

PLAN ESTRATEGICO DE TI (PETI)

2019



**HOSPITAL LOCAL DE
PIEDECUESTA**

Trabajamos por tu salud



RESOLUCIÓN No. 014

(16 de enero del 2020)

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN PETI EN LA ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA

EL GERENTE DE LA E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA

En uso de sus facultades Constitucionales, legales y en especial las conferidas en el Decreto 018 expedido por el Gobernador de Santander, de fecha 25 de Enero de 2006 y

CONSIDERANDO

- Que de acuerdo al decreto 2693 de 2012 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
- Que en consideración del decreto 2573 de 2014 se establecen lineamientos generales de la estrategia de gobierno en línea
- Que la ley 1712 de 2014 de transparencia y el derecho de acceso a la información a la información pública nacional.
- Que por medio del cual se crea el decreto 1078 de 2015 único reglamentario del sector tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Que de acuerdo al decreto 415 de 2016 se definieron de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y comunicaciones En mérito de lo expuesto.



RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO INTRODUCCIÓN: Adoptar en la ESE Hospital Local de Piedecuesta, el plan estratégico de tecnología de la información PETI, para la vigencia 2019, el cual se expone a continuación:





TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETIVO	6
2.2. Objetivos Específicos	6
3. ALCANCE	6
4. MARCO NORMATIVO	7
5. DEFINICIONES	7
6. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	8
6.1 Uso y apropiación de la Tecnología	8
6.2 Sistemas de Información.	10
6.3 Servicios Tecnológicos	11
6.4 Activos de TI	12
6.5 Planes	12
6.6 Gestión de la Información.	14
6.7 Estructura Organizacional	17
7 ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO	20
7.1 Generalidades del Hospital	20
7.2 Identificación de necesidades de información	24
8 MODELO DE GESTIÓN DE TI	25
8.1 Indicadores	25
8.2 Tratamiento de los riesgos	26
8.3 Caracterización Gestión de Información y Tecnología	27
9. MODELO DE PLANEACIÓN	29
10. PLAN DE COMUNICACIÓN	30



1. INTRODUCCIÓN

El Plan estratégico de Tecnologías de la Información- PETI de la E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta refleja el ejercicio de planeación realizado por el proceso de Gestión de la Información y la Tecnología, con el fin de gestionar los recursos tecnológicos en aras de mejorar la prestación de los servicios de salud.

El PETI es un documento de gran importancia para la institución, mediante el cual se establecen los lineamientos, estrategias y objetivos del área TIC como un factor generador de valor para la entidad y el sector salud el cual permite identificar las necesidades tecnológicas de la organización, priorizarlas y planear su ejecución.



2. OBJETIVO

El objetivo de este documento es presentar los programas y proyectos que articulan de manera estratégica la misión y la visión de la institución para formular un plan coherente en materia de tecnología.

2.2. Objetivos Específicos

- Fortalecer los sistemas de información de la Institución
- Fortalecer la prestación de los servicios de salud con la ayuda de herramientas tecnológicas.
- Agilizar y minimizar los procesos dentro de la organización.
- Mejorar los mecanismos para la seguridad de la información.
- Mantener la confidencialidad, integridad, disponibilidad de los activos de información y la protección de datos personales, mediante la gestión de los riesgos que permita establecer un marco de confianza a las partes interesadas en concordancia con la misión y la visión del Hospital.

3. ALCANCE

El alcance del presente plan comprende la ejecución de acciones para garantizar la eficiente toma de decisiones.



4. MARCO NORMATIVO

Norma	Descripción
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.
Directiva 002 de 2002	Respeto al derecho de autor y los derechos conexos, en lo referente a utilización de programas de ordenador (software).
Decreto Nacional 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 sobre la protección de datos personales.
Ley 1581 de 2012	Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
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 –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.
Decreto Nacional 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones
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

5. DEFINICIONES

- **PETI:** Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.
- **GIT:** Gestión de Información y la Tecnología
- **GD:** Nombre del sistema de información de la E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta.



- **SISTEMA DE INFORMACIÓN:** Conjunto de elementos que interactúan entre sí y que tienen como fin la administración de datos e información.
- **ACTIVO:** Son todo aquellos recursos o componentes de la institución, tanto físico (tangibles), como lógicos (intangibles) que constituyen su infraestructura, patrimonio, conocimiento y reputación en el mercado.
- **DATOS:** Los datos son hechos y cifras que al ser procesados constituyen una información, sin embargo, muchas veces datos e información se utilizan como sinónimos.
- **HLP:** Hospital Local de Piedecuesta

6. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente el HLP cuenta con una serie de Políticas de TI que buscan gestionar la continuidad del negocio por medio de la implementación de procedimientos que aseguren la operación de los servicios e infraestructura, así como también cuenta con políticas que permiten gestionar la seguridad y confidencialidad de la información y el adecuado tratamiento de los datos.

6.1 Uso y apropiación de la Tecnología

Para lograr un adecuado uso y apropiación de la tecnología, actualmente el HLP realiza inducción a cada uno de los colaboradores al ingresar a la institución sobre el buen uso de los sistemas de información y herramientas tecnológicas.

De igual forma cuenta con una página web donde se publica toda la información referente a los servicios prestados y diversos contenidos institucionales e informativos a la ciudadanía y colaboradores de la institución.

La E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta cuenta con una intranet que permite compartir con los colaboradores la información de cada uno de los procesos institucionales, lo que genera gran valor a la organización.

Dentro de la intranet se encuentra almacenada la información de los procedimientos de cada una de las áreas, la matriz de riesgos, el plan de acción, la caracterización, el plan operativo anual y la matriz de comunicaciones de cada uno de los 15 procesos de la institución.





De igual forma se encuentran habilitados los formatos para reportes de fallas de la atención, falla de equipos biomédicos, reporte de identificación de hallazgos y solicitudes TIC lo que permite identificar las debilidades y necesidades y ejecutar acciones para fortalecer los procedimientos y mejorar la prestación del servicio.



RIESGOS DE INFORMACIÓN Y LA TECNOLOGÍA
PLAN OPERATIVO ANUAL DE LA INFORMACIÓN Y LA TECNOLOGÍA
MATRIZ DE COMUNICACIONES INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA
PLAN DE ACCIÓN POR PROCESOS DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA
CARACTERIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA



6.2 Sistemas de Información.

La E.S.E hospital Local de Piedecuesta cuenta con un software Hospitalario integrado en plataforma Web Llamado GD que contiene los módulos de Historia clínica, Farmacia, Bacteriología, Facturación, Inventario, correspondencia, Asignación de citas, Presupuesto, Tesorería, Contabilidad y Cartera.

El software genera la información de todas las áreas funcionales de la entidad tales como informes del sistema financiero, historia clínica, informes estadísticos y los informes requeridos por los diferentes entes de control ejemplo: (Resolución 4505, RIPS, Circular 030). El sistema genera un aproximado de 180 reportes.

El administrador del sistema asigna los módulos a cada usuario de acuerdo a su rol y perfil así como el usuario y contraseña con el que podrán acceder al sistema.

En la vigencia 2019 se tiene proyectado iniciar proceso de actualizaciones a cada uno de los módulos con el fin de mejorar la ejecución de los procesos y cumplir con la normatividad vigente.

Para la toma de imágenes Diagnóstica el HLP cuenta con un software llamado **ECOVIEV** se basa en la tecnología FS-MLW (Faster Specialized Multi Layered Wavelet) para una mejor calidad y una velocidad más rápida, el cual cuenta con:

- Motor de procesamiento de imágenes.
- Visor de la consola principal (lista de trabajo, navegador, exposición, revisión).
- DICOM
- SCU de almacenamiento DICOM / listas de trabajo de modalidad SCU / Imprimir SCU
- Consulta DICOM
- Servicio SCIC Modality Performed Procedure service SCU
- SCU de compromiso de almacenamiento DICOM



6.3 Servicios Tecnológicos

- La gestión de servicios tecnológicos se encuentra centralizada en el área de sistemas donde se tramitan todas las solicitudes de los colaboradores a través de un formulario publicado en el intranet llamado *Formulario de solicitudes TIC*.

Utilidades HLP		Actualidad HLP
<ul style="list-style-type: none"> Formulario solicitud de insumos Formulario de Solicitudes TIC  Reporte de Fallas en Atención Reporte de Fallas Equipos Biomédicos Reporte de Identificación De Hallazgos Reporte de Insumos ambientales Solicitud De Mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos ESE HLP Curso Virtual de Consejería en lactancia materna 	<ul style="list-style-type: none"> Logros HLP Políticas HLP Sistema de Gestion Documental Mapa de Procesos Manual De Acogida Al Usuario

- Para el diligenciamiento de PQRS los ciudadanos pueden tramitarla a través de la página web en el formulario dispuesto para ello, y la información será recibida por el líder del proceso de Información al Usuario quien realizará la debida gestión.

Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)

El SIAU permite al usuario externo contar con un mecanismo de comunicación directo con los diferentes niveles de nuestra EPS, los cuales expresan sus necesidades y expectativas para la prestación de los servicios médicos asistenciales y el mejoramiento del mismo. Esto conlleva a centrar nuestras decisiones en la búsqueda de la satisfacción del usuario externo e interno, implementando nuevas ideas y políticas a través de la identificación de problemas, causas y soluciones, logrando el objetivo y motivación humanitaria.

FUNCIONES : *Diseñar y desarrollar conjuntamente con las otras dependencias, estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, del ejercicio de los deberes y los derechos del usuario en el contexto del respeto permanente por la persona. *Informar y orientar a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la IPS

Los campos con asterisco (*) son requeridos para poder enviar el formulario

Nombre Completo*

E-mail*

Cedula*

Direccion*

Telefono*

Tipo

-  **Derechos y Deberes de los Usuarios**
-  **Quejas y Reclamos**
-  **Noti Pildorin**
-  **Galería**

www.hlp.gov.co/page.php?id=179

ACCESO Y TRANSPARENCIA A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

MANUAL DE CONTRATACIÓN

- La E.S.E. hospital Local de Piedecuesta se encuentra interconectada con el centro de salud la Rioja donde se prestan los servicios de PYP mediante enlaces punto a punto con antenas tipo grilla, este es un servicio prestado



por un tercero. Se recomienda y se tiene proyectado cablear y actualizar los equipos de comunicaciones en la sede la Rioja ya que se encuentran obsoletos y la conexión es bastante lenta lo que demora los procesos de atención al usuario.

- Para mantener la seguridad y respaldo de la información de los colaboradores que manejan mayor flujo de datos como jefes de enfermería y personal administrativo se cuenta con un servicio de almacenamiento en la nube NEXTLCLOUD. Este servicio de la nube tiene un almacenamiento de 1TB y está activo hasta el mes de diciembre del presente año.

6.4 Activos de TI

Actualmente el HLP dispone con una planta de activos de TI como se muestra a continuación.

Detalle	Número
Equipos de computo	90
Impresoras	53
Escáner	7
Servidor Físicos	4
Teléfonos IP	30

6.5 Planes

- **Plan de contingencia Pérdida de Información**

La E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta cuenta un plan de contingencia de pérdida de información con código GIT-ST-PL-3 el cual establece los lineamientos y respuestas para atender en forma oportuna, ante la posible pérdida, destrucción o robo de la información.

El alcance del presente plan Informático está basado en la realidad que manifiesta la E.S.E Hospital Local de Piedecuesta, y puede servir como punto de partida hacia la adecuación y establecimiento de políticas en los diferentes procesos.

Este Plan tiene el propósito de proteger la información y asegurar que el desarrollo de las funciones de la institución no se vea afectado ante un evento catastrófico.



Objetivo General

Formular un Plan de Contingencia que permita asegurar y restaurar la información en caso de un evento informático catastrófico, con las menores pérdidas posibles, en forma rápida, eficiente y oportuna; asegurando la continuidad en los procedimientos de la E.S.E Hospital Local de Piedecuesta.

- **Plan de Contingencia falla de conectividad o red**

La E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta cuenta un plan de contingencia ante fallas de conectividad o red con código GIT-ST-PL-4 el cual establece los lineamientos y respuestas para atender en forma oportuna, ante la posible falla de los servicios que componen la plataforma tecnológica.

El presente plan tiene el propósito de establecer las medidas que se deben tener en cuenta ante la ocurrencia de posibles contingencias que se presenten en la entidad y establecer los mecanismos adecuados para el tratamiento de cada una de ellas, con el fin de recobrar y restablecer rápidamente la marcha normal de los procesos de la institución.

Objetivo General

Establecer un plan de contingencia informático para los servicios de tecnología, que se prestan en la Entidad y que se pueda asegurar la continuidad del servicio.

- **Plan de Mantenimiento Preventivo de equipos.**

Se establece con una periodicidad trimestral de acuerdo con las cargas de trabajo de los equipos y servicios. Código plan GIT-ST-PL-2

El presente plan tiene como propósito garantizar el normal desarrollo de las actividades de la institución y en aras del mejoramiento continuo.

Objetivo General

Realizar mantenimiento preventivo a los equipos informáticos con el propósito de determinar las condiciones de operación de los mismos y disminuir posibles daños ocasionados por factores de falta de limpieza y atención de fallos.



Mantenimiento Preventivo

El área de Tecnologías e informática planificará el mantenimiento preventivo tomando como base el inventario actualizado de los equipos de cómputo activos con que cuenta el hospital local de Piedecuesta teniendo en cuenta las dos sedes, el cual estará bajo la supervisión del líder del proceso de Gestión de la Información y la Tecnología de la institución, y en ejecución el área de soporte técnico de la misma.

Las actividades a realizar durante la ejecución del plan son:

- ✓ Verificar que el equipo tenga su respectivo código de inventario que compruebe que es de propiedad del hospital.
- ✓ Verificar los equipos de cómputo que tengan vigentes las garantías para en caso de ser necesario gestionar ante el proveedor
- ✓ Verificar el estado actual del equipo, al momento de realizar el mantenimiento
- ✓ Iniciar el proceso de limpieza eliminando residuos de polvo de cada una de las partes de los equipos de cómputo e impresoras
- ✓ Comprobar el estado del Antivirus, instalar y/o actualizar con el licenciamiento adquirido por el hospital local de piedecuesta. Luego eliminar virus y malware alojados en el equipo.
- ✓ Desinstalar todo software que no esté debidamente licenciado por la institución y dejar constancia de su desinstalación debidamente formado por el responsable del equipo de cómputo
- ✓ En caso de encontrar un daño o desperfecto que amerite remplazo o compra de partes, en la ejecución del mantenimiento preventivo, será necesario realizar un mantenimiento correctivo. Para esto el personal de soporte de sistemas levantará el reporte técnico de diagnóstico que justifique dicho cambio.

6.6 Gestión de la Información.

Para la vigencia 2019 La E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta no cuenta con un plan de Gerencia de la información, se tiene proyectado la elaboración de este plan adoptado mediante Resolución, con el fin de Gestionar la información como



un modelo normalizado que permita contar con información ordenada y estructurada.

De igual forma se cuenta con políticas TIC que tienen como objetivo mantener la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de la información así como habilitar y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad.

- **Política de Seguridad de la información**

La E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta cuenta con la política de Seguridad de la Información, adoptada mediante Resolución No. 068 de 31 de Diciembre de 2018. La cual adopta el sistema de Gestión de Seguridad de la Información como una herramienta para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de la información, administrando los riesgos, cumpliendo la legislación vigente y generando una cultura de seguridad de la información en los servidores públicos y demás partes interesadas.

El objetivo general de ésta política es mantener la confidencialidad, integridad, disponibilidad de los activos de información y la protección de datos personales, mediante la gestión de los riesgos, que permita establecer un marco de confianza a las partes interesadas en concordancia con la misión y visión del Hospital.

Con el fin de proteger los activos de información se define al personal del área de sistemas como los responsables de almacenar y custodiar la información de la entidad, realizar copias de seguridad diariamente y llevar el control del almacenamiento en la nube, verificar que la información se está sincronizando correctamente.

De igual forma se establecen las responsabilidades de los colaboradores quienes deberán seguir las recomendaciones del personal de sistemas entre las cuales se encuentran el correcto almacenamiento de la información en la nube, para ello los usuarios deberán crear una carpeta y guardar la información en una ubicación predeterminada con el fin de que ésta se sincronice automáticamente en las cuentas de almacenamiento de Nextcloud asignadas a cada uno.

Los usuarios deben evitar descargar información e instalar software que no esté autorizado por el área de sistemas.



Los usuarios no deberán intercambiar las contraseñas asignadas para el acceso al software institucional con el fin de evitar suplantación e incurrir en inconvenientes que puedan llegar a ser de carácter legal.

Se firmará un compromiso de confidencialidad donde el usuario se compromete a usar con responsabilidad la información que tenga bajo su custodia a lo largo de su relación como colaborador de la ESE Hospital Local de Piedecuesta, y a no divulgar la información que se encuentre dentro de la historia clínica o datos que puedan afectar la integridad del paciente.

Si un colaborador deja de prestar sus servicios en la ESE deberá firmar un paz y salvo por parte del área de sistemas quienes deberán verificar que tanto los equipos como la información se entreguen de manera correcta.

La E.S.E. hospital Local de Piedecuesta gestiona el control de acceso de los colaboradores y terceros a las redes, aplicaciones, información física, sistemas de información e instalaciones de procesamiento de información mediante los siguientes controles de acceso.

- ✓ Se crearán mecanismos de identificación, autenticación, y roles de usuario de acuerdo a la información que maneje.
- ✓ Se crearán cuentas de usuario en el dominio para el ingreso a los equipos de cómputo para evitar que personal no autorizado acceda a ellos.
- ✓ Se crean cuentas de usuario al software institucional y se asignan los perfiles de acuerdo al rol que desempeña de manera que no se pueda tener acceso a información que no se maneje desde su área.
- ✓ Cada usuario debe crear y definir una contraseña combinando caracteres alfanuméricos y con una longitud mínima de 8 caracteres.
- ✓ El sistema de información de la ESE Hospital Local de Piedecuesta tendrá registro de actividades cada vez que los usuarios accedan, con el fin de llevar una trazabilidad de las operaciones ejecutadas.
- ✓ Los líderes de proceso o enlace de la empresa contratista, solicitará al administrador del sistema la creación o activación de usuarios en el sistema de información de la institución indicando nombres y apellidos, número de identificación, dirección, teléfono, fecha de nacimiento y tarjeta profesional de ser necesario. De igual forma el colaborador debe firmar el formato de creación de usuarios donde queda evidencia de que el usuario se creó y la fecha de creación.



- **Política de Gobierno Digital**

Esta política fue adoptada en la E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta mediante Resolución No. 40 del 05 de Junio de 2018 la cual tiene como objetivo mejorar el funcionamiento de las entidades públicas, a través del uso de las tecnologías de la Información y las comunicaciones. Su propósito es habilitar y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad, lograr procesos internos seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de la información, tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento del uso y aprovechamiento de la información.

6.7 Estructura Organizacional

El área de Tecnología de la E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta está conformada por 2 ingenieros de sistemas, el Líder de Gestión de la Información y la Tecnología es la persona responsable de la oficina de sistemas, quien aprueba y autoriza las decisiones en cuanto al área se refiere. El ingeniero de soporte es la persona encargada de las solicitudes TIC realizadas por cada una de las áreas y de ejecutar el cronograma de Mantenimiento preventivo de equipos.

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES
Líder de Gestión de La Información y la Tecnología
Administrar y velar por el mantenimiento y correcto funcionamiento de la red de comunicaciones de la ESE Hospital Local de Piedecuesta.
Establecer en coordinación con la Subgerencia Administrativa y Financiera, los controles para garantizar la seguridad, confidencialidad, confiabilidad y oportunidad de la información procesada por los equipos de cómputo.
Desarrollar opciones sistematizadas de utilidad que permitan mejorar y agilizar la eficiencia de los procesos y el uso de los equipos y evaluar nuevas técnicas y metodologías a utilizar.
Manejar y mantener el sistema de seguridad que el computador ofrece y los que se desarrollen para controlar el acceso a los usuarios en los diferentes niveles de información.
Evaluar e intervenir en los problemas de los equipos, software operativo y de comunicaciones, reportado por los usuarios y aplicar los correctivos del caso.
Conocer, aplicar y enseñar los derechos y deberes de los usuarios.
Colaborar en la planeación, diseño y desarrollo de las bases de datos.
Establecer la periodicidad y tiempo de retención de las copias de seguridad (back up).





Participar y propiciar labores de capacitación, asesoría y supervisión sobre el funcionamiento y administración del sistema de información, metodología de análisis y diseño de sistemas, elaboración y utilización de software y administración de hardware.
Generar iniciativas de mejoramiento del sistema de comunicaciones de la entidad
Mantener y velar por que el sistema de información de todas las áreas funcione adecuadamente sin presentar inconvenientes en el mismo.
Elaborar y mantener un plan de mantenimiento correctivo y preventivo de todos los equipos de cómputo que hay en la entidad.
Llevar y mantener correctamente un adecuado sistema de información mediante el software.
Coordinar, evaluar, controlar y llevar un seguimiento de la licencias de los equipos y documentos en general.
Dirigir y coordinar el Comité de Sistemas de Información.
Realizar acciones que garanticen la seguridad del cliente interno y ambiente físico.
El ejecutor del AREA debe acatar los lineamientos, recomendaciones y sugerencias de la E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta.
Fomentar el desarrollo de la cultura de autocontrol.
Responder por el patrimonio institucional y los elementos dados a su responsabilidad en inventario.
Tratar con calidad, calidez y oportunidad a los clientes internos y externos del contratante.
Conservar siempre la pertinencia y coherencia por cada actuación.
Reportar oportunamente las anomalías en el desarrollo de las actividades contratadas y proponer alternativas de solución
Procurar la provisión y racional utilización de los recursos disponibles.
Participar en las actividades definidas para el cumplimiento de los valores institucionales.
Elaborar y aplicar los planes de mejoramiento que se adopten para el logro de objetivos y metas de su Unidad Funcional.
Velar por la implementación y funcionamiento de los sistemas de Información necesarios para la efectividad y eficiencia de los procedimientos de las diferentes áreas de la ESE.
Las demás actividades que se requieran para el perfecto cumplimiento de los objetivos del AREA.

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES
Ingeniero de Soporte
Efectuar medición y prueba para establecer el estado de funcionamiento de los equipos asignados.
Diligenciar los test de inspección preventiva de los equipos asignados.
Trasladar equipos, partes, repuestos, herramientas, materiales, instrumentos de medición y prueba, planos, guías técnicas, manuales y otros necesarios para el mantenimiento de los equipos asignados.
Responder por la herramienta, equipo y demás elementos de su área.
Servir, apoyar y colaborar con todo lo relacionado con arreglos de mínima complejidad y



responsabilidad.
Colaborar en la elaboración de los informes técnicos y de infraestructura física.
Solicitar los materiales, partes, repuestos, herramientas e instrumentos de medición y prueba necesarios para el desempeño de su trabajo.
Colaborar, mantener y velar por el mantenimiento que se requiera en las diferentes áreas del hospital.
Atender de manera inmediata los requerimientos y solicitados por las distintas áreas de la ESE Hospital Local de Piedecuesta para solucionar los inconvenientes que puedan afectar la continuidad en la prestación del servicio.
Diseñar y ejecutar el plan de mantenimiento preventivo de los equipos informáticos, computadores, impresoras y demás de la ESE Hospital Local de Piedecuesta.
Realizar trimestralmente la totalidad del mantenimiento preventivo de los equipos informáticos de la ESE Hospital Local de Piedecuesta, comprendido, como la revisión, limpieza, ajuste de los equipos, lubricación y recomendaciones sobre el buen manejo de estos.
Presentar informes y evidencias de los mantenimientos preventivos realizados, fotografías, hoja de vida de los equipos.
Mantener actualizada la hoja de vida de los equipos informáticos y asegurar su conservación dentro de la institución.
Diligenciar en la hoja de vida de cada uno de los equipos el mantenimiento practicado ya sea de tipo correctivo o preventivo registrando fecha, descripción del equipo, localización, responsable del equipo y descripción de la actividad realizada.
Atender con oportunidad los requerimientos de la entidad.
Tratar con calidad, calidez y oportunidad a los clientes internos y externos del contratante.
Conservar siempre la pertinencia y coherencia por cada actuación.
Reportar oportunamente las anomalías en el desarrollo de las actividades contratadas y proponer alternativas de solución.
Evaluar la oportunidad que ofrece la oficina de Sistemas a los diferentes servicios en relación con sus necesidades y expectativas.
Conocer, aplicar y enseñar los derechos y deberes de los usuarios.
Realizar acciones que garanticen la seguridad del cliente interno y ambiente físico.
Generar iniciativas de mejoramiento desde su puesto de trabajo.
El ejecutor del AREA debe acatar los lineamientos, recomendaciones y sugerencias de la E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta.
Fomentar el desarrollo de la cultura de autocontrol.



7 ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO

7.1 Generalidades del Hospital

Específicamente, la Empresa Social del Estado Local de Piedecuesta, se creó mediante decreto Departamental N° 0018 de Enero 25 de 2006 emanada por la Gobernación de Santander como entidad descentralizada del orden departamental con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa a la Secretaria de Salud de Santander. Con el objetivo último de garantizar la prestación de servicios de salud de baja complejidad, a la población más competencia privada y buscando ingresos oportunos que ayuden a su supervivencia.

La E.S.E es una Empresa Social de estado que soporta su operación con bienes sociales y que determinan la importancia de prestación de servicios de salud y de avanzar en procesos que permitan el alcance de niveles de sostenibilidad, garantizando la accesibilidad, oportunidad, eficiencia y la calidad en los mismos.

Desde su creación el enfoque de direccionamiento se basó en la utilización óptima de los recursos y en un proceso de planeación presupuestal que prioriza las actividades económicas y financieras, hacia el cumplimiento de la misión de la entidad, y la satisfacción de nuestros usuarios, además y de la rentabilidad social y económica de la E.S.E.

Los servicios que presta la E.S.E son de alta calidad ya que cuentan con los recursos técnicos, científicos, humanos, financieros para brindar la prestación como lo establece la política Nacional de Prestación de Servicios de Salud acorde con nuestro nivel de complejidad.

Los clientes de la E.S.E son afiliados al Sistema de Seguridad Social; 105 vinculados mediante el sisben o listado censal, el régimen subsidiado, régimen contributivo, regímenes especiales y particulares a los cuales se les presta el servicio sin discriminación alguna.

Con este portafolio de servicios queremos que sirva de guía para la utilización de los servicios ofertados y a la vez reafirmar nuestro compromiso de fortalecer la prestación de servicios de salud a toda la población de Piedecuesta, a través de



un mejoramiento de las instalaciones, adquisición tecnológica y una atención digna y humanizada.

- **Misión**


Somos una Empresa Social del Estado del orden departamental de bajo nivel de complejidad con vocación académica enfocada en la prestación de servicios de salud de forma integral, segura y humanizada.

- **Visión**

Nuestro hospital será en el año 2020 reconocido por ser líder en el modelo de atención primaria en salud en el Departamento, siendo formador de talento humano en salud, a través de la generación de conocimiento logrando experiencias positivas en nuestros usuarios.

- **Objetivos Estratégicos**

En el marco de la misión institucional de la Empresa Social del Estado Hospital Local de Piedecuesta, nos proponemos como objetivos Estratégicos:



OBJETIVOS ESTRATEGICOS

PERSPECTIVA	OBJETIVO
CLIENTE	Fortalecer la prestación de los servicios asistenciales por medio de la satisfacción del usuario y la integralidad con niveles superiores de complejidad
FINANCIERO	Lograr la sostenibilidad y competitividad del Hospital a través de una gestión oportuna y efectiva de los recursos.
PROCESOS	Lograr niveles de excelencia en los procesos institucionales
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Fortalecer los sistemas de información de la institución. Mantener el capital humano competente, comprometido y satisfecho en la institución.



- **Valores Institucionales**

VALORES INSTITUCIONALES

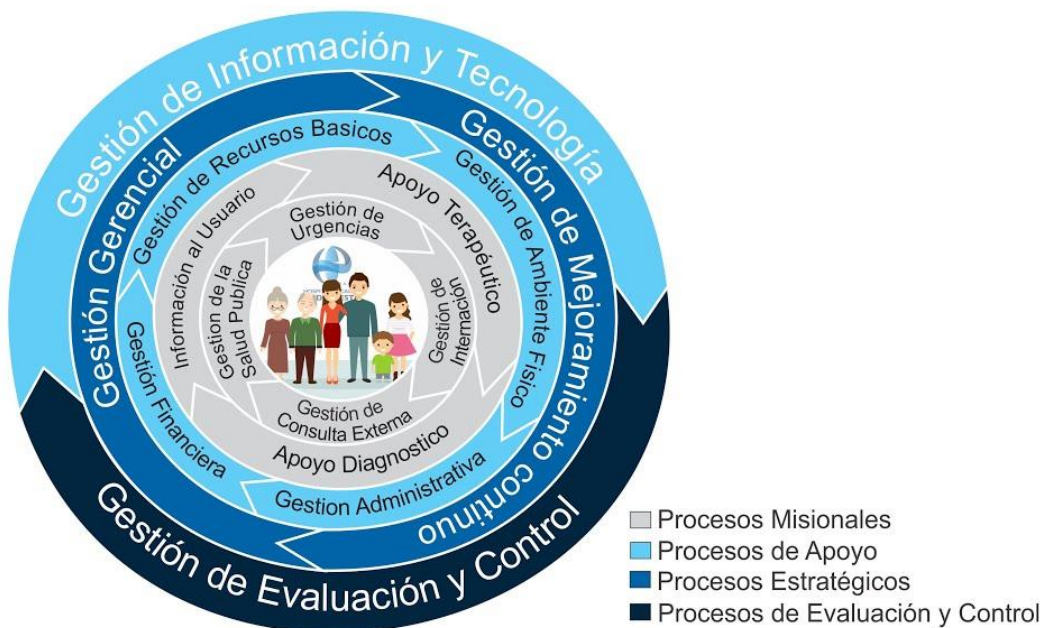
H	onestidad	Actuamos de manera correcta, sincera y transparente; basados en la verdad con relación a los hechos y las personas.
U	nidad hacia la excelencia	Desarrollamos entre todos los miembros de nuestro Hospital, acciones concretas que mejoren constantemente el nivel de satisfacción de los usuarios, colaboradores y entidades que participan en el proceso de atención.
M	otivación	Mejoramos la calidad de vida de nuestros usuarios y colaboradores a través de una atención segura, profesional, humanizada y sostenible
A	mabilidad	Buscamos lograr una experiencia positiva a los usuarios, colaboradores y entorno a través de un trato digno, afectuoso, cortés y agradable; obrando siempre con entrega y lealtad al servicio de nuestros usuarios.
N	obleza	Propiciamos el bienestar de nuestros semejantes, escuchándolos, comprendiéndolos y entregándonos con amor..
O	orientación	Direccionamos los recursos en lograr un enfoque centrado en el usuario y su familia y el mejoramiento continuo de la calidad, con la participación activa de todos los integrantes del Hospital Local de Piedecuesta.
S	eguridad	Trabajamos en la seguridad de nuestros usuarios y colaboradores identificando y gestionando en nuestro quehacer diario los riesgos derivados de la atención en salud.



- Estructura Organizacional



- Mapa de Procesos



7.2 Identificación de necesidades de información

Para la identificación de necesidades de información se presentan diferentes mecanismos:

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Mediante el indicador de Proporción Satisfacción Usuario se mide mensualmente y se evalúa la prestación del servicio en la E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta.

Este indicador se alimenta de acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas mensualmente a los usuarios en las áreas de Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización y Promoción y Prevención.

Con este mecanismo se puede valorar la claridad, oportunidad y calidad de información transmitida al usuario en el servicio recibido.

Responsable: Oficina Amiga del Usuario.

REGISTRO DE PQRS

Mecanismos donde se registrar y gestionan las diferentes inquietudes, quejas y reclamos de los usuarios.

Con este mecanismo se pueden identificar las pqr's más frecuentes y la criticidad de las mismas para ejecutar acciones que permitan fortalecer la gestión de la información con los usuarios.

Responsable: Oficina Amiga del Usuario.

ANÁLISIS DOFA DE LA ENTIDAD

Mecanismo donde se identifican las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la entidad, allí participan diferentes áreas y con base en éste se construye el plan de desarrollo.

Con este mecanismo es posible valorar las debilidades y amenazas en el tratamiento de información para fortalecer el sistema de información de la entidad y con ello dar cumplimiento al direccionamiento estratégico.

Responsable: Oficina de Planeación



MATRIZ DE COMUNICACIONES

Es una herramienta de evaluación diseñada para determinar qué comunica cada una de las áreas de la institución especificando el cómo, cuándo y a quién. Su objetivo es dar a conocer las necesidades de comunicación para contribuir en el afianzamiento de la cultura de calidad.

Responsable: Todos los procesos.

AUDITORIAS DE SERVICIO

Con este mecanismo se puede monitorear y hacer seguimiento a la prestación de los servicios en la institución e identificar hallazgos relacionados con el tratamiento de la información.

Responsable: Mejoramiento continuo, Control interno, Auditor médico

BRIEFING

Rondas realizadas en los servicios asistenciales para conocer las necesidades de los usuarios y colaboradores.

Responsable: Auditor médico.

INDICADORES

Este mecanismo permite evaluar hasta qué punto o en qué medida se están cumpliendo los objetivos estratégicos del Hospital y de allí se generan las necesidades de información en la institución.

Responsable: Todos los procesos.

8 MODELO DE GESTIÓN DE TI

La E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta utilizará la gestión de riesgos y el manejo de indicadores para evaluar y lograr la mejora continua en todos los procesos.

8.1 Indicadores

- **Proporción de Mantenimientos preventivos realizados**

Objetivo: Garantizar el buen estado de los equipos mediante el mantenimiento Preventivo



- **Proporción de cumplimiento a solicitudes recibidas**
Objetivo: Garantizar el cumplimiento a las solicitudes realizadas por las diferentes áreas del hospital.
- **Satisfacción del colaborador**
Objetivo: Medir el grado de satisfacción del colaborador de la E.S.E y el canal de comunicación más frecuente.

8.2 Tratamiento de los riesgos

Para la Gestión y tratamiento de los Riesgos cada uno de los procesos dentro de la institución cuenta con una matriz de riesgos donde se realiza la evaluación del diagnóstico de la información, se analizan los riesgos y se plantean las acciones que deben ser realizadas por la entidad para mitigar de una manera efectiva todo el conjunto de riesgos.

La identificación de los riesgos hace referencia a los identificados en el proceso TIC.

- Robo, alteración y/o pérdida de Información.
- Interrupción de servicios informáticos como: acceso a internet, correo electrónico, servicios de los sistemas de información.
- Daño en los equipos de cómputo

QUE PUEDE FALLAR (RIESGO)	CAUSAS (RM*) (Persona, Método, Materiales/Insumos, Equipos, Medición y Ambiente)	EFECTOS	ANÁLISIS DE RIESGOS		CONTROLES	VALORACIÓN DEL RIESGO			ACCIONES PLANTeadas	SEGUIMIENTO AL RIESGO							
			CALIFICACION DEL RIESGO			NPR	CLASIFICACION DEL RIESGO	ESTADO DE LAS ACCIONES		FECHA (SEGUIMIENTO)	CALIFICACION DEL RIESGO	NPR	CLASIFICACION DEL RIESGO	EVIDENCIAS	RESPONSABLE		
			C	E												C	NPR
Robo, alteración y/o pérdida de Información.	Materiales: Uso de software malicioso, suplantación de otros web, correo electrónico.	Interrupción del servicio y pérdidas económicas.							controles de acceso en la red.	C	Diciembre de 2018						
	Medición: No se tiene definido la medición para el sistema de seguridad de la información.	Mala imagen Institucional.							Procedimiento copia de Seguridad.								
	Personal: Acceso no autorizado al sistema de información, descarga de información no autorizada, violación de datos personales.	Desplazamiento de los procesos en los diferentes áreas del hospital.		1	4	4			Uso de antivirus.	RIESGO MEDIO (Excepción Correas)	C	nov-18					Plan de contingencia Juliana Márquez
	Ambiente: Caídas y pérdidas en equipos tecnológicos por castañetes naturales.	Instalación de los clientes, quejas y reclamos.							Controles de acceso a los sistemas de información.								Licencias de Kaspersky Edison Narango
									Antivirus actualizado.	C	Diciembre de 2018						Licencias de Nextcloud Juliana Márquez
									Revisar la información de los equipos en la NADA, en caso de daño en el equipo se registra en la cuenta de reactivo y se restaura la información.	C	Diciembre de 2018						





HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA		CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA		FECHA
		CODIGO: GIT- C - 1		Elaboración: Agosto 2017
		VER. 2		Aprobación: Septiembre 2017
				Actualización: Enero 2020
OBJETIVO	Gestionar la información Administrativa y Asistencial generada en la prestación de los servicios de Salud de forma oportuna y confiable para la toma de Decisiones en todos los niveles de la organización con el apoyo de los sistemas tecnológicos y de Información Disponible.		ALCANCE	Desde la identificación de necesidades de los usuarios, clientes internos, usuarios y ERP hasta la entrega de informes a los entes de control y gerencia.
PROVEEDOR	ENTRADAS	GENERACIÓN DE VALOR	CLIENTES	SALIDAS
Gerencia	Lineamientos y políticas institucionales. Recursos humanos, económicos, tecnológicos e infraestructura al proceso. Planeación estratégica institucional.	P Planear planes de mantenimiento información, tecnología informática y comunicaciones. Programación de la entrega y recolección de Historias Clínicas. Recolección de datos para la elaboración de informes. Planeación para disminución de la oportunidad Planeación de depuración de archivo. Planear cronograma de inventario.	Procesos	
Procesos	PQR, Encuesta de Satisfacción. Documentos del usuario (Carné y documento de identidad). Estadísticas mensuales de la prestación de los servicios. Información para los usuarios, comunidad, proveedores y entes de control. Necesidades de información de los clientes internos, usuarios y ERP.	H Búsqueda de Historia Clínica. Asignación y Orientación de citas. Recolección y Organización de las Historias Clínicas. Recepción y Envíos de la información institucional a través de ventanilla Única. Hoja de vida de los equipos de cómputo. Plan de Mantenimiento Preventivo y predictivo de los equipos de cómputo. Coordinar el normal funcionamiento de los sistemas de información (software, hardware) de la parte asistencial y administrativa. Elaboración de informes a entes de control y usuarios internos Realizar inventarios equipos de cómputo. Realizar seguridad de la información. Depuración de archivo. Participar en simulacros ambientales que realice la institución. Identificar los aspectos e impactos ambientales que generen las actividades del proceso. Interiorizar la política y los objetivos ambientales y darle cumplimiento a través de las actividades propias del cargo. Participar en las capacitaciones que realice la institución para la socialización de los temas en materia de segregación ambiental. Realizar la segregación de los residuos de manera adecuada, según lo especifica el PGRHS.	Gerencia	Asignación de consulta general con profesionales de la salud. Soluciones de información, tecnología informática y de comunicaciones. Tabla de retención documental aprobadas. Formatos de Historia Clínica. Citas de control Historia Clínica actualizada
Partes interesadas	Información de los usuarios, comunidad, proveedores y entes de control. Cotizaciones, información de los servicios.	H Participar en las capacitaciones que realice la institución para la socialización de los temas en materia de segregación ambiental. Realizar la segregación de los residuos de manera adecuada, según lo especifica el PGRHS.	Partes interesadas	Hoja de vida de los equipos de cómputo. Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo.
ERP	Requisitos y lineamientos para la adecuada prestación de los servicios asistenciales y administrativo.	H Participar en las capacitaciones que realice la institución para la socialización de los temas en materia de segregación ambiental. Realizar la segregación de los residuos de manera adecuada, según lo especifica el PGRHS.	ERP	Plan de Contingencia de los servicios asistenciales. Informes epidemiológico a entes de control.
ERP	Requisitos y lineamientos para la adecuada prestación de los servicios asistenciales y administrativo. Programación de auditorías.	H Participar en las capacitaciones que realice la institución para la socialización de los temas en materia de segregación ambiental. Realizar la segregación de los residuos de manera adecuada, según lo especifica el PGRHS.	ERP	Plan de Contingencia de los servicios asistenciales. Informes epidemiológico a entes de control.
Entes de Control	Programación de auditorías. Requerimientos Normativos.	V Confrontación de los RIPS Vs. Historias Clínicas. Cumplimiento en el diligenciamiento de la Historia Clínica. Ubicación y custodia de las Historias Clínicas en archivo y en los diferentes servicios. Verificar que la información generada en los servicios asistenciales y administrativos sea veraz, oportuna y objetiva. Satisfacción de los usuarios por la gestión de los sistemas de información.	Entes de Control	Análisis de tendencias de morbilidad y mortalidad en la población Piedecuestana.
Gobierno Nacional y Departamental	Normatividad.	A Aprendizaje organizacional. Oportunidades de Mejoramiento (Acciones Correctivas y riesgos) generado de los procesos.	Gobierno Nacional y Departamental	
ÁREAS PARTICIPANTES	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	REQUISITOS APLICABLES	RECURSOS	GESTIÓN DOCUMENTAL
Estadística Gestión Documental Ventanilla Única Sistemas Soporte Técnico Gestor de Información	Ver sistema de información G-SUITE	NTC ISO 9001:2015 4.1, 4.2, 5.3, 6.1.2, 6.2.1, 7.1.6, 7.2, 7.3, 8.1, 8.2.1, 8.7.1, 10.1, 10.2, 10.3 SGSST: Res. 0312 de 2019 SIA: Resolución 3100 de 2019 SIA: Resolución 5095 de 2018. NTC ISO 14001:2015 4.1, 4.2, 5.3, 6.1.2, 6.2.1, 7.2, 7.3, 8.1, 8.2, 10.1, 10.2, 10.3.	Equipos. Papelería. Equipos de oficina. Talento humano. Áreas físicas. Recursos financieros	Ver sistema de información G-SUITE
LíDER DEL PROCESO	RIESGOS	OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO		
Ing Sistemas	Ver sistema de información G-SUITE	Fortalecer los sistemas de Información de la institución.		



9. MODELO DE PLANEACIÓN

Para intervenir el modelo de Gestión de TI, la arquitectura empresarial y la plataforma tecnológica, se realizarán las siguientes actividades y proyectos que permitirán optimizar los recursos y brindar una mejor prestación del servicio.

PROYECTO	VALOR
Adquisición de quipos de cómputos Situación Actual: El HLP cuenta en algunas áreas con equipos obsoletos que ralentizan y entorpecen los procesos.	\$180.000.000
Actualización del sistema de información GD Situación actual: El software institucional contiene algunos módulos que requieren ser actualizados con el fin de subsanar los hallazgos encontrados mediante auditorias y para cumplir con lo requerido por los entes de control.	\$30.000.000
Cableado centro de salud la Rioja Situación Actual: El centro de Salud la rioja se encuentra conectado mediante conexión wifi lo que hace que la comunicación sea un poco lenta.	\$5.000.000
Mantenimiento enlaces punto a punto Situación Actual: Las antenas tipo grilla y demás equipos de comunicación que interconectan la sede principal con el centro de salud la rioja requieren de mantenimiento para optimizar su funcionamiento	\$ 3.000.000
Adquisición de cámaras de seguridad Situación actual: La sede principal no cuenta con un sistema de vigilancia que permita monitorear cada una de las zonas y áreas del hospital.	\$30.000.000
TOTAL	\$248.000.000



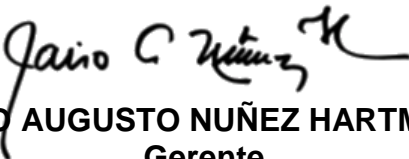
10. PLAN DE COMUNICACIÓN

Para la divulgación del PETI se propone la socialización en el comité de sistemas de información correspondiente al primer trimestre de 2019, y publicación en la página web.

GRUPO OBJETIVO	ESTRATEGIA DIVULGACIÓN	TIPO	RESPONSABLE
Alta dirección	Reunión Presencial	Presentación ejecutiva	Líder del proceso
Líderes de proceso	Comité de sistemas de información	presentación	Líder del proceso
Funcionarios y contratista	Grupo Primario	Charla Informativa	Líder del proceso
Comunidad en General	Página Web	Presentación	Líder del proceso

Dado en Piedecuesta a los dieciséis (16) días del mes de enero del año 2020

COMUNIQUESE, PUBLÍQUESE Y CUMPLASE


JAIRO AUGUSTO NUÑEZ HARTMANN
 Gerente

