



PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

2024

INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETI) de la E.S.E. Universitaria del Atlántico es el resultado de un exhaustivo proceso de planificación estratégica llevado a cabo por el área de sistemas. Este plan aborda de manera integral la adquisición, desarrollo, soporte, mantenimiento, uso y apropiación de las tecnologías de la información, asegurando una alineación efectiva de las metas y objetivos de TI con los de la institución. Enfocado en el año 2024, el PETI se ajusta al Objetivo Estratégico institucional, centrado en mantener y disponer de equipamiento, infraestructura y sistemas de información para ofrecer servicios de salud humanizados y seguros a través del programa "Fortalecimiento de la gestión tecnológica".

Adicionalmente, este plan estratégico, concebido como una valiosa herramienta, tiene como objetivo liderar y facilitar la transformación digital de la E.S.E. UNA, actuando como un catalizador para el progreso tecnológico en la comunidad Atlánticense. Al dirigirse a los usuarios locales, el PETI se posiciona como un referente en el eficiente y efectivo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Más que una simple guía estratégica,

el documento respalda decisiones informadas, impulsando la ejecución e implementación efectiva de iniciativas clave en el ámbito de las TIC.

JUSTIFICACIÓN

El actual plan se configura como un marco estratégico que integra acciones con el propósito de mejorar la calidad del servicio de Tecnologías de la Información (TI) para nuestros usuarios internos y externos. Este enfoque responde a las demandas tanto nacionales como internacionales en materia de conectividad y se adapta a las necesidades específicas de la E.S.E. Universitaria del Atlántico. Reconocemos las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como un componente esencial para ofrecer un servicio de calidad, permitiéndonos no solo cumplir con estándares y regulaciones, sino también maximizar la eficiencia operativa y la satisfacción de nuestros usuarios.

OBJETIVO

El objetivo estratégico de formular las estrategias para alinear las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) de la E.S.E. Universitaria del Atlántico con la misión, visión y objetivos estratégicos, tiene como finalidad principal potenciar la contribución de las TIC para agregar valor a la institución. Esto implica no solo gestionar eficientemente las tecnologías, sino también utilizarlas de manera estratégica para impulsar la transformación digital del hospital. Al alinearse con la Política de Gobierno Digital de Colombia, la E.S.E. Universitaria del Atlántico busca posicionarse como un agente clave en este proceso de digitalización, contribuyendo así a la mejora continua de sus servicios y a una atención de calidad para sus pacientes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reorganizar los elementos que hacen parte del dominio de la información a través del diseño de la Arquitectura Empresarial, implica una reestructuración integral de los elementos vinculados a la información dentro de la E.S.E. Universitaria del Atlántico mediante la

implementación de un diseño de Arquitectura Empresarial. Esta iniciativa busca optimizar la organización y relación de los recursos de información, garantizando su coherencia y alineación con los objetivos institucionales.

- Establecer el diagnóstico institucional de la E.S.E. a la luz de los seis dominios institucionalizados desde el Gobierno Nacional, La meta es realizar un análisis exhaustivo de la entidad, evaluando su desempeño en relación con los seis dominios institucionalizados por el Gobierno Nacional. Este diagnóstico proporcionará una comprensión profunda de los aspectos clave, permitiendo identificar áreas de mejora y oportunidades para alinear la E.S.E. con las directrices nacionales.
- Reorientar la gestión de la E.S.E. estableciendo con claridad el Marco de Referencia de la Arquitectura Empresarial, implica una redefinición estratégica de la gestión organizacional, donde se establecerá con precisión el Marco de Referencia de la Arquitectura Empresarial. Esto proporcionará una guía clara para la toma de decisiones, la asignación de recursos y la implementación de procesos que estén alineados con los objetivos de la institución.
- Fortalecer el uso de las Tecnologías de la Información al interior de la E.S.E. Universitaria del Atlántico, se centra en potenciar el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información dentro de la entidad. Se llevarán a cabo actividades destinadas a garantizar la seguridad, monitoreo, seguimiento, control y mejora continua de los sistemas tecnológicos, contribuyendo así a una operación más eficiente y segura.
- Apoyar la toma de decisiones de las estrategias para lograr mejores resultados, la meta es respaldar la toma de decisiones estratégicas, facilitando la identificación de estrategias efectivas para mejorar los resultados institucionales. Este apoyo se enfocará en gestionar de manera más eficiente y eficaz los procesos internos, así como en facilitar la rendición de cuentas a usuarios y grupos de interés para fines presupuestarios.
- Preparar la gestión documental requerida para el almacenamiento, se implementarán prácticas conforme a instructivos para la clasificación, ordenación y descripción documental, y se seguirán las normas establecidas para garantizar un almacenamiento efectivo y cumplir con los requisitos legales.
- Garantizar la Seguridad y la Privacidad de la información, busca asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la

información, así como proteger la privacidad de los datos. Se implementarán medidas y protocolos de seguridad para prevenir amenazas y garantizar el cumplimiento de estándares y regulaciones relacionados con la seguridad y privacidad de la información.

ALCANCE DE DOCUMENTO

Se describe las estrategias a ser lideradas por la E.S.E. UNA durante el periodo 2023 en cumplimiento de sus funciones y para el logro de sus objetivos. Este documento aplica para los proyectos de TI, que permitan garantizar una plataforma tecnológica apropiada para el Hospital Universitario del Atlántico UNA, dando cumplimiento con los lineamientos que establece la política de Gobierno Digital.

DEFINICIONES

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

PETI: Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

TI: Tecnología de la Información.

TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

GEL: Gobierno en Línea.

ARQUITECTURA: Conceptos fundamentales o propiedades de un sistema, compuesta por sus componentes, las relaciones entre ellos y su entorno, así como los principios que gobiernan su diseño y evolución.

ARQUITECTURA EMPRESARIAL: a arquitectura empresarial (EA) sirve como modelo conceptual para el análisis, la planificación, el diseño y la implementación empresarial a través de un amplio programa para lograr un crecimiento rentable y una ejecución estratégica constante. También es una disciplina proactiva y holística para brindar soluciones empresariales a los obstáculos y problemas mediante la ejecución de la observación y el análisis de cambios para lograr los objetivos y resultados comerciales deseados.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO – SLA: Es un acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc. Básicamente el ANS establece la relación entre ambas partes: proveedor y

cliente, también constituye un punto de referencia para el proceso de mejora continua.

ARQUITECTURA TECNOLÓGICA: Es la estructura de hardware, software y redes requeridas para dar soporte a la implementación de las aplicaciones principales, de misión crítica de la organización.

AUTOMATIZACIÓN: La automatización es un sistema donde se transfieren tareas de producción, realizadas habitualmente por operadores humanos a un conjunto de elementos tecnológicos.

COMUNICACIONES: En informática y telecomunicación, un protocolo de comunicaciones es un conjunto de reglas y normas que permiten que dos o más entidades de un sistema de comunicación se comuniquen entre ellos para transmitir información por medio de cualquier tipo de variación de una magnitud física.

CONTINGENCIA: Suceso que puede acontecer o no, especialmente un problema que se plantea de forma imprevista.

DOMINIO DE INFORMACIÓN: Define estándares y lineamientos para la gestión de información como principal generador de valor estratégico para la Entidad. Contempla el diseño de los servicios de información, el análisis de información y el desarrollo de capacidades para el uso estratégico de ésta.

DOMINIO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN: Define estándares y lineamientos para la gestión de los sistemas de información, incluyendo su arquitectura, ciclo de vida, las aplicaciones que los conforman y los procesos de implementación y soporte.

DOMINIO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS: Define estándares y lineamientos para la gestión de la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y los servicios de información, así como los servicios requeridos para su operación. Comprende la definición de la infraestructura tecnológica, la gestión de la capacidad de los servicios de TI, la gestión de la operación y la gestión de los servicios de soporte.

6. NORMATIVIDAD

- Ley 1474 de 2011 : 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.
- Artículo 232 de la Ley 1450 de 2011 : La Racionalización de trámites y procedimientos al interior de las entidades públicas. Que: los organismos y

entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y Territorial procederán a identificar, racionalizar y simplificar los procesos, procedimientos, trámites y servicios internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión de las organizaciones.

- Decreto – Ley 019 de 2012 : Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, estableció en su artículo 4, en relación con la celeridad en las actuaciones administrativas, que: “Las autoridades tienen el impulso oficioso de los procesos administrativos; deben utilizar: formularios gratuitos para actuaciones en serie, cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y cuando sea asunto de su competencia, suprimir los trámites innecesarios, sin que ello las releve de la obligación de considerar y valorar todos los argumentos de los interesados y los medios de pruebas decretados y practicados; deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible”.
- Decreto N° 2573 de 2014: Se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y que en el mismo decreto se define el componente de Privacidad y Seguridad de la información que incluye el modelo de seguridad y privacidad de la información (MSPI), y para ello cuenta con una serie de guías anexas que ayudan a las entidades a cumplir con lo solicitado permitiendo abordar de manera detallada cada una de las fases del modelo, buscando a su vez comprender cuales son los resultados a obtener y como desarrollarlos.
- CONPES - Política Nacional de Seguridad Digital : Se tiene como objetivo: “Fortalecer las capacidades de las múltiples partes interesadas para identificar, gestionar, tratar y mitigar los riesgos de seguridad digital en sus actividades socioeconómicas en el entorno digital, en un marco de cooperación, colaboración y asistencia. Lo anterior, con el fin de contribuir al crecimiento de la economía digital nacional, lo que a su vez impulsará una mayor prosperidad económica y social en el país”.
- Decreto 415 de 2016: Se adiciona al decreto único reglamentario de la función pública la definición de lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.

RUPTURAS ESTRATÉGICAS

La E.S.E. Universitaria del Atlántico UNA ha incorporado en sus procesos diversas tecnologías y con la definición de políticas, estándares, metodologías, directrices y recomendaciones permitirán un mayor



aprovechamiento de los recursos informáticos, uso efectivo de las tecnologías emergentes, aprovechamiento de herramientas y de redes de comunicaciones.

El PETI nos permite establecer las necesidades que en materia de tecnologías TIC tiene la E.S.E. Universitaria del Atlántico; formular los proyectos necesarios que la E.S.E. requiere ejecutar, evaluar la forma como aprovechar la tecnología, ver mejores prácticas de las diferentes entidades. Igualmente es un instrumento de gerencia pública adicional al servicio de la E.S.E. y de sus metas.

Las rupturas estratégicas se presentan como una oportunidad para abordar la pregunta fundamental de "¿Qué paradigmas debemos cambiar?" en el contexto de la transformación de la gestión de Tecnologías de la Información (TI). Este cambio tiene como objetivo lograr resultados impactantes en el desarrollo de las actividades de una institución pública, sector o territorio. Algunos aspectos clave incluyen reconocer la tecnología como un elemento estratégico de valor, aumentar la capacidad de análisis de información en todas las áreas para respaldar decisiones fundamentadas en datos, fortalecer el equipo humano y desarrollar sus habilidades en el uso de las TIC.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La oficina TIC ofrece servicios tecnológicos que se basan en el modelo de arquitectura de tecnologías de la información (TI) del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC). Estos servicios están diseñados para garantizar que la plataforma

Esto no solo asegura que los sistemas informáticos operen adecuadamente, sino que también permite responder de manera rápida y efectiva a cualquier problema que pueda surgir en relación con la información, la tecnología y las comunicaciones, como problemas en la red de datos, equipos tecnológicos, o servicios de comunicación.

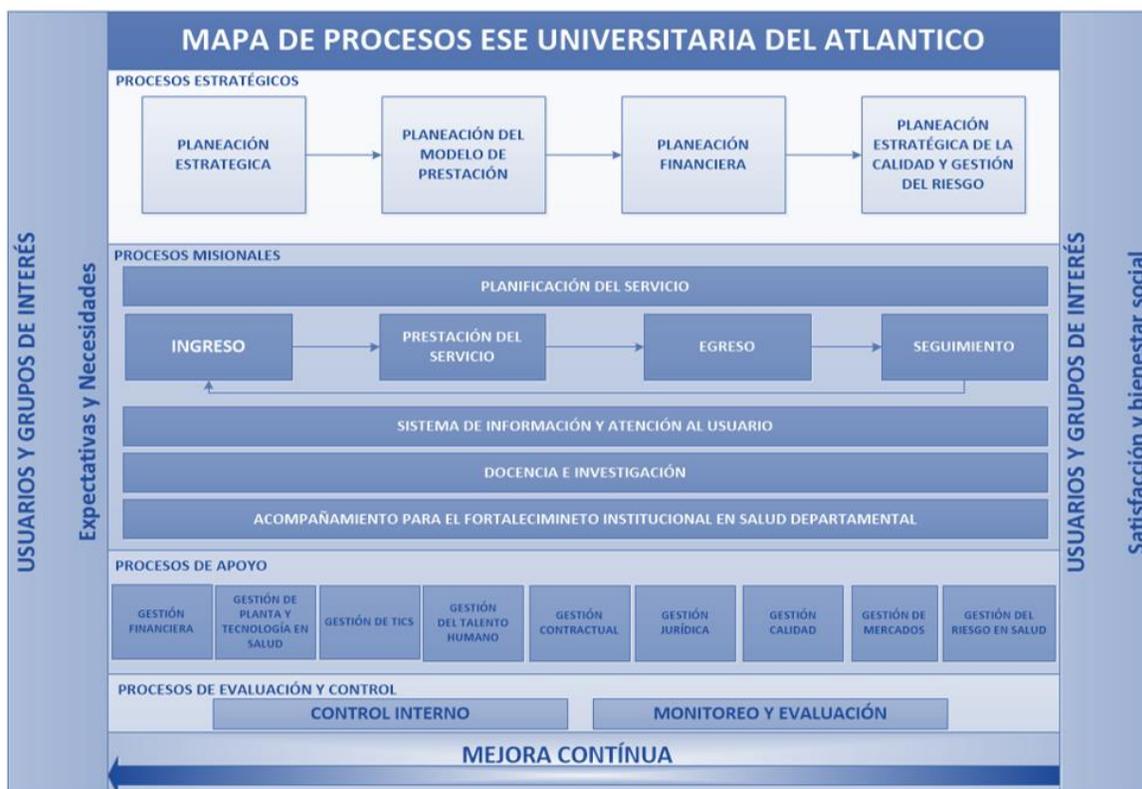
ESTRATEGIA TI:

DOCUMENTO	Decreto 1151 de	Gobierno Digital y	Ley 1712 de 2014 y
-----------	-----------------	--------------------	--------------------

	2008 MINTIC	Ley 1712 de 2014	el decreto reglamentario 0103 de 2015
CONTENIDO	Importancia estratégica de la estrategia de Gobierno en Línea y por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea.	Tener el Gobierno más eficiente y transparente gracias a las TICS por medio la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.	Por el cual se reglamente regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
ALINEACIÓN	La estrategia de Gobierno en línea ha sido adoptada en la E.S.E. y se ha venido avanzando en su implementación.	Las herramientas TI se han incorporado como parte fundamental para operar y como estrategia que permite desarrollar correctamente la misión propia.	Se han adoptado los instrumentos de gestión de la información y avanzando en esquema de publicación.

- **POLITICA DE TI:**

La E.S.E. Universitaria del Atlántico tiene dentro de su mapa de procesos el proceso de Gestión de la Información donde se detalla lo siguiente:



CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN:

Se enfoca en el objetivo fundamental de establecer, implementar, desarrollar y mantener una plataforma tecnológica integral de hardware y software. Este conjunto tecnológico tiene como finalidad facilitar la captura, confidencialidad, generación y comunicación eficiente de la información en todos los procesos organizacionales de la E.S.E. Universitaria del Atlántico. La meta principal es asegurar que la información sea oportuna, confiable y esté disponible de manera efectiva, contribuyendo así a una toma de decisiones informada y estratégica dentro de la entidad. Este enfoque aborda la gestión integral de la información, desde su recolección hasta su procesamiento, garantizando la calidad y seguridad de los datos para respaldar las operaciones y objetivos de la institución.

ACTIVACIÓN Y INACTIVACIÓN DE USUARIOS; Asegurar la creación e inactivación de los usuarios del sistema de información DINAMICA GERENCIAL de acuerdo a los perfiles definidos por los Directores de Área.

SOPORTE A USUARIOS INTERNOS: La eficiencia en el soporte a usuarios internos es esencial para garantizar la continuidad operativa y la productividad en el entorno informático de la organización. En este sentido, se ha implementado un conjunto de mecanismos destinados a atender de manera efectiva las solicitudes

relacionadas con equipos y sistemas informáticos en la E.S.E. Universitaria del Atlántico.

Para agilizar y sistematizar este proceso, se emplea la herramienta de mesa de trabajo GLPI (Gestión Libre de Parque Informático), la cual se ha convertido en un pilar fundamental en la gestión de incidentes y solicitudes de soporte. GLPI proporciona una plataforma centralizada para registrar, monitorear y gestionar eficientemente todas las interacciones entre los usuarios y el equipo de soporte técnico.

La implementación de GLPI no solo simplifica la apertura y seguimiento de tickets de soporte, sino que también permite una mayor visibilidad y trazabilidad de las incidencias. Además, facilita la asignación adecuada de recursos, garantizando una respuesta oportuna y precisa a las necesidades del personal interno en relación con sus equipos y sistemas informáticos.

Este enfoque integrado y tecnológico en el soporte a usuarios internos no solo optimiza la eficacia del equipo de tecnología de la información, sino que también contribuye a mejorar la satisfacción general de los usuarios al proporcionar soluciones rápidas y eficientes a sus requerimientos. La implementación de GLPI se erige, así como una herramienta estratégica para fortalecer la infraestructura tecnológica y mejorar la experiencia de los usuarios dentro de la entidad.

BACKUPS: Realizar el respaldo de las bases de datos y/o sistemas de información con el fin de garantizar la recuperación de la información y minimizar la pérdida de información crítica de la E.S.E.UNA.

IDENTIFICACIÓN Y RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN: Identificar las necesidades, priorizarlas y dar la respuesta.

MANUAL DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN: Establecer los lineamientos de seguridad informática para minimizar las posibles pérdidas o fugas de información de la E.S.E. UNA

PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN: Establecer los mecanismos para afrontar de manera oportuna, adecuada y efectiva las situaciones de contingencia en relación con los inconvenientes que puedan presentarse en el sistema de información de la E.S.E. Universitaria del Atlántico UNA.

- **USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA**

A través de los diferentes proyectos que se establezcan se garantizara el uso y apropiación de los contenidos en el dominio de referencia.

Sensibilización y socialización de los proyectos TI.

Medición de uso, apropiación, evaluación y mejora continua: Procederá la E.S.E. Universitaria del Atlántico a través de las partes en un trabajo interdisciplinario garantizar la evaluación y seguimiento al Plan garantizando los aportes de evidencias que evalúen el uso, apropiación, evaluación y mejora continua para que posteriormente sea socializado y luego realizar el avance del PETI.

- **SISTEMA DE INFORMACIÓN**

La E.S.E. Universitaria del Atlántico cuenta con Dinámica Gerencial Hospitalaria que es el sistema de información más robusto y completo del mercado para el sector salud. Desarrollado con tecnologías de última generación que integran a través de subsistemas totalmente en línea, las áreas: administrativa, financiera, asistencial y operativa de las instituciones prestadoras de servicios de salud públicas y privadas.

- **SERVICIOS TECNOLÓGICOS**

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

La E.S.E. Universitaria del Atlántico cuenta con una estrategia de prestación de servicios tecnológicos mediante un equipo de trabajo que brinda soporte con un esquema de disponibilidad 7*24, también gestiona la administración de usuarios mediante solicitudes y requerimientos y mantenimiento a la planta de equipos tecnológicos.

- **GESTION DE LA INFORMACIÓN**

El componente de gestión de la información tiene como base reconocer la información como activo de la E.S.E. La producción, calidad, requisitos, ciclo de vida, lineamientos y control de la información ha sido definida a través del ejercicio mismo de la E.S.E. Universitaria del Atlántico, el cual ha sido recopilado en el Plan de Gerencia de la Información y ajustado en un proceso de mejoramiento continuo de acuerdo a las necesidades de los procesos de la E.S.E..

SERVICIOS TI

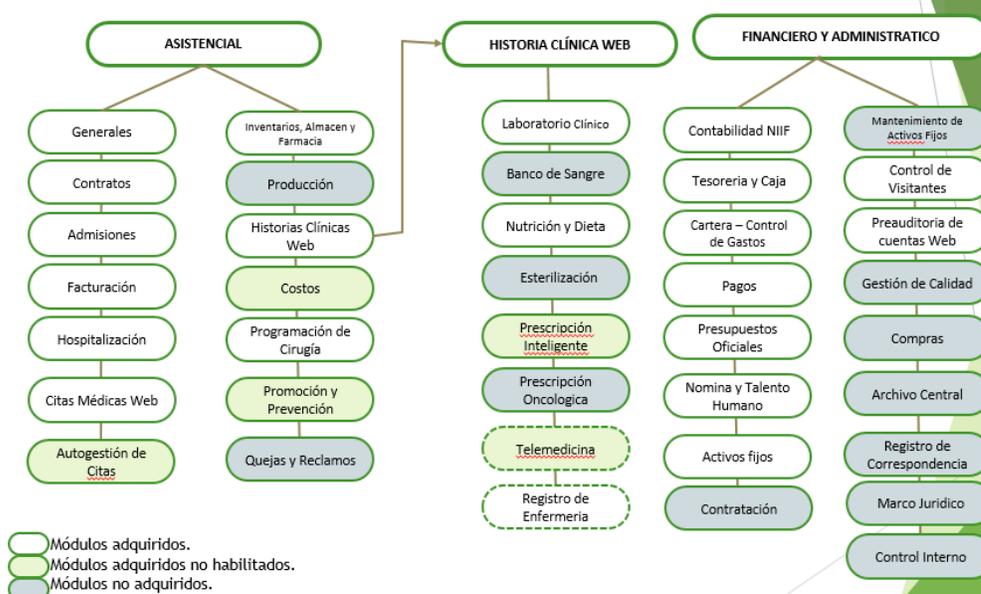
La E.S.E. Universitaria del Atlántico utiliza el sistema de información **DINÁMICA GERENCIAL HOSPITALARIA**, se tiene contratado el servicio de alquiler del software con sus aplicativos y su respectivo soporte en sitio y vía remota.

Está compuesto por módulos integrados a través de procesos que se integran a través de subsistemas totalmente en línea, las áreas: administrativa, financiera, asistencial y operativa.

El acceso al sistema se establece mediante roles, permisos y restricciones que se definen para cada usuario para el registro de transacciones y operaciones, permitiendo el monitoreo y trazabilidad de la gestión, fácilmente administrable y sostenible.

El Sistema DGH brinda soporte a todas las actividades asistenciales y administrativas de la institución en línea, cuenta con un equipo de profesionales en tecnología en sistemas y estadística que le permite brindar apoyo y acompañamiento en las actividades diarias que realizan los funcionarios.

MÓDULOS DE DINÁMICA GERENCIAL HOSPITALARIA



VISORES DE RESULTADOS DE PROCEDIMIENTOS DE LABORATORIO E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS.

- GENOMA es el sistema de información para el manejo de exámenes de laboratorio Clínico.
- CLEAR CANVAS Aplicativo para el manejo de imágenes Diagnosticas.

Estos dos sistemas de información son propios de los terceros contratados para brindar estos servicios a la E.S.E. Universitaria del Atlántico.

INTEGRALIDAD Y UNIFICACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

En la actualidad algunos procesos asistenciales manejan sus archivos paralelos y no ingresan toda la información en la plataforma DGH, por lo que genera inconsistencia a la hora de generar un reporte porque no coinciden. La meta es que todo se maneje en su totalidad bajo DINÁMICA GERENCIAL HOSPITALARIA.

La E.S.E. no cuenta con un departamento de Gestión Documental, estamos aún en el proceso de unificar o fusionar las 5 sedes para poder llegar a una implementación conforme a los lineamientos establecidos para las Entidades Prestadoras de Salud.

INTERNET CONECTIVIDAD, WIFI, INTERNET, VPN, RED

La plataforma de conectividad de la E.S.E. UNA, ofrece soluciones integrales a los usuarios en temas de navegación, redes y seguridad perimetral, 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 , proveedores e invitados
- Conexión a internet
- VPN
- Generación de Reportes de Navegación

Procesos Internos a los que Soporta:

- Todas las áreas Administrativas y Asistenciales

El Servicio de Internet se encuentra contratado con la empresa telefónica CLARO y se cuenta con un canal dedicado de 70 Mb.

TELEFONIA IP

Para el servicio de llamadas internas y externas se cuenta con contrato con MOVISTAR, internamente todas las áreas cuentan con extensiones para comunicaciones internas también se dispone de teléfonos celulares en servicios asistenciales y administrativos.

Dentro de este proceso se cambiaron equipos 7942 por los 7821 de la marca Cisco. El Servicio de telefonía cuenta con el soporte técnico de MOVISTAR.

CORREO ELECTRÓNICO:

Este servicio lo presta MOVISTAR, se presta a todos los usuarios de la E.S.E. UNA tanto asistenciales como administrativos, 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.

SITIO WEB

Se ha actualizado el contenido permitiendo mantener informados a nuestros visitantes sobre las últimas novedades y actividades de la E.S.E, Universitaria del Atlántico.

GESTIÓN INVENTARIO (ACTIVOS DE TI)

A través de la herramienta GLPI se maneja la administración a la gestión de inventario y sus herramientas, ofrece de forma segura soluciones integrales para el control a bienes y activos de información tipo Software y hardware organizacionales, realizando seguimientos periódicos.

El servicio contempla:

- Recolección, seguimiento, ubicación, características y asignación de activos de TI
- Control y seguimiento a Software Instalado
- Control de entradas y salidas de Hardware (Equipos de escritorio, dispositivos e impresoras).

GESTIÓN DE USUARIOS, ROLES Y PERFILES.

Este servicio ofrece de manera integral a los funcionarios y colaboradores de la E.S.E Universitaria del Atlántico, toda la administración de cuentas de usuarios de las aplicaciones internas y sistemas de información DGH, 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

El servicio contempla:

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

ESTRATÉGIAS DEL PLAN

Teniendo en cuenta el Análisis de la situación actual, el plan de desarrollo y el plan estratégico institucional se definen los siguientes objetivos estratégicos de TI para la E.S.E. Universitaria del Atlántico:

- Mejorar el sistema de información de tal manera que sean beneficioso para los grupos de objetivos de la E.S.E. UNA.
- Implementar una arquitectura empresarial dentro del marco de referencia que ese alineado con los objetivos institucionales.
- Integrar los sistemas de información de los diferentes procesos de la E.S.E. UNA que permitan la toma de decisiones sostenibles y eficientes.
- Fortalecer la gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC).

IMPLEMENTACIÓN, DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DIGITAL Y DE LA INFORMACIÓN

Se proyectaron varios documentos necesarios para el proceso de implementación de las Políticas de Seguridad y privacidad de la Información, como fueron:

1. PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.

2. MANUAL DE POLITICAS DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.
3. POLITICA PROTECCIÓN Y USO DE DATOS PERSONALES
4. MANUAL DE PROTECCIÓN Y USO DE DATOS PERSONALES
5. RESOLUCIÓN N° 0312 del 31 de julio del 2023, Por la cual se adopta la Política de Seguridad y Privacidad de la Información y seguridad digital en la E.S.E. UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO UNA.
6. RESOLUCIÓN N°0569 del 26 de diciembre de 2023 Adopción del Manual y Política de Tratamiento de Datos personales.
7. En estos momentos que ya fue adoptada la política de Seguridad y Privacidad de la Información y a Adopción del Manual y Política de Tratamiento de Datos personales, se da paso a la socialización e implementación. Una vez se apliquen se podrá generar las herramientas que nos permitan evaluar y modificar de ser necesario.

ACTIVIDADES

OPTIMIZAR LOS PROCESOS RELACIONADOS CON EL MANEJO DEL SISTEMA DGH, MEDIANTE LA UNIFICACIÓN DE CRITERIOS Y LA FORMALIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN DEL SISTEMA DGH DE AL MENOS EL 70% DEL PERSONAL DE LA E.S.E. UNA CON EL FIN DE GARANTIZAR EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO Y USO DEL APLICATIVO.

La unificación de criterios permitirá establecer estándares coherentes en el uso del sistema, lo que facilitará la eficiencia y reducirá posibles discrepancias operativas. Además, al formalizar la capacitación, se asegura que una parte significativa del personal esté debidamente entrenada, lo que garantiza un conocimiento adecuado y la capacidad de utilizar eficazmente el aplicativo. Esto no solo contribuirá al correcto funcionamiento del sistema DGH, sino que también mejorará la productividad general de la organización al contar con un equipo capacitado y alineado con las mejores prácticas en el manejo de esta herramienta.

CAPACITACIÓN EN LA HERRAMIENTA GLPI

Al proporcionar capacitación en GLPI, contribuirá a minimizar errores, optimizar procesos y asegurar que la herramienta se utilice de manera óptima para respaldar las operaciones diarias y los objetivos estratégicos de la organización.

Además, una fuerza laboral capacitada en GLPI puede aprovechar al máximo las funcionalidades avanzadas de la herramienta, lo que puede traducirse en un mejor control de los activos de TI, una gestión más eficiente de los servicios y una mayor satisfacción del usuario.

GENERACIÓN DE BACKUP DE RESPALDO A LOS EQUIPOS DIRECTIVOS Y COORDINADORES CON INFORMACIÓN SENSIBLE.

La generación de backups dirigida a equipos directivos y coordinadores con información sensible es crucial para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos estratégicos de la organización, proporcionando una capa adicional de seguridad y respaldo ante posibles pérdidas de datos, incidentes cibernéticos o desastres que podrían afectar la continuidad operativa y la toma de decisiones fundamentales.

REIMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE PROTECCIÓN - ANTIVIRUS

La instalación de antivirus en la E.S.E. UNA es fundamental para salvaguardar la integridad y seguridad de la información crítica relacionada con la salud de los pacientes, registros médicos y operaciones administrativas. Los hospitales manejan datos sensibles y confidenciales que requieren una protección robusta contra posibles amenazas cibernéticas, malware y virus que podrían comprometer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Un antivirus eficiente actúa como una barrera proactiva, identificando y neutralizando amenazas potenciales, asegurando así la continuidad de los servicios médicos y garantizando la privacidad de los datos de los pacientes. La instalación y actualización regular de un antivirus en todos los sistemas informáticos de la E.S.E. UNA son prácticas esenciales para mantener un entorno digital seguro y resistente en el ámbito de la atención médica.

REALIZAR INTERFAZ CON LOS NUEVOS APLICATIVOS DE NUESTROS SOCIOS ESTRATÉGICOS CON LA PLATAFORMA DE DINAMICA GERENCIAL.

La interfaz entre el Sistema de Información Dinámica Gerencial Hospitalaria y los terceros aliados de imágenes diagnósticas y laboratorio reviste una importancia crítica para optimizar la eficiencia y la calidad en la atención médica. Esta integración permite una comunicación fluida y rápida entre el hospital y los proveedores externos de servicios de imágenes y laboratorio, agilizando el intercambio de información diagnóstica vital para la toma de decisiones médicas. Facilita la obtención oportuna de resultados de estudios clínicos, permitiendo a los profesionales de la salud acceder a datos actualizados en tiempo real. Esto no solo mejora la eficacia en el diagnóstico y tratamiento de los pacientes, sino que también contribuye a una gestión hospitalaria más eficiente al reducir los tiempos



de espera, minimizar la posibilidad de errores y fortalecer la coordinación integral del cuidado del paciente.

ASESORAR A LA OFICINA DE SIAU EN LA VIABILIDAD DE LAS DIFERENTES APLICACIONES EN EL MANEJO DE LAS PQRS

Es fundamental que la Oficina de Sistemas apoye a la Oficina de Atención al Usuario en la elección de la aplicación o servicio que brinde la mejor herramienta para el manejo de las peticiones, quejas y reclamos (PQR), ya que estas herramientas desempeñan un papel crucial en la mejora continua de la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario en la institución. Al seleccionar una aplicación o servicio adecuado, se garantiza una gestión eficiente y efectiva de las PQR, lo que facilita la identificación de áreas de oportunidad, la rápida resolución de problemas y la implementación de acciones correctivas y preventivas.

APOYAR EN LA IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN QUE REQUIERAN LAS DIFERENTES ÁREAS.

La actividad de apoyar en la implementación y puesta en marcha de sistemas de información por parte del equipo TICs es esencial para asegurar la eficacia y funcionalidad de las herramientas tecnológicas utilizadas en las diferentes áreas de la E.S.E. UNA. La correcta implementación de sistemas informáticos y su integración con los procesos existentes no solo facilita la realización de tareas cotidianas, sino que también contribuye a mejorar la eficiencia operativa y a optimizar la toma de decisiones.

REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LOS SOCIOS ESTRÁTEGICOS MEDIANTE INFORME DIARIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LAS 5 SEDES.

Realizar un seguimiento constante a los servicios ofrecidos por los socios estratégicos, mediante informes diarios de la prestación del servicio en las 5 sedes, es crucial para garantizar la calidad y continuidad de la atención médica. Este monitoreo permite identificar de manera inmediata cualquier irregularidad, deficiencia o incumplimiento en la prestación de servicios de salud, lo que contribuye a mantener altos estándares de atención y satisfacción del paciente. Además, facilita una toma de decisiones proactiva para abordar rápidamente cualquier problema que pueda surgir, asegurando así la eficiencia operativa de la institución y el cumplimiento de sus compromisos con los pacientes y la comunidad.



CONCLUSIÓN

El Plan Estratégico de Tecnología de la Información se proyecta con alineamiento con los objetivos generales de la E.S.E. UNA, asegurando que las iniciativas tecnológicas contribuyan directamente al éxito y eficiencia de la E.S.E.. La estrategia se caracteriza por un enfoque proactivo y preventivo, abordando no solo las necesidades presentes, sino anticipando posibles cambios y riesgos futuros. La implementación incluirá procesos sólidos de medición y evaluación constante, permitiendo ajustes ágiles según las necesidades cambiantes del entorno. Finalmente, se enfatiza la importancia de una cultura de seguridad informática y cumplimiento normativo para garantizar la integridad y confidencialidad de la información.