PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICAIONES

- PETIC-

GERENTE

MARIA PIEDAD ECHEVERRI CALDERON

2022

Sede Administrativa
Calle 5c # 39-51 Barrio Tequendama PBX 608 0124
Web: www.saludladera.gov.co Nit. 805.027.289-9
"Inteligente por la Vida"

VIGILADO Supersalud

Tabla de contenido

INTRODUCCION 1
OBJETIVO GENERAL 3
OBJETIVOS ESPECIFICOS 3
RUPTURAS ESTRATÉGICAS 6
MARCO NORMATIVO 8
DEFINICIONES 12
CONTEXTO ESTRATEGICO 15
Aspectos Generales 15
MODELO DE GESTIÓN 17
Misión 17
Visión 17
Propuesta de Valor 17
Política de Calidad 19
Principios Corporativos 19
ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL 21
Estrategia de TI 21
MAPA DE PROCESO 22
OBJETIVOS INSTITUCIONALES DEL PLAN DE DESARROLLO 23
MISION TI 23
VISION TI 24
OBJETIVOS TI 24
USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA 25
SISTEMAS DE INFORMACIÓN 26
SERVICIOS TECNOLÓGICOS 27
ESTRATEGIA Y GOBIERNO 28
ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN 30
INFRAESTRUCTURA 31
Equipos de usuario final 31
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN 31
CONECTIVIDAD 32
DIAGRAMA DE RED 33

VIGILADO Supersalud

SERVICIOS DE OPERACIÓN 34
SERVICIOS DE CORREOS 34
ADMINISTRACION DE SERVIDORES 34
ANTIVIRUS 35
BACKUPS 35
TELEFONÍA (IP-CALLCENTER-MÓVILES) 35
GESTIÓN INVENTARIO (ACTIVOS DE TI) 36
MANTENIMIENTO, MONITOREO Y SOPORTE OFIMÁTICO 36
GESTIÓN DE USUARIOS, ROLES Y PERFILES 36
ATENCIÓN, ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE SERVICIOS REQUERIDOS DE SOFTWARE Y HARDWARE 37
MESA DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS 37
GESTIÓN DE INFORMACIÓN 37
Gobierno de TI 40
ORGRANIGRAMA 42
ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO 43
MODELO OPERATIVO 43
Necesidades de información 43
Alineación de TI con los procesos 44
MODELO DE GESTIÓN DE TI 45
ESTRATEGIA DE TI 46
ESTRATEGIA 1 46
ESTRATEGIA 2 46
ESTRATEGIA 3 46
ESTRATEGIA 4 47
ESTRATEGIA 5 47
Definición de los Objetivos Estratégicos de TI 48
ALINEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TI CON EL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 49
GOBIERNO DE TI 49
Cadena de valor de TI 50
Indicadores 51
Plan de implementación de procesos 51
PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI 53

INTRODUCCION

El Plan Estratégico de Sistemas de Información – PETIC, tiene como propósito el de establecer una guía de acción clara y precisa para la administración de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) de la RED DE SALUD DE LADERA E.S.E., mediante la formulación de estrategias y proyectos que garanticen el apoyo al cumplimiento de sus objetivos.

Actualmente, el uso de las tecnologías de la información facilita la creación de valor en las organizaciones, pero es necesaria una adecuada selección e implementación de estas tecnologías, alineadas con el negocio para tener éxito. La tecnología es el principal generador de ventajas competitivas; pero la tendencia en algunas Entidades a resolver problemas inmediatos o establecer metas a corto plazo, han desencadenado en algunos casos, inversiones para la adquisición de equipos o sistemas de última generación con el fin de solucionar problemas o automatizar actividades, generando desorden o islas de TI que no pueden ser integradas.

Por lo anterior, es necesario el cambio de perspectiva, porque las TI están hechas para soportar la visión, misión y estrategia de las Entidades, contando con un plan para la transformación desde el estado actual al estado esperadopor la Entidad en un periodo de tiempo, Con la actualización del plan estratégico de

tecnología PETI, se tiene en cuenta el direccionamiento estratégico de la Entidad y su alineación con el plan de desarrollo, las capacidades y necesidades actuales de TI, el entorno, el plan inicial y el aporte del Área de Tecnologías y sistemas de Información, Con la recolección de esta información, su discusión yanálisis, se genera el nuevo documento para el cierre de este periodo.

OBJETIVO GENERAL

Articular los sistemas de información y tecnologías de la información y comunicación con el plan de desarrollo de la RED DE SALUD DE LADERA E.S.E., de tal manera que este, responda a las necesidades de los diferentes usuarios.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Implementar un gobierno corporativo de las tecnologías de la informacióny las comunicaciones en la RED DE SALUD DE LADERA E.S.E, a través del cual se dirige y controla el uso actual y futuro de dichas tecnologías.

- Fortalecer la gestión e interoperabilidad de la RED DE SALUD DE LADERA E.S.E., en beneficio de sus dependencias y los intereses de la entidad a través de las tecnologías de información y la comunicación.

- Apoyar la toma de decisiones estratégicas y operativas de la RED DE SALUD DE LADERA E.S.E., basadas siempre en datos e información oportuna, pertinente y de calidad

- Automatizar los procesos y procedimientos internos de la entidad contandocon las condiciones de infraestructura y servicios tecnológicos requeridos yasegurando la generación de capacidades en los equipso de trabajos de la RED DE SALUD DE LADERA E.S.E., para su aprovechamiento requeridos.

ALCANCE DEL DOCUMENTO

El presente Plan Estratégico aplica para todos los procesos que contribuyen al desarrollo de los recursos de tecnologías de información y comunicación en la RED DE SALUD DE LADERA E.S.E.

Al desarrollar e implementar este PETI en la entidad, se podrán apropiar y usar eficientemente las tecnologías de información, generando ventajas relacionas con los siguientes aspectos:

- Tener claridad y significados comunes de los elementos que orientarán las acciones, esfuerzos y comportamientos de las tecnologías de Información.

- Darle sentido al trabajo que realiza cada uno de los colaboradores, identificando su valor agregado frente a los propósitos la RED DE SALUD DE LADERA E.S.E.

- Contar con un Portafolio de Proyectos que apoyen los objetivosestratégicos definidos a nivel del Plan de Desarrollo de la Empresa

El PETI se plantea con una visión de cuatro años, siendo susceptible de ajustes permanentes y al menos anuales. Conforme a esto, se define plan de proyectosy de acciones específicas, a corto y mediano plazo para implementar en la entidad.

El PETI observa los lineamientos generados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones -MINTIC en materia de Gobierno en línea y gestión estratégica de tecnologías de información. Principalmente lo contenido en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado colombiano y en cada uno de sus dominios:

Estrategia TI Gobierno de TI
Información Sistemas de InformaciónServicios
Tecnológicos Uso y apropiación de TI

RUPTURAS ESTRATÉGICAS

De acuerdo a lo establecido por el MINTIC, las rupturas estratégicas permiten identificar los paradigmas que se deben romper para llevar a cabo la transformación de la gestión de tecnologías de información en la empresa con unenfoque estratégico. A continuación, se referencian las rupturas estratégicas asociadas al presente PETIC:

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

- El gobierno de TI en el HUFT se hará al más alto nivel, de forma integral y enfocada al resultado y generación de valor para la entidad

- La información y los datos serán considerados como uno de los activos más valiosos del HUFT. Su gestión y gobierno hará que se encuentre disponible de manera oportuna, veraz, estandarizada, con alta calidad y enfocada a apoyar los procesos de toma de decisiones estratégicas y administrativas.

- La gestión de los servicios de TI se llevará a cabo con tecnología de punta, sostenible y escalable, de acuerdo a las tendencias tecnológicas en la materia. La gestión de TI generará valor transversalmente en cada uno de los procesos del HUFT. El éxito de los proyectos TI estará dado por alto

del nivel de compromiso, uso y apropiación por parte de todos loscolaboradores de la institución.

- Todo proyecto relacionado con el uso de tecnología estará acompañado por parte del Grupo Funcional de Apoyo Tecnológico, desde su conceptualización, hasta su implementación, seguimiento y evaluación.

MARCO NORMATIVO

- **Ley 527 de 1999:** por 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 872 de 2003:** Con esta Ley se ordena la creación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en las instituciones del Estado, como una herramienta para la gestión sistemática y transparente, que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción socialcon la prestación de los servicios, enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo que el sector Estatal debe cumplir para ejercer su función social.

- **Decreto 1011 de 2006:** Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

- **Resolución 1445 De 2006:** El cumplimiento del Sistema Único de Acreditación es voluntario para las IPS de naturaleza privada. Para las IPS de naturaleza pública, entre estos las Empresas Sociales del Estado (E.S.E.).

- **Resolución 185 del 6 de junio de 2007:** Políticas de Conectividad para las Entidades del estado.
- **Ley 1266 de 2007:** por la cual se dictan disposiciones generales del Habeas Data y se regula el manejo de la información contenida en base de datos personales.

- **Ley 1273 de 2009:** "Delitos Informáticos" protección de la información y los datos.

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

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

- **Artículo 232 de la Ley 1450 de 2011:** prevé, sobre la Racionalización de trámites y procedimientos al interior de las entidades públicas. Que: los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y Territorial procederán a identificar, racionalizar y simplificar los procesos, procedimientos, trámites y servicios internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones

y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión de las organizaciones.

- **Ley 1581 de 2012:** "Protección de Datos personales".

- **Decreto 2609 de 2012:** por la cual se reglamenta la ley 594 de 200 y ley 1437 de 2011

- **Decreto 1377 de 2013:** por la cual se reglamenta la ley 1581 de 2012

- **Ley 1712 de 2014:** "De transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional"

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

- **Decreto N°415 de 7 de marzo 2016**: en lo relacionado con la definición delos lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia detecnologías de la información y las comunicaciones

- **Decreto 1008 Del 14 De junio De 2018:** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único

Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

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

- **Resolución N° 0002405 de 25 de noviembre de 2016:** por el cual se adopta el sello de la excelencia Gobierno en Línea y se conforma su comité.

- **Resolución N° 0002710 del 3 de octubre de 2017:** "Por la cual seestablecen lineamientos para la adopción del protocolo IPv6".f

- **Decreto 1499 de 2017:** se modifica el decreto 1083 de 2015 y se definen los lineamientos del modelo integral de planeación y gestión para el desarrollo administrativo y la gestión de la calidad para la gestión pública.

- **NTC-ISO/IEC 27002:** Establece las mejores prácticas para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

- **NTC-ISO/IEC 27001:** Señala los requerimientos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

DEFINICIONES

- **Presupuesto:** conjunto de los gastos e ingresos previstos para un determinado período de tiempo. Cálculo anticipado del coste de una obra o un servicio.

- **Activos De Información:** cualquier componente (humano, tecnológico, software, documental o de infraestructura) que soporta uno o más procesos de negocios de la institución y, en consecuencia, debe ser protegido.

- **Autenticación:** Es el procedimiento de comprobación de la identidad de un usuario o recurso tecnológico al tratar de acceder a un recurso de procesamiento o sistema de información.

- Confiabilidad: Aseguramiento de que la información es accedida solo para quienes es tan autorizados.

- **Información:** conjunto de datos organizados y procesados que constituyen mensajes, instrucciones, operaciones, funciones y cualquier tipo de actividad que tenga lugar en relación con un ordenador.

- **Perfiles de usuario:** conjunto de usuarios con similares necesidades de información y autorizaciones idénticas sobre los recursos tecnológicos o los

sistemas de información a los cuales se les concede acceso de acuerdo con las funciones realizadas. Las modificaciones sobre un perfil de usuario afectana todos los usuarios cobijados dentro de él.

- **Política:** Son instrucciones mandatarias que indican la intención de la alta gerencia respecto a la operación de la organización.

- **Responsable por el activo de información:** Es la persona o grupo de personas, designadas por los propietarios, encargados de velar por la confidencialidad, la integridad y disponibilidad de los activos de información y decidir la forma de usar, identificar, clasificar y proteger dichos activos a su cargo.

- **Riesgo:** Es la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre.

- **Recursos tecnológicos:** son componentes de hardware y software tales como: servidores, estaciones de trabajo, equipos portátiles, dispositivos de comunicaciones, servicios de red de datos y bases de datos, entre otros, los cuales tienen como finalidad apoyar las tareas administrativas y asistenciales necesarias para el buen funcionamiento y la optimización del trabajo alinterior de la institución.

- **Sistema de información hospitalario:** Es un conjunto organizado de datos, operaciones y transacciones que interactúan para el almacenamiento y procesamiento de la información que, a su vez, requiere la interacción de uno o más activos de información para efectuar sus tareas. es todo componente

de software adquirido por la E.S.E Hospital el salvador de Ubaté como un producto desarrollado para las necesidades de ésta.

- **Seguridad de la información:** es la preservación de la onfidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

- **Terceros:** todas las personas, jurídicas o naturales, como proveedores, contratistas o consultores, que provean servicios o productos a la institución.

- **Usuarios del Sistema:** persona que se conecta al sistema para hacer uso delos servicios que este les proporciona.

CONTEXTO ESTRATEGICO

Aspectos Generales

La Red de Salud Ladera E.S.E, fue creada mediante Acuerdo 106 de 2003 por el Honorable Concejo Municipal de Santiago de Cali, con categoría especial de entidad pública, descentralizada del orden municipal, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente; adscrita a la Secretaría de Salud Pública Municipal de Santiago de Cali y sometida al régimen jurídico previsto en la Ley.

Las Empresas Sociales del Estado (E.S.E.) de Santiago de Cali se crearon con el objetivo de descentralizar la prestación de los servicios de salud del primer nivel de atención, facilitando el acceso y ampliando la cobertura frente a la población de escasos recursos que reside en las zonas vulnerables de Cali.

Desde su creación la Red de Salud de Ladera E.S.E. ha tenido como propósito responder a los principios orientadores de su constitución garantizando la oferta de servicios de salud con calidad, oportunidad, accesibilidad, integralidad, pertinencia, eficiencia, equidad, continuidad, participación, orientación familiar y comunitaria de la atención en salud.

La Empresa cuenta con un recurso humano calificado, con experiencia y proyección humana en la atención de los usuarios, distribuido en sus 38 Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) y sintonizado con las necesidades y expectativas relacionadas con la promoción de la salud y prevención de laenfermedad de la población de su zona de influencia. Igualmente cuenta en la oferta de sus servicios de salud con grupos extramurales con enfoque familiar y comunitario los cuales se desplazan semanalmente en Jornadas de Salud yvisitas domiciliarias a diferentes áreas urbanas y rurales.

El Hospital Cañaveralejo es la principal IPS de la Red de Salud de Ladera, es unainstitución de primer nivel que a lo largo de sus 30 años de historia ha experimentado un dinámico y completo proceso de transformación en sus distintas áreas de servicio para ofrecer a los usuarios alternativas integrales en salud en la prevención de enfermedades del niño, el adulto, el joven y la mujer.

La Red de Salud de Ladera es hoy la Empresa Social del Estado con mayor territorio cubierto en el Municipio de Santiago de Cali, cubriendo un área bruta de 45.739 hectáreas que representan el 82% del territorio municipio distribuidas de la siguiente manera: en la zona urbana con 3.934 hectáreas (32% del territorio), y 41.806 hectáreas en la zona rural (84% del territorio).

MODELO DE GESTIÓN

Misión

Somos una empresa de salud modelo en atención integral, eficiente y confiable; promocionando la docencia y la investigación, prestando atención domiciliaria y rural con calidad.

Visión

Innovar para llegar al 2023 con un modelo de salud inteligente que garantice liderazgo, humanización y sostenibilidad convirtiéndonos en un referente nacional en la telemedicina

Principios Corporativos

Trabajo en Equipo: Es unir esfuerzos y compartir un proposito comun, reconocido por todos; para entregar resultados de valor a la organización, a nuestros clientes y a nuestros usuarios.

Responsabilidad: Es el valor moral que permite a las personas administrar, reflexionar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos.

Respeto: Entendido este como el reconocimiento de los derechos de todos los individuos, así como de la sociedad en la que vivimos; aceptando y comprendiendo las diferentes formas de actuar y pensar siempre y cuando estas no contravengan ninguna norma o derecho fundamental.

Compromiso: Entendido como la capacidad de los individuos para tomar conciencia de la importancia de cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro de las exigencias que hayan estipulado; el cual se compone un esfuerzo permanente hacia la consecución del objetivo bien sea a beneficio propio o común.

Honestidad: Definida como la característica humana que permite al individuo conducirse con seguridad y justicia, expresando por si mismo así como por los demás.

Eficiencia: Entendida como el desarrollo de nuestro objeto social, alcanzando las metas propuestas y haciendo un uso optimo y responsable de los recursos de la institución.

Innovación: Permite que nos pensemos constantemente en la incursion de nuevas formas de hacer las cosas de modo que generen impactos mayores, diferentes y acordes con la evolución del mundo.

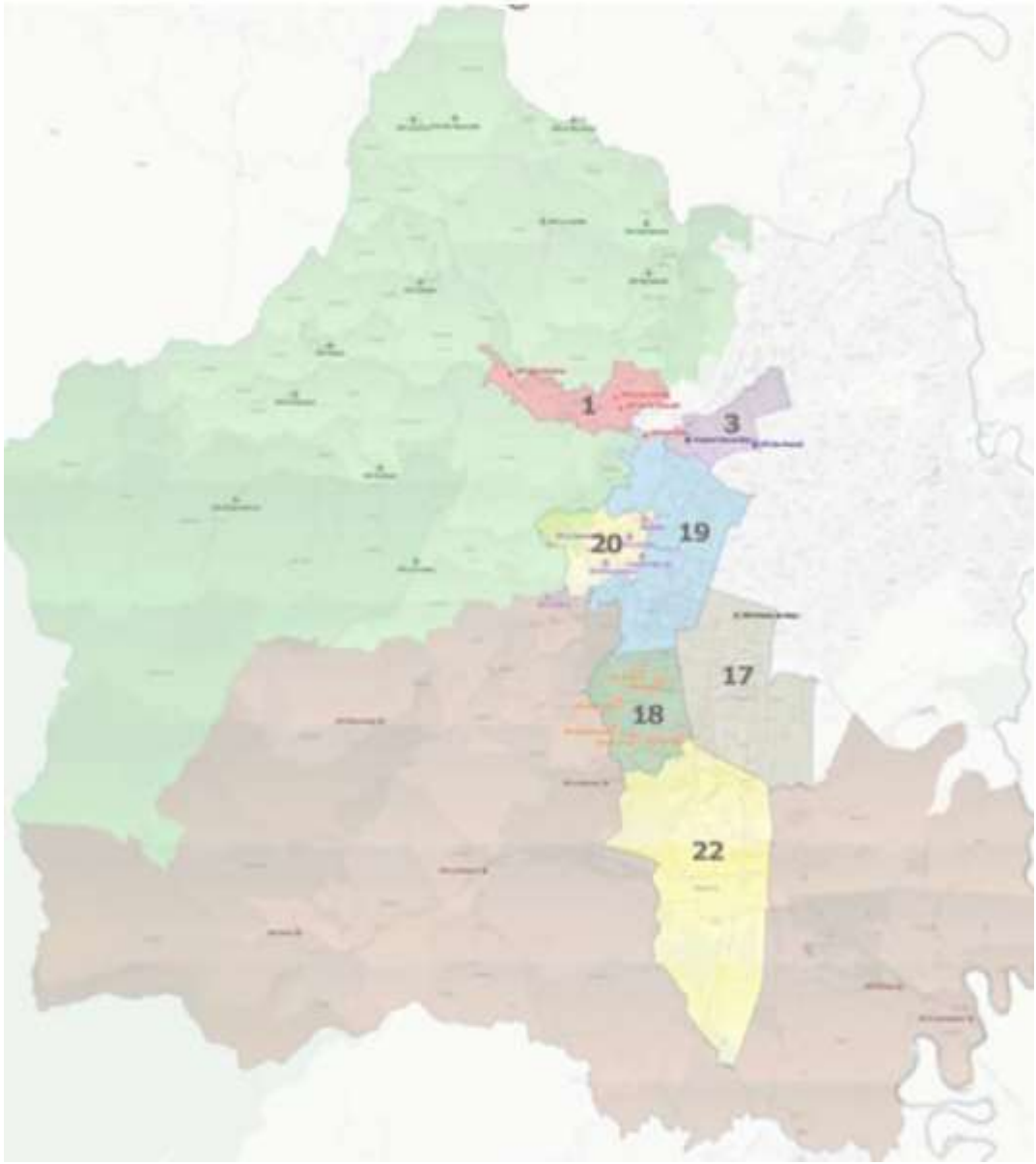
Enfoque de Riesgo: Enfatizamos en prevenir y promover prácticas en el cuidado de la salud que eviten y disminuyan tempranamente el riesgo asociado a las consecuencias de la enfermedad.

Amor: Amamos lo que hacemos, dando lo mejor de si mismos como resultado de un sentimiento positivo e inmemso a favor de nuestra institución y de nuestros usuarios

UBICACIÓN GEOGRÁFICA.

La Red de Salud de Ladera E.S.E, es una institución de baja complejidad con un área de influencia en las comunas 1, 3, 17, 18, 19 y 20; abarca también los corregimientos de Buitrera, Villacarmelo, Pance, Los Andes, El Hormiguero, Pichindé, La Leonera, Felidia, El Saladito, La Elvira, La Castilla, La Paz, Golondrinas, Montebello; y las Veredas de Alto Aguacatal y Cascajal.

En el nivel municipal, la Red Ladera es la más extensa en su área de influencia, allí se refleja la diversidad social y cultural, destacándose la prestación de servicios a la población en situación de calle o riesgo, población desplazada, indígena y afro descendiente.



Sede Administrativa
Calle 5c # 39-51 Barrio Tequendama PBX 608 0124
Web: www.saludladera.gov.co Nit. 805.027.289-9
"***Inteligente por la Vida"***

VIGILADO Supersalud

ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

Actualmente se deben generar estrategias de mejoramiento a nivel tecnológico, se deben gestionar herramientas que coadyuven a mantener la integridad de la información, optimización de los recursos tecnológicos, proyección y búsqueda de las herramientas tecnológicas que faciliten procesos o actividades, mejoren el servicio de cara al ciudadano y aseguramiento y protección de la información a todo nivel.

Estrategia de TI

El plan estratégico propone los objetivos y las estrategias que se trabajan en la RED DE SALUD DE LADERA E.S.E.S, y su área de influencia durante 4 años, los cuales se desagregan en planes de desarrollo. Cada uno tiene evaluaciones anuales por medio de planes de acción, las cuales permiten controlar y evaluar los logros para todo el periodo.

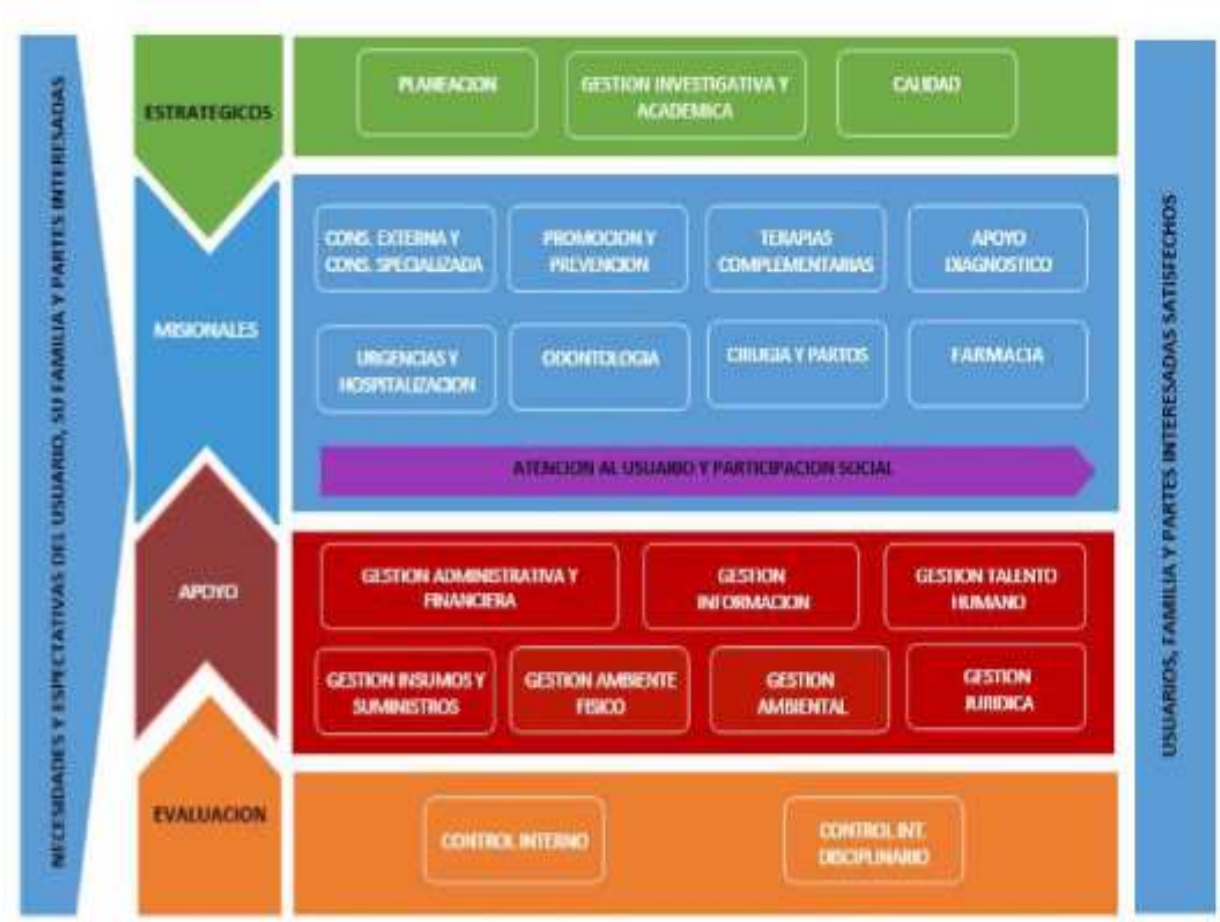
El plan compromete a todas las partes interesadas (funcionarios, entes decontrol, usuarios, comunidad, entre otros) en su ejecución, seguimiento y control, mediante la aplicación de la misión hasta la consecución de la visión, desarrollando las acciones y proyectos para el logro de los objetivos corporativos.

El mapa de procesos describe y categoriza las actividades de la RED DE SALUD DE LADERA E.S., para llegar a la satisfacción del usuario, partiendo de sus requisitos y expectativas.

Se muestran todos los procesos de la RED DE SALUD DE LADEREA E.S.E., los cuales están categorizados en procesos estratégicos, misionales, de apoyo, y de evaluación y control; cada uno con sus diferentes niveles, establecidos en macroprocesos y procesos.

VIGILADO Supersalud

MAPA DE PROCESO



OBJETIVOS INSTITUCIONALES DEL PLAN DEDESARROLLO

ESTRATEGIA
MEJORAR CONTINUAMENTE LOS ESTANDARES DE CALIDAD
ACERCAR LOS SERVICIOS DE SALUD A QUIEN LOS NECESITA
MANTENER UNA POBLACION SANA Y PRODUCTIVA
OPTIMIZAR EL AMBIENTE FISICO PARA LA RESTACION DE SERVICIOS
ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA
FOMENTAR LA INVESTIGACION Y LA INNOVACION PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTION CLINICA Y ADMINISTRATIVA

Para el Área de Sistemas de Información y Comunicación, desarrollamos los siguientes conceptos estratégicos:

MISION TI

El Área de Sistemas de Información y comunicación tiene como misión diseñar, implementar y administrar los elementos que constituyen la arquitectura tecnológica de la RED DE SALUD DE LADERA E.S.E, entendiendo por tal los elementos físicos, lógicos, configuraciones y procedimientos necesarios para

proporcionar a todos los clientes internos los servicios informáticos que le permitan desarrollar sus actividades y que conlleven a un crecimiento de la empresa.

VISION TI

En el 2025, seremos el grupo funcional más reconocido y de mayor avance y experiencia por su buen desempeño y su gran compromiso dentro de la organización, ofreciéndole tecnología de punta que ayude a optimizar los procesos que se lleven a cabo en la empresa, permitiéndole así ir a la vanguardia en el mercado, no solo en los procesos de atención sino también en los administrativos, llegando a ser una empresa competitiva y ejemplar en el mercado.

OBJETIVOS TI

- Garantizar la continuidad del funcionamiento de las máquinas, redes y del "software" al máximo rendimiento, y facilitar su utilización a todos los clientes de la empresa.

- Diseñar y mantener la estrategia de gobierno en línea.

- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a la plataforma tecnológica con que cuenta la institución.

- Realizar el diagnostico, planeación, implementación, evaluación y mejoramiento continuo al modelo de seguridad y privacidad de la información.
- Realizar la identificación, análisis, valoración, tratamiento y seguimiento delos riesgos asociados a la seguridad y privacidad de la información expedido por Mintic.

- Servir de apoyo, a todos los procesos y procedimientos de la institución.

USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

La institución ha tomado la decisión de Vincular a personas que facilitaran el desarrollo y promoción de una cultura o comportamientos culturales que facilitenla adopción de tecnología, siendo esencial para que las inversiones en TI sean productivas; para ello se requiere realizar actividades de fomento que logren un mayor nivel de uso y apropiación, generar canales y herramientas de comunicación directas y eficientes para inculcar el valor de las TIC como medio para optimizar la productividad laboral y optimizar la prestación de los serviciosa todo ámbito (clientes internos, externos, ciudadanía), reconociendo las TIC como método de prestación de mejores servicios y generando un ambiente que genere apropiación en doble vía, cliente-usuario, usuario-cliente. Para fomentar el uso y apropiación de la tecnología es necesario tener en cuenta:

- Garantizar el acceso a todos los públicos.
- Crear productos o servicios usables.
- Brindar independencia del dispositivo y de la ubicación.
- Tener acceso a la red.

Para cada público se debe ofrecer y garantizar actividades de:

- Capacitación.
- Dotación de tecnología o de fomento al acceso.
- Desarrollar proyectos de evaluación y adopción de tecnología.
- Evaluar el nivel de adopción de tecnología y satisfacción en el uso.
- Es preciso contar con herramientas en diferentes niveles: básico, analítico y gerencial. También se deben definir y aplicar procesos para comunicar, divulgar, retroalimentar y gobernar el uso y apropiación de TI.

La alta dirección está totalmente comprometida con lo referente a las tecnologías aplicando Gobierno en Línea para facilitar y permitir el acceso de forma eficiente y segura manteniendo la triada (confidencialidad, integridad y disponibilidad) de los activos de la institución

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

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

A continuación, se describe la situación actual de los sistemas de información

NOMBRE DEL SISTEMA DE INFORMACION	BREVE DESCRIPCION DE LA ACCION QUE REALIZA	PLATAFORMA TECNOLOGICA SOBRE LA CUALFUNCIONA
Rfast 8	Sistema de información administrativa, financiera y asistencial	Windows 32-64
SQL Server 2012 Standard	Base de datos principal	Windows Server 2012 R2
Hmail Server	Servidor de correo institucional	Windows Server 2008
OpenFire Server	Sistema de comunicaciones y chat interno	Windows Server 2008
Issabel Servidor de Comunicaciones	PBX y CallCenter	Linux CentOS 7
Apache Open Meetings	Conferencia WeB	Linux Ubuntu Server 18.1
PFSense	Firewall, Router y Proxy de Internet	Plataforma: FreeBSD (Unix)

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

La adopción de las tecnologías de la información y comunicaciones está orientada por la política de gestión de la tecnología y la innovación en la cual la RED DE SALUD DE LADERA E.S.E., se compromete a asignar los recursos disponibles para garantizar que los procesos institucionales, cuenten con elrespaldo de una gestión tecnológica, orientada a la eficiencia, la efectividad y la seguridad, para los usuarios y sus familias, los colaboradores y el medio ambiente y a la promoción de una cultura organizacional para el buen uso de la tecnología con enfoque de riesgo.

A continuación, se describe la situación actual de los servicios tecnológicos en la RED DE SALUD DE LADERA E.S.E., de acuerdo con las siguientes categorías:

ESTRATEGIA Y GOBIERNO.

Se identifican las estrategias actuales y las proyectadas de cara a definir los lineamientos que se debe implementar en la RED DE SALUD DE LADERA E.S.E., de cara a Gobierno en Línea, Arquitectura TI y las estrategias generales del proceso de Gestión Tecnológica de la Entidad.

Dentro del proceso de Apoyo tecnológico se reorganizan y direccionan las tecnologías de la información y las comunicaciones en el área, se tenían direccionados los servicios asistenciales y administrativos gestionados por cada área, se han gestionado la entrega de los sistemas de información, contratos y licencias de cada software de la entidad, se han generado los programas de mantenimientos preventivos y correctivos durante el año por áreas. Nos encontramos creando la caracterización, procedimientos, manuales, formatos, la guía que se debe tener para enfocar los servicios tecnológicos de cara a clientes internos y externos de forma íntegra, rápida, transparente, segura, eficaz y efectiva.

El apoyo tecnológico en la institución o como legalmente quedo constituida en la entidad, Sistemas de Información a cargo del proceso, el Profesionalespecializado de Sistemas de Información, y debajo del proceso Subgerencia Administrativa y

Financiera. Está en proceso de estructuración de cuáles son las responsabilidades dentro de la institución, de igual manera se alinea el soporte técnico (Software, Hardware, aplicativos, red de datos y telefónico), Administración de los recursos tecnológicos, alinear la institución y el proceso de apoyo tecnológico con las estrategias de Arquitectura Empresarial o TI y Gobierno en Línea GEL.

La estrategia de servicio del área de Sistemas de Información y Comunicación se encuentra siendo diseñadas en enmarca dentro del procedimiento del proceso, donde se indica que se desarrollaran estrategias de disponibilidad y contingenciaa fallos, red, eléctricos e información y los niveles de soporte y respuesta, se debe establecer la estrategia de soporte a la institución de aquí nace la necesidad de trabajar bajo un estándar por lo cual se utilizara como metodologíaITIL y COBIT. Se deben generar los lineamientos para la administración de los recursos tecnológicos a todo nivel (administrativo, académico, externos) y ya se tienen establecidos los lineamientos y cronogramas para los mantenimientos aplicar.

No se tienen establecidas estrategias para implementación de mejores prácticas.

No se contemplan estrategias de tercerización.

ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La administración de los sistemas de información de la entidad se administra de tres formas:

El proceso de Apoyo Tecnológico, administra los Sistemas de Información locales (propios de la entidad)

Aplicativos del estado: Se tienen dos tipos de accesos, administrador y usuario si aplica, generalmente estos aplicativos se usan para subir información financiera, asistencial, proyectos de inversión y ejecución entre otras.

Se administran las bases de datos de los sistemas de información existentes.

Actualmente la entidad no genera desarrollos de software propios.

VIGILADO Supersalud

INFRAESTRUCTURA:

Equipos de usuario final

Computadores de Escritorio y Computadores Portátiles: Los dos modelos de computadores de escritorio que se utilizan en la institución, tanto físicamente en las tarjetas de red, como lógicamente en los sistemas operativos la funcionalidadde IPv6 es soportada y adquirir direcciones IPv6 o IPv4 es transparente sin necesidad de requerir software y hardware adicional.

Impresoras: Los modelos de impresoras que actualmente se tienen en lainstitución soportan IPv6, actualmente está desactivada la opción de conexión mediante IPv6, cuando inicie la implementación de la transición se habilitaraesta opción.

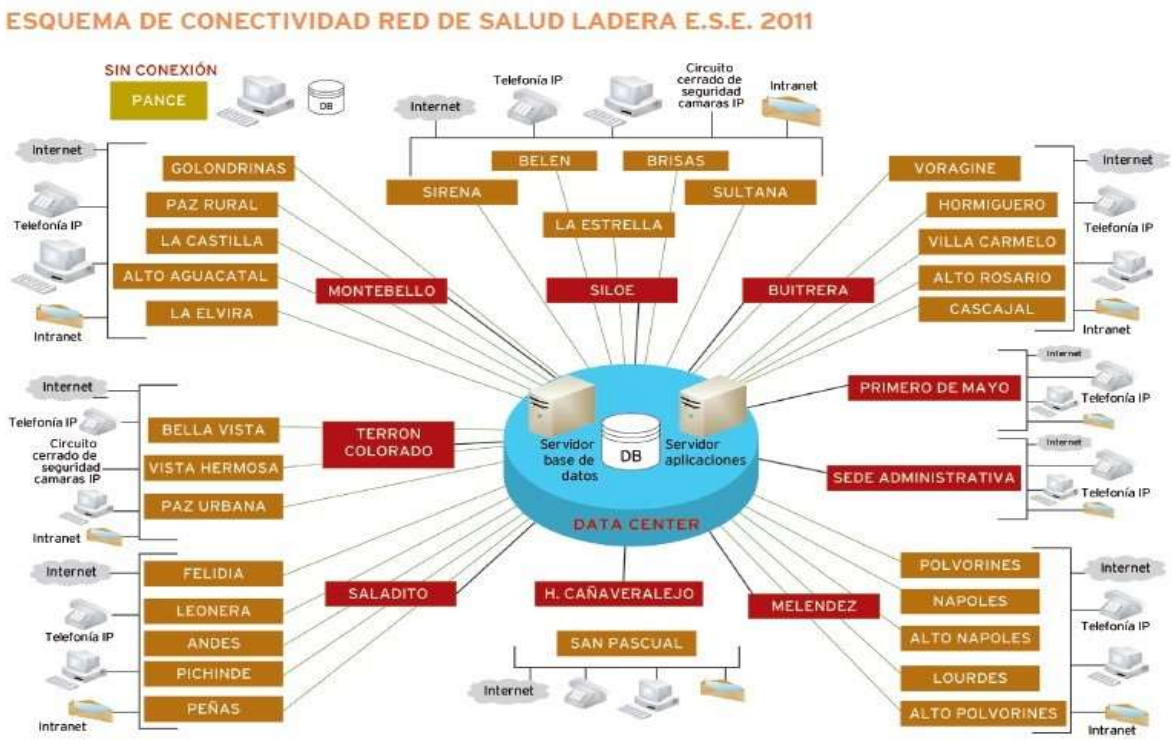
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN

Switch: no requieren migrarse ni física ni lógicamente, los parámetros de enrutamiento se administrarán directamente desde el Router HP implementado,y este asumiendo el rol de las políticas de enrutamiento IPv4 e IPv6 y las

características de tunneling si así se requirieran.

Router Inalambricos: Instalada una moderna red inalámbrica en el interior de la institución, UBIQUITY.

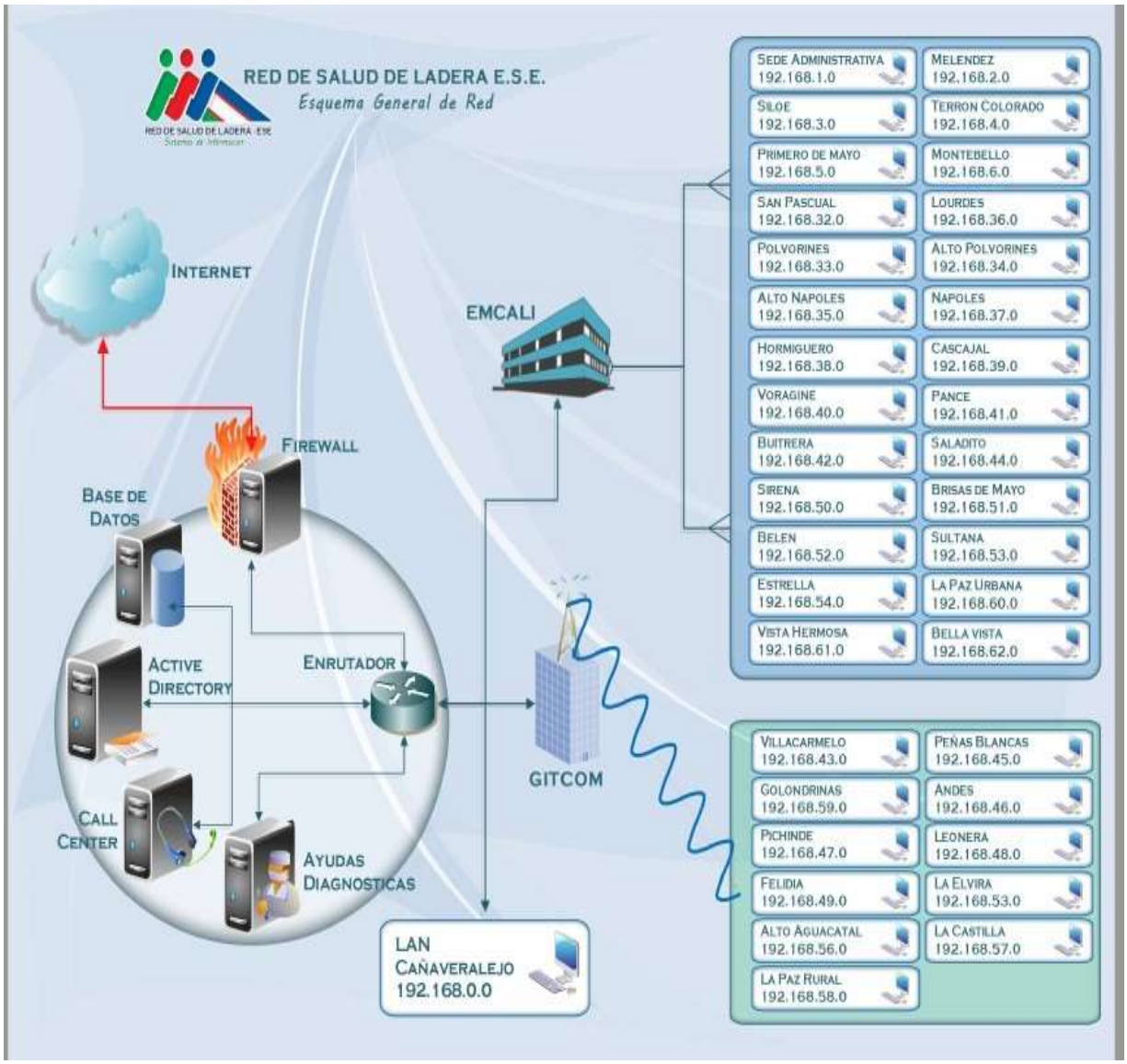
CONECTIVIDAD:



Actualmente se cuenta con una conexión de INTERNET canal dedicado de 100MBPS con la empresa EMCALI.

RED DE SALUD DE LADERA · E.S.E.
"INTELIGENTE POR LA VIDA"

DIAGRAMA DE RED



VIGILADO Supersalud

SERVICIOS DE OPERACIÓN

Actualmente el área de Sistemas de Información y Comunicación de la entidad, está en la fase de planificación de los servicios en general, actualmente se están centralizando tanto contratos de productos y servicios, como en general de la gestión de la infraestructura tecnológica.

Actualmente el soporte y mantenimiento preventivo y correctivo se realiza de manera directa por el área.

SERVICIOS DE CORREOS

Este servicio se presta a todos los usuarios de la Empresa tanto Asistenciales como administrativos, es un servicio que optimiza la operación diaria y comunicación externa e interna de los usuarios.

ADMINISTRACION DE SERVIDORES

La administración de la plataforma de Servidores se encarga de asegurar y garantizar el tiempo de actividad, rendimiento, uso de recursos y la seguridad delos

servidores que administra de forma dinámica. Con el objetivo de mejorar continuidad del negocio y recuperación ante desastres.

ANTIVIRUS

La plataforma de antivirus ofrece protección a los equipos de la RED DE SALU DE LADERA E.S.E., brindando mayor seguridad y al mismo tiempo consume pocos recursos del sistema. Esta plataforma se caracteriza por:

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

BACKUPS

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

TELEFONÍA (IP-CALLCENTER-MÓVILES)

La administración de la plataforma telefónica, se encarga de dar soluciones integrales a los usuarios de la RED DE SALUD DE LADERA E.S.E., donde se gestionan y administran servicios como telefonía IP, Call Center, Móviles.

GESTIÓN INVENTARIO (ACTIVOS DE TI)

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

MANTENIMIENTO, MONITOREO Y SOPORTEOFIMÁTICO

Este servicio mantiene y ofrece a los usuarios soluciones que se ajustan a sus necesidades, realizando actividades de prevención, investigación y diagnóstico

VIGILADO Supersalud

de fallas e incidentes donde se determine la solución de los mismos y se recupere la operación normal de los componentes y/o servicios. Gestionando el soporte y mantenimiento del Software y Hardware autorizado, así como el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de herramientas de monitoreo que determinen en línea el estado de disponibilidad de los procesos y servicios.

GESTIÓN DE USUARIOS, ROLES Y PERFILES.

Este servicio ofrece de manera integral a los funcionarios y colaboradores de la RED DE SALUDL DE LADERA E.S.E., toda la administración de cuentas de usuarios de las aplicaciones internas y sistemas de información, así como la asignación de recursos (roles y perfiles) y seguridad en los accesos a la red los cuales están restringidos de acuerdo a las políticas de seguridad definidas.

ATENCIÓN, ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE SERVICIOSREQUERIDOS DE SOFTWARE Y HARDWARE

Este servicio ofrece a los usuarios soluciones integrales, en las cuales el principal

objetivo es recibir y atender los requerimientos y/o incidencias aplicables a la infraestructura de TICS, Sistemas de Información y/o Aplicaciones corporativas, dando soluciones oportunas y eficientes, que garanticen condiciones óptimas de los servicios ofrecidos por la RED DE SALUD DE LADERA E.S.E.

MESA DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS

Se deben establecer los procedimientos para la mesa de servicios, se debe alinear acorde a los estándares de Arquitectura TI, la entidad establecerá este tipo de servicios con base en ITIL y COBIT.

GESTIÓN DE INFORMACIÓN

El desarrollo sistema de información e informática busca que la tecnología contribuya al mejoramiento de la gestión apoyando los procesos para alcanzar una mayor eficiencia y transparencia en su ejecución, para que facilite la

administración y el control de los recursos y brinde información objetiva yoportuna para la toma de decisiones en todos los niveles.

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

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

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

se extrae de las fuentes habilitadas.

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

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

La gestión de TIC no consiste solamente en disponer computadores, servidores o redes e instalar software en aquellos, es algo más complejo que se debe hacer metódicamente, el ritmo cada vez más vertiginoso con el cual están sucediendo cambios y evoluciones en tecnologías de la información implica unos grandes retos puesto que los servicios ofrecidos generalmente van muy rezagados del estado actual del arte. El advenimiento de las redes sociales, la participación activa de los “nativos digitales”, el impacto de los dispositivos móviles en la vida diaria, entre otros factores, hace ver a los sistemas de información y servicios delas áreas de TI como herramientas pasadas de moda y de épocas antiguas que no se acomodan a la realidad, por eso se hace necesario desarrollar un modelo que permita que la tecnología vaya al ritmo de la realidad y agregue valor a las organizaciones y mantener el hardware y el software necesario, en buen estadoy actualizado que permita el desarrollo eficiente y efectivo de los procesos misionales y administrativos.

La entidad no cuenta con un procedimiento donde se le incorpora algún tipo de gestión de los componentes de la información generado dentro de la institución, se debe gestionar la planificación de la seguridad y privacidad de la información de la entidad, MSPI y la planificación del estándar ISO 27001.

Gobierno de TI

El área de Sistemas de Información y Comunicación, se encuentra integrada actualmente por

- Profesional Especializado (1) De planta
- Profesional Universitario (1)
- Tecnólogo (4)

Actividades que se

realizan:

Apoyo a la Gestión del grupo funcional de Tecnología de la ESE, en cuanto a laTecnología de información y comunicaciones con que se cuenta.

- Diseño e implementación de planes, proyectos que sean necesarios para

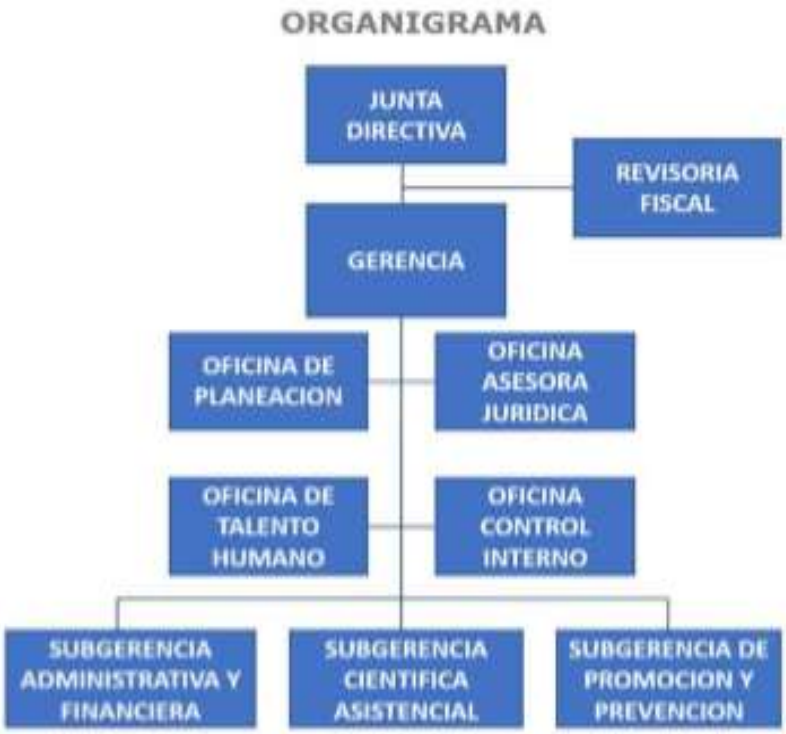
VIGILADO Supersalud

garantizar el funcionamiento adecuado del área.

- Administración de las bases de datos de los diferentes sistemas con quecuenta la ESE.
- Realización y actualización del inventario de la plataforma informática de laESE.
- Estudio de la actual situación de la red de datos, e indicando lassugerencias que sean necesarios para su funcionamiento.
- Planificación de todas las programaciones y actividades asociadas al área de apoyo tecnológico.
- Efectuar el mantenimiento preventivo, correctivo (sin suministro de partes)para la tecnología informática de la ESE.
- Realización del mantenimiento general preventivo y correctivo(Inspecciones, tanto de funcionamiento como de seguridad, ajustes, reparaciones, análisis, limpieza y lubricación) a los equipos de la ESE.
- Soporte a los usuarios finales, en cuanto a Tecnologías de Información se refiere.

El grupo funcional de apoyo tecnológico hace parte de la subgerenciaadministrativa y financiera, como lo muestra el siguiente organigrama.

ORGRANIGRAMA



ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

A continuación, se describe la situación de la institución, la cual debería contar con una estrategia de TI que esté alineada con las estrategias del plan de desarrollo institucional. La estrategia de TI debe estar orientada a generar valory a contribuir al logro de los objetivos estratégicos.

MODELO OPERATIVO

El modelo operativo de la RED DE SALUD DE LADERA E.S.E., cuenta con los siguientes elementos para su gestión y articulación:

- Plan de Desarrollo 2016 – 2019.
- La estructura organizacional de la entidad
- El sistema integrado de Gestión de Calidad (mapa de procesos).

Necesidades de información

A partir del catálogo de sistemas de información, los flujos de datos identificadosy el catálogo de servicios de información, se pueden identificar las diferentes

VIGILADO Supersalud

necesidades enmarcadas en los propósitos de la política de Gobierno Digital.

Alineación de TI con los procesos

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

Identificar los sistemas de información que soportan los procesos misionales, estratégicos y de apoyo a través del proceso de gestión de TI transversal en la RED DE SALUD DE LADERA E.S.E., y que se encuentran relacionados en los catálogos de sistemas de información y servicios de información.

La ESE en desarrollo a las políticas nacionales, realiza la recolección de datos de los diferentes sistemas de información que posee y de otras herramientasofimáticas que le permitan cumplir con los parámetros requeridos de reporte. Algunos son procesados en la oficina de Estadística y Sistema de información, analizados en áreas asistenciales y administrativas como: Calidad, Coordinación médica, subgerencia Científica, Control interno y Planeación.

Al realizar el análisis DOFA al proceso obtenemos la siguiente tabla:

INTERNO	**DEBILIDADES**	**FORTALEZA**
	• Insuficiente información para la toma de decisiones operativas. • Tecnología informática obsoleta. • No utilización adecuada de las redes informáticas para el procesamiento de la información.	• Avances en la restructuración y actualización de la Tecnología informática. • Disponibilidad de la oficina de Estadísticas para la obtención de información en salud. • Personal calificado.
EXTERNO	**AMENAZAS**	**OPORTUNIDADES**
	• Tercerización inadecuada para el diseño de sistemas informáticos. • Resistencia al cambio tecnológico. • Bloqueo económico.	• Marco legal apropiado para el desarrollo de los Sistemas de Información. • Factibilidad del Sistema de Información para la toma de decisiones. • Voluntad política a nivel nacional para el fortalecimiento de los sistemas de información en salud.

MODELO DE GESTIÓN DE TI

Con estas estrategias que se citan a continuación se contribuye al cumplimiento de los propósitos misionales de la entidad, y con estas se generarán los lineamientos que se deben seguir en la aplicabilidad de estas estrategias.

ESTRATEGIA DE TI

ESTRATEGIA 1

Con base en la Normatividad Vigente, se debe gestionar el cumplimento GEL en TIC, se elaborarán a inicio de año los objetivos tecnológicos para los Proyectos de Inversión de la institución para fortalecer la Infraestructura Tecnológica, y proyectar mejores servicios tecnológicos a los usuarios, especialmente los alineados con la misión y visión de la entidad, plan de acción institucional.

ESTRATEGIA 2

Sistematizar los procesos asistenciales y Administrativos de La ESE. Optimizar los procesos asistenciales y administrativas brindado las herramientas tecnológicas necesarias para dicho fin.

ESTRATEGIA 3

Mejorar los procesos asistenciales y administrativos de la ESE con la adquisición

VIGILADO Supersalud

de equipos informáticos. Adquirir el hardware necesario para la sistematización de los procesos asistenciales y administrativos y para el desarrollo de losprocesos de la ESE.

ESTRATEGIA 4

Gestión de Seguridad y privacidad de la Información. Planear la implementación del modelo de Seguridad y privacidad de la información (Mintic)

ESTRATEGIA 5

Gestión de Riesgos en Seguridad y privacidad de la información. Realizar el levantamiento de los riesgos asociados a la privacidad de la información, su gestión y su tratamiento, según plan de riesgos de la seguridad y privacidad dela información.

Definición de los Objetivos Estratégicos de TI

PROYECTO	PLAN	METAS A OBTENER	ACTIVIDADES
Mantener actualizado el programa de gobierno en línea para cumplir la legislación.	**PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES**	Cumplir con la legislación en materia de gobierno en línea, fortaleciendo la página web de la entidad	Reactivación del Comité de Gobierno en Línea.
		Reactivación del comité de Gobierno en Línea.	Solicitar a la gerencia lo necesario para cumplir con el plan de acción para el programade gobierno en línea por etapas.
		Velar por la puesta en marcha del plan de acción para el cumplimiento del programa	Mantener actualizado el portal web con que cuenta la ESE, ajustando este diseño al plan deacción establecido
Sistematizar los procesos asistenciales y Administrativos de La ESE	**PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES**	Optimizar los procesos asistenciales y administrativas brindado las herramientas tecnológicas necesarias para dicho fin	Despliegue del Sistema en las áreas asistenciales que comprenden la ESE
			Iniciar planeación de desplieguecon el área administrativa
Mejorar los procesos asistenciales y administrativos de la ESE con la adquisición de equipos informáticos.	**PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES**	Adquirir el hardware necesario para la sistematización de los procesos asistenciales y administrativos y para el desarrollo de los procesos de la ESE.	Realizar un estudio de las necesidades actuales que tienela ESE en cuanto a la adquisición de hardware
			Solicitar a nivel directivo la necesidad
			Adquirir de los elementos requeridos
Realizar el mantenimiento preventivo, correctivo y evaluativo a la plataforma tecnológica con que cuenta la institución	**PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES**	Cumplir con el plan de mantenimiento para la plataforma tecnológica. Minimizar los riesgos de la plataforma tecnológica, garantizando su continuidad	Actualizar el inventario de la plataforma tecnológica y las condiciones en la que se encuentran.
			Diseñar y ejecutar el cronograma de mantenimientos preventivos y evaluativos.
			Solicitar los recursos necesariospara la realización de mantenimientos correctivos
			Ejecutar Mantenimiento preventivo, según el plan
Gestión de Seguridad y privacidad de la Información	**PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS**	Planear la implementación del modelo de Seguridad y privacidad de la información	Realizar Autodiagnóstico de la Situación Actual en cuanto a Seguridad y privacidad de la información

	COMUNICACIONES	(Mintic)	Desarrollar la planeación del modelo de seguridad y privacidad de la información
Gestión de Riesgos en Seguridad y privacidad de la información	**PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES**	Gestionar los riesgos asociados que se presentan en la seguridad y privacidad de la información	Realizar el levantamiento de los riesgos asociados a la privacidad de la información, sugestión y su tratamiento, segúnplan de riesgos de la seguridad y privacidad de la información.

ALINEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TI CON EL PLANDE DESARROLLO INSTITUCIONAL

ETRATEGIA DE TI	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL
Mantener actualizado el programa de gobierno en línea para cumplir la legislación.	Fomentar la investigación y la innovación para el mejoramiento de la gestión clínica y administrativa
Sistematizar los procesos asistenciales y Administrativos de La ESE	Fomentar la investigación y la innovación para el mejoramiento de la gestión clínica y administrativa
Mejorar los procesos asistenciales y administrativos de la ESE con la adquisición de equipos informáticos.	Fomentar la investigación y la innovación para el mejoramiento de la gestión clínica y administrativa
Realizar el mantenimiento preventivo, correctivo y evaluativo a la plataforma tecnológica con que cuenta la institución	Fomentar la investigación y la innovación para el mejoramiento de la gestión clínica y administrativa
Gestión de Seguridad y privacidad de la Información	Fomentar la investigación y la innovación para el mejoramiento de la gestión clínica y administrativa
Gestión de Riesgos en Seguridad y privacidad de la información	Fomentar la investigación y la innovación para el mejoramiento de la gestión clínica y administrativa

GOBIERNO DE TI

En proceso de definición del modelo de Gobierno TI donde se contemplará el marco legal y normativo, esquemas de toma de decisiones, definición de Roles y perfiles de TI, gestión de relaciones con otras áreas e instituciones públicas, modelo de

Gestión de proyectos, gestión de proveedores, acuerdos de nivel de servicio y de desarrollo, procesos de TI e indicadores de gestión de TI, esquema de transferencia de conocimiento

Cadena de valor de TI

En una época de cambios constantes como la que vivimos, la capacidad de adaptación y flexibilidad de las empresas se apoya en gran medida de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Sin embargo, seguir el ritmo de innovación de las TIC para alinearlas con la estrategia de la institución en el corto plazo, se ha convertido en un verdadero reto para los líderes de TIC en las organizaciones, quienes deben enfocar su esfuerzo día a día, para enfrentar al menos cinco retos:

- Incrementar la calidad del servicio
- Disminuir costos de servicios
- Apoyar estrategia de negocios a través de TI
- Entregar los servicios oportunos
- Controlar los riesgos

La manera de dar respuesta a estos desafíos, puede hacer el cambio institucional para que la tecnología pase de ser la “amenaza” o una “oportunidad” que lleve a fortalecer la organización y ganar posiciones competitivas en el mercado.

Para esto interpretamos que la cadena de valor de TI de los negocios debe estar compuesta por sub procesos y contamos con la experiencia para transferir el conocimiento y las buenas prácticas para la optimización y fortalecimiento de esta área que cada vez es más crítica y estratégica para la institución.

Y para la cadena de valor de TI nos apoyamos de los marcos de referencia internacionales, como se aprecia a continuación:

Se Concibe los procesos de TI como un generador de valor al servicio de las estrategias y procesos misionales de las organizaciones y también como una pieza estratégica, clave para el logro de sus metas.

Indicadores

PROYECTO	INDICADOR
Mantener actualizado el programa de gobierno en línea para cumplir la legislación.	Porcentaje de cumplimiento de la estrategia en Gobiernoen Línea
Sistematizar los procesos asistenciales y Administrativos de La ESE	Porcentaje de despliegue en el área asistencial Porcentaje de avance de planificación de despliegue
Mejorar los procesos asistenciales y administrativos de la ESE con la adquisición de equipos informáticos.	% Aumento en equipos tecnológicos
Realizar el mantenimiento preventivo, correctivo y evaluativo a la plataforma tecnológica con que cuenta la institución	% inventario realizado con hojas de vida Oportunidad en la atención de mantenimientos correctivos.Numero de mantenimientos preventivos y evaluativos realizados.
Gestión de Seguridad y privacidad de la Información	Porcentaje de realización del diagnósticoPorcentaje de planeación del MSPI
Gestión de Riesgos en Seguridad y privacidad de la información	Porcentaje de Riesgos gestionados

Plan de implementación de procesos

Cada uno de estos procesos funcionales tiene un ámbito de especialización diferente, pero enfocado al apoyo de la Función en el manejo efectivo de sus tareas.

Especialización. Para lograr una mayor eficiencia en la ejecución de las funciones, es deseable que se genere dentro del área de Sistemas de Información, procesos de servicio especializado por medio de mecanismos formales que exploten al máximo la experiencia particular generada. Con esta premisa, en la organización definida se crean procesos orientados al desarrollo y soporte de las áreas funcionales institucionales y a la administración del conocimiento.

Énfasis en el servicio. En cada uno de los procesos definidos se enfatiza en su responsabilidad por el servicio institucional, para lo cual se especifican claramente las funciones particulares al respecto. Esta combinación permitirá generar métricas de efectividad y productividad para cada área de tecnologías, así como una mejor formulación de las metas.

Obtención de resultados. La combinación de especialización, retroalimentación e integración que se promueve, permite un enfoque constante hacia la generación de resultados por parte de la Función. El esquema propuesto implica un reforzamiento de los canales formales de comunicación, lo que facilitará la creación de una cultura más orientada al trabajo preventivo y menosal correctivo.

Balance en la asignación. Es indispensable que los miembros de la Unidad perciban una asignación balanceada de las cargas de trabajo asignadas. El área de Sistemas e Información, en su función de crear y administrar nuevos proyectos para la Institución, requiere de una fuerte integración en lo querespecta al uso eficiente de la infraestructura tecnológica, asesoramiento técnicoy procedimientos para la puesta y administración de sistemas en operación.

PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

El plan de comunicación o capacitación debe ser un medio para la mejora en las diferentes áreas funcionales que componen la Institución. Bajo esta premisa a continuación se especifican los objetivos del Plan, en función en este PETI.

De manera concreta los objetivos definidos para este plan de son:

Integración del Área. Apoyar por medio de capacitación continua, la integración efectiva de las diferentes áreas funcionales que componen el área deSistemas de Información y Comunicación. Este proceso de capacitación debe permitirles a los funcionarios respectivos un claro entendimiento de las funcionesy responsabilidades de cada participante en la prestación de servicios, así como el dominio de los mecanismos de retroalimentación respectivos.

Utilización eficiente de métodos y herramientas. Este proceso de capacitación debe apoyar el uso eficiente de los diferentes métodos y herramientas que se requieren aplicar en la prestación de servicios de la Institución. Esta capacitación no solo comprende las áreas técnicas del servicio, sino también los componentes administrativos y del negocio que se consideran necesarios para lograr un mejoramiento continuo.

Aprovechamiento de los servicios contratados. El proceso de capacitación debe apoyar el uso eficiente e integral de los servicios contratados para las diferentes áreas que abarca el área de Sistemas de Información y Comunicación.

Esta capacitación debe permitirles a los funcionarios de cada área funcional

VIGILADO Supersalud

involucrados en el desarrollo de cada proyecto aplicar técnicas básicas de administración y control de proyectos.

Evolución del servicio brindado. El proceso de capacitación debe apoyar la creación y mantenimiento de canales de comunicación enfocados al mejoramiento y actualización continua de las técnicas y herramientas utilizadas en la prestación de servicios.

Retención y atracción de personal. El proceso de capacitación debe propiciar la profesionalización de los recursos del área, así como un ambiente tecnológicamente atractivo para el cliente interno y externo. Esta característica permitirá controlar de manera más efectiva la eventual rotación de personal, la búsqueda y consolidación del personal contratado.

Redes Sociales. Mejorar la proyección de la página institucional en Facebook y generar nuevos canales de comunicación (Twitter, Instagram) reutilización del canal de YouTube como metodología de rendición de cuentas, presentación de la institución, de sus programas académicos y demás información de cara alciudadano.

El plan de comunicaciones contempla la divulgación de la estrategia de TI, las políticas de TI, las iniciativas, los resultados, los servicios, etc., y considera la estrategia de comunicación, los tipos de mensajes a comunicar, los medios de publicación, los públicos a los que están dirigidos y los mecanismos de retroalimentación.

El PETI, una vez cumpla las fases de aprobación por parte de la Gerencia se presentará a los siguientes grupos que intervienen de una u otra forma para ejecutar dicha estrategia:

VIGILADO Supersalud

GRUPO OBJETIVO	ESTRATEGIA DE DIVULGACION	RESPONSABLE
Alta Gerencia	Comité de Gerencia	Apoyo Tecnológico
Funcionarios y Contratistas	Diseñar estrategia de presentación por medios audiovisuales, correo masivo o Intranet	Apoyo Tecnológico y Comunicación
Comunidad en General	Socializar a la Comunidaden general a través de la página WEB de la Unidad	Apoyo Tecnológico, Comunicaciones y Liga de Usuarios

VIGILADO Supersalud