



PLAN ESTRATEGICO DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES PETIC 2025



Empresa Social del Estado
Hospital San Rafael Nivel II
San Juan del Cesar, La Guajira

Dra. María Isabel Cristina González Suárez
Gerente Vigencia 2024 - 2028



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC

GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA

Código: GT-TI-PL-03

Versión: 5.0

Vigencia: 27/01/2025

Página 2 de 33

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCION	3
2. OBJETIVOS:.....	3
3. ALCANCE:.....	4
4. RESPONSABLE:	4
5. TERMINOS Y DEFINICIONES:	4
6. NORMATIVIDAD APLICABLE:.....	5
7. METODOLOGIA	6
7.1.4. PRINCIPIOS CORPORATIVOS.....	7
8. CONTENIDO DEL PLAN:.....	12
9. RECURSOS:	31
10. TIEMPO DE EJECUCION – CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:	31
11. SEGUIMIENTO Y EVALUACION:	32
12. CONTROL DE CAMBIO:.....	32

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC	Código: GT-TI-PL-03
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2025
	GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	Página 3 de 33

1. INTRODUCCION

El Plan Estratégico de Sistemas de Información – PETIC, tiene como propósito establecer una guía de acción clara y precisa para la administración de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) de la E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II, mediante la formulación de estrategias y proyectos que garanticen el apoyo al cumplimiento de sus objetivos y funciones, en línea con el Plan de Desarrollo Institucional del Hospital 2024-2028.

Los proyectos y estrategias definidos en este documento deberán ser el resultado de análisis definidos previamente que tengan como objetivo el crecimiento tecnológico de la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, sustentados en procesos continuos, ordenados, dinámicos y flexibles, con enfoque en el servicio a los usuarios y comunidad en general y optimicen la toma de decisiones.

El Plan Estratégico de Sistemas de Información - PETIC permite a la E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II, evaluar la forma de como beneficiarse de la tecnología, logrando un esquema de operación integrada, unificada y reconociendo oportunidades de ahorro y consolidación de esfuerzos.

La definición de políticas, estándares, metodologías, directrices y recomendaciones permiten beneficiar a los usuarios de los recursos informáticos, uso efectivo de tecnologías emergentes, aprovechamiento de herramientas y de redes de comunicaciones.

En conclusión, los beneficios del PETIC son:

- ❖ Garantizar la alineación del PETIC con el Plan Estratégico de la Entidad.
- ❖ Garantizar la contribución de las TIC al cumplimiento del objetivo institucional.
- ❖ Utilización de las TIC de la manera más conveniente para la entidad.
- ❖ Orientar a los encargados de las TIC en la forma de apoyar los objetivos institucionales.
- ❖ Obtener un espacio estable y definido de los canales de comunicación

2. OBJETIVOS:

2.1. Objetivo General

Incorporar al Hospital dentro de las buenas prácticas de implantación, implementación y administración de las Tecnologías de Información y la Comunicaciones que permita la integración de la información asistencial, administrativa y financiera cuyo eje central sea la historia clínica del paciente.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC	Código: GT-TI-PL-03
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2025
	GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	Página 4 de 33

2.2. Objetivos Específicos

- ❖ Incrementar el número de usuarios que interactúan con el Sistema de Información.
- ❖ Proteger todos los equipos de cómputo a través de conexiones de corriente regulada, continuidad de tensión mediante la adquisición de más UPS y capacitar a los colaboradores sobre el cuidado al incluir información no contaminada.
- ❖ Desarrollar lineamientos para orientar el crecimiento, mantenimiento y fortalecimiento TI del sector.

3. ALCANCE:

Este documento describe las estrategias y proyectos que ejecutará la E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II, durante los años 2024 al 2028, en cumplimiento de sus funciones y para el logro de sus objetivos; establece las estrategias que se aplicarán para lograrlo y establece las políticas de planeación informática.

4. RESPONSABLE:

Área de Sistemas y Comunicaciones

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

PETIC: Plan estratégico en tecnologías de información y comunicaciones.

MECI: Modelo estándar de control interno.

TI: Tecnologías de la Información.

Gestión tecnológica: Es un sistema de conocimientos y prácticas relacionados con los procesos de creación, desarrollo, transferencia y uso de la tecnología.

Recursos tecnológicos: Conjunto total de medios materiales e inmateriales, métodos, procesos, competencias y saber hacer de las personas, tanto si éstos llegan a utilizarse como si no.

Sistema de Información: Conjunto de elementos (Información, colaboradores y/o funcionarios, recursos) organizados, relacionados y coordinados entre sí, encargados de facilitar el funcionamiento global de la entidad para alcanzar sus objetivos estratégico.

Tecnologías de la Información y la Comunicación: Conjunto de activos informáticos que permiten el tratamiento y la transmisión de la información en la entidad

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC	Código: GT-TI-PL-03
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2025
	GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	Página 5 de 33

Plan de medios: Permite definir las plataformas en las que se difunde la información de interés a un público en específico.

S.I: Sistema de información.

6. NORMATIVIDAD APLICABLE:

- ❖ **Directiva Presidencial 02 de 2002** - Respeto al derecho de autor y los derechos conexos, en lo referente a utilización de programas de ordenador (software).
- ❖ **Basados en el decreto Nacional 2573 de 2014** por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- ❖ **Ley 872 de 2003** - Con esta Ley se ordena la creación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en las instituciones del Estado, como una herramienta para la gestión sistemática y transparente, que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social con la prestación de los servicios, enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo que el sector Estatal debe cumplir para ejercer su función social.
- ❖ **DECRETO 1011 DE 2006** - Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad
- ❖ **Norma ISO/IEC 20000 – 1 de 2014 Y ISO 20000**
- ❖ **Resolución 1445 DE 2006 Social en Salud** - Por la cual se definen las funciones de la Decreto Nacional 1151.
- ❖ **Ley 1273 de 2009** - Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado “de la protección de la información y de los datos” y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
- ❖ **Acuerdo 16 del 2020** (diciembre 17 de 2020) - Por el cual se aprueba el Plan de Desarrollo Institucional 2020 – 2024 de la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, armonizado con el Plan de Desarrollo Nacional, Plan Nacional de Salud y Plan de Desarrollo Departamental.
- ❖ **NTCGP 1000:2009** - En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta norma específica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.
- ❖ **NTC-ISO/IEC 27002** - Tecnología de la información. Técnicas de seguridad.
- ❖ **Constitución Política 1991 Artículo 61** - El Estado protegerá la propiedad intelectual por el tiempo y mediante las formalidades que establezca la ley.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC	Código: GT-TI-PL-03
		Versión: 5.0
	GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	Vigencia: 27/01/2025 Página 6 de 33

7. METODOLOGIA

7.1. PLATAFORMA ESTRATEGICA:

7.1.1. MISION

Somos una Empresa Social del Estado que presta servicios de salud integrales de baja y mediana complejidad en el departamento de La Guajira, con oportunidad, continuidad, seguridad y humanización; teniendo como pilar la gestión del conocimiento para fortalecer el talento humano, mediante la educación e investigación en salud, con base en los principios fundacionales de un hospital para todos, orientado por la ética, la inclusión social y la excelencia en la práctica clínica encaminados a la sostenibilidad financiera con responsabilidad social a través de recursos físicos y tecnológicos que garantizan la satisfacción de nuestros usuarios y sus familias.

7.1.2. VISION

Durante los próximos cuatro años la ESE Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, mantendrá el posicionamiento como la principal institución de salud en el departamento de La Guajira, prestando servicios con altos estándares de acreditación, atención diferencial, fortalecimiento financiero, desarrollo sostenible, líder referente en atención humanizada, conocimiento, investigación e innovación.

7.1.3. VALORES CORPORATIVOS

Respeto: Valoramos el trabajo de nuestros colaboradores; cumplimos con la normatividad vigente y los protocolos de atención; comprendemos y valoramos los intereses y necesidades de nuestros usuarios sin discriminarlos ni ofenderlos.

Justicia: Reconocemos y protegemos los derechos de cada persona, de acuerdo con sus necesidades y condiciones, defendemos la ética y moral que deben estar siempre presente en la atención a nuestros usuarios. Somos fieles y sentimos gratitud por nuestra Institución.

Compromiso: Actuamos en forma correcta en el desarrollo de los roles asignados y las tareas encomendadas. Buscamos alcanzar altos niveles de rendimiento en aras de la máxima satisfacción de nuestros usuarios; asumimos el rol de servidor público que nos corresponde, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades con los usuarios de los servicios que la institución presta.

Honestidad: Buscamos siempre ser decentes, pudorosos, dignos y sinceros. Caminando hacia la rectitud y la honradez en la forma de ser y de actuar.

Diligencia: Nos sentimos obligados a usar responsablemente los recursos públicos para cumplir las obligaciones que nos corresponden; se cumple con el tiempo estipulado para cada obligación, asegurando la calidad del servicio y los productos que se entregan.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC	Código: GT-TI-PL-03
	GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2025
		Página 7 de 33

7.1.4. PRINCIPIOS CORPORATIVOS.

Trabajo en equipo: Cada uno de los colaboradores aporta acciones valiosas y pertinentes en la consecución de objetivos comunes, se establecen objetivos precisos y se establecen los aportes de cada miembro del equipo para llegar con éxito al resultado deseado.

Humanización: Sentimos solidaridad, consideración y empatía por nuestros usuarios, respetamos sus derechos y le hacemos conocer sus deberes.

Orden: Somos disciplinados, acatamos la legislación vigente y los lineamientos de la Institución; mantenemos en nuestras acciones equilibrio, paz y armonía.

Igualdad: Todos y cada uno de nuestros usuarios gozan de los mismos derechos y tienen acceso a las mismas oportunidades sin ningún distingo. Damos un trato equitativo.

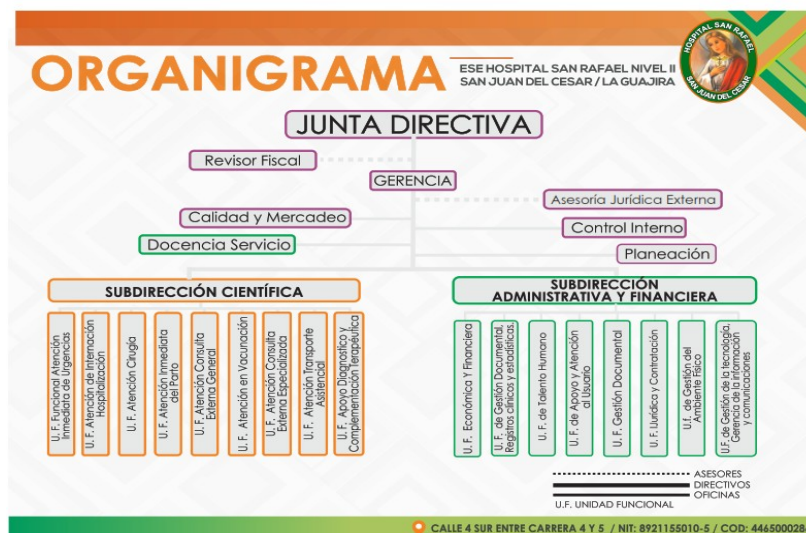
Transparencia: Desempeñamos de la mejor manera el trabajo asignado, procuramos que nuestros usuarios entiendan claramente nuestras intenciones, acciones y procedimientos.

Excelencia: Trabajamos incansablemente hacia el éxito, con disciplina y responsabilidad. Buscamos siempre ser mejores cada día para llegar a la meta.

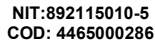
Enfoque diferencial: Reconocemos las condiciones y posiciones de los distintos actores sociales, desde una mirada diferencial de estado socioeconómico, género, etnia, discapacidad e identidad cultural.

Mejoramiento Continuo: Trabajamos continuamente en las acciones que permiten que los procesos y la empresa sean más competitivos en la satisfacción del cliente interno y externo.

7.1.5. ORGANIGRAMA



7.1.6. MAPA DE PROCESOS



GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA

Página 8 de 33



 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC	Código: GT-TI-PL-03
		Versión: 5.0
	GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	Vigencia: 27/01/2025 Página 9 de 33

7.2.4. POLITICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

La ESE Hospital San Rafael Nivel II en reconocimiento de los lineamientos de la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud, se compromete a brindar a los usuarios y sus familias una atención integral, de calidad y segura, centrada en el paciente como ser humano digno, sin discriminación; en un ambiente favorable para la docencia y la investigación, enmarcada en los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (SOGCS), en concordancia con nuestro nivel de complejidad y responsabilidad social.

7.2.5. POLITICA DE GESTION ESTRATEGICA DEL TALENTO HUMANO

La ESE Hospital San Rafael Nivel II se compromete a la gestión del talento humano, cumpliendo con el ciclo de planeación, vinculación, desarrollo y retiro, buscando la satisfacción de sus necesidades, expectativas y al fortalecimiento de capacidades y competencias, promoviendo la transformación cultural institucional en un ambiente de dignidad y respeto.

7.2.6. POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO

La ESE Hospital San Rafael Nivel II se compromete a gestionar las estrategias necesarias para una adecuada administración del riesgo de la entidad, que permita que desde cada proceso se realice la identificación, valoración, análisis y tratamiento de los riesgos, contribuyendo así al cumplimiento de la plataforma estratégica, planes y proyectos institucionales.

7.2.7. POLITICA DE INTEGRIDAD

La ESE Hospital San Rafael Nivel II se compromete a trabajar en la promoción de una cultura de integridad, que sirva como guía de comportamiento para sus colaboradores que con lleve hacia el logro de una gestión, caracterizada por el actuar honesto, ético, profesional enmarcado en la transparencia, la eficiencia, la eficacia, y la clara orientación hacia el cumplimiento de los fines esenciales del Estado y consolidar la confianza de la ciudadanía.

7.2.8. POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La ESE Hospital San Rafael Nivel II se compromete desde la alta gerencia a gestionar los recursos necesarios para el diseño, implementación, evaluación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, la protección integral de todos sus colaboradores y el ambiente, promoviendo acciones encaminadas a prevenir incidentes, accidentes, enfermedades laborales, fomentando hábitos de vida saludables y el desarrollo de la protección a la vida y la salud de sus colaboradores.



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC

GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA

Código: GT-TI-PL-03

Versión: 5.0

Vigencia: 27/01/2025

Página 10 de 33

7.2.9. POLITICA DE AMBIENTE FISICO Y POLITICA DE NO FUMADORES Y PREVENCIÓN DE CONSUMO DE ALCOHOL Y SUSTANCIAS PSICOACTIVA

La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II promueve acciones de prevención de consumo de alcohol y otras sustancias psicoactivas y cultura de no fumador, para contribuir a mejorar el bienestar de los usuarios y colaboradores, que permitan un adecuado desempeño del personal, fundamentados en principios de igualdad, confidencialidad y equidad.

7.2.10. POLITICA DE GESTION AMBIENTAL

La E.S.E. Hospital San Rafael Nivel II, reconoce su responsabilidad social de preservar el medio ambiente, mitigando el impacto ambiental que pueda afectar el entorno local, regional y global, implementando programas que promuevan la educación, concientización y participación de sus colaboradores en el uso eficiente de los recursos y la conservación de un ambiente sano y seguro, velando por la bioseguridad del cliente interno, usuario, familia y la comunidad.

7.2.11. POLITICA DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

La ESE Hospital San Rafael Nivel II se compromete a implementar un sistema de gestión a través del ciclo de adquisición, buen uso, control y disposición final de la tecnología, de acuerdo a las necesidades de cada uno de los servicios prestados en la entidad; propendiendo por la adecuada manipulación tecnológica, calidad, seguridad en la atención, satisfacción de los usuarios y preservación del medio ambiente, contribuyendo al logro de la plataforma estratégica.

7.2.12. POLÍTICA DE SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD, PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS

El Hospital está comprometido en actuar con responsabilidad, ética y profesionalismo para proteger la privacidad, confidencialidad y respeto de la información que obtiene, registra, usa, transmite y actualiza, mediante autorización previa, expresa y voluntaria del titular de la información en bases de datos y archivos físicos, además se compromete a garantizar los recursos financieros necesarios para el mejoramiento tecnológico e infraestructura requerida para que a los servidores públicos se les facilite el cumplimiento de este compromiso.

7.2.13. POLITICA DE RELACIÓN DOCENCIA-SERVICIO, INVESTIGACIÓN Y EDUCACION CONTINUADA

La ESE Hospital San Rafael Nivel II se compromete a gestionar escenarios de práctica e investigación idóneos, desarrollando habilidades, competencias y transferencia de conocimiento al personal de prácticas, que garantice una formación integral y una atención segura, humanizada hacia los pacientes y su



 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC	Código: GT-TI-PL-03
		Versión: 5.0
	GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	Vigencia: 27/01/2025
		Página 11 de 33

familia, al igual que educación continuada a los miembros de la junta directiva y colaboradores de la ESE con el fin de contar con un talento humano actualizado y competente.

7.2.14. POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Desde el direccionamiento estratégico, la seguridad del paciente se incorpora como un compromiso institucional a través de la EXCELENCIA, entendida como la calidad de nuestros procesos en atributos de seguridad, satisfacción, eficiencia, pertinencia y oportunidad. Es así como la ESE Hospital San Rafael Nivel II, se compromete con la seguridad del paciente, como la iniciativa para hacer más seguros los procesos institucionales, impactar en la mejora de la calidad y proteger a los pacientes de los riesgos evitables que se derivan de la atención en salud.

7.2.15. POLITICA DE TRANSFORMACION CULTURAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II promueve acciones de prevención de consumo de alcohol y otras sustancias psicoactivas y cultura de no fumador, para contribuir a mejorar bienestar de los usuarios y colaboradores, que permitan un adecuado desempeño del personal, fundamentados en principios de igualdad, confidencialidad y equidad.

7.2.16. POLITICA DE COMUNICACIONES Y TRANSPARENCIA DE LA INFORMACION

La ESE Hospital San Rafael Nivel II, con el fin de propiciar la educación e información a los usuarios, fortalecer la comunicación y espacios de transparencia institucional con sus grupos de interés (stakeholders), se compromete a manejar y divulgar la información de manera clara, veraz y oportuna a través de los distintos canales de comunicación institucionales generando condiciones para la sana discusión y el desarrollo de una gestión transparente.

7.2.17. POLITICA USO RACIONAL DE ANTIBIOTICOS

La ESE Hospital San Rafael Nivel II se compromete a Generar lineamientos en la práctica asistencial que permitan el uso racional en la utilización de los antimicrobianos evitando que se dificulte o retrase la resolución de un proceso infeccioso y cause efectos secundarios innecesarios, que favorezca la aparición de microorganismos resistentes que puedan originar infecciones sistémicas o colonizaciones de difícil erradicación y evitar el aumento en el gasto farmacéutico sin obtener una mejora en la eficacia terapéutica; además contribuir con el bienestar de la sociedad por medio de estrategias educativas tanto a nuestros usuarios y colaboradores.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC	Código: GT-TI-PL-03
		Versión: 5.0
	GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	Vigencia: 27/01/2025 Página 12 de 33

7.2.18. POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

La ESE Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, se compromete a garantizar el derecho a la participación social en salud, fortaleciendo la intervención de los grupos de interés por medio de la adopción de mecanismos y condiciones para el ejercicio de la participación en salud, que permiten dar cumplimiento al derecho fundamental a la salud de los usuarios atendidos en la ESE, promoviendo la cultura de la salud y el autocuidado en cada uno de los actores de la entidad. Igualmente, se fomentarán ejercicios de control social a los recursos de la salud y al cumplimiento al Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad.

8. CONTENIDO DEL PLAN:

8.1. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Las rupturas estratégicas nos permiten identificar los paradigmas a romper por la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, contribuyen a la transformación de la gestión y el logro de los resultados alineados a la misión y visión de la institución. Las mayores falencias identificadas respecto a los dominios son: Estrategia de TI, Gobierno de TI y Gestión de Información; Sistemas de Información y Uso y apropiación; en un mejor desempeño se encuentra el Servicio técnico a equipos tecnológicos, pero sin ser sobresaliente en un grado de madurez ideal a la gestión de TI.

De acuerdo con lo anterior es importante responsabilizar a cada líder de proceso del manejo de la información por parte de su personal a cargo. La tecnología debe ser considerada un factor importante y de valor estratégico para el buen funcionamiento de la E.S.E.

Tabla 1.

RUPTURA ESTRATÉGICA	ALCANCE
La información suministrada será más oportuna y más confiable.	Teniendo en cuenta que la información es un bien público, se debe evaluar la necesidad de recolectar la información: Cierre mensual/trimestral VS tiempo real.
Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología según el costo/beneficio	Se deben establecer las prioridades estratégicas apoyando a cada uno de los líderes de proceso.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC	Código: GT-TI-PL-03
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2025
	GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	Página 13 de 33

Fortalecer el equipo humano de la institución, desarrollando sus capacidades de uso y de TIC.	El equipo de trabajo debe ser idóneo para cada uno de los servicios TI que tiene la E.SE. Contar con los niveles de estudios requeridos para el personal y los proveedores.
La tecnología debe ser considerada un factor de valor estratégico dentro de la institución.	La información, los sistemas y la tecnología estarán alineados con el desarrollo del sector, con el plan sectorial y con la adopción de una cultura digital en el país.

8.2. ENTENDIMIENTO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La Empresa Social del Estado Hospital San Rafael Nivel II, realizando un análisis del sistema de información y sus herramientas, encuentra deficiencias por parte de los líderes de procesos que lo manejan. Es importante articular el proceso de TI con todos los procesos transversales para poder observar los resultados esperados.

8.3. ESTRATEGIA DE TI

El plan estratégico propone los objetivos y las estrategias que se trabajan en la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II y su área de influencia de 2024 – 2028, los cuales se desagregan del plan de desarrollo, para el cuatrienio.

El plan de desarrollo contempla evaluaciones periódicas durante cada vigencia, que permiten verificar el cumplimiento de las metas propuestas.

El plan de acción compromete a los funcionarios, entes de control, usuarios, comunidad en general, entre otros, permitiendo realizar seguimiento, ejecución y control mediante la aplicación de la misión hasta la consecución de la visión institucional, desarrollando de esta forma los proyectos que permiten el logro de los objetivos corporativos. El mapa de procesos de la E.SE hospital San Rafael Nivel II, describe y categoriza las actividades para llegar a la satisfacción del usuario.

8.4. USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Para que la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, logre un uso adecuado y apropiación de la tecnología, realiza programas de inducción, capacitación y reinducción de los sistemas de información y herramientas tecnológicas a todo el personal que labora en la entidad; de igual forma la institución cuenta con una página web, la cual sirve como herramienta indispensable, para que los usuarios puedan tener acceso a información general de la entidad y sobre los servicios ofrecidos, como lo son políticas de seguridad de la información y política de gestión de la tecnología.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC	Código: GT-TI-PL-03
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2025
	GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	Página 14 de 33

8.5. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Teniendo en cuenta lo propuesto por Min TIC frente al modelo de gestión TI, los sistemas de información se dividen en: sistemas de apoyo, sistemas misionales y sistemas de direccionamiento estratégico.

- ❖ **Sistemas de apoyo:** Es identificado a nivel institucional como el proceso de apoyo, teniendo en cuenta que es un proceso transversal que genera inter funcionamiento entre los procesos asistenciales y administrativos.
- ❖ **Sistemas misionales:** Se basa en la guía de manejo y se clasifican en: sistemas misionales de gestión, sistemas misionales de prestación, servicios de información digital y sistemas de direccionamiento estratégico.
- ❖ **Sistemas misionales de gestión:** Permite la solución de reportes o consultas para extraer los datos recolectados para la analizar y entregar información para manejo gerencial. Los cual son generados desde los diferentes módulos del software
- ❖ **Sistemas misionales de prestación:** Permite el debido uso del Sistema de Información Institucional con el objetivo de almacenar los datos, bien sea de los procesos administrativos y/o asistenciales.
- ❖ **Servicios de información digital:** Permite la implementación de gobierno digital, es el medio por el cual los usuarios obtienen información de primera mano sobre temas de interés de la entidad.
- ❖ **Sistemas de direccionamiento estratégico:** Permite identificar las necesidades para la toma de decisiones gerenciales, teniendo en cuenta los datos recolectados y realizando un análisis de la información.

8.6. CARACTERIZACIÓN DE SISTEMA DE INFORMACIÓN

La Empresa Social del Estado hospital San Rafael Nivel II, cuenta con Software llamado R-FAST 9 (0.e), este contiene todos los módulos necesarios adecuados a la institución; parámetros generales del sistema, bases de datos, presupuesto, facturación, facturación electrónica, cartera, inventario, activos fijos, nomina, costos, contabilidad, clínico, CRM y ayudas del sistema.

El sistema operativo utilizado Windows Server 2022 Standard y base de datos SQL Server Management Studio 20.

8.6.1. Portales web

- ❖ Los portales web utilizados www.hsrsanjuan.gov.co
- ❖ Página Web: <http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/>
- ❖ Redes sociales: Instagram – [hsrafaelsanjuan](#), Facebook – [E m p r e s a Social del Estado Hospital San Rafael de San Juan](#).
- ❖ Boomerang para Gmail.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC	Código: GT-TI-PL-03
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2025
	GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	Página 15 de 33

8.6.2. Otras plataformas

- ❖ Annarlab – Plataforma del laboratorio clínico que realiza interfaz con el software.
- ❖ Pacs Clear Canvas - Plataforma de rayos x.

8.7. SERVICIOS TECNOLÓGICOS

La gestión de servicios tecnológicos es liderada por el área de sistemas y tecnologías de la institución, encargada de tramitar y hacer seguimiento de las solicitudes de los proveedores. La oficina de sistemas de la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, verifica el buen funcionamiento de los servicios tecnológicos vía telefónica y soporte presencial si se requiere, con una disponibilidad de 24/7.

La distribución y el buen manejo de los servicios tecnológicos de la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, se clasifica en:

8.7.1. Administración de sistemas de información

La institución cuenta con un sistema de información que permite que se mantenga la integridad y confidencialidad de la misma y que a la vez no pueda ser manipulada por terceros, de igual forma que los colaboradores no puedan realizar modificaciones después de almacenada.

Un buen sistema de información permite realizar seguimiento desde el ingreso del paciente hasta la prestación de su servicio y en la parte administrativa desde el inicio de la apertura de la atención, hasta la generación del cobro de la atención y el recaudo de los servicios prestados por la institución.

La base de datos es donde almacena toda la información ingresada al sistema tanto administrativa como asistencial de la entidad, la cual se dan resultados a través del software.

8.7.2. Infraestructura

La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, es una institución que busca fortalecer día a día la prestación del servicio a los usuarios y sus familias, ofrece a los funcionarios herramientas de trabajo necesarias como lo son el software licenciado, los equipos de cómputo, impresoras, scanner, cámaras y fotocopidora.

8.7.3. Realizar inventarios e identificar el software y hardware

Realizar inventarios periódicamente permite controlar cada software o hardware que esta preinstalado en cada PC, permitiendo de esta forma identificar si existen fallas y buscar posibles soluciones en el menor tiempo posible.

8.7.4. Licencias del software y aplicativos de la institución

- ❖ El Sistema integrado de información administrativa, financiera y asistencial (R-FAST- Ver. 8.7), cuenta con licencia activa de funcionamiento.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC	Código: GT-TI-PL-03
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2025
	GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	Página 16 de 33

- ❖ Licencias de Windows y office se encuentran en propuesta de compra de la institución.

8.7.5. Inventario de hoja de vida de mantenimiento del hardware

Por medio de inventario la institución organiza el plan de mantenimiento preventivo anual.

8.7.6. Mantenimiento de equipos de cómputo y de impresión

A continuación, se describen las actividades de mantenimiento que se ejecutan en la entidad.

8.7.7. Programación del mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo

- ❖ Realizar la programación del cronograma de mantenimiento de los equipos de cómputo.
- ❖ Coordinar con el líder de cada área las fechas y horarios en el cual se va a realizar el mantenimiento preventivo.
- ❖ Verificar que el mantenimiento quede reportado en la hoja de vida con sus datos completos.
- ❖ El usuario debe firmar la hoja de vida del mantenimiento realizado.

8.7.8. Backup de información

El equipo de sistemas de información de la E.S.E hospital San Rafael Nivel II, vigila la consecución diariamente de la copia de seguridad de la base de datos del software.

8.8. GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Actualmente la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, cuenta con una política de Seguridad de la Información y con una política Gestión de la Tecnología.

La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, cuenta con un Modelo Integrado de Planeación y Gestión que tiene como fin dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la información de la gestión de la institución. Logrando que la información sea ordenada y estructurada para poder satisfacer las necesidades de información interna y externa.

Para lograr los objetivos de mantenimiento trazados en la institución se tiene en cuenta: Recurso humano idóneo, equipos calificados, conocimiento de las nuevas tecnologías, cambios y actualizaciones de equipos.

El administrador de los sistemas de información en cumplimiento de sus objetivos institucionales debe delegar funciones claras a su equipo de trabajo.



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC

GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA

Código: GT-TI-PL-03

Versión: 5.0

Vigencia: 27/01/2025

Página 17 de 33

8.8.1. Funciones internas

Cuenta con una oficina de información y estadísticas que es la encargada de vigilar, auditar que toda la información que se esté ingresando y se produzca sea veraz, idónea y acorde a las necesidades de la institución.

8.8.2. Funciones externas

El subdirector administrativo y el subdirector científico son los encargados de vigilar la idoneidad y veracidad de información antes de ser enviado a cualquier entidad.

Proceso de atención de los clientes del sistema de información: Los documentos que sean requeridos a la institución por un cliente externo debe ser solicitado formalmente a la E.S.E, la cual lo analiza y la avala para su entrega.

Para el buen funcionamiento de las herramientas de información o recursos es necesario:

- ❖ Recurso físico (hardware)
- ❖ Software
- ❖ Base de datos
- ❖ Recurso humano
- ❖ Adecuado manejo los módulos del sistema de información

8.9. GOBIERNO DE TI

En el mapa de procesos el sistema de información se encuentra la gestión de la información y la tecnología y comunicación, está ubicado en el macro proceso de apoyo, debido a la importancia de toma de decisiones por medio de la información que el S.I genera a través de los informes.

8.10. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA DEPENDENCIA DE SISTEMAS

8.10.1. Nombre del cargo: Coordinador de Sistemas

Cargo al que reporta directamente: Subdirector Administrativo **Cargos que le reportan:** Ingenieros soporte, técnico de sistemas

8.10.1.1. Objetivo del cargo

Coordinar y apoyar las actividades de sistemas y ejecución requeridas en el manejo de los recursos informáticos de la E.S.E, a nivel del hardware, software (incluido el Sistema de Información con que se cuente), así como, los recursos de red, Internet e Intranet, garantizando la oportunidad en el soporte, capacitación y mantenimiento, con el fin de proveer un óptimo servicio de información a los diferentes usuarios.

8.10.1.2. Relaciones

Relación directa con todas las áreas y funcionarios que utilizan los recursos informáticos, así como los entes externos que requieren del área de Sistemas.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC	Código: GT-TI-PL-03
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2025
	GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	Página 18 de 33

8.10.1.3. Funciones

- ❖ Analizar, diseñar e implementar soluciones a nuevos requerimientos de los módulos en las diferentes áreas, complementarios al sistema de información de la institución.
- ❖ Coordinar con las diferentes dependencias la ejecución, mantenimiento preventivo y correctivo sobre los recursos de cómputo del hospital.
- ❖ Apoyar la adecuación del Sistema de Red, según necesidades de la E.S.E.
- ❖ Apoyar las decisiones de contratación de Hosting, en la página web de la E.S.E.
- ❖ Coordinar las actividades de capacitación en el manejo de los módulos asistenciales y administrativos del Software vigente.
- ❖ Garantizar la integridad de la información solicitada por las diferentes áreas de la E.S.E.
- ❖ Administrar el servidor central y la base de datos del sistema de información de la E.S.E.
- ❖ Apoyar las diferentes áreas en el ajuste de los procesos internos cuando haya cambio en el sistema de información.
- ❖ Representar al hospital en temas concernientes al sistema.
- ❖ Asistir a reuniones que el Hospital programe en las que se requiera la intervención del área de sistemas.
- ❖ Establecer el engranaje adecuado entre los funcionarios del área de Sistemas con el fin de dar respuestas efectivas y eficaces.
- ❖ Coordinar las tareas de soporte y demás actividades del grupo a su cargo.
- ❖ Coordinar la definición de usuarios tanto del sistema de información como los correos.
- ❖ Administrar el servidor de la base de datos que contiene el sistema de información institucional, garantizando un óptimo funcionamiento de los Sistemas Operacionales y aplicaciones asociadas.
- ❖ Realizar seguimiento a los contratos que el Hospital suscriba con respecto al funcionamiento del área.

8.10.1.4. Perfil del coordinador de sistemas

- ❖ Ingeniero de Sistemas, con conocimiento en:

Sistema Operacional Servidores (incluido el editor de texto), Sistemas Operacional Windows. Administrador de Base de datos, Conocimientos en SQL, Conocimiento en la administración de redes, Analista de Sistemas de información, Conocimiento en la Reglamentación de la ley 100 y demás normatividad del sector salud.

- ❖ Experiencia en el Sector Salud preferiblemente. Experiencia de 3 años mínimo en cargos similares.
- ❖ Habilidad para el trabajo en grupo y coordinación del personal a cargo.
- ❖ Alta capacidad de análisis, conocimientos sobre la normatividad del sector salud tanto a nivel administrativo, financiero y asistencial. Buen manejo de las relaciones interpersonales, importante en la atención de los usuarios con el fin de crear un ambiente cordial entre la necesidad y la solución de soportes.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC	Código: GT-TI-PL-03
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2025
	GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	Página 19 de 33

8.10.2. Nombre del cargo: Ingeniero de Soporte
Cargo al que reporta directamente: coordinador de sistemas.

8.10.2.1. Objetivo del cargo

Velar por el buen funcionamiento de los recursos informáticos de la E.S.E, a nivel de hardware, manejo de red (cableado estructurado y red regulada), mantenimiento y actualización de Internet e Intranet y sus bases de datos asociadas, suministrando en forma oportuna soporte, capacitación y mantenimiento preventivo, reportar a los requerimientos de repuestos para la reposición de equipos de red, con el fin de garantizar el buen funcionamiento de los equipos de los diferentes usuarios.

8.10.2.2. Relaciones

Relación directa con todas las áreas y funcionarios que utilizan los recursos tecnológicos.

8.10.2.3. Funciones

- ❖ Efectuar el cableado e instalación de puntos de red.
- ❖ Verificar el buen funcionamiento de la red.
- ❖ Realizar la configuración y administración del servidor Proxy.
- ❖ Garantizar la conexión de Internet para el Hospital en las diferentes dependencias.
- ❖ Actualizar la información de la página web del Hospital.
- ❖ Controlar y administrar el acceso a los correos internos.
- ❖ Realizar la administración de las agendas de Consulta Externa según las directrices del Coordinador de Servicios Ambulatorios.
- ❖ Procesar la validación de RIPS de las diferentes empresas incluyendo la radicación presencial del FFDS.
- ❖ Subir bases de datos de las EPS e instalar el comprobador de derechos.
- ❖ Generar y suministrar la información solicitada por las diferentes áreas del hospital.

8.10.2.4. Perfil del ingeniero de soporte.

- ❖ Ingeniero de Sistemas, con conocimiento en: Sistema Operacional SERVIDORES(incluido el editor de texto) Sistemas Operacional Windows.
- ❖ Desarrollo de Base de datos (Access) Conocimientos en SQL.
- ❖ Mantenimiento y ensamble de equipos de cómputo.
- ❖ Instalación de sistema operativo y software ofimático. Manejo de internet.
- ❖ Configuración e instalación de redes internas, cableado estructurado y equipos activos.

8.10.3. Nombre del cargo: Técnico de Sistemas
Cargo al que reporta directamente: Coordinador de Sistemas.
Cargos que le reportan: Ninguno

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC	Código: GT-TI-PL-03
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2025
	GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	Página 20 de 33

8.10.3.1. Objetivo del cargo

Apoyar al área de Sistemas en todo lo relacionado con el desarrollo de aplicaciones complementarias al sistema de información existente en el Hospital y apoyar los procesos de mantenimiento, instalación y soporte a usuarios en ofimática y/o software complementarios.

8.10.3.2. Relaciones

Relación directa con todas las áreas y funcionarios que utilizan los recursos informáticos.

8.10.3.3. Funciones

- ❖ Instalación de software licenciado.
- ❖ Realizar procesos de mantenimiento de equipos de cómputo.
- ❖ Realizar procesos de mantenimiento de impresoras.
- ❖ Realizar procesos de mantenimiento de scanner.
- ❖ Realizar procesos de mantenimiento de impresoras.
- ❖ Revisión e instalación de nuevos equipos.
- ❖ Capacitaciones sobre el manejo de los equipos de cómputo, impresora, scanner y fotocopidora.
- ❖ Recarga de tóner y tintas de los equipos.

8.10.3.4. Perfil del técnico de sistemas

Técnico de Sistemas, con conocimiento en: Sistemas Operacional Windows Desarrollo de Base de datos (Access) y de licenciamiento libre Instalación de sistema operativo y software ofimático.

8.11. ANÁLISIS FINANCIERO

La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, ha evolucionado en el uso y la implementación de las nuevas tecnologías, tanto para los procesos asistenciales como para los administrativos. Los servicios TI incluyen el uso de internet, software, aplicaciones, redes sociales, equipos de cómputo, y cualquier dispositivo o tecnología que mejore la comunicación o aporte alguna utilidad sobre lo ya existente, la inversión en innovación de servicios TI permiten mejorar la práctica hospitalaria diaria gracias a la mejora en la búsqueda de información, seguridad en la prescripción, archivo de datos, comunicación entre profesionales, entre otros. La adecuada utilización de las TI, permite optimizar los procesos mejorando la eficiencia y ahorrando costos, obtenido un beneficio en un periodo corto tiempo, gracias a la optimización de procesos.

Cuadro de las inversiones TI en la vigencia 2024:



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC

GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA

Código: GT-TI-PL-03

Versión: 5.0

Vigencia: 27/01/2025

Página 21 de 33

Cuadro de las inversiones TI en la vigencia 2024:		
ITEM	SERVICIO	VALOR
1	Mantenimientos y suministro de equipos e insumos: Equipos de cómputo, impresoras, scanner, fotocopiadora, router, modem, swiches, entre otros.	\$277.500.000

8.12. NECESIDADES DE INFORMACIÓN

La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, utiliza para la recolección de datos los siguientes procesos:

Entrada de Datos: Toda la información que es digitada, se graba automáticamente desde cualquier área de la institución.

Almacenamiento de Datos: Toda información digitada en el software es grabada en la base de datos principal.

Procesamiento de Datos: El software tiene sus propios procesos al momento de grabar la información.

Salida de Información: Generación de informes requeridos acorde a las necesidades de cada área.

Análisis de la Información: La información generada del software es auditada por cada dependencia antes de ser divulgada.

8.13. ALINEACIÓN TI CON LOS PROCESOS

Los sistemas de Información permiten soportar los procesos de la E.S.E la alineación con los procesos definidos en fundamental. Es importante que los procesos de gestión con estándares de calidad estén definidos, para no correr el riesgo de sistematizar malas prácticas.

8.14. MODELO DE GESTIÓN DE TI

La oficina de sistemas y tecnologías de la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, será reconocida como un área estratégica de apoyo a los servicios misionales Institucionales, generando valor en la creación y desarrollo de iniciativas tecnológicas.

8.15. ESTRATEGIA DE TI

La Estrategia Informática de la E.S.E, está orientada hacia los parámetros de Implementar actividades relacionadas con:

- ❖ Procedimiento para la adquisición de equipos tecnológicos.
- ❖ Procedimiento para el mantenimiento de equipos.



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC

GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA

Código: GT-TI-PL-03

Versión: 5.0

Vigencia: 27/01/2025

Página 22 de 33

- ❖ Procedimientos para la página WEB, correo interno y correos externos institucionales.
- ❖ Coordinación tecnológica entre las diversas áreas de servicios del hospital.
- ❖ Contar en el plan de capacitaciones orientada al trabajo a realizar, inclusión de las políticas institucionales de seguridad y uso de recursos informáticos, al momento de iniciar labores con el hospital.
- ❖ Aprovechamiento de los recursos tecnológicos en forma eficiente y eficaz.
- ❖ Promover la cultura informática en la E.S.E.
- ❖ Incentivar el uso de los recursos informáticos de comunicaciones.
- ❖ Identificar los activos de información con el fin de fortalecer la integración de sistemas y bases de datos de la E.S.E, para tener como meta final, un sistema integral de información.

8.16. GOBIERNO DE TI

El Gobierno de TI permite evaluar las necesidades para poder conseguir las metas propuestas en el plan de desarrollo, permite que se mida el rendimiento y el cumplimiento de las mismas. Es indispensable que se cumplan con las normatividades vigentes aplicadas en la E.S.E, con el fin de evitar sanciones si no se cumple con alguna de las especificaciones realizadas dentro de cada una por obligatoriedad.

8.17. GESTIÓN DE INFORMACIÓN - HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS:

Con el fin de apoyar el proceso de toma de decisiones basados en la información que se extrae desde las fuentes de información habilitadas, es necesario que la institución cuente herramientas orientadas para realizar el debido seguimiento, análisis, publicación y presentación según el ciclo de vida de la información.

Dentro de las cuales se identifican las siguientes herramientas:

- ❖ Generación de reportes con parámetros de búsqueda a nivel asistencial/administrativo.
- ❖ Publicación y difusión de información de normatividad en medios de comunicación con los que cuenta la institución.
- ❖ Reuniones a nivel interno para el análisis de información.
- ❖ Planes de mejoramiento basados en la documentación.
- ❖ Entrega de casos por medio de correos para la verificación de inconsistencias dentro del Sistema de Información para tomar los correctivos necesarios.

8.18. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- ❖ **Arquitectura de sistemas de información:** El sistema de información cumple con las principales premisas que hacen posible el análisis de información: información de calidad, información como servicio, información en tiempo real, fuentes únicas de datos y la información como bien público.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC	Código: GT-TI-PL-03
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2025
	GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	Página 23 de 33

- ❖ **Implementación de sistemas de información:** La recolección de información de las actividades que se ejecutan a diario permite diseñar e implementar herramientas necesarias para organizarlas dentro de la base de datos. Un sistema de información idóneo debe contar con una estructura organizacional con niveles de responsabilidades y análisis de la información, este debe estar a cargo de cada líder de proceso, debido a que conoce las actividades que se ejecutan en el mismo, es el encargado de guiar y orientar a su equipo de trabajo.
- ❖ **Servicio de soporte técnico:** Un buen servicio de soporte debe contar con niveles de información, técnicos, operativos o por desconocimiento de las herramientas que son suministradas. La medición de los soportes permite identificar las falencias existentes, las oportunidades de respuestas y generar planes de acción para mejorar los procesos de información de la institución.

8.19. MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

La Empresa Social del Estado Hospital San Rafael Nivel II, utiliza como referente los lineamientos establecidos por MINTIC y la Estrategia de Gobierno digital.

La implantación estará articulada con el sistema de calidad de la entidad con el fin de buscar la aplicación de mejorar las prácticas en todos los servicios que presta la entidad.

8.19.1. Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC

De acuerdo con las guías de referencia de Gobierno en Línea y la Norma ISO/IEC 20000-1 se definen los criterios de calidad que son aplicados de acuerdo a los estándares o marcos de referencia.

8.19.2. Infraestructura

Es obligatorio estructurar un plan de continencia y que los funcionarios de la institución cuenten con conceptos mínimos de seguridad de la información. La infraestructura tecnológica de la E.S.E, cuenta con cableado, pagina web, servidor y equipo de cómputo. Es indispensable que las instituciones de salud cuenten con excelentes herramientas tecnológicas e implementación en el manejo de seguridad de la información.

8.19.3. Conectividad

- ❖ La información es transmitida cliente- red de datos- servidor – red de datos -cliente.
- ❖ La E.S.E cuenta con red de cableado y wifi.
- ❖ La información no se fuga debido a que cada usuario que ingresa al sistema tiene su propia contraseña y es responsable de su manejo.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC	Código: GT-TI-PL-03
		Versión: 5.0
	GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	Vigencia: 27/01/2025 Página 24 de 33

8.19.4. Servicios de operación

Son los que garantizan el mantenimiento, soporte y la evaluación de la operación de los sistemas de información y los servicios informáticos.

8.19.5. Mesa de servicios

Permite de forma efectiva, oportuna y eficiente buscar soluciones, asistencia funcional y técnica a los requerimientos enviados por los usuarios sobre el sistema de información de la institución.

8.19.6. Uso y Apropiación

Luego de identificar las necesidades en cada proceso es importante realizar las modificaciones necesarias para cumplir con las metas propuestas, con el fin de brindar un servicio seguro y eficaz a los clientes internos y externos.

8.20. MODELO DE PLANEACIÓN

El proceso de Gestión de La Información de la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael Nivel II, durante las vigencias 2024 – 2028 desarrolla actividades para dar cumplimiento a los indicadores propuestos por la institución en general.

Considerando el sistema de información un proceso transversal debe velar por el cumplimiento de los indicadores, ofreciendo a cada proceso herramientas tecnológicas con el fin de dar cumplimiento al plan estratégico de tecnologías de la información.

Las actividades que se desarrollen durante la vigencia 2024 - 2028 se encuentran sujetas a las necesidades que se generen por cada líder de proceso.

Los gastos deben estar contemplados en la ejecución presupuestal anual de la institución, por lo cual se realiza un estudio de las necesidades que serán proyectadas en la vigencia con el fin de suplir las necesidades TI de cada área.

8.21. ESTRUCTURA DE ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS

En la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, se definen las actividades estratégicas que conforman el mejoramiento para realizar los nuevos cambios para mejorar los sistemas de información en la prestación de los servicios de la entidad.

- ❖ Facturación electrónica a las EPS y a la DIAN.
- ❖ Diseño y creación de una matriz de información.
- ❖ Mantenimiento de equipos de cómputo.

 NIT:892115010-5 COD: 4465000286	PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC	Código: GT-TI-PL-03
		Versión: 5.0
		Vigencia: 27/01/2025
	GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	Página 25 de 33

- ❖ Actualización de página web institucional en cumplimiento de la ley 1712 de 2014.
- ❖ Actualización y mantenimiento de R-FAST 8.
- ❖ Actualización y mantenimiento de boomerang para Gmail.
- ❖ Actualización licencia Antivirus.
- ❖ Actualización de licencias de correos.
- ❖ Actualización de licencias de Windows server, Windows, manejador de base de dato SQL server y office.
- ❖ Actualización de la red.
- ❖ Adquisición de computadores, impresoras, scanner y fotocopidora.
- ❖ Backup de información.

8.22. PLAN DE COMUNICACIONES PETIC

El Plan de Comunicaciones PETIC, es fundamental para lograr que la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, genere confianza en cuanto a la planeación tecnológica de la institución y la perspectiva de dirección TIC de 2024 – 2028.

Para la socialización y divulgación del PETIC se propone:

- ❖ Publicación en la página web de la E.S.E
- ❖ Divulgación por correos electrónicos institucionales
- ❖ Socialización en Comité de Gestión y Planeación, y Sistemas.

8.23. Plan de comunicaciones y medios

La E.S.E orientará a sus clientes externos e internos en la generación de cultura organizacional e imagen corporativa; permitiendo el fortalecimiento de la identidad institucional.

La E.S.E. Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, se compromete a la gestión de comunicación permanente, oportuna y efectiva a través de canales de comunicación que brinde participación de sus colaboradores y ciudadanos en el desarrollo de planes, proyectos y programas de la institución de acuerdo a la normatividad vigente.

La Empresa Social del Estado Hospital San Rafael Nivel II dará a conocer su gestión de forma transparente, generando confianza mediante los canales de comunicación establecidos para dicha difusión.

8.23.1. Objetivos

8.23.1.1. Objetivo general

Gestionar la comunicación de forma efectiva y oportuna de los planes y proyectos a los clientes internos y externos de la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, a través de los distintos medios de comunicación.



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC

GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA

Código: GT-TI-PL-03

Versión: 5.0

Vigencia: 27/01/2025

Página 26 de 33

8.23.1.2. Objetivos específicos

- ❖ Generar confianza dando a conocer la gestión de la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, de forma transparente.
- ❖ Difundir los servicios prestados y las especialidades con los que cuenta la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II.

8.23.2. Estrategias de comunicación

- ❖ Dar a conocer los servicios, estructura y actividades que se ejecutan en el hospital.
- ❖ Diseñar y realizar encuestas que permitan conocer las necesidades y expectativas de la población que se beneficia de los servicios que presta la E.S.E.
- ❖ Mejorar la imagen pública del hospital.
- ❖ Coordinar de manera efectiva todos los canales de comunicación de la E.S.E.
- ❖ Crear una cultura organizacional flexible que permita la identificación positiva de los empleados, un buen clima laboral y promueva la excelencia.
- ❖ Informar a todos los funcionarios el plan de comunicaciones que se va a ejecutar.

8.23.3. Perfil de comunicaciones

Nombre del cargo: Comunicador Social y Periodista.

Cargo al que reporta: Subdirección Administrativa

Objetivo del cargo:

- ❖ Coordinación, evaluación y actualización del plan de comunicaciones y medios de la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II.
- ❖ Prestar servicios profesionales de comunicación organizacional interna y externa.
- ❖ Prestar servicios profesional como comunicadora social y periodista de la E.S.E Hospital San Rafael nivel II.

8.23.3.1. Comunicación interna

- ❖ Crear estrategias de comunicación interna y descendentes entre la alta gerencia y el resto de los públicos de la organización para la consecución y logro de los objetivos: comunicación horizontal (entre áreas), comunicación cruzada (entre el personal) y comunicación ascendente (base hacia la alta dirección) propiciando la acertada toma de decisiones entre los niveles.
- ❖ Actualizar y ejecutar el plan de comunicaciones de la institución para el desarrollo de estrategias comunicacionales que permitan el mejoramiento de los procesos internos.
- ❖ Seguimiento y ejecución del plan de comunicaciones.
- ❖ Actualización, socialización del manual de comunicaciones a todos los funcionarios de la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II.
- ❖ Apoyar a las diferentes dependencias en sus procesos misionales como, calidad, planeación, control interno, talento humano y gerencia; así como también prestar el apoyo en sus procedimientos para la formación de los procesos comunicativos.



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC

GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA

Código: GT-TI-PL-03

Versión: 5.0

Vigencia: 27/01/2025

Página 27 de 33

- ❖ Seguimiento y evaluación de las actividades.
- ❖ Realización de planes de información y comunicación legales, normativas y reglamentarias, concertados con las diferentes áreas.
- ❖ Campañas internas de sensibilización, comunicación y desarrollo organizacional.
- ❖ Apoyar los programas internos de las áreas para su debido cumplimiento.

8.23.3.2. Comunicación externa

- ❖ Creación del plan de medios de la institución.
- ❖ Creación de un artículo semestral para la revista San Juan de ayer y hoy para el abordaje de la gestión de la administración y su equipo de trabajo.
- ❖ Actualización y administración de redes sociales.
- ❖ Realizar y enviar a los medios de información boletines y/o comunicado de prensa.
- ❖ Realizar las estrategias de Marketing necesarias para el fortalecimiento de la imagen corporativa.
- ❖ Realización y ejecución del plan de políticas sociales de la E.S.E, en apoyo al área de trabajo social o SIAU del hospital.
- ❖ Campañas externas de sensibilización, comunicación y desarrollo organizacional.

Relación: Relación directa con todas las áreas y personal de la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II

8.23.3.3. Comunicación interna

8.23.3.3.1. Visual

Objetivo: Emitir mensajes institucionales que permita educar a los pacientes y colaboradores sobre el autocuidado y medidas administrativas de la E.S.E, además de proporcionar información que permita dar a conocer los eventos y jornadas que se programen en la institución.

Ventajas: Medio de comunicación que permite informar en tiempo real obteniendo una mayor cobertura a nivel interno.

Proyección: Se emitirán los mensajes necesarios pero que no causen contaminación auditiva, no saturarlos con mucha información.

8.23.3.3.2. Correo electrónico: Institucional

Objetivo: Informar de forma oportuna a los funcionarios de la E.S.E las actividades que se estén ejecutando en las diferentes áreas y promover a la retroalimentación constante.

Ventajas: Mayor cobertura de la información teniendo en cuenta que la mayoría de los funcionarios tienen acceso a internet y computadores en sus lugares de trabajo.



 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC	Código: GT-TI-PL-03
		Versión: 5.0
	GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	Vigencia: 27/01/2025
		Página 28 de 33

Proyección: Enviar correos electrónicos con información de interés para todos, actualizar las listas de contactos institucionales y personales de los funcionarios.

8.23.3.3.3. Grupo institucional de WhatsApp

Objetivo: Informar de forma oportuna e inmediata los acontecimientos de interés de los miembros activos de la E.S.E.

Ventajas: Recibir mensajes e informaciones en tiempo real.

Proyección: Todos los miembros de la institución tienen un celular, podrán recibir la información y dar respuesta en caso que sea necesario.

8.23.3.3.4. Carteleras

Objetivo: Dar a conocer mensajes educativos, campañas institucionales, noticias, eventos que sean dirigidos a funcionarios o público en general que visite la E.S.E.

Ventajas: Se deja evidencia de lo que se publica y se recibe de forma inmediata la información, en la entrada de la institución deben estar ubicadas carteleras con misión, visión, valores corporativos e información de tipo general; las carteleras generales permitirán informar sobre el autocuidado, cronograma de actividades y noticias de interés.

Proyección: La información que se publique debe estar supervisada por Comunicaciones, en la entrada de la institución se encuentran 5 carteleras y en los diferentes puntos del hospital se encuentran carteleras generales.

8.23.3.3.5. Videos de servicios

Objetivo: Realizar videos cortos con la imagen institucional de los servicios y actividades relacionadas con la atención que se brinda y la seguridad de nuestros pacientes.

Ventajas: Disponer de material audiovisual educativo para darlo a conocer a través de charlas.

Proyección: Actualizar la información y darla a conocer.

8.23.3.3.6. Boletín institucional

Objetivo: Mantener a los funcionarios y usuarios informados de lo que acontece en la E.S.E, el diseño debe ser agradable y no saturarlos con información.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC	Código: GT-TI-PL-03
		Versión: 5.0
	GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	Vigencia: 27/01/2025 Página 29 de 33

Ventajas: Que se informe de manera directa y efectiva los mensajes de interés para la población y funcionarios de la institución. Su difusión será a través de redes sociales, pagina web y programas radiales.

Proyección: Se realizará según las necesidades y exigencias comunicativas.

8.24. COMUNICACIÓN EXTERNA

8.24.1. Radio (Programas de periodistas de cardenal estéreo)

Objetivo: Llegar a los oyentes con campañas, servicios, líneas de atención, promoción en salud, estilos de vida saludables, información sobre la prevención y difusión sobre las jornadas de vacunación regular, entrevistas a directivos y usuarios, entre otros.

Ventajas: Los programas radiales se escuchan en todo el departamento de La Guajira y permite que la población esté informada.

Proyección: Emisión de la semana mundial de la lactancia materna, donación de sangre, jornada de vacunación, rendición de cuentas, seguridad del paciente entre otros temas de interés.

8.24.2. Prensa escrita

Objetivo: Publicar e informar noticias de vacunación, prevención, rendición de cuentas, avances en investigaciones, donaciones, programas, servicios con los que cuenta la institución para la población del sur de La Guajira.

Ventajas: Diario del Norte y las nuevas plataformas digitales nos facilitan la difusión de dicha información.

Proyección: Publicaciones semanales en las plataformas digitales, en el periódico se publicará según las necesidades y exigencias de los directivos, esto teniendo en cuenta el costo.

8.24.3. Página web

Objetivo: Permite brindar información institucional de primera mano a clientes internos y externos.

Ventajas: Se brinda información oportuna permitiendo mostrar servicios, avances del plan de desarrollo y logros de la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II.

Proyección: Se fortalecerá este medio con los otros canales de difusión, la actualización de este medio se realizará de forma constante proporcionando la información al área de sistemas.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC	Código: GT-TI-PL-03
		Versión: 5.0
	GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	Vigencia: 27/01/2025 Página 30 de 33

8.24.4. Redes sociales

Objetivo: Divulgar información de interés para clientes externos a través de Instagram, Facebook, X, Youtube. (Portafolio de servicios, avances del plan de desarrollo, eventos, campañas, fechas especiales, programas de responsabilidad social, entre otros)

Ventajas: Inmediatez en la divulgación de la información a través de las redes sociales, mostrar el contenido audiovisual, difundir la misma información en los distintos medios.

Proyección: Divulgar en el momento preciso la información que sea del interés del público en general.

8.24.5. Rueda de prensa

Objetivo: convocar a los distintos medios de comunicación para que la directora de a conocer las novedades o temas de interés para la comunidad, también podrá responder preguntas e inquietudes.

Ventajas: La posibilidad que tienen los distintos medios de conocer de primera mano la información institucional de la E.S.E

Proyección: Brindar información veraz y oportuna.

8.24.6. Comunicados de prensa

Objetivo: Comunicar a los medios de comunicación de manera escrita información de interés para los usuarios de la E.S.E y comunidad en general.

Ventajas: Informar a la comunidad y responder a sus necesidades.

Proyección: Generar información veraz y oportuna.

8.25. PUBLICIDAD

A través del uso de los distintos medios de comunicación y publicidad se garantiza la divulgación y circulación de los servicios y demás elementos misionales de la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II. La publicidad se realizará a través de la gestión de comunicaciones y los distintos medios de comunicación con los que cuenta la E.S.E, nos permitirá dar a conocer la información de interés a nivel interno y externo, permitiendo que se diseñen piezas publicitarias audiovisuales y graficas con la imagen corporativa de la institución



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC

GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA

Código: GT-TI-PL-03

Versión: 5.0

Vigencia: 27/01/2025

Página 31 de 33

9. RECURSOS:

Recursos Humanos, Intelectual, Económico y Herramientas pertinentes.

10. TIEMPO DE EJECUCION – CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

PLAN MAESTRO O MAPA DE RUTA												
ACTIVIDADES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Facturación electrónica a las EPS y a la DIAN.												
Diseño y creación de una matriz de información.												
Mantenimiento de equipos de cómputo.												
Actualización de página web institucional en cumplimiento de la ley 1712 de 2014												
Actualización y Mantenimiento de R-FAST 9.0e												
Actualización y mantenimiento de boomerang para Gmail												
Actualización licencia Antivirus												
Actualización de licencias de correos												
Actualización de licencias de Windows server, Windows, manejador de base de dato SQL server y office												
Actualización de la red												
Adquisición de computadores, impresoras, scanner y fotocopidora												
Backup de información												



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC

GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA

Código: GT-TI-PL-03

Versión: 5.0

Vigencia: 27/01/2025

Página 32 de 33

CRONOGRAMA DE COMUNICACIONES Y MEDIOS DE LA E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II 2025

ITEM	ACTIVIDADES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES – DIARIAS												
2	POST INFORMATIVOS SEMANALES												
3	PROGRAMAS RADIALES CUANDO SE REQUIERA												
4	BOLETINES DE PRENSA CUANDO SE REQUIERA												
5	CAMBIO DE CARTELERAS INFORMATIVAS – MENSUALES												
6	BOLETIN INSTUCIONAL CUANDO SE REQUIERA												
7	CORREO ELECTRONICO CUANDO SE REQUIERA												
8	VIDEOS DE SERVICIOS MENSUALES O SEGÚN SE REQUIERA SEGÚN SE REQUIERA												
9	RUEDA DE PRENSA – CUANDO SE REQUIERA												
10	CAMPANAS EXTERNAS DE COMUNICACIÓN – SEGÚN SE REQUIERA												
11	CAMPAÑAS INTERNAS DE COMUNICACIÓN - MENSUALES												

11. SEGUIMIENTO Y EVALUACION:

Al plan de trabajo se le realizara seguimiento de manera trimestral, a través de los indicadores y metas propuestas.

12. CONTROL DE CAMBIO:

Versión	Descripción De Los Cambios	Fecha
1.0	Se crea el documento	28/01/2021
2.0	Actualización de acuerdo 07 de 2021 por medio del cual se modifica la estructura orgánica de la institución, se actualiza mapa de procesos, manual de procesos y procedimientos de la ESE. Actualización de plantillas institucionales	28/01/2022
3.0	Actualización de políticas institucionales	24/01/2023
4.0	Actualización de políticas institucionales	25/01/2024
5.0	Actualización de plataforma estratégica institucional, Portada del documento plan, actualización del cuadro del ítem 8.1.1.	27/01/2025



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ESTRATEGICO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - PETIC

GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA

Código: GT-TI-PL-03

Versión: 5.0

Vigencia: 27/01/2025

Página 33 de 33

CONTROL DEL DOCUMENTO:

TALMA QUINTERO LIDER SISTEMAS DIANA DAZA LIDER COMUNICACIONES	VIKTOR PETIT MEJIA ASESOR DE PLANEACION	MARIA ISABEL CRISTINA GONZALEZ SUAREZ GERENTE	30/01/2025	Acta N°2 Comité de Gestión y Desempeño
Elaboró/Actualizó	Revisó	Aprobó	Fecha Ultima aprobación	Medio de aprobación

