 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
	VIGENCIA	29/01/2024	

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PETIC - 2024




 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
	VIGENCIA	29/01/2024	

TABLA DE CONTENIDO

1.	CAPITULO 1. GENERALIDADES PETIC	4
1.1	Objetivo	4
1.2	Alcance PETIC	4
1.3	Control De Cambios	4
1.4	Roles	5
1.5	Siglas Y Definiciones	5
1.5.1	Siglas	5
1.5.2	Definiciones.....	6
2	CAPITULO 2. PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN – PETIC	12
2.1	Objetivo	12
2.1.1	Objetivos Específicos	12
2.2	Alcance Del Documento	12
2.3	Marco Normativo.....	13
2.4	Rupturas Estratégicas.....	16
2.5	Análisis De La Situación Actual.....	17
2.5.1	Estrategia De TI.....	17
2.5.2	Uso Y Apropiación De La Tecnología	17
2.5.3	Gestión de Información	18
2.5.4	Sistema De Información	19
2.5.5	Servicios Tecnológicos.....	22
2.5.6	Herramientas de Software Implementadas:	24
2.5.7	Gestión de Información	25
2.5.8	Estrategia y gobierno:.....	25
2.5.9	Gobierno De TI.....	26

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

2.5.10	Análisis financiero	27
2.6	Entendimiento Estratégico	27
2.6.1	Modelo Operativo.....	28
2.6.2	Definición de los objetivos estratégicos de TI	28
2.6.3	Estructura Organizacional De Ti	28
2.6.4	Gestión De Información	30
2.7	Gestión De Activos De Información.	33
2.7.1	Inventario de Activos de Información	33
2.7.2	Uso adecuado de los activos y recursos de información	33
2.7.3	Uso de Internet	33
2.7.4	Correo Electrónico.....	34
2.7.5	Seguridad de los equipos	34
2.7.6	Eliminación y/o reutilización segura de equipos	34
2.7.7	Procedimientos y responsabilidades	35
2.7.8	Protección contra código malicioso.....	35
2.7.9	Copias de respaldo.....	35
2.7.10	Controles de red.....	36
2.8	Control De Acceso.....	36
2.8.1	Control de acceso.....	36
2.8.2	Administración de contraseñas de usuario	36
2.8.3	Escritorio y pantalla limpia.....	37
2.9	Planes De Contingencia.	37
2.9.1	Objetivos Del Plan De Contingencia.....	38
2.9.2	Estrategias Del Plan De Contingencia.....	38
2.10	Servicios De Soporte Tecnológicos	38
2.11	Catálogo De Servicios De Ti.....	40
2.11.1	Metas estratégicas asociadas a la Estrategia de TI.	40
2.11.2	Catálogo de Servicios de TI.....	40
2.12	Matriz Dofa	43

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

2.13	Cronograma 2024.....	44
2.14	Bibliografía.....	45
2.15	Anexos.....	45

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación, en el cual se establecen lineamientos y estrategias que permiten el logro de los objetivos institucionales. El documento está diseñado teniendo en cuenta los programas definidos en los planes de desarrollo institucionales, el modelo de gestión y las necesidades de procesos de la entidad para que apoyados con la tecnología puedan cumplir de manera efectiva las metas propuestas.

De igual forma este documento es una guía de acción clara para la administración de las Tecnologías de Información TICS de la Empresa Social de Estado Región de Salud Soacha. A través de la formulación de estrategias permite implementar planes de mejora continua con el fin de apoyar los procesos para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1. CAPITULO 1. GENERALIDADES PETIC

1.1 Objetivo


Actualizar el Plan estratégico de Tecnología de la Información (PETI) o también conocido como Planes estratégicos de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones (PETIC), de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha

1.2 Alcance PETIC

Este plan aplica para todos los procesos que contribuyen al desarrollo de los recursos de Tecnologías de Información de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha. Contamos con planes que apoyan los objetivos estratégicos definidos a nivel del Plan de Gestión, siendo susceptible de ajustes permanentes, se definen de acciones específicas, a corto y mediano plazo para implementar en la entidad.

1.3 Control De Cambios

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
31/01/2023	00	Creación documento
29/01/2024	01	Actualización de documento

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

1.4 Roles

La lista de roles que intervienen en la elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información es:

- Director de Tecnologías y Sistemas de Información o quien haga sus veces
- Responsable de la Gestión de la Información
- Responsable de los Sistemas de Información
- Responsable del análisis y generación de la información
- Responsable de la arquitectura y diseño de Sistemas de información
- Responsable del desarrollo y despliegue de Sistemas de información
- Responsable Administrador de Cambios de sistemas de información
- Responsable de la Planeación y ejecución de pruebas de sistemas de información
- Responsable de los Servicios Tecnológicos e infraestructura
- Responsable del Seguimiento y Control de la estrategia de TI.
- Responsable de la Seguridad de la Información
- Responsable de la Gestión de Proyectos de TI
- Responsable de Gobierno Digital.

La información detallada de los roles y sus funciones, se encuentran en la definición de roles del dominio Estrategia TI.

1.5 Siglas Y Definiciones

1.5.1 Siglas

TI: Tecnologías de la Información.

TIC: Tecnologías de Información y Comunicación.

PETI: Plan estratégico de Tecnologías de la Información.


PETIC: Plan estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación.

MinTIC: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

MSPI: Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

DGH: Dinámica Gerencial Hospitalaria.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

1.5.2 Definiciones

Accesibilidad: Condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios para que sean comprensibles, utilizables y practicables por todos los ciudadanos, incluidas las personas con discapacidad.

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.

Arquitectura de Servicios Tecnológicos: También es conocida como Arquitectura de infraestructura. Incluye todos los elementos de TI que soportan la operación de la institución, entre los que se encuentran la plataforma hardware, la plataforma de comunicaciones y el software especializado (sistema operacional, software de comunicaciones, software de integración y manejadores de bases de datos, entre otros).

Ambiente (de desarrollo, pruebas o producción): Es la infraestructura tecnológica (hardware y software) que permite desarrollar, probar o ejecutar todos los elementos o componentes para ofrecer un servicio de Tecnologías de la Información.


Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS): Un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) es un convenio entre un proveedor de servicios de TI y un cliente. Describe las características del servicio de TI, los niveles de cumplimiento y las sanciones, y especifica las responsabilidades del proveedor y del cliente. Un ANS puede cubrir múltiples servicios de TI o múltiples clientes.

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.

Antivirus: Elimina virus detectados en el ordenador.

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

Dominio: Identificador de red estructurada

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

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

Flujo de información: Corresponde a la descripción explícita de la interacción entre proveedores y consumidores de información, con un patrón repetible de invocación definido por parte de la entidad. Puede incorporar servicios de información, datos e información.

Función: Responsabilidad o actividad inherente a un rol.

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


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

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

Herramientas: Mecanismos que les permiten a las instituciones materializar acciones específicas asociadas con directrices dadas por el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión TI, específicamente por un lineamiento o una guía. Las herramientas son identificadas y referenciadas con base en las mejoras prácticas de TI para apoyar la arquitectura y la gestión.

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

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

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

Intranet: Red interna de la entidad para compartir información.

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.

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

Logro: Alcance satisfactorio de una meta propuesta.

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


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

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

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

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

Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de Tecnologías de la Información: Es un modelo de referencia puesto a disposición de las instituciones del Estado colombiano para ser utilizado como orientador estratégico de sus arquitecturas empresariales, tanto sectoriales como institucionales. El Marco establece la estructura conceptual, define lineamientos, incorpora mejores prácticas y traza una ruta de implementación para lograr una administración pública más eficiente, coordinada y

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

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

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

Nube: Término usado para referirse a la computación en la nube (cloud computing). Trata de los servicios en la web que proveen características básicas y avanzadas de procesamiento y almacenamiento.

Objetivo: En un modelo estratégico, la visión se detalla como un conjunto de objetivos, cada uno de los cuales representa un propósito específico, medible, alcanzable, realista y con un tiempo definido. Un objetivo, a su vez, se especifica a través de un conjunto de metas.


Página web: Almacena documentos o información electrónica donde contiene imágenes videos enlaces en la se puede ingresar desde un navegador.

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 afectan a todos los usuarios cobijados dentro de él.

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

Plan anual de adquisiciones: Es el instrumento que permite planear y gestionar las compras de productos y servicios para una institución en un periodo de doce meses.

Política de TI: Es una directriz u orientación que tiene el propósito de establecer pautas para lograr los objetivos propuestos en la Estrategia de TI. Las políticas son usadas para dirigir las decisiones, para asegurar la consistencia y el apropiado desarrollo e implementación de los procesos, estándares, roles, actividades y servicios de TI.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

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

Proyecto: Es un conjunto estructurado de actividades relacionadas para cumplir con un objetivo definido, con unos recursos asignados, con un plazo definido y un presupuesto acordado.

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.

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 al interior de la institución.


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

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

Seguridad de la información: es la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

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

Servicio Tecnológico: Es un caso particular de un servicio de TI que consiste en una facilidad directamente derivada de los recursos de la plataforma tecnológica (hardware y software) de la institución. En este tipo de servicios los Acuerdos de Nivel de Servicio son

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

críticos para garantizar algunos atributos de calidad como disponibilidad, seguridad, confiabilidad, etc.

Servicio de TI: Es una facilidad elaborada o construida usando tecnologías de la información para permitir una eficiente implementación de las capacidades institucionales. A través de la prestación de estos servicios es que TI produce valor a la organización. Los servicios de información son casos particulares de servicios de TI. Los servicios de TI deben tener asociados unos acuerdos de nivel de servicio.

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


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 Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha como un producto desarrollado para las necesidades de ésta.

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

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 de los servicios que este les proporciona.

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

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

2 CAPITULO 2. PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN – PETIC

2.1 Objetivo


Definir los lineamientos y proyectos para el desarrollo, optimización e implementación efectiva de los sistemas de información dentro de la entidad, así como la correcta administración de la infraestructura de Hardware/ Software mediante la gestión de buenas prácticas en seguridad y privacidad de la información y la adopción de la política de Gobierno Digital.

2.1.1 Objetivos Específicos

- Proporcionar los recursos técnicos, tecnológicos y de conocimiento suficiente para garantizar procesos eficientes a través del buen uso de las TIC.
- Mejorar la infraestructura Tecnológica y Comunicaciones para el procesamiento de la información.
- Fortalecer el plan de protección de datos.
- Controlar el acceso a páginas maliciosas.
- Controlar el antivirus y Firewall para evitar daños en sistemas de cómputo.
- Fortalecer la gestión del área de sistemas en la prestación del servicio a los usuarios tanto internos como externos a través de las tecnologías de la información y la comunicación.
- Usar de manera estratégica las tecnologías de la información y las comunicaciones para generar valor a la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha.

2.2 Alcance Del Documento

El plan describe las estrategias y proyectos para la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha durante la vigencia 2024, las iniciativas que resulten en cada vigencia podrán modificarse en contenido o cantidad de acuerdo con las novedades, normativas o estratégicas de la entidad y del sector, a través de las instancias que internamente se tienen previstas para tal fin.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

El presente documento aplica para todas las sedes (Ciudad Latina, Despensa, Santillana, Luis Carlos Galán-Cazuca y su área de influencia Sibaté (Sibaté, Pablo Neruda) y Granada).

2.3 Marco Normativo

Decreto 1151 de 04 de Abril de 2008 y Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea. Por medio del cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de gobierno en línea de la República de Colombia. Se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005 y se dictan otras disposiciones.

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.

Artículo 61 de la constitución Política de 1991. El Estado protegerá la propiedad intelectual por el tiempo y formalidades que establezca la Ley.


Ley 1266 diciembre de 2008. Por la cual se dictan disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

Ley 1341 del 30 Julio de 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y organización de las tecnologías de la información y comunicaciones.

Decreto 235 de enero de 2010. Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.

Ley 1438 de 2011. Por medio del cual se reforma el sistema general de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. Parágrafo “transitorio” del Artículo 112 “La historia clínica única electrónica será de obligatoria aplicación antes del 31 de diciembre de 2013.

Ley 594 de 2004. Por medio de la cual se dictan la Ley General de Archivo y se dictan otras disposiciones.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024


Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, y se definen los lineamientos del modelo integrado de planeación y gestión.

Decreto 612 de 2018. Por medio del cual establece que todas las entidades públicas deben integrar los 12 planes institucionales y estratégicos que elaboran anualmente al Plan de Acción Anual del que trata el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.

Ley 1712 de 2014. "por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", señala que sus sujetos obligados deberán observar lo establecido por la estrategia de Gobierno en Línea en cuanto a la publicación y divulgación de información pública.


Decreto 1078 del 2015. "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"

- De acuerdo con su Título I – Objeto, ámbito de aplicación, definiciones, principios y fundamentos. “(...)
- Artículo 1°. Objeto. Definir los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad. (...)
- Contando con este objeto la Administración Central debe desarrollar un marco de referencia sobre la Arquitectura Empresarial para así gestionar y promover la armonización de procesos y procedimientos en aras de cumplir con los marcos estratégicos nacionales que aplican para los órdenes territoriales, el presente decreto da la siguiente definición sobre este marco;
- Artículo 3°. Definiciones. Para la interpretación del presente decreto, las expresiones aquí utilizadas deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica: “(...)
- Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información: Es un modelo de referencia puesto a disposición de las instituciones del Estado colombiano para ser utilizado como orientador estratégico de las arquitecturas empresariales, tanto sectoriales como institucionales. El marco establece la estructura

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

conceptual, define lineamientos, incorpora mejores prácticas y orienta la implementación para lograr una administración pública más eficiente, coordinada y transparente, a través del fortalecimiento de la gestión de las Tecnologías de la Información. (...)

- Contando con este marco para la estructuración del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el Decreto 2573 de 2014 en su Título II – Componentes, Instrumentos y Responsables que enfatiza sobre los fundamentos principales para desarrollar de manera correcta implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, se debe cumplir con los siguientes componentes; Plan Estratégico de Tecnologías de la Información -PETIC 2016 -2019 Página 6 de 58 “(...)
- Artículo 5°. Componentes. Los fundamentos de la Estrategia serán desarrollados a través de 4 componentes que facilitarán la masificación de la oferta y la demanda del Gobierno en Línea.
 1. TIC para Servicios. Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.
 2. TIC para el Gobierno abierto. Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo involucrando a los diferentes actores en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
 3. TIC para la Gestión. Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y para hacer más eficaz la gestión administrativa entre instituciones de Gobierno.
 4. Seguridad y privacidad de la Información. Comprende las acciones transversales a los demás componentes enunciados, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, del acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.


 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

- Parágrafo 1°. TIC para el gobierno abierto comprende algunos de los aspectos que hacen parte de Alianza para el Gobierno Abierto, pero no los cubre en su totalidad.
- Artículo 6°. Instrumentos. Los instrumentos para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea serán los siguientes:
- Manual de Gobierno en Línea. Define las acciones que corresponde ejecutar a las entidades del orden nacional y territorial respectivamente.
- Marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información. Establece los aspectos que los sujetos obligados deberán adoptar para dar cumplimiento a las acciones definidas en el Manual de Gobierno en Línea (...)
- Desarrollando correctamente estos componentes el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con la expedición del presente decreto específicamente lo enunciado en su Título III – Medición, Monitoreo y Plazos conforma un modelo de evaluación para los sujetos del orden territorial basado en un porcentaje de avance de los componentes del Manual de Gobierno en línea vigente, así midiendo el cumplimiento de la entidad evaluada, lo relaciona de la siguiente manera;

2.4 Rupturas Estratégicas

La Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha es una entidad que está en proceso de modernización con el fin de llevar a cabo la transformación de Tecnologías de Información, generando enfoques estratégicos. A continuación, se agregan las rupturas estratégicas identificadas:

- Modernizar Planes, Procesos, lineamientos y políticas institucionales a través de la transformación de la gestión TIC.
- La tecnología debe ser considerada un factor de valor estratégico para la institución.
- Los proyectos de TI son costosos y no siempre es claro su retorno de inversión.
- Alinear las soluciones con los procesos, aprovechamiento de las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio.
- El proceso de tecnologías de la información representa más que el mantenimiento de equipos de cómputo, este impacta el desempeño general de la institución.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

2.5 Análisis De La Situación Actual

La Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, realiza seguimiento a través del comité Gestión y Desempeño a la gestión de tecnologías de la información y al cumplimiento de la Estrategia de Gobierno Digital. Este seguimiento es un insumo básico para la formulación del presente PETIC. Presentamos los elementos más relevantes que permiten describir la situación actual de la Entidad en relación con la gestión de tecnologías de información y tomando como base los resultados obtenidos en el índice de Gobierno Digital.

Para la implementación de este plan se hace necesario comprometer a todas las partes interesadas (alta gerencia, referentes funcionales y cada uno de los colaboradores de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha) 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 subproceso de Tecnologías de la información y la Comunicación (TIC) se encuentra alineado con la plataforma estratégica institucional, de igual manera se encuentra incluido en el mapa de procesos institucional en el macro proceso de apoyo de Gestión Administrativa como proveedor de recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación de la institución.

2.5.1 Estrategia De TI

Tomando en cuenta las estrategias entregadas por el ministerio de comunicaciones, herramientas de desarrollo de integración de entidades liderada por la gobernación, políticas y normatividad vigente; La Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha se encuentra en la búsqueda e implementación para cumplimiento de estas. Generando cultura de manejo de tecnología a nivel institucional e integrando a los procesos para la adopción de nuevas estrategias a desarrollar dentro de la vigencia 2024 - 2027.

2.5.2 Uso Y Apropiación De La Tecnología

En la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, es necesario capacitar a toda la planta de personal o exigir certificado de curso básico de informática principalmente a los líderes de proceso, para facilitar los procesos de uso y apropiación, ello para mejorar los temas de manejo del paquete ofimático principalmente, navegación en portales web institucionales y administración de correos electrónicos, facilitando así el uso y

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

entendimiento del uso del sistema de información Hospitalario HIS, Dinámica Gerencial Hospitalaria.

2.5.3 Gestión de Información

2.5.3.1 Herramientas de Análisis:


La Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, al contar con un sistema de información unificado, realiza la configuración de privilegios de Permisos, Seguridad, consulta, confidencialidad e integridad, en el cual la información no pueda ser manipulada por tercero y a su vez no sea modificada por los colaboradores después de almacenada.

El manejo de módulos administrativos y asistenciales se encuentran relacionados entre sí, con el fin de realizar el seguimiento desde la captura de datos del ingreso del paciente, hasta la prestación de servicio, y en la parte administrativa, desde el inicio de la apertura de la atención (admisión o ingreso) hasta la generación del cobro de la atención y el recaudo de los servicios prestados.

La Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha cuenta con el mismo sistema de información para la captura de la información, en el cual se manejan módulos de manera administrativa y asistencial, así asegurar que la información sea almacenada en una base de datos única, evidenciar en tiempo real la captura de la atención prestada y el recaudo que se genera desde cualquiera de las Sedes.

El canal de Datos permite que la información no sea pública para que algún tercero la pueda manipular, esto debido a que tanto información personal como administrativa es netamente confidencial y privada. La Institución es la única que podrá manipular la información para su consulta.

La base de datos principal se encuentra en la Sede Hospitalaria de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, y se realiza la conexión a través de fibra a la Sede de Consulta Externa, Para el resto de Sedes, las conexiones se realizan a través de Radio Enlaces, de igual forma, El sistema de Información Dinámica Gerencial Web permite la conexión por medio de Buscador de internet a través de canal dedicado e Internet Empresas, la información se almacena en la base de datos y pueden ser consultadas en tiempo real.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

2.5.4 Sistema De Información


2.5.4.1 Caracterización de los Sistemas de Información:

La Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, cuenta con el Sistema de Información Dinámica Gerencial Hospitalaria, desarrollado y comercializado por Sistemas y Asesorías de Colombia SYAC, este es un sistema de información unificado e integrando con procesos administrativos, financieros y asistenciales.

- **Nombre del sistema de información y/o aplicación de software:** Dinámica Gerencial Hospitalaria (DGH).
- **Versión del sistema:** versión 2023 Upgrade: 10 Parche: 31.12.43
- **Ing. Funcional y Referente de TI:** Tanto el Ing. Funcional y Referente están a cargo del proceso de T.I. velando por el manejo del S.I., generando soluciones por medio de parametrizaciones desde la Administración, Desarrollo de a los aplicativos que se utilizan a nivel institucional, ofreciendo también nuevas soluciones no relacionadas al S.I. para el manejo de casos tecnológicos que se presenten en los diferentes procesos.
- **Descripción detallada de la funcionalidad:** realizar la captura del dato y generar alternativas de consulta a información que se requiera para el análisis según necesidad.


Módulos que componen el sistema y su respectiva descripción:

ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	OPERATIVOS Y ASISTENCIALES
Contabilidad	Contratos
Tesorería	Admisiones
Cartera	Facturación
Pagos	Hospitalización
Compras	Citas Médicas
Activos Fijos	Historias Clínicas
Contratación Estatal	Promoción Y Prevención
Información Financiera Niif	Programación De Cirugías
Gestión Gerencial	Laboratorio Clínico
Seguridad	Costos Hospitalarios
	Inventarios
	Pre Auditoría De Cuentas

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

Dinámica Gerencial Hospitalaria se conecta a través de la red LAN a un servidor con un motor de base de datos SQL Server 2019. La Base de datos se encuentra alojada en un servidor independiente al IIS en la que se encuentran las configuraciones del Sitio Dinámica WEB.

1. **Contabilidad:** Este módulo permite la visualización de los estados financieros en línea, originados en los registros de las operaciones efectuadas desde todas las áreas funcionales del hospital.
2. **Tesorería:** Este módulo permite el control de los ingresos, egresos y los movimientos bancarios, así como del flujo de dinero manejado dentro del hospital.
3. **Cartera – Trámite de Glosas:** Módulo que permite la administración de la cartera, además permite el registro de las glosas u objeciones que puedan presentarse
4. **Pagos – Cuentas por Pagar:** Permite controlar las cuentas que están pendientes de pago, registra los diferentes conceptos por los cuales se puede causar una cuenta por pagar ya sea desde los módulos de Inventarios o de 5. Activos Fijos Mediante esta herramienta se podrá causar no solo las cuentas por pagar por compra de Productos, Suministros y/o Activo Fijo sino cualquier otra cuenta por pagar por otros conceptos de servicios.
5. **Presupuestos Oficiales:** El Módulo de Presupuestos Oficiales permite el registro de todos los movimientos presupuestales que se presenten tanto de ingresos como de gastos, partiendo desde el momento en que se determina el presupuesto inicial hasta que se da la ejecución final del mismo.
6. **Nómina Y Talento Humano:** El módulo permite las actividades de liquidación, registro de novedades y actividades a la hoja de vida, etc.
7. **Activos Fijos:** Permite llevar el registro individual de todos los activos del hospital, permitiendo además la realización de los registros de depreciaciones.
8. **Generales & Seguridad:** Permite llevar a cabo la creación de usuarios, la función principal generar los reportes necesarios para los informes que comprende la institución
9. **Contratos:** En este módulo se registran todas las condiciones con base en las cuales el sistema de información válida de manera automática toda la información, que se maneja para la admisión, atención y egreso de pacientes.
10. **Admisiones:** Este módulo permite identificar al paciente y el plan de beneficios al que pertenece, para que de esta forma se predeterminan los derechos en servicios, a los cuales el paciente puede acceder y el respectivo cubrimiento que posee


 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

11. **Facturación LEY 100:** Permite registrar órdenes de servicio en línea de todas las actividades que se le suministren a un paciente, así como sus diferentes tipos de liquidación y controles.
12. **Hospitalización:** Este módulo permite administrar y controlar el recurso de estancia hospitalaria, camas por unidad funcional, disponibilidad de uso e identificación de la cama o habitación en la que se encuentra el paciente, direccionando así los servicios hacia este punto para su posterior liquidación.
13. **Citas Médicas (Agendamiento), Modelo Web:** Este módulo permite la planeación de citas, (Agenda Médica de Consulta externa y actividades ambulatorias) de cada uno de los profesionales por especialidad.
14. **Inventarios-Almacén-Farmacia-Suministros:** Este módulo permite la codificación y denominación de los medicamentos Pos y no Pos, el módulo de inventarios permite administrar y crear los medicamentos, así como los insumos manejados.
15. **Historias Clínicas Web:** Módulo que permite la Consulta y Registro de la Historia Clínica de Pacientes para los profesionales de la Salud
16. **Historias Clínicas Net:** Diseño de historias clínicas según la necesidad de la institución
17. **Programación de Cirugías:** Permite organizar Unidades de Cirugía, Quirófanos o la realización de cualquier procedimiento quirúrgico, registrándose todo en el sistema.

Posee soporte y fecha de vencimiento: Está sujeto al tipo de contratación realizada dentro de la vigencia y al tratarse de una compra de los módulos este no tiene fecha de vencimiento, pero si se requiere de actualizaciones de acuerdo a correcciones en programación y/o a normatividades que se puedan presentar.

Tipo de sistema (de acuerdo con las categorías anteriormente definidas): sistema interrelacionado entre los diferentes módulos adquiridos permitiendo realizar trazabilidad de información

Modalidad de implementación (en la nube o instalación local): Dinámica Gerencial se encuentra en sus dos versiones .NET (Cliente - Servidor) y WEB(Buscador de Internet) de manejo local conectado por medio de red de cableado estructurado y radio enlaces, y para la versión WEB a través de canal dedicado e internet, servicios contratados por la institución, para todas las sedes de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, con el fin de consolidar la información en base de datos única y minimizar el riesgo de duplicidad de información.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

Tipo de licenciamiento: entregado por el proveedor directamente adquirido con SYAC para el manejo a nivel institucional y dar cumplimiento a lo exigido por ley en derechos de autor.

Motor de base de datos y sistema operativo que lo soporta: SQL SERVER 2019, soportando la conectividad de los equipos a nivel local y la de todas las sedes de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha para la captura de la información de los módulos asistenciales y administrativos de la institución.

Grado de aceptación: La parametrización en funciones generales que se realiza dentro de los diferentes módulos es compleja ya que los manuales son muy generales. En cuanto al diseño de los tipos de las historias clínicas es complejo ya que se deben desarrollar directamente en el S.I., el proveedor SYAC no entrega módulos de tipos de Historia Clínica desarrollados. Dentro de las Actualizaciones, en algunos casos, quitan funcionalidades del sistema que afectan a la operación en general sin previo aviso. A nivel de colaborador que lo opera es amigable y permite realizar la configuración por medio de perfiles según se necesite para las actividades a desarrollar.

Debilidades: presenta falencias en algunas secciones de historias clínicas y ajustes de procesos de acuerdo a normatividad y reportes de obligatoriedad (Resoluciones 3280 y 2465, COP programadas para evoluciones de Odontología, Factura Electrónica para Documento Soporte, entre otras).


Recomendaciones: realizar desarrollos en tipos de Historias Clínicas por parte de SYAC que den cumplimiento a las Resoluciones 3280 y 2465 para el aplicativo que se maneja en la institución, al igual que la revisión de COP para agregarlos en los RIPS.

2.5.5 Servicios Tecnológicos

En referencia al manejo de servicios tecnológicos, se realiza la distribución en las siguientes categorías:

2.5.5.1 Infraestructura:

La Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, en pro de fortalecer la prestación de servicio, ofrece a los colaboradores las mejores herramientas de trabajo como equipos de cómputo, impresoras, mantenimiento de cableado estructurado, servidores de óptima capacidad, banco de datos y otras herramientas, lo que permite realizar el desarrollo de las

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

actividades diarias, dando cumplimiento a las necesidades de nuestros usuarios y suplir las expectativas del hospital.

2.5.5.1.1 Conectividad:

Actualmente la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha cuenta con 11 sedes interconectadas de la siguiente manera:

- Conexión Por Fibra - Sedes: Hospitalaria y Consulta Externa.
- Conexión de Radioenlaces: Especialistas, Santillana, Despensa, Luis Carlos Galán, Archivo.
- Conexión VPN – Sedes: Sibaté, Granada, Pablo Neruda, Sede Parque.

La topología de red implementada en la institución es tipo estrella, con un centro de datos que se conecta con todas las áreas. Se cuenta con un canal dedicado para acceso a Internet, el cual es propiedad de ETB Comunicaciones.


2.5.5.1.2 Realizar identificación de inventarios de software y hardware:

En el momento contamos con un cubrimiento total de equipos de cómputo en las sedes, estos equipos cuentan con los aplicativos necesarios para su buen funcionamiento y para llevar a cabo las actividades solicitadas en cada área de trabajo. De igual manera se tienen restricciones en navegación de internet a través de Firewall a fin de tener un control y así evitar ataques informáticos.

2.5.5.1.3 Licenciamiento de Software:

La institución en la actualidad no cuenta con la totalidad del licenciamiento de Software, el software licenciado permite administrar y realizar un seguimiento de las actualizaciones requeridas por los equipos de cómputo. A continuación, se anexan las licencias adquiridas.

- Microsoft Windows 10 Pro.
- Microsoft Server 2019.
- Licencia DGH: Compilación 2023/10/31.
- Licencia SQL Server: 2019.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
	VIGENCIA	29/01/2024	

2.5.5.1.4 Licencias que deben ser verificadas periódicamente:

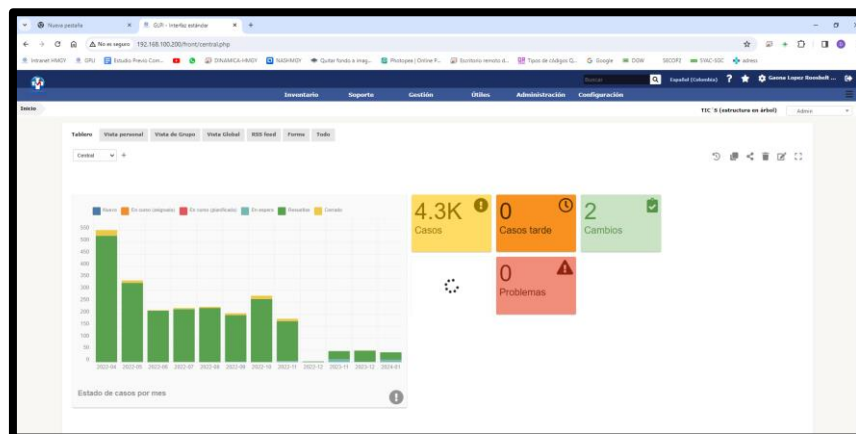
- Antivirus (Bitdefender).
- Paquetes de Office.

2.5.6 Herramientas de Software Implementadas:


Actualmente la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha cuenta con varias herramientas que facilitan la comunicación a las diferentes sedes.

2.5.6.1 Mesa de Ayuda:

También conocido como Mesa de Servicio (Service Desk), es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).



La Mesa de Ayuda (GLPI) se encuentra habilitada y se puede acceder desde la Página de la Intranet Institucional para uso de clientes internos. Permite realizar solicitudes de Requerimientos e Incidentes, sobre Software y Hardware que se presente en cualquiera de las sedes institucionales. Para hacer uso de esta herramienta inicialmente se debe crear el usuario con la contraseña para poder ingresar a la plataforma y en esta realizar el reporte de su inconveniente y/o asesoría que requiera el colaborador.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

2.5.6.2 Correo Electrónico:

Este servicio se presta a los usuarios Referentes, Coordinadores o quienes hagan sus veces, contempla funcionalidades como calendario, agenda, almacenamiento de carpetas y documentos. Es un servicio que optimiza la operación diaria y comunicación externa e interna de los usuarios.

El servicio contempla:

- Administración de cuentas y grupos de correo electrónico.
- Administración de Licencias de Correo.
- Administración de Capacidad de Almacenamiento.

2.5.7 Gestión de Información


Los sistemas de información e infraestructura tecnológica buscan contribuir al mejoramiento de la gestión, apoyando los procesos para alcanzar una mayor eficiencia y transparencia en la ejecución de las actividades, para que facilite la administración y el control de los recursos y brinde información objetiva y oportuna para la toma de decisiones en todos los niveles.

El área de TIC de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, ha venido actualizando procesos y procedimientos con el fin de fortalecer las actividades institucionales a nivel de información digital. De igual forma se está fortaleciendo el proceso a nivel documental para garantizar el flujo de información a nivel de aplicaciones, solicitudes de creación de usuarios en S.I., Solicitud de reportes en aplicaciones institucionales, entre otras.

2.5.8 Estrategia y gobierno:

La Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, busca realizar la centralización de actividades registradas por medio del S.I. en el cual cada uno de los Referentes del proceso cumplen la tarea de dirigir y promover la cultura del buen manejo de la información; lo anterior con el fin de dar cumplimiento a estrategias que promueven la función pública, la gobernación, alcaldía y todas aquellas instituciones directamente relacionadas al sector salud.

Para lo cual se requiere de una implementación mínima en políticas de seguridad de la información y de seguridad informática y así velar tanto por los medios de captura de información como activo más valioso para la institución y de esta poder obtener el beneficio enfocado a la visión de la institución.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024


Otro enfoque de vital importancia es dar cumplimiento a las publicaciones y actualización de información que se maneja en la página Web la cual es de carácter normativo con el fin de satisfacer las necesidades del usuario y evitar tramitología frente a los servicios que él mismo requiera, generando una cultura de transparencia en las acciones y actividades que el hospital realiza.

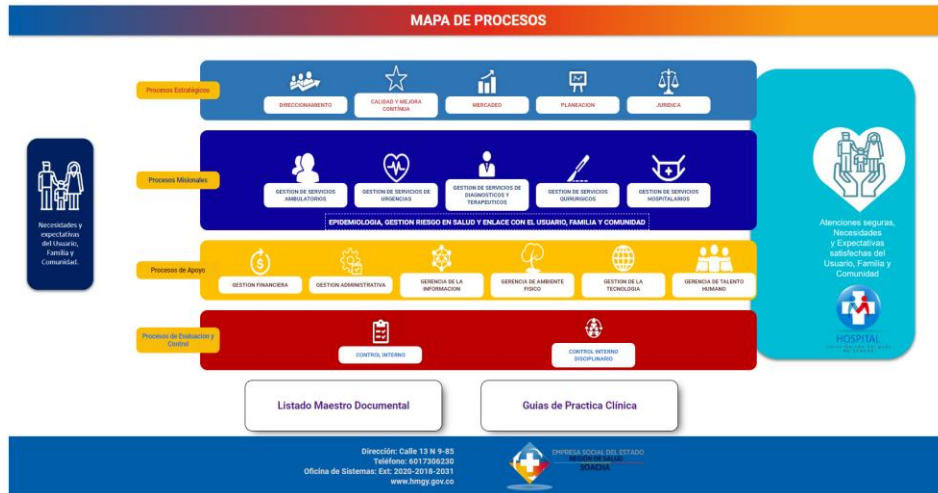
Una de las estrategias internas que se puede implementar para el manejo y responsabilidad es empoderar a los Referentes, Líderes, Coordinadores, o quienes hagan sus veces, a hacer uso de los aplicativos con el fin de ser apoyo al proceso de S.I. en la toma de decisiones, esto permitirá tener un concepto claro de la relación de actividades que realiza cada uno de los colaboradores, generando compromiso con la institución en el buen uso de la información.

2.5.9 Gobierno De TI

En el mapa de procesos, el Sistema de Información se encuentra ubicado dentro del macroproceso estratégico, Procesos de Apoyo, en Gerencia de la Información, debido a la importancia de toma de decisiones por medio de la información que se genera, con el fin de aportar en la toma de decisiones a nivel institucional de acuerdo con los datos recolectados, y dar importancia en relación a los diferentes procesos asociados entre sí.

Dentro del mapa de procesos se encuentra definido gobierno en línea como proceso transversal, dándole el enfoque a la relación de información solicitada por ley y la importancia de interactuar con el usuario para satisfacer las necesidades en cuanto a la información de los servicios prestados; ya por último se encuentra el proceso de mantenimiento e infraestructura que, aunque no se refleja en el mapa de proceso, es la base del funcionamiento para que el Sistema de Información pueda interactuar a nivel interno prestando las herramientas de manejo para la captura del dato en cada uno de los procesos.

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC	
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO SIS_PLI_01
		VERSIÓN 01
	VIGENCIA 29/01/2024	




2.5.10 Análisis financiero

En este punto es importante resaltar el valor de activos (hardware) que se puedan obtener para el manejo de cada una de las actividades dentro del proceso de TIC, y se debe tomar en cuenta el desglose del valor de talento humano el cual se debe clasificar según responsabilidades y roles basados en la norma ISO 27000 que incluye una serie de actores para que el área pueda funcionar de la manera óptima.

En cuanto al desglose en valores, este dato se encuentra discriminado por el módulo administrativo de presupuesto y tesorería, el cual refleja los costos y gastos de operación, dejando un histórico de los movimientos realizados durante las vigencias, en el que se encuentra gastos de consumibles, compra de periféricos, materiales para mantenimiento, también se incluyen Contratos de soporte para los Sistemas de Información, entre otros; para las necesidades tecnológicas a futuro, depende de los requerimientos y del plan entregado por el proceso de planeación para el cumplimiento de metas propuestas para el desarrollo de nuevas tecnologías, la anterior articulado con el Plan de Gestión, Planes Operativos Anuales, Visión y Misión Institucional.

2.6 Entendimiento Estratégico

En el entendimiento estratégico se alinean los objetivos estratégicos de la entidad con la intención estratégica de TI de tal forma que esta última sea el soporte de tecnológico para lograr los objetivos estratégicos de la entidad.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

2.6.1 Modelo Operativo

Comprende el análisis del modelo operativo y organizacional de la institución pública, las necesidades de información y la alineación de TI con los procesos de negocio institucionales.


2.6.2 Definición de los objetivos estratégicos de TI

- Identificar necesidades por procedimientos basados en el levantamiento documental de actividades para integrar los sistemas de información de los diferentes procesos que permitan la toma de decisiones sostenibles y eficientes.
- Incentivar la competitividad y la innovación de la ciudad a través del empoderamiento y la confianza de la ciudadanía en el uso de TIC por medio de redes sociales en el que permita tener informado a nuestros usuarios de nuestro portafolio de servicio.
- Fortalecer la gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), que permita la adopción de los estándares y lineamientos de la arquitectura empresarial para un desarrollo incluyente, sostenido, participativo y transparente dentro de la política de transparencia (ley 1712).
- Reforzar en temas de herramientas de tecnología necesarios para impulsar las transformaciones y el desarrollo de las actividades que se realizan por procesos.
- Apoyar al avance tecnológico de nuevas alternativas que se puedan presentar en el mejoramiento del S.I. por procesos buscando siempre la relación entre los mismos como institución relacional y no por actividades separadas.

2.6.3 Estructura Organizacional De Ti


A partir del análisis de la estructura organizacional existente en el área de TI realizado en el numeral 5.3.1 se debe organizar y mantener una estructura de funciones y roles que permita cumplir con los objetivos estratégicos de TI.

En relación al mapa estratégico, está compuesto por cuatro pilares los cuales los componen: Administrador S.I., Administrador de Gobierno en Línea que está a cargo del área de Comunicaciones, Referente a cargo del área TIC, apoyos de soporte TI, y un último que no se refleja en el mapa de proceso, pero se hace de obligatoriedad para la implementación que es el gestor Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Este busca liderar la gestión estratégica y operativa de las tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de políticas, planes, programas y proyectos que estén alineados a los planes estratégicos de la región y al modelo integrado de gestión de la entidad; buscando impulsar transformaciones sociales, incrementar la eficiencia, reducir los riesgos de corrupción y mejorar la prestación de servicios.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

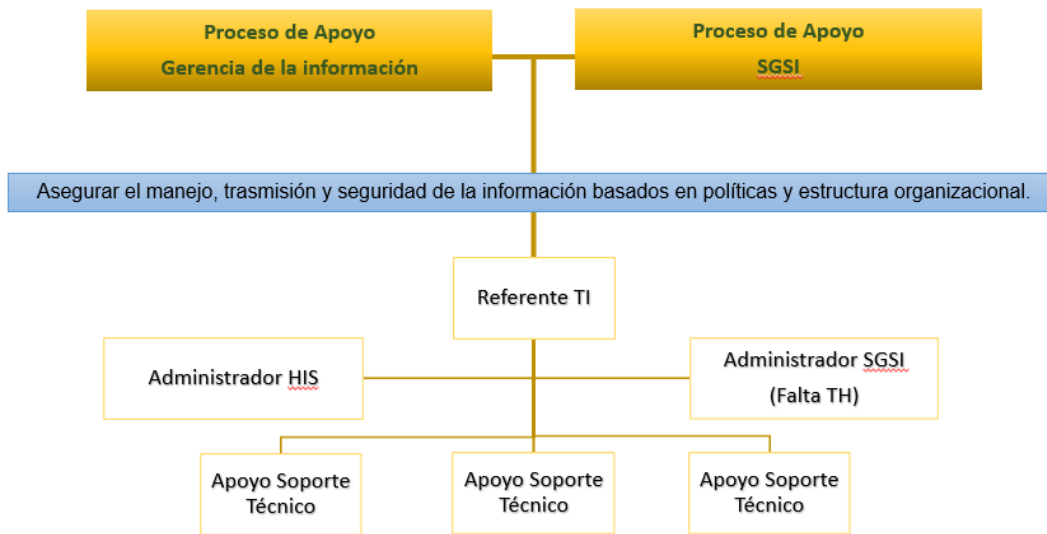
Con lo anterior se define algunas de las funciones:

1. Impartir lineamientos relacionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y verificar su cumplimiento.
2. Definir, implementar y actualizar la arquitectura empresarial de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y los planes que se deriven de esta.
3. Asegurar que todos los proyectos relacionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que se desarrollen y sean compatibles, interoperables e integrables con los sistemas existentes.
4. Asesorar y emitir concepto técnico para la adquisición de compras de bienes y servicios relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones, que se pretendan realizar, de acuerdo a la arquitectura empresarial y a los lineamientos definidos previamente por este proceso.
5. Impartir lineamientos en materia de tecnología digital para el intercambio, pertinencia, calidad, oportunidad y seguridad de la información.
6. Gestionar la seguridad informática en cada uno de los componentes de tecnología para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.
7. Formular políticas orientadas al uso efectivo del derecho de acceso de todas las personas a las tecnologías de la información y las comunicaciones.
8. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignadas acordes con su competencia.
9. Desarrollar, implementar, mantener y administrar la infraestructura tecnológica y los sistemas de información de la entidad en virtud de lo establecido en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y comunicación.
10. Administrar e impartir los lineamientos para el uso de las redes de telecomunicación internas.

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
	VIGENCIA	29/01/2024	

11. Emitir concepto técnico, asesorar y apoyar técnicamente a las dependencias y organismos en la adquisición de sistemas e infraestructura de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y en la supervisión de los mismos.

Con base en la estructura establecida se propone establecer unos equipos de trabajo para dar cumplimiento con las funciones establecidas para el departamento que se mostraran a continuación:




2.6.4 Gestión De Información

2.6.4.1 Confidencialidad, Elaboración, Administración Y Suministro de Información Institucional.

Quienes laboran en la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, son responsables de velar por la integridad, veracidad, seguridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

Quienes laboran en la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, deben vigilar que la información sea, generada, operada, modificada, almacenada, conservada, accedida, divulgada o destruida, de acuerdo con las normas y reglamentos de la entidad.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

La información confidencial ha de emplearse de manera acorde con su naturaleza y carácter. En consecuencia, quienes laboran en la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, no podrán utilizarla para beneficio propio o de terceros.

Quienes laboran en la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, evitarán cualquier tipo de comunicación informal que afecte a la Institución o a la dignidad de las personas.

La custodia de la información de los usuarios es responsabilidad de quienes laboran en la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha.

Quienes laboran en la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, deben emplear la información que conozcan en ejercicio de sus cargos, funciones o responsabilidades, exclusivamente para usos relacionados directamente con el cumplimiento de esas funciones, excepto cuando requiera ser suministrada a los entes gubernamentales de control y a las instancias que legalmente tengan derecho siempre y cuando busquen acceder a ella a través de los conductos regulares.


Con excepción de la Gerencia, quienes laboran la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, no podrán hacer cualquier tipo de comentario o revelar información a los medios de comunicación como prensa, radio, televisión o cualquier otro medio masivo de comunicación, a menos que exista autorización previa y escrita de la misma Gerencia.

2.6.4.2 Seguridad de la Información.

Los planteamientos contenidos en este documento deberán ser conocidos, aceptados y cumplidos por todos los colaboradores de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha. El incumplimiento de las mismas se considerará un incidente de seguridad, que, de acuerdo con el caso, podrá dar lugar a un proceso disciplinario para los funcionarios de planta y se convertirá en una causa válida de terminación del contrato para el personal en modalidad de contratación de Prestación de Servicios, sin perjuicio de la iniciación de otro tipo de acciones a las que haya lugar.


2.6.4.3 Seguridad de la Información.

El uso aceptable de los activos informáticos de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, implica la aceptación implícita de los mismos Activos por parte de los usuarios, de las normas, políticas y estándares establecidos para garantizar la seguridad informática y el buen uso de los mismos, así como de los compromisos y responsabilidades adquiridas.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

Los siguientes puntos se consideran actos de obligatorio cumplimiento para el uso de los activos informáticos y están expresamente prohibidos así:

- El intento o violación de los controles de seguridad establecidos para la protección de los activos informáticos.
- El uso sin autorización de los activos informáticos.
- El uso no autorizado o impropio de la conexión al sistema.
- Intentar evadir o violar la seguridad o autenticación de usuario de cualquier host, red o cuenta.
- El uso indebido de las contraseñas, firmas digitales o dispositivos de autenticación.
- Está prohibido a cualquier usuario acceder a servicios informáticos utilizando cuentas o medios de autenticación de otros usuarios.
- Está prohibido el uso, distribución y ejecución de software o código malicioso que cause daño, hostigamiento, molestias a personas, daño o alteración de información o traumatismos en la continuidad de los servicios informáticos o vulnere la seguridad de los sistemas.
- El hurto, robo, sustracción o uso no autorizado de: datos, información, materiales, equipos y otros elementos pertenecientes a los activos informáticos.
- Está prohibido retirar de las instalaciones de la Empresa Social de Estado Región de Salud Soacha o áreas bajo su administración o control, cualquier activo informático sin autorización previa.
- El Servicio de Internet debe ser utilizado solamente con fines laborales. Se prohíbe toda transmisión de material obsceno o pornográfico, difamatorio, o que constituya una amenaza.
- Los mensajes contenidos en los correos electrónicos no pueden ser contrarios a las disposiciones del orden Público, la moral, las buenas costumbres nacionales e internacionales y los usos y costumbres aplicables en Internet, y el respeto por los derechos de terceras personas.
- Está prohibido el almacenamiento y reproducción de aplicaciones, programas o archivos de audio o vídeo que no están relacionados con las actividades propias de las funciones que cumple la dependencia o el usuario.
- El usuario debe estar de acuerdo en aceptar responsabilidad por todas las actividades a realizar con los activos informáticos bajo su cargo y custodia, o desde las cuentas asignadas para su acceso a los servicios informáticos.
- Está prohibido el intento o el hecho de agregar, remover o modificar información identificadora o de contenido en la red, que engañe o confunda al sistema o al usuario destinatario o suplante a otro usuario utilizando su información identificadora.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
	VIGENCIA	29/01/2024	

2.7 Gestión De Activos De Información.

2.7.1 Inventario de Activos de Información

La Subgerencia Administrativa y Financiera mantendrá un inventario actualizado de los activos informáticos, donde se registrarán y controlarán, desde su ingreso a la institución hasta el momento que se requiera prescindir de los mismos, siguiendo el procedimiento establecido por la entidad.


2.7.2 Uso adecuado de los activos y recursos de información

Toda la información de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, será procesada y almacenada de acuerdo con su nivel de clasificación, de manera que se garanticen los criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

2.7.3 Uso de Internet

Dado que Internet es una herramienta de trabajo que ofrece múltiples sitios y páginas Web para investigar y aprender, y que además permite navegar en muchos otros sitios no relacionados con las actividades propias del negocio de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, se controlará, verificará y monitoreará el uso adecuado este recurso, considerando para todos los casos las restricciones definidas en las siguientes políticas:

- No se permitirá el acceso a páginas relacionadas con pornografía, streaming, música, videos, concursos, entre otros.
- No se permitirá la descarga, uso, intercambio y/o instalación de juegos, música, videos, películas, imágenes, protectores y fondos de pantalla, software de libre distribución, información y/o productos que de alguna forma atenten contra la propiedad intelectual de sus autores, o que contengan archivos ejecutables, herramientas de hacking, entre otros.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

- No se permitirá el intercambio no autorizado de información de propiedad de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, de sus usuarios y/o de sus funcionarios, con terceros.
- Cada uno de los funcionarios será responsable de dar un uso adecuado de este recurso y en ningún momento podrá ser usado para realizar prácticas ilícitas o mal intencionadas que atenten contra terceros, la legislación vigente, las políticas de seguridad de la información, entre otros.

2.7.4 Correo Electrónico

La Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, asignará una cuenta de correo electrónico institucional como herramienta de trabajo para cada una de las áreas o dependencias, la cual será usada para el desempeño de las funciones asignadas.


- Los mensajes y la información contenida en los buzones de correo son de propiedad de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha.
- Todos los mensajes enviados deberán respetar el estándar de formato e imagen corporativa definido en el Manual de Comunicaciones y deberán conservar en todos los casos el mensaje legal corporativo.

2.7.5 Seguridad de los equipos

La infraestructura de procesamiento de información (equipos de hardware, software, elementos de red y comunicaciones, instalaciones físicas) deberá contar con las medidas de protección eléctricas y de comunicaciones para evitar daños a la información procesada. Se deberán instalar sistemas de protección eléctrica en el centro de cómputo y comunicaciones de manera que se pueda interrumpir el suministro de energía en caso de emergencia. Los dispositivos y mecanismos de protección estarán alienados con los resultados del análisis de riesgos. Así mismo, se protegerá la disponibilidad e integridad de la infraestructura de procesamiento de información mediante acciones de mantenimiento y soporte.

2.7.6 Eliminación y/o reutilización segura de equipos

Cuando un equipo sea reasignado o dado de baja, se deberá realizar una copia de respaldo de la información de la organización que allí se encuentre almacenada. Luego el equipo deberá ser sometido a un proceso de eliminación segura de la información sensible almacenada y

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

del software instalado, con el fin de evitar pérdida de la información y/o recuperación no autorizada de la misma.

2.7.7 Procedimientos y responsabilidades

Se definirán procedimientos, registros e instructivos de trabajo debidamente documentados, con el fin de asegurar el mantenimiento y operación adecuada de la infraestructura tecnológica. Cada procedimiento tendrá un responsable para su definición y mantenimiento.


2.7.8 Protección contra código malicioso

La infraestructura de procesamiento de información contará con sistema de detección de intrusos, sistema anti-spam y sistemas de control de navegación, con el fin de asegurar que no se ejecuten virus o códigos maliciosos. Así mismo, se restringirá la ejecución de aplicaciones y se mantendrá instalado y actualizado un sistema de antivirus, en todas las estaciones de trabajo y servidores de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha. Se restringirá la ejecución de código móvil aplicando políticas en el sistema operacional, en el software de navegación de cada máquina y en el sistema de control de navegación a través de Firewall y antivirus Bitdefender.

2.7.9 Copias de respaldo

La información contenida en los servidores se respaldará de forma periódica y automática, es decir se harán copia de respaldo y Backup de Información y se almacenarán en una custodia externa que cuente con mecanismos de protección ambiental como detección de humo, incendio, humedad, y mecanismos de control de acceso físico. Adicionalmente, se realizarán pruebas periódicas de recuperación y verificación de la información almacenada en los medios con el fin de verificar su integridad y disponibilidad.

Para garantizar que la información de los usuarios sea respaldada, es responsabilidad de cada uno mantener copia de la información del negocio en las carpetas compartidas definidas para cada área y/o usuario.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

2.7.10 Controles de red

Se establecerá un conjunto de controles lógicos para el acceso a los diferentes recursos informáticos, con el fin de garantizar el buen uso de los mismos y mantener los niveles de seguridad establecidos de acuerdo a los resultados del análisis de riesgos sobre los activos de información. El acceso remoto a la red de datos se permitirá para acceder a recursos como el correo electrónico y servidores de monitoreo, pero únicamente a los funcionarios o terceros autorizados a través de VPN asignada por el Firewall.

2.8 Control De Acceso.


2.8.1 Control de acceso

- Los sistemas de información de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, contarán con mecanismos de identificación de usuarios y procedimientos para la autenticación y el control de acceso a los mismos.
- El acceso a los activos de información estará permitido únicamente a los usuarios autorizados, por esta razón, todo funcionario tendrá asignado un identificador único de usuario, el cual deberá utilizar durante el proceso de autenticación, previo al acceso de los activos de información autorizados según su perfil (Rol).
- Cualquier usuario interno o externo que requiera acceso remoto a la red y a la Infraestructura de Procesamiento, sea por Internet, acceso telefónico o por otro medio, siempre estará autenticado y sus conexiones deberán utilizar cifrado de datos VPN.

2.8.2 Administración de contraseñas de usuario

Los usuarios deberán seguir las siguientes políticas para el uso y selección de las contraseñas de acceso y por lo tanto se responsabilizan de cualquier acción que se realice utilizando el nombre y contraseña de usuario que le sean asignados.

- Las contraseñas son de uso personal y por ningún motivo se deberán prestar a otros usuarios.
- Las contraseñas no deberán ser reveladas por vía telefónica, correo electrónico o por ningún otro medio.
- Las contraseñas no se deberán escribir en ningún medio, excepto cuando son entregadas en custodia de acuerdo al procedimiento

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

- Reportar cualquier sospecha de que otra persona esté utilizando su contraseña o usuario asignado.
- Reportar cualquier sospecha de que una persona esté utilizando una contraseña o un usuario que no le pertenece.
- Las contraseñas se deberán cambiar según los requerimientos de la infraestructura de procesamiento de información.
- Los usuarios deberán cambiar las contraseñas la primera vez que usen las cuentas asignadas.

2.8.3 Escritorio y pantalla limpia


Los usuarios deberán bloquear su estación cada vez que se retiren de su sitio de trabajo y sólo se podrán desbloquear con la contraseña del usuario. Al finalizar sus actividades diarias, deberán salir de todas las aplicaciones y apagar la estación de trabajo. Los usuarios deberán retirar de forma inmediata todos los documentos confidenciales que envíen a las impresoras. Así mismo, no se deberá reutilizar papel que contenga información confidencial.

2.9 Planes De Contingencia.

El Plan de contingencia informática de la Empresa Social de Estado Región de Salud Soacha, lleva plasmado un análisis de los posibles riesgos a los cuales pueden estar expuestos los equipos de cómputo y sistemas de información y comunicaciones. Corresponde aplicar medidas de seguridad para proteger y estar preparados para afrontar contingencias y desastres de diversos tipos.

El alcance del presente plan guarda la relación con la infraestructura informática, así como los procedimientos relevantes asociados con la plataforma tecnológica.

Este Plan de Contingencia está orientado a establecer un adecuado sistema de seguridad física y lógica en previsión de desastres, y así establecer medidas destinadas a salvaguardar la información contra los daños producidos por hechos naturales o por el hombre. La información como uno de los activos más importantes de la organización, es el fundamento más importante de este Plan de Contingencia.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

2.9.1 Objetivos Del Plan De Contingencia

- Definir las actividades de planeamiento, preparación y ejecución de tareas destinadas a proteger la información contra los daños y perjuicios producidos por corte de servicios, fenómenos naturales o humanos.
- Prevenir o minimizar la pérdida o la corrupción de archivos de datos críticos para la continuidad de las operaciones de la entidad.
- Proteger la propiedad de la entidad y otros activos.
- Iniciar un procedimiento de recuperación de los servicios informáticos ante un desastre o posibles fallas ocasionadas.
- Proteger al sistema de información de pérdidas irreparables de información procesada.
- Garantizar la continuidad de las operaciones de los elementos considerados críticos que componen los Sistemas de Información y/o infraestructura informática.
- Alcanzar una alta disponibilidad, es decir, impedir que se produzcan fallas en los sistemas, que dificulten el normal funcionamiento de nuestra Institución.
- Definir acciones y procedimientos a ejecutar en caso de fallas de los elementos que componen un Sistema de Información y/o infraestructura informática.


2.9.2 Estrategias Del Plan De Contingencia

- Implementación de herramientas administrativas y gerenciales (sistema de costos, Tablero de Mando Integral, Sistema de Indicadores y Tablero de Riesgos).
- Fortalecimiento de la tecnología de la información y las comunicaciones.
- Fortalecimiento de las competencias técnicas del recurso humano.
- Estrategias que contribuyen a garantizar la continuidad operativa.
- Implementación de planes de contingencia.

2.10 Servicios De Soporte Tecnológicos

En la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, se realiza un programa anual de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo de la entidad. Sin embargo, existen algunos retos para mejorar la calidad y seguridad de los servicios:


Contar con una arquitectura de servicios tecnológicos de toda la entidad, que garantice al negocio la capacidad, adaptabilidad, disponibilidad e interoperabilidad en la prestación de los servicios.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

Fortalecer la relación con los usuarios con herramientas tecnológicas que generen información de tendencias y predicciones y proyección de la capacidad de los servicios tecnológicos.

Los servicios que el grupo de sistemas presta en primera instancia para cubrir, desde el punto de vista técnico las necesidades de las áreas se describen a continuación.

SERVICIOS	DISPONIBILIDAD	HORARIO DE SOPORTE	TIEMPO DE RESPUESTA	RESPONSABLE
SERVICIOS DE CONTEXTO				
Servicio de Red	98%	L – V de 6 am a 7 pm	1 hora	SISTEMAS
		Dis. de 7 pm a 6 am	2 horas	
		S-D-F 24 Horas	2 horas	
Servicios de Comunicaciones	98%	L – V de 6 am a 7 pm	1 hora	SISTEMAS / SDT
		Dis. De 7 pm a 6 am	2 horas	
		S-D-F 24 Horas	2 horas	
Servicio de Seguridad	100%	L – V de 6 am a 7 pm	2 horas	SISTEMAS
		S-D-F 24 Horas	2 horas	
SERVICIOS DE PRODUCTIVIDAD				
Servicios Ofimáticos	99%	L – V de 6 am a 7 pm	1 hora	SISTEMAS
Servicios de Correo Electrónico	99%	L – V de 6 am a 7 pm	< 1Hora	SISTEMAS
SERVICIOS DE SOPORTE				
Servicios de Almacenamiento	98%	L – V de 8 am a 5:30 pm	1 hora	SISTEMAS
Hardware	90%	L – V de 6 am a 7 pm	2 hora	SISTEMAS
- Computadores portátiles		Dis, De 7 pm a 6 am	3 horas	
-Periféricos				
-Impresoras				
Software	90%	L – V de 6 am a 7 pm	1 hora	ADMINISTRADOR DEL SISTEMA
Dinámica Gerencial		Dis, De 7 pm a 6 am	2 horas	

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

2.11 Catálogo De Servicios De Ti

2.11.1 Metas estratégicas asociadas a la Estrategia de TI.

- **Estratégico:** Dar un mayor posicionamiento estratégico al área de sistemas de información (TI) dentro de la Institución.
- **Servicios:** Participar protagónicamente en la transformación digital.
- **Procesos:** Cumplimiento normatividad y optimizar la gestión del capital humano.
- **Aplicaciones:** Integrar las aplicaciones entre sí, preferiblemente en tiempo real para sincronizar las bases de datos y facilitar la toma de decisiones.
- **Datos:** Aprovechar mejor la información desarrollando capacidades analíticas garantizando la seguridad de la información.
- **Infraestructura:** Actualizar la infraestructura de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, mediante proyectos.

2.11.2 Catálogo de Servicios de TI


El catálogo identifica las categorías de segundo nivel de los servicios del área TI, a partir de la interpretación de insumos entregados por la entidad y sesiones de entendimiento.

Servicios de Aplicaciones:

- Mantenimiento Evolutivo de Aplicaciones.
- Soporte de Incidentes Nivel Administración.
- Mejora Continua de Aplicaciones.
- Instalación de Aplicaciones sobre infraestructura tecnológica.
- Actualización de Versiones.
- Generación de Backup de datos y aplicaciones.
- Entre otros.

Servicios de Equipos:

- Aprovechamiento de Computadores y Periféricos para clientes Externos.
- Cambio y/o traslado de equipos informáticos.
- Mantenimiento Preventivo, de Oportunidad y Correctivo de equipos y periféricos.
- Instalación y administración de antivirus.
- Generación de Backup a perfiles de usuarios.
- Soporte a equipos y periféricos.
- Inventario Software y Hardware.
- Entre otros

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

Mesa de Servicios:


- Gestión de Requerimientos a Hardware y Software.
- Gestión de Incidentes a Hardware y Software.
- Gestión de Backup a usuario final.
- Gestión de Usuarios para creación, modificación, activación o inactivación.
- Logística y Alistamiento de cambios y publicaciones.
- Acompañamiento para Videoconferencias.
- Pruebas Transversales de Aplicaciones.
- Mantenimiento correctivo y preventivo, Lógico y Físico de equipos y periféricos.
- Instalación y configuración de Hardware y Software.
- Soporte por acceso remoto.
- Soporte en Sitio.
- Soporte Telefónico.
- Configuración de correo electrónico.
- Entre otros.

Redes y Comunicaciones:

- Servicio de Internet WiFi.
- Internet alámbrico en Puestos de Trabajo.
- Telefonía IP.
- Conectividad entre las sedes.
- Direccionamiento IP.
- Administración de DHCP.
- Mantenimiento de Centros de Cableado.
- Suministro de Cableado estructurado.
- Configuración de equipos de red (Switches, Routers, Firewalls y otros).
- Entre otros.

Servicios de Licenciamiento:

- Adquisición de Licencias.
- Custodia de Licencias.
- Renovación de Licenciamiento.
- Administración de Licenciamiento.
- Entre otros adicionales de acuerdo a requerimientos Institucionales.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
		VIGENCIA	29/01/2024

Servicios de Gestión de Proveedores:

- Cotizaciones de Tecnología.
- Planeación de Compras de Tecnología.
- Validaciones y Aprobaciones de documentación contractual.
- Revisiones y renovaciones Contractuales.
- Devoluciones y Garantías.
- Negociaciones y Convenios contractuales.
- Gestión de estudios previos de Compra o Servicios.
- Informes de Supervisión de contratos.

Data center:

- Administración de Servidores Físicos.
- Administración de Hosting.
- Administración de Distribución.
- Servicios de Nube.
- Virtualización de Servidores.
- Monitoreo de Infraestructura Tecnológica y de Red.
- Servicios de Conectividad.
- Administración de bases de datos.
- Mantenimientos Preventivos y de Oportunidad de Infraestructura.
- Mantenimientos Correctivos de Infraestructura.
- Almacenamiento de datos.
- Administración de proveedores.
- Administración de Data Center.
- Configuración de Servidores.
- Entre otros.

Servicios de Seguridad de la Información y seguridad Informática:

- Definición de políticas de Seguridad Informática.
- Campañas de difusión de Seguridad Informática.
- Definición, configuración e implementación de políticas de Seguridad.

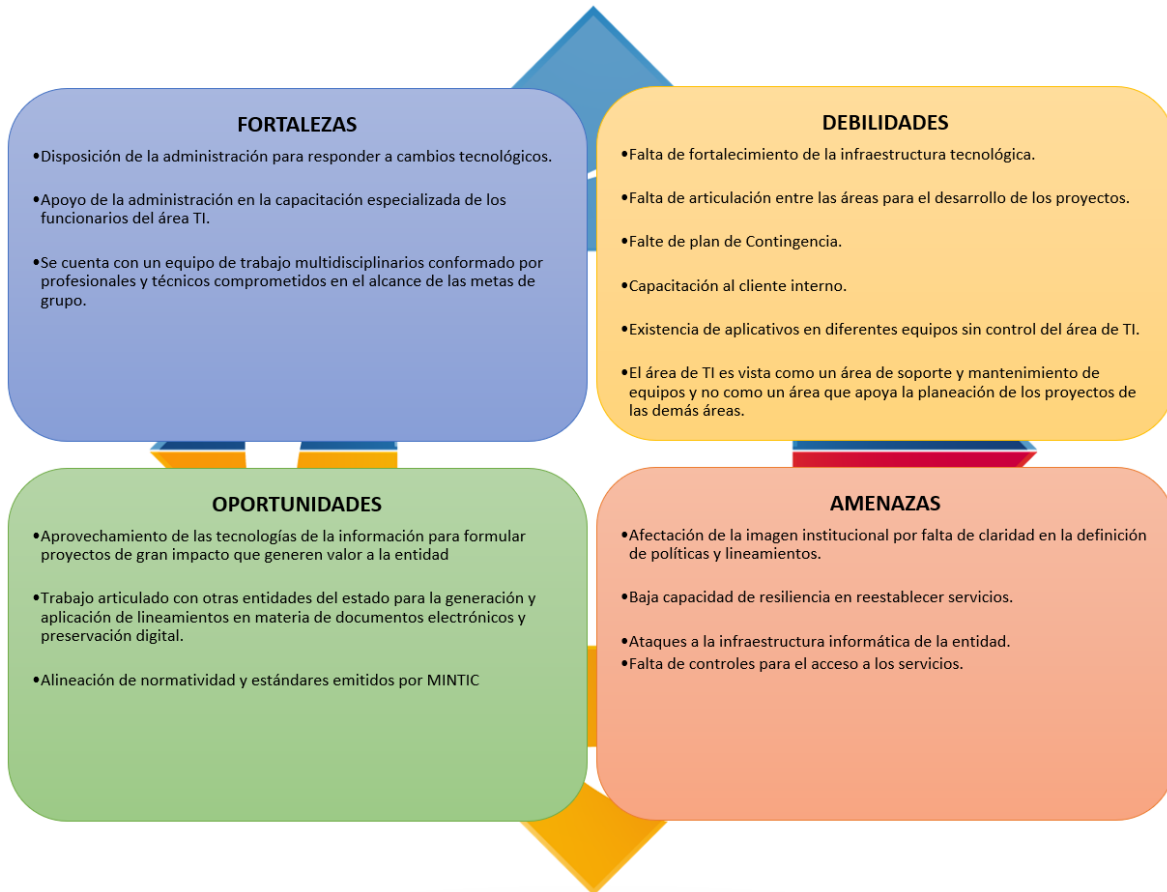
Servicios de Bases de Datos


- Afinamiento de Base de Datos.
- Construcción de reportes.
- Monitoreo de servicios de Bases de Datos.
- Mantenimiento de Base de Datos.
- Re indexación de tablas.
- Optimización de objetos de la Base de Datos.



PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
	VERSIÓN	01
	VIGENCIA	29/01/2024

2.12 Matriz DOFA




 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC							
	PROCESO: Gerencia de la Información	<table border="1"> <tr> <td>CÓDIGO</td> <td>SIS_PLI_01</td> </tr> <tr> <td>VERSIÓN</td> <td>01</td> </tr> <tr> <td>VIGENCIA</td> <td>29/01/2024</td> </tr> </table>	CÓDIGO	SIS_PLI_01	VERSIÓN	01	VIGENCIA	29/01/2024
	CÓDIGO	SIS_PLI_01						
VERSIÓN	01							
VIGENCIA	29/01/2024							

2.13 Cronograma 2024

ACTIVIDADES		TRIMESTRE I			TRIMESTRE II			TRIMESTRE III			TRIMESTRE IV																
		ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC			
		P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E		
ÁREA	ACTIVIDAD																										
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	1. Recolecion de necesidades en todas que comprende la institucion (Centro de Salud Sibaté,Puesto de Salud Pablo Neruda,Puesto de Salud Luis Carlos Galán,Puesto de Salud Santillana,Sede Especialistas,Centro de Salud Granada,Centro de Consulta Externa)					P		P		P							P		P		P						
	2. Limpieza de cache y desfragmentacion de disco					P		P		P							P		P		P						
	3.Actualizacion de Sistemas operativo Windows 10 pro					P		P		P							P		P		P						
	4. Comprobacion de Sectores de Disco duro; un estado viable superior a 80%					P		P		P							P		P		P						
	4. Mantimiento preventivo y correctivo de periféricos, Cambio de pasta termica,Ampliacion de Memoria Ram, Fuente de Poder					P		P		P							P		P		P						
5.Cambio de Pantalla, Teclado, mouse en caso de fortuido cambio total de equipo					P		P		P							P		P		P							

ACTIVIDADES		Responsable	Evidencias
ÁREA	ACTIVIDAD		
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	1. Recolecion de necesidades en todas que comprende la institucion (Centro de Salud Sibaté,Puesto de Salud Pablo Neruda,Puesto de Salud Luis Carlos Galán,Puesto de Salud Santillana,Sede Especialistas,Centro de Salud Granada,Centro de Consulta Externa).	REFERENTE TICS	Informe diagnóstico de Hardware para Reposición o repotenciación de equipos, periféricos y obsolescencia.
	2. Limpieza de cache y desfragmentacion de disco	REFERENTE TICS	Informe Mantenimiento de Equipos de Cómputo y Servidores al 100%
	3.Actualizacion de Sistemas operativo Windows 10 pro	REFERENTE TICS	Informe Mantenimiento de Equipos de Cómputo y Servidores al 100%
	4. Comprobacion de Sectores de Disco duro; un estado viable superior a 80%.	REFERENTE TICS	Informe Mantenimiento de Equipos de Cómputo y Servidores al 100%
	4. Mantimiento preventivo y correctivo de periféricos, Cambio de pasta termica,Ampliacion de Memoria Ram, Fuente de Poder.	REFERENTE TICS	Informe Mantenimiento de Equipos de Cómputo y Servidores al 100%
5.Cambio de Pantalla, Teclado, mouse en caso de fortuido cambio total de equipo.	REFERENTE TICS	Informe Mantenimiento de Equipos de Cómputo y Servidores al 100%	

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN DE SALUD SOACHA</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN -PETIC		
	PROCESO: Gerencia de la Información	CÓDIGO	SIS_PLI_01
		VERSIÓN	01
	VIGENCIA	29/01/2024	

2.14 Bibliografía

- MIPG – Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>
- Decreto 612 – Función Pública:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=85742>
- Gobierno Digital - MinTic: <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/>
- ITA – Índice de Transparencia y Acceso a la Información – Procuraduría General de la Nación: <https://www.procuraduria.gov.co/Pages/ita.aspx>
- Dirección Nacional Derechos de Autor: <https://registroenlinea.gov.co/portal.aspx>
- Norma ISO 27000 y 27001 - Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información:
<https://www.interfacing.com/es/iso-27000#:~:text=Esta%20norma%20se%20aplica%20a,se%20agrupan%20en%2014%20secciones.>
- Guía Como Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETIC
https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-15399_foto_marquesina.pdf

2.15 Anexos

- SIS_FTO_02 CRONOGRAMA PETIC 2024