Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI

1. INTRODUCCION

Las Tecnologías de Información (TI) son el medio por el cual la información se recoge, almacena, administra, comunica, e interpreta. Las TIC, además de apoyar los procesos de toma de decisiones, permiten automatizar procesos, monitorear el estado del proceso usando indicadores, aplicar estrategias, identificar nuevas oportunidades de mejora y operar de manera efectiva.

Existe una necesidad cada vez mayor de automatizar procesos manuales, suministrar plataformas de información para la toma de decisiones. En el área de TI convergen la computación, las telecomunicaciones y el procesamiento de datos, donde participan, entre otras cosas, los recursos humanos, los equipos y los mecanismos de intercambio de la información. Es, en definitiva, el centro de la operación.

En resumen El Plan Estratégico de Sistemas de Información PETI, es una guía de acción clara y precisa para la administración de las Tecnologías de Información del Hospital San Rafael., la cual nos permite dar Línea para la mejora continua mediante la formulación de estrategias y proyectos que garantizan el apoyo al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Hospital.

2. OBJETIVO

Documentar toda la infraestructura en software y equipos con los que cuenta el Hospital San Rafael. en materia de tecnologías de la información y a su vez las necesidades, para así mismo poder resolverlas en el marco del plan de desarrollo institucional e integrar las TIC como eje fundamental del desarrollo del mismo.

Apoyar la toma de decisiones estratégicas y operativas del hospital basadas siempre en datos e información oportuna, pertinente y de calidad.

Automatizar los procesos y procedimientos internos de la entidad contando con las condiciones de infraestructura y servicios tecnológicos requeridos y asegurando la generación de capacidades en el equipo humano de la institución para su aprovechamiento.

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

3. ALCANCE DEL DOCUMENTO

El presente Plan Estratégico aplica para todos los procesos que contribuyen al desarrollo de los recursos de tecnologías de información y comunicación en el Hospital San Rafael E.S.E Al desarrollar e implementar PETI en la entidad, se podrán apropiar y usar eficientemente las tecnologías de información.

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

4. MARCO NORMATIVO

Decreto 415 de 7 de marzo de 2016 del Departamento Administrativo de la Función Pública, por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública.

Decreto número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.

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

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

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

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

5. PLAN ESTRATÉGICO

El Hospital San Rafael., busca ser una entidad alineada con las nuevas tecnologías y marcos de trabajo de TI, que el Ministerio TIC ha implementado.

El apoyo de las Tecnologías de la Información TIC, es un pilar fundamental en el desarrollo de los objetivos de la institución, en procura de un servicio de calidad al cliente tanto externo como al cliente interno, razón por la cual, es necesario plantear las inquietudes que surgen, con el fin de fomentar cambios para adoptar pensamientos que consideren la Tecnología como un área fundamental para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Los siguientes son los planes estratégicos propuestos

- Fortalecer el equipo humano y desarrollar sus capacidades de uso y apropiación de TIC.
- La información y los datos serán considerados como uno de los activos más valiosos del Hospital San Rafael. Su gestión y administración hará que se encuentre disponible y segura de manera oportuna y veraz.
- Proteger la información en todas las áreas.
- Promover la disponibilidad de la información como factor fundamental en la toma de decisiones.
- Desarrollar e implementar soluciones de cara al ciudadano que den valor agregado y permitan mejorar la imagen de eficiencia y buen servicio.
- Todo proyecto relacionado con el uso de tecnología estará acompañado por parte de la Oficina de Planeación y Sistemas, desde su conceptualización, hasta su implementación, seguimiento y evaluación.

6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Este apartado comprende un diagnóstico en cada uno de los dominios del marco de referencia de la arquitectura TI, con el fin de determinar el nivel de madurez tecnológico que comprende la entidad en relación con las dimensiones del modelo del marco de referencia, calificando dicho estado en un rango alto medio o bajo. La determinación de los grados y las deficiencias encontradas establecerán las acciones que se llevarán a cabo para contar con un grado de madurez alto, al finalizar la implementación del modelo y de los proyectos resultantes.

6.1. ESTRATEGIA DE TI

La Dirección de TI debe apoyar todos los procesos administrativos de la entidad mediante la adopción y adaptación de normas, estándares y especificaciones para brindar el acceso, almacenamiento, uso, intercambio, y seguridad de la información; siendo inevitable contar con los recursos (tecnológicos, financieros y humanos) necesarios que permita gestionar y administrar toda la arquitectura y componentes de TI para asegurar la disponibilidad y comunicación de la información con el fin de satisfacer las necesidades de todos los grupos de interés a nivel regional y nacional.

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

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

6.2. USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Se tiene como propósito diagnosticar el uso y apropiación de TIC, concepto importante que radica en que los usuarios promuevan e intercambien información, recursos y posibilidades de comunicación e interacción, utilizando los aplicativos y sistemas de información para la consolidación de una administración más eficiente, tecnológica y rápida en la operación de sus procesos.

6.3. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

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

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

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y APLICACIONES. (SOFTWARE HOSPIVISUAL)

La Institución cuenta con Software para la Gestión Asistencial y Administrativa (PACIENTES)

PACIENTES tiene como eje una Historia clínica única, dinámica, digital, completa, integrada y adaptable a todas las especialidades médicas y ámbitos de atención, desde la consulta externa hasta el cuidado intensivo.

Cadisoft posee un sistema de información robusto acorde a las necesidades actuales, en motor de base de datos SQL SERVIR 2017 garantizando el manejo de grandes volúmenes de información, seguridad, confiabilidad de la información.

Principales características.

1. Mayor agilidad en el manejo del sistema de información
2. Alta capacidad de almacenamiento
3. Mayor nivel de seguridad
4. Alto Rendimiento

El sistema de información tiene como nombre HOSPIVISUAL y consta de los siguientes módulos.

- Agenda de citas
- Facturación de salud en línea
- Estadística + Rips
- Inventarios de Farmacia
- Inventarios de almacén
- Vacunación
- Promoción y Prevención
- Metas de promoción y prevención.
- Laboratorio Clínico
- Historia Clínica Ambulatoria
- Historia Clínica de Urgencias
- Historia Clínica Odontológica
- Historia Clínica Hospitalización

Dicho aplicativo Hospivisual es un sistema Multiusuario y Multitarea con una base de datos centralizada diseñada para un rápido desempeño en el proceso de la facturación al paciente en motor de la base de datos SQL SERVER 2008-2012 R2,

6.4. SERVICIOS TECNOLÓGICOS

La adopción de las tecnologías de la información y comunicaciones está orientada por la política de gestión de la tecnología y la innovación en la cual el Hospital se compromete a asignar los recursos disponibles para garantizar que los procesos institucionales, cuenten con el respaldo de una gestión tecnológica, orientada a la eficiencia, efectividad y seguridad.

La instalación de cualquier tipo de software o hardware en los equipos de cómputo de la institución es responsabilidad del área de Sistemas, y por tanto son los únicos autorizados para realizar esta labor. Así mismo, los medios de instalación de software deben ser los proporcionados por el hospital a través de esta área.

Los usuarios no deben realizar cambios en las estaciones de trabajo relacionados con la configuración del equipo, tales como conexiones de red, usuarios locales de la máquina, papel tapiz y protector de pantalla corporativo, entre otros. Estos cambios son realizados únicamente por el área de Sistemas. El área de Sistemas del hospital definirá y actualizará, de manera periódica, la lista de software y aplicaciones de trabajo de los usuarios. Así mismo, realizar el control y verificación de cumplimiento del licenciamiento del respectivo software y aplicaciones instaladas y administradas por el Hospital. Los funcionarios serán conectados a la red institucional con previa solicitud escrita y autorizada por el Líder del área. Los terceros y/o contratistas se conectarán a la red del hospital, bajo los lineamientos del área de Sistemas, asegurando la legalidad del equipo a través de certificados emitidos por la empresa contratista, de acuerdo a lo definido por el área de sistemas.

Los usuarios que requieren acceder a la infraestructura tecnológica del hospital desde redes externas, deben utilizar una conexión bajo los esquemas y herramientas de seguridad autorizados y establecidos por el área de Sistemas. Además, deberán informar previamente a la misma área para autorizar el acceso y brindar los permisos respectivos para la protección de la información, de acuerdo a lo definido por el área de sistemas.

La sincronización de dispositivos móviles, tales como Ipads, smartphones, celulares u otros dispositivos electrónicos sobre los que se puedan realizar intercambios de información con cualquier recurso de la Organización, debe ser autorizada de forma explícita por el líder de la dependencia respectiva, en conjunto con el apoyo del área de Sistemas del hospital.

Las estaciones de trabajo y en general cualquier recurso de la organización no debe ser empleado para actividades recreativas, entre otras, jugar o grabar música.

Ningún funcionario contratista o tercero podrá copiar para uso personal archivos o programas propios del Hospital.

A través de las políticas de control de acceso físico y lógico definidas por la Institución, se controla el acceso a cada uno de los ambientes.

Adicionalmente, los ambientes de desarrollo, pruebas y producción están totalmente separados, contando cada uno con su plataforma, servidores, aplicaciones, dispositivos y versiones independientes de los otros dos ambientes, evitando que las actividades de desarrollo y pruebas puedan poner en riesgo la integridad de la información de producción.

El área de Sistemas debe proveer los mecanismos, controles y recursos necesarios para tener niveles adecuados de separación física y lógica entre los ambientes de desarrollo, pruebas y producción para toda su plataforma tecnológica, con el fin de reducir el acceso no autorizado y evitar cambios inadecuados.

El área de Sistemas debe asegurar que los requerimientos y criterios, tanto funcionales como técnicos, para la aceptación de nuevos sistemas, actualizaciones y nuevas versiones de software estén claras y adecuadamente definidos, documentados y aprobados acordes a las necesidades del hospital. Estos nuevos requerimientos, actualizaciones y/o nuevas versiones de tecnología, sólo deben ser migrados al ambiente de producción después de haber sido formalmente aceptados de acuerdo a las necesidades técnicas y funcionales establecidas en el Instructivo Gestión de Cambios.

Todo sistema que se implemente o instale en el hospital, sea comprado o en comodato, debe tener la capacidad de integrarse al sistema corporativo y será evaluado por el área de Sistemas para verificar su buen funcionamiento.

La información, archivos físicos, los sistemas, los servicios y los equipos (estaciones de trabajo, portátiles, impresoras, redes, Internet, correo electrónico, herramientas de acceso remoto, aplicaciones, y teléfonos entre otros) propiedad del hospital, son activos de la Institución y se proporcionan a los funcionarios, contratistas y terceros autorizados, para cumplir con los propósitos del negocio.

El acceso a los documentos físicos y digitales estará determinado por las normas relacionadas con el acceso y las restricciones a los documentos públicos, a la competencia del área o dependencia específica y a los permisos y niveles de acceso de los funcionarios, contratistas y terceros determinadas por los Líderes de área y Subgerentes.

La consulta de expedientes o documentos que reposan en las diferentes oficinas y/o áreas del hospital se permitirá en días y horas laborales, con la presencia del funcionario o servidor responsable de aquellos.

El funcionario y/o contratista se compromete a cumplir con los procedimientos establecidos para el servicio y consulta de documentos según lo definido en el proceso de Planificación y Consolidación del Sistema de Gestión Integral de Calidad y el área propietaria de la información.

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

SERVICIOS DE GESTIÓN TIC ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES:

La administración de la plataforma de Servidores se encarga de asegurar y garantizar el tiempo de actividad, rendimiento, uso de recursos y la seguridad de los servidores que administra de forma dinámica.

Con el objetivo de mejorar la continuidad del sistema y recuperación ante desastres. El servicio contempla:

- Cambios y actualizaciones
- Carpetas compartidas
- Autenticación de Usuarios
- Capacitación y asesoría de Procesos Internos a los que Soporta:
- Todas las áreas Administrativas y Asistenciales

BACKUPS:

La plataforma de Backup ofrece protección de datos completa del programa de facturación (Hospivisual) de manera automática todos los días y se comprimen estas copias de forma manual en otros 2 equipos de cuentas médicas del hospital dejando un registro por escrito del procedimiento con firma en un formato por el funcionario encargado, para garantizar las copias de seguridad y la recuperación simple y fiable.

RECOMENDACIÓN:

Para proteger toda la información generada en todos los equipos se hace necesaria la implementación de un medio de respaldo como una estación NAS o en su defecto discos duros externos para que cada área sea la encargada de hacer los respaldos de la información local por equipo.

El servicio contempla:

• Restauración de Información
• Copias de Respaldo a Información organizacional
• Almacenamiento de Información en Red
• Cambios y actualizaciones a la consola de Backup.

Procesos Internos a los que respalda:

- Facturación (Hospivisual)
- Estadística
- Equipos de cuentas médica

CONECTIVIDAD, WIFI, INTERNET, RED

La plataforma de conectividad del Hospital, ofrece soluciones integrales a los funcionarios en temas de navegación, Intranet y comunicación, allí se administran todos los servicios asociados a la WLAN, LAN y Seguridad de los dispositivos, los cuales están restringidos de acuerdo a las políticas de seguridad definidas.

El servicio contempla:

• WiFi Corporativa de uso restringido.

• Conexión a internet

Procesos Internos a los que Soporta: Todas las áreas Administrativas y Asistenciales

GESTIÓN DE USUARIOS, ROLES Y PERFILES.

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

Procesos Internos a los que Soporta:

Todas las áreas Administrativas y Asistenciales del hospital .

El servicio contempla:

• Crear, Modificar y Eliminar cuentas de Usuario Genéricas de Aplicaciones.
• Desbloquear y Resetear cuentas de usuarios
• Asignación, Modificación y eliminación de Roles y Permisos de Aplicaciones, sistemas de información y servicios
• Asignar permisos a Grupos de Aplicaciones y Sistemas de Información
• Crear, Modificar y Eliminar contraseñas de Usuario
• Asignar Permisos de Navegación

ANTIVIRUS

La plataforma de antivirus utilizada en este momento son versiones gratuitas. Recomendamos la implementación de una versión completa que ofrezca todos los escudos de seguridad.

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

Este servicio ofrece a los usuarios soluciones integrales, en las cuales el principal objetivo es recibir y atender los requerimientos y/o incidencias aplicables a la infraestructura de TICS, Sistemas de Información y/o Aplicaciones corporativas, dando soluciones oportunas y eficientes, que garanticen condiciones óptimas de los servicios ofrecidos por el hospital.

Procesos Internos a los que Soporta: Todas las áreas Administrativas y Asistenciales

6.5. GESTIÓN DE INFORMACIÓN

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

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

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

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

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

7. MODELO DE GESTIÓN DE TI

7.1. ESTRATEGIA DE TI

La estrategia busca que el hospital:

- Garantice un buen servicio a los ciudadanos y servidores públicos.
- Optimización de los procesos de la entidad.
- Apoyo en la toma de decisiones.
- Promover el uso y apropiación de los recursos tecnológicos.
- Garantizar la seguridad y privacidad de la información.

7.1.1. DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TI

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

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

Implementar buenas prácticas para el desarrollo de los diferentes proyectos tecnológicos. Garantizar una plataforma tecnológica que tenga niveles óptimos en seguridad y privacidad de la información.

Fortalecer la gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), que permita la adopción de los estándares y lineamientos de la arquitectura empresarial para un desarrollo incluyente, sostenido, participativo y transparente dentro del hospital.

~~7.2.~~ GOBIERNO DE TI

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

Todos los proveedores que por actividades internas tengan un contrato con el hospital, deberán acogerse a los siguientes lineamientos:

Todo proveedor deberá cumplir con los lineamientos de seguridad de la información establecidos en el hospital, así mismo como con la normatividad definida en sus procesos internos.

- Los proveedores deberán hacer reporte de las debilidades de seguridad que puedan encontrar durante la ejecución del contrato con el hospital.
- Se deberá Informar sobre todas las actualizaciones existentes de cada plataforma que mejoren el desempeño de los procesos y subprocesos del hospital.
- Los proveedores deberán hacer el reporte de eventos que afecten el desarrollo de los cambios que se aplicarán en productivo, desde la realización de las pruebas hasta la salida a producción del requerimiento.
- Se deberá realizar transferencia de conocimiento y/o acompañamiento a los funcionarios responsables del proceso en el hospital
- Los proveedores tienen el compromiso de aportar y realizar sugerencias para el mejoramiento de los procesos y óptimo aprovechamiento del servicio que se está prestando.
- El hospital será el único dueño de los derechos de autor de los desarrollos que se realicen internamente, los proveedores deberán respetar su confidencialidad
- Entendiendo que la continuidad en la prestación de los servicios depende en gran parte de su sistema de información:

Las rutinas de copias de respaldo en servidores ubicados en el hospital con refrescamiento de la información dependiendo del tipo de documento del que se trate, es decir, intervalos de refrescamiento para las historias Clínicas, las ordenes clínicas, los medicamentos ordenados, etc.

Esta información se coloca disponible cuando se decreta la contingencia. Para garantizar una buena ejecución del plan, el comité de emergencias planea una simulación por año.

Para fallas en la continuidad del proceso de atención de forma individual se tiene definido en el proceso de gestión de TIC un esquema de atención por mesa de ayuda con cobertura en horas laborales, el cual brinda un único punto de contacto a toda la institución para la atención de incidentes o requerimientos.

Esta mesa de ayuda tiene dos niveles de escalamiento, un primer nivel para solicitudes menores como apoyo en actividades que al personal asistencial se le hayan olvidado o habiéndose cambiado no pudo asistir a las jornadas de capacitación, etc… y un segundo nivel al que se suben los requerimientos de dificultades mayores que ameritan un análisis del comportamiento del sistema y del procedimiento que se está ejecutando. La atención de estos casos, tanto los de nivel 1 como los de nivel 2 se hace en unos tiempos definidos a la prioridad asignada.

La continuidad en la atención también puede verse afectada por el mal funcionamiento de los equipos e impresoras y para esto se tienen equipos de recambio que permiten solucionar de inmediato las solicitudes, cambiando un equipo por otro mientras se revisa cual es el problema que presenta el reportado.

Como medida proactiva para fortalecer el proceso de entrenamiento y capacitación y evitar interrupciones y perdida de continuidad en los diferentes procesos, con énfasis en los relacionados directamente con la atención de pacientes, y acorde a lo establecido en el proceso de inducción y capacitación, se realizan capacitaciones y entrenamientos presenciales a todos los que ingresan nuevos. Además, se tienen identificados profesionales líderes en los diferentes procesos que apoyan.

~~7.3.~~ GESTIÓN DE INFORMACIÓN

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

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

Los programas de concientización, educación y entrenamiento se encuentran diseñados de manera apropiada y relevante para los roles, responsabilidades y habilidades de las personas que deben asistir a ellos.

7.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

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

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

La cobertura inicial para la definición de lineamientos de seguridad se enmarca en el proceso encargado de custodiar la información dentro de la infraestructura

tecnológica del Hospital (Gestión de la infraestructura de TICs). Este alcance se define con el fin de concentrar los esfuerzos en lograr un impacto adecuado en la definición de parámetros de seguridad para la información.

7.5 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

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

El agente de Mesa de Ayuda recibe el servicio por cualquiera de los medios habilitados por el hospital: Vía Telefónica, soporte remoto, Correo Electrónico o presencial, procederá con el registro del servicio, luego determinará si el servicio tiene solución por parte de la mesa, de lo contrario si la solución no está en sus manos escalará el caso al Soporte, Proveedor u otro encargado de dar la solución.

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

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

7.6. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

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

diferentes dependencias para un desarrollo eficiente de las tecnologías de la información y comunicación.

9. BIBLIOGRAFIA

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

Carlos A Tapias S.

CARLOS ARTURO TAPIAS SALAZAR

Gerente ESE