	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI</b>	


## PLAN ESTRATÉGICO TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

### PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI - HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO



**ENERO 2020**

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	1

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI		

## CONTROL DE DOCUMENTO Y DISTRIBUCIÓN:

### Control del Documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (quien realiza el documento)	Gerardo Gomez Cortez	Ingeniero	Sistemas de Información	07 de Enero de 2020
Revisión (coordinador del proceso o servicio o en su efecto el comité institucional dependiendo del tema )	Comité Institucional de Gestión y desempeño			28 de enero de 2020
Aprobación	Comité Institucional de Gestión y desempeño			
	Acta No. 001 del 28 de enero de 2020			
	Presidente Comité	Gerente		
Adopción	Resolución Gerencial No. 042	Fecha: 28 de enero de 2020		

### Control de los Cambios

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó
1.0	Resolución No. 200 del 04/08/2017	Levantamiento del Plan	
2.0	Resolución No. 042 del 28/01/2020	Actualización del Plan y cambio de código antes HSP-GI-P24.	

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	2



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**28/01/2020**  
**2.0**

## Contenido

Introducción .....	7
Glosario de Términos y Abreviaciones.....	8
1. Objetivos .....	9
1.1. Objetivo General .....	9
1.2 Objetivos Específicos .....	9
2. Alcance del Documento .....	10
2.1 Elaboración HDSAP .....	11
3. Marco Normativo.....	13
4. Análisis de la Situación Actual .....	14
4.1 Estrategia de TI .....	14
4.2 Uso y Apropiación de la Tecnología.....	15
4.3 Sistemas de Información .....	16
4.3.1 Análisis General Del Estado de los Sistemas de Información.....	27
4.4 Servicios Tecnológicos .....	27
4.4.1 Estrategia y Gobierno .....	27
4.4.2 Administración de Sistemas de Información.....	28
4.4.3 Infraestructura y Planta Tecnológica.....	29
4.4.4 Conectividad.....	31
4.4.5 Servicios de operación.....	33
4.4.6 Mesa de Servicios especializados.....	36
4.4.7 Análisis de servicios tecnológicos.....	37
4.5 Gestión de Información.....	38
4.6 Gobierno de TI.....	39
4.6.1 Estructura Organizacional HDSAP .....	39
4.6.2 Talento Humano (Roles y Perfiles) .....	40
5. Rupturas Estratégicas.....	47
6. Entendimiento Estratégico .....	48
6.1 Modelo Operativo .....	49
6.2 Necesidades de Información .....	50
6.2.1 Principales flujos de Información.....	51
6.3. Alineación de TI con los Procesos .....	56
7. Modelo de Gestión de TI.....	60
7.1 Estrategia de TI .....	60
7.1.1 Definición de los Objetivos Estratégicos de TI .....	61

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	3



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**28/01/2020**  
**2.0**

7.1.2	Alineación de la estrategia de TI con el plan sectorial o territorial.....	62
7.1.3	Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la Institución. ....	67
7.2	Gobierno de TI.....	67
7.2.1	Cadena de Valor de TI.....	68
7.2.2	Indicadores y Riesgos de Gestión de TI.....	69
7.2.3	Modelo de Dirección de TI.....	70
7.3	Gestión de la Información.....	72
7.3.1	Herramientas de Análisis.....	72
7.3.2	Arquitectura de Información.....	73
7.4	Sistemas de Información.....	75
7.4.1	Arquitectura de Sistemas de Información.....	75
7.4.2	Implementación de Sistemas de información.....	77
7.4.3	Servicios de Soporte Técnico.....	78
7.5	Modelo de Gestión de Servicios Tecnológicos.....	78
7.5.1	Criterios de Calidad y Procesos de Gestión de Servicios de TIC.....	78
	Alta disponibilidad de los Servicios.....	79
7.5.2	Infraestructura.....	81
7.5.3	Servicios de Operación.....	83
7.5.4	Mesa de Servicios.....	86
7.5.5	Uso y apropiación.....	87
8.	Modelo de Planeación.....	89
8.1	Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC.....	89
8.2	Estructura de Actividades Estratégicas.....	92
8.3	Plan maestro o Mapa Ruta.....	94
8.4	Proyección de presupuesto área TI.....	95
8.5	Plan de intervención sistemas de información.....	96
8.6.	Plan de Proyectos de Tecnologías de la Información.....	97
8.6.1	Catálogo de Iniciativas de TI para el año 2020.....	106
9.	Plan de Comunicación del PETI.....	113

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	4



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**28/01/2020**  
**2.0**

Tabla 1. Marco Normativo.....	13
Tabla 2. Caracterización de los Sistemas de Información .....	16
Tabla 3. Fortalezas – Debilidades – Iniciativas - Recomendaciones .....	21
Tabla 4. Catálogo de Servicios .....	30
Tabla 5. Consolidados equipos de cómputo .....	31
Tabla 6. Hardware y comunicaciones .....	31
Tabla 7. Servicios de operación .....	34
Tabla 8. Administración y operación de las aplicaciones.....	34
Tabla 9. Servicios de telefonía.....	35
Tabla 10. Sistemas de información .....	38
Tabla 11. Profesionales sistemas de información .....	40
Tabla 12. Profesionales mesa de servicios.....	41
Tabla 13. Perfiles personal mesa de servicios .....	41
Tabla 14. Inversión TI.....	45
Tabla 15. Inversión año 2013.....	45
Tabla 16. Inversión año 2014.....	45
Tabla 17. Inversión año 2015.....	45
Tabla 18. Inversión año 2016.....	46
Tabla 19. Alcance rupturas estratégicas.....	47
Tabla 20. Flujo de información a nivel sectorial del HDSAP .....	51
Tabla 21. Flujo de Información frente a los procesos institucionales.....	52
Tabla 22. Matriz de procesos VS sistemas de información .....	56
Tabla 23. Matriz de sistemas de información VS categoría de la información .....	58
Tabla 24. Estrategia TI frente a los planes sectoriales.....	62
Tabla 25. Avance Cumplimiento Estrategia Gobierno en Línea .....	64
Tabla 26. Indicadores de gestión de TI.....	69
Tabla 27. Riesgos de gestión TI.....	69
Tabla 28. Niveles Organizacional TI.....	71
Tabla 29. Modelo de Análisis de la Información.....	74
Tabla 30. Publicación de la Información .....	75
Tabla 31. Transacción de la Información de las Aplicaciones del HDSAP .....	76
Tabla 32. Transición del servicio.....	78
Tabla 33. Disciplinas de gestión con el mayor impacto sobre la disponibilidad del sistema ..	80
Tabla 34. Clasificación de la Copia de Seguridad .....	81
Tabla 35. Proceso de Copias de Seguridad (Backups) .....	82
Tabla 36. Estructura alta disponibilidad .....	84
Tabla 37. Descripción de las actividades del Proceso .....	86
Tabla 38. Lineamientos como principios base de cada uno de los dominios .....	89
Tabla 39. Estructura de las actividades estratégicas .....	92
Tabla 40. Mapa de Ruta .....	94

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	5



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

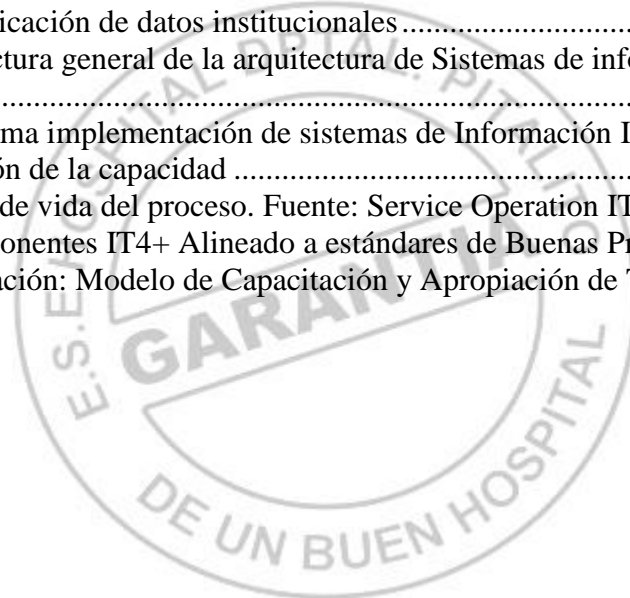
**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN


**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**28/01/2020**  
**2.0**

Ilustración 1. Fases de la Metodología Propuesta.....	10
Ilustración 2. Arquitectura red de datos .....	32
Ilustración 3. Arquitectura red inalámbrica .....	33
Ilustración 4. Estándares de calidad alineados a la mesa de servicios.....	37
Ilustración 5. Estructura Organizacional del HDSAP.....	40
Ilustración 6. Estructura organizacional de TI.....	44
Ilustración 7. Taxonomía de flujos para mapa de información. Fuente. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Mintic) .....	50
Ilustración 8. Flujo de información.....	50
Ilustración 9. Categorías de Información HDSAP.....	52
Ilustración 10. Elaboración propia.....	61
Ilustración 11. Elaboración propia.....	61
Ilustración 12. Criterios principales de la organización de TI en el HDSAP .....	68
Ilustración 13. Cadena de Valor TI.....	68
Ilustración 14. Estructura organizacional propuesta.....	70
Ilustración 15. Indicadores de calidad del dato.....	73
Ilustración 16. Clasificación de datos institucionales.....	74
Ilustración 17. Estructura general de la arquitectura de Sistemas de información del HDSAP .....	75
Ilustración 18. Esquema implementación de sistemas de Información IT4+ .....	77
Ilustración 19. Gestión de la capacidad .....	79
Ilustración 20. Ciclo de vida del proceso. Fuente: Service Operation ITIL V3 .....	82
Ilustración 21. Componentes IT4+ Alineado a estándares de Buenas Prácticas .....	84
Ilustración 22. Ilustración: Modelo de Capacitación y Apropiación de TI.....	88



FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	6

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI</b>	


## Introducción

El Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, de ahora en adelante HDSAP, tiene como misión brindar un servicio de excelencia a la población Sur Colombiana, es por esto que apoya su gestión institucional mediante el adecuado manejo de las tecnologías de información, transformando los datos en información relevante para la toma de decisiones y la implementación de soluciones alineadas a las necesidades actuales de la institución. Esta transformación debe realizarse con base a una planificación definida y estructurada que permita proyectar y alinear los objetivos institucionales con un enfoque efectivo hacia sus procesos.

En ese sentido el HDSAP, cumpliendo con los lineamientos gubernamentales y sobretodo entendiendo los beneficios y la necesidad misma de la planeación estratégica, ha realizado la formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de Información – PETI, lo cual conlleva a definir el enfoque tecnológico de la institución para los próximos 4 años. Para la elaboración de este plan, ha sido necesario: la revisión y análisis de la situación actual de la organización, tomando como referencia aspectos internos desde el punto de vista operativo y tecnológico, la definición de las arquitecturas tecnológicas; y posteriormente la proyección de iniciativas dimensionada en el tiempo, la cual se constituirá en la hoja de ruta tecnológica que deberá seguir la institución.

Es importante resaltar que el presente documento es la herramienta que permitirá incorporar a mediano y largo plazo proyectos que generen valor a la institución y se vea reflejado en la prestación de un mejor servicio.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	7


	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI</b>	

## Glosario de Términos y Abreviaciones

- AE: Arquitectura Empresarial
- GEL: Gobierno en Línea
- PETI: Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.
- TI: Tecnologías de la Información
- HIS: Software de Historia de Clínicas.
- INDIGO VIE: nombre del producto (sistema) de gestión administrativo.
- INDIGO CRYSTAL: nombre del producto (sistema) de gestión de historia clínicas.
- ATHENEA: nombre del producto (sistema) de gestión de laboratorio clínico.
- HEXANAK: Software de manejo de hemocomponentes y hemoderivados.
- SHAREPOINT: Aplicativo utilizado de Gestión Interna de la Información Corporativa.
- GEDAC: Nombre del producto (sistema) de administración Correspondencia y Gestión documental.
- HDSAP: Hospital Departamental San Antonio de Pitalito.
- MINTIC: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- KASPERSKY: Antivirus, software de seguridad y protección.
- KB: Knowledge Base – Base del Conocimiento

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	8



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI</b>	

## 1. Objetivos


### 1.1. Objetivo General

El PETI tiene como objetivo fundamental ser el marco orientador de la toma de decisiones institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones de manera que genere valor en cada uno de sus procesos. Lo anterior, implica que será un insumo importante para el proceso de gestión institucional y para el logro de los objetivos de la Oficina de Informática y del hospital en general.

### 1.2 Objetivos Específicos

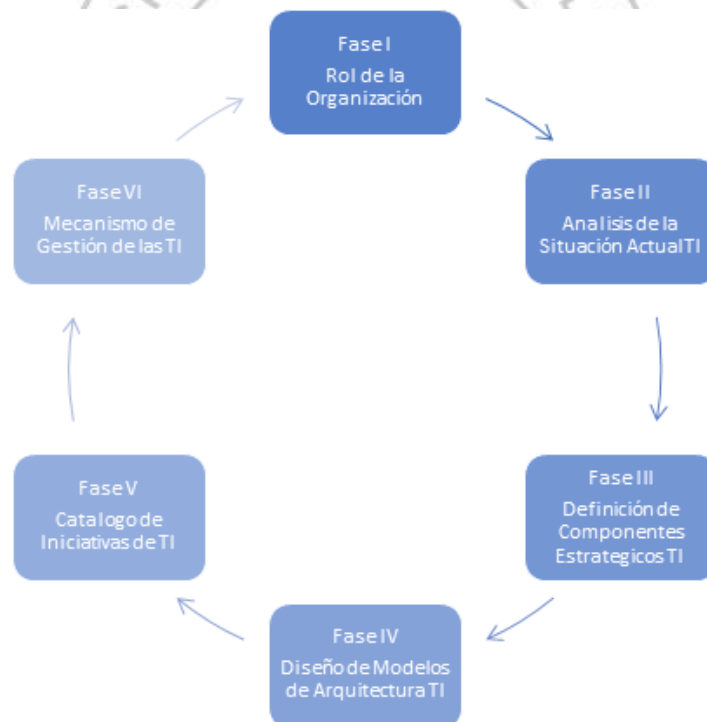
- Fortalecer las capacidades de gestión de TI en el hospital aplicando buenas prácticas del modelo de gestión IT4+.
- Agilizar los procesos del hospital mediante el uso efectivo de las tecnologías de la información.
- Garantizar la generación de información de calidad para la toma de decisiones.
- Garantizar el cumplimiento normativo en materia de tecnologías de la información
- Garantizar que la estrategia de TI del hospital se encuentre armonizada con las estrategias institucionales, del sector o del territorio y de la nación.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	9

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI</b>	


## 2. Alcance del Documento

El presente Plan Estratégico de TI inicia con el la elaboración y aprobación del documento el cual va a aplicar para todos los Procesos que contribuyen al desarrollo de los recursos de tecnologías de información y comunicación en la institución. Al desarrollar e implementar el presente PETI en el HDSAP se podrá apropiar y usar eficientemente las tecnologías de información, facilitando el desarrollo de la principal ventaja competitiva de las organizaciones exitosas: Calidad en la Gestión. Teniendo claridad de la situación actual de la institución en términos de TI y como encaminar este análisis generando un valor agregado en la implementación de acciones, propuestas y proyectos que apoyen los objetivos estratégicos previamente definidos en el Plan de Desarrollo de HDSAP, es decir asegurar su correcto funcionamiento y finaliza al cumplimiento de las seis fases que se muestran en la siguiente ilustración:



*Ilustración 1. Fases de la Metodología Propuesta*

FECHA:	Elaboración:	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
		04/08/2017			
	Modificación:	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	10
	28/01/2020				

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI</b>		

## 2.1 Elaboración HDSAP

### Fase I.

- **Rol de la Organización.** Esta fase está orientada principalmente al entendimiento del posicionamiento del HDSAP en el sector y a identificar el propósito y su razón social.

### Fase II.

- **Análisis de la Situación Actual TI.** Esta fase involucra un examen y estudio del estado actual del HDSAP. Produce como resultado el modelo funcional en el que opera la organización. Su propósito es entender apropiadamente la posición del HDSAP, sus problemas y madurez tecnológica.

### Fase III.

- **Definición de Componentes Estratégicos TI.** Esta fase se concentra en el entendimiento del entorno y el establecimiento de la estrategia TI que determina la construcción del modelo operativo, la estructura de la organización y la arquitectura de información.


### Fase IV.

- **Diseño de Modelos de Arquitectura TI.** Esta fase está relacionada con la creación de un modelo de TI. Su propósito es identificar soluciones de TI para establecer una estrategia de TI.
- La estrategia de TI está relacionada con los esfuerzos de diseño e implantación de TI, para soportar las estrategias de negocio del HDSAP. Determina los lineamientos informáticos que deberán cumplir software, hardware y comunicaciones, para formar parte de la arquitectura informática.

### Fase V.

- **Catálogo de Iniciativas de TI.** Esta fase está relacionada con las iniciativas tecnológicas del HDSAP de acuerdo al Plan de Arquitectura de Servicios Tecnológicos.
  - Las estrategias tecnológicas para que sean rentables y de calidad.
  - La innovación tecnológica.
  - Los requerimientos de capacidad, disponibilidad y adaptabilidad, estandarización de los servicios tecnológicos.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	11

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI</b>	


- La adquisición y/o re-utilización de la tecnología requerida por la entidad de acuerdo con principios de Racionalización y Optimización.
- La administración y operación de los servicios tecnológicos.
- Los anteriores deben cubrir las características de conectividad, software base, infraestructura, plataformas y aplicaciones.

#### Fase VI.

- **Mecanismo de Gestión de las TI.** Esta fase requiere de una integración de tres factores: personas, procesos y tecnología. Enfocada en alinear los servicios de TI proporcionados con las necesidades del HDSAP, poniendo énfasis en los beneficios que puede percibir el cliente final.



FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	12

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI</b>	


### 3. Marco Normativo

A continuación, se presenta el marco normativo relacionado con la operación del HDSAP, y detalla la normatividad a partir de la cual tienen sustento el desarrollo e implementación de la tecnología y los sistemas de información en la institución.

Tabla 1. Marco Normativo

Ley 527 de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
Ley 594 de 2000.	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos Administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Decreto 1747 de 2000.	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 527 de 1999, en lo relacionado con: “Las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales”.
Ley 1273 de 2009	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado – denominado “de la protección de la información y de los datos”- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
Ley 1341 de 2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
Decreto 19 de 2012 Nivel Nacional	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2609 de 2012 Nivel Nacional	Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.
Decreto Nacional 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 sobre la protección de datos personales.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto Nacional 1078 de mayo de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las comunicaciones – Título 9 – Capítulo I.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
Decreto 415 de 2016	Definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones
Acuerdo No. 19 23 de diciembre de 2014	Por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno para el estado Colombiano MECI 2014.
Aprobación 31 de julio de 2013	Manual de procesos y procedimientos de seguridad de la información.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	13

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI</b>	

## 4. Análisis de la Situación Actual

### 4.1 Estrategia de TI


El plan de gestión institucional 2017 –2020 del HDSAP, define la construcción del plan estratégico de tecnologías de la información (PETI), la estrategia de gobierno en línea (GEL), transparencia y acceso a la información pública, la cual permite alinearse al plan de desarrollo territorial 2016 –2019 " el camino es la educación", enmarcado y descrito en el plan vive digital junto al plan nacional de desarrollo 2014 – 2018 " Todos por un nuevo país". De esta manera la planeación estratégica institucional es transversal con las estrategias de carácter territorial y sectorial.

El área de TI actualmente no cuenta con una misión y visión establecida institucionalmente, por lo que es necesario proyectarlas al mejoramiento de la gestión de los servicios TI, buscando satisfacer a los usuarios (interno y externos), alineados a la estrategia institucional utilizando el modelo de gestión IT4+ propuesto por MinTIC y posicionar el área de sistemas como una función de nivel estratégico dentro del HDSAP.

Actualmente el HDSAP cuenta con una serie de Políticas TI que buscan gestionar la continuidad del negocio por medio de la implementación de procedimientos que aseguren la operación de los servicios e infraestructura, y también que éstos sean gestionados bajo estándares de seguridad y control de la información. Esta implementación se ha adoptado gradualmente respecto a la consolidación del documento, no obstante, la entidad ha generado iniciativas que, aunque no estén contempladas en un dominio de Estrategia TI si hacen parte importante en el desarrollo de la misma, como lo es Gobierno en Línea, Adopción de Estándares ITIL V3 e implementación de la norma ISO 27001:2013.

Además de lo anterior existen contenidos importantes que servirán de apoyo en el presente Plan Estratégico, y serán base de adopción y desarrollo del dominio de la Estrategia TI.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	14

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI</b>		

## 4.2 Uso y Apropiación de la Tecnología


Para lograr un adecuado uso y apropiación de la tecnología, actualmente el HDSAP, realiza programas de inducción, capacitación y reinducción de los sistemas de información y herramientas tecnológicas al personal nuevo y antiguo. Cabe anotar que para el HDSAP es importante que los usuarios se apropien y hagan buen uso de servicios tecnológicos con los que se cuenta; también en la página web, se publican diversos contenidos institucionales para el aprendizaje, comprensión y apropiación de los servicios TI; de igual forma se cuenta con una intranet, la cual sirve como herramienta indispensable, para que cada uno de los usuarios puedan tener acceso a información que tiene expuestos diversos temas sobre los servicios TI ofrecidos, como lo son políticas de seguridad de la información, uso de sistemas de información, entre muchos otros documentos con contenido relevante.

Actualmente se encuentra en construcción una plataforma *e-learning*, a la cual tendrán acceso todos los usuarios del HDSAP, y permitirá realizar cursos virtuales, que afiancen el conocimiento y posibiliten aplicar los temas relacionados con los servicios TI, se busca que desde cada puesto de trabajo se tenga acceso a estos recursos académicos, los cuales son de vital importancia para la educación y la sensibilización de cada uno de los usuarios en el manejo y transferencia de conocimiento para el desempeño de sus labores.

Según el resultado del cuestionario de uso y apropiación TI, se observa que arroja un resultado positivo, que, dentro de la escala de la medición para la tabulación de la información, indica puntaje **BUENO**, es decir, que la situación actual del HDSAP en cuanto a este tema se refiere, da como resultado que el personal de la institución está satisfecho y conoce los procesos de implementación de los nuevos servicios de la plataforma tecnológica.

Igualmente, de acuerdo a la entrevista del uso y apropiación TI realizada, se tiene como resultado que cada uno de los líderes de la institución conoce su perfil frente a los servicios TI donde estas herramientas cumplen un papel fundamental para la realización de su actividad diaria.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	15

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI</b>	

La recolección de la información de los líderes frente a los servicios TI tiene algunas sugerencias, ya que existen actividades donde los líderes no tienen apoyo, esto se ve reflejado en que aún se manejan procesos manuales; de igual manera, los líderes de área conocen parcialmente los recursos que están dedicados a TI, ya que no tiene información precisa acerca de ésta.

En conclusión, los servicios TI del HDSAP son una herramienta necesaria para la ejecución de las labores de los diferentes procesos: estratégicos, misionales y de apoyo, donde la institución tiene como objetivo vincular al personal de la entidad y desarrollar una cultura que facilite la adopción de tecnología.

### 4.3 Sistemas de Información

De acuerdo a lo dispuesto en el modelo de gestión de TI propuesto por MinTIC los sistemas de información se dividen en: apoyo, misionales y de direccionamiento estratégico. Según esto el HDSAP tendría la siguiente categorización:

Sistemas de apoyo:

- ERP (Indigo VIE)
- GEDAC
- SIAU-Encuestas

Sistemas Misionales


- Sistemas Misionales de Gestión
- Sistemas Misionales de Prestación: HIS (Indigo Crystal), ANNAR-ATHENEA, HEXA-BANK, RIS-PACS.
- Servicios de información digital, incluidos los portales: SIVIGILA, Intranet, Página Web.

Lo anterior se puede identificar en la tabla 2.

Tabla 2. Caracterización de los Sistemas de Información

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	16




	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		

Producto	Versión	Líder Funcional y Líder de TI	Descripción	Módulos que la componen	Integraciones e Interoperabilidad	Soporte - Fecha de vencimiento	Modalidad de implementación (en la nube o instalación local)	Tipo de licenciamiento.	Motor de base de datos y sistema operativo que lo soporta	Grado de Aceptación
<b>INDIGO CRYSTAL</b>	2016.1024.18.02	Sistemas de Información HDSAP – Mesa de servicio	Maneja toda la información de Historias clínicas.	Historia Clínica - Admisiones - Citas Médicas - Referencia y Contrarreferencia	Interfaz Laboratorio – Intercambio Información: registro de laboratorios clínicos en la atención brindada a usuarios – Tipo de Integración: Web Services – Estado de la Interfaz: En Producción.	Si	Local	Propietario.	Sql Server 2012	<u>Bueno (Modelo TAM). [1]</u>
<b>INDIGO VIE</b>	16.1116.19.1	Sistemas de Información HDSAP – Mesa de servicio	Maneja toda la información del ERP. Facturación, cartera, inventarios, nómina, glosas y costos.	Contabilidad - Presupuestos - Costos - Cuentas por Pagar - Cartera - Facturación - Nómina - Activos Fijos - Inventarios - Cuentas Médicas - Liquidación de honorarios.		Si	Local	Propietario.	Sql Server 2012	Bueno (Modelo TAM).
<b>Página Web</b>	Drupal 7.0	Medios Digitales HDSAP Mesa de servicio	Página Web institucional	N/A		Renovación Anual	En la nube	Libre	Mysql	Bueno (Modelo TAM)


1. Modelo utilizado para medir el grado de aceptación de los recursos TI

<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b> 04/08/2017	<b>Aprobación</b>	<b>Adopción</b>	<b>Versión:</b>	<b>Hoja:</b>
	<b>Modificación:</b> 28/01/2020	<b>Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño</b>	<b>Resolución No. 042 del 28/01/2020</b>	<b>2.0</b>	<b>17</b>

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI		

Producto	Versión	Líder Funcional y Líder de TI	Descripción	Módulos que la componen	Integraciones e Interoperabilidad	Soporte - Fecha de vencimiento	Modalidad de implementación (en la nube o instalación local)	Tipo de licenciamiento.	Motor de base de datos y sistema operativo que lo soporta	Grado de Aceptación
SharePoint – Intranet	V.2010	Planeación HDSAP Mesa de servicio	Nuevo servicio de gestión documental y portales.	N/A	N/A	N/A	Local	Propietario.	Sql Server 2012	Bueno (Modelo TAM)
Citrón Service Desk	V.1.0	Mesa de servicio	Base de datos de los incidentes reportados al área de Sistemas	Archivo - Procesos - Reporte	N/A	Si	Local	Propietario.	Sql Server 2012	Bueno (Modelo TAM).
Contenedores de Vistas y Reportes en SQL Server	N/A	Estadística HDSAP- Mesa de servicio	Contenedores de Vistas y reportes en SQL server	N/A	N/A	N/A	Local	Propietario.	Sql Server 2012	Bueno (Modelo TAM)
HEXABANK-THARSIS		Banco de Sangre HDSAP – Mesa de servicio	Sistema de gestión para banco de sangre y hemocomponentes.	Población – Donantes – Unidades Externas – Preceptores – Aféresis Terapéutica – Seroteca – Reportes – Estadísticas – Comunicaciones – Opciones – Seguridad – Tareas Rápidas	N/A	Si	Local	Propietario.	Sql Server 2012	Bueno (Modelo TAM).
Producto	Versión	Líder Funcional y Líder de TI	Descripción	Módulos que la componen	Integraciones e Interoperabilidad	Soporte - Fecha de	Modalidad de implementación	Tipo de licenciamiento.	Motor de base de datos y	Grado de Aceptación


<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b> 04/08/2017	<b>Aprobación</b>	<b>Adopción</b>	<b>Versión:</b>	<b>Hoja:</b>
	<b>Modificación:</b> 28/01/2020	<b>Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño</b>	<b>Resolución No. 042 del 28/01/2020</b>	<b>2.0</b>	<b>18</b>

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI		

						vencimiento	(en la nube o instalación local)		sistema operativo que lo soporta	
<b>HIRUKO</b>		Subgerencia Técnico Científica – Citrón Solutions	Sistema de gestión de imágenes diagnósticas.	Administración – Agenda – Buscar Paciente – Buscar Paciente Leídos – Recepción – Flujo Asistencial – Entrega Resultados – Indicadores – Panel – Cambio de Sede.	Intercambio Información: registro de imágenes diagnósticas e intercambio de datos demográficos en la atención brindada a usuarios con respecto a Indigo Crystal– Tipo de Integración: Web Services – Estado de la Interfaz: En Producción.	N/A	Nube/Local	Propietario	PostgreSQL	Bueno (Modelo TAM).




<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b> 04/08/2017	<b>Aprobación</b>	<b>Adopción</b>	<b>Versión:</b>	<b>Hoja:</b>
	<b>Modificación:</b> 28/01/2020	<b>Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño</b>	<b>Resolución No. 042 del 28/01/2020</b>	<b>2.0</b>	<b>19</b>

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI		

Producto	Versión	Líder Funcional y Líder de TI	Descripción	Módulos que la componen	Integraciones e Interoperabilidad	Soporte - Fecha de vencimiento	Modalidad de implementación (en la nube o instalación local)	Tipo de licenciamiento.	Motor de base de datos y sistema operativo que lo soporta	Grado de Aceptación
SIAU - Encuestas	Versión Única.	SIAU HDSAP – Mesa de servicio	Maneja toda la información de las encuestas que se realizan en atención al usuario.	Encuestas – Contador (Reportes)	N/A	N/A	Local	Libre	Mysql	Bueno (Modelo TAM).
ANNAR-ATHENEA		Laboratorio HDSAP	Software para la gestión de Laboratorio	Consulta Externa – Hospitalización – Salas de Cirugía – Laboratorio – Patología – Ayudas Diagnosticas – Banco de Sangre – Suministros – Administrativo – Reporte y Estadísticas – Configuración - Ayuda	Intercambio Información: registro de laboratorios clínicos en la atención brindada a usuarios – Tipo de Integración: Web Services – Estado de la Interfaz: En Producción.		Local	Propietario	SQL Server	Bueno (Modelo TAM).

<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b> 04/08/2017	<b>Aprobación</b>	<b>Adopción</b>	<b>Versión:</b>	<b>Hoja:</b>
	<b>Modificación:</b> 28/01/2020	<b>Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño</b>	<b>Resolución No. 042 del 28/01/2020</b>	<b>2.0</b>	<b>20</b>

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI	

## Fortalezas – Debilidades – Iniciativas - Recomendaciones<sup>1</sup>


Tabla 3. Fortalezas – Debilidades – Iniciativas - Recomendaciones

Producto	Fortalezas	Debilidades	Iniciativas	Recomendaciones <sup>2</sup>
<b>INDIGO VIE</b>	<p>Mejoran las tareas diarias</p> <p>Es más ágil la presentación de informes</p> <p>Agiliza el proceso de encuestas</p> <p>La información siempre está disponible</p> <p>Es rápido respecto a consultas de información</p> <p>Progresión en la sistematización de la historia clínica</p> <p>Simplificación de proceso de atención e inclusión del proyecto de hospital universitario al software</p> <p>Rapidez del sistema</p> <p>Fácil manejo de Índigo</p> <p>Buena generación de documentación y buena</p>	<p>Poco conocimiento de la herramienta de Indigo Crystal</p> <p>Cuando hacen cambios en el sistema, se afectan procesos</p> <p>Falencias en cuanto a la calidad del dato</p> <p>Falta estandarización y socialización frente a proceso de terapia respiratoria y hemocomponentes</p> <p>Más oportunidades en la solución de las dificultades cuando se presenten</p>	<p>Mejora continua para los procesos</p> <p>Generar una estrategia para la interpretación de laboratorios del banco de sangre.</p> <p>Capacitar en el uso del software Indigo y aplicaciones</p>	<p>Reforzar los módulos de acuerdo a los requerimientos de los usuarios y líderes de área.</p> <p>Generar un plan de capacitaciones que busque generar dominio y apropiación de la herramienta.</p> <p>Generar un plan en la socialización e integración de nuevas actualizaciones.</p>

<sup>1</sup> Las fortalezas, debilidades, iniciativas fueron tomadas de encuestas realizadas a los líderes de modulo. Documento anexo.


<sup>2</sup> Las Recomendaciones arriba descritas se realizan por parte de la mesa de ayuda de acuerdo a los datos recolectado en el Modelo TAM

<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b> 04/08/2017	<b>Aprobación</b>	<b>Adopción</b>	<b>Versión:</b>	<b>Hoja:</b>
	<b>Modificación:</b> 28/01/2020	<b>Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño</b>	<b>Resolución No. 042 del 28/01/2020</b>	<b>2.0</b>	<b>21</b>

 <p>E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI		


	<p>fluidez al pasar la información.</p> <p>La falla y peticiones para mejorar el funcionamiento del programa son atendidas y se solucionan correctamente</p> <p>La facturación de citas y laboratorios es más eficiente</p>			
<b>INDIGO CRYSTAL</b>	<p>Fácil acceso y Fácil de usar</p> <p>Practico y Accesible</p> <p>Se encuentran ingenieros prestos en lugar de trabajo para la búsqueda de soluciones</p> <p>Disponibilidad de la información</p> <p>En muy flexible su operatividad</p> <p>Flexible a la necesidad de la empresa (Indigo Vie) en temas de facturación.</p> <p>Genera informes muy rápidos</p> <p>Acompañamiento</p>	<p>Cada vez que se actualiza el sistema, crea inconvenientes.</p> <p>Mucha demora en respuesta a inquietude</p> <p>No hay Integralidad y confiabilidad.</p> <p>No hay solución pronta a dificultades presentadas</p> <p>El aplicativo presenta fallas en la ejecución.</p> <p>Fallas en la ejecución.</p> <p>Lento en los procesos.</p> <p>Faltan algunos tipos de controles.</p> <p>En ocasiones se bloquea o se pone lento al realizar consultas</p> <p>El sistema se bloquea constantemente, lo cual</p>		<p>Reforzar los módulos de acuerdo a los requerimientos de los usuarios y líderes de área.</p> <p>Generar un plan de capacitaciones que busque generar dominio y apropiación de la herramienta.</p> <p>Generar un plan en la socialización e integración de nuevas actualizaciones.</p>

<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b> 04/08/2017	<b>Aprobación</b>	<b>Adopción</b>	<b>Versión:</b>	<b>Hoja:</b>
	<b>Modificación:</b> 28/01/2020	<b>Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño</b>	<b>Resolución No. 042 del 28/01/2020</b>	<b>2.0</b>	<b>22</b>

 <p>E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI		

	<p>presencial y remoto en la solución de requerimientos</p>	<p>implica cerrar la aplicación por administrador de tareas para reiniciar Caídas del sistema</p> <p>Desconocimiento de las funciones de aplicabilidad del mismo. Falta terminar de implementar todos los informes del 100%</p> <p>Un año después de la implementación de software el modulo (costos) aún no está en funcionamiento.</p> <p>Del 20% del avance del módulo en cada actualización se convierte en 0 Todavía se están realizando adecuaciones para revisión y vistas.</p>		
<b>ANNAR-ATHENEA</b>	<p>Soporte por parte de la empresa que nos provee el servicio ANNAR (Equipo-Asesoría-Ayuda)</p> <p>Facilidad de uso</p>	<p>La intermediación entre ANNAR y los dueños del software Respuesta no oportuna por parte de Athenea</p>		<p>Crear un proceso en la solicitud, recepción y gestión de ticket en la que intervenga un solo de canal de ayuda y que éste sea el encargado direccionar y categorice la solicitud.</p>


<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b> 04/08/2017	<b>Aprobación</b>	<b>Adopción</b>	<b>Versión:</b>	<b>Hoja:</b>
	<b>Modificación:</b> 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	23

 <p>E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI		

	Seguridad del aplicativo			
<b>GEDAC</b>	<p>Genera agilidad en el direccionamiento de la correspondencia.</p> <p>Disminuye el gasto en fotocopias y por tanto menos gasto de papel.</p> <p>Permite almacenar gran cantidad de información y podríamos eliminar los registros manuales</p>	No se ha expedido acta administrativa que legaliza la utilización de este software y las responsabilidades.		Realizar el respectivo proceso administrativo que legalice y permita medir las responsabilidades dada al desarrollador y la misma entidad.
<b>HEXABANK</b>	Es un sistema de información muy completo que abarca todas las actividades tanto del banco de sangre como del servicio transfusional			
<b>ENCUESTAS SIAU</b>	Agiliza el proceso de encuestas.			Generar una política de desarrollo y propiedad intelectual respecto a la aplicación.
<b>Mesa de servicio SERVICE DESK</b>	Medio accesible para gestionar las necesidades Aporta información para análisis, evaluación y toma de decisiones.	No es propiedad y no está bajo control del hospital, tal como lo indica el modelo de gestión IT4+	Fortalecer inteligencia de negocios. Lo que hay es muy incipiente  Avanzar en la integración e interoperabilidad de los	Dentro de la aplicación de buenas prácticas es necesario implementar nuevas funcionalidades según el avance de las mismas.


<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b> 04/08/2017	<b>Aprobación</b>	<b>Adopción</b>	<b>Versión:</b>	<b>Hoja:</b>
	<b>Modificación:</b> 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	24



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI		

			<p>sistemas de información</p> <p>Avanzar en la arquitectura de información para lograr un desarrollo más eficiente de los mismos.</p> <p>Apoyar con sistemas de información automatizados el área de direccionamiento estratégico.</p>	
<b>INTRANET</b>	<p>Permite desarrollo de políticas de cero papeles. Desarrolla comunicación oportuna a través del chat y publicación.</p> <p>Optimiza los tipos de publicaciones de cada área y sus actualizaciones.</p>	<p>No todos conocen todas las ventajas y saben explotar todas las herramientas.</p>	<p>Mayor capacitación en herramientas y aplicativos de la Intranet.</p> <p>Actualizaciones con base a las versiones existentes.</p>	<p>Capacitaciones generales y específicas, para optimizar servicios y áreas.</p> <p>Verificación de uso y ventajas de la intranet en cada servicio.</p> <p>Actualización de la misma plataforma para manejar dispositivos electrónicos, como celulares.</p>
<b>PAGINA WEB INSITUCIONAL</b>	<p>Permite informar y compartir la información con nuestros usuarios, antes de control y comunidad en general.</p>	<p>No se ha avanzado en todas las fuentes referentes de Gobierno en Línea.</p>	<p>Modernizar la página.</p> <p>Desarrollar herramientas que apunten al proceso de Acreditación Institucional.</p>	<p>Dar cumplimiento a las fases de Gobierno en Línea para las vigencias en forma oportuna.</p> <p>Sea una página amigable, flexible y de mayor interacción con los usuarios y comunidad en general.</p> <p>Generar nuevos espacios para destinatarios, como los niños, discapacitados y población especial.</p>
<b>HIRUKO</b>	<p>Rápida visualización de los estudios.</p>	<p>Falla constante en los reconocimientos de voz.</p>		<p>Solicitar nuevamente soporte técnico de IMEX para corrección</p>


<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b> 04/08/2017	<b>Aprobación</b>	<b>Adopción</b>	<b>Versión:</b>	<b>Hoja:</b>
	<b>Modificación:</b> 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	25

 <p>E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI		

	<p>Optimo desempeño de las aplicaciones en manipulación de las imágenes. Mejora en el desempeño profesional.</p>	<p>No ha sido posible instalar sistemas de llamado de texto por voz. Visor de XEN se bloquea. Se bloquean series cuando se realizan modificaciones. Tecnólogos presentan dificultades para presentar la sala. No aparece reporte de estudios en Indigo. Falta claridad en el administrador del sistema sobre responsabilidades en modificación de los estudios.</p>		<p>de fallas. Reunión con administrador del sistema para asignar responsabilidades.</p>
--	--	---	--	---



FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	26

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

#### 4.3.1 Análisis General Del Estado de los Sistemas de Información

De acuerdo a la información recolectada se logra identificar que el HDSAP se ha esforzado en implementar herramientas Informáticas como instrumento organizacional-transversal para generar valor a su modelo gestión integral en función del correcto desarrollo de actividades. De esta forma ha conseguido crear un canal de mesa de ayuda que recepcione y tramite las solicitudes de los usuarios consiguiendo operar de forma continua y alineada con metodologías internacionales. De este modo el hospital se apoya en las normas expedidas por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, modelos de gestión como el IT4+, también estándares internacionales como ITIL, e ISO 27001, que se encaminan en la aplicación de “buenas prácticas” y la prestación de servicios de TI con niveles de calidad y en condiciones seguras.

Todas estas iniciativas han ido evolucionando dado su grado de implementación y aceptación por parte de usuarios finales que en su momento se resistían al cambio tanto procedimental como de integración de herramientas TI, generando un atraso en la aplicación de nuevas iniciativas y obligando a estructurar procedimientos nuevos de apoyo y formación continua. Dado las múltiples normativas estatales, las entidades públicas deben apoyar sus procesos con modelos de gestión flexibles que permitan un natural desarrollo e integración de nuevas políticas sin llegar a causar traumatismo dentro de la gestión los objetivos institucionales.


#### 4.4 Servicios Tecnológicos

##### 4.4.1 Estrategia y Gobierno

La gestión de servicios tecnológicos se encuentra centralizada por el área de sistemas de información, donde se tramitan y se da seguimiento a las solicitudes con proveedores y terceros.

El Hospital cuenta con una estrategia de prestación de servicios tecnológicos mediante una mesa de ayuda que brinda soporte con un esquema de disponibilidad 7x24 con al menos un

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	27

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

profesional en sitio y en operación continua. También gestiona la administración de usuarios mediante la solicitud de tickets y mantenimiento a la planta de equipos tecnológicos.

El Hospital Departamental de San Antonio de Pitalito dentro de su política de calidad busca mejorar los servicios de salud de una forma digna, eficiente, ética y solidaria. De esta forma ha adoptado varios estándares nacionales e internacionales de implementación de mejores prácticas.

De acuerdo a esto se cuenta con unas políticas de seguridad de la información basadas en la norma ISO 27001 e implementación de mesa de servicio alineada a la metodología ITIL. Contribuyendo a la seguridad de la información y mejorando los canales de comunicación para la resolución de solicitudes de soporte. Todo esto ajustado a estrategias gubernamentales como Gobierno en Línea.


Actualmente el HDSAP no cuenta con una estrategia definida frente a la tercerización de los servicios tecnológicos, sin embargo, en la actualidad posee contratación con algunas empresas que prestan servicios definidos de soporte, mantenimiento e instalación de productos específicos.

#### 4.4.2 Administración de Sistemas de Información

La administración de los sistemas de información del HDSAP, es realizada por personal de la Mesa de servicio en apoyo al área de sistemas de información del hospital, quienes son los encargados de velar por el buen funcionamiento de la infraestructura tecnológica, tanto en hardware como en software.

Para este propósito se debe contar con herramientas que ayuden a realizar la correcta administración de los sistemas de información, en el caso del HDSAP, se cuenta con una mesa de servicios que está constituida por personal idóneo, para prestar las 24 horas del día soporte de primer, segundo y tercer nivel. Para recibir los requerimientos del personal del HDSAP, se cuenta con un software especializado el cual se encuentra instalado en todos los equipos de

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	28

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

cómputo del HDSAP, y permite que se realicen requerimientos con todos los detalles del inconveniente y así recibir un soporte de calidad y sobre todo oportuno, de igual forma se reciben requerimientos vía telefónica tanto telefonía fija, como celular, para que el usuario tenga varias alternativas a la hora de solicitar apoyo en cualquier inconveniente que se presente en su jornada laboral.

Los sistemas de información se encuentran alojados en los servidores que hacen parte del Data Center del HDSAP, desde allí se envían las diferentes consultas, inserción y modificación de datos, los agentes de la mesa de servicios, son los autorizados para ingresar y realizar los diferentes procesos, que se deben llevar a cabo para sobre guardar la información contenida en esa área, para ello se llevan estrictos estándares que garantizan la seguridad de la información.

#### 4.4.3 Infraestructura y Planta Tecnológica

Actualmente HDSAP tiene definido un catálogo de servicios el cual tiene como objetivo alinear cada uno de los procesos tecnológicos por tipo y línea de servicios, soportando la infraestructura tecnológica de la entidad, contribuyendo a la administración y el desarrollo de los servicios TI.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	29



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	

Tabla 4. Catálogo de Servicios

TIPO	LÍNEA DE SERVICIO	SERVICIO TI	
<b>Servicios Tecnológicos</b>	Acceso	Internet	
		Correo electrónico	
		Página Web	
		Intranet - SharePoint	
	Aplicaciones	Índigo Vie	
		Índigo Crystal	
		Hiruko	
		Athenea	
		Hexabank	
		Siau Encuestas	
		Gedac	
		App índigo	
		Help Desk Support	
		Infraestructura	Red de datos
			Red Wifi
	Datacenter- servidores		
	Correo corporativo		
	VPN		
	Firewall		
	Programas y Utilitarios	Ofimática	
		Sistemas operativos	
		Lync	
		Referencia y contrareferencia	
		Carpeta - archivo compartido	
		Carpeta- archivo local	
	Dispositivos de Cómputo	Equipos de escritorio	
		Impresoras - ricoh	
		Escáner	
Impresoras			
Portátiles			
Gestión de Usuarios		Ingreso Personal	
	Retiro Personal		
	Capacitación personal		
	Modificación roles – permisos		
	Contraseñas		
Reportes	Reportes y vistas		
<b>Estrategia Gobierno en Línea</b>	Seguridad de la información	SGSI	
	Gobierno en Línea	TIC para el Gobierno Abierto	
		TIC para servicios	
		TIC para la gestión	
		Seguridad y privacidad de la información	

<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b> 04/08/2017	<b>Aprobación</b>	<b>Adopción</b>	<b>Versión:</b>	<b>Hoja:</b>
	<b>Modificación:</b> 28/01/2020	<b>Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño</b>	<b>Resolución No. 042 del 28/01/2020</b>	<b>2.0</b>	<b>30</b>

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		

Descripción de los componentes de infraestructura de la institución:

Tabla 5. Consolidados equipos de cómputo

Tipo de Equipo TI	Estado	Cantidad
<b>Equipos de cómputo</b>	Bueno	238
<b>Portátiles</b>	Bueno	27
<b>Impresoras</b>	Bueno	42
<b>Escáneres</b>	Bueno	37
<b>Servidores</b>	Bueno	16

#### 4.4.4 Conectividad

Actualmente el HDSAP, cuenta con dos canales dedicados de internet, uno con la empresa CONNECTIC de 12 MB y otro con la empresa TELEFONICA de 13 MB.

Tabla 6. Hardware y comunicaciones

Ítem	Descripción
<b>Access Point</b>	Marca: UNIFI Cantidad: 19
<b>Switch</b>	Marca: 3COM Cantidad: 14
<b>Switch</b>	Marca: HP Cantidad: 7

A través de la ilustración No 2 y 3, se puede identificar la arquitectura de red de datos y la arquitectura de la red inalámbrica, respectivamente.

<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b> 04/08/2017	<b>Aprobación</b>	<b>Adopción</b>	<b>Versión:</b>	<b>Hoja:</b>
	<b>Modificación:</b> 28/01/2020	<b>Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño</b>	<b>Resolución No. 042 del 28/01/2020</b>	<b>2.0</b>	<b>31</b>



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**28/01/2020**  
**2.0**

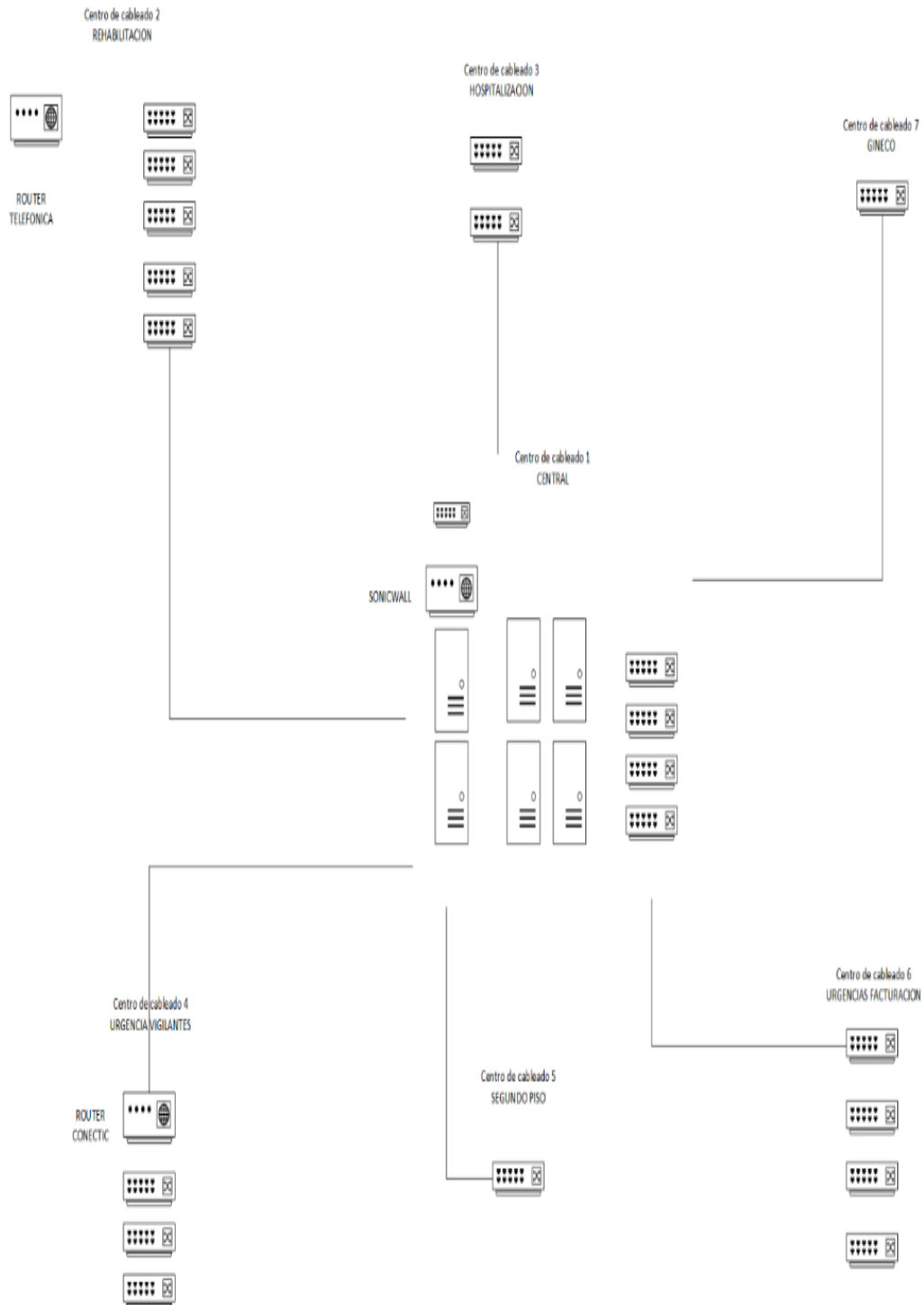



Ilustración 2. Arquitectura red de datos

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	32



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

**ACCESS POINT UNIFI-UAPRL  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL**

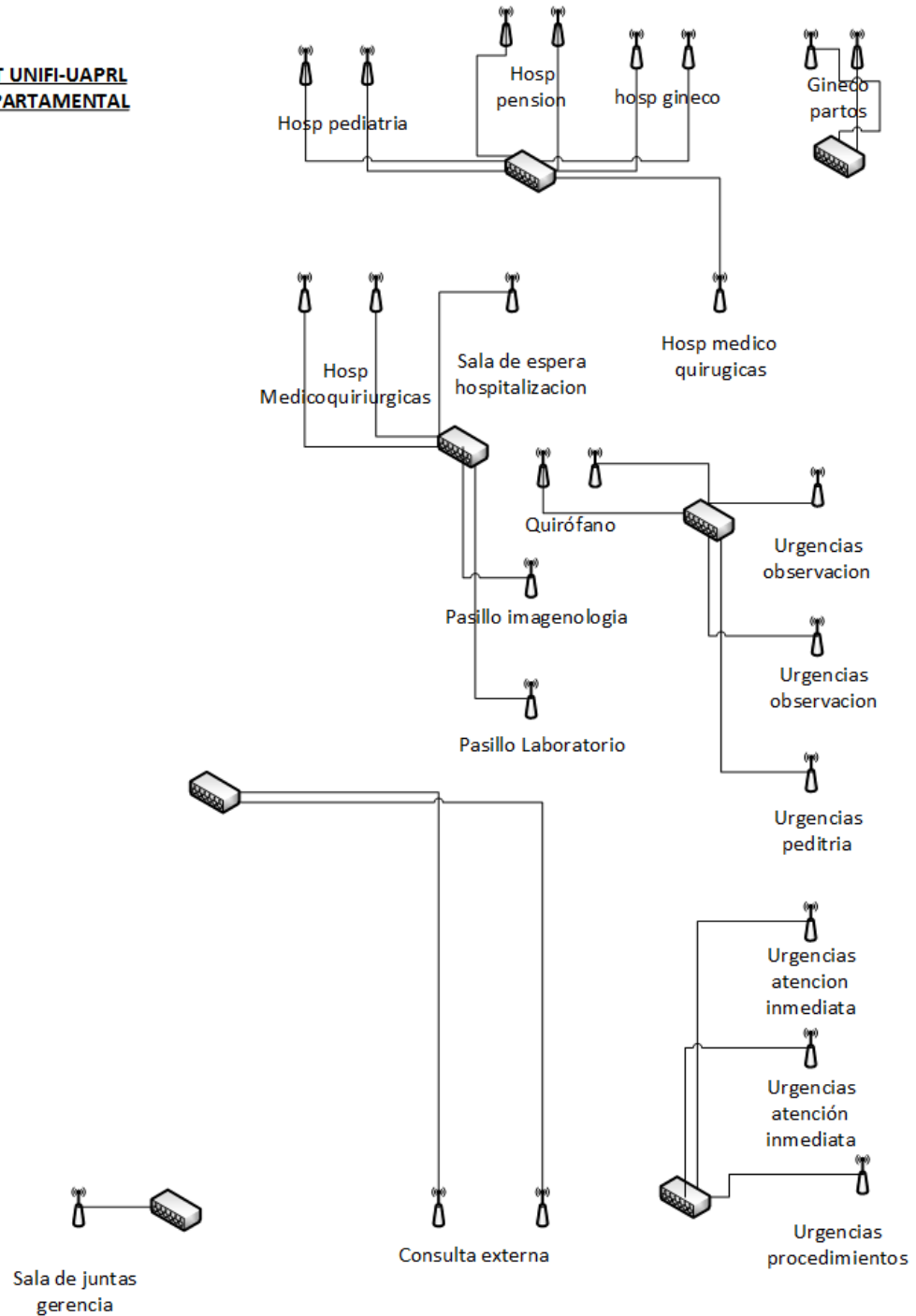


Ilustración 3. Arquitectura red inalámbrica

#### 4.4.5 Servicios de operación

A continuación, se relacionan los servicios que soportan la operación, garantizando el mantenimiento y continuidad de la plataforma tecnológica.

FECHA:	Elaboración:	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
		04/08/2017			
	Modificación:	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	33
	28/01/2020				


	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

Tabla 7. Servicios de operación

Servicios
Mesa de Ayuda y soporte aplicaciones 24 horas
Proveedor de Impresoras Multifuncional
Soporte técnico (Mantenimiento preventivo y correctivo impresoras)
Proveedor de Software HIS y VIE
Proveedor de Software ERP
Proveedor de software de laboratorio clínico
Proveedor de software banco de sangre
Proveedor de Telecomunicaciones

- **Administración y operación de infraestructura**

Contratos de cableado estructurado: Se llevó a cabo la instalación del centro de cableado mediante contrato 169 del 29 de agosto del año 2011, con sistemas y desarrollo SYMDE LTDA. Los cuales también se encargaron de la Instalación DNS servidor de dominio.

- **Administración y operación de las aplicaciones**


Tabla 8. Administración y operación de las aplicaciones

Aplicaciones	Descripción	Tipo de Contrato
<b>INDIGO CRYSTAL</b>	Maneja toda la información de HIS.	Contrato No 100-2016 Objeto: Mantenimiento y soporte de los módulos licenciados correspondiente al software de historias clínicas Indigo Crystal.
<b>INDIGO VIE</b>	Contiene toda la información de nómina, glosas y costos	Contrato No 091-2015 Objeto: Suministro, instalación e implementación del licenciamiento de uso de módulos administrativos
<b>ANNAR DIAGNOSTICA</b>	Outsourcing Maneja proceso de laboratorio y el servidor del laboratorio athenea.	Contrato No 1334 de 2014 Objeto: Contrato de apoyo tecnológico sin traspaso de propiedad.
<b>THARSIS</b>	Outsourcing que maneja el software para recolección de muestras de banco de sangre.	Contrato 097-2016 Objeto: Comodato equipo architect i100SR para ser utilizado en el banco de sangre del HDSAP.
<b>INTERFAZ RIS-PACS</b>	Solucion ineegral RIS – PACS e integración con el HIS.	Contrato 191-2016 de suministro de una solución integral de hardware y software que garanticen el funcionamiento RIS, PACS (Sistema de comunicación de imágenes y archivo) y su integración con el HIS

- **Correo electrónico**

La administración de correo electrónico corporativo del hospital, se administra por medio del correo electrónico principal [info@hospitalpitalito.gov.co](mailto:info@hospitalpitalito.gov.co), desde donde se gestiona las cuentas con dominio @hospitalpitalito.gov.co.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	34

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

- **Telefonía**

El proveedor de telefonía es Telefónica, actualmente existe un acuerdo de voluntades y está a cargo de la secretaria de la gerencia, autorizada por la subgerente administrativa y financiera.

Tabla 9. Servicios de telefonía

Servicio	Descripción
E1	Líneas Fija
E1-2	Líneas Fijas
Servicio Corporativo larga distancia	Larga distancia
Móvil – Movistar	Plantas Celulares
Teléfono Móvil	Líneas líderes

Este servicio dentro del HDSAP, es manejado por el área de mantenimiento ya que ellos son los encargados de realizar la instalación de las líneas telefónicas y asignar los códigos requeridos.

- **Comunicaciones unificadas**

La administración de este servicio se encuentra alojado en el servidor de comunicaciones, el cual contiene la aplicación para gestionar usuarios por software Lync.

- **DNS**

Se administra por medio del servidor de dominio, el cual contiene información de usuarios de equipos y direcciones IP locales y/o LAN.

- **Directorio activo**


El directorio activo se encuentra administrado por el servidor de dominio.

- **Antivirus, antispam**

Actualmente se cuenta con un servicio de antivirus con licenciamiento Kaspersky alojado en el servidor destinado para la administración de esta consola.

- **Mesa de servicios**

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	35

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

La administración de la Mesa de Servicio se gestiona por medio de un aplicativo llamado Service Desk, el cual se encuentra instalado en cada uno de los equipos del HDSAP, por medio cual los usuarios pueden realizar sus requerimientos, estos son recibidos en la oficina de la mesa de servicio para su debido proceso (Contrato 021-2017).


- **Servicios de impresión**

Dicho servicio está a cargo del área de sistemas de información con el apoyo de personal de la mesa de servicio, y el mantenimiento está a cargo de la empresa Maquintof, se tiene un outsourcing con la empresa Toner Depot, que tiene como objeto suministrar las impresoras, brindar el soporte y reparación de las impresoras marca Ricoh (Contrato 209-2016).

#### 4.4.6 Mesa de Servicios especializados

El HDSAP cuenta actualmente con servicios especializados encaminados a mejorar y soportar el buen manejo de sus procesos. Para esto dispone de una mesa de servicio 7x24 donde brinda soporte de primer y segundo nivel en las instalaciones y un tercer nivel directamente con los proveedores. También brinda mantenimiento y da continuidad del parque computacional de la institución. Todo esto realizado por medio de tickets en el aplicativo Service Desk, llamada telefónica o de manera presencial. Con la mesa de ayuda se provee a los usuarios un punto

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	36

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

único de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen sus solicitudes a las necesidades relativas al uso de recursos y servicios de TI.




Ilustración 4. Estándares de calidad alineados a la mesa de servicios

#### 4.4.7 Análisis de servicios tecnológicos

Cabe rescatar la transición que sufrió el hospital con la implementación del cableado estructurado Categoría 7A con el ánimo de mejorar la velocidad de transmisión de datos. Esto paralelamente con la adquisición de dos canales dedicados de internet, uno con la empresa CONNECTIC de 12 MB y otro de 13 MB con TELEFONICA.

La implementación de estándares internacionales como ITIL e ISO 27001 que encaminan a la institución en la aplicación de “buenas prácticas” y la prestación de servicios de TI con niveles de calidad y en condiciones seguras. Esta última soportada con la adquisición de un antivirus, software de seguridad y protección (Kaspersky) que ayuda a reducir riesgos en la operación e impulsar la eficiencia de TI.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	37

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	

Aunque todos estos esfuerzos y logros de gestión por parte del HDSAP generan un avance significativo en materia de desarrollo institucional actualmente no se encuentran alineados en una estrategia que logre visualizar el impacto y operabilidad de cada uno de ellos dentro los objetivos misionales.

Es así como se requiere contar una infraestructura tecnológica robusta en donde se pueda procesar, sintetizar, recuperar y presentar información de forma variada y consolidada. De igual manera disponer de un conjunto de soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información, y de esta forma registrar, almacenar y difundir contenidos digitalizados hacia nuestros usuarios.


#### 4.5 Gestión de Información

Aunque el HDSAP no cuenta con una arquitectura de la información definida, se ha identificado las diferentes fuentes de información entre las cuales se encuentran:

Tabla 10. Sistemas de información

Activo	Tipo de Activo	Salida de Información
Indigo Crystal	Software	Registros – Informes – Ordenes – Formulas
Indigo VIE	Software	Registros
THARSIS	Software	Registros
ANNAR DIAGNOSTICA	Software	Registros
Gestión Administrativa	Software	Actos – Informes – Reportes - Oficios
Intranet	Información	Informes – Planes – Publicaciones – Formatos – Documentos Internos
Página Web Institucional	Información	Publicaciones – Planes – Programas – Proyectos – Informes – Notificaciones
Planeación Estratégica	Procesos	Planes – Proyectos – Iniciativas
Gestión de Calidad	Procesos	Informes – Planes
Historia Clínica	Información	Registros
Exámenes	Información	Registros
Interconsultas	Información	Registros
Equipos de TI	Hardware	Registros
Red Lógica de conexión de ordenadores	Red	Datos Lógicos
Personal	Personal	Registros
Ubicación física de las áreas.	Sitio	Registros

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	38

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

El HDSAP cuenta actualmente con una política en seguridad y respaldo de la información que tiene como objetivo garantizar la protección de toda la información generada, procesada por los sistemas de información e infraestructura tecnológica y que esta a su vez se encuentre debidamente respaldada con el fin de asegurar la continuidad de las operaciones de la Institución.

Esta política se encuentra alineada en el marco de implementación de norma ISO 27001 y aplica a toda la información institucional generada en: bases de datos, correo electrónico, reporte, informes, estaciones de trabajo y archivos de configuración de servidores y en general cualquier tipo de información producida dentro del HDSAP.


Actualmente el HDSAP no cuenta con una arquitectura de datos documentada ni un plan de calidad de la información por lo que se considera importante desarrollarlo tomando como referencia uno de los 4 dominios de arquitectura empresarial TOGAF® 9.1 o del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del MINTIC (Dominio de Información), donde también se desarrolla el presente dominio. Esto le permitirá a la institución mejorar su gestión de información como principal generador de valor estratégico para la institución, diseñar sus servicios de información, la gestión de la calidad de la misma, la gestión del ciclo de vida del dato y de información, el análisis de información y el desarrollo de capacidades para el uso estratégico de ésta.

## 4.6 Gobierno de TI

### 4.6.1 Estructura Organizacional HDSAP

Actualmente el área de sistemas de información depende de la subgerencia administrativa y financiera del HDSAP; siendo ésta un área de apoyo.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	39

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

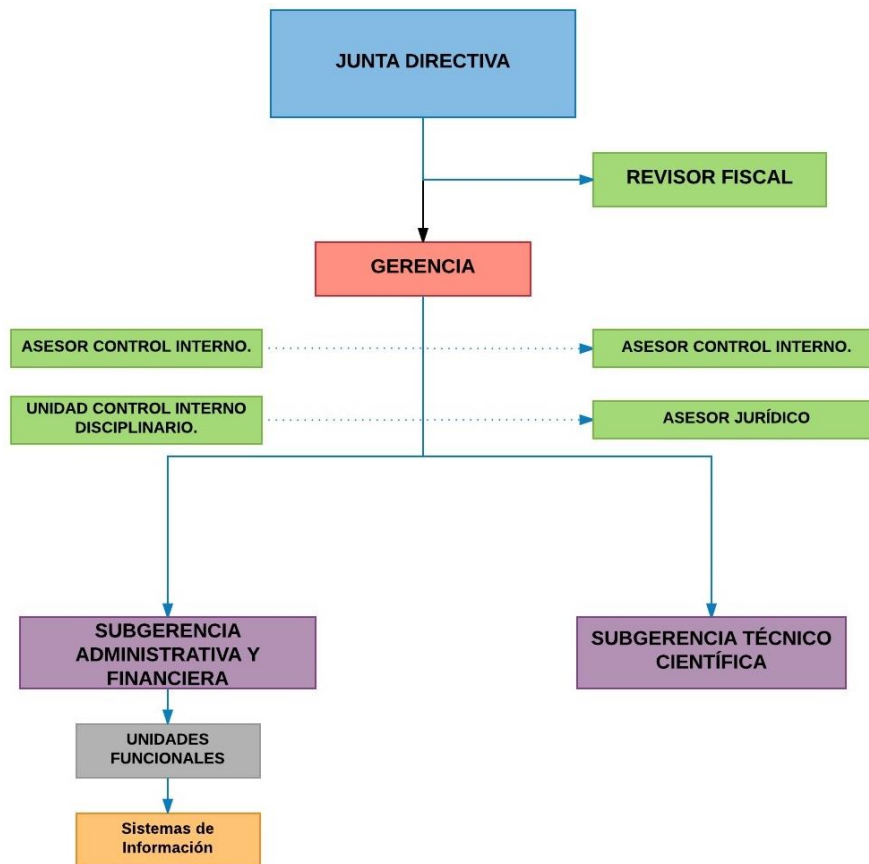


Ilustración 5. Estructura Organizacional del HDSAP

#### 4.6.2 Talento Humano (Roles y Perfiles)

El área de sistemas de información está conformada por 2 profesionales, así:

Tabla 11. Profesionales sistemas de información


Cargo	Profesión
Asesor de sistemas (1)	Ingeniero de sistemas
Médico General - Analista de sistemas de información de apoyo (1)	Médico general-Ingeniero de sistemas

- **Perfiles:**

**Asesor de sistemas:** Asesorar, asistir y emitir conceptos relacionados con la gestión de la tecnología y sistemas de información en los temas que son competencia de esta dependencia para garantizar una gestión, eficiente, eficaz y transparente en el marco de la normatividad vigente para la entidad.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	40



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

**Analista de sistemas de información de apoyo:** Liderar el diseño, formulación, implementación, seguimiento y evaluación de proyectos, procesos y procedimientos para gestionar los sistemas de información misionales de la entidad.

De igual manera existen procesos tercerizados los cuales dan apoyo tecnológico de la información, los cuales garantizan la implementación de los procesos, la gobernabilidad y la gestión de TI con calidad y oportunidad dentro de la institución.

El hospital departamental san Antonio de Pitalito cuenta con los siguientes procesos de tercerización:

- **Mesa de servicio-**

La mesa de servicio tiene capacidad de restauración, identificación, clasificación, medición y mitigación de eventos e incidentes que se presenten o potencialmente se den, y termina con el establecimiento y normalización de los procedimientos de administración y control sobre los requerimientos de cambio que surgen a partir de las necesidades de mantenimiento y actualización de los servicios de TI.

Tabla 12. Profesionales mesa de servicios

Cargo	Cantidad
Service Desk Supervisor	1
Service Desk Analyst	3
Junior Service Desk Analyst	4

Tabla 13. Perfiles personal mesa de servicios

<b>Service Desk Supervisor</b>	
1.	Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio de la Mesa de Ayuda.
2.	Elaborar e interpretar estadísticas de productividad, monitoreo de procesos y niveles del servicio ofrecido a los usuarios y clientes.
3.	Planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de las actividades del área de sistemas.
4.	Capacitar y orientar al personal de Mesa de Ayuda, en los procesos en implementación y funciones a cumplir, de acuerdo a los objetivos del área.
5.	Comunicar oportunamente a los usuarios del servicio el proceso y los canales de atención y también las responsabilidades de la Mesa de Ayuda y de los usuarios para lograr un óptimo servicio.
6.	Interpretar y escalar a la oficina LSIH los problemas que no llegan a ser resueltos en las instancias correspondientes o que se vuelven repetitivos para su análisis en comité.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	41



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**28/01/2020**  
**2.0**

7. Dar solución en conjunto con las áreas implicadas a los incidentes que afectan los servicios de TIC con la finalidad de lograr un aprendizaje en la Mesa de Ayuda, y la propia área de Sistemas.
8. Vigilancia del correcto uso de las herramientas informáticas.
9. Proponer y sustentar mejoras al servicio de Mesa de Ayuda.
10. Dar cumplimiento a las actividades contractuales con el cliente mediante la asignación y seguimiento de las mismas.
11. Realizar seguimiento a las funciones asignadas al personal a su cargo.
12. Elaborar informes y proponer sugerencias para mejorar el proceso.
13. Llevar a cabo labores administrativas y de gestión en el área.
14. Brindar información sobre el estado de los reportes hechos por el cliente.
15. Asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio acordados con los usuarios.
16. Realizar análisis de información registrada en sistema de service desk (control de ocurrencia de llamadas, estado de tickets, entre otros).
17. Coordinación constante con las áreas de redes e infraestructura, mantenimiento de equipos y oficina LSIH sobre las incidencias ocurridas.
18. Coordinar con los demás contratistas TIC (redes e infraestructura y mantenimiento de equipos) la prestación de servicios dentro del HDSAP.
19. Interpretación de estadísticas elaboradas con base a reportes de atenciones al usuario final.
20. Soporte de hardware y gestión hojas de vida.
21. Proceso de reingeniería a los procesos críticos.
22. Seguimiento y auditoría a los procesos establecidos por el área TIC
23. Las demás funciones asignadas por el jefe inmediato y que correspondan con la naturaleza de su cargo

**Service Desk Analyst**

Recibir, registrar y gestionar todos los incidentes o requerimientos de servicio de TI que se generan.


Soporte de Aplicaciones

3. Solución de los incidentes y requerimientos recibidos dentro de los tiempos establecidos en los acuerdos de niveles de servicio.
4. Seguimiento puntual a los incidentes y requerimientos con el usuario final.
5. Escalamiento de incidentes y requerimientos a otros grupos de soporte.
6. Participar en tareas programadas.
7. Emplear las herramientas remotas para el diagnóstico y solución de los casos.
8. Mantener comunicación con los usuarios, informando los avances de los casos.
9. Cumplir con las definiciones establecidas en el Proceso de Gestión de incidentes y requerimientos de servicio de TI.
10. Conocer y distribuir la información de incidentes, solicitudes de información y problemas, a través de los medios definidos para tal fin.
11. Ejecución de manuales, procedimientos e instructivos que ayuden a mejorar y agilizar la solución de incidentes y requerimientos.
12. Participar en la mejora continua del proceso.
13. Participar en la gestión de alimentación de la base de datos de conocimiento.
14. Cumplir con todo lo establecido en el Manual de la función del Service Desk.
15. Las demás funciones asignadas por su jefe inmediato y que correspondan con la naturaleza de su cargo

**Junior Service Desk**

1. Recibir, registrar y gestionar todos los incidentes o requerimientos de servicio de TI

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	42

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

que se generan.

2. Proveer la primera línea de atención, investigación, diagnóstico y escalamiento de los incidentes y requerimientos de servicio de TI reportados por los usuarios.
3. Emplear las herramientas remotas para el diagnóstico y solución de los casos.
4. Mantener comunicación con los usuarios, informando los avances de los casos.
5. Cumplir con las definiciones establecidas en el Proceso de Gestión de incidentes y requerimientos de servicio de TI.
6. Conocer y distribuir la información de incidentes, solicitudes de información y problemas, a través de los medios definidos para tal fin.
7. Cumplir con todo lo establecido en el Manual de la función del Service Desk.
8. Realizar todas aquellas funciones y tareas que le sean asignadas por el jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza del cargo

- **Soporte de Aplicaciones**

**Índigo technologies:** Proveedor de servicios tecnológicos, Sistema de Información Hospitalaria (HIS) con el software Indigo CRYSTAL y planificación de Recursos Empresariales (ERP) con el software Indigo VIE.

**Annar Diagnostica:** proveedor de servicios tecnológicos, sistemas de información del laboratorio (LIS) con el software ATHENEA.


**ImexHS:** proveedor de servicios tecnológicos, Sistemas de información radiológica (RIS), sistema de archivado y transmisión de imágenes (PACS) con el software HIRUKO.

**Tharsis:** proveedor de servicios tecnológicos, sistema informático de gestión integral para los Bancos de Sangre con el software HEXABANK.

- **Soporte de Impresión**

**Tonner Depot:** Proveedor de servicios de tecnológicos de impresión, con fotocopiadoras multifuncionales RICOH.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	43

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

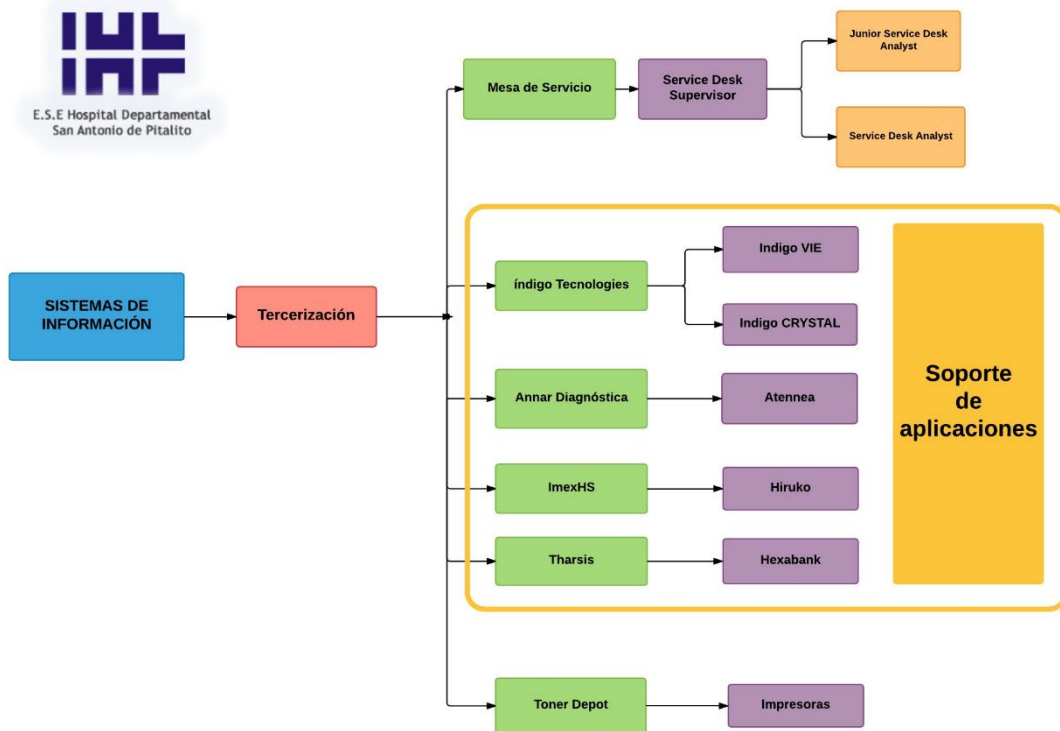


Ilustración 6. Estructura organizacional de TI

#### 4.7 Análisis Financiero

En la actualidad, el hospital departamental san Antonio de Pitalito en el uso y la implantación de tecnología ha revolucionado los procesos tanto asistenciales como administrativos, estos servicios TI incluyen el uso de internet, software HIS Y ERP, aplicaciones, redes sociales, equipos de cómputo, aplicaciones médicas para Smartphone (apps) y cualquier dispositivo o tecnología que mejore la comunicación o aporte alguna utilidad sobre lo ya existente, la inversión en innovación de servicios TI permiten mejorar la práctica clínica diaria gracias a la mejora en la búsqueda de información, seguridad en la prescripción, archivo de datos, comunicación entre profesionales, etc. Además, permiten optimizar los procesos mejorando la eficiencia y ahorrando costes, obtenido un beneficio en un periodo a corto tiempo, gracias a la optimización de procesos.

La inversión realizada en servicios TI de la institución en los últimos 4 años:

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	44


	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

Tabla 14. Inversión TI

AÑO	INVERSIÓN
2013	\$ 108.675.200
2014	\$ 73.132.736
2015	\$ 486.858.818
2016	\$ 1.449.622.720

Según el informe de gestión para la vigencia de 2013 la inversión de servicios TI:

Tabla 15. Inversión año 2013

OBJETO	VR. EJECUTADO CON RECURSOS PROPIOS
Suministro de equipo de cómputo, escáner, impresoras, portátiles y licencia de software	\$ 108.675.200

Según el informe de gestión para la vigencia de 2014 la inversión de servicios TI:

Tabla 16. Inversión año 2014


OBJETO	VR. EJECUTADO CON RECURSOS PROPIOS
Suministro de equipo de cómputo, escáner, impresoras, portátiles y licencia de software	\$ 73.132.736

Según el informe de gestión para la vigencia de 2015 la inversión de servicios TI:

Tabla 17. Inversión año 2015

OBJETO	VR. EJECUTADO CON RECURSOS PROPIOS
Suministro de equipo de cómputo, escáner, impresoras, portátiles y licencia de software	\$ 144.805.623
Suministro, instalación e implementación del licenciamiento de uso de los módulos administrativos.	\$ 293.669.196
Suministro de equipo de audiovisuales – 4 monitores 49”	\$ 22.899.999
suministro 15 cámaras hikvision tipo bala,	\$ 25.484.000

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	45

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

**3 dvr de 24 canales, 12 discos duros de 3tb y otros.**

Según el informe de gestión para la vigencia de 2016 la inversión de servicios TI:


Tabla 18. Inversión año 2016

OBJETO	VR. EJECUTADO CON RECURSOS PROPIOS
Suministro de equipo de cómputo, escáner, impresoras, portátiles y licencia de software.	\$ 137.200.000
Suministro, de micrófonos USB dictado con software de flujo de trabajo y lectores de códigos omnidireccionales de manos libres.	\$ 27.645.120
suministro de una solución integral de hardware y software que garantice el funcionamiento del RIS (radiology information system), PACS (picture archiving and communication system), y su integración con el HIS (hospital information system).	\$ 269.000.000
adquisición de un sistema de información para radiología y reposición de equipos biomédicos para el servicio de imágenes diagnósticas.	\$ 1.015.777.600

En el año 2016 la implementación de la nueva infraestructura tecnológica de imágenes diagnóstica en el HDSAP sobre en una inversión de \$1.015.777.600 para la adquisición de un sistema de información; plataforma RIS (radiology information system), PACS (picture archiving and communication system), Servidores, licenciamiento, estaciones de visualización, equipos biomédicos fijo y portátil etc., para la realizar la integración de HIS con el RIS se requirió una inversión de \$ 269.000.000 garantizando la interfaz y el funcionamiento de estos dos sistemas de información.

Según la información recolectada para el año 2013 y 2014 el monto de inversión fue bajo, respecto al año 2015 y 2016, teniendo en cuenta que el 2016 la inversión en servicios TI frente a los 3 años anteriores fue más alta. La inversión tecnología realizada corresponde en compra de dispositivos de cómputo, nuevo recurso humano para satisfacer la demanda de éstos, soporte

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	46

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

y mantenimientos de los sistemas de información, capacitación, inducción y reinducción de los procesos de los sistemas de información.

Para el año 2017 la inversión proyectada a servicios TI es de \$ 2.225.278.000 de acuerdo al documento presentado a Sistema Electrónico para la Contratación Pública SECOP II, con esto podemos afirmar que la institución ha ido adoptando conciencia sobre la necesidad de la tecnología en cada uno de sus procesos asistenciales como administrativos.


### 5. Rupturas Estratégicas

Las rupturas Estratégicas identificadas a continuación contribuyen a la transformación de la gestión y el logro de resultados alineados a la misión y visión institucional. Según el análisis realizado, donde se presentó mayores falencias respecto a los dominios, evaluando la madurez de la gestión de TI son: Estrategia de TI, Gobierno de TI y Gestión de Información; en un mejor desempeño se encuentran los dominios Servicios Tecnológicos, Sistemas de Información y Uso y apropiación, pero sin ser sobresaliente en un grado de madurez ideal a la gestión de TI. De acuerdo a lo anterior se hace la adopción de las rupturas estratégicas haciendo parte del análisis de la situación actual y con ellas buscando transformar y adaptar la Tecnología de la Información para que esta se convierta en un instrumento que genere valor a cada uno de los procesos.

Tabla 19. Alcance rupturas estratégicas

Ruptura Estratégica	Alcance
La tecnología será considerada un factor de valor estratégico	La información, los sistemas y la tecnología estarán alineados con el desarrollo del sector, con el plan sectorial y con la adopción de una cultura digital en el país. Apoyar la gestión de la entidad y a su vez del sector.
La información será más oportuna, más confiable y con mayor detalle	Evaluar la necesidad de recolectar la información con nuevos criterios:  Datos agregados vs Microdatos Cierre mensual/trimestral VS Tiempo Real. Recolección vs Validación y rechazo en línea. Evaluar la necesidad de hacer auditorias. Definir incentivos y el retorno financiero de obtener información de calidad. La información es un bien público.
Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología según el costo/beneficio	Apoyar todos los procesos clave, estableciendo prioridades estratégicas. Evaluar la oportunidad de implantar una herramienta de flujo de trabajo o workflow.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	47

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

	Construir un modelo de desarrollo organizacional en el tiempo con el apoyo de TI. Alcanzar <<victorias tempranas>> como agente de cambio.
<b>Fortalecer el equipo humano y desarrollar sus capacidades de uso y apropiación de TIC.</b>	Adecuar un equipo suficiente con la idoneidad para cada uno de los servicios TI que tiene la institución, exigiendo una formación técnica, tecnológica y profesional tanto para el personal del HDSAP y sus proveedores en cada uno de los niveles de servicios.

## 6. Entendimiento Estratégico

La Misión del Hospital Departamental San Antonio de Pitalito de acuerdo a la plataforma estratégica 2016 –2020 es:

### MISIÓN

Nuestra organización es una Empresa Social del Estado, cuya misión es brindar a la población Sur Colombiana servicios de salud, dignificar la vida, con ética, eficiencia y solidaridad para aliviar el sufrimiento físico y moral, contando con la más alta calidad humana, con personal calificado y la mejor tecnología, respetando creencias, derechos y libertades de nuestros usuarios y estimulando constantemente el crecimiento intelectual y personal de los funcionarios de la empresa enmarcado en la legislación del país y del compromiso social del estado que nos alienta. Prestar servicios con calidad es nuestro objetivo.


La visión del Hospital Departamental San Antonio de Pitalito de acuerdo a la plataforma estratégica 2016 –2020 es:

### VISIÓN

En el siglo XXI la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Pitalito Huila, será la mejor institución de segundo nivel de atención, que responda a las necesidades de la población prestando servicios de alta calidad con eficiencia, eficacia y calidez, con el mejor equipo en permanente actualización en sus conocimientos y recurso tecnológico disponible en el momento, para proteger y atender la salud de la comunidad que requiera de nuestros servicios, mejorando la calidad de vida. La Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Pitalito Huila, se ubicará como una de las mejores de su género a nivel nacional, será autosuficiente, altamente productiva, para generar y aplicar recursos con la máxima rentabilidad social y económica que permitirá el desarrollo integral de la población y de los funcionarios.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	48



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

EL Hospital Departamental san Antonio de Pitalito tiene como objetivo social Contribuir al mejoramiento de la situación de salud, mediante el fomento, la promoción, la prevención, la atención y rehabilitación de las enfermedades y los problemas de salud, como Hospital Departamental de II nivel, para la comunidad Laboyana y el sur del país.


De acuerdo a esto, se busca que los procesos TI sean eficientes permitiendo el desarrollo de las funciones de la entidad, con personal idóneo y alta tecnología para prestar un servicio al usuario realizando las actividades de manera eficientes y con calidez, dando cumplimiento a las normas y estándares exigidos a nivel territorial y nacional.

## 6.1 Modelo Operativo

De acuerdo al Plan Estratégico de la Institución y como objetivo misional se encamina a ofrecer un servicio de calidad contando con profesionales calificados y tecnología de punta. Esto alineado al compromiso social del estado y enmarcado en la legislación del país, el HDSAP apunta a mejorar sus procesos con un sistema de calidad que permita trabajar de la mano con entidades gubernamentales en acción del mejoramiento continuo y buenas prácticas. Para lograrlo ha aprobado una serie de políticas que permiten medir el avance en la gestión organizacional:

- Política en la calidad de la atención en materia de prestación de servicios de salud.
- Política de humanización.
- Políticas de responsabilidad social y frente al medio ambiente.
- Política de seguridad.
- Política de salud ocupacional.
- Políticas en la contratación de servicios, administración de talento humano.
- Políticas en los procesos de información y comunicación.
- Políticas que orientan la gestión con sus clientes externos.
- Políticas de seguridad del sistema general de seguridad de la información – SGSI.
- Política uso eficiente del papel.
- Política de respaldo a la información.
- Política de buenas prácticas en seguridad de la información.
- Manual de políticas contables (con base en las niif).

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	49

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

## 6.2 Necesidades de Información

Además de la información que produce el HDSAP diariamente, también establece intercambio de información con otras entidades por medio de portales o herramientas de gestión. Para conseguir validar la importancia de los datos entrantes y su operabilidad frente a la información saliente se requiere verificar la calidad de ésta frente a los procesos de la institución.

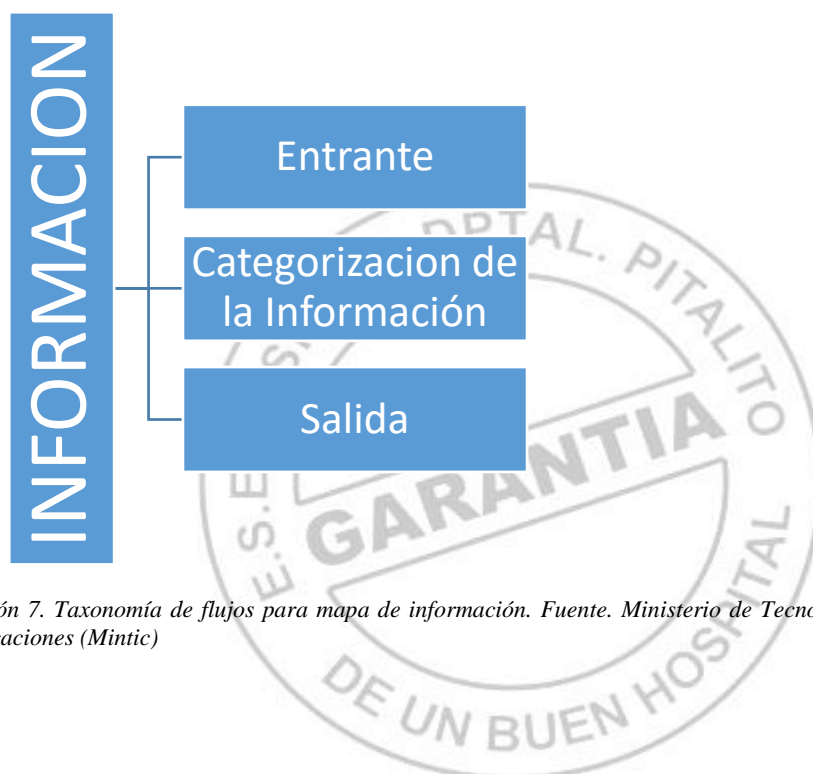


Ilustración 7. Taxonomía de flujos para mapa de información. Fuente. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Mintic)

Se describe el flujo de información de acuerdo a los actores involucrados a nivel sectorial y territorial.



Ilustración 8. Flujo de información

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	50


	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		


Tabla 20. Flujo de información a nivel sectorial del HDSAP

EMISOR	MENSAJE			RECEPTOR	CANAL DE COMUNICACIÓN
	Dato de Entrada	Categorización del Dato	Producto o Salida		
HDSAP	Número de muertes, accidentes por enfermedades específicas	Descriptivo y Numérico	Informes y Análisis de Estadísticas	Secretaria de Salud Departamental	Servicio Web – correo electrónico
	Reporte de Salud Pública	Descriptivo	Informes y Análisis Sectorial	Ministerio de Salud	Servicio Web – correo electrónico
	Estado Pacientes	Descriptivo	Informes, consultas y estadísticas	EPS	Servicio Web – correo electrónico
	Consulte la BDUA	Descriptivo / Numérico	Informes, consultas y estadísticas	Fosyga	Servicio Web
	Consulta Estado Paciente - Traslado de información historia Clínica	Descriptivo / Numérico	Reporte Entrada Paciente	IPS	Servicio Web – correo electrónico
	Estado Pacientes- información historia Clínica	Descriptivo / Numérico	Reporte estado pacientes.	Sivigila	Aplicativo

### 6.2.1 Principales flujos de Información

Los flujos de información ayudan a la Dirección de TI del HDSAP en la definición y gestión de los procesos de intercambio de información, con el fin de garantizar la interoperabilidad. A continuación, se presentan los flujos de información que existen frente a los procesos misionales y de apoyo con el de visualizar el flujo de información, procesos de entrada y salida y generación de datos como producto final. Esto ayuda a la institución a fortalecer la calidad de la información y generación de la misma.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	51

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	

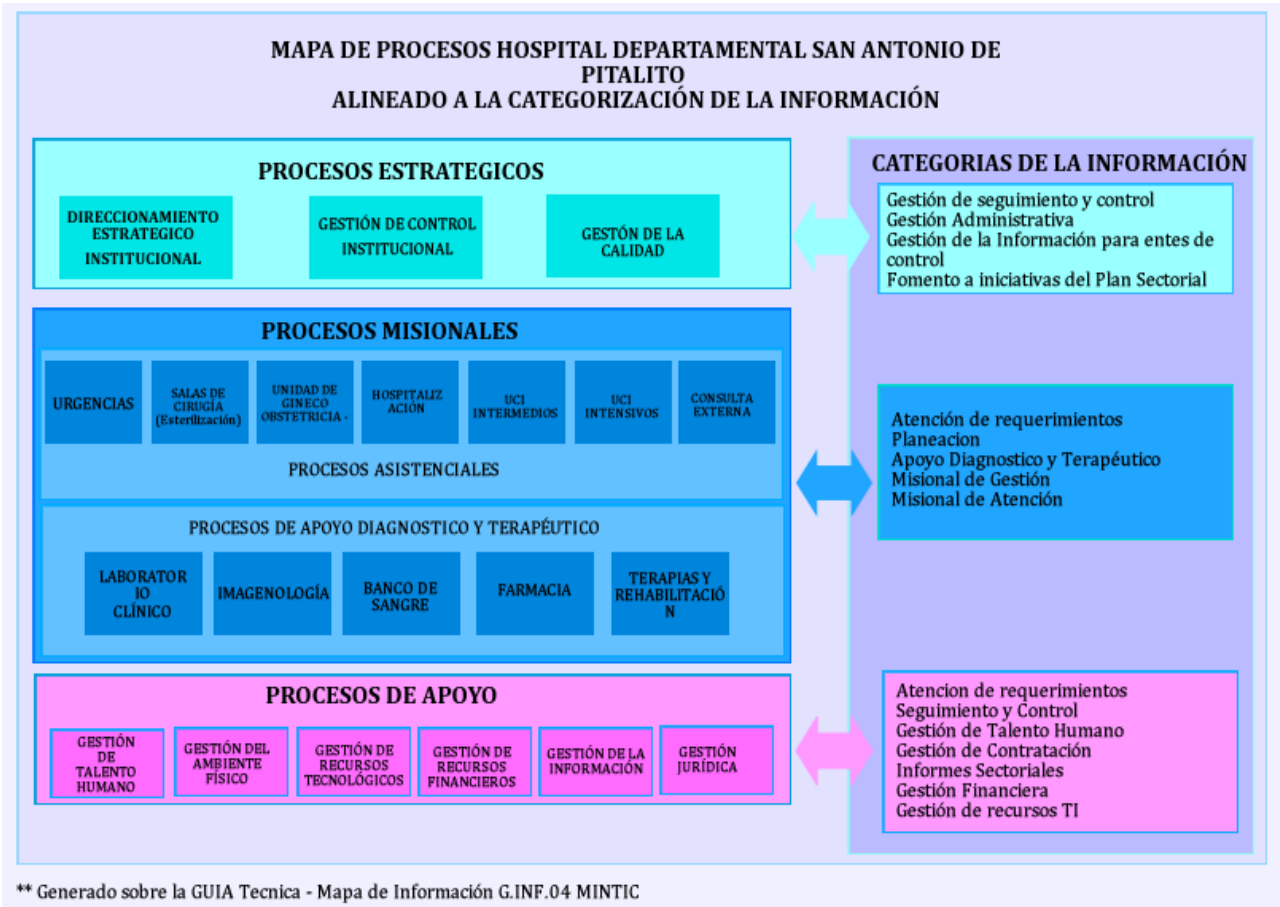


Ilustración 9. Categorías de Información HDSAP

Tabla 21. Flujo de Información frente a los procesos institucionales

EMISOR	MENSAJE			RECEPTOR	Canal de Comunicación
Proceso Origen	Actividad Clave	Categorización de la Información	Flujo de Salida	Proceso Destino	
Gestión del Direcccionamiento Estratégico	Planeación estratégica de la institución	Gestión de seguimiento y control – planeación – fomento a iniciativas de plan sectorial	Direcccionamiento estratégico, vigilancia y control de calidad	Apoyo – Gestión de Control, medición y análisis	Intranet – correo electrónico
Gestión de Control Institucional	Evaluación y seguimiento	Gestión de seguimiento y control	Auditoria – Sistemas de Información – Control de Calidad	Apoyo, control y calidad	Intranet – correo electrónico – servicios Web-Gedac
Gestión de la Calidad	Implementación y	Gestión de información	Apoyo Diagnóstico y	Misional – Apoyo –	Intranet – correo

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	52



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**28/01/2020**  
**2.0**

	seguimiento del sistema integrado de calidad	para antes de control – informe sectorial – Definición de Políticas	Terapéutico – Asistencial – Control, medición y análisis	Gestión, Medición y Análisis	electrónico
<b>Gestión Urgencias</b>	Atención de pacientes que requieran atención inmediata.	Atención de Requerimientos	Apoyo – Control, medición y análisis	Asistencial – Diagnostico y Terapéutico	HIS – EPR
<b>Gestión Sala de Cirugía</b>	Procedimientos Quirúrgicos y recuperación de pacientes.	Atención de Requerimientos	Apoyo – Control, medición y análisis	Asistencial – Diagnostico y Terapéutico	HIS – EPR
<b>Gestión Hospitalización</b>	Estancia de pacientes para su diagnóstico, recuperación y/o tratamiento.	Atención de Requerimientos	Apoyo – Control, medición y análisis	Asistencial – Diagnostico y Terapéutico	HIS – EPR – RIS – LIS
<b>Gestión de Consulta Externa</b>	Atención por consulta externa.	Atención de Requerimientos	Apoyo – Control, medición y análisis	Asistencial – Diagnostico y Terapéutico	HIS – EPR – RIS – LIS
<b>Gestión Unidad de Cuidados Intermedios</b>	Atención de pacientes adultos que requieran monitorización y cuidado constante.	Atención de Requerimientos	Apoyo – Control, medición y análisis	Asistencial – Diagnostico y Terapéutico	HIS – EPR – RIS – LIS
<b>Gestión Unidad de Cuidados Intensivos</b>	Atención de pacientes adultos que requieran monitorización y cuidado constante.	Atención de Requerimientos	Apoyo – Control, medición y análisis	Asistencial – Diagnostico y Terapéutico	HIS – EPR – RIS – LIS
<b>Gestión de Referencia y Contra-Referencia</b>	Procesos, procedimientos y actividades técnicas y administrativas que permiten prestar adecuadamente los servicios de salud a los pacientes	Gestión administrativa - Gestión de seguimiento y control – planeación	Auditoria – Apoyo – Control, medición y análisis.	Misional – Asistencial – Apoyo	Aplicativo

<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b> 04/08/2017	<b>Aprobación</b>	<b>Adopción</b>	<b>Versión:</b>	<b>Hoja:</b>
	<b>Modificación:</b> 28/01/2020	<b>Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño</b>	<b>Resolución No. 042 del 28/01/2020</b>	<b>2.0</b>	<b>53</b>



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**28/01/2020**  
**2.0**

<b>Gestión de Apoyo al Usuario</b>	Atención al usuario y trabajo social	Atención de Requerimientos - Gestión de seguimiento y control	Auditoria – Apoyo – Control, medición y análisis.	Misional – Asistencial – Apoyo	Siau encuestas
<b>Gestión de Terapias y Rehabilitación</b>	Atención de Terapias y Rehabilitación.	Atención de Requerimientos	Apoyo – Control, medición y análisis	Asistencial – Diagnostico y Terapéutico	HIS -ERP
<b>Gestión de Farmacia</b>	Atención, dispensación de farmacia.	Atención de Requerimientos - Gestión de seguimiento y control – planeación	Auditoria – Apoyo – Control, medición y análisis.	Apoyo - Asistencial-Misional	HIS – EPR
<b>Gestión de Banco de Sangre.</b>	Atención y control de Banco de Sangre.	Atención de Requerimientos	Apoyo – Control, medición y análisis.	Apoyo - Asistencial-Misional	HEXABANK
<b>Gestión Imagenología.</b>	Atención de Imagenología.	Atención de Requerimientos	Apoyo – Control, medición y análisis.	Apoyo - Asistencial-Misional	HIRUKO – HIS- PACS
<b>Gestión Laboratorio Clínico</b>	Atención de laboratorio	Atención de Requerimientos - Gestión de seguimiento y control – planeación	Apoyo – Control, medición y análisis.	Apoyo - Asistencial-Misional	ATHENEA
<b>Gestión de Talento Humano</b>	Incorporación y retiro de personal	Gestión del talento humano.	Proceso de Comunicación Estratégica, capacitación y de apoyo.	Misional (Diagnostico y Terapéutico – Asistencial)	ERP
<b>Gestión de Recursos Financiera</b>	Garantizar la sostenibilidad financiera a través de la facturación de servicios y recaudo de cartera	Gestión financiera.	Direccionamiento estratégico, vigilancia y control de calidad	Misional (Diagnostico y Terapéutico – Asistencial) - Apoyo – Gestión de Control, medición y análisis	ERP
<b>Gestión de Ambiente Físico</b>	Realizar el control administrativo de los activos fijos que posee el hospital	Planeación	Auditoria - Apoyo – Control, medición y análisis	Apoyo - Asistencial-Misional	ERP
<b>Gestión de la</b>	Gestión de	Proceso de	Direccionamie	Misionales -	Servicios web-


<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b> 04/08/2017	<b>Aprobación</b>	<b>Adopción</b>	<b>Versión:</b>	<b>Hoja:</b>
	<b>Modificación:</b> 28/01/2020	<b>Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño</b>	<b>Resolución No. 042 del 28/01/2020</b>	<b>2.0</b>	<b>54</b>

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

<b>Información</b>	tecnología de la información, archivo clínico y administrativo	participación ciudadana – Planeación – Gestión documental	nto estratégico, – Apoyo - Control, medición y análisis	Apoyo – Gestión de Control, medición y análisis	Correo Electrónico – Service Desk
<b>Gestión Jurídica</b>	Evaluación y seguimiento	Gestión de contratación – Gestión administrativa – Planeación	Direccional - nto estratégico, – Apoyo - Control, medición y análisis	Misionales - Apoyo – Gestión de Control, medición y análisis	ERP – servicios Web – correo electrónico.
<b>Gestión de Recursos Tecnológicos</b>	Gestión de equipos biomédicos y recursos físicos.	Gestión de la Información – Gestión de recursos TI	Apoyo – Misional - Control, medición y análisis.	Misionales - Apoyo – Gestión de Control, medición y análisis	Correo electrónico.



<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b> 04/08/2017	<b>Aprobación</b>	<b>Adopción</b>	<b>Versión:</b>	<b>Hoja:</b>
	<b>Modificación:</b> 28/01/2020	<b>Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño</b>	<b>Resolución No. 042 del 28/01/2020</b>	<b>2.0</b>	<b>55</b>

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

### 6.3. Alineación de TI con los Procesos

Tabla 22. Matriz de procesos VS sistemas de información

<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>  <b>CATEGORÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>		<b>SISTEMAS DE INFORMACION</b>									
		INDIGO VIE	INDIGO CRYSTAL	GEDAC	HEXABANK - THARSIS	ANNAR - ATHENEA	SERVICE DESK	SIAU ENCUESTAS	INTRANET	Contenedores de Vistas y Reportes en SQL Server.	PAGINA INSTITUCIONAL WEB
<b>CATEGORÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Gestión Seguimiento y Control	x					x		x		x
	Gestión Administrativa	x					x	x	x		x
	Gestión de Información para entes de control	x		x					x		x

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	56







 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL          SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO:          HSP-GI-SI-PL01          28/01/2020          2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA          INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

Tabla 23. Matriz de sistemas de información VS categoría de la información

<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>  <b>CATEGORÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>		<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>										
		INDIGO VIE	INDIGO CRYSTAL	GEDAC	HEXABANK - THARSIS	ANNAR - ATHENEA	SERVICE DESK	SIAU ENCUESTAS	INTRANET	Contenedores de Vistas y Reportes en SQL Server.	PAGINA INSTITUCIONAL	WEB
<b>CATEGORÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Gestión Seguimiento y Control	x					x		x			x
	Gestión Administrativa	x					x		x			x
	Gestión de Información para entes de control	x		x						x		x

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	58



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

## 7. Modelo de Gestión de TI

El Hospital Departamental San Antonio de Pitalito teniendo claro la situación actual de las tecnologías de información en cuanto los 6 dominios establecidos por el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI en el Estado Colombiano; debe contar con un modelo de gestión TI que nos permita adquirir una cultura de planeación estratégica, actualizable año tras año que permita controlar el avance y el seguimiento a la estrategia, debe contar con planes de capacitación para los funcionarios del área de TI y del HDSAP en nuevas tecnologías de información de acuerdo a sus niveles de competencias, debe contar con una Arquitectura Empresarial funcional que permita transportar y compartir información en todas las áreas del HDSAP en sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo, debe contar con herramientas de gestión y de inteligencia de negocio que permitan la investigación y la toma de decisiones de manera efectiva, debe fortalecer la infraestructura tecnológica en cuanto a servicios de alta disponibilidad, de igual forma contar con un recurso humano calificado y suficiente en TI para cubrir sus necesidades con un enfoque estratégico, que permita tener un rol transformador dentro del HDSAP para la generación de valor en sus productos.

### 7.1 Estrategia de TI

A partir de lo enmarcado en el plan de gestión de la institución y de acuerdo a su objetivo misional se ha considerado tres ejes estratégicos de TI.

- Integración de las funciones misionales.
- Infraestructura física.
- La gestión al servicio de la institución.

La definición de la estrategia de TI, se orienta hacia las capacidades y competencias que soportarán las áreas misionales y estratégicas de la organización, así:

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	60


	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	



Ilustración 10. Elaboración propia

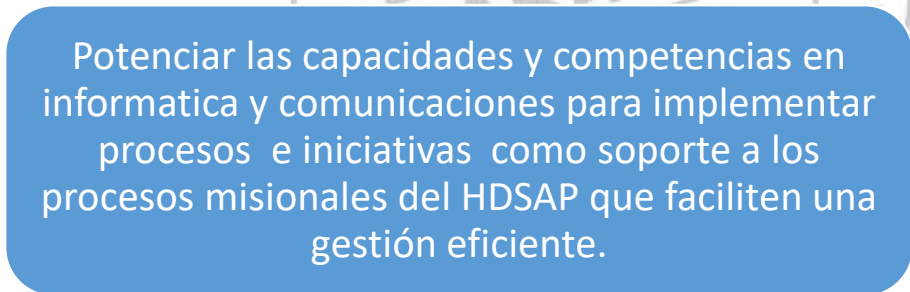



Ilustración 11. Elaboración propia

### 7.1.1 Definición de los Objetivos Estratégicos de TI

Sobre cada uno de los objetivos estratégicos se analiza la vigencia, validez y pertinencia de los factores claves de resultado establecidos en el direccionamiento estratégico, el avance logrado en su ejecución, el aporte de la institución y las áreas de tecnología.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	61

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	

- Desarrollar sinergias entre las dependencias de la institución y la organización de TI para apropiar nuevas tecnologías aplicables a los procesos misionales y de enseñanza - aprendizaje.
- Garantizar la disponibilidad de servicios apalancados en el uso de las TI, ampliando la capacidad de conectividad, procesamiento y almacenamiento.
- Disponer de un modelo de gestión de TI que permita establecer la estrategia de los servicios prestados, el diseño de nuevos servicios, su transición y puesta en operación, mejorando la gestión y esquemas de gobierno TI, consolidando la estrategia TI, las prácticas de gobierno TI, junto con la práctica de la Arquitectura Empresarial.
- Disponer de un modelo de cultura alrededor de las tecnologías de información, estableciendo un esquema de gestión del cambio de TI para apoyar los procesos misionales del HDSAP.
- Trabajar en pro a la gestión con base en la transparencia y eficiencia mediante el uso de las TIC para dar cumplimiento a la Estrategia de Gobierno en Línea ley 1712 de 2014.


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

La alineación de la estrategia de TI orientada a los planes sectoriales o territorial han sido adoptadas por Planes de Desarrollo, decretos y leyes que tienen mayor incidencia sobre la gestión interna de la institución, tal cual como se muestra a continuación.

Tabla 24. Estrategia TI frente a los planes sectoriales

DOCUMENTO	CONTENIDO	ALINEACIÓN
<b>Gobierno Digital y Ley 1712 de 2014</b>	Tener el Gobierno más eficiente y transparente gracias a las TIC - Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	Si bien el objetivo misional del HDSAP es brindar bienestar social mediante servicios de calidad, se fundamenta en generar una gestión con base en la transparencia y eficiencia mediante el uso de las TIC. Cuenta con un portal donde se publica información de interés general, y otros canales de acceso como la intranet.
<b>Gestión Documental - Decreto 103 de 2015</b>	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones	Se han adoptado los instrumentos de gestión de la información armonizados con el Plan de Gestión Documental tales como Datos

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	62

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		

		abiertos, esquema de publicación, información Clasificada y reservada e Inventarios de activos de la información.
<b>Gobierno en Línea - Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 1078 de 2015</b>	Comprende cuatro grandes propósitos: lograr que los ciudadanos cuenten con servicios en línea de muy alta calidad, impulsar el empoderamiento y la colaboración de los ciudadanos con el Gobierno, encontrar diferentes formas para que la gestión en las entidades públicas sea óptima gracias al uso estratégico de la tecnología y garantizar la seguridad y la privacidad de la información.	Se adopta e implementa la estrategia de Gobierno en Línea sobre sus cuatro componentes. De la misma forma se avanza en la implementación de los mismos mediante de estrategias como la de Uso Eficiente del Papel, Seguridad de los Activos de Información, Trámites en Línea publicados en el SUIT y otras que dan cumplimiento sobre sus ejes principales.

El Decreto 1078 de 2015 define que los fundamentos de la Estrategia Gobierno en Línea, serán desarrollados a través de cuatro (4) componentes que facilitarán la masificación de la oferta y la demanda de Gobierno en Línea, y son: TIC para Servicios, TIC para el Gobierno abierto, TIC para la Gestión y Seguridad y Privacidad de la Información.

Por medio de lo establecido en el Decreto 2573 de 2014 (consolidado en el Decreto 1078 de 2015), se definieron los lineamientos, instrumentos y plazos de la Estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Actualmente en el HDSAP la estrategia de gobierno en línea cuenta con un nivel de madurez inicial, con condiciones institucionales, en términos tecnológicos, humanos, normativos, presupuestales y de planeación, para habilitar cada uno de los componentes, de igual forma el HDSAP según su categoría (B) de institución territorial aún se encuentra trabajando para dar un porcentaje satisfactorio según los plazos establecidos en el dicho decreto.

<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b> 04/08/2017	<b>Aprobación</b>	<b>Adopción</b>	<b>Versión:</b>	<b>Hoja:</b>
	<b>Modificación:</b> 28/01/2020	<b>Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño</b>	<b>Resolución No. 042 del 28/01/2020</b>	<b>2.0</b>	<b>63</b>


	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		

Tabla 25. Avance Cumplimiento Estrategia Gobierno en Línea

COMPONENTES	ACTIVIDAD	CRITERIO	%	TOTAL %	NIVEL DEMADUREZ
<b>Elementos Transversales</b>	INSTITUCIONALIZAR LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA 30%	Comité o Instancia responsable de GEL 7.5%	7,5	35	<b>INICIAL</b>
		Planeación del Gobierno en línea 7.5%	7,5		
		Estrategia de Apropiación 7.5%	2		
		Monitoreo y Evaluación 7.5%	0		
	CENTRAR LA ATENCIÓN EN EL USUARIO 30%	Caracterización de usuarios 15%	10		
		Estrategia de Promoción 5%	1		
		Accesibilidad 5%	0		
		Usabilidad 5%	2		
	IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE T.I 15%	Planear el ajuste tecnológico 10%	0		
		Protocolo IPv6 5%	0		
	IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI) 25%	Sistema de Gestión de Seguridad de la información 25%	5		

<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b> 04/08/2017	<b>Aprobación</b>	<b>Adopción</b>	<b>Versión:</b>	<b>Hoja:</b>
	<b>Modificación:</b> 28/01/2020	<b>Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño</b>	<b>Resolución No. 042 del 28/01/2020</b>	<b>2.0</b>	<b>64</b>





E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**28/01/2020**  
**2.0**

Información en línea	PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN 57%	Política Editorial 8%	0	10
		Publicación de información 40%	10	
		Acceso multicanal 9%	0	
	PUBLICACIÓN DE DATOS ABIERTOS 43%	Inventario de información 12%	0	
Apertura de Datos 31%		0		
Interacción en línea	HABILITAR ESPACIOS DE INTERACCIÓN 50%	Consulta Interactiva de información 20%	0	26
		Servicios de interacción 30%	10	
	HABILITAR ESPACIOS ELECTRÓNICOS PARA INTERPONER PETICIONES 50%	Sistema de Contacto y PQRD 28%	10	
		Sistema móvil de contacto y PQRD 11%	5	
	Sistema integrado de PQRD 11%	1		
Transacción en línea	DISPONER TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA 100%	Formularios para descarga 5%	0	0
		Certificaciones y constancias 15%	0	
		Trámites y servicios 65%	0	
		Ventanillas únicas 15%	0	

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	65



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN


**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**28/01/2020**  
**2.0**

Transformación	HACER USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS Y ESTRATEGIA DE CERO PAPEL. 45%	Buenas prácticas 9%	5	8
		Sistema de gestión de documentos 13%	3	
		Automatización de procesos 23%	0	
	INTERCAMBIAR INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES 55%	Cadenas de trámites 27.5%	0	
Servicios de intercambio de información 27.5%		0		
Democracia en línea	DEFINIR LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN 15%	Estrategia de participación por medios electrónicos 15%	1	21
	CONSTRUIR DE FORMA PARTICIPATIVA LAS POLÍTICAS Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA 40%	Normatividad 20%	5	
		Planeación Estratégica 20%	5	
	ABRIR ESPACIOS PARA EL CONTROL SOCIAL 20%	Rendición de cuentas 20%	10	
	ABRIR ESPACIOS DE INNOVACIÓN ABIERTA 25%	Promoción de Datos Abiertos 8%	0	
		Solución de problemas 17%	0	
			INDICE GEL	16,7

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	66

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

La anterior medición fue realizada bajo el manual de Gobierno en Línea versión 3.0, sin embargo será necesario realizar un nuevo diagnóstico teniendo en cuenta que la nueva Estrategia, que se plasma en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 1078 de 2015, comprende cuatro grandes propósitos, independientemente de las fases que se proponían en la estrategia anterior, esto son: lograr que los ciudadanos cuenten con servicios en línea de muy alta calidad, impulsar el empoderamiento y la colaboración de los ciudadanos con el Gobierno, encontrar diferentes formas para que la gestión en las entidades públicas sea óptima gracias al uso estratégico de la tecnología y garantizar la seguridad y la privacidad de la información.


### 7.1.3 Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la Institución.

Para facilitar el desarrollo de la estrategia institucional, la misión y visión donde establece: "personal calificado y la mejor tecnología", "enmarcado a la legislación del país", "actualización en sus conocimientos y recursos tecnológicos disponibles en su momento", se diseñó una estrategia TI que busca apoyar y soportar el cumplimiento de la gestión institucional, con cada uno de los objetivos estratégicos TI; apropiar nuevas tecnologías aplicables a los procesos misionales y de enseñanza aprendizaje, ampliar la capacidad de conectividad, procesamiento y almacenamiento, mejorar los esquemas de gobierno y gestión de TI del HDSAP, establecer un esquema de cultura de TI en el HDSAP.

## 7.2 Gobierno de TI

Para establecer el diseño de la organización de TI se han definido algunos criterios como base para la operación del modelo organizacional actual, los cuales son descritos a continuación:

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	67

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

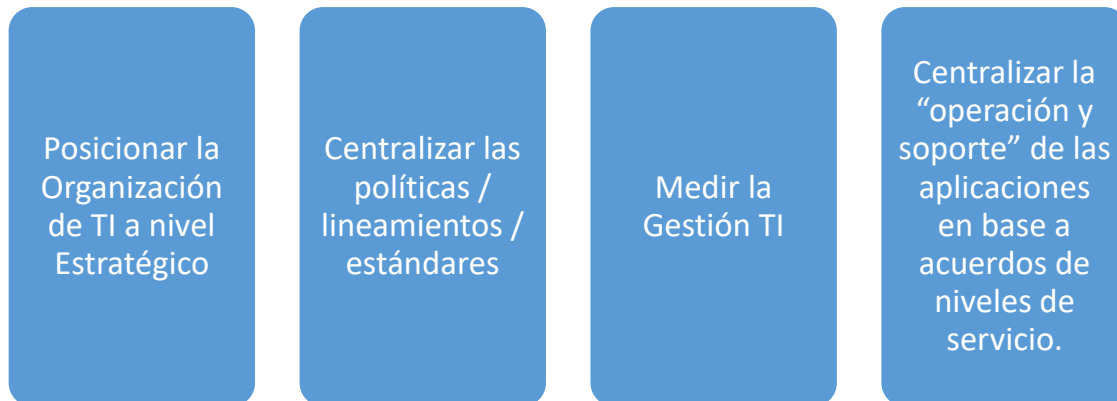


Ilustración 12. Criterios principales de la organización de TI en el HDSAP

### 7.2.1 Cadena de Valor de TI

La cadena de valor de TI genera un valor adicional para la institución, al integrar los procesos de TI necesarios para adelantar la gestión del servicio tecnológico y de los sistemas de información. La cadena de valor de TI se integra a los macro procesos de apoyo de la institución y a los procesos de la gestión de TI.

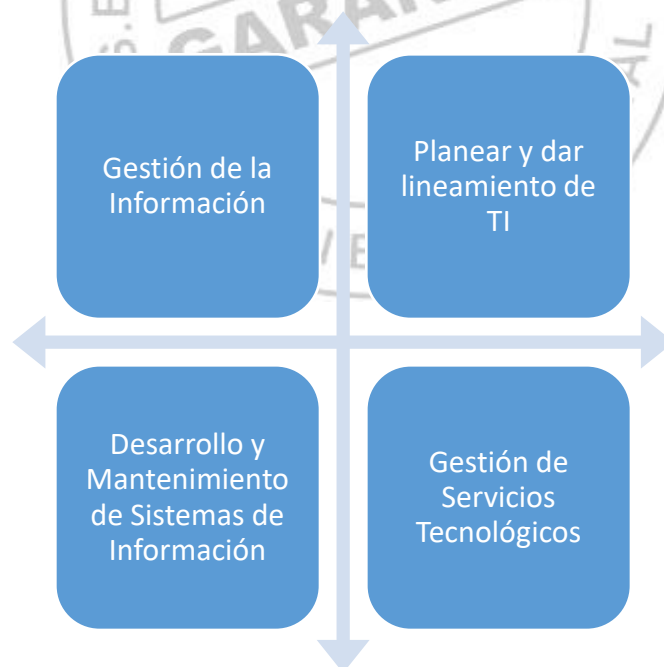



Ilustración 13. Cadena de Valor TI

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	68

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		

Actualmente se busca integrar y alinear un valor de TI sobre cada uno de los componentes de gestión, mediante las premisas de enfoque de servicio, estrategia sectorial, disposición de la información para la toma de decisiones y alineación de procesos como se muestra en el actual PETI.

### 7.2.2 Indicadores y Riesgos de Gestión de TI


Tabla 26. Indicadores de gestión de TI

ITEM	NOMBRE INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	CALCULO	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	Disponibilidad de las aplicaciones	Medir el tiempo de disponibilidad de las aplicaciones	(Horas online / 24 hrs)	95%	Mensual
2	Proyectos de TIC en ejecución	Medir el avance en la ejecución de proyectos TIC	(N° proyectos ejecutados en el periodo / N° proyectos definidos en el periodo) * 100	90%	Trimestral
3	Seguimiento a riesgos de TIC	Controlar el % de riesgos relacionados con TI	(N° total de riesgos de TI incluidos en la evaluación de riesgos / N° total de riesgos incluidos en la evaluación de riesgos) * 100	No superior al 30%	Semestral
4	Uso y apropiación de la tecnología	Mejorar el nivel de competencias del personal en cuanto al uso de tecnología	(N° de capacitaciones ejecutadas / N° de capacitaciones programadas) * 100	95%	Mensual

Tabla 27. Riesgos de gestión TI

Riesgos	Categoría del Riesgo
Fallas eléctricas por sobrecarga de equipos en puntos de alimentación	Medio
Ausencia de UPS para respaldo de energía	Medio
Información no disponible contenida en los aplicativos	Alto
Ausencia de plan de continuidad para la prestación de servicios	Medio
Infraestructura tecnológica inadecuada	Bajo
Información erróneamente procesada	Medio
Desactualización en hardware impidiendo el apoyo a los procesos de la institución	Medio

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	69

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

<b>Inadecuado funcionamiento de los aplicativos</b>	Medio
<b>Daños en la infraestructura tecnológica por eventos naturales o causados por el hombre</b>	Bajo
<b>Manipulación o adulteración indebida de los aplicativos</b>	Bajo
<b>Suministro de información inoportuna e imprecisa</b>	Media
<b>Desconocimiento de criterios, directrices y/o lineamientos de TI</b>	Media
<b>Inoportunidad en la ejecución de los proyectos de TIC</b>	Media
<b>Incumplimiento del plan de comunicaciones</b>	Baja
<b>Extralimitación de funciones</b>	Media
<b>Inadecuada programación de los recursos presupuestales para gestión de TIC</b>	Media
<b>Ineficiente prestación de los servicios TIC</b>	Media
<b>Servicios no disponibles de tecnología informática</b>	Media

### 7.2.3 Modelo de Dirección de TI

Mediante el modelo de gobierno TI se busca generar instancias donde el área de TI lidere la toma de decisiones sobre los proyectos y la gestión de recursos tecnológicos, constituyendo ambientes de participación como comités y reuniones con la directiva que permitan fortalecer los procedimientos y la gestión de los activos TI.

*Ilustración 14. Estructura organizacional propuesta*

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	70



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**28/01/2020**  
**2.0**


# Dirección de TI



Tabla 28. Niveles Organizacional TI

Nivel	1	2	3
<b>Dirección de TI</b>	Infraestructura Tecnológica	Administración y Operación de Infraestructura Tecnológica	Gestión Datacenter
			Gestión de Servidores
			Gestión de Sistemas de Seguridad
			Gestión de Sistemas de Almacenamiento
			Gestión de Sistema de Backup
			Gestión de Balanceo de balance de cargas HW
			Gestión de Arquitectura del Hadware
			Gestión de Licenciamiento del Software de datacenter
			Servicios de Conectividad
	Gestión de Red Local Inalambrica		
Gestión Navegación internet			
Implementación	Sistemas de Información	Gestion de Activos y Configuración	

<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b> 04/08/2017	<b>Aprobación</b>	<b>Adopción</b>	<b>Versión:</b>	<b>Hoja:</b>
	<b>Modificación:</b> 28/01/2020	<b>Acta No. 001 del 28/01/2020</b> <b>Comité Institucional de Gestión y desempeño</b>	<b>Resolución No. 042 del 28/01/2020</b>	<b>2.0</b>	<b>71</b>

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

	de Soluciones de Software		Gestión de Cambios
			Gestión Entregas y Despliegues
			Gestión de Validación y Pruebas
			Gestión Evaluación del Cambio
			Gestión del Conocimiento
	Proyectos de Innovación TI	Gestión de Proyectos de Innovación	Gestión de Seguridad de TI
			Gestión de Implementación de Estadares de Calidad
			gestión de Metodologías Gubernamentales ( it4+ - Gobierno abierto - Gobierno en Linea - Plan Vive Digital)
			Gestión de Reingenieria de Procesos
			Gestión Uso y Apropiación de las Tecnologías
	Servicios a Usuarios de TI	Gestión de los Servicios de TI (Soporte de primer y segundo nivel con escalamiento a tercer nivel)	Gestión Indicadores e Informes
			Gestión de niveles de Servicio
			Gestión de la disponibilidad
			Gestión de la capacidad
			Gestión de la continuidad
		Gestión de configuración	
		Gestión de Entrega	
		Gestión de Seguridad	
		Gestión de Cambios	
		Gestión de Incidentes	
		Gestión de Problemas	
		Gestión de Eventos	


### 7.3 Gestión de la Información

#### 7.3.1 Herramientas de Análisis

Se define una estrategia orientada al seguimiento, análisis, presentación y publicación de la información conforme al ciclo de vida de la misma y segmento a la que va dirigida (audiencia de análisis).

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	72



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

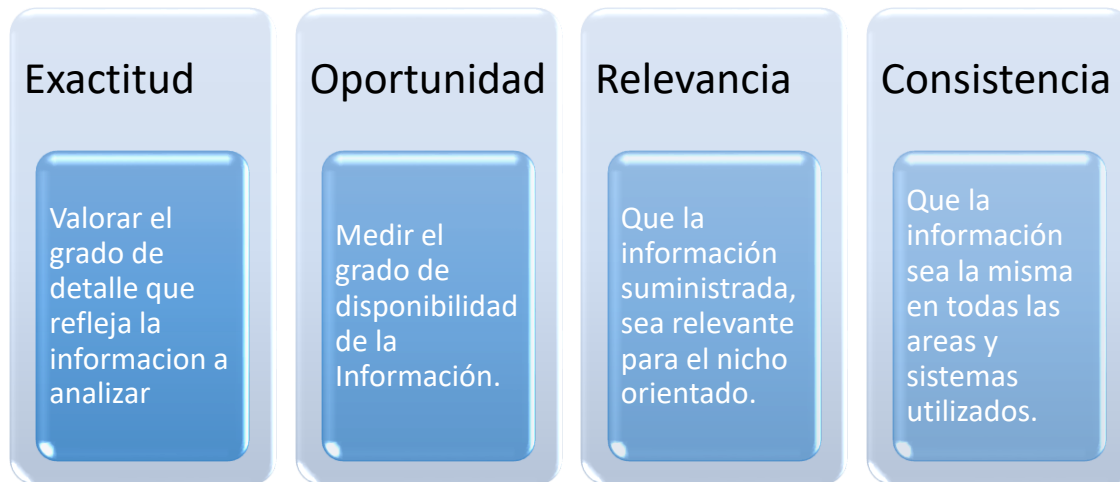


Ilustración 15. Indicadores de calidad del dato


Para la recolección de datos maestros en la institución es necesario generar una estrategia que permita identificar cuáles de estos necesitan limpieza y estandarización mediante la corrección de errores, eliminación de duplicados y aumento de atributos, etc. Igualmente debe identificarse cuales de estos tienen un nivel de riesgo alto al ser tratado y publicado.

Cabe recordar que actualmente existen leyes que regulan el manejo de información y publicación de la misma. EL HDSAP no es ajeno a esta realidad y a través de ejecución gradual de la norma ISO 27001 ha implementado políticas de seguridad y resguardo de la información. Sin embargo, se hace necesario que esta se complemente con una excelente administración del dato.

### 7.3.2 Arquitectura de Información

La arquitectura de TI debe estar orientada a servir de guía en la aplicación de la estrategia organizacional, en este caso, a nivel de las entidades públicas en Colombia. Como tal, una arquitectura de TI se construye con base en modelos específicos aplicables en una dimensión y altura definidas dentro del contexto de los diferentes sistemas de los que se compone cada una de estas organizaciones.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	73

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

## Datos Maestros del HDSAP

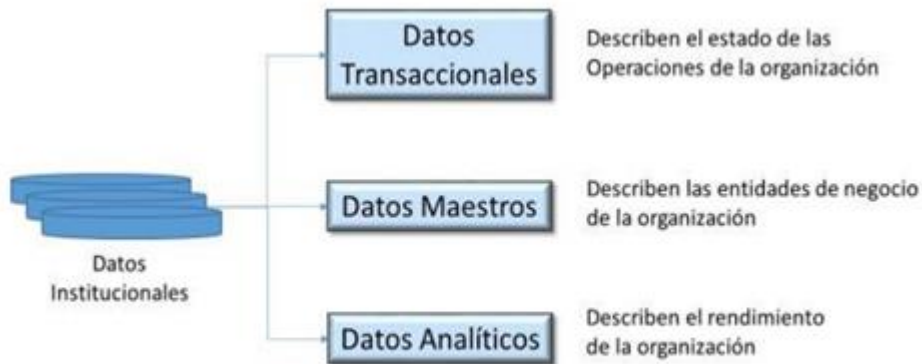


Imagen 1. Clasificación de datos institucionales. Fuente: Oracle.

Ilustración 16. Clasificación de datos institucionales

Tabla 29. Modelo de Análisis de la Información

	Descripción
<b>Identificar el tipo de dato</b>	La identificación del dato se realiza mediante una muestra detallada del mismo. Considerando rasgos generales.
<b>Validar la calidad y gobierno del dato</b>	Involucra el proceso donde se generan los indicadores de calidad: Exactitud, oportunidad, relevancia, consistencia e integridad.
<b>Generar Oportunidades e integración del mismo</b>	La validación y consistencia del dato, generación de oportunidades de mejora, identificación del desarrollo del mismo sobre procesos transversales.
<b>Aplicabilidad</b>	El dato se convierte en un elemento de información. Por lo cual se debe parametrizar los procesos que harán gestión del mismo.
<b>Publicación</b>	Debido a que los datos son procesados y se convierten en información que llega a hacer parte importante de una institución. Se deben definir los canales que serán parte del ciclo de vida del mismo.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	74


	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

Tabla 30. Publicación de la Información

	Descripción
Intranet	La intranet se utiliza como sistema cerrado para comunicación interna entre las diferentes áreas del hospital. En ella fluye información sensible y de carácter estrictamente institucional.
Página Web	En ella se publica información de interés general. Cuenta con un sistema de PQRS donde se concentra las solicitudes de los usuarios y módulos dedicados a la transparencia y buen gobierno.
Datos.gov.co	Se identifica el tipo de datos para ser publicado y utilizado dentro de la estrategia del <i>Datos Abiertos</i> del Gobierno Nacional

## 7.4 Sistemas de Información

### 7.4.1 Arquitectura de Sistemas de Información

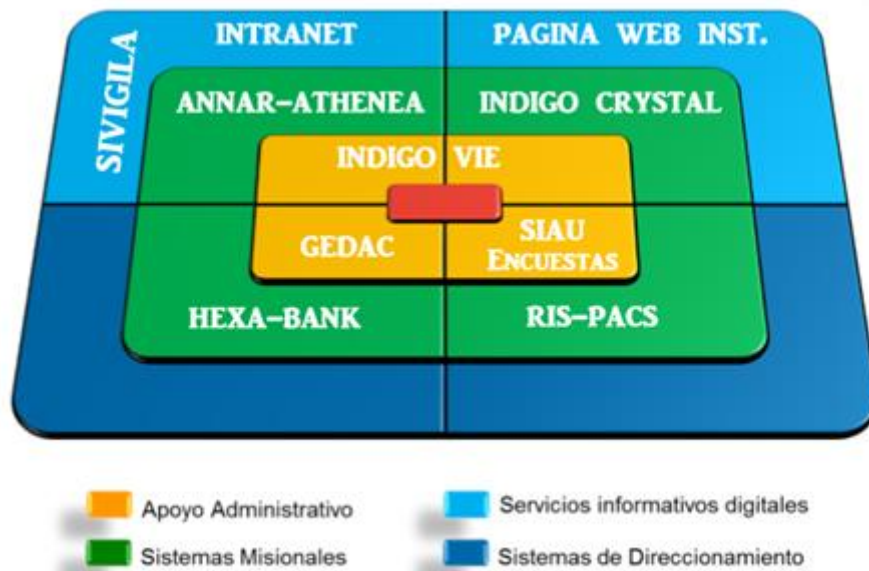


Ilustración 17. Estructura general de la arquitectura de Sistemas de información del HDSAP

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	75



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		

Tabla 31. Transacción de la Información de las Aplicaciones del HDSAP

Activo	Tipo de Activo	Operabilidad	Categoría de la Información	Salida de Información
<b>Indigo Crystal</b>	Software	Local	Confidencial	Registros Clínicos – Datos demográficos – Informes estadísticos – Ordenes Medicas – Formulas Medicas
<b>Indigo VIE</b>	Software	Local	Confidencial	Registros Contables – Facturación Detallada - Informes estadísticos – Registros de Activos Fijos - Depreciación de Activos
<b>THARSIS</b>	Software	Local	Confidencial	Registros Clínicos – Datos demográficos – Estudios de Laboratorio – Informe de estudios de Laboratorios Clínicos.
<b>ANNAR DIAGNOSTICA</b>	Software	Local	Confidencial	Registros Clínicos – Datos demográficos – Estudios de Laboratorio - Informe de estudios de Laboratorios Clínicos
<b>Intranet</b>	Información	Local	De uso Interno	Informes – Planes – Publicaciones – Formatos – Documentos Internos
<b>Página Web Institucional</b>	Información	Local	Publica	Publicaciones – Planes – Programas – Proyectos – Informes – Notificaciones
<b>HIRUKO</b>	Software	Local	Confidencial	Registros Clínicos – Datos demográficos – Informes estadísticos – Imágenes diagnosticas – Diagnostico de imágenes.

<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b> 04/08/2017	<b>Aprobación</b>	<b>Adopción</b>	<b>Versión:</b>	<b>Hoja:</b>
	<b>Modificación:</b> 28/01/2020	<b>Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño</b>	<b>Resolución No. 042 del 28/01/2020</b>	<b>2.0</b>	<b>76</b>

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

### 7.4.2 Implementación de Sistemas de información

Dentro de los lineamientos adoptados por el HDSAP se encuentra la integración del modelo de buenas prácticas ITIL v3 dentro de componente de Transición del Servicio que provee los procedimientos de implementación y despliegue de aplicaciones. De acuerdo a esto se propone un esquema similar alineado al propuesto por el modelo de gestión de TI IT4+ optimizando su alcance, construcción, implantación y uso.

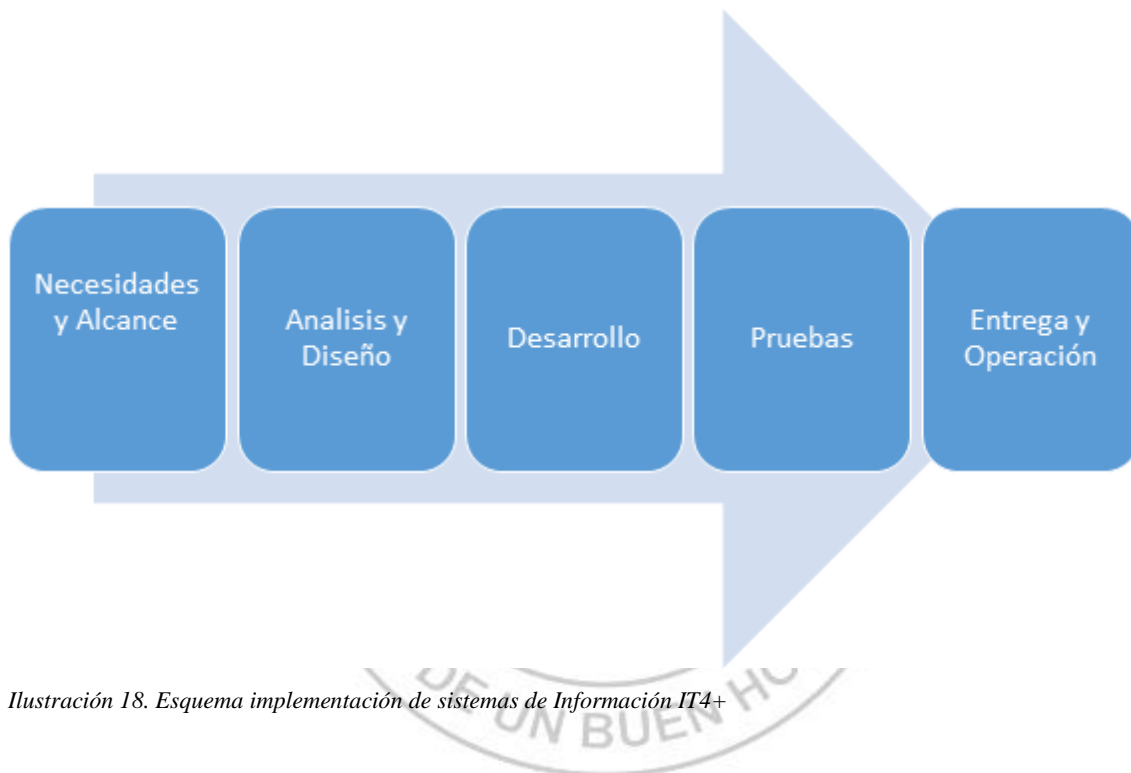


Ilustración 18. Esquema implementación de sistemas de Información IT4+

Una clara definición de los lineamientos además de garantizar desarrollos óptimos y la unificación de criterios técnicos facilita la supervisión y el seguimiento de los proyectos desarrollados tanto con los proveedores o con el recurso humano de TI. Además de las Fases de desarrollo se toma con un control en la transición del servicio donde el objetivo es facilitar que los servicios definidos en la fase de diseño evolucionen hasta llegar a ser un producto accesible que otorga valor a los usuarios finales.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	77


	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

Tabla 32. Transición del servicio

Transición del Servicio		
Implementación de Soluciones de Software	Gestión de Sistemas de Información	Gestión de Activos y Configuración
		Gestión de Cambios
		Gestión Entregas y Despliegues
		Gestión de Validación y Pruebas
		Gestión Evaluación del Cambio

### 7.4.3 Servicios de Soporte Técnico

El esquema de soporte se realiza tomando como referencia el soportado por una Mesa de Ayuda alineada a estándares de buenas prácticas para esto se ha dividido el soporte en 3 categorías, tales como:

Un **primer nivel** (1° nivel), compuesto por un personal cualificado, con personal certificado en diferentes especialidades tecnológicas de las TIC, los cuales están preparados para responder y resolver los requerimientos TI con más frecuencia en la operación del hospital.


Un **segundo nivel** (2° nivel), integrado por ingenieros cualificados, que manejan temas de administración de aplicaciones tales como Indigo Crystal e Indigo VIE.

Un **tercer nivel** (3° nivel) son aquellos requerimientos que necesitan un soporte directo por el proveedor de software. Los incidentes son recepcionados por el Service Desk y gestionados por un tercero, pero condicionado a unos SLAs definidos previamente.

## 7.5 Modelo de Gestión de Servicios Tecnológicos

### 7.5.1 Criterios de Calidad y Procesos de Gestión de Servicios de TIC

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	78

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

De acuerdo al análisis realizado a la Gestión de la Calidad de los servicios de TIC se propone implementar procesos que aseguren la operación y continuidad de los servicios como pilares de buen gobierno TI.

#### Alta disponibilidad de los Servicios


La entidad debe implementar capacidades de alta disponibilidad que incluyan balanceo de carga y redundancia para los servicios tecnológicos que estén involucrados en la continuidad del servicio de entidad, las cuales deben ser puestas a prueba periódicamente.

Estas actividades se realizan para optimizar el rendimiento y la eficiencia, y para planificar y justificar inversiones. La gestión de la capacidad tiene en cuenta:

- Monitorización del rendimiento y la carga de un servidor o conjunto de servidores.
- Análisis del rendimiento y medición de datos, incluyendo análisis del impacto de nuevas instalaciones en la capacidad
- Ajustes de rendimiento para asegurar el uso más eficiente de la infraestructura
- Comprensión de las demandas del servicio y planes futuros de aumento o disminución de carga
- Influencia en la petición de recursos informáticos
- Planificación de la capacidad y desarrollo de un plan para el servicio.

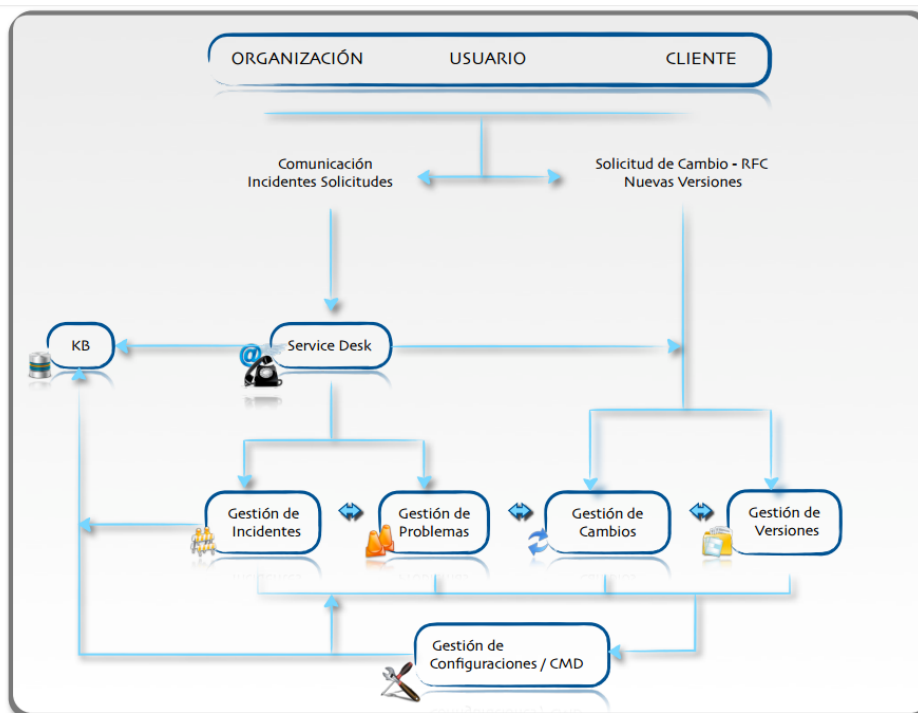
*Ilustración 19. Gestión de la capacidad*

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	79

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

En la siguiente tabla pueden distinguirse las disciplinas de gestión con el mayor impacto sobre la disponibilidad del sistema: la a menudo descuidada disciplina de la administración de sistemas.


Tabla 33. Disciplinas de gestión con el mayor impacto sobre la disponibilidad del sistema



Fase	Disciplina	Descripción
1. Generación de Objetivos	Administración de Niveles de Servicio	Identificar, negociar y acordar los servicios a ser implementados, métricas de calidad y objetivos de desempeño a proporcionar a los usuarios.
2. Planeación	Diseño de Aplicaciones y sistemas	Planear y diseñar infraestructura IT para alcanzar los niveles de servicio comprometidos con el usuario.
	Planeación de Capacidad	Planeación de requerimientos de crecimiento del sistema.
	Administración de la Configuración	Crear y mantener información de la configuración del sistema.
	Administración de activos	Crear y mantener un inventario de activos; rastrear y monitorear dichos activos.
3. Ejecución	Administración de incidencias	Detectar, registrar, resolver incidencias.
	Respaldo y recuperación	Diseñar sistemas y recursos alternativos para restaurar inmediatamente los servicios IT cuando ocurran

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	80



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

4. Medición	Administración del Desempeño	problemas. Monitorear información de desempeño del sistema; realizar tuning del sistema para alcanzar los niveles de servicio óptimos comprometidos con los usuarios.
	Administración del Cambio	Controlar todos los cambios en el sistema para asegurar que dichos cambios no degradan el desempeño del sistema.
5. Control	Administración de la seguridad	Controlar y administrar acceso al sistema para minimizar las amenazas a la integridad del mismo.
	Administración de la disponibilidad	Monitorear y controlar los recursos del sistema y la operación IT para mantener la disponibilidad del sistema.

### 7.5.2 Infraestructura


- Recuperación y Respaldo de la Información.**

El Hospital cuenta con un proceso periódico de respaldo de la configuración de sus servicios tecnológicos, así como de la información almacenada en la infraestructura tecnológica. Este proceso es probado periódicamente y permite la recuperación íntegra de los servicios tecnológicos.

Tabla 34. Clasificación de la Copia de Seguridad

MUY ALTA	ALTA	NORMAL	BAJA
Aplicaciones de muy alta impacto en la organización. Que demanden alta disponibilidad y bastante concurrencia de usuarios. La pérdida de una hora de datos implicaría gran esfuerzo en reprocesos.	Aplicaciones que son de apoyo y que no afectan al usuario externo. Afectan un área específica y la reconstrucción de información en caso de pérdida es posible.	Servicios que son utilizados por pocos usuarios y no son el Core la organización. La pérdida de un día de datos no interrumpiría la atención a los usuarios externos.	Aplicaciones en Desuso. Tiene poco movimiento o se mantiene para consulta.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	81

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

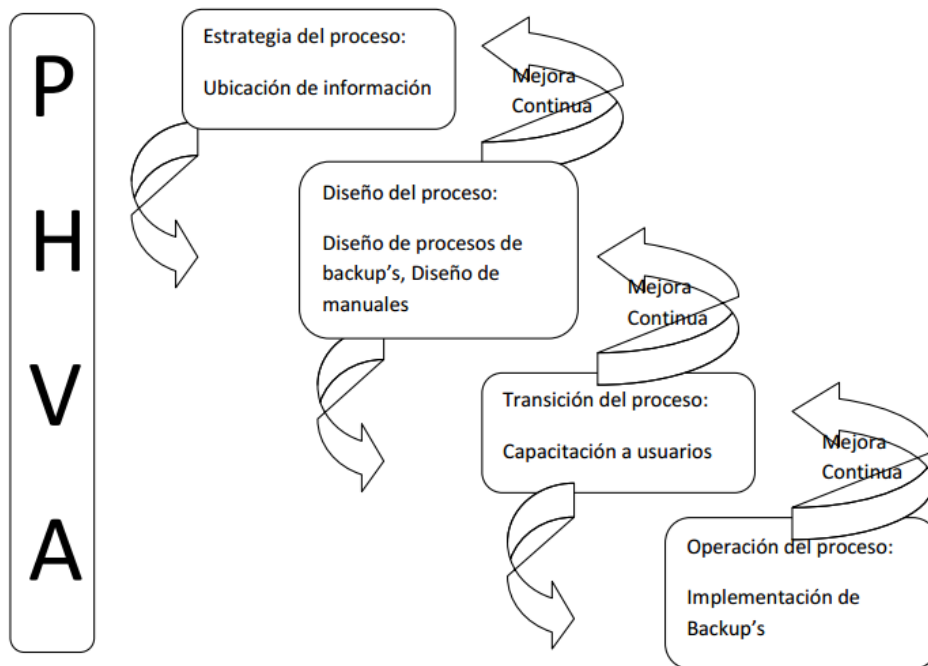



Ilustración 20. Ciclo de vida del proceso. Fuente: Service Operation ITIL V3

Tabla 35. Proceso de Copias de Seguridad (Backups)

No	QUE HACER	DONDE	QUIEN LO HACE	COMO LO HACE	CUANDO LO HACE	RECURSO
01	Realizar copia de seguridad	Data Center	Responsable Infraestructura	Revisar Instructivos de cada aplicación	De acuerdo a la clasificación y tipo de servicio	Manuales Proveedores
02	Nombrar la Copia de Seguridad	Data Center	Responsable Infraestructura	La copia de seguridad debe tener "NombreServicio_FechaCopia" Ej: DGH_15May2015	En todos los casos	Instructivo
03	Comprimir Copia de Seguridad	Data Center	Responsable Infraestructura	De acuerdo al manual interno	De acuerdo a la clasificación y tipo de servicio	Software de Compresión
04	Extraer Copia de seguridad	Data Center	Responsable Infraestructura	De acuerdo al manual interno y medio de extracción.	De acuerdo a la clasificación y tipo de servicio	DVD, discos duros externos, CD, Cintas
05	Rotular Copia de Seguridad	Data Center	Responsable Infraestructura	De acuerdo al manual interno y medio de extracción.	De acuerdo a la clasificación y tipo de servicio	Rótulos

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	82

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

	Externa			Debe contener: Fecha y Hora Copia Servicio (Indigo Crystal, Indigo VIE, etc), Responsable de Validación, Numero medio y Total (Ej: 1 de 5)		
06	Verificación Copia de Seguridad	Data Center	Responsable Infraestructura	Revisar Instructivos de cada aplicación	Inmediatament e finalizada la copia externa	Manuales Restauración, servidores de restauración.
07	Registro de Copia de Respaldo	Data Center	Responsable Infraestructura	Diligenciar el registro de copias de seguridad. Debe tener Fecha y hora, tamaño copia, tamaño comprimido, quien realizo el procedimiento, estado de la copia	Inmediatament e finalizada la verificación	Formato de Registro
08	Entregar medios extraíbles a Archivo	Archivo	Responsable Infraestructura	Hacer firma acta de entrega copias de seguridad en medios externos.	Primero 5 días del mes	Caja Fuerte, Archivo externo.

### 7.5.3 Servicios de Operación

- **Uso de mejores prácticas como ITIL, ISO 27001 en el marco IT4+**

Las mejores prácticas de la industria de TI son un complemento a los lineamientos, guías, estándares y herramientas. Estas definen aspectos metodológicos y técnicos que han dado resultados para implementar o gestionar características puntuales de un tema o dominio de TI. Para esto se toma como referencia el Marco propuesto por el gobierno junto con su modelo de gestión IT4+ conforme a las metodologías adoptadas por el hospital (ITIL, ISO 27001) alineadas a los procesos de TI.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	83


	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		




Ilustración 21. Componentes IT4+ Alineado a estándares de Buenas Prácticas

Para generar una estructura de alta disponibilidad es necesario establecer características y niveles de redundancia que deben poseer cada uno de los Tier en aspectos fundamentales como aspectos eléctricos, termomecánicos, edilicios, cableado y comunicaciones entre otros. Se debe determinar a qué nivel de redundancia pretendemos llevar el centro de datos y cuánto tiempo de inactividad estamos dispuestos a tolerar. Para eso se debe tener en cuenta los siguientes procesos:

Tabla 36. Estructura alta disponibilidad


Proceso	Detalle
<b>Equipamiento informático a instalar, presente y futuro.</b>	En esta etapa, debemos tener muy en claro cuáles serán los equipos que se instalarán dentro del datacenter, entre servidores, storage, librerías de backup, switches de core, etc. Es un error muy común calcular el consumo eléctrico sumando directamente lo que marca el manual de cada equipo e indica el fabricante, por lo general éstas indicaciones corresponden a la máxima configuración y carga del equipo en sus picos de arranque y en situaciones de extrema exigencia, si solo tomamos esto para dimensionar el consumo eléctrico seguramente sobredimensionemos la potencia.
<b>Medir el consumo eléctrico</b>	Lo importante de este punto es armar un sistema de energía que sea escalable y flexible, que si en poco tiempo instalamos un rack en donde el consumo real esté en 10Kw y nosotros previmos 7Kw, rápidamente podamos adaptar la instalación sin necesidad de costosas modificaciones o

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	84

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		CÓDIGO: <b>HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		

	destruyendo las obras que se hicieron en el pasado y haciendo todo de nuevo.
<b>Refrigeración</b>	Equipos con elevados consumos de energía, gran disipación de calor, horas pico de procesamiento y dificultades de instalación de los sistemas termomecánicos son algunos de los desafíos con los que nos cruzamos durante el diseño.
<b>Mapa térmico de un centro de datos</b>	Definidos los principales componentes, como el sistema de refrigeración y la potencia deseada por rack, procedemos a calcular el resto de los consumos del centro de cómputos. Cabe aclarar que, al asignar un consumo por rack, aquí están incluidos los consumos de servers, storage y comunicaciones. Nos quedaría dimensionar iluminación, refrigeración de confort, sistemas de extracción de aire, bombas de extracción de agua si la hubiera o sistemas de detección y extinción de incendios.
<b>Conectividad</b>	Independientemente del tamaño del centro de datos se debe pensar como estarán conectados e integrados a la red los servidores, storage o cualquier dispositivo que instalaremos en cada rack. Existe la posibilidad de instalar y dejar previsto en los racks una cantidad determinada de cables de cobre y/o fibras que confluyan todos al área de comunicaciones del data center, en la cual se encontrarán instalados los switches que nos proveerán de conectividad. El sistema opuesto al descrito anteriormente prevé la instalación de switches individuales por rack y éstos conectados por fibra o cobre al switch principal. La elección de una u otra topología dependerá del tipo y cantidad de dispositivos que instalemos, requerimientos en cuanto a velocidad, performance y características de crecimiento.
<b>Espacios Requeridos</b>	Establecidas las medidas mínimas requeridas, debemos seleccionar el lugar de emplazamiento que dependerá del nivel seleccionado. La norma ANSI/TIA-942, por ejemplo, establece para un Tier4 la utilización de un edificio en forma exclusiva destinado al datacenter. Si pensamos en un Tier2 o Tier3, se establecen distintas normas de seguridad y requerimientos que pueden ser cumplimentadas en edificios preexistentes. Cuando nos encontramos frente a la remodelación de un centro de cómputos ya existente y en funcionamiento, debemos evaluar seriamente si es más conveniente la construcción de una sala nueva en un lugar diferente, ya que en las remodelaciones se deberá trabajar, por lo general sin interrumpir las operaciones, con muy poca 'ventana' de corte de energía, y con el riesgo de provocar alguna interrupción involuntaria del servicio durante la obra. Esta ecuación muchas veces nos orienta al armado de un nuevo datacenter y la posterior migración de los equipos de procesamiento. Es fundamental acercarnos a cumplir con los 1200Kg por metro cuadrado que solicita la norma en cuestión de la resistencia de la losa del datacenter.
<b>Sistemas de control y seguridad.</b>	Para resguardar el valor patrimonial y, aún más importante, el valor de los datos, debemos establecer sistemas de control y seguridad que protejan al datacenter. Sistemas de detección y extinción de incendios, cámaras de seguridad, controles de acceso a salas, control de acceso a nivel de racks, detección de fluidos, control de temperatura y humedad, BMS, etc, son algunos de los ítems a tener en cuenta para lograr el nivel de seguridad adecuado del edificio.

<b>FECHA:</b>	Elaboración: 04/08/2017	<b>Aprobación</b>	<b>Adopción</b>	<b>Versión:</b>	<b>Hoja:</b>
	Modificación: 28/01/2020	<b>Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño</b>	<b>Resolución No. 042 del 28/01/2020</b>	<b>2.0</b>	<b>85</b>

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

### 7.5.4 Mesa de Servicios

La finalidad de establecer una mesa de servicios es operar en un punto único de contacto donde los usuarios hagan llegar sus solicitudes de servicio de TIC y sean atendidas de acuerdo a los niveles de servicio establecidos. Con esto se permite:

- Gestionar el ciclo de vida de las solicitudes de servicio que se reciben de los usuarios de los servicios de TIC.
- Contar con mecanismos que difundan la información de las actividades realizadas por la mesa de servicio.
- Procurar que el mayor número de solicitudes que se reciban en la mesa de servicios en los primeros niveles de atención reduzcan su tiempo de resolución y costo.
- Medir la satisfacción del usuario final con respecto al uso de los servicios provistos y difundir los resultados, con el propósito de establecer de elevar los niveles de disponibilidad de los servicios de TIC.
- Establecer un punto único para la gestión de las solicitudes de servicio de TIC.


Tabla 37. Descripción de las actividades del Proceso

**Descripción** Establecer un punto único a través del cual se administre de manera centralizada el ciclo de vida de las solicitudes de servicio de TIC y que permita la evaluación de la entrega de la solución.

<b>Factores Críticos</b>	El Administrador de mesas de servicios deberá: Establecer el punto único para la recepción y gestión de las solicitudes de servicio de TIC y realizar su difusión entre los usuarios. Definir y difundir los canales de comunicación oficiales para la recepción y gestión de las solicitudes de servicio de TI. Implementar las herramientas tecnológicas que permitan la recepción y el ciclo de vida de las solicitudes de servicio de TI.
<b>Relación de productos</b>	Mecanismo de comunicación del punto central para la gestión de las solicitudes de TI

El Hospital Departamental San Antonio de Pitalito dentro de su propósito de mejoramiento continuo de los procesos orientados a mejorar la atención de sus usuarios, identificó la necesidad de generar una estrategia soportada en una herramienta tecnológica que facilite a los usuarios el manejo de información y datos, incrementando la calidad, confiabilidad y velocidad

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	86

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

de la transmisión de la información. Para dar cumplimiento a dicha estrategia, se pone a disposición la mesa de servicios para la atención de incidentes y solicitudes realizadas por los usuarios internos, con el fin de brindar una solución efectiva y eficiente a los procesos de las entidades clientes.

Con el propósito de brindar en sus diferentes niveles, exponiendo las herramientas y canales de comunicación dispuestos para la solución de los incidentes y solicitudes reportadas.


### 7.5.5 Uso y apropiación

El Hospital Departamental San Antonio de Pitalito debe contar con planes de capacitación para los funcionarios del área de TI y del HDSAP en las nuevas tecnologías de información de acuerdo a sus niveles de competencias.

Promover la aprobación e incentivar el uso de TIC es un elemento imprescindible para asegurar el éxito del proceso de transformación y actualización de las instituciones del Estado. Es por ello que, para alcanzar el logro de los objetivos, las actividades deben ser encaminadas a lograr una nivelación de funcionarios y usuarios por medio de tres ejes fundamentales:

- Formación en TI.
- Acceso a la tecnología y herramientas de cambio.
- Cultura de TI.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	87

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	

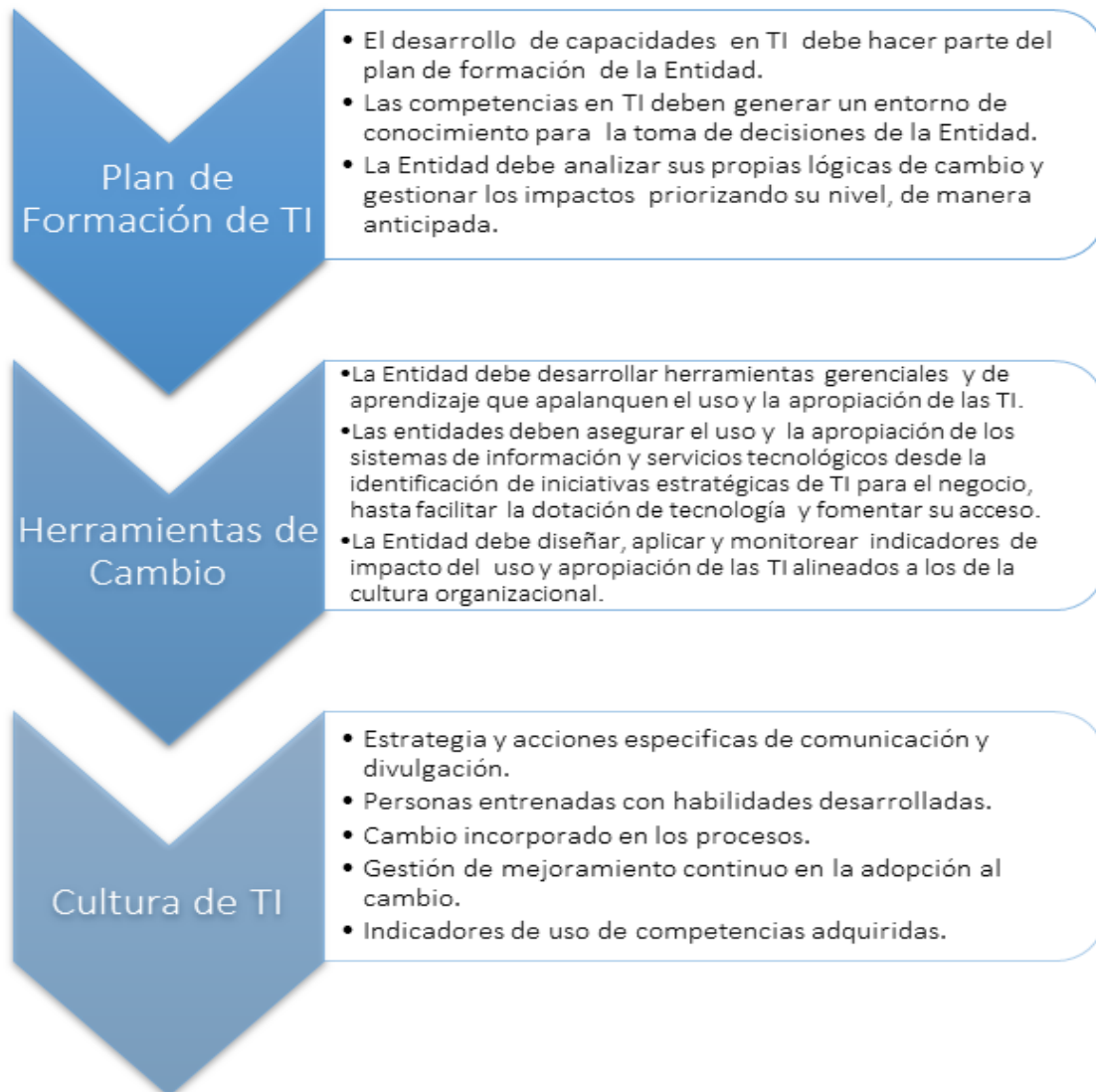



Ilustración 22. Ilustración: Modelo de Capacitación y Apropiación de TI

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	88



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

## 8. Modelo de Planeación

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

Los lineamientos o principios que rigen el actual PETI se fundamentaron en el desarrollo de las rupturas estratégicas propuestas y en el análisis realizado de la situación actual del HDSAP. De esta forma se desarrollan los lineamientos como principios base de cada uno de los dominios propuestos.

Tabla 38. Lineamientos como principios base de cada uno de los dominios

Dominio	Ámbito	Lineamiento y/o Principio	Instrumento Relacionado
<b>Estrategia de TI</b>	Entendimiento estratégico	Lograr un entendimiento claro y documentado de la situación actual de la institución y el entorno, para proporcionarle a la Dirección de TI orientación que le permita usar la tecnología como agente de transformación.	Arquitectura Empresarial
	Direccionamiento estratégico	Establecer directrices para una Estrategia de TI alineada con los planes del Estado, los sectoriales e institucionales, desde el entendimiento de la misión, las metas y los objetivos de la institución con el fin de generar valor público	PETI
	Implementación de la estrategia de TI	Promover el despliegue de proyectos estratégicos de TI establecidos en el PETI	PETI
	Seguimiento y evaluación de la estrategia	Asegurar un correcto seguimiento y evaluación de la	Tablero de control

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	89



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**28/01/2020**  
**2.0**

		implementación de la Estrategia TI	
<b>Gobierno de TI</b>	Cumplimiento y alineación	Garantizar el cumplimiento de la regulación y políticas de TI	Políticas de TI
	Esquema de gobierno de TI	Generar capacidades, procesos y esquemas de gobernabilidad de TI para lograr una gestión tecnológica eficiente en la institución	Gobierno de TI
	Gestión integral de proyectos de TI	Mantener un enfoque de proyectos que facilite la planeación, ejecución y seguimiento de proyectos de TI	Metodología de gestión de proyectos
	Gestión de la operación de TI	Optimizar la gestión y la prestación de los servicios de TI	Gestión de TI
	Análisis y Aprovechamiento	Generar mecanismos que apoye en análisis y tome de decisiones a partir de los sistemas de información.	
<b>Información</b>	Arquitectura de información	Caracterizar y gobernar la información clave de la institución	Arquitectura de Información
	Calidad y seguridad de la información	Cumplimiento de requisitos en cuanto seguridad y privacidad de la información	SGSI
	Arquitectura de Infraestructura Tecnológica	Facilitar una arquitectura de servicios tecnológicos para soportar los sistemas de información y el portafolio de servicios	Arquitectura Tecnológica

<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b> 04/08/2017	<b>Aprobación</b>	<b>Adopción</b>	<b>Versión:</b>	<b>Hoja:</b>
	<b>Modificación:</b> 28/01/2020	<b>Acta No. 001 del 28/01/2020</b> <b>Comité Institucional de Gestión y desempeño</b>	<b>Resolución No. 042 del 28/01/2020</b>	<b>2.0</b>	<b>90</b>



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN


**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**28/01/2020**  
**2.0**

<b>Servicios Tecnológicos</b>	Continuidad y disponibilidad de servicios tecnológicos	Garantizar la Continuidad y disponibilidad de los Servicios tecnológico.	Continuidad y disponibilidad de los servicios.
	Calidad y seguridad de servicios tecnológicos	Alcanzar los niveles requeridos de seguridad y calidad de la infraestructura Tecnológica.	Gestión calidad y seguridad en los servicios.
	Soporte de los servicios tecnológicos	Fortalecer los procesos de soporte y mantenimiento de los servicios tecnológicos.	Gestión de la Operación y continuidad de los servicios.
	Operación y soporte de los Sistemas de Información	Garantizar la entrega, evolución y adecuado soporte de los Sistemas de Información	Mecanismos de Control de Cambios.
<b>Sistemas de Información</b>	Ciclo de vida de los sistemas de información	Gestionar las etapas que deben surtir los Sistemas de Información desde la definición de requerimientos hasta el despliegue, puesta en funcionamiento y uso.	Metodologías para construcción y adquisición de SI
	Sistema de gestión seguridad de la información.	Auditoria de la seguridad y trazabilidad de los sistemas de información e infraestructura tecnológica.	Políticas, procedimientos sgsi.

FECHA:	Elaboración:	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
		04/08/2017			
	Modificación:	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	91
	28/01/2020				

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

	Movilización de Grupos de Interés	Desarrollar herramientas gerenciales y de aprendizaje que apalanquen el uso y la apropiación de las TI.	Alistamiento hacia el cambio.
<b>Uso y Apropiación</b>	Estrategia para el uso y apropiación de TI	Los mecanismos de uso y apropiación de TI en la entidad deben obedecer a una estrategia definida.	Estrategia de Uso y Apropiación
	Medición de resultados	Se deberá monitorear y evaluar el impacto de las acciones encaminadas hacia el uso y apropiación de TI	Tablero de control
	Prácticas TI	La cultura organizacional de la Entidad debe reflejar buenas prácticas de TI	Prácticas TI


## 8.2 Estructura de Actividades Estratégicas

La estructuración de las actividades estratégicas para el presente documento se hace con referencia a las necesidades y el presupuesto destinado por el HDSAP incluyendo las líneas de acción, estas pueden variar según las necesidades de apoyo tecnológico de cada entidad u organización.

Tabla 39. Estructura de las actividades estratégicas


Dominio	Actividades
<b>Definir y dar continuidad a la Estrategia de TI</b>	1. Plan de arquitectura empresarial.
	2. Plan de continuidad de TI.

<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b> 04/08/2017	<b>Aprobación</b>	<b>Adopción</b>	<b>Versión:</b>	<b>Hoja:</b>
	<b>Modificación:</b> 28/01/2020	<b>Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño</b>	<b>Resolución No. 042 del 28/01/2020</b>	<b>2.0</b>	<b>92</b>

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

<b>Definir y dar continuidad a Gobierno de TI</b>	3. Fortalecimiento de la gestión Integral de TI
	1. Identificar, las necesidades de sistematización y apoyo tecnológico a los procesos de la institución.
	2. Realizar actividades las cuales puedan evaluar, monitorear y direccionar los servicios TI.
<b>Análisis de la Información</b>	3. Definición e implantación de procesos de gestión de TI
	1. Definir pautas y liderar la gestión de los Componentes de información.
	2. Desarrollo de una arquitectura de información de la entidad.
<b>Gestión y continuidad de los Servicios Tecnológicos</b>	1. Mesa de ayuda y soporte técnico.
	2. Implementación de hardware
	3. Licenciamiento de Software.
	4. Infraestructura de conectividad.
	5. Servicios de seguridad física.
<b>Desarrollar y dar continuidad a los Sistemas de Información</b>	1. Fortalecimiento de los sistemas de información de apoyo administrativo.
	2. Fortalecimiento de los sistemas de información misionales.
<b>Uso y Apropiación de TI</b>	3. Fortalecimiento de los sistemas informativos digitales,
	1. Plan de capacitación.
	2. Herramientas de aprendizaje.
	3. Plan de Campañas de socialización y sensibilización
	4. Evaluación del nivel de aceptación de tecnología y satisfacción en el uso.

<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b> 04/08/2017	<b>Aprobación</b>	<b>Adopción</b>	<b>Versión:</b>	<b>Hoja:</b>
	<b>Modificación:</b> 28/01/2020	<b>Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño</b>	<b>Resolución No. 042 del 28/01/2020</b>	<b>2.0</b>	<b>93</b>

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	


### 8.3 Plan maestro o Mapa Ruta

El plan maestro del presente documento en donde definimos las acciones estratégicas de TI y en el cual vamos a alinear el plan de inversiones, la definición de la estructura de recursos humanos y todas las iniciativas que se adelanten en el mediano y largo plazo.

Tabla 40. Mapa de Ruta

Dominio	Producto	Actividades
<b>Estrategia de TI</b>	Estrategia TI alineada con el plan de desarrollo de la institución orientada a generar valor y a contribuir al logro de los objetivos estratégicos.	1. Plan de arquitectura empresarial.
		2. Plan de continuidad de TI.
		3. Fortalecimiento de la gestión Integral de TI
<b>Gobierno de TI</b>	Esquema de Gobierno TI que estructure y direcciones el flujo de las decisiones de TI de la entidad alineado con la normatividad vigente y la oficina TI consolidada y estructurada.	1. Identificación de las necesidades de sistematización y apoyo tecnológico a los procesos de la institución.
		2. realización de actividades que puedan ser evaluadas, monitoreadas y direccionar los servicios TI.
		3. Definición e implantación de procesos de gestión de TI
<b>Información</b>	La información de la entidad debe reposar en cada uno de sus sistemas de información garantizando la	1. definición de pautas y liderar la gestión de los Componentes de información.


FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	94

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

	confidencialidad, integridad y disponibilidad de esta.	2. Desarrollo de una arquitectura de información de la entidad.
<b>Servicios Tecnológicos</b>	Catálogo de Servicios Tecnológicos, que le sirva de insumo para evaluar la posibilidad de implementar o reutilizar los servicios y recursos tecnológicos existentes de la entidad.	1. Mesa de ayuda y soporte técnico.
		2. implantación de hardware
		3. Licenciamiento de Software.
		4. Infraestructura de conectividad.
		5. Servicios de seguridad física.
<b>Sistemas de Información</b>	Sistemas de Información productivos que cumplan con los requerimientos de los procesos y los servicios de la entidad.	1. Fortalecimiento de los sistemas de información de apoyo administrativo.
		2. Fortalecimiento de los sistemas de información misionales.
		3. Fortalecimiento de los sistemas informativos digitales,
<b>Uso y Apropiación de TI</b>	Herramientas y mecanismos que generen cultura del uso y aprovechamiento de la tecnología y la información	1. Plan de capacitación.
		2. Herramientas de aprendizaje.
		3. Plan de Campañas de socialización y sensibilización
		4. Evaluación del nivel de aceptación de tecnología y satisfacción en el uso.

#### 8.4 Proyección de presupuesto área TI

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	95

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

Fuente	Presupuesto				
	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Recursos de Inversión: Componente de Fortalecimiento Tecnológico</b>	\$ 1.449.622.720	\$ 2.225.278.000	\$ 400.000.000	\$400.000.000	\$400.000.000

### 8.5 Plan de intervención sistemas de información.

En el compromiso de mejoramiento continuo para llevar a cabo intervenciones sobre los sistemas de información se incluyen actividades tales, como:

Apoyar en la toma de decisiones respecto a la gestión de los Componentes de Información del HDSAP.

Identificar aquellas modificaciones en los Sistemas de Información que permitan la evolución y mejoramiento continuo de los procesos de negocio del HDSAP.


Apoyar en la validación de que los Sistemas de Información adquiridos o construidos y si están cumpliendo con los requerimientos establecidos.

Colaborar en la creación de Acuerdos de Niveles de Servicio relacionados con las condiciones de intercambio de los Componentes de Información de la institución, con otras instituciones.

Colaborar en la especificación de requerimientos para la adquisición y construcción de los Sistemas de Información.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	96



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

Colaborar en la identificación de las fuentes únicas de información, requeridas por la institución, para el cubrimiento de sus necesidades internas, así como para el intercambio de información con otras instituciones.

Esta función tiene por objeto apoyar en la toma de decisiones respecto a la adquisición y construcción de Sistemas de Información que soporten los procesos de negocio de la institución.

Establecer claramente los requerimientos derivados de las exigencias normativas definidas por el Estado Colombiano, entre las cuales se deben considerar: política de datos abiertos, política de uso eficiente del papel, leyes de protección de datos personales, ley de transparencia y acceso a la información.

Identificar las soluciones de TI que dan soporte a los procesos de negocio de la institución.


Responsable de identificar los requerimientos para el diseño y construcción de las bodegas de datos.

Responsable de identificar, levantar y mantener actualizados los flujos de información de la institución.

## 8.6. Plan de Proyectos de Tecnologías de la Información

Según la vigencia del PETI 2017 -2020, El plan de proyectos se realizará en un periodo de 4 años, es decir del 2017 al 2020, donde 2 años será a corto plazo y 3, 4 años será a mediano plazo. Los proyectos que se llevarán a cabo están lineados a los objetivos específicos del presente documento. Cada uno de los proyectos plasmados mejora los procesos y servicios TI de la institución.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	97

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

## **NOMBRE DEL PROYECTO: Definición y Categorización de la Arquitectura de Datos del Hospital Departamental San Antonio de Pitalito.**

**COMPLEJIDAD: MEDIA**

### **DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:**

Proyecto encaminado a la mejora de la calidad de la información, asumiendo los atributos de calidad encontrados como prioritarios para el HDSAP. A través de la segmentación de datos objetivo, se realizarán mediciones iniciales para conocer el estado actual de la información, se caracterizarán los problemas más comunes y se establecerá la forma de solución mediante estrategias.

Se recomienda que alcance del proyecto esté definidos por las siguientes actividades:

**Definir las necesidades y enfoque del negocio:** incluye una visión global de la entidad, antecedentes de proyectos asociados a Calidad de Datos y la justificación de nuevos proyectos en esta temática. Se define el alcance horizontal y vertical: qué datos cubre, de qué dependencias y qué se va a analizar.

**Analizar la información del contexto:** Se estudian la importancia de la información para las unidades organizacionales del HDSAP. Esta información servirá para clasificar las necesidades de cada unidad organizacional del HDSAP y para priorizar los atributos de calidad que deben ser mejorados en la entidad.

**Evaluar la calidad de la Información:** Definición de los indicadores asociados a los atributos para medir el nivel de calidad. Recolección de información en las unidades organizacionales haciendo valoración cualitativa, de tal forma que se provee información fundamental del nivel de calidad que existe en los activos de información para del HDSAP. Esta información luego se analiza de acuerdo con la importancia de cada área organizacional para la entidad y de los atributos de calidad más críticos a mejorar.

**Evaluar el impacto en el Negocio:** En esta etapa se estiman los costos generados por problemas de baja calidad de información y posibles ahorros.

**Identificar Problemas Comunes:** Identificar, clasificar, categorizar las verdaderas causas de los problemas de calidad más comunes de la información y diseñar estrategias para mitigarlos. Se muestran los problemas recurrentes con análisis de causa para priorizar acciones correctivas en aquellos atributos y unidades de información relevante.

### **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS QUE CUBRE:**

Desarrollar sinergias entre las dependencias de la institución y la organización de TI para apropiar nuevas tecnologías aplicables a los procesos misionales y de enseñanza aprendizaje.  
Disponer de un modelo de gestión de TI que permita establecer la estrategia de los servicios prestados, el diseño de nuevos servicios, su transición y puesta en operación, mejorando la gestión y esquemas de gobierno TI, consolidando la estrategia TI, las prácticas de gobierno TI, junto con la práctica de la Arquitectura Empresarial.

<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b> 04/08/2017	<b>Aprobación</b>	<b>Adopción</b>	<b>Versión:</b>	<b>Hoja:</b>
	<b>Modificación:</b> 28/01/2020	<b>Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño</b>	<b>Resolución No. 042 del 28/01/2020</b>	<b>2.0</b>	<b>98</b>



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**28/01/2020**  
**2.0**

**OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

Análisis y diagnóstico de los datos misionales:

- Identificar los problemas que impiden el uso correcto de los datos.
- Detectar las necesidades para mejorar la calidad de los datos.
- Tener un punto de partida para saber qué tan bien está los datos.
- Priorizar las estrategias de calidad sobre los datos críticos para la entidad.

**ENTREGABLES ESPERADOS DEL PROYECTO:**

- Análisis y diagnóstico de los datos misionales:
- Definición de las necesidades y enfoque del negocio.
- Análisis de la información del contexto.
- Evaluación de la calidad de la Información.
- Evaluación del impacto en el Negocio.
- Identificación de los Problemas Comunes.
- Elaboración de Informe Diagnóstico.
- Elaboración del Plan de acción.


**INDICADORES BASICOS DEL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO**

- Análisis y diagnóstico de los datos misionales:
- Número de Fases Ejecutadas/Número de Fases Programadas
- Número de dependencias analizadas / Número de dependencias totales

**FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO:**

- Compromiso de la Alta Dirección.
- Voluntad de los líderes de las dependencias involucradas.
- Confianza en el proyecto por parte de los colaboradores de la entidad.
- Trabajo coordinado.
- Debe existir en la entidad personal con dedicación exclusiva a este proyecto.

FECHA:	Elaboración:	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
		04/08/2017			
	Modificación:	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	99
	28/01/2020				

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

Agilidad en los procesos contractuales.

**BENEFICIOS ESPERADOS:**

Reducción de costos y aumento de la eficacia mediante la coordinación de esfuerzos.

Creación de conciencia de que la información es un activo y se gobierna.

Orientación a la mejora continúa.

Cultura del valor de la información.

Responsabilidad de los dueños de la información respecto de la calidad y seguridad de la información.

Acceso a la información.

Mantenibilidad de la información.

Contar con un sistema de administración de la calidad de la información.

Este proyecto es la base para el desarrollo del modelo de depuración y aseguramiento de calidad de datos

Conocimiento de la información útil y de mayor impacto para la entidad.

Costos Estimados \$ 350.000.000

Rango de tiempo: 9 meses

**NOMBRE DEL PROYECTO ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE  
PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE TIC**

**COMPLEJIDAD: MEDIA**

Fase I - Actualización:

Adoptar el Marco de Referencia de Arquitectura de TI en los procesos de gestión de TIC, actualmente, incluyendo los instrumentos que contienen los 6 dominios que organizan los elementos del Marco.

Estrategia TI

Gobierno TI

Información

Sistemas de Información

Servicios Tecnológicos

Uso y Apropiación

En los procesos se recomienda adoptar, por cada uno de los dominios los siguientes instrumentos definidos por el MINTIC:

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	100



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**28/01/2020**  
**2.0**

Guías

Estándares Mejores prácticas

Herramienta o solución

Fase II - Implementación.

Tomando como base los procesos de gestión de TI actualizados:

Se recomienda que el equipo encargado de este proyecto tome los procesos base: Gestión del Portafolio de Servicios, Gestión del Catálogo de Servicios, Gestión de Niveles de Servicio, Gestión de Configuración y Activos del Servicio, Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas y Gestión de la Continuidad.

**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS QUE CUBRE:**

Desarrollar sinergias entre las dependencias de la institución y la organización de TI para apropiar nuevas tecnologías aplicables a los procesos misionales y de enseñanza aprendizaje. Disponer de un modelo de gestión de TI que permita establecer la estrategia de los servicios prestados, el diseño de nuevos servicios, su transición y puesta en operación, mejorando la gestión y esquemas de gobierno TI, consolidando la estrategia TI, las prácticas de gobierno TI, junto con la práctica de la Arquitectura Empresarial.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

Complementar los procedimientos de la Dirección de TIC.

Dar cumplimiento a la hoja de ruta para la adopción del Marco de Referencia MINTIC.

Asegurar una adecuada gestión y tomar decisiones, no solo a nivel de las áreas de tecnología sino también a las misionales o a las demás áreas de apoyo.

Mejorar los procesos que apoyan el monitoreo de las operaciones de tecnología y la generación de reportes útiles para la toma de decisiones, gestión de la continuidad, incidentes, entre otros.


**ENTREGABLES ESPERADOS DEL PROYECTO:**

Documento de "CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO" donde se identifiquen las actividades del proceso y las todas las salidas de información que relacionan los lineamientos del Marco de Referencia de Arquitectura de TI.

Un Documento por cada procedimiento que se requiera para la realización de las actividades relacionadas en la "CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO" donde se identifique como mínimo las siguientes secciones: Objetivo, Alcance, Normatividad, Definiciones y Descripción del procedimiento. En este último, deberá identificarse, el rol responsable de cada tarea, para la consecución de cada una de las salidas o registros identificados en el documento de "CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO".

Procedimientos implementados

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	101

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

#### INDICADORES BASICOS DEL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO

(Cantidad de Lineamientos incluidos en los procesos de acuerdo el Marco de Referencia de Arquitectura de TI. / Total de lineamientos del Marco de Referencia de Arquitectura de TI.) \* 100 > 80

(Procedimientos Implementados / Total de Procedimientos Documentados) \* 100 > 80

#### FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO:

Voluntad de los líderes de la Dirección de TIC.

Compromiso de cada uno de los funcionarios.

Funcionarios capacitados en el Marco de referencia de Arquitectura de TIC.

Funcionarios capacitados en la Norma ISO 27001:2013.

Confianza en el proyecto por parte de los colaboradores de la entidad.

Trabajo coordinado.

Debe existir en la entidad personal con dedicación exclusiva a este proyecto.

Agilidad en los procesos contractuales.

#### BENEFICIOS ESPERADOS:

Permitirá a la HDSAP soportar la Arquitectura Empresarial de TI, generar iniciativas conjuntas para compartir e integrar la información con otras entidades, mayor calidad y menores costos de operación.

Aporta al cumplimiento de la Visión de TI 2016-2020

Generar un lenguaje común para referirse a los términos y conceptos de Ti

Mejorar la atención a los funcionarios del HDSAP

Disminuir la carga administrativa originada por la prestación de los servicios de tecnología.

Dar continuidad a los procesos implementados actualmente, lo que genera una mejora en la prestación de la atención al usuario final.

Costos Estimados \$ 150.000.000

Rango de tiempo: 1 años

#### NOMBRE DEL PROYECTO DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

COMPLEJIDAD: ALTA

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	102



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**28/01/2020**  
**2.0**

Realizar el diagnóstico, la evaluación y la planeación del sistema de gestión de seguridad de la información SGSI basada en los lineamientos establecidos en el Marco de Arquitectura Empresarial del MINTIC, el Modelo de Privacidad y Seguridad de la Información del MINTIC y en la norma NTC-ISO-IEC 27001:2013 en el marco del Sistema Integrado de Gestión de la HDSAP.

Diagnosticar y evaluar de la infraestructura de seguridad de información actual, realizar la planeación del sistema de gestión de seguridad de la información encaminado a su posterior implementación.

Prestación de servicios de capacitación de fundamentos en el sistema de seguridad de la información ISO 27001 y auditor interno en ISO 27001, dirigida a los funcionarios de la Dirección de TIC del HDASP.

**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS QUE CUBRE:**

Garantizar la disponibilidad de servicios apalancados en el uso de las TI, ampliando la capacidad de conectividad, procesamiento y almacenamiento.

Disponer de un modelo de cultura alrededor de las tecnologías de información, estableciendo un esquema de gestión del cambio de TI para apoyar los procesos misionales del HDSAP.

Trabajar en pro a la gestión con base en la transparencia y eficiencia mediante el uso de las TIC para dar cumplimiento al Gobierno Digital y ley 1712 de 2014.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

Diseñar los procedimientos y políticas a desarrollar que permitan establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la seguridad de la información dentro del contexto del HDSAP.

Identificar y comprender los controles requeridos por la norma en materia de seguridad de la información.

**ENTREGABLES ESPERADOS DEL PROYECTO:**

Informe del análisis GAP efectuado, el cual debe incluir los resultados del estado actual de los diferentes objetivos de control y controles de la norma ISO 27001.

Documento de levantamiento y valoración de activos de información.

Documento de resultado de las pruebas de vulnerabilidad clasificadas de acuerdo a su impacto, con las recomendaciones para cerrar las brechas identificadas.

Como resultado de las pruebas ejecutadas la entidad deberá contar con un informe con el detalle de las vulnerabilidades identificadas tanto internas y externas y las respectivas recomendaciones para cerrar dichas vulnerabilidades.

Documento de análisis, fortalezas y debilidades resultado de las pruebas de ingeniería social.

Documento informe de valoración de riesgos en seguridad de la información.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	103



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**28/01/2020**  
**2.0**

Documento del plan de tratamiento de riesgos.

Documento de definición de los controles (Políticas, normas, procedimientos) adicionales que requiere implementar de acuerdo con los lineamientos MINTIC y la ISO 27001.

Documento de Declaración de aplicabilidad.

Documento de las políticas de seguridad de la información para cubrir los dominios, objetivos de control y/o controles de la norma ISO 27001.

Documento de procedimientos y políticas del numeral 4 al 10 de la norma ISO 27001 para la entidad.

Documento Plan de Recuperación de desastres

Documento Plan de Continuidad del Negocio

Lista de Asistencia a la Capacitación.

Material de consulta de la Capacitación.

**INDICADORES BASICOS DEL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO**

No Fases Ejecutadas/No Fases Programadas

No controles Definidos = No controles necesarios del HDSAP.

(No de controles Definidos / No de controles Anexo 1, ISO 27001)

(Funcionarios asistentes a la Capacitación / Funcionarios de la Dirección de TI) \*100 > 70%

**FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO:**

Compromiso y de la Alta Dirección.

Confianza en el proyecto por parte de los colaboradores de la entidad.

Trabajo coordinado.

Debe existir en la entidad personal con dedicación exclusiva a este proyecto.

Voluntad de los líderes de la Dirección de TIC para programar a sus funcionarios en la capacitación.

Compromiso de cada uno de los funcionarios en asistir, aprender y aplicar la capacitación.

**BENEFICIOS ESPERADOS:**

Establecer un modelo de seguridad de la información documentado que incluya, entre otros, políticas de seguridad de la información y los procedimientos necesarios para su aseguramiento.

Establecer planes tanto para la recuperación de desastres (DRP) como para la continuidad del Negocio (BCP).


Crear un modelo de seguridad de la información, que diagnostique su estado actual en seguridad de la información, el cual implica un manejo estructurado y sistemático para garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información.

Confianza y reglas claras para las personas de la organización.

Aumento de la motivación y satisfacción del personal.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	104



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

Costos Estimados \$ 350.000.000

Rango de tiempo: 2 años

### **NOMBRE DEL PROYECTO IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS (BUSINESS INTELIGENCE)**

**COMPLEJIDAD: ALTA**

#### **DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:**

Implementación de una solución de Inteligencia de negocios que busca transformar los datos de la operación del HDSAP en información estratégica y conocimiento, para los funcionarios o personas que toman decisiones, cuenten con un apoyo de información actual e histórica y así determinar las acciones a seguir.

#### **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS QUE CUBRE:**

Desarrollar sinergias entre las dependencias de la institución y la organización de TI para apropiar nuevas tecnologías aplicables a los procesos misionales y de enseñanza aprendizaje. Disponer de un modelo de gestión de TI que permita establecer la estrategia de los servicios prestados, el diseño de nuevos servicios, su transición y puesta en operación, mejorando la gestión y esquemas de gobierno TI, consolidando la estrategia TI, las prácticas de gobierno TI, junto con la práctica de la Arquitectura Empresarial.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS QUE CUBRE:**

Definir el modelo estándar de consolidación y explotación de información del HDSAP.

Establecer los indicadores claves de gestión para apoyar la gestión gerencial y apoyar la toma de decisiones de las direcciones sectoriales del HDSAP.

Liberar tableros de control con la información gerencial clave del HDSAP.

#### **ENTREGABLES ESPERADOS DEL PROYECTO:**

Identificación de indicadores y fuentes de información.

Levantamiento de requerimientos.

Diseño de la Bodega de Datos.

Construcción de la Bodega de Datos.

Diseño de Tableros de Control de Operación.


Construcción de Tableros de Control de Operación.

Diseño de Cuadro de Mando Integral.

Construcción de Cuadro de Mando Integral.

#### **FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO:**

<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b> 04/08/2017	<b>Aprobación</b>	<b>Adopción</b>	<b>Versión:</b>	<b>Hoja:</b>
	<b>Modificación:</b> 28/01/2020	<b>Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño</b>	<b>Resolución No. 042 del 28/01/2020</b>	<b>2.0</b>	<b>105</b>

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
	<b>SUBPROCESO:</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	

Una buena definición de los indicadores adecuados en cada tablero de control.  
Compromiso de las sectoriales involucradas en la implementación.  
Garantizar la estabilidad del equipo interno asignado al proyecto.  
Facilitar el acceso a la información histórica.  
Manejo de múltiples y variadas fuentes de información.

Eliminar la dispersión de la información.  
Centralizar y homogenizar la información de gestión, evitando respuestas distintas a las preguntas claves sobre gestión.  
Visualización de indicadores y alarmas: Los usuarios pueden visualizar a través de tableros de control, el estado de una delegatura, evidenciar parámetros en el comportamiento de indicadores y programar alarmas para tomar acciones preventivas en caso de que el comportamiento de estos indicadores se salga de los parámetros.  
Alinear las decisiones hacia los objetivos: Una solución de inteligencia de negocios despliega información histórica, comparativos entre periodos, lo que permite a la alta dirección o los tomadores de decisiones de la Superintendencia, trazar un camino lógico para lograr los objetivos propuestos.

Costos Estimados \$ 350.000.000

Rango de tiempo: 1 años

### 8.6.1 Catálogo de Iniciativas de TI para el año 2020

A continuación, se describen las iniciativas generadas a partir del análisis de los requerimientos efectuados por los usuarios finales mediante tickets a la mesa de servicios, con el objetivo de mejorar la capacidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos ofertados a las partes interesadas del HDSAP:

32101601	Memoria de acceso aleatorio (hx5 256 GB y 24 PC)
40101701	Aires acondicionados(DataCenter)
43201803	Unidades de disco duro (Qnap)
43202206	Componentes de dispositivo de entrada o unidad de almacenamiento (v7000)
43211503	Computadores notebook
43211507	Computadores de escritorio
43211711	Escáneres
43212105	Impresoras láser
43212112	Impresoras de recibos para puntos de venta pos
43212200	Sistemas de manejo de almacenamiento de datos de computador

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	106



E.S.E Hospital Departamental  
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

**PROCESO:** GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN


**SUBPROCESO:** GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

**CÓDIGO:**  
**HSP-GI-SI-PL01**  
**28/01/2020**  
**2.0**

43222501	Equipo de seguridad de red cortafuegos (firewall)
43223108	Equipos y componentes de acceso inalámbrico wlan
43223303	Cable de conexión de comunicación de datos
43223300	Software de consultas y gestión de datos (PINAR)
43223304	Software de sistemas de manejo de base datos (Cal SQL Server y Windows server)
43223701	Software de servidor de aplicaciones ( )
432233004	Software de sistema operativo (Windows Professional)
432233203	Software de manejo de seguridad de red o de redes privadas virtuales (vlans)
432233205	Software de seguridad de transacciones y de protección contra virus
44103100	Suministros para impresora, fax y fotocopiadora
44103206	Máquina de huellas para control de tiempo y de acceso
52161545	Grabadoras de video digital
80161801	Servicio de alquiler o leasing de fotocopiadoras
81111811	Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda
81112101	Proveedores de servicio de internet (ISP)
81112102	Proveedor de servicio de correo electrónico
81112107	Nombres de los dominio de internet y hosting
81112210	Mantenimiento de software de gestión de sistemas (Software Asistencial-Administrativo)
81112210	Mantenimiento de software de gestión de sistemas (Software Hiruko)
81112501	Servicio de licencias del software del computador (Office Básico y Professional)
84101503	Acuerdos de garantía
43231501	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)
43232407	Software de arquitectura de sistemas y análisis de requerimientos (acreditacion)
43232202	Software de manejo de documentos (digitalizaciones archivo)
43232102	Software de imágenes gráficas o de fotografía
43232103	Software de creación y edición de video
81111509	Servicios de desarrollo de aplicaciones para clientes de internet / intranet
81111510	Servicios de desarrollo de aplicaciones para servidores de internet / intranet
43222644	Controlador de tráfico de red (vlans)
43201609	Bandejas o ensamblajes para almacenamiento de dispositivos (tarjeta de fibra qlagic)
81111812	Servicio de mantenimiento o soporte del hardware del computador

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	107

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		


## 1. Cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en Línea (incluida en el decreto 1078 de 2015).

Esta iniciativa permitirá establecer un conjunto de proyectos que permitan dar cumplimiento a los 4 componentes de la estrategia GEL (TIC para servicios, TIC para la gestión, TIC para gobierno abierto, Seguridad y privacidad de la información). Los plazos que establece el decreto son importantes para establecer la prioridad de los proyectos.

Dentro de esa iniciativa se pueden plantear desde ya proyectos como los siguientes:

- Arquitectura empresarial en el HDSAP basado en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI del Estado, a partir de este ejercicio se debe actualizar el PETI y complementar así el mapa de ruta con los proyectos de TI a ejecutar durante cada vigencia.
- Dar continuidad a la implementación del modelo de gestión de TI (IT4+) en el HDSAP.
- Alineación del SGSI del HDSAP con el modelo de seguridad y privacidad de la información del Estado.
- Desarrollar un ejercicio completo de Arquitectura empresarial.
- Construcción de una estrategia de TI.
- Tablero de control para seguimiento y evaluación de la estrategia y proyectos de TI
- Actualización del esquema de gobierno de TI (recursos, procesos, políticas, personas, indicadores, metodologías).
- Implementación de una oficina de proyectos (PMO).
- Inteligencia de Negocios (Calidad del dato).
- Herramientas para toma de decisiones. (CMI).

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	108

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

## 2. Fortalecimiento institucional en materia de TIC (Implementación decreto 415 de 2016).

### 3. Implementación de la ley de transparencia.


### 4. Garantizar la operación actual y futura de los sistemas de información y demás servicios de TI.

- Alta disponibilidad N+1, Data Center, UPS (Sistema de Alimentación Ininterrumpida), Red, Servidores
- Herramientas para toma de decisiones. (CMI).
- Sistema de backup (Biblioteca, Ctera, VeemBackup)
- Recuperación ante desastres y contingencia.
- Análisis y aseguramiento Wi-Fi.
- Segmentación de red, VLAN (Red de área local virtual) y documentación.
- Renovación UPS.
- Renovación parque computacional.
- Ampliar tercerización impresión.
- Potenciar Intranet.
- Rediseño página web.
- Aplicación de correos corporativos usuarios.

### 5. Fortalecimiento de los sistemas de información

- Adquisición de un sistema de gestión documental, control de correspondencia y digitalización.
- Control de visitantes.
- Turnos para la gestión de colas en las áreas
- Telemedicina
- Aplicación P.Q.R.D

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	109

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

## 6. Potenciar las capacidades y competencias en informática y comunicaciones.

- E-learnig
- Capacitación, inducción y reinducción de servicios TI
- Citas médicas en línea

## 7. Aplicación móvil (APP) para Historias Clínicas

Desarrollar una aplicación móvil para consultar, gestionar la Historia clínica desde dispositivos móviles.

Una aplicación móvil o app es una aplicación informática diseñada para ser ejecutada en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles y que permite al usuario efectuar una tarea concreta de cualquier tipo profesional, de ocio, educativa, de acceso a servicios, etc. facilitando las gestiones o actividades a desarrollar

La aplicación que se desarrolle debe contener:

### Inicio de sesión

En esta opción se le debe permitir al usuario si desea que el aplicativo le recuerde su usuario y su contraseña cada vez que desee ingresar.

### Seleccionar unidad funcional

El aplicativo móvil debe mostrar todas las unidades funcionales que hay en el centro de atención elegido con anterioridad por lo tanto aquí debe seleccionar la unidad funcional a la cual desea ingresar.

### Seleccionar pacientes

Luego de seleccionar la unidad funcional, el aplicativo móvil debe mostrar todos los nombres de los pacientes activos de la unidad funcional seleccionada, en donde se puede observar el diagnóstico y la cama en donde se encuentra cada paciente.

Al dar clic en un paciente se debe mostrar un formulario que contenga toda la información y la historia clínica del paciente como el nombre, fecha de nacimiento, edad, diagnósticos, cama, antecedentes, entre otros.


En la parte inferior de este formulario debe tener los siguientes botones:

**Signos vitales:** en esta opción mostrará los signos vitales tomados del paciente en diferentes días, observando los resultados de la presión arterial, temperatura y frecuencia según el estado del paciente.

**Ordenes médicas:** en esta opción se observará las órdenes médicas que cada paciente tiene en cuanto a medicamentos (dosis), mezclas (dosis), laboratorios (resultados), procedimientos (procesos) e imágenes.

- En la pestaña de laboratorios se debe mostrar todos los exámenes programados y tomados de los pacientes.
- En la pestaña de procedimientos se deben enunciar los tratamientos que se le deben realizar al paciente y sus características principales.
- En la pestaña de imágenes se deben listar los exámenes que se le han solicitado al paciente.
- Para observar los resultados de las imágenes, se debe seleccionar el examen que desee revisar, llevándolo a una URL para visualizar la imagen del procedimiento con integración al RIS Hiruko.

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	110

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>	<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	

**Nota:** En la parte superior derecha de la pantalla debe mostrar el símbolo más (+) que al ser pulsado lo llevar a la ventana de crear notas rápidas; allí se podrá consignar notas de evolución, comentarios u observaciones que se generen en las diferentes áreas médicas que requiera el paciente.

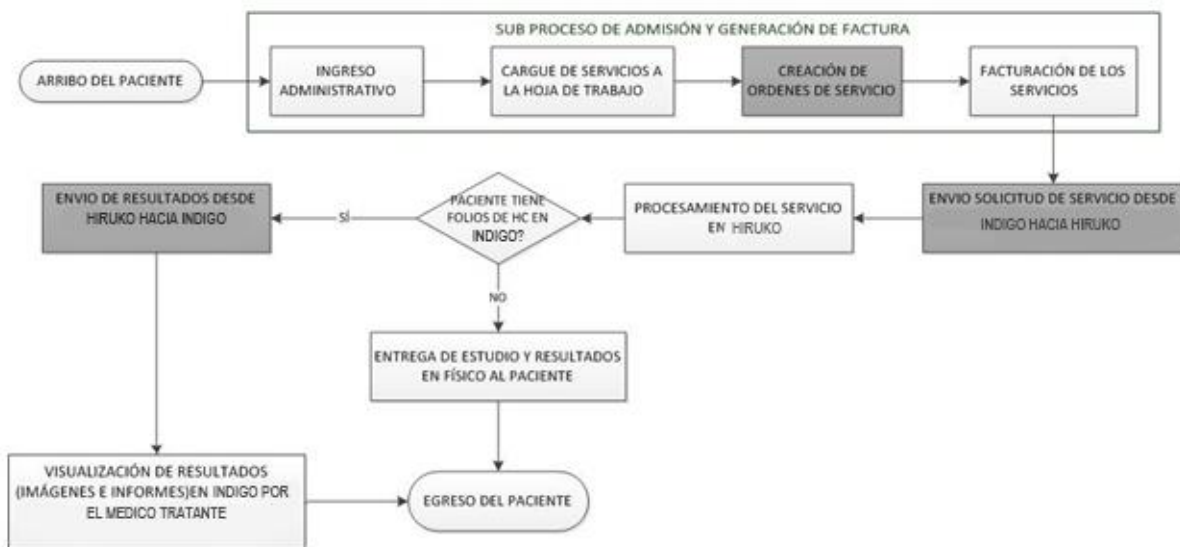
**Resumen:** Debe contener una opción donde se encontrará toda la información o historia clínica registrada del paciente filtrándola por especialidad.

**Adjuntos:** En esta opción se podrá agregar cualquier tipo de archivo adjunto del paciente que pueda ayudar a generar o a tratar algún diagnóstico. Estos archivos pueden ser resultados de exámenes, laboratorios, procedimientos e imágenes realizados en otra institución.

## 8. Integración de las imágenes diagnosticas RIS-PACS al software de Historia clínicas – HIS.


Implementar la integración del software Hiruko el cual contiene las imágenes diagnosticas de RX, TAC, Resonador -RMN, y Ultra sonido al software de Historias Clínicas Indigo Crystal

Flujograma que se debe cumplir en ambiente ambulatorio para la integración



Flujograma que se debe cumplir en ambiente Hospitalario

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	111

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		



El HIS debe enviar los datos demográficos/ datos del estudio en diferentes formatos al servidor WORKLIST.

El servidor HIRUKO-WORKLIST debe agrupar los datos de estudios programados y proporcionar las listas de trabajo DICOM a las modalidades.

Los estudios planeados serán seleccionados y efectuados en las modalidades deseadas.

Los datos demográficos del estudio serán unidos con los datos de imagen del estudio y almacenados en el servidor PACS (HIRUKO-WEB).

El servidor HIRUKO-WEB reenviará/obtendrá las imágenes de estudios a/de las estaciones de visualización/lectura planeadas.


Al abrir un caso en el cliente de HIRUKO-RIS se abrirán los estudios correspondientes en la estación de visualización HIRUKO-VIEW conectada.

Se enviarán imágenes anotadas o reconstruidas de regreso al servidor PACS (HIRUKO-WEB).

Todos los usuarios clínicos podrán consultar las imágenes respectivas desde el HIS

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	112



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

## 9. Plan de Comunicación del PETI

El plan de comunicaciones del PETI es fundamental para lograr que en la entidad se genere confianza en cuanto al origen de la planeación tecnológica de la entidad y la perspectiva de la Dirección de TIC para los próximos cuatro años.


Para la divulgación del PETI se proponen la utilización de:

- Presentaciones ejecutivas y charlas informativas.
- Presentación y divulgación a través de la página web institucional del HDSAP.
- Publicación y divulgación del mismo a través de la Intranet del HDSAP.
- Publicación y divulgación por medio audiovisuales del HDSAP.

Tabla 41. Objetivo y la estrategia de divulgación del PETI.

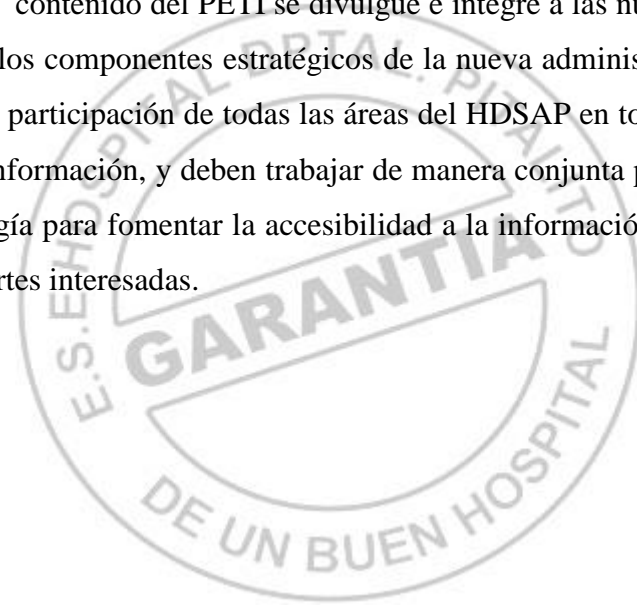
GRUPO OBJETIVO	ESTRATEGIA	DE TIPO	REPOSABLE
DIVULGACION			
Alta Dirección	Reunión presencial utilización medios audiovisuales- presentaciones	Presentación Ejecutiva	Mesa de servicios
Líderes de proceso	Diseñar estrategia de presentación por medios audiovisuales, correo masivo o Intranet	Charla Informativa	Mesa de servicios
Funcionarios y Contratistas	Diseñar estrategia de presentación por medios audiovisuales, correo masivo o Intranet	Charla Informativa	Mesa de servicios

FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	113

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO: HSP-GI-SI-PL01 28/01/2020 2.0</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		
	<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>		

<b>Entes externos</b>	Socializar a la Comunidad en general a través de la página WEB	Presentación	Mesa de servicios
<b>Comunidad en General</b>	Socializar a la Comunidad en general a través de la página WEB	Presentación	Mesa de servicios

Es importante que el contenido del PETI se divulgue e integre a las nuevas condiciones de la Dirección de TI y a los componentes estratégicos de la nueva administración para el periodo 2017- 2020 teniendo participación de todas las áreas del HDSAP en todos los aspectos de los componentes de la información, y deben trabajar de manera conjunta para definir las metas y objetivos de tecnología para fomentar la accesibilidad a la información por parte de clientes, usuarios finales y partes interesadas.



FECHA:	Elaboración: 04/08/2017	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 28/01/2020	Acta No. 001 del 28/01/2020 Comité Institucional de Gestión y desempeño	Resolución No. 042 del 28/01/2020	2.0	114