

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	HDG-GI-PETI	
		Versión 1	

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI



HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRAMADA E.S.E.

2024-2027

FECHA DE ELABORACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
18/01/2024	Ingeniero de Sistemas	Asesor de Calidad	Gerente

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVO Y ALCANCE.....	6
Objetivo del Documento	6
Alcance del documento	6
3. NORMATIVIDAD	7
4. METODOLOGÍA.....	12
5. CONTEXTO Y MODELO OPERATIVO DE LA ENTIDAD.....	13
Contexto Institucional.....	13
Estructura Organizacional	16
Modelo Operativo.....	18
5.1.1 Procesos estratégicos.....	18
5.1.2 Procesos misionales	19
5.1.3 Procesos de apoyo	21
5.1.4 Procesos de evaluación y Seguimiento.....	23
5.1.5 Alineación de TI con los procesos	23
5.1.6 Servicios Institucionales o de negocio.....	25
5.1.7 Trámites	27
6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN.....	29
6.1.1 Lienzo estratégico Modelo de TI.....	29
6.1.2 Misión y visión de TI.....	30
6.1.3 Servicios de TI	30
6.1.5 Capacidades de TI.....	37
6.1.6 Indicadores de TI	38
6.2 Gobierno de TI	38
6.2.1 Modelo de Gobierno de TI	39
6.2.2 Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI	40
6.2.3 Proceso de Gestión de TI	41
GESTIÓN ADMINISTRATIVA, DE ALINEAMIENTO, ORGANIZACIÓN & PLANEACIÓN DE TI.....	41
GESTIÓN CICLO DE VIDA DEL LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	41
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TI.....	42



PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI

HDG-GI-PETI

Versión 1



ADMINISTRAR LOS DATOS.....	42
GESTIÓN DE LICENCIAMIENTOS Y SUSCRIPCIONES	42
GESTIÓN OPERATIVA DE LOS SERVICIOS DE TI	42
ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	43
6.2.4 Estructura y Organización humana de TI	44
6.2.5 Esquema de toma decisiones	47
6.2.6 Gestión de Proyectos.....	48
6.3 Gestión de Información	48
6.4 Sistemas de Información.....	49
6.4.1 Catálogo de los Sistemas de Información	49
6.4.2 Mapa de Integraciones de Sistemas de Información.....	51
6.4.3 Ciclo de vida de los Sistemas de Información	51
6.4.4 Mantenimiento de los Sistemas de Información.....	51
6.4.5 Soporte de los Sistemas de Información.....	52
6.5 Infraestructura de TI.....	52
6.5.1 Arquitectura de Infraestructura tecnológica	53
6.5.2 Catálogo de Elementos de Infraestructura	53
6.5.3 Administración de la capacidad de la Infraestructura tecnológica.....	54
6.5.3 Administración de la operación.....	54
6.6 Uso y Apropiación de TI.....	56
6.6.1 Estrategia de Uso y Apropiación de TI	56
6.7 Seguridad.....	56
7. PORTAFOLIO DE INICIATIVAS.....	58
7.1 Cronograma	58

1. INTRODUCCIÓN

El Decreto 767 de 2022, establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital que deberán adoptar las entidades pertenecientes a la administración pública, encaminados hacia la transformación digital y el mejoramiento de las capacidades TIC. Dentro de la política se detalla el Habilitador de Arquitectura, el cual contiene todas las temáticas y productos que deberán desarrollar las entidades en el marco del fortalecimiento de las capacidades internas de gestión de las tecnologías, así mismo el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial V3. es uno de los pilares de este habilitador.

El área de TI del Hospital Departamental de Granada E.S.E., a través de la definición de su Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (2024-2027), tendrá la oportunidad de transformar digitalmente los servicios que brinda a sus grupos de interés, adoptar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano, desarrollar su rol estratégico al interior de la Entidad, apoyar las áreas misionales mientras se piensa en tecnología, liderar las iniciativas de TI que deriven en soluciones reales y tener la capacidad de transformar su gestión, como parte de los beneficios que un plan estratégico de TI debe producir una vez se inicie su ejecución.

Este Plan Estratégico de Tecnologías de la Información está alineado con la estrategia territorial o Nacional y la estrategia Institucional, el documento contempla los resúmenes a alto nivel del Análisis de la situación actual, la arquitectura actual de gestión de TI, la arquitectura destino de gestión de TI, Brechas, Marco Normativo. Por último, se establece las iniciativas estratégicas de TI, el portafolio de proyectos y su hoja de ruta a corto, mediano y largo plazo, así como los indicadores para hacer seguimiento al cumplimiento de la estrategia y la gestión de TI

La estructuración y la puesta en ejecución del PETI cuenta con importantes beneficios estratégicos y tácticos para la entidad:

- Apoyar la transformación digital de la entidad por intermedio de un portafolio de proyectos que estén alineados con los objetivos y metas de la alta gerencia, de tal manera que apalanquen y ayuden a la entidad alcanzar las metas de su estrategia en el corto, mediano y largo Plazo.
- Fortalecer las capacidades de la Oficina de Sistemas y la tecnología para apoyar la estrategia y modelo operativo de la entidad
- Identificar herramientas que ayuden a contar con información oportuna para la toma de decisiones y permitan el desarrollo y mejoramiento de la entidad.

- Adquirir e implementar buenas prácticas de gestión de TI.
- Adoptar Tecnología disruptiva para apoyar la gestión institucional.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información busca entonces recopilar el sentir de la entidad, identificar las oportunidades de la Oficina de Sistemas y finalmente proponer un camino de crecimiento alineado con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

Es así como el presente documento, denominado “PETI” se encuentra alineado con lo definido en dicho marco, sus guías y plantillas y funge como uno de los artefactos o productos definidos para mejorar la prestación de los servicios de tecnologías de la información que presta el Hospital Departamental de Granada E.S.E., en el marco del cumplimiento de la política de Gobierno Digital.

BORRADOR

2. OBJETIVO Y ALCANCE

Objetivo del Documento

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) representa el norte a seguir por la entidad durante el periodo (2024 – 2027) y recoge las preocupaciones y oportunidades de mejoramiento de los interesados en lo relacionado con la gestión de TI para apoyar la estrategia y el modelo operativo de la organización apoyados en las definiciones de la Política de Gobierno Digital.

Alcance del documento

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) aborda las fases propuestas en la guía para la construcción del PETI definida en el Marco de Arquitectura Empresarial (MAE v2) comprender, analizar, construir y presentar, con el enfoque de la estructuración del Plan alineado con los dominios definidos en el modelo de gestión Estrategia, Gobierno, Información, Sistemas de Información, Infraestructura de TI, Uso y Apropiación y Seguridad.

El PETI incluye los motivadores estratégicos que hacen parte del entendimiento estratégico, la Situación actual y objetivo de la gestión de TI, la identificación de brechas y definición del portafolio de iniciativas, proyectos y el mapa de ruta con el cual la entidad apoyará la transformación digital de la entidad.

3. **NORMATIVIDAD**

A continuación, se relaciona la normativa tenida en cuenta para la estructuración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

Tabla 1 Marco Normativo

Marco Normativo	Descripción
Decreto 767 de 2022	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto 338 de 2022	Por el cual se adiciona el Título 21 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de establecer los lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital, se crea el Modelo y las instancias de Gobernanza de Seguridad Digital y se dictan otras disposiciones.
Directiva Presidencial No. 02 de 2022	Directrices para garantizar la implementación segura de la Política de Gobierno Digital liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).
Resolución 500 de 2021	Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital
Directiva Presidencial No. 03 del 15 de marzo 2021	Lineamientos para el uso de servicios en la nube, inteligencia artificial, seguridad digital y gestión de datos.
CONPES 3995 de 2020 Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital	Este documento CONPES, formula una política nacional que tiene como objetivo establecer medidas para ampliar la confianza digital y mejorar la seguridad digital de manera que Colombia sea una sociedad incluyente y competitiva en el futuro digital.
Resolución 1519 de 2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.
Decreto 620 de 2020	Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto

	1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 Y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del párrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.
Acuerdo No. 237 de 2020	Por medio del cual se aprueba y se adopta el Plan de Desarrollo del Hospital Departamental de Granada E.S.E. para el periodo 2020-2023
Decreto 2106 de 2019	Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública. Decreto 2106 de 2019 CAPÍTULO II. Transformación Digital para una gestión pública efectiva
Ley 1955 de 2019, Plan Nacional de Desarrollo. Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad	Artículo 147. Transformación Digital Pública: Las entidades estatales del orden nacional deberán incorporar en sus respectivos Planes de acción el componente de transformación digital siguiendo los estándares que para este propósito defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Artículo 148. Gobierno Digital como Política de Gestión y Desempeño Institucional: Todas las entidades de la administración pública deberán adelantar las acciones que señale el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la implementación de la política de Gobierno Digital.
CONPES 3975 de 2019 Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial	Este documento CONPES tiene como objetivo potenciar la generación de valor social y económico en el país a través del uso estratégico de tecnologías digitales en el sector público y el sector privado, para impulsar la productividad y favorecer el bienestar de los ciudadanos, así como generar los habilitadores transversales para la transformación digital sectorial, de manera que Colombia pueda aprovechar las oportunidades y enfrentar los retos relacionados con la Cuarta Revolución Industrial (4RI).
Directiva Presidencial No. 2 de abril de 2019	Con el propósito de avanzar en la transformación digital del Estado e impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos generando valor público en cada una de las interacciones digitales entre ciudadano y Estado y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad.
Directiva Presidencial No. 7 de junio de 2019	Por el cual se reformulan trámites y servicios innecesarios, para dar continuidad a la campaña Estado Simple, Colombia Ágil.

Directiva Presidencial No. 7 de octubre de 2018	Por la cual se dictan medidas para racionalizar, simplificar y mejorar los trámites del Estado, empleando mecanismos tendientes a su digitalización y automatización, con el fin de encontrar coordinación y eficiencia entre los distintos sistemas de información de Estado.
Decreto 612 de 2018	“Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las Entidades del Estado”.
Documento CONPES 3920 de 2018	POLÍTICA NACIONAL DE EXPLOTACIÓN DE DATOS (BIG DATA)
Resolución 2710 de 2017	Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo IPv6.
Decreto 1413 de 2017	“Por el cual se adiciona el título 17 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título 111 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”.
Documento CONPES 3854 de 2016	Política Nacional de Seguridad Digital
Decreto 415 de 2016	“Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 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”.
Documento - Versión actualizada del Modelo de Gestión IT4+, versión 02 de 2016	IT4+® es el modelo de gestión sobre el que se construyó la Estrategia TI para Colombia, el cual es un modelo resultado de la experiencia, de las mejores prácticas y lecciones aprendidas durante la implementación de la estrategia de gestión TIC en los últimos 12 años en las entidades del Estado colombiano. IT4+® es un modelo integral que está alineado con la estrategia empresarial u organizacional y permite desarrollar una gestión de TI que genere valor estratégico para la organización y sus clientes. Está conformado por los siguientes componentes: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Análisis de información, Sistemas de información, Gestión de servicios tecnológicos, Apropiación y uso.

Decreto 1083 de 2015	“Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual incluye el Decreto 2573 de 2014 que establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea (Hoy Gobierno Digital)”.
Decreto 1078 de 2015	“Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual incluye el Decreto 2573 de 2014, el cual establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea”.
Decreto 103 de 2015	“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 en lo relativo a la gestión de la información pública y se dictan otras disposiciones”.
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”.
Decreto 1377 de 2013	“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”.
Ley 1581 de 2012	“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
Decreto 2482 de 2012	“Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”.
Directiva Presidencial 04 de 2012	Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública.
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”.
Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de 2012	Accesibilidad a páginas web El objeto de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 es establecer los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web, que se presentan agrupados en tres niveles de conformidad: A, AA, y AAA.
Ley 1437 de 2011	“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
Ley 1273 de 2009	Por la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones”.
Ley 1341 de 2009	“Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la

	información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones”.
Ley 527 de 1999	“Por la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”.

BORRADOR

4. METODOLOGÍA

El marco metodológico establecido para la construcción del PETI, se fundamenta en cuatro (4) etapas: Análisis de la situación actual; Análisis del modelo operativo; Desarrollo de la estrategia TI; y, Modelo de Planeación estratégica, las cuales se describen a continuación:



1Figura 1. Metodología aplicada para la construcción del PETI

Tabla 2 Metodología

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	En esta etapa se realiza el levantamiento de información de la Institución, y se obtiene el entendimiento relevante para la construcción del PETI, incluyendo temas importantes como: entendimiento de la estrategia interna y sectorial.
ANÁLISIS DEL MODELO OPERATIVO	En esta etapa se realiza el análisis del modelo de la Institución, como base para el proceso de planeación de TI, se busca lograr un entendimiento del Plan de Desarrollo Institucional, conocer las necesidades de información de la Institución y la alineación de TI con los objetivos estratégicos se abordan temas relacionados con: análisis de la estructura organizacional, necesidades de información, análisis del proceso de apoyo tecnológico, alineación estratégica, inventario de sistemas de información.
DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA TI	Esta fase se relaciona con la creación de un modelo de TI que defina los lineamientos y establezca la integración de los componentes tecnológicos, el propósito es lograr la alineación de TI con las estrategias de la institución proporcionando soluciones que brinden una ventaja estratégica, así como proporcionar el soporte operacional. Se aborda temas relacionados con: construcción de modelo de gestión de TI, modelo de información, modelo de sistemas de información, modelo de arquitectura de servicios tecnológicos, gobierno de TI, modelo de uso y apropiación.
MODELO DE PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA	“Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC

5. CONTEXTO Y MODELO OPERATIVO DE LA ENTIDAD



Ilustración 2 Alineación Estratégica

Fuente: Transformación Digital

Tabla 3 Fuentes Motivadores estratégicos

Motivador	Fuente
Estrategia Nacional	Objetivos de Desarrollo Sostenible Plan Nacional de Desarrollo Pacto por la Transformación Digital Plan TIC Nacional
Estrategia Sectorial	Plan de Desarrollo Departamental o Sectorial “Hagamos grande al Meta” Estrategia: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Programa: Facilitar el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el Departamento del Meta
Estrategia Institucional	Plan de Desarrollo Institucional 2020 – 2023” ¡Un Hospital Seguro y Humano para todos!”
Lineamientos y Políticas	Transformación Digital Política de Gobierno Digital Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Contexto Institucional

Misión

“El Hospital Departamental de Granada ESE es una institución con talento humano comprometido en la prestación de los servicios de salud de mediana y alta complejidad que

trabaja con calidad, seguridad y humanización, integrando la educación y la investigación a través de un equipo multidisciplinario, construyendo permanentemente la excelencia para el bienestar de nuestros pacientes y sus familias”.

Visión

Consolidamos en el 2024 como una Institución prestadora de servicios de salud, reconocida a nivel nacional por su modelo de atención con calidad, seguridad y humanización, caracterizados por la innovación de servicios, logrando la sostenibilidad financiera, contribuyendo a la formación del talento humano y la Investigación.

Objetivos Estratégicos

Tabla 4 Objetivos estratégicos

ID	META
001	Mantener estándares de calidad en todos los procesos institucionales permitiendo el mejoramiento continuo, garantizando la interacción con nuestros pacientes y grupos de interés.
002	Lograr mediante la gestión de los recursos humanos y financieros, niveles de eficiencia que contribuyan a la competitividad y sostenibilidad de la organización.
003	Implementar estrategias de humanización que forjen valor para nuestros trabajadores y la comunidad.
004	Fortalecer prácticas institucionales enfocadas en generar una cultura de atención segura y oportuna, minimizando los riesgos en la prestación del servicio.

Metas de la entidad

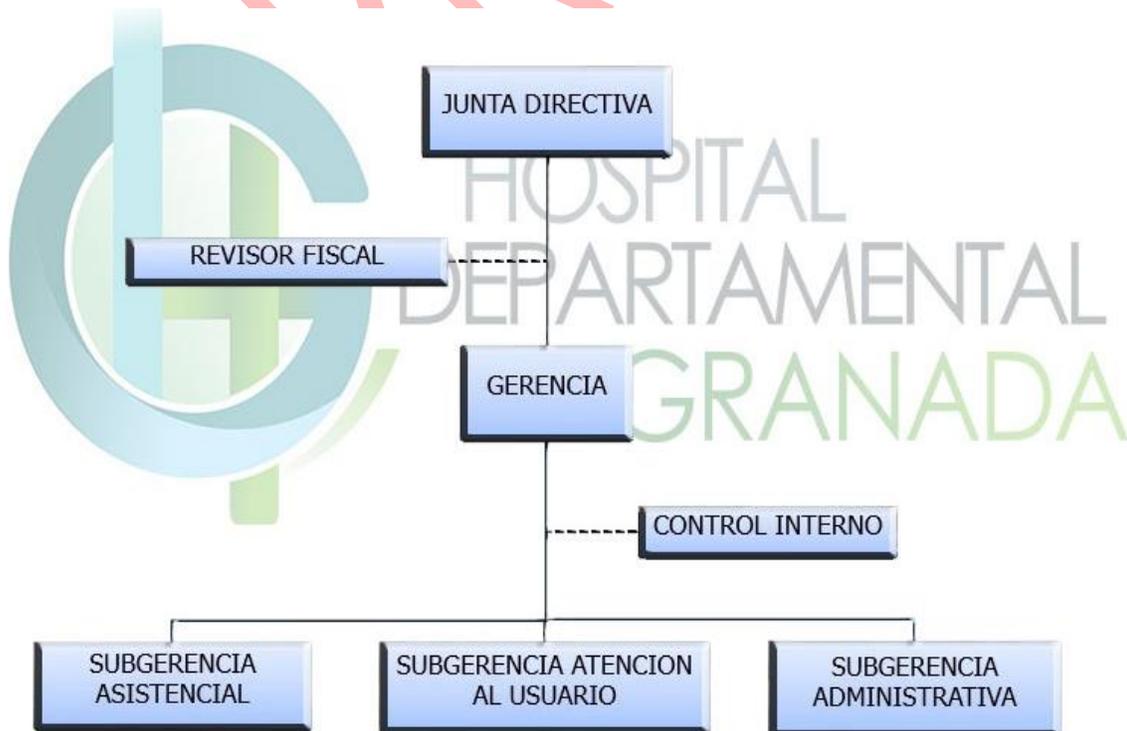
Tabla 5 Metas

ID	META
001	Fortalecer el proceso de certificación en la norma técnica ISO 9001, con el mantenimiento y la ampliación del alcance
002	Incentivar la participación de las asociaciones de usuarios para el mejoramiento continuo de nuestros procesos
003	Planear y ejecutar valoración de avance en nuestro sistema único de acreditación

004	Avanzar en la ampliación del sistema de Gestión Ambiental y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST
005	Consolidar la gestión del riesgo mediante estrategias que permitan generar impacto en los procesos
006	Introducir en el modelo de prestación del servicio de la institución las 14 políticas del modelo integrado de planeación y gestión aplicables a nuestra institución
007	Garantizar la Sostenibilidad financiera de la entidad
008	Prestación de servicios de salud altamente competitivos
009	Incrementar la facturación por servicios de salud ofertados
010	Efectividad en el cobro de cartera generada por los servicios salud prestados en el hospital
011	Ampliar la capacidad Instalada y ampliar la infraestructura física del hospital
012	Actualización del parque automotor del Hospital
013	Fortalecer la defensa jurídica del hospital
014	Promoción de la cultura del buen trato. "Conviviendo con respeto y amor"
015	Detección y protección de niños, niñas y mujeres con sospecha de maltrato. "No te saltes las señales."
016	Entornos Hospitalarios más humanos. "Me pongo en tu lugar."
017	Análisis de fallas en la atención humanizada. "Revisar y corregir."
018	Garantizar el cumplimiento de órdenes médicas en la prestación del servicio durante la estancia hospitalaria del paciente en todos los servicios de nuestra institución.
019	Fortalecimiento de una cultura en seguridad del paciente justa y no punitiva mediante un programa de capacitación y entrenamiento al del personal asistencial de la institución.
020	Detectar y resolver los resultados negativos a la medicación, de manera que se pueda hacer un uso seguro y efectivo de los medicamentos.
021	Establecer un programa de optimización en el uso de antimicrobianos, de manera que contribuya a disminuir la resistencia bacteriana y el control de las infecciones.
022	Implementar las buenas prácticas de manufactura de aire medicinal para ofrecer un producto que cumpla los criterios de calidad para nuestros pacientes.
023	Garantizar un adecuado ambiente físico que propenda por la seguridad del usuario, su familia y funcionarios, mediante un mantenimiento oportuno en la infraestructura y equipos hospitalarios industriales biomédicos e informáticos.

024	Implementar un sistema que incluya el modelo de tres líneas de defensa en la gestión del riesgo de seguridad del paciente.
025	Realizar seguimiento a la información registrada en la historia clínica sistematizada, para garantizar que la calidad del registro corresponda al paciente.
026	Mejorar el registro en los datos de las estadísticas vitales (certificados de defunción y nacidos vivos).
027	Adoptar las guías y protocolos de manejo médico en nuestra institución de las 10 patologías más frecuentes de cada especialidad.
028	Modernización del equipo biomédico para la toma de ayudas diagnósticas de nuestra institución.

Estructura Organizacional



FUENTE, ARTICULO 12 DEL ACUERDO 136 DE 2008, JUNTA DIRECTIVA HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA E.S.E.

Área de Gerencia: En cabeza de la Gerencia, con la presencia de dos líneas de Staff fundamentales conformados por la Junta Directiva y los comités colegiados. Dentro de esta área igualmente están contenidas dos áreas que dependen directamente de la Gerencia; estas son: La Oficina Jurídica y la Oficina de Control Interno y de Gestión, su función está orientada a la Dirección de la Empresa y a la formulación general de políticas dentro de lo definido en el objeto institucional de ésta.

Área Asistencial: En cabeza del Subgerente Asistencial, que tiene como función principal la dirección de los procesos asistenciales con miras a garantizar la idoneidad técnico científica de los mismos y la resolución efectiva y oportuna de las necesidades de salud de los usuarios.

Área de Atención Directa al Usuario: En cabeza del Subgerente de Atención Directa al Usuario, que tiene como función garantizar los procesos de facturación generación de cuentas médicas y gestión integral de cartera como parte básica del proceso financiero de la Empresa, además de la atención a los usuarios en materia de acreditación de los derechos y procesos administrativos relacionados con su prestación de servicios. Igualmente, la remisión y contrarremisión de los pacientes.

Área Administrativa: En cabeza del Subgerente Administrativo, que es responsable de los procesos administrativos generales de la empresa relacionados con el área financiera, la administración integral del talento humano, de los bienes e insumos y de la supervisión de los contratos que la Empresa suscriba para la prestación de servicios complementarios y de mantenimiento.

A partir de este nivel se ubica una planta global y flexible conformada por el personal que se requieran en cada unidad funcional para el cumplimiento de los objetivos institucionales en su respectiva área y que se adecuará de acuerdo con las circunstancias particulares en cada momento.

Unidades funcionales de producción. La Empresa tendrá Unidades funcionales con el fin de determinar en forma específica el costo de producción y el rendimiento en cada una de las unidades funcionales así:

- Unidad Funcional de Urgencias
- Unidad Funcional Hospitalización
- Unidad Funcional Consulta Externa
- Unidad Funcional de apoyo Diagnostico

- Unidad Funcional de apoyo Terapéutico
- Unidad Funcional de Apoyo Farmacéutico
- Unidad Funcional Unidad de Cuidados Intensivos
- Unidad Funcional Cirugía y UMI
- Unidad Funcional Salud Mental
- Unidad Funcional Referencia y Contrareferencia

Modelo Operativo

La Organización Institucional se refleja en el Mapa de Procesos, fundamento esencial para los procesos de mejoramiento de la calidad; así como para algunos procesos administrativos y financieros orientados a apoyar la organización desde la perspectiva de la eficiencia, rentabilidad y productividad de las unidades funcionales de producción.

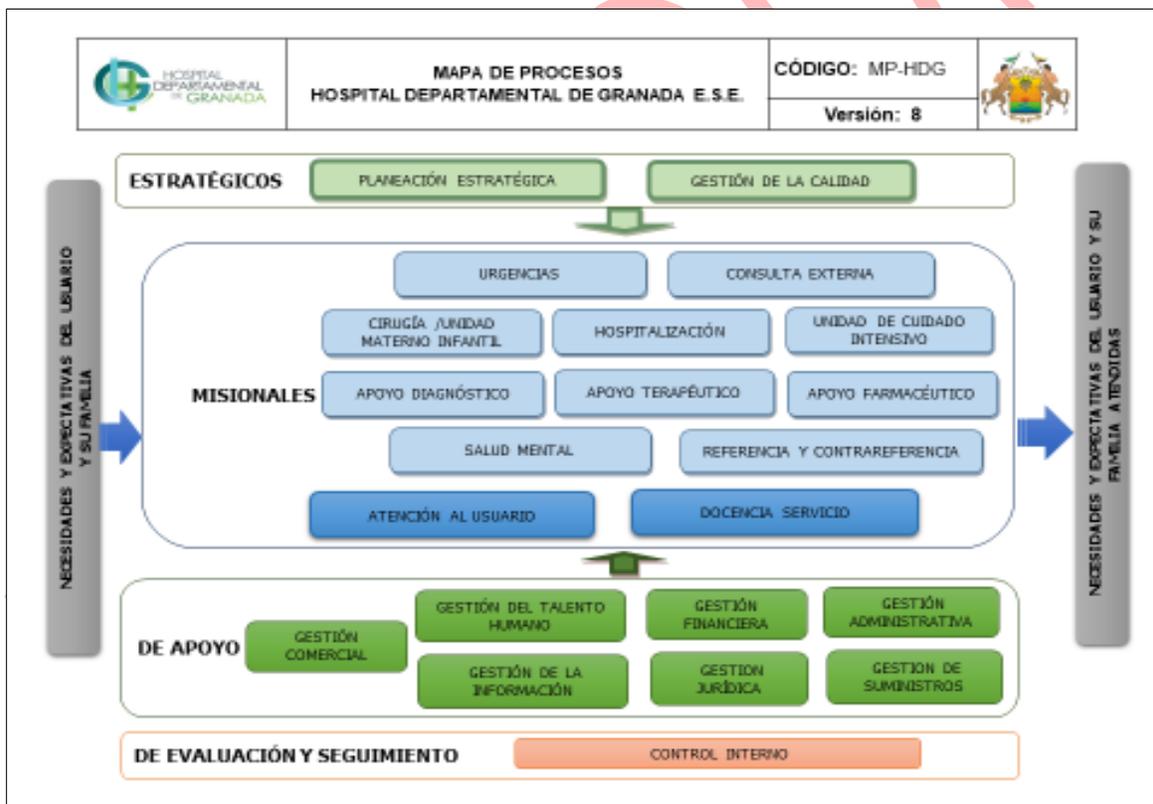


Ilustración 4 Mapa de Procesos

5.1.1 Procesos estratégicos

Tabla 6 Procesos estratégicos

ID	Nombre	Objetivo
PE	PLANEACIÓN	Establecer y ejecutar la planeación integral de tal

ID	Nombre	Objetivo
	ESTRATÉGICA	forma que facilite la relación entre los procesos institucionales, optimizando la gestión estratégica organizacional
GC	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Asegurar el mantenimiento y fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad del hospital mediante el uso de mecanismos que contribuyan a la mejora continua de los procesos.

5.1.2 Procesos misionales

Tabla 7 Procesos misionales

ID	Nombre	Objetivo
U	URGENCIAS	Prestar atención integral con oportunidad a los pacientes que ingresan al servicio de urgencias, contribuyendo en el mejoramiento de la calidad de vida de la población del área de influencia de la institución.
UCI	UNIDAD CUIDADOS INTENSIVOS	Prestar servicios de salud con calidad y seguridad en la Unidad Funcional de Cuidados Intensivos mediante la mejora continua buscando la satisfacción y bienestar del cliente interno y externo.
AU	ATENCIÓN AL USUARIO	Ofrecer atención de calidad a los Usuarios teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas, permitiendo que la prestación del servicio cumpla con criterios de calidad, gestionando las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, midiendo los resultados de satisfacción de nuestros usuarios.
ADXIM	IMAGENOLOGÍA	Proporcionar atención al paciente que requiera el servicio de imágenes diagnósticas, para su estudio en forma oportuna y con calidad.
ADLX	APOYO DIAGNÓSTICO LABORATORIO CLÍNICO	Brindar apoyo diagnóstico a los usuarios del Hospital Departamental de Granada y su familia, garantizando oportunidad y calidad en la prestación del servicio por parte de las diferentes áreas que conforman el proceso

ID	Nombre	Objetivo
		(Laboratorio Clínico, Patologías y Servicio Transfusional).
H	HOSPITALIZACIÓN	Prestar atención médica especializada y de enfermería con calidad humana, oportunidad, pertinencia, continuidad y seguridad a los pacientes que por su patología requieren tratamientos hospitalarios en la Institución.
AF	APOYO FARMACÉUTICO	Determinar y ejecutar las actividades necesarias para suministrar a los usuarios internos y externos, los medicamentos y dispositivos médicos, con la información pertinente para su uso adecuado, de manera que satisfaga las necesidades de atención en salud.
AT	APOYO TERAPÉUTICO	Prestar atención de apoyo terapéutico accesible, oportuno y seguro de acuerdo a las necesidades de los usuarios en su proceso de rehabilitación.
C	CIRUGÍA-UNIDAD MATERNO INFANTIL	Prestar atención humanizada, oportuna, pertinente y segura a los usuarios durante todo el proceso quirúrgico y atención del parto.
CE	CONSULTA EXTERNA	Prestar servicios en consulta especializada y medicina general de manera accesible, oportuna y segura, con el fin de mejorar continuamente el porcentaje de satisfacción de los usuarios que requieren servicios ambulatorios en el HDG.
RC	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	Garantizar un servicio de salud accesible, continua e integral garantizando una atención oportuna acorde con las políticas institucionales y los requerimientos de nuestros pacientes.
DS	DOCENCIA SERVICIO	Aportar a la gestión del conocimiento, siendo escenario de práctica para el aprendizaje y enseñanza de la formación de nuevos profesionales en salud, permitiendo desarrollar de forma integral competencias a través de convenios docencia – servicio.

ID	Nombre	Objetivo
SM	SALUD MENTAL	

5.1.3 Procesos de apoyo

Tabla 8 Procesos de Apoyo

ID	Nombre	Objetivo
GA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
GA-P1	GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA	Mantener y gestionar el óptimo funcionamiento de la tecnología biomédica en el Hospital Departamental de Granada E.S.E., realizando actividades propias del proceso de adquisición, calibración, mantenimiento y renovación permitiendo la atención oportuna y efectiva a nuestros usuarios
GA-P2	AMBIENTE FÍSICO	Mantener y gestionar el óptimo funcionamiento de la infraestructura y equipos industriales de los diferentes servicios que integran el Hospital Departamental de Granada E.S.E, con el fin de optimizar la prestación de servicios de salud con calidad, permitiendo la atención oportuna y efectiva de nuestros usuarios, trabajadores y familiares
GA-P3	SERVICIOS LOGÍSTICOS	Garantizar la prestación conforme a las políticas institucionales de los servicios de suministro de prendas hospitalarias, limpieza, desinfección, alimentación y seguridad, que requiera cada proceso del hospital para su operación y funcionamiento
GCO	GESTIÓN COMERCIAL	
GCO-P1	FACTURACIÓN Y AUDITORÍA	Facturar los servicios de salud prestados a los Usuarios, de acuerdo a Manual Tarifario, Contratos y Resoluciones Institucionales, según los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.
GCO-P2	CARTERA	Gestionar los recursos financieros ante las

ID	Nombre	Objetivo
		Entidades Responsables de Pago mediante diferentes estrategias que permitan el recaudo oportuno de los mismos.
GI	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Establecer herramientas de información oportunas para la toma de decisiones de la institución con el objeto de satisfacer las expectativas del usuario
GS	GESTIÓN FINANCIERA	Realizar la distribución de los recursos financieros del Hospital Departamental de Granada E.S.E de acuerdo a la normatividad legal y las políticas institucionales.
GJ	GESTIÓN JURÍDICA	Realizar el proceso de contratación para los bienes y servicios, mediante la implementación de procedimientos de contratación ágiles en estricta observancia de la normatividad vigente, con el fin de mantener la eficiencia y oportunidad de los servicios del Hospital Departamental de Granada E.S.E.
GTH	TALENTO HUMANO Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Planear y organizar las actividades administrativas, selección del personal requerido en conformidad al manual de perfiles y en coordinación con operadores externos cuando aplique, evaluar su desempeño en coordinación con los procesos involucrados de acuerdo a los perfiles, promover las condiciones laborales para un desarrollo integral, fortalecimiento de sus competencias y productividad laboral para el buen desarrollo en los procesos de la organización, promover el cumplimiento de las normas de salud y seguridad en el trabajo y crear las condiciones laborales con las cuales los empleados logren su desarrollo integral, el fortalecimiento de sus competencias y su productividad laboral, en conformidad con las normas legales vigentes y los intereses y potencialidades requeridas para el desarrollo de los procesos de la organización

ID	Nombre	Objetivo
		y el cumplimiento de la misión institucional.
GS	GESTIÓN DE SUMINISTROS	Realizar la adquisición de bienes y servicios con las especificaciones de calidad solicitadas, de manera oportuna, en la cantidad requerida y manteniendo niveles adecuados de inventario con el fin de satisfacer las necesidades de la Institución

5.1.4 Procesos de evaluación y Seguimiento

Tabla 9 Procesos de evaluación y Seguimiento

ID	Nombre	Objetivo
CI	CONTROL INTERNO	Planear, dirigir, organizar y ejecutar la verificación y evaluación del desempeño del sistema de control interno y la gestión del riesgo apoyando su desarrollo y promoviendo la cultura del autocontrol

5.1.5 Alineación de TI con los procesos

Tabla 10 Alineación de TI con los procesos institucionales

ID	Proceso	Categoría	Sistema de Información	Cubrimiento	Oportunidad de Mejora con Tecnología
PE	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Estratégico	*Prosoft *Correo Institucional	Parcial	
GC	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Estratégico	*Prosoft *Correo Institucional	Parcial	
U	URGENCIAS	Misionales	*Prosoft *Correo Institucional * Enterprise *Actualpacs	Total	
UCI	UNIDAD CUIDADOS INTENSIVOS	Misionales	*Prosoft *Correo Institucional * Enterprise *Actualpacs	Total	

AU-	ATENCIÓN AL USUARIO	Misionales	*Prosoft *Correo Institucional * Enterprise *Actualpacs	Total	
ADXIM	IMAGENOLOGÍA	Misionales	*Prosoft *Correo Institucional *Actualpacs	Total	
ADLCx	APOYO DIAGNÓSTICO LABORATORIO CLÍNICO	Misionales	*Prosoft *Correo Institucional * Enterprise	Total	
H	HOSPITALIZACIÓN	Misionales	*Prosoft *Correo Institucional * Enterprise *Actualpacs	Total	
AF	APOYO FARMACÉUTICO	Misionales	*Prosoft *Correo Institucional	Total	
AT	APOYO TERAPÉUTICO	Misionales	*Prosoft *Correo Institucional * Enterprise *Actualpacs	Total	
C	CIRUGÍA-UNIDAD MATERNO INFANTIL	Misionales	*Prosoft *Correo Institucional * Enterprise *Actualpacs	Total	
CE	CONSULTA EXTERNA	Misionales	*Prosoft *Correo Institucional * Enterprise *Actualpacs	Total	
RC	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	Misionales	*Prosoft *Correo Institucional * Enterprise *Actualpacs	Total	
DS	DOCENCIA	Misionales	*Prosoft	Total	

	SERVICIO		*Correo Institucional * Enterprise *Actualpacs		
GA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Apoyo	*Prosoft *Correo Institucional	Total	
GCO	GESTIÓN COMERCIAL	Apoyo	*Prosoft *Correo Institucional	Total	
GI	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Apoyo	*Prosoft *Correo Institucional	Parcial	
GI-P1	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Apoyo	*Prosoft *Correo Institucional	Parcial	
GI-P2	GESTIÓN ARCHIVO CLÍNICO	Apoyo	*Prosoft *Correo Institucional	Parcial	
GI-P3	GESTIÓN DOCUMENTAL	Apoyo	*Prosoft *Correo Institucional	Sin Cobertura	
GS	GESTIÓN FINANCIERA	Apoyo	*Prosoft *Correo Institucional	Total	
GJ	GESTIÓN JURÍDICA	Apoyo	*Prosoft *Correo Institucional	Sin Cobertura	
GTH	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Apoyo	*Prosoft *Correo Institucional	Total	
GS	GESTIÓN DE SUMINISTROS	Apoyo	*Prosoft *Correo Institucional	Total	
CI	CONTROL INTERNO	Evaluación y Seguimiento	*Prosoft *Correo Institucional	Parcial	

5.1.6 Servicios Institucionales o de negocio

Tabla 11 caracterización del Servicio Institucional

ID	001	
Nombre	Atención inicial de	Oportunidades de mejora con TI

	urgencia	
Descripción	Atención de personas que requieren de la protección inmediata por presentar alteración de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa, con diversos grados de severidad que comprometen la vida o funcionalidad de la persona.	
Usuario objetivo	Ciudadanos	
Horario de prestación del servicio	• Horario 7x24x365	
Canal de acceso	• Presencial	

Tabla 12 caracterización del Servicio Institucional

ID	002	
Nombre	Terapia	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Acceder a tratamientos para la habilitación o rehabilitación integral del paciente.	
Usuario objetivo	Ciudadanos	
Horario de prestación del servicio	Cualquier fecha y Hora	
Canal de acceso	• Presencial	

Tabla 13 caracterización del Servicio Institucional

ID	003	
Nombre	Radiología e imágenes diagnósticas	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener imágenes del paciente para efectos diagnósticos y terapéuticos, mediante la utilización de ondas del espectro electromagnético y de otras fuentes de energía..	
Usuario objetivo	Ciudadanos	
Horario de prestación del servicio	Cualquier fecha y Hora	
Canal de acceso	• Presencial	

Tabla 14 caracterización del Servicio Institucional

ID	004	
Nombre	Examen de laboratorio clínico	Oportunidades de mejora con TI

Descripción	Acceder a la toma de muestras de sangre y/o fluido corporal para exámenes de laboratorio de baja, mediana y alta complejidad, para procesamiento y posterior valoración médica.	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso por canal web para el resultado
Usuario objetivo	Ciudadanos	
Horario de prestación del servicio	Cualquier fecha y Hora	
Canal de acceso	<ul style="list-style-type: none"> • Presencial 	

Tabla 15 caracterización del Servicio Institucional

ID	005	Oportunidades de mejora con TI
Nombre	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	
Descripción	Entregar uno o más medicamentos o dispositivos médicos a un paciente y la información sobre su uso adecuado de acuerdo a la prescripción médica.	
Usuario objetivo	Ciudadanos	
Horario de prestación del servicio	Cualquier fecha y Hora	
Canal de acceso	<ul style="list-style-type: none"> • Presencial 	

5.1.7 Trámites

Tabla 16 Caracterización de trámites

ID	001	Oportunidades de mejora con TI	
Nombre	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud		
Descripción	Agendar una cita para acceder a la prestación de los servicios de salud de acuerdo con las necesidades del usuario.		<ul style="list-style-type: none"> • Acceso por canal web • Servicio totalmente online • Horario 7x24 • Notificación automática de estado
Usuario objetivo	Ciudadanos		
Horario de prestación del servicio	Cualquier fecha y Hora		
Canal de acceso	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR • Formulario en papel • Canal app móvil • Presencial 		

Tabla 17 Caracterización de trámites

ID	002	
Nombre	Certificado de defunción por muerte natural	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener la certificación que da constancia del fallecimiento de una persona.	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso por canal web • Servicio totalmente online • Horario 7x24 • Notificación automática de estado
Usuario objetivo	Ciudadanos	
Horario de prestación del servicio	Cualquier fecha y Hora	
Canal de acceso	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Presencial 	

Tabla 18 Caracterización de trámites

ID	003	
Nombre	Historia clínica	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Obtener la historia clínica en la que se registra cronológicamente: 1. Las condiciones de salud del paciente o familia. 2. Los actos médicos (consejos a pacientes para mejoría de salud, diagnósticos y tratamiento de enfermedades). 3. Demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención.	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso por canal web • Servicio totalmente online • Horario 7x24 • Notificación automática de estado
Usuario objetivo	Ciudadanos	
Horario de prestación del servicio	Cualquier fecha y Hora	
Canal de acceso	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Presencial 	
	•	

6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

6.1 Estrategia de TI

Siguiendo con el modelo de estrategia de TI, se realiza un direccionamiento organizacional en el cual se alinea la estrategia de TI con la estrategia institucional y esta a su vez se alinea con los mecanismos de gobierno Digital a través de políticas y de procesos de la entidad.

6.1.1 Lienzo estratégico Modelo de TI

Haciendo uso del modelo de lienzo estratégico de TI, los interesados pueden ver de manera global los aspectos importantes de la gestión de las Tecnologías que realiza el Hospital Departamental de Granada E.S.E.

<p>SOCIOS CLAVE</p> <p>Estratégico:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gobernación del meta Secretaría de salud Departamental <p>Internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gerencia Subgerencia Administrativa Subgerencia Planeación <p>Externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> MinTIC MinSalud EPSS Proveedores de servicios Proveedores de Sistemas de información 	<p>ACTIVIDADES CLAVE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión de recursos tecnológicos Hardware Licencias Administración de plataformas (Sitio web, correo institucional, redes sociales) Soporte técnico especializado cliente interno y externo Gestión Servicios Tecnológicos. Soporte Técnico Gestión de los Sistemas de Información <ul style="list-style-type: none"> Prosoft Enterprise Actualpacs 	<p>PROPUESTA DE VALOR:</p> <p>Disponibilidad de los recursos Tecnológicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Talento Humano Sistemas de Información Comunicaciones <p>Mejorar la infraestructura tecnológica</p>	<p>RELACIONES CON EL CLIENTE:</p> <p>Mesa de Ayuda</p>	<p>SEGMENTO:</p> <p>Internos</p> <ul style="list-style-type: none"> Procesos misionales Procesos estratégicos Procesos de apoyo Procesos de evaluación y control <p>Externos</p> <p>Usuarios que utilizan los servicios de la institución, Proveedores o terceros que tengan vínculo con la institución</p>
<p>ESTRUCTURA DE COSTOS:</p> <p>Costos fijos</p> <ul style="list-style-type: none"> Licenciamiento, mantenimiento y garantías de equipos Servicios (internet, telefonía, mesa de ayuda para los mismos) <p>Costos Variables</p> <ul style="list-style-type: none"> Proyectos de inversión Contratistas: personal especializado Adquisición o renovación de equipos informáticos 	<p>RECURSOS CLAVES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Licencias de Software Recurso Humano capacitado Hardware (Impresoras, PC, impresoras, escáner, repuestos, Switches...) 	<p>PROPUESTA DE VALOR:</p> <p>Disponibilidad de los recursos Tecnológicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Talento Humano Sistemas de Información Comunicaciones <p>Mejorar la infraestructura tecnológica</p>	<p>CANALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sede del Hospital Telefónicos Página web Mesa de Servicio 	<p>FUENTES DE INGRESO:</p> <p>Presupuesto de la vigencia</p>

La metodología para desarrollar el lienzo estratégico es de derecha a izquierda abordando primero:

- Segmentos de Clientes
- Propuesta de valor
- Canales
- Relación con clientes

- Flujo de ingresos
- Recursos claves
- Actividades Claves
- Socios Institucionales y aliados estratégicos
- Estructura de costos

6.1.2 Misión y visión de TI

Misión: Lograr gestionar la información de manera eficiente, oportuna y segura con servicios de calidad y con tecnología avanzada.

Visión: el Hospital Departamental de Granada E.S.E para el año 2027 será reconocido en el sector de la salud por la utilización de las tecnologías de la información que conlleven a mejorar de manera eficiente, oportuna y segura los servicios de salud.

6.1.3 Servicios de TI

Un Servicio de TI es un beneficio tecnológico brindado a las dependencias de una organización o a clientes externos, donde se asume por parte del proveedor del servicio toda la complejidad relacionada con la ejecución de actividades requeridas, la gestión de recursos y la responsabilización de los riesgos derivados.

A continuación, se listan los Servicios de TI provistos a los usuarios de la Entidad.

Tabla 19 Servicio 001 Acceso a la intranet

ID	SER-001
Nombre	Acceso a la intranet
Descripción	Acceso a la red protegida para el uso de los recursos tecnológicos (Aplicaciones, PC, impresora, teléfonos, IP y escáner)
Categoría	Conectividad
Usuario objetivo	Todos los Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR
Acuerdo de nivel de servicio	N/A
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

Tabla 20 Servicio 002 Acceso a internet

ID	SER-002
Nombre	Acceso a internet
Descripción	La institución cuenta con un canal dedicado con la empresa movistar de 200 Mb
Categoría	Conectividad
Usuario objetivo	Todos los Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana

Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR
Acuerdo de nivel de servicio	N/A
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

Tabla 21 Servicio 003 Correo electrónico

ID	SER-003
Nombre	Correo electrónico
Descripción	La institución cuenta con 51 licencias de office 365 institucionales
Categoría	Software y aplicaciones
Usuario objetivo	Todos los Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	Horario de Oficina
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR
Acuerdo de nivel de servicio	N/A
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

Tabla 22 Servicio 004 Capacitación en TI

ID	SER-004
Nombre	Capacitación en TI
Descripción	Servicio que suministra capacitación y entrenamiento en temas de TI.
Categoría	Asesoría y consulta
Usuario objetivo	Gerencia y Subgerencias - Unidades de Servicios
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR
Acuerdo de nivel de servicio	N/A
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

Tabla 23 Servicio 005 Acceso a la red interna por VPN

ID	SER-005
Nombre	Acceso a la red interna por VPN
Descripción	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Categoría	Conectividad
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 24 Servicio 006 Telefonía IP

ID	SER-006
Nombre	Telefonía IP

Descripción	Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la institución.
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 25 Servicio 007 Plataforma de Mesa de Servicio

ID	SER-007
Nombre	Plataforma de Mesa de servicio
Descripción	Plataforma para registro, consulta y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
Categoría	Aplicación
Usuario objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y contratistas de soporte, • Funcionarios y contratistas que generan PQR
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Software Soporte - Prosoft
Acuerdo de nivel de servicio	
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 26 Servicio 008 Gestión de red interna colaboradores

ID	SER-008
Nombre	Gestión de red interna colaboradores
Descripción	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red institucional (internet e intranet).
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 27 Servicio 009 Gestión de red de infraestructura tecnológica

ID	SER-009
Nombre	Gestión de red de infraestructura tecnológica
Descripción	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red que usan los Sistemas de información
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR
Acuerdo de nivel de	99,97%

servicio	
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 28 Servicio 010 Antivirus

ID	SER-010
Nombre	Antivirus
Descripción	Software que detecta y elimina virus y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC, dispositivos móviles y demás.
Categoría	Seguridad
Usuario objetivo	Entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 29 Servicio 011 Gestión de equipos de Cómputo

ID	SER-011
Nombre	Gestión de equipos de cómputo
Descripción	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad
Categoría	Gestión de recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR
Acuerdo de nivel de servicio	2 días hábiles
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 30 Servicio 012 Instalación de Software en equipo de computo

ID	SER- 012
Nombre	Instalación de software en Equipos de computo
Descripción	Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas
Categoría	Gestión de recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR
Acuerdo de nivel de servicio	16 horas hábiles
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 31 Servicio 013 Videollamadas

ID	SER- 013
Nombre	Videollamadas
Descripción	Acceso de servicio de video llamada a través de (Herramienta Meet,

	Team)
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 32 Servicio 014 Página Web Institucional

ID	SER- 014
Nombre	Página web institucional
Descripción	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad.
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Ciudadanos
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 33 Servicio 015 Servicio de Supervisión de proveedores de TI

ID	SER-015
Nombre	Servicio de supervisión de proveedores de TI
Descripción	Servicio que permite asegurar que los proveedores cumplan con las obligaciones contractuales.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Área de TI
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR
Acuerdo de nivel de servicio	De acuerdo con estimación
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 34 Servicio 016 Soporte de aplicaciones

ID	SER-016
Nombre	Soporte aplicaciones
Descripción	Gestión de incidentes y/o problemas presentados en las aplicaciones
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	

de mejora	
-----------	--

Tabla 35 Servicio 017 DNS

ID	SER-017
Nombre	DNS
Descripción	Servicio que permite asignar nombre de dominio a los diferentes elementos que hacen parte de la red.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Todas las áreas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR
Acuerdo de nivel de servicio	8 horas hábiles
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 36 Servicio 018 Despliegue de software en producción

ID	SER- 018
Nombre	Despliegue de software en producción
Descripción	Preparación, configuración y despliegue de las soluciones generadas por el área de TI.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Usuarios de los sistemas de información
Horario de prestación del servicio	2 días al mes
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR
Acuerdo de nivel de servicio	2 días al mes
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 37 Servicio 019 Adquisición de licencias de software

ID	SER-019
Nombre	Adquisición de licencias de software
Descripción	Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la organización
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Área de TI
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR
Acuerdo de nivel de servicio	30 días calendario
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 38 Servicio 020 Mantenimiento de Aplicaciones

ID	SER-020
Nombre	Mantenimiento de aplicaciones
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio que se encarga de realizar cambios en los sistemas de información para: • Corregir errores recurrentes • Actualizar software base

	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la capacidad funcional de la aplicación
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Usuarios de los sistemas de información
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR
Acuerdo de nivel de servicio	3 días de atención de mantenimientos correctivos
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 39 Servicio 021 Administración de bases de datos

ID	SER-021
Nombre	Administración de bases de datos
Descripción	Servicio que se encarga de la administración de las bases de datos que maneja la entidad
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Área de TI
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR
Acuerdo de nivel de servicio	De acuerdo a estimación
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 40 Servicio 022 Gestión de Backup

ID	SER-022
Nombre	Gestión de backup
Descripción	Servicio que se encarga de generar respaldo de datos de los sistemas de información
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Área de TI
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR
Acuerdo de nivel de servicio	No aplica
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 41 Servicio 023 Gestión de Infraestructura de TI

ID	SER-023
Nombre	Gestión de infraestructura de TI
Descripción	Administración y monitoreo de servidores, servidores de aplicaciones, servidores web, sistemas de información, herramientas de software, soluciones en la nube y demás elementos de infraestructura de TI
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Área de TI
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR
Acuerdo de nivel de servicio	24 horas máximo de atención a solicitudes de cambio

Hallazgos u oportunidades de mejora	
--	--

Tabla 42 Servicio 024 DNS

ID	SER-024
Nombre	DNS
Descripción	Servicio que permite asignar nombre de dominio a los diferentes elementos que hacen parte de la red.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Todas las áreas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR
Acuerdo de nivel de servicio	8 horas hábiles
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 43 Servicio 025 Gestión de Proyectos de TI

ID	SER- 025
Nombre	Gestión de proyectos de TI
Descripción	Servicio que permite planear, ejecutar y realizar seguimiento a proyectos que afectan los procesos o elementos de la arquitectura de TI
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Todas las áreas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR
Acuerdo de nivel de servicio	De acuerdo a estimación
Hallazgos u oportunidades de mejora	

Tabla 44 Servicio 026 Gestión de Identidades

ID	SER-026
Nombre	Gestión de identidades
Descripción	Servicio que permite asignar recursos organizacionales a los funcionarios y contratistas de la entidad, así mismo, provee los mecanismos de autenticación y autorización para el acceso a estos recursos
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Todas las áreas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • IVR • Formulario en papel
Acuerdo de nivel de servicio	4 horas hábiles
Hallazgos u oportunidades de mejora	

6.1.5 Capacidades de TI

A pesar de que la entidad no tiene implementado el Modelo de Arquitectura Empresarial de TI, ni el Modelo de Seguridad de la Información, se relacionan las Capacidades de TI hacen parte de la gestión de las Tecnologías de la Información de la Entidad.

Tabla 45 Capacidades de TI

Categoría	Capacidad	Cuenta con la Capacidad en la entidad
Estrategia	Gestionar arquitectura empresarial	NO
	Gestionar Proyectos de TI	SI
	Definir políticas de TI	SI
Gobierno	Gestionar Procesos de TI	SI
Información	Administrar modelos de datos	SI
	Gestionar flujos de información	NO
Sistemas de Información	Definir arquitectura de Sistemas de Información	NO
	Administrar Sistemas de Información	SI
	Interoperar	NO
Infraestructura	Gestionar disponibilidad	NO
	Realizar soporte a usuarios	SI
	Gestionar cambios	SI
	Administrar infraestructura tecnológica	SI
Uso y apropiación	Apropiar TI	SI
Seguridad	Gestionar seguridad de la información	NO

6.1.6 Indicadores de TI

A la fecha la institución no cuenta un tablero de indicadores de la estrategia TI el cual se realizará con las diferentes actividades programadas en este documento.

6.2 Gobierno de TI

Las TIC en la entidad requieren disponer de un esquema / modelo administrativo de gobierno y gestión de las TIC que dé el direccionamiento y supervisión ejecutiva y además garantice el alineamiento, la planeación, organización, entrega de servicios de TI de manera oportuna, continua y segura.

6.2.1 Modelo de Gobierno de TI

La toma de decisiones en lo relacionado con las TIC está representada por la instancia de decisión del Gerente que hace parte del Comité Directivo de la entidad, donde con periodicidad bimensual se evalúa el desempeño de la gestión de las TIC en la entidad y se toman decisiones de fortalecimiento a implementar y la prioridad de estas.

Miembros que componen la instancia de decisión es:

- El Gerente
- La Subgerente Administrativa
- El responsable de las TIC (CIO) Ingeniero de Sistemas

De las sesiones de trabajo realizadas se lleva un acta con los anexos de las ayudas de memoria de las reuniones, decisiones tomadas y compromisos acordados.

Definición y gestión de la Matriz riesgos de TI a nivel general

Como instrumento para el gobierno de las TIC se implementó en una matriz de riesgos para identificar y gestionar las principales categorías y eventos de riesgos institucionales relacionados con las TIC. Con corte a 31 de diciembre de 2023

La matriz de riesgos hace parte de la gestión institucional de riesgos de la gestión de tecnologías de la Información.

A continuación, se ilustra la matriz de riesgo

CÓDIGO:	FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		PE-P3-PR1-F1	2022			
	VERSIÓN:	02					
ENTIDAD:	Hospital Departamental de Granada	PROCESO:	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Elaboración o Actualización:	21/06/2022		
OBJETIVO DEL PROCESO:	Evaluar el funcionamiento de la institución para la toma de decisiones de la institución con el objeto de satisfacer las expectativas del cliente.	Vigencia del:	21/06/2022	AJ	31/12/2023		
No. de Riesgo (Mismo consecutivo para toda la entidad)	¿QUÉ? IMPACTO	¿CÓMO? CAUSA INMEDIATA (Iniciar con la palabra por)	¿PORQUÉ? CAUSA RAÍZ (Iniciar con debido a)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	FACTOR DEL RIESGO		RESULTADO FUENTE GENERADORA DEL EVENTO
					TIPO	SELECCIÓN FUENTE GENERADORA DEL EVENTO PARA TIPO E,F,G	
R10-1	Posibilidad de pérdida Reputacional y Económica	por afectación de la operación en la entidad	debido a falta de mecanismo de seguimiento y control para la ejecución del mantenimiento preventivo, correctivo y actualización de las plataformas tecnológica e informática su baja capacidad, fallos en los procesos de mantenimiento de la infraestructura que afectan los servicios tecnológicos, y la necesidad de incorporar nuevos servicios.	Posibilidad de pérdida Reputacional y Económica por afectación de la operación en la entidad debido a falta de mecanismo de seguimiento y control para la ejecución del mantenimiento preventivo, correctivo y actualización de las plataformas tecnológica e informática, su baja capacidad, fallos en los procesos de mantenimiento de la infraestructura que afectan los servicios tecnológicos, y la necesidad de incorporar nuevos servicios.	A_Ejecución_y_Administración_de_procesos	Procesos	Procesos
R10-2	Posibilidad de pérdida Reputacional y Económica	por el suministro, divulgación o alteración de información reservada, clasificada, sensible o privilegiada de la entidad	debido a fuga de información derivada de motivaciones personales, control débil respecto a la identificación, clasificación y uso de activos de información, la falta de mecanismos enfocados en la seguridad y tratamiento de la información y la definición de los roles y responsabilidades relacionados con la seguridad y privacidad de la información de la entidad	Posibilidad de pérdida Reputacional y Económica por el suministro, divulgación o alteración de información reservada, clasificada, sensible o privilegiada de la entidad debido a fuga de información derivada de motivaciones personales, control débil respecto a la identificación, clasificación y uso de activos de información, la falta de mecanismos enfocados en la seguridad y tratamiento de la información y la definición de los roles y responsabilidades relacionados con la seguridad y privacidad de la información de la entidad.	F_Usuarios_Productos_y_Practicas_Organizacionales	Procesos	Procesos
R10-3	Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional	por error en el uso del Sistema de Información,	debido a Equipos de comunicación obsoletos o en mal estado, sumado a la malas prácticas, podría provocar error en el uso y/o incumplimiento en la disponibilidad del Sistema de información lo cual causaría pérdida de integridad en el servicio	Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por error en el uso del Sistema de Información, debido a Equipos de comunicación obsoletos o en mal estado, sumado a la malas prácticas, podría provocar error en el uso y/o incumplimiento en la disponibilidad del Sistema de información lo cual causaría pérdida de integridad en el servicio	F_Usuarios_Productos_y_Practicas_Organizacionales	Talento_Humano	Talento_Humano
R10-4	Posibilidad de pérdida Reputacional y Económica	por amenazas de agentes internos / externos Manipulación con software	debido a la ausencia de actualizaciones de parches así como la configuración inadecuada o ausencia del software antivirus y la falta de control en la descarga de software, puede facilitar Amenazas de agentes internos / externos y/o manipulación con software lo que causaría pérdida de integridad en el software	Posibilidad de pérdida Reputacional y Económica por amenazas de agentes internos / externos Manipulación con software debido a la ausencia de actualizaciones de parches así como la configuración inadecuada o ausencia del software antivirus y la falta de control en la descarga de software, puede facilitar Amenazas de agentes internos / externos y/o manipulación con software lo que causaría pérdida de integridad en el software	F_Usuarios_Productos_y_Practicas_Organizacionales	Tecnologías	Tecnologías
R10-5	Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional	por fenómenos meteorológicos	debido a la susceptibilidad, las variaciones de temperatura, que pueden generar fenómenos meteorológicos adversos, lo que causaría pérdida de disponibilidad del hardware.	Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por fenómenos meteorológicos debido a la susceptibilidad, las variaciones de temperatura, que pueden generar fenómenos meteorológicos adversos, lo que causaría pérdida de disponibilidad del hardware.	F_Usuarios_Productos_y_Practicas_Organizacionales	Procesos	Procesos

Ilustración 5 Matriz de Riesgos de TI

En la matriz se puede evidenciar la gestión de 5 Riesgos orientados al área de TI

6.2.2 Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI

Como referencia las entidades han venido adoptando la Política de Gobierno Digital, el modelo de Arquitectura Empresarial y el Marco de referencia de Arquitectura para la gestión de las TIC y aunque aún no se han adoptado todos los lineamientos se tienen como referencia para orientar el fortalecimiento del Gobierno de las TIC.

Tabla 46 Políticas

Política	Descripción
Política de seguridad de la información	La dirección del HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA E.S.E, entendiéndolo la importancia de una adecuada gestión de la información, se ha comprometido con la implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información buscando establecer un marco de confianza en el ejercicio de sus deberes con el Estado y los ciudadanos, todo enmarcado en el estricto cumplimiento de las leyes y en concordancia con la misión y visión de la entidad.
Política de Gobierno Digital	La política de Gobierno Digital encamina a la entidad, a la satisfacción de necesidades aplicando mejoras e innovaciones en los trámites y servicios digitales con el fin de que estos sean sencillos, útiles y más automatizados

Política	Descripción
	para los usuarios. De esta manera logramos que los procesos internos sean oportunos, confiables y eficientes con el fortalecimiento de la cultura digital para uso y gestión de las tecnologías.
Política de Transparencia y acceso a la información pública	El Hospital Departamental de granada en cumplimiento de la ley 1712 del 6 de marzo del 2014 acoge medidas con las cuales los ciudadanos, usuarios e interesados en la información pública pueden conocer la estructura, gestión y planeación de las entidades, dando acceso más eficiente a trámites y servicios. Con esta generalización la entidad mantiene una actualización constante de información pública en su sitio web

6.2.3 Proceso de Gestión de TI

GESTIÓN ADMINISTRATIVA, DE ALINEAMIENTO, ORGANIZACIÓN & PLANEACIÓN DE TI

- Mantener la arquitectura empresarial de TI
- Planeación estratégica de TI
- Gestión presupuestal TI
- Gestión relacionamiento con actores clave de la entidad
- Estructuración de proyectos y contrataciones
- Gestión contractual recursos y servicios de TI
- Supervisión de contratos de ti y manejo de controversias
- Gerencia de proyectos de TI
- Administración personal de tic (funcionarios y contratistas)
- Gestión de uso y apropiación de la tecnología
- Administración instalaciones físicas personal TI

GESTIÓN CICLO DE VIDA DEL LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- Ingeniería de requerimientos de soluciones
- Desarrollar y mantener arquitectura de soluciones de TI
- Diseño detallado de soluciones (software)
- Administrar integraciones, interfaces, Apis y esquemas de interoperabilidad

- Desarrollo de software
- Pruebas de aceptación
- Gestión de defectos
- Entrenamiento de partes interesadas
- Administración de la configuración
- Control de cambios
- Administración de ambientes (desarrollo, producción)

GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TI

- Desarrollar y mantener arquitectura de infraestructura
- Instalar y configurar equipos de la infraestructura
- Mantener actualizados componentes de software servidores
- Monitorear el desempeño de la infraestructura
- Gestión de mesa de servicio

ADMINISTRAR LOS DATOS

- Administración de las bases de datos
- Administrar bodegas y lagos de datos
- Administrar repositorios de contenido
- Administrar publicaciones de contenido en portales
- Administrar los respaldos (backups)

GESTIÓN DE LICENCIAMIENTOS Y SUSCRIPCIONES

- Administrar licenciamientos de productos y usuarios
- Gestión de novedades de licenciamiento y suscripción

GESTIÓN OPERATIVA DE LOS SERVICIOS DE TI

- Gestión de acuerdos de niveles de servicio
- Administrar configuración herramienta de mesa de servicios
- Gestión de incidentes
- Gestión de solución de problemas (causa raíz)
- Gestión de cambios a componentes del servicio
- Gestión de versiones y administración configuración
- Gestión de la capacidad y el desempeño de los servicios
- Gestión de almacenamiento y respaldo de información

ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Administración del sistema de seguridad de la información (SGSI)
- Gestión de políticas de seguridad de la información
- Gestión y desarrollo de la cultura de seguridad de la información
- Gestión de cuentas usuarios, permisos, perfiles
- Planear y ejecutar pruebas de seguridad (vulnerabilidad)
- Gestión de incidentes de seguridad
- Administrar configuración equipos de seguridad informática (firewall, dlp, etc.)

Tabla 47 Procesos Adoptados

Proceso	Descripción	Documento de caracterización
Planeación estratégica de TI		No tiene documento
Gestión contractual recursos y servicios de TI		No tiene documento
Administración personal de tic (funcionarios y contratistas)		No tiene documento
Gestión de uso y apropiación de la tecnología		No tiene documento
Administración instalaciones físicas personal TI		No tiene documento
Ingeniería de requerimientos de soluciones		No tiene documento
Pruebas de aceptación		No tiene documento
Entrenamiento de partes interesadas		No tiene documento
Desarrollar y mantener arquitectura de infraestructura		No tiene documento
Instalar y configurar		No tiene documento

equipos de la infraestructura		
Mantener actualizados componentes de software servidores		No tiene documento
Monitorear el desempeño de la infraestructura		No tiene documento
Administración de las bases de datos		No tiene documento
Administrar repositorios de contenido		No tiene documento
Administrar publicaciones de contenido en portales		No tiene documento
Administrar los respaldos (backups)		No tiene documento
Administrar licenciamientos de productos y usuarios		No tiene documento
Gestión de novedades de licenciamiento y suscripción		No tiene documento
Gestión de acuerdos de niveles de servicio		No tiene documento
Gestión de incidentes		No tiene documento
Gestión de solución de problemas (causa raíz)		No tiene documento
Gestión de almacenamiento y respaldo de información		No tiene documento
Gestión de políticas de seguridad de la información		No tiene documento

6.2.4 Estructura y Organización humana de TI

La institución cuenta con ingeniero de sistemas vinculado mediante contrato de hora labor quien hace las veces de CIO, y dos técnicos vinculados mediante contrato de hora labor encargados del soporte técnico de hardware y software del hospital.

Funciones: Ingeniero de Sistemas

- Participar en los procesos de mejoramiento que se llevan a cabo en la institución mediante la participación, coordinación y compromiso en las actividades que se planean y se implementan.
- Poner al servicio de la entidad, las capacidades y calidades técnicas, humanas éticas que se requieran, para la ejecución de la orden.
- Presentar informes mensuales de ejecución del objeto contractual.
- Cumplir ampliamente y con idoneidad el objeto del contrato.
- Presentar los conceptos, asesorías y sugerencias técnicas que de acuerdo a su perfil se requiera para soportar informes de supervisión.
- Guardar absoluta reserva de la información que en razón del presente contrato llegare a conocer.
- Responder por el mal uso dado a los equipos y elementos de trabajo que estén puestos a disposición del contratista para el desarrollo del objeto contratado.
- Coordinar, administrar y responder por el área de sistemas y los diferentes componentes de la misma, redes, software, equipos, servidores, impresoras, teléfonos, video beam, cámaras y demás elementos que corresponda a las tecnologías computacionales de la institución.
- Llevar en completo orden y de acuerdo al cumplimiento de la ley las hojas de vida de los equipos, redes y sistemas de información y comunicación.
- Generar los protocolos y documentación como políticas, formatos, entre otros, de mantenimiento preventivo y correctivo, manuales, hojas de vida del área y los elementos tecnológicos de la entidad.
- Mantener actualizado de acuerdo a las necesidades y las normas la página los sistemas de información.
- Mantener según las normas vigentes las políticas institucionales del área de sistemas y sus componentes actualizadas.
- Liderar y Generar las capacitaciones al personal asistencial y administrativo con respecto al manejo de las tecnologías computacionales y redes de la información y comunicación llevando los respectivos soportes.
- Participar activamente de los comités que le competen al área.
- Velar y responder por los turnos de disponibilidad para el soporte de software y hardware a los usuarios del sistema de información del hospital tiempo de respuesta 60 minutos.
- Velar por la actualización y modernización de manera constante los sistemas de información y comunicaciones como página web, intranet, sistemas administrativos,

equipos, cámaras, impresoras, servidores, así como mantener las licencias de funcionamiento vigentes. de los equipos, servidores sistemas antivirus.

- Propiciar junto con la oficina de archivo, ambiental y sistemas las políticas de ahorro y cero papeles y mediante el uso de los sistemas de información.
- Responder por los requerimientos del área, así como apoyar el soporte técnico de hardware de la entidad.
- Administración de seguridad y la confiabilidad de la plataforma de red y el sistema de información, así como los equipos de cómputo, cámaras, servidores, impresoras, entre otros.
- Verificar y asegurar constantemente el funcionamiento y la continuidad de la infraestructura tecnológica y sistemas de información de la entidad.
- Velar por la administración eficiente de los sistemas de información y comunicaciones, así como de la infraestructura, equipos y elementos tecnológicos, de igual manera organizar, mantener y generar las actualizaciones que se requieran dentro de la entidad.
- Participar activamente en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, de la Institución.
- Participar activamente en los procesos de mejoramiento desarrollados en la entidad, mediante la coordinación y compromiso en las actividades que se programan y ejecutan.
- Participar activamente en la ejecución de las actividades del Sistema de Acreditación Institucional -PAMEC.
- Participar activamente en la formulación e implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

Funciones: técnico en sistemas

- Participar en los procesos de mejoramiento que se llevan a cabo en la institución mediante la participación, coordinación y compromiso en las actividades que se planean y se implementan.
- Poner al servicio de la entidad, capacidad y calidad técnica, humanas éticas que se requieran, para la ejecución de la orden.
- Cumplir ampliamente y con idoneidad el objeto del contrato.
- Instalación de puntos de red lógico en las diferentes áreas del hospital.
- Guardar absoluta reserva de la información que en razón del presente contrato llegare a conocer.
- Responder por el mal uso dado a los equipos y elementos de trabajo que estén puestos a disposición del contratista para el desarrollo del objeto contratado.

- Traslados de Nit y códigos de los pacientes por cambios de documento en historias clínicas dentro del sistema.
- Turnos de disponibilidad 24 horas para el soporte de software y hardware a los usuarios del sistema de información del hospital.
- Mantenimiento de software y hardware.
- Soporte a usuarios del sistema de información PROSOFT.
- Soporte a equipos e impresoras del hospital departamental de Granada.
- Colaboración con la administración de la red del hospital.
- Colaborar con la configuración de consolas administrativas.
- Backups del sistema de información.
- Cumplir con las actividades de gestión de calidad y plan de acción.

Tabla 48 Roles vs Funciones

Rol	Cantidad	Funciones
Director de TI - CIO	1	
Coordinador administrativo de TI	0	
Gerente de desarrollo de aplicaciones	0	
Gerente de operaciones de TI	0	
Gerente de soporte de servicios	0	
Gerente de gestión de requisitos	0	
Analista de requerimientos	0	
Desarrollador de software	0	
Coordinador de aseguramiento de la calidad	0	
Analista de pruebas	0	
Arquitecto de software	0	
Administrador de ambientes de desarrollo y pruebas	0	
Agente de soporte	0	
Administrador de base de datos	0	
Profesional de red e infraestructura	0	
Profesional de seguridad de la información	0	

Todos los roles están bajo la responsabilidad del Ingeniero de Sistemas.

6.2.5 Esquema de toma decisiones

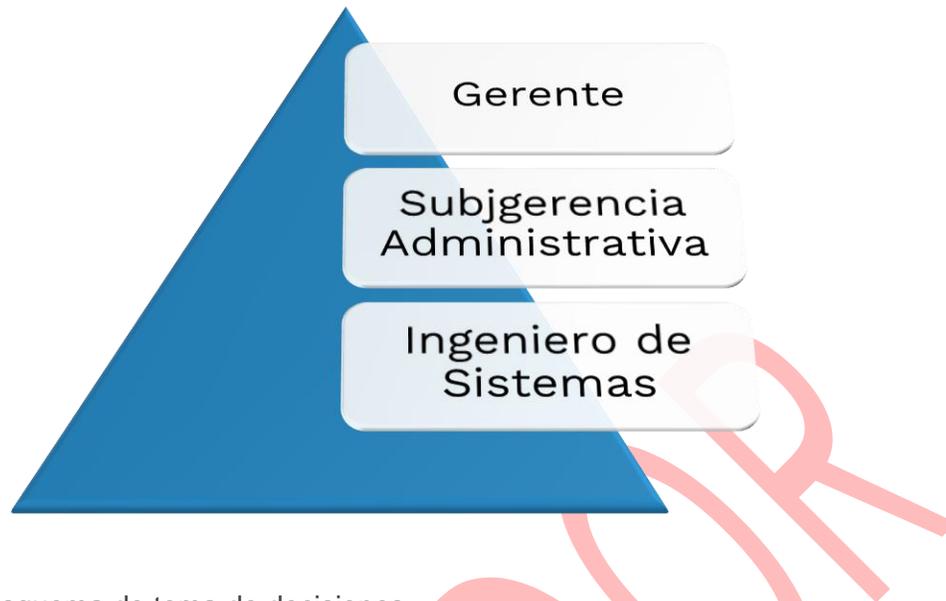


Ilustración 6 Esquema de toma de decisiones

6.2.6 Gestión de Proyectos

A la fecha el Hospital Departamental de Granada E.S.E. no gestiona proyectos de TI.

A partir de la entrada en vigencia se formulan proyectos TI

6.3 Gestión de Información

El HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA E.S.E., cuenta actualmente con un Modelo Integrado de Planeación y Gestión que tiene como fin gestionar la información con un modelo normalizado que permita contar con información ordenada y estructurada, que satisfaga las necesidades de información interna y externa. También establecer una Política de seguridad de la información HDG-PO-12 que tiene como objetivo garantizar la protección, definir responsables, los niveles adecuados de protección, establecer un plan de comunicación y sensibilización para fomentar la cultura de seguridad y privacidad de toda la información generada, garantizar los procedimientos de archivo y custodia para velar por el trámite y almacenamiento de datos y por último establecer, mantener, documentar y mejorar continuamente el modelo de seguridad y privacidad de la información procesada por los sistemas de información e infraestructura tecnológica y que esta a su vez se encuentre debidamente respaldada con el fin de asegurar la continuidad de las operaciones de la Institución.

El reto que hoy se quiere asumir es el de crecer y desarrollarse, a través del fortalecimiento en el desempeño colectivo y organizacional a nivel científico, financiero, operacional y administrativo.

6.4 Sistemas de Información

6.4.1 Catálogo de los Sistemas de Información

El catálogo de Sistemas de Información Corresponde al inventario de los sistemas relacionando por cada uno un conjunto de datos funcionales, técnicos y de gestión. Esto permite la identificación rápida de aspectos claves de los Sistemas conllevando a tomar decisiones ágiles sobre la arquitectura de sistemas de información.

Tabla 49 Caracterización Sistema SC-Prosoft

Nombre aplicación	SC-Prosoft
Descripción Funcional	SC-Prosoft permite la integración de los módulos operativos, asistenciales, administrativos y financieros
Información que gestiona	Direccionamiento, Proceso Planeación Estratégica, Proceso Gestión De La Calidad, Urgencias, Unidad Cuidados Intensivos, Atención Al Usuario, Imagenología, Apoyo Diagnostico, Hospitalización, Apoyo Farmacéutico, Apoyo Terapéutico, Macroproceso Cirugía-Unidad Materno Infantil, Consulta Externa, Referencia Y Contrarreferencia, Salud Mental, Gestión Administrativa, Gestión De La Tecnología, Gestión Comercial, Proceso De Facturación, Proceso De Cartera, Proceso Glosas Y Devoluciones, Gestión De La Información, Gestión Documental, Gestión De Suministros, Gestión Financiera, Proceso Presupuesto, Proceso De Contabilidad, Proceso De Tesorería, Proceso De Costos, Gestión Jurídica Proceso, Contratación Proceso Defensa Judicial Y Conciliación, Proceso De Talento Humano, Sistema De Información,
Tipo de software	Software como Servicio
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	Licencia de vitalicia Privativa
Fabricante	Prosoft
Integraciones con otros sistemas	Si
Debilidades o hallazgos estructurales	Actualizaciones seguidas – Arquitectura Cliente servidor – Los datos no se almacenan en base de datos.

Tabla 50 Caracterización Sistema SECOP 2

Nombre aplicación	SECOP 2
Descripción Funcional	Plataforma transaccional para gestionar en línea todos los Procesos de Contratación, con cuentas para entidades y proveedores; y vista pública para cualquier tercero interesado en hacer seguimiento a la contratación pública.
Información que gestiona	Contratos Documentos de soporte Procesos pre-contractuales Proponentes Oferentes Licitaciones Subastas
Tipo de software	Software como servicio
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	Libre para entidades públicas
Fabricante	Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compa Eficiente
Integraciones con otros sistemas	No aplica
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Tabla 51 Caracterización Sistema Página Web

Nombre aplicación	Página web www.hospitalgranada.gov.co
Descripción Funcional	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad.
Información que gestiona	Licencias Impuestos Normatividad Noticias Servicios institucionales Trámites Información organizacional
Tipo de software	Software como servicio
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	Software libre para entidades públicas
Integraciones con otros sistemas	
Debilidades o hallazgos estructurales	Indicar las debilidades y hallazgos estructurales - No cumple con los lineamientos del MinTIC

Tabla 52 Caracterización Sistema Enterprise

Nombre aplicación	Sistema Enterprise
Descripción Funcional	Sistema que permite la consulta de resultados de laboratorios por medio de su plataforma web
Información que gestiona	Urgencias, Unidad Cuidados Intensivos, Imagenología, Apoyo Diagnostico, Hospitalización,

	Apoyo Farmacéutico, Macroproceso Cirugía-Unidad Materno Infantil, Consulta Externa, Referencia Y Contrarreferencia, Salud Mental
Tipo de software	• Software como Servicio
Estado	• Productivo
Esquema de licenciamiento	Licencias a perpetuidad
Integraciones con otros sistemas	Indicar los Sistemas con los que se integra Prosoft
Debilidades o hallazgos estructurales	

Tabla 53 Caracterización Sistema Actualpacs

Nombre aplicación	Actualpacs
Descripción Funcional	Pacs para el almacenamiento de las imágenes diagnosticas con capacidad suficiente con el objetivo de cumplir con el ordenamiento legal de almacenamiento.
Información que gestiona	Imagenología
Tipo de software	Software como Servicio
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	Software como Servicio - Pago anual
Integraciones con otros sistemas	Ninguna
Debilidades o hallazgos estructurales	

6.4.2 Mapa de Integraciones de Sistemas de Información

El sistema de información Enterprise se integra con el sistema de información Prosoft mediante un webservice. Esta integración tiene como propósito de consulta de resultados de laboratorio un esquema de seguridad de cadena de conexión usuario-contraseña

6.4.3 Ciclo de vida de los Sistemas de Información

La entidad no cuenta con los lineamientos para el ciclo de vida de los sistemas de información debido a que la entidad no realiza desarrollos de Software

6.4.4 Mantenimiento de los Sistemas de Información

La entidad no cuenta con los lineamientos para el mantenimiento a sistemas de información. Pero se tiene contratos de mantenimiento y soporte técnico a los sistemas de información

Tabla 54 Matriz de Mantenimientos de SI

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
Mantenimientos	Informal	Demoras en la identificación de las causas de los

correctivos		defectos del software Actualizaciones sin control
Mantenimientos Adaptativos	Informal	No se cuenta con entorno de pruebas para aplicar las actualizaciones, se hace en el servidor de producción
Mantenimientos evolutivos	Informal	Tiempos de respuesta muy altos en la evolución de los sistemas, No se realiza una actualización a todo el sistema sino por módulos.

6.4.5 Soporte de los Sistemas de Información

a entidad no cuenta con los lineamientos para el soporte a sistemas de información. Pero se tiene contratos de mantenimiento y soporte técnico a los sistemas de información

Tabla 55 Matriz de Soportes de SI

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
Soporte de aplicaciones nivel 1	Informal	No hay suficientes colaboradores para atender el volumen de incidentes No hay sistema que permita hacer gestión y seguimiento a los ANS
Soporte de aplicaciones nivel 2	Informal	No hay suficientes colaboradores No hay sistema que permita hacer gestión y seguimiento a los ANS
Soporte de aplicaciones nivel 3	Informal	No hay suficientes colaboradores especializados No hay sistema que permita hacer gestión y seguimiento a los ANS

6.5 Infraestructura de TI

En esta sección se identifican los componentes de la línea base de la arquitectura tecnológica en servicios de infraestructura, entre estos están:

- Nube
- Servidores.
- Servicio de almacenamiento.
- Servicio de Telefonía
- Redes de comunicaciones LAN, WLAN y WAN
- Facilities
- Seguridad
- Periféricos

La siguiente gráfica proporciona una vista a nivel conceptual de la arquitectura de la tecnología de línea de base.

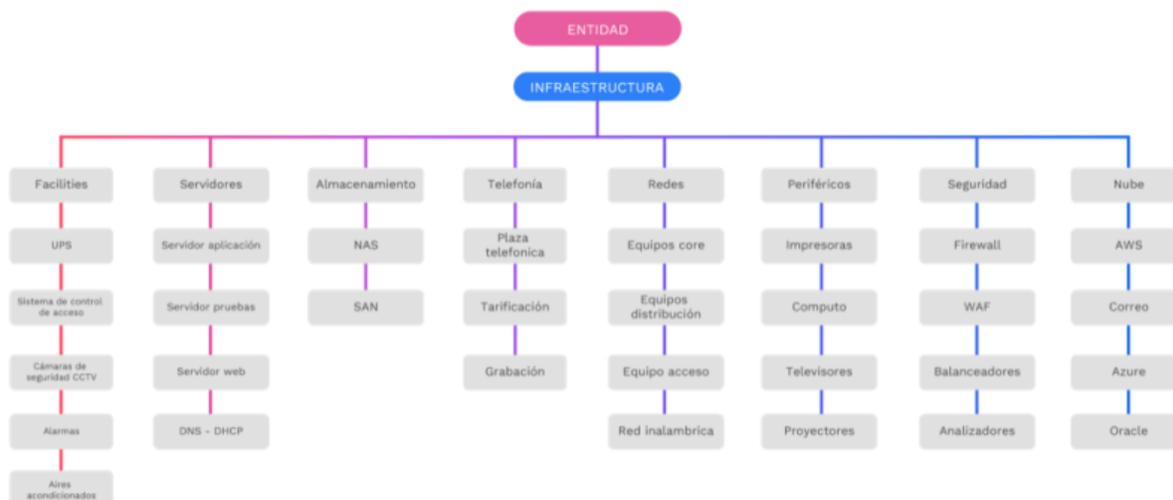


Ilustración 7 Vista conceptual de Arquitectura de Tecnología de Línea Base

6.5.1 Arquitectura de Infraestructura tecnológica

- Catálogo de Servicios de Infraestructura de TI

Tabla 56 Servicios de Infraestructura de TI

ID servicios de infraestructura	Servicio de infraestructura	Descripción
ST.SI.01	Nube	Servicio de nube pública donde se aloja la página web de la entidad y se generan ambientes de pruebas para aplicaciones
ST.SI.02	Redes	Servicio WAN que permite la conectividad a internet y a G-NAP. Servicio LAN que le permite a los usuarios de la entidad a acceder a los sistemas de información
ST.SI.03	Seguridad	Servicio de seguridad perimetral que permite controlar el tráfico de red desde y a hacia Internet y aporta protección contra ataques externos
ST.SI.04	Servidores	Servicio de infraestructura de hardware para el alojamiento de aplicaciones
ST.SI.05	Almacenamiento	Servicio de infraestructura de hardware para el almacenamiento de información
ST.SI.06	Telefonía	Servicio donde se centraliza y gestiona todas las consultas y peticiones relacionadas con la telefonía fija y móvil.
T.SI.07	Facilities	Servicios asociados el centro de cómputo para garantizar la disponibilidad de los servicios alojados.
ST.SI.08	Periféricos	Servicios asociados a los equipos asignados a los usuarios finales como son computadoras e impresoras.

6.5.2 Catálogo de Elementos de Infraestructura

Tabla 57 Elementos de Infraestructura de TI

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado
IT01	Servidor de aplicaciones	Instalado en sitio	Servidor de Aplicaciones Prosoft
IT02	Servidor de aplicaciones	Instalado en sitio	Servidor de Aplicaciones Enterprise
IT03	Red de almacenamiento (Unidades de Red)	Instalado en sitio	Servicio de almacenamiento en carpetas compartidas
IT04	Antivirus	Instalado en sitio	Servicio de seguridad
IT05	Firewall	Instalado en sitio	Servicio de acceso red interna Servicio de DMZ pfSense
IT06	Servidor DNS	Instalado en sitio	Servicio de enrutamiento pfSense
IT07	Servidor VPN	Instalado en sitio	Servicio de conexión remota pfSense
IT08	Servidor NTP	Instalado en sitio	Servicio de sincronización de reloj pfSense
IT09	Software de monitoreo de red	Instalado en sitio	Servicio de continuidad del negocio pfSense
IT10	Software de ofimática	Instalado en sitio	Servicio de instalación de software MS -Office
IT11	Router	Instalado en sitio	Servicio de red LAN Servicio de red WAN Servicio de WIFI pfSense
IT12	Switch	Instalado en sitio	Servicio de red LAN
IT13	Ubicación física de Datacenter	Instalado en sitio	Servicio de Colocación
IT14	Computador personal	Instalado en sitio	

6.5.3 Administración de la capacidad de la Infraestructura tecnológica

A continuación, se definen elementos claves a gestionar.

- Infraestructura (Centro de Computo – Nube)
- Hardware y Software de Oficina
- Conectividad
- Red Local e Inalámbrica
- Red WAN
- IPV6
- Continuidad y Disponibilidad
- Gestión de ANS

6.5.3 Administración de la operación

La operación de servicios tecnológicos la entidad busca garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos por medio de procesos, procedimientos, actividades y herramientas.

Tabla 58 Operación de los Servicios Tecnológicos

Identificador	Descripción	Sí	No
Monitoreo de la infraestructura de TI	Herramientas, actividades o procedimiento de monitoreo para e identificar, monitorear y controlar el nivel de consumo de la infraestructura de TI		X
Capacidad de la infraestructura tecnológica	Se realizan planes de capacidades que permiten proyectar las capacidades de la infraestructura a partir de la identificación de las capacidades actuales		X
Disposición de residuos tecnológicos	Se cuenta con procesos y procedimientos para una correcta disposición final de los residuos tecnológicos		X

La entidad implementa los procesos de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de su operación.

Tabla 59 Matriz de Mantenimientos

Identificador	Descripción	Sí	No
Acuerdos de Nivel de Servicios	Se han establecido Acuerdos de Nivel de Servicios y se vela por el cumplimiento	X	
Mesa de Servicio	Se tienen herramientas, procedimientos y actividades para atender requerimientos e incidentes de infraestructura tecnológica		X
Planes de mantenimiento	Se generan y ejecutan planes de mantenimiento preventivo y evolutivo sobre toda la infraestructura de TI.	X	

Tabla 60 Fases de implementación IPV6

Identificador	Descripción	Sí	No
Fase de Diagnóstico	Se han desarrollados actividades de diagnóstico de la infraestructura tecnológica para determinar el grado de		X

	alistamiento de la Entidad		
Fase de Implementación	Se han desarrollado actividades de implementación del protocolo IPv6		X
Fase de Pruebas	Se han desarrollado pruebas de funcionalidad del protocolo IPv6 para garantizar la operación de los servicios tecnológicos		X

6.6 Uso y Apropiación de TI

6.6.1 Estrategia de Uso y Apropiación de TI

Caracterización de grupos de interés

Atributo	Descripción
Grupo de interés	Funcionarios
Descripción	Funcionarios que hacen uso de la tecnología.
Objetivo	Apropiar el buen uso de la tecnología en los diferentes procesos de la entidad.
Rol de involucramiento	CIO, Funcionario, multiplicador.

Tabla 62 Caracterización de grupos de interés

Formación y capacitación

Id	Temática	Nombre	Objetivo	Duración	Grupo de impacto
C-01	Políticas	política de Gobierno Digital	Sensibilizar a los grupos de interés sobre la importancia de la Política de Gobierno Digital	2 Horas	Grupos de interés
C-02	Seguridad	Seguridad de la información	Sensibilizar a los grupos de interés sobre la importancia de la Seguridad de la información	2 Horas	Grupos de interés
C-03	Tecnología	Tecnologías convergentes	Socializar la importancia de implementar tecnologías convergentes.	2 Horas	Grupos de interés

Tabla 63 Formación y capacitación

6.7 Seguridad

No.	Evaluación de Efectividad de controles			Evaluación de efectividad de control
	DOMINIO	Calificación Actual	Calificación Objetivo	
A.5	POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	100	100	
A.6	ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	0	100	
A.7	SEGURIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS	0	100	
A.8	GESTIÓN DE ACTIVOS	0	100	
A.9	CONTROL DE ACCESO	0	100	
A.10	CRIPTOGRAFÍA	0	100	
A.11	SEGURIDAD FÍSICA Y DEL ENTORNO	80	100	
A.12	SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES	0	100	
A.13	SEGURIDAD DE LAS COMUNICACIONES	40	100	
A.14	ADQUISICIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	70	100	
A.15	RELACIONES CON LOS PROVEEDORES	70	100	
A.16	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	0	100	
A.17	ASPECTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	40	100	
A.18	CUMPLIMIENTO		100	
PROMEDIO EVALUACIÓN DE CONTROLES			100	

Tabla 64 Evaluación de efectividad de controles

7. PORTAFOLIO DE INICIATIVAS

7.1 Cronograma

Id	Descripción	2024	2025	2026	2027
I-01	Implementar arquitectura de nube privada	X	X		
I-02	Implementar Protocolo IPV6	X	X		
I-03	Implementar los Switches Core en Categoría 6A 10/100/1000/10000 para la red de servidores		X		
Sel-o1	Implementar el Modelo de Gestión de Seguridad de la Información	X	X	X	X
Sel-o2	Gestionar el riesgo de Seguridad de la Información	X	X	X	X
SI-01	Actualizar los sistemas de información a una arquitectura Entorno Web utilizando lenguajes de programación y framework vanguardistas	X	X	X	X
SI-02	Implementar Sistemas de Información bajo la licencia de Software Libre que permita mejorar los procesos y servicios de la entidad.	X	X	X	X
AE-01	Implementar la Arquitectura Empresarial de TI al proceso de Gestión de la Información	X	X	X	X

FECHA DE EMISION 2024		
CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA	Descripción de la modificación
Versión 1	18/01/2024	Nuevo