfacción del usuario, partiendo de sus requisitos y expectativas.



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|---|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> <p>Página 10 de 58</p> |

Se muestran todos los procesos del Hospital, los cuales están categorizados en Macroprocesos estratégicos de: Direccionamiento, Misionales, de Apoyo Financiero, y de Evaluación y Control; cada uno con sus diferentes niveles, establecidos en macroprocesos y procesos (Los procesos de color verde más otros vinculados posteriormente participaron activamente en el proceso de certificación Institucional).



6.2. Uso y Apropiación de la Tecnología

Se tiene como propósito 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



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|---|--------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p> | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 1-2019 |
| PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI | | Página 11 de 58 |

una administración más eficiente, tecnológica y rápida en la operación de sus procesos.

6.3. 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.

En el Catálogo de Servicios y Catalogo de Software se centralizan todos los servicios ofrecidos por el área de TI, los cuales deben ser conocidos por el personal del proceso, así como por el personal de la organización, con el fin de asegurar el buen entendimiento de dichos servicios.

Sistemas de Información y Aplicaciones

SERVINTE: Sistema de información que administra la mayoría de los módulos integrados de la gestión de información gerenciales para el manejo de los negocios asociados con las operaciones de producción y de los aspectos de distribución la compañía.

XENCO: Software de gestión, análisis y administración para la generación de la nómina empresarial en la sede principal y de apoyo en la sede Abriaquí en los módulos de Facturación, Suministros e Historia Clínica. Xenco también soporta el histórico de los registros administrativos desde 1996 y de historia clínico desde antes del año 2010.

BIONEXO: Plataforma en línea que permiten a la institución de salud realizar la gestión online de todo su proceso de compras y abastecimiento.

LABCORE: Software de gestión de resultados de laboratorio.

OSIRIX: Sistema de información radiológico y almacenamiento, que gestiona



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
 Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|---|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> <p>Página 12 de 58</p> |

los flujos de trabajo para la administración de imágenes diagnósticas.

CONTROL DE INGRESO: Sistema de control de ingreso y salida de empleados para contribuir en el seguimiento del plan de emergencias y la producción institucional.

LLAMADO DE ENFERMERÍA: A pesar que existe un sistema de llamado no está integrado con un software de medición de tiempos de respuesta del personal de enfermería ante el llamado de los pacientes.

DIGITURNO: Al igual que el anterior ítem, existe un sistema de digiturnos en el servicio de laboratorio, pero no hay software de gestión de turnos que mide los tiempos entre la llegada y la atención brindada al usuario.

Actualmente el Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia tiene definido las siguientes especificaciones técnicas con las que deben cumplir todos los equipos que se deban ingresar al dominio y/o a la red, ya sea porque pertenezcan a terceros, sean adquiridos por un área específica del hospital o se reciban de diferentes donaciones:

Sistema Operativo: Mínimo Windows 7 Professional

Licencia CAL: Contar con licencia por dispositivo.

Memoria Ram: Mínimo 4 Gb

Disco Duro: Mínimo 500 Gb

Procesador: Mínimo core i3

Office: Versión Standard o Professional

Tarjeta de Red: WLAN Dual Band (10-100-1000)

Monitor: 19" (si aplica)

Adicionalmente es indispensable la constancia legal sobre el licenciamiento de software que se encuentre instalado en el equipo.



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> |
| <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | | <p>Página 13 de 58</p> |

6.4. Servicios Tecnológicos

La adopción de las tecnologías de la información y comunicaciones está orientada por la política de gestión de la tecnología y la innovación 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 el medio ambiente y a la promoción de una cultura organizacional para el buen uso de la tecnología con enfoque de riesgo. Esta política es implementada a través del programa gestión de la tecnología en el cual 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 procedimientos, instructivos, protocolos, guías y demás elementos que permiten operativizarla en los diferentes procesos organizacionales.

Este ciclo comprende no solo los costos asociados, el entrenamiento al personal, los aspectos éticos si no también el mantenimiento y en general las etapas necesarias para una buena adopción, instalación y mantenimiento.

El uso adecuado de los recursos tecnológicos asignados por el HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS 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 del HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS 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 el HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS a través de esta área.
- 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



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> |
| <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | | <p>Página 14 de 58</p> |

corporativo, entre otros. Estos cambios son realizados únicamente por el área de Sistemas.

- El área de Sistemas del HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS 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 del HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS con previa solicitud escrita y autorizada por el Líder del área. Los terceros y/o contratistas se conectarán a la red del HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, 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 del HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS 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 sincronización de dispositivos móviles, tales como PDAs, 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 del HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS.
- El HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS brindará el servicio de Internet a los usuarios que accedan a uno de los servicios de salud del Hospital (usuarios y/o acompañante), estipulados en la Guía de Información y Orientación al Usuario, con previo aviso al área de Sistemas.



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> |
| <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | | <p>Página 15 de 58</p> |

- 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.
- A través de las políticas de control de acceso físico y lógico definidas por la Institución, se controla el acceso a cada uno de los ambientes. Adicionalmente, los ambientes de desarrollo, pruebas y producción están totalmente separados, contando cada uno con su plataforma, servidores, aplicaciones, dispositivos y versiones independientes de los otros dos ambientes, evitando que las actividades de desarrollo y pruebas puedan poner en riesgo la integridad de la información de producción.
- El área de Sistemas debe proveer los mecanismos, controles y recursos necesarios para tener niveles adecuados de separación física y lógica entre los ambientes de desarrollo, pruebas y producción para toda su plataforma tecnológica, con el fin de reducir el acceso no autorizado y evitar cambios inadecuados.
- Igualmente debe asegurar, mediante los controles adecuados, que los usuarios utilicen diferentes perfiles para el ambiente de desarrollo, pruebas y de producción, así mismo que los menús muestren los mensajes de identificación apropiados para reducir los riesgos de error.
- 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 del HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS. Estos nuevos requerimientos, actualizaciones y/o nuevas versiones de tecnología, sólo deben ser migrados al ambiente de producción después de haber sido formalmente aceptados de acuerdo a las necesidades técnicas y funcionales establecidas en el Instructivo Gestión de Cambios.



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> |
| <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | | <p>Página 16 de 58</p> |

- Todo sistema que se implemente o instale en el HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, 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 SAN JUAN DE DIOS, son activos de la Institución y se proporcionan a los funcionarios, contratistas y terceros autorizados, para cumplir con los propósitos del negocio.
- El HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS podrá monitorear, supervisar y utilizar su información, sistemas, servicios y equipos, de acuerdo con lo establecido en esta manual y en cualquier proceso legal que se requiera.
- 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 Subgerentes.
- La consulta de expedientes o documentos que reposan en las diferentes oficinas y/o áreas del HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS se permitirá en días y horas laborales, con la presencia del funcionario o servidor responsable de aquellos.
- El funcionario y/o contratista se compromete a cumplir con los procedimientos establecidos para el servicio y consulta de documentos según lo definido en el proceso de Planificación y Consolidación del Sistema de Gestión Integral de Calidad y el área propietaria de la información.
- Para la consulta de documentos cargados en SERVINTE se establecerán privilegios de acceso a los funcionarios, terceros y/contratistas de acuerdo con el desarrollo de sus funciones y competencias. Dichos



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> |
| <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | | <p>Página 17 de 58</p> |

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 y sus privilegios.

- El Líder o Director del área, serán quienes determinen el carácter de reserva o restricción de los documentos físicos. Todos los funcionarios y terceros que manipulen información en el desarrollo de sus funciones deberán firmar un “Acuerdo de Confidencialidad de la Información”, donde individualmente se comprometan a no divulgar, usar o explotar la información confidencial a la que tengan acceso, respetando los lineamientos definidos en la Política de Información del HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS y los lineamientos del presente documento. En caso de violación de la información será considerado como un incidente de seguridad y se procederá de acuerdo a lo definido al tratamiento de este tipo de incidentes.

SERVICIOS DE GESTIÓN TIC

CORREO ELECTRÓNICO:

Este servicio se presta a todos los usuarios de la compañía 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*
- *Administración de Licencias de Correo*
- *Corrección de fallas de funcionalidades, lentitud, accesos y notificaciones*
- *Configuración y Parametrizaciones de las aplicaciones de correo*
- *Capacitación y asesoría*

Procesos Internos a los que Soporta:



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|---|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> <p>Página 18 de 58</p> |

- Todas las áreas Administrativas y Asistenciales

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 del negocio y recuperación ante desastres.

El servicio contempla:

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

Procesos Internos a los que Soporta:

- Todas las áreas Administrativas y Asistenciales

ANTIVIRUS

La plataforma de antivirus ofrece protección a los equipos del Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, brindando mayor seguridad y al mismo tiempo consume pocos recursos del sistema. Esta plataforma se caracteriza por:

- Protección exhaustiva para todos los dispositivos
- Soporte para nuevas tecnologías
- Suministro de protección ante criminales informáticos.
- Control para limitar el acceso a los sitios Web maliciosos.
- Bloqueo de los puertos USB



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|---|--------------------|
|  "Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización" | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 1-2019 |
| PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI | | Página 19 de 58 |

El servicio contempla:

- Administración de Licencias de Antivirus
- Configuraciones, cambios y actualizaciones a la consola de Antivirus
- Análisis de Virus
- Actualización a Clientes
- Capacitación y asesoría

Procesos Internos a los que Soporta:

Todas las áreas Administrativas y Asistenciales

BACKUPS

La plataforma de backup ofrece protección de datos completa, para garantizar las copias de seguridad y la recuperación simple y fiable. Garantiza la alta disponibilidad de toda la información almacenada en las carpetas compartidas del Servidor de Archivos siempre que sea requerida.

El servicio contempla:

- *Restauración de Información*
- *Copias de Respaldo a Información organizacional*
- *Almacenamiento de Información en Red*
- *Configuraciones, cambios y actualizaciones a la consola de Backup*

Procesos Internos a los que Soporta:

Todas las áreas Administrativas y Asistenciales

CONECTIVIDAD, WIFI, INTERNET, VPN, RED



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
 Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|---|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> <p>Página 20 de 58</p> |

La plataforma de conectividad del Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, 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 están restringidos de acuerdo a las políticas de seguridad definidas.

El servicio contempla:

- *WiFi Corporativo, proveedores e invitados*
- *Conexión a internet*
- *VPN*
- *Generación de Reportes de Navegación*

Procesos Internos a los que Soporta:

- *Todas las áreas Administrativas y Asistenciales*

GESTIÓN INVENTARIO (ACTIVOS DE TI)

La administración a la gestión de inventario y sus herramientas, ofrece de forma segura soluciones integrales para el control a bienes y activos de información tipo Software y hardware organizacionales, realizando seguimientos periódicos a través de herramientas que permitan a la misma vez identificar la obsolescencia de los mismos:

El servicio contempla:

- *Recolección, seguimiento, ubicación, características y asignación de activos de TI*
- *Control y seguimiento a Software Instalado*
- *Control y seguimiento al préstamo de equipos*
- *Control y seguimiento a equipos obsoletos*
- *Control de entradas y salidas de Hardware (Equipos de escritorio,*



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|---|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> <p>Página 21 de 58</p> |

dispositivos e impresoras)

Procesos Internos a los que Soporta:

- *Todas las áreas Administrativas y Asistenciales*

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.

El servicio contempla:

- *Correo Electrónico*
- *Administración de Servidores:*
 - * *Asignación de carpetas compartidas*
 - * *Autenticación de Usuarios*
- *Antivirus*
- *Conectividad, WiFi, Internet, VPN, 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*
- *Impresión, Multifuncionales y Scanner*



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|---|--------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 1-2019 |
| PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI | | Página 22 de 58 |

GESTIÓN DE USUARIOS, ROLES Y PERFILES.

Este servicio ofrece de manera integral a los funcionarios y colaboradores del Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia toda la administración de cuentas de usuarios de las aplicaciones internas y sistemas de información, así como la asignación de recursos (roles y perfiles) y seguridad en los accesos a la red los cuales están restringidos de acuerdo a las políticas de seguridad definidas.

Procesos Internos a los que Soporta:

Todas las áreas Administrativas y Asistenciales

El servicio contempla:

- *Crear, Modificar y Eliminar cuentas de Usuario y Genéricas de Aplicaciones, sistemas de información y servicios*
- *Desbloquear y Resetear cuentas de usuarios*
- *Asignación, Modificación y eliminación de Roles y Permisos de Aplicaciones, sistemas de información y servicios*
- *Crear, Modificar y Eliminar Claves y Extensiones Telefónicas*
- *Asignar permisos a Grupos de Aplicaciones y Sistemas de Información*
- *Crear, Modificar y Eliminar contraseñas de Usuario y Genéricas de Aplicaciones, sistemas de información y servicios*
- *Asignar Permisos de Navegación*
- *Asignación de Accesos (llamada nacional, internacional y celular)*
- *Asignación de Usuarios y contraseñas de Impresión por centro de costos*
- *Administración y control de usuarios para trazabilidad de impresión en SERVINTE.*



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
 Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|---|--------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 1-2019 |
| PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI | | Página 23 de 58 |

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

Este servicio 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 Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia.

Procesos Internos a los que Soporta:

- Todas las áreas Administrativas y Asistenciales

El servicio contempla:

- *Correo Electrónico*
- *Administración de Servidores:*
 - * *Asignación de carpetas compartidas*
 - * *Autenticación de Usuarios*
- *Antivirus*
- *Backups*
 - * *Restauración y copias de respaldo de Información corporativa*
- *Telefonía (Call Center-Móviles-Mensajería)*
- *Conectividad, WiFi, Internet, VPN, 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*



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
 Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|---|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> <p>Página 24 de 58</p> |

Hardware

- *Impresión, Multifuncionales y Scanner*

IMPRESIÓN, MULTIFUNCIONALES Y SCANNER

El Servicio de Impresión, Copiado y Scanner se entrega a todo el personal autorizado del Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, 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.

El servicio contempla:

Impresión y Copiado de documento en Alta Calidad.

Alta calidad de digitalización.

Regulación de uso y seguridad de la información mediante impresión y copiado retenida.

Control de consumos al individualizar el uso del Servicio.

Escaneo a Carpeta y/o email de manera directa desde los equipos.

Capacitación y asesoría.

6.5. Gestión de Información

El desarrollo sistema de información e informática busca que la tecnología contribuya al mejoramiento de la gestión apoyando los procesos para alcanzar una mayor eficiencia y transparencia en su ejecución, para que facilite la administración y el control de los recursos y brinde información objetiva y oportuna para la toma de decisiones en todos los niveles.

Para lograr que las tecnologías de la información cumplan con este cometido, se requiere:



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> |
| <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | | <p>Página 25 de 58</p> |

Tener una infraestructura tecnológica adecuada, que responda a las necesidades de forma ágil y oportuna. Con el pasar del tiempo la infraestructura tecnológica, tanto hardware como software, puede quedarse obsoleta o no cumplir con los requerimientos técnicos adecuados para la prestación del servicio debido a los constantes cambios, teniendo en cuenta que todos los dispositivos que conforman la infraestructura tecnológica cuentan con una vida útil definida y/o soportada por el fabricante, constantemente se debe realizar una evaluación de obsolescencia de acuerdo a las características del dispositivo o programa y de su criticidad, ya que se pueden presentar problemas como: el funcionamiento incorrecto por desgaste de partes, lentitud en la ejecución de programas, mayor consumo de energía eléctrica, incremento en gasto por soporte técnico, fallas constantes de los sistemas operativos; manualidad en la ejecución de procedimientos o tareas ya que el software debe estar en constante evolución para cubrir las necesidades por cambios en la normatividad, mejoramiento de los procesos institucionales o aprovechamiento de las nuevas tecnologías para automatizar procesos que mejoren la exactitud de los resultados y los tiempos de ejecución de las tareas.

Definir, implementar y medir un modelo de Gestión de las TIC, cumpliendo con Gobierno Digital que permita apoyar las decisiones, basadas en la información que se extrae de las fuentes habilitadas.

Los sistemas de información se han convertido en un componente vertebral de un sistema organizacional complejo y es clave para cumplir con los objetivos estratégicos de las instituciones, aumentar la eficiencia de la organización y mejorar la forma como se prestan los servicios misionales.

Un buen sistema de información, potenciado con la gestión de TI es un factor transformador que tiene profundo impacto en el futuro de las organizaciones.

La gestión de TIC no consiste solamente en disponer computadores, servidores o redes e instalar software en aquellos, es algo más complejo que se debe hacer metódicamente, el ritmo cada vez más vertiginoso con el cual están sucediendo cambios y evoluciones en tecnologías de la información implica unos grandes retos puesto que los servicios ofrecidos generalmente van muy rezagados del estado actual del arte. El advenimiento de las redes sociales, la participación activa de los "nativos digitales", el impacto de los



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> |
| <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | | <p>Página 26 de 58</p> |

dispositivos móviles en la vida diaria, entre otros factores, hace ver a los sistemas de información y servicios de las áreas de TI como herramientas pasadas de moda y de épocas antiguas que no se acomodan a la realidad, por eso se hace necesario desarrollar un modelo que permita que la tecnología vaya al ritmo de la realidad y agregue valor a las organizaciones y mantener el hardware y el software necesario, en buen estado y actualizado que permita el desarrollo eficiente y efectivo de los procesos misionales y administrativos.

6.6. Gobierno de TI

El HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS en el área de sistema cuenta con los siguientes cargos. "Perfiles Personal Sistemas", se encuentra la descripción de cada uno, funciones y responsabilidades.

Técnico Administrativo (Sistemas)
Técnico Administrativo (Sistemas)
Auxiliar Administrativo (Epidemiología)

7. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

El planteamiento de la Estrategia TI, está orientada a la protección y conservación del activo informático y toda la infraestructura tecnológica; alineada con el plan de desarrollo vigente y con la finalidad de optimizar los recursos y visionar las necesidades actuales conforme a la demanda de protección y salvaguarda de la información.

7.1. Modelo operativo

El modelo operativo del Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia cuenta con los siguientes elementos para su gestión y articulación:

- Plan de Desarrollo 2016 – 2020.
- La estructura organizacional de la entidad
- El sistema integrado de Gestión de Calidad (mapa de procesos).



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> |
| <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | | <p>Página 27 de 58</p> |

7.2. Alineación de TI con los procesos

Los sistemas de información se crean para soportar los procesos de la institución y en ese sentido, la alineación con los procesos definidos es vital. No obstante, si no hay una definición de procesos; se corre el riesgo de sistematizar malas prácticas. Por ejemplo, que los sistemas no estén adecuados a los requerimientos de la institución y que estén por debajo de los niveles de uso esperados. El éxito de una arquitectura de sistemas de información depende de la forma como se integran los procesos con el apoyo tecnológico que requieren.

Identificar los sistemas de información que soportan los procesos misionales, estratégicos y de apoyo a través del proceso de gestión de TI transversal al Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia y que se encuentran relacionados en los catálogos de sistemas de información y servicios de información.

8. MODELO DE GESTIÓN DE TI

8.1. Estrategia de TI

La estrategia busca que el Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia:

- Cumpla con las metas de Plan de desarrollo 2016 – 2020.
- Garantizar un buen servicio a los ciudadanos y servidores públicos.
- Optimización de los procesos de la entidad.
- Apoyo en la toma de decisiones.
- Promover el uso y apropiación de los recursos tecnológicos.
- Garantizar la seguridad y privacidad de la información.



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|---|--------------------|
|  "Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización" | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 1-2019 |
| PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI | | Página 28 de 58 |

8.1.1. Definición de los objetivos estratégicos de TI

Definir e implementar planes, políticas, guías, proyectos, catálogos y entre otros desarrollados dentro de la Gestión TI.

Desarrollar estrategias que permitan a los usuarios internos el adecuado uso de los recursos tecnológicos, así mismo motivar el uso e implementación de nuevas tecnologías.

Implementar buenas prácticas para el desarrollo de los diferentes proyectos tecnológicos.

Garantizar una plataforma tecnológica que tenga niveles óptimos en seguridad y privacidad de la información.

Uso y aprovechamiento de las TIC para consolidar un estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores que generen valor público en un entorno de confianza digital.

Fortalecer la gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), que permita la adopción de los estándares y lineamientos de la arquitectura empresarial para un desarrollo incluyente, sostenido, participativo y transparente dentro del Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia.

8.1.2. Alineación de la estrategia de TI con el plan sectorial o territorial

| Dominios del marco de referencia de arquitectura de TI | Actividades | Producto | Plan Nacional de Desarrollo |
|--|-------------|----------|-----------------------------|
|--|-------------|----------|-----------------------------|



CO-CER635815

“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
 Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|---|--------------------|
|  "Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización" | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 1-2019 |
| PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI | | Página 29 de 58 |

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



CO-CER635815

“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
 Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> |
| <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | | <p>Página 30 de 58</p> |

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



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|---|--------------------|
|  "Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización" | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 1-2019 |
| PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI | | Página 31 de 58 |

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

8.2. Gobierno de TI

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

Se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos:

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



CO-CER635815

“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
 Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|---|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> <p>Página 32 de 58</p> |

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

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

En el anexo A se encuentran las funciones y responsabilidades de cada uno de los cargos del área de sistemas.

Todos los proveedores que por actividades internas tengan un contrato con el Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, deberán acogerse a los siguientes lineamientos:

- Todo proveedor deberá cumplir con los lineamientos de seguridad de la información establecidos en el HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, así mismo como con la normatividad definida en sus procesos internos.
- Los proveedores deberán hacer reporte de las debilidades de seguridad que puedan encontrar durante la ejecución del contrato con el Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia.
- Se deberá Informar sobre todas las actualizaciones existentes de cada plataforma que mejoren el desempeño de los procesos y subprocesos del Hospital.
- Todo proveedor adquiere el compromiso de reportar los impactos de los cambios aplicados en productivo a los procesos y subprocesos del Hospital.
- Los proveedores deberán hacer el reporte de eventos que afecten el desarrollo de los cambios que se aplicarán en productivo, desde la realización de las pruebas hasta la salida a producción del requerimiento.
- Todos los proveedores deberán adherirse al flujo de requerimientos e incidentes establecido como proceso interno del Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia.



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|---|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> <p>Página 33 de 58</p> |

- Se deberá realizar transferencia de conocimiento y/o acompañamiento a los funcionarios responsables del proceso en el HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS.
- Los proveedores tienen el compromiso de aportar y realizar sugerencias para el mejoramiento de los procesos y óptimo aprovechamiento del servicio que se está prestando.
- La E.S.E será la única dueña de los derechos de autor de los desarrollos que se realicen internamente, los proveedores deberán respetar su confidencialidad.

El HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS como uno de sus objetivos corporativos el Fortalecimiento de la gestión de la información de manera que asegure la continuidad en la prestación de servicios, la toma de decisiones basada en hechos y datos y facilite la articulación de la información de las instituciones integradas en red.

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

Cuando la continuidad de la prestación del servicio se viera afectada de forma masiva por una falla en la plataforma SERVINTE, para lo cual se incluyó en el comité de emergencias al líder de sistemas, pues se constituía en una emergencia interna y debía movilizar todos los recursos y apoyo institucional. Las rutinas de copias de respaldo en servidores ubicados en el Hospital con refrescamiento de la información dependiendo del tipo de documento del que se trate, es decir, intervalos de refrescamiento para las historias Clínicas, las ordenes clínicas, los medicamentos ordenados, etc. Esta información se coloca disponible cuando se decreta la contingencia. Para garantizar una buena ejecución del plan.

La continuidad en la atención también puede verse afectada por el mal funcionamiento de los equipos e impresoras y para esto se tienen equipos de



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|---|--------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 1-2019 |
| PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI | | Página 34 de 58 |

recambio que permiten solucionar de inmediato las solicitudes, cambiando un equipo por otro mientras se revisa cual es el problema que presenta el reportado.

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

821. Indicadores y Riesgos

NOMBRE DEL INDICADOR

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



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
 Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> |
| <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | | <p>Página 35 de 58</p> |

Medición avance del PETI

| Nombre Indicador | Tipo de indicador | Explicación del indicador | Unidad |
|--|-------------------|---|--------------------|
| T-SPI (Índice de desempeño promedio del mapa de ruta de ejecución del PETI en la entidad) | Gestión | <p>Medir el desempeño de la implementación del mapa de ruta del PETI respecto al cronograma planteado.</p> <p>Permite entender el comportamiento en el tiempo de la ejecución del PETI inmediatamente anterior.</p> | Tiempo Semestral / |
| Porcentaje de ejecución y cumplimiento de estrategias definidas en el PETI en un periodo dado. | Gestión. | Medir el nivel del avance porcentual versus el proyectado en un periodo dado, en lo que respecta a las iniciativas definidas en el PETI. | Porcentaje. |



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|---|--------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 1-2019 |
| PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI | | Página 36 de 58 |

| DEL PROCESO | |
|---|--|
| RIESGOS | CONTROLES |
| Interrupción de la operación del sistema de información de SERVINTE | <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento a los Backup de la información de SERVINTE realizada por el área. - Seguimiento al plan de trabajo de actualizaciones en SERVINTE |
| Alteración de la información de SERVINTE | <ul style="list-style-type: none"> - Acceso a través de autenticación del usuario - Segregación de funciones por solicitud del líder. - Seguimiento a los accesos al sistema de cuentas inactivas - Seguimiento a la trazabilidad de cambios en los documentos - versiones de los documentos de la historia clínica. |
| Divulgación No Autorizada de la información sensible. | - Control de acceso a través de autenticación del usuario roles que manejen información sensible |
| Fraude a través Sistema de información | <ul style="list-style-type: none"> - Pruebas periódicas a la infraestructura de SERVINTE de accesos no autorizados internos y externos. - Acceso a través de autenticación del usuario roles que manejen información sensible |
| Interrupción de las comunicaciones telefónicas internas y externas | <ul style="list-style-type: none"> - Verificación Plan de contingencia de la planta telefónica - Actualización plataforma de tecnología de telefonía |



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
 Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|---|--------------------|
|  "Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización" | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 1-2019 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI | Página 37 de 58 |

| DEL PROCESO | |
|--|---|
| RIESGOS | CONTROLES |
| Interrupción de los servicios de red | <ul style="list-style-type: none"> - Disponer de Data center alternativo para Switch principales - Monitoreo permanente de los dispositivos de red. |
| Destrucción o daño masiva de equipos o de equipos críticos | - Plan de recuperación de desastres hosting plataforma SERVINTE |
| Uso indebido de la información | - Acceso a través de autenticación del usuario roles que manejen información sensible |

8.2.2 Plan de implementación de procesos

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

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

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

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



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
 Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|---|--------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 1-2019 |
| PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI | | Página 38 de 58 |

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

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

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

8.23. Estructura organizacional de TI

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

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

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

Para los Procesos de Apoyo de Administración de Recursos Informáticos considerando el objetivo de asesorar y apoyar en la adquisición, instalación, adecuación, mantenimiento y soporte de bienes y servicios informáticos a



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
 Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|---|--------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 1-2019 |
| PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI | | Página 39 de 58 |

todos los procesos, para la correcta operación de las actividades de la entidad; También se considera como un riesgo moderado y se mitiga con la formulación del Plan de Desarrollo Tecnológico y/o portafolio de proyectos con seguimiento bimensual, semestral o Anual.

8.3. Gestión de información

8.3.1. Herramientas de análisis.

El ambiente de trabajo está compuesto por:

Servidor BO Productivo (BOP): Servidor para el sistema de información analítico donde está la visualización de la información, representada en tableros estratégicos, reportes e indicadores. En este servidor es donde acceden todos los usuarios que tienen acceso al sistema.

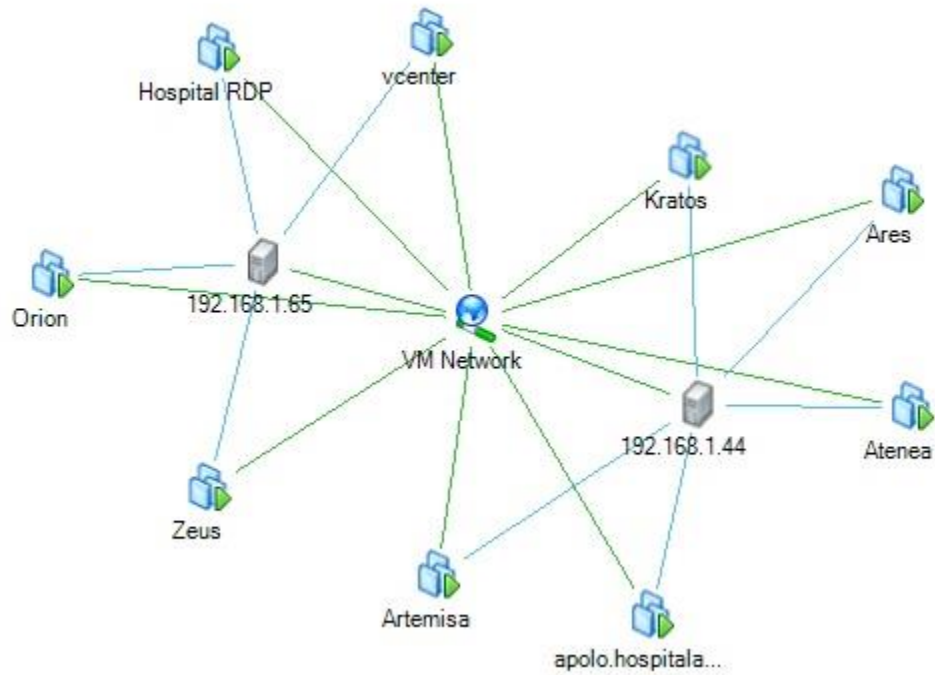


CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
 Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|---|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> | <p>CÓDIGO:</p> |
| | <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> <p>Página 40 de 58</p> |



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> |
| <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | | <p>Página 41 de 58</p> |

La información utilizada en el Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, como entidad del estado, se rige como principio universal en el cumplimiento de normatividad emanada de las diferentes instancias gubernamentales, especificándose esta desde el cumplimiento de direccionamientos como el código Nacional de Buenas Prácticas.

El HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS debe asegurar que todos los funcionarios que tengan definidas responsabilidades en el Modelo de Gestión de Seguridad de la Información son competentes para desempeñar sus funciones y que cuentan con los programas de capacitación y entrenamiento requeridos para ello.

De igual forma, todos los funcionarios y, cuando sea relevante, los terceros tendrán un proceso formal de concientización, mediante el cual se capacitará sobre las políticas de seguridad de la Institución y los riesgos conocidos a los que se puede ver expuesta, en caso que estas no se cumplan.

8.3.2 Sistemas de información.

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

Para el correcto, oportuno y apropiado funcionamiento de los sistemas de información hará uso del Catálogo de Sistemas de Información establecido por el modelo de arquitectura TI del MINTIC; donde se define el alcance, objetivos y los requerimientos técnicos tanto en el desarrollo e implementación de los sistemas de información.



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|---|--------------------|
|  "Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización" | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 1-2019 |
| PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI | | Página 42 de 58 |

El Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia reconoce la información como un activo importante para la atención de los pacientes y el desarrollo de sus procesos internos, por lo tanto, se preocupa por definir lineamientos que permitan mitigar los posibles riesgos para la Información.

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

8.3.2 Arquitectura de sistemas de información

| CADENA CLIENTE – PROVEEDOR | | | | | | |
|----------------------------|----------|-------------|----------------|---------|----------|------------|
| PROVEEDOR | ENTRADAS | CONDICIONES | PROCEDIMIENTOS | SALIDAS | CLIENTES | REQUISITOS |
| | | | | | | |



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
 Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|---|--------------------|
|  "Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización" | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 1-2019 |
| PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI | | Página 43 de 58 |

| | | | | | | |
|--------------------------------------|--|--|---|--|---|--|
| Proveedores (manuales, metodologías) | | Ajustada a las indicaciones de proveedores, fabricantes, buenas prácticas y normativa vigente Modelo de Gerencia de la Información ajustado a las necesidades y políticas institucionales | Planeación de las Actividades de Mantenimiento, Monitoreo y Soporte | Plan de mantenimiento preventivo, monitoreo y backups y planeación de prestación de servicios de soporte | Proceso Gestión de Infraestructura de TIC | Planes de Mantenimiento, monitoreo y servicios de soporte ajustados a los manuales de los equipos, cumpliendo los instructivos del proceso y ajustados a la demanda de servicios |
|--------------------------------------|--|--|---|--|---|--|



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
 Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|---|--------------------|
|  "Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización" | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 1-2019 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI | Página 44 de 58 |

| CADENA CLIENTE – PROVEEDOR | | | | | | |
|---|--|--|---|--|---------------------------|--|
| PROVEEDOR | ENTRADAS | CONDICIONES | PROCEDIMIENTOS | SALIDAS | CLIENTES | REQUISITOS |
| <p>Líder de Programa Sistemas</p> <p>Técnicos Operativos (Sistemas)</p> | <p>Plan de mantenimiento preventivo, monitoreo y backups</p> <p>Modelo de Gestión de la Tecnología</p> | <p>Planes de Mantenimiento, monitoreo y servicios de soporte ajustados a los manuales de los equipos, cumpliendo los instructivos del proceso y ajustados a la demanda de servicios</p> <p>Modelo de Gestión de la Tecnología ajustado a las necesidades y políticas institucionales</p> | <p>Ejecución y Verificación de las Actividades de Mantenimiento y Monitoreo</p> | <p>Mantenimientos y monitoreo ejecutados</p> <p>Informes bimestrales</p> | <p>Todos los procesos</p> | <p>Cumplimiento del Plan de mantenimiento preventivo</p> <p>Cumplimiento de plan de monitoreo</p> <p>Hoja de vida de los equipos actualizada</p> <p>Equipos que se desempeñan bien</p> |



CO-CER635815

“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
 Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|---|--------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 1-2019 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI | Página 45 de 58 |

| CADENA CLIENTE – PROVEEDOR | | | | | | |
|---|---|--|--|--|---|---|
| PROVEEDOR | ENTRADAS | CONDICIONES | PROCEDIMIENTOS | SALIDAS | CLIENTES | REQUISITOS |
| Todos los procesos Entes de control Terceros Proveedores | planeación de prestación de servicios de soporte <i>Solicitudes de servicios</i> Modelo de Gerencia de la Información | Planeación de recursos ajustada a la demanda de servicios y solicitudes de servicios aplicables a TIC Normatividad vigente Políticas institucionales Modelo de Gerencia de la Información ajustado a las necesidades y políticas institucionales | Recepción, Registro y Clasificación de Servicios | Servicios con solución inmediata en nivel 1 Servicios clasificados y escalados a otro nivel de atención | Todos los procesos Entes de control Terceros Proveedores Técnicos Operativos (Sistemas) Ingenieros y técnicos de mesa de ayuda | Recepción a satisfacción por el usuario Servicios priorizados con base en criterios técnicos |



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
 Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|---|--------------------|
|  "Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización" | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 1-2019 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI | Página 46 de 58 |

| CADENA CLIENTE – PROVEEDOR | | | | | | |
|------------------------------|---|---|---|--|--|--|
| PROVEEDOR | ENTRADAS | CONDICIONES | PROCEDIMIENTOS | SALIDAS | CLIENTES | REQUISITOS |
| Técnicos Mesa de ayuda | Servicios clasificados y escalados a otro nivel de atención Modelo de Gerencia de la Información | Servicios priorizados con base en criterios técnicos Modelo de Gerencia de la Información ajustado a las necesidades y políticas institucionales | Análisis y de Solución de Servicios | Solicitud solucionada en nivel 2 Solicitud clasificada y escalada a nivel 3 | Todos los procesos Entes de control Terceros Proveedores de servicios de TICS | Recepción a satisfacción por el usuario Solicitud priorizada con base en criterios técnicos |

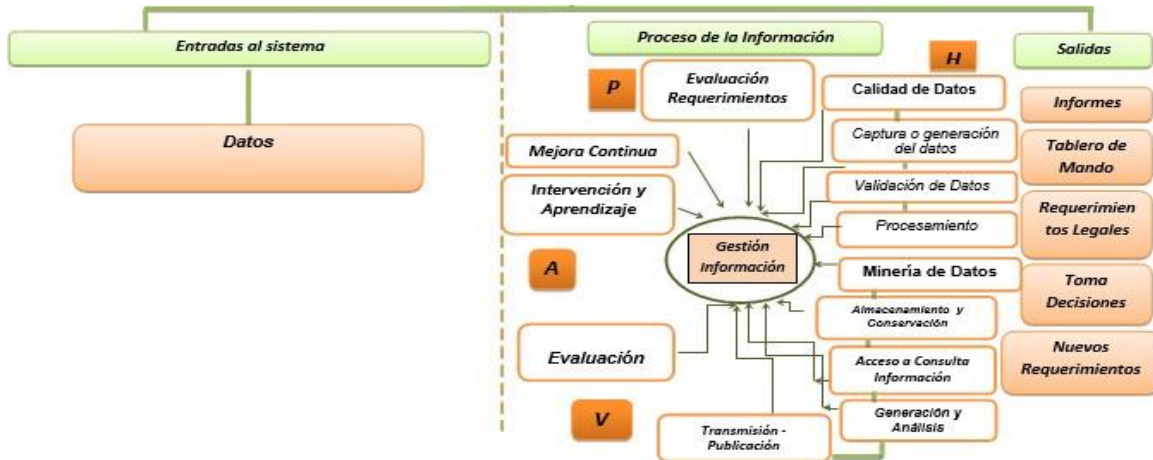
En el Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, los datos pueden ingresar como resultado de los diferentes procesos organizacionales o provenientes de algún cliente externo o parte interesada. A nivel interno pueden generarse en los diferentes sistemas de información corporativos que tiene la institución tales como historia clínica electrónica.



CO-CER635815

“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
 Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> |
| | | Página 47 de 58 |



El proceso operativo de calidad del dato se da con la identificación en la institución de todos los procesos tanto asistenciales como administrativos que ingresan datos a los diferentes sistemas de información del hospital, sea este SERVINTE en sus diferentes módulos, utilizado en procesos internos que influyen en la toma de decisiones.

Los dueños de procedimientos de generación de datos, son responsables de “sus datos”, para asegurar su validez y precisión, es a ellos a quienes va orientado todo el esfuerzo de sensibilización, capacitación, entrenamiento y reentrenamiento en sus puestos de trabajo, a fin de generar en la institución una efectiva cultura en torno a la importancia de la información.

De la mano de la generación de datos, está la estructura de los sistemas de información, de la cual hacen parte los archivos maestros, los cuales direccionan los procedimientos de ingreso de datos, son estos quienes definen las parametrizaciones que son luego objeto de la obtención de reportes para la generación de informes acorde a las necesidades planteadas. La responsabilidad de actualizaciones y calidad de información de estos archivos maestros es de cada dueño o líder de proceso.

Una vez es evaluado el requerimiento, identificadas las fuentes de generación de datos, hecho la captura de estos y hacer la validación de los



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> |
| <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | | <p>Página 48 de 58</p> |

mismos desde el enfoque de pertinencia y consistencia, se procede al procesamiento y consolidación, es en esta etapa en la cual se inicia la generación de información a partir de los datos, en ella se interpreta técnicamente el requerimiento, a fin de diseñar y construir el elemento

satisfactor del mismo, en el Hospital se hace procesamiento y consolidación de datos a partir de herramientas ofimáticas como el Excel, en la cual se diseñan tablas dinámicas y se programan macros para el procesamiento de datos provenientes de los sistemas corporativos SERVINTE, se prevé el uso próximo de paquetes estadísticos que permiten explorar de mejor forma los datos provenientes de los sistemas corporativos anotados.

La minería de datos es el proceso mediante el cual se detecta la información procesable de los conjuntos grandes de datos. Utiliza el análisis matemático para deducir los patrones y tendencias que existen en los datos. Normalmente, estos patrones no se pueden detectar mediante la exploración tradicional de los datos porque las relaciones son demasiado complejas o porque hay demasiados datos. La minería de datos dentro del Hospital se enmarca dentro de los procesos de generación de informes de producción, informes de casos específicos de patologías diagnósticas, ejecución de proyectos de investigación a partir de los datos generados y validados en la institución, así como evaluación de modelos financieros de costos, presupuestos, y facturación.

Los procesos de almacenamiento de datos en el Hospital se da dentro de la estructura de seguridad de la información, se tiene un almacenamiento de datos por fuera de la institución, hacia la cual se transmite toda la información producida en el sistema SERVINTE, estas se almacenan en servidores de alta capacidad y disponibilidad. El sistema hace continuos backup, que almacena y conserva a fin de poder solventar procesos contingentes. Igualmente se cuenta con un plan de contingencias que asegura la continuidad en los procesos institucionales cuando se presenta algún evento. La información generada en las dependencias a partir de los requerimientos de información tanto internos como externos, se almacena y conserva en dos



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> |
| <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | | <p>Página 49 de 58</p> |

instancias, la una al interior de los equipos de cómputo de los usuarios que generan la información y la otra en unidades de memoria corporativa instaladas en servidores que permiten procesos de Backup institucionales y conservación de la información como memoria corporativa.

En el HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS los datos y la información generada a partir de los mismos se analizan en diferentes instancias, comités, reunión de directores, seguimiento a los planes de acción reuniones administrativas por procesos.

Esta información puede presentarse en forma de análisis estadísticos, gráficos, indicadores, cuadros comparativos etc., los cuales ingresan como insumo al modelo de mejoramiento institucional. Con esta información y los análisis realizados, los diferentes equipos de mejoramiento pueden tomar decisiones basadas en hechos y datos los cuales son consignados en las actas respectivas.

8.3.3. Servicios de soporte técnico

La Mesa de Ayuda el único punto de contacto donde se reciben las solicitudes.

El agente de Mesa de Ayuda recibe el servicio por cualquiera de los medios habilitados por el Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia: Vía Telefónica, Correo Electrónico o presencial, procederá con el registro del servicio.

El agente de la Mesa de Ayuda deberá determinar si el tipo de servicio corresponde a un incidente o requerimiento, y deberá como mínimo registrar los siguientes campos:

- Organización: Se debe seleccionar el grupo al que pertenece al usuario, para la mesa de ayuda corresponde a Sistemas-TICS
- Reportado por: Es el usuario afectado, es decir quien está reportando el



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|---|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> <p>Página 50 de 58</p> |

caso.

- Origen: Corresponde al medio a través el cual se realizó la solicitud, ya sea telefónico, correo electrónico o portal.
- Asunto: Enunciado que hace referencia a la solicitud realizada por el usuario.
- Descripción: Campo en el que se proporciona toda la información necesaria para la solución a la solicitud realizada por el usuario

8.3.4. Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC

El Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia en el diseño, definición, implementación, mantenimiento y mejora de procesos se basa en metodologías, buenas prácticas, normas y estándares para servicios de TI, con el fin de asegurar la calidad en la prestación de los servicios ofrecidos, impactando diferentes áreas de la compañía.

La metodología aplicada estará orientada en la implementación de las mejores prácticas recomendadas por ITIL.

El HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS mantendrá un proceso continuo de monitoreo, análisis y evaluación del rendimiento y capacidad de su infraestructura tecnológica de procesamiento de información, con el fin de identificar y controlar el consumo de sus recursos y prever su crecimiento de forma planificada.

El HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS mantendrá una alta disponibilidad de la plataforma de TIC, brindando el soporte necesario al sistema de información y la infraestructura de comunicaciones, servidores y equipos de cómputo, a través de la atención oportuna y eficiente de las solicitudes realizadas por los usuarios del sistema del HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, realizando los programas de mantenimiento y monitoreo de la infraestructura de redes, equipos y servidores para garantizar el buen funcionamiento de la plataforma informática que permite una oportuna atención del paciente.



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|---|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> <p>Página 51 de 58</p> |

El HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS define y planea las actividades de mantenimiento y monitoreo para cada una de las plataformas de TICs para garantizar unas condiciones óptimas en el desempeño de la plataforma.

Se Garantizan los recursos (técnicos) suficientes para satisfacer las necesidades actuales y futuras con respecto a los requerimientos del área de TI, detectando, clasificando y notificando los eventos presentados en las plataformas de monitoreo, con el fin de prevenir posibles incidentes, garantizando la estabilidad de la infraestructura y de los servicios que la conforman. Aplica para todos los elementos de configuración (CI) definidos en las plataformas de monitoreo. (Servidores (datos y aplicación, Dispositivos de Red, plataformas de respaldo y restauración, Sistemas de Almacenamiento, Bases de Datos, Plataformas de virtualización.

8.3.5. Infraestructura

La modernización institucional con transparencia tiene como objetivo mejorar la eficiencia administrativa, prestar a los ciudadanos un servicio oportuno y de calidad, para ello se mejorará y aumentará la capacidad tecnológica actual entendida como un medio para lograr los fines propuestos.

Para ello se mejorará y aumentará la capacidad tecnológica actual entendida como un medio para lograr los fines propuestos.

El componente de infraestructura dentro del modelo de gestión de servicios tecnológicos, comprende la definición de la arquitectura de la plataforma tecnológica y de los planes de adquisición a partir de los análisis de capacidad, seguridad y de disponibilidad, los cuales recogen las necesidades de infraestructura para soportar tanto los sistemas de información como los servicios tecnológicos. Dentro de este componente se incluyen todos los elementos de infraestructura tecnológica requeridos para consolidar la plataforma que da soporte a los servicios:


Infraestructura tecnológica: servidores, equipos de redes y comunicaciones, sistemas de almacenamiento, seguridad y backup, licenciamiento de



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|---|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> <p>Página 52 de 58</p> |

software de datacenter.



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|---|--------------------|
|  "Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización" | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 1-2019 |
| PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI | | Página 53 de 58 |

Hardware y software de oficina: equipos de cómputo, impresoras, escáneres, telefonía, software de productividad.

El HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS definió y aprobó la política de información para la implementación de estrategias, controles, procesos y procedimientos orientada a la gestión y seguridad de la información, a través del cumplimiento de los atributos de la información (Integridad, confiabilidad y disponibilidad), favoreciendo la continuidad del negocio.

En servicios tecnológicos existe una estructura adecuada que se reúne en los equipos con los que cuenta la entidad, la información respecto de las redes, Las licencias necesarias para la operación de los sistemas de información y servicios Tecnológicos

se encuentra toda la distribución completa de la plataforma de virtualización y servidores físicos, además las interconexiones con almacenamientos SAN

El proceso de los respaldos realizados a los sistemas de información y plataformas del Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia se realizará teniendo en cuenta que el último respaldo del mes, de cada base de datos y/o servicio se guarda en cinta y es enviado a custodia para su resguardo.

La realización de las copias de seguridad en los servidores del Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia es:

| Aplicación | Diaria | Semanal | Mensual | Anual |
|----------------|--------|---------|---------|-------|
| Bases de datos | X | X | X | X |



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
 Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|---|--------------------|
|  "Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización" | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 1-2019 |
| PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI | | Página 54 de 58 |

| Aplicación | Diaria | Semanal | Mensual | Anual |
|--------------------------------|--------|---------|---------|-------|
| Control de Accesos | X | X | X | X |
| Servicio de Dominio | N/A | N/A | X | N/A |
| Consola de Switchs | N/A | N/A | X | N/A |
| Consola de Backups | X | X | X | X |
| Antivirus | N/A | X | X | X |
| HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Desk | X | X | X | X |

NOTA: Los backups mensuales, anuales, SAN, máquinas virtuales y aquellos que sean solicitados por demanda son enviados al proveedor designado, con el fin de llevar la custodia de la información respaldada.

8.3.6. Conectividad

El Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia tiene dos conexiones a Internet las cuales están contratadas con el ISP UNE, una de 30Mb banda ancha y otra 12Mb dedicado(1:1); Se encuentran configuradas en el fortigate como Load Balancing por sesiones de 50% cada una.

El Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia cuenta con una plataforma que le permite categorizar todo el tráfico que se accede a Internet. De acuerdo con las políticas de navegación definidas, dicho tráfico podrá ser permitido o denegado con base a los perfiles asignados a cada usuario.

Cada categoría incluye sitios o páginas web que se han asignado en función de su contenido Web dominante. Un sitio o una página web se clasifica en una categoría específica que pueda ser bloqueado en función de su contenido. Cuando un sitio web contiene elementos en diferentes categorías, las páginas web sobre el sitio se clasifican por separado.



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
 Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|---|--------------------|
|  "Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización" | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 1-2019 |
| PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI | | Página 55 de 58 |

Las descripciones de las categorías están diseñadas para ayudar al lector en la comprensión única de cada categoría; y no tienen la intención de describir cualquier forma de representación simbólica que los usuarios poseen al navegar por estos sitios. Las categorías de filtrado Web están organizadas en seis grupos principales, que se describen a continuación:

|  Riesgo de seguridad |  Interés general - Negocios |  Material Adulto |  Consumo de ancho de banda |
|--|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Páginas web maliciosas ● Suplantación de identidad ● Spam URLs ● DNS Dinámico | <ul style="list-style-type: none"> ● Banca y Finanzas ● Buscadores y Portales ● Organizaciones generales ● Negocios ● Seguridad Informática ● Organizaciones gubernamentales ● Tecnología de la Información ● Fuerzas Armadas ● Web Hosting ● Sitios web seguros ● Aplicaciones basadas en la Web | <ul style="list-style-type: none"> ● Creencias alternativas ● Aborto ● Juego ● Desnudez ● Pornografía ● Citas ● Armas ● Drogas ● Educación sexual ● Alcohol ● Tabaco ● Ropa interior y traje de baño ● Deportes de caza y Juegos de Guerra | <ul style="list-style-type: none"> ● Freeware y descargas de software ● Uso compartido de archivos y almacenamiento ● Streaming Media y Descarga ● Peer-to-peer para compartir archivos ● Internet Radio y TV ● Telefonía por Internet |



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
 Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|---|--------------------|
|  "Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización" | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 1-2019 |
| PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI | | Página 56 de 58 |

|  Potencialmente responsable |  Interés general - Personal | | |
|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Abuso de drogas ● Hacking ● Illegal o antietico ● Discriminación ● Violencia explícita ● Grupos extremistas ● Evasión de proxy ● Plagio ● Abuso infantil | <ul style="list-style-type: none"> ● Publicidad ● Juegos ● Correo electrónico basado en la Web ● Entretenimiento ● Arte y Cultura ● Educación ● Salud y Bienestar ● Búsqueda de trabajo ● Medicina ● Noticias y medios ● Redes sociales | <ul style="list-style-type: none"> ● Organizaciones políticas ● Referencia ● Religión mundial ● Compras ● Estilos de vida y la sociedad ● Deportes ● Viajar ● Vehículos personales ● Folklore ● Web Chat | <ul style="list-style-type: none"> ● Mensajería instantánea ● Grupos de noticias ● Educación Infantil ● Bienes raíces ● Restaurantes ● Sitios web personales y blogs ● Servidores de contenido ● Parking de dominios ● Privacidad personal ● Subasta |

Corporativos: Son usuarios que pertenecen a la institución y sus equipos se encuentran unidos al dominio, La navegación en Internet está definida en 4 grupos:

Administrativos: Se Bloquea las categorías riesgo de seguridad, potencialmente responsable, material adulto, consumo de ancho de banda y juegos y redes sociales, con los puertos conocidos habilitados.

Asistencial: Se bloquea las categorías riesgo de seguridad, potencialmente responsable, material adulto, juegos y redes sociales, con los puertos conocidos habilitados.

Directivos: Se bloquea las categorías riesgo de seguridad, potencialmente responsable, material adulto y juegos con los puertos conocidos habilitados.

Sistemas: Se bloquea las categorías riesgo de seguridad, potencialmente responsable, material adulto y juegos con todos los puertos habilitados.

Los usuarios conectados a esta red se pueden conectar a los recursos e información del HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS.

Proveedores: Son usuarios que son proveedores y trabajan en las instalaciones del hospital, para conectar los equipos a esta red deben



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
 Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|---|--------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia | CÓDIGO: |
| | | VERSIÓN: 1-2019 |
| PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI | | Página 57 de 58 |

entregar la licencia de los dispositivos.

Existe una política de navegación la cual bloquea las categorías riesgo de seguridad, potencialmente responsable, material adulto, juegos y redes sociales, con los puertos conocidos habilitados.

Para ingresar a los recursos e información del HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS deben de ser solicitados por el interventor y especificado los permisos que necesita.

Para la navegación en Internet de los dispositivos conectados a esta red tiene restricciones en las siguientes categorías riesgo de seguridad, material adulto, descargar de software y potencialmente responsable, con los puertos conocidos habilitados.

El HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS cuenta con un fortigate 200D configurados en HA activo- activo para la seguridad y conexión a Internet de los usuarios del HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS.

UTM Fortinet

Cortafuego con múltiples funcionalidades entre ellas: vpn, control de tráfico, detección de intrusos

9. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

El plan de comunicaciones es una herramienta que permite definir la estrategia de difusión del PETI; por lo tanto, una vez aprobado se comunicará a toda la entidad y a los interesados para iniciar la implementación de este. Se emitirán boletines informativos con la presentación del PETI, buscando la articulación entre las diferentes dependencias para un desarrollo eficiente de las tecnologías de la información y comunicación.

10. BIBLIOGRAFIA

G.ES.06 Guía Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI Guía técnica Versión 1.0. 30 de marzo de 2016

11. SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORA

Las acciones y actividades articuladas al plan de acción de acuerdo a lo



CO-CER635815



"CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN"
 Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

| | | |
|--|--|---|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p> | <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> <p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI</p> | CÓDIGO: |
| | | <p>VERSIÓN: 1-2019</p> <p>Página 58 de 58</p> |

estipulado en el decreto 612 de 2018.



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co