

 <p>HOSPITAL San Juan de Dios Ituango</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC</p>	<p>Página 1 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados</p>
---	--	--

1. OBJETIVO

El Plan Estratégico de Sistemas de Información – PETIC, tiene como propósito el de establecer una guía de acción clara y precisa para la administración de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) de la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia**, 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.

1.1 Objetivos específicos

- Mejorar los servicios tecnológicos que tiene la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** actualmente.
- Implementar estratégicamente sistemas de información que puedan beneficiar a la población misional de la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia**.
- Innovar en la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia**, mediante nuevas tecnologías estables, la parte operacional como misional de la Entidad.
- Desarrollar la Arquitectura Empresarial del Ministerio bajo los criterios del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la estrategia de Gobierno en Digital.
- Mejorar los componentes de seguridad de todos los dominios del marco referencial para la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia**.
- Definir el mapa de ruta del PETIC para la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia**.
- Desarrollar lineamientos para orientar el crecimiento, mantenimiento y fortalecimiento TI de la Entidad articulada con el sector.

2. ALCANCE

El alcance del presente documento está en mejorar la estrategia de la entidad a diciembre de 2025. La **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** cuenta con su MANUAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN. Con base en lo anterior, la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia**. debe construir el PETIC en busca de incluir las modificaciones que sufrió la estrategia GEL y contemplar el

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC	Página 2 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados
--	---	---

marco de referencia de arquitectura empresarial en sus dominios de Estrategia de TI, Gobierno de TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación, y así de esta forma lograr cumplir con los requerimientos de Gobierno Digital.

3. MARCO NORMATIVO

Norma	Descripción
Ley 527 de 1999	Por medio de 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.
Decreto 1122 de 1999	Por el cual se dictan normas para suprimir trámites, facilitar la actividad de los ciudadanos, contribuir a la eficiencia y eficacia de la Administración Pública y fortalecer el principio de la buena fe.
Decreto 1151 de 2008	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
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 de Espectro y se dictan otras disposiciones.
Ley 1581 del 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
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.
Decreto 2693 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 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.
Decreto 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de tecnología de la Información y las Comunicaciones.
Decreto 415 de 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
Resolución 2710 de 2017	Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo IPv6.
Política de explotación de datos Big Data – CONPES 3920 de 2018	La presente política tiene por objetivo aumentar el aprovechamiento de datos, mediante el desarrollo de las condiciones para que sean gestionados como activos para generar valor social y económico. En lo que se refiere a las actividades de las entidades públicas, esta generación de valor es entendida como la provisión de bienes públicos para brindar respuestas efectivas y útiles frente a las necesidades sociales.
Directiva 02 del 2019	Moderniza el sector de las TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones
Ley 1955 del 2019	Establece que las entidades del orden nacional deberán incluir en su plan de acción el componente de transformación digital, siguiendo los estándares que para tal efecto defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).
	Con el propósito de avanzar en la transformación digital del Estado e impactar



PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC

Página 3 de 33
Código: MDC - 20
Versión: 02
Fecha de actualización:
enero 2026
Elaborado por: Comité de
Sistemas Integrados

Norma	Descripción
Directiva Presidencial 002 de 2019	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.
Resolución 2893 del 2020 expedida por el MinTIC	Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPAs y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado Colombiano, y se dictan otras disposiciones.
Resolución 2306 del 2020 expedida por el MinTIC	Por la cual se actualiza el Modelo Integrado de Gestión (MIG), se adopta el Sistema Integrado de Gestión (SIG) del Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se deroga la Resolución 1905 de 2019 y sus modificatorias.
Resolución 2256 del 2020 expedida por el MinTIC	Por la cual se actualiza la Política General de Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Digital y Continuidad de la Operación de los Servicios del Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se definen lineamientos frente al uso y manejo de la información y se derogan las Resoluciones 2999 de 2008 y 1124 de 2020.
Resolución 2160 del 2020 expedida por el MinTIC	Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la Guía para vinculación y uso de estos.
Resolución 1519 del 2020 expedida por el MinTIC	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 materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
Decreto 620 del 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 parágrafo 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. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Ley 2015 del 2020	Por medio del cual se crea la historia clínica electrónica interoperable y se dictan otras disposiciones.
Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital - CONPES 3995 del 2020	Establecer medidas para desarrollar la confianza digital a través de la mejora la seguridad digital de manera que Colombia sea una sociedad incluyente y competitiva en el futuro digital mediante el fortalecimiento de capacidades y la actualización del marco de gobernanza en seguridad digital, así como con la adopción de modelos con énfasis en nuevas tecnologías.
Decreto 620 del 2020	Por el cual se establecen los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.
Directiva Presidencial 003 de 2021	Lineamientos para el uso de servicios en la nube, Inteligencia artificial, seguridad digital y gestión de datos.
Directiva Presidencial 003 del 2021	Lineamientos para el uso de servicios en la nube, Inteligencia artificial, seguridad digital y gestión de datos.
Decreto 088 del 2022	Por el cual se adiciona el Título 20 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 reglamentar los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.
Resolución 746 del 2022	Por la cual se fortalece el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y se definen lineamientos adicionales a los establecidos en la Resolución No.500 de 2021.
	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC	Página 4 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados
--	---	---

Norma	Descripción
Decreto 767 del 2022	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.

4. RUPTURAS ESTRATEGICAS

Las rupturas estratégicas establecen los paradigmas a superar en la organización para alcanzar la trasformación de TI. A continuación, se listan los más relevantes:

- La tecnología será considerada un factor de valor estratégico. 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. Apoyar la gestión de la entidad y a su vez del sector.
- Desarrollar una cultura digital al interior de la entidad.
- Realizar una comunicación interna intensa y creativa sobre la adopción de TIC en la gestión.
- Adelantar una estrategia de Uso y Apropiación sectorial hacia la comunidad.
- La información es un bien público.
- Apoyar todos los procesos clave, estableciendo prioridades estratégicas.
- Los proyectos de TI son costosos y no siempre es claro el retorno de inversión.
- Todas las dependencias de la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** deben seguir los lineamientos y las políticas emitidas por la Oficina de Sistemas de información, a través del proceso de Direccionamiento Estratégico.
- La información disponible para la toma de decisiones debe cumplir con los criterios de oportunidad, confiabilidad, completitud, pertinencia y utilidad.

5. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Contamos con una infraestructura y un conjunto de aplicaciones que soportan la operación de la institución, generando gran dependencia de los procesos a la infraestructura informática. Nuestros recursos tecnológicos informáticos tienen un periodo de uso mayor a 5 años y en equipos de cómputo y periféricos un tiempo de uso mayor a 3 años en su gran mayoría. Motivo por el cual no cuentan con garantía del fabricante. Además, no se cuenta con dispositivos redundantes para mitigar los riesgos de caídas del sistema, por daños físicos al hardware y tampoco contamos con herramientas de software para recuperación de los servidores críticos de la institución.

5.1 Estrategia de T.I

Elaboro: Comité de Sistemas Integrados	Reviso: Gerencia	Aprobó: Gerencia
--	------------------	------------------

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC	Página 5 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados
--	---	---

Tomando en cuenta las estrategias entregadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, políticas y normatividad vigente; la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** está encaminado en la búsqueda e implementación del cumplimiento de estas mismas. Generando cultura de manejo de tecnología a nivel institucional e integrando los procesos de la organización para la adopción de nuevas estrategias a desarrollar dentro de la vigencia 2024 -2028, soportando las estrategias de negocio de la Entidad, estandarizando lineamientos informáticos de recursos de software, hardware y comunicaciones; este proceso necesita la colaboración de los funcionarios de la Entidad con el equipo de TI para establecer una ventaja competitiva de la organización.

De acuerdo con estos elementos, la estrategia de TI propuesta para la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** es la siguiente:

Generar soluciones de valor sobre las necesidades e iniciativas de las dependencias de la Entidad, mediante la contratación, adquisición e implementación de proyectos tecnológicos oportunos a través de empresas conocedoras de la industria, sin generar vacíos en la construcción para las arquitecturas tecnológicas institucionales, y priorizando el desarrollo de proyectos en tiempos cortos de implementación, y con alto impacto en los usuarios finales.

Dado que la estrategia se concentrará en estos focos, se deberá garantizar la transferencia de conocimientos y desarrollo de competencias organizacionales, durante el proceso de desarrollo de las diferentes iniciativas.

De la misma forma la estrategia informática de la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia**, está orientada hacia los siguientes parámetros.

- ✓ Implementar estándares relacionados para asuntos como:
- ✓ Adquisición de equipos de computo
- ✓ Adquisición de licenciamiento de software (Derechos de autor).
- ✓ Para la definición de proyectos de inversión en Sistemas de Información.
- ✓ Adquisición de recursos tecnológicos.
- ✓ Página web y correo institucional.
- ✓ Contar con el programa de inducción orientada al trabajo a realizar, inclusión de las políticas de seguridad informática institucionales, uso de recursos tecnológicos y gobierno digital al momento de ingresar al hospital.
- ✓ Aprovechamiento de los recursos informáticos en forma eficiente y eficaz.
- ✓ Promover la cultura informática en la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia**.
- ✓ Incentivar el uso de los recursos informáticos de la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia**.

 <p>HOSPITAL San Juan de Dios Ituango</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC</p>	<p>Página 6 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados</p>
---	--	--

- ✓ Identificar los activos de información con el fin de fortalecer la integración de sistemas y bases de datos existentes en la Institución, para tener como meta un sistema fluido de información orientado a la obtención de una dato confiable y exacto.

Estándares para Equipos de computo

Las características mínimas de requerimiento estarán orientadas a obtener tecnología de punta accesible en especificaciones tales como: Procesador, memoria RAM, almacenamiento, capacidad de transferencia de datos, en voz, video y audio y en toda la compatibilidad con la infraestructura del parque computacional de la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** (lo que incluye equipos para impresión copiado y escaneo).

Los equipos de cómputo que sean adquiridos deberán tener licencia de fabricante en modalidad de preinstalada (OEM).

Estándares para el licenciamiento de software

Se deberán adquirir licenciamiento por volumen de la suite Microsoft del producto que corresponda en su última versión. Todas las instalaciones de programas informáticos deberán ser instalados por el personal del área de sistemas, logrando así tener control sobre los activos de propiedad intelectual legalmente licenciados que posee la Entidad.

Estándares para la definición de proyectos en Sistemas de información

Se debe tener como principio que, ningún proyecto de sistema de información, sobrecargue la infraestructura tecnológica de la entidad, sobredimensionando o minimizando la efectividad de dicha plataforma, tanto en su etapa de prueba ni en su etapa productiva.

Todos los proyectos que se vayan a instalar sobre la plataforma tecnológica de la Entidad, deben tener un dimensionamiento previo del uso de la infraestructura el cual debe ser aprobado por el Profesional Universitario Líder de la oficina de Sistemas o quien haga sus veces.

Los proyectos se realizarán con base a las necesidades de la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** y las debilidades expuestas en el Plan de Desarrollo 2024-2028, los cuales están basados en:

- Actualización tecnológica
- Fortalecimiento de los Sistemas de información existentes Adquisición y mejoramiento de las TIC existentes Seguridad y privacidad de la información
- Accesibilidad a los recursos tecnológicos de la Entidad

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC	Página 7 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados
--	---	---

- Integración del manejo de la información, en sistemas confiables y eficaces en la obtención de un dato exacto y confiable para la correcta toma de decisiones.

Estándares para la adquisición de Recursos tecnológicos

Se deben tener en cuenta los siguientes criterios de evaluación en la toma de decisiones:

- Características tecnológicas y ventajas que ofrece.
- Costo beneficio
- Costo efectividad de la nueva tecnología Seguridad informática del recurso evaluado Licenciamiento y propiedad intelectual Respaldo de marca y garantía del fabricante Soporte por parte del proveedor y fabricante Vida útil
- Precio
- De esta forma se garantiza que exista un proceso de análisis, para la previa introducción de nuevas tecnologías orientada al éxito.

Estándares para el sitio web y el correo institucional

La **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** fortalecerá su sitio web, alineado con la estrategia de Gobierno digital dispuesta por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el decreto 1008 del 14 de junio de 2018, desde el PETIC se buscará fortalecer, asesorar y apoyar el área de Comunicaciones en el despliegue de la estrategia de gobierno digital.

La Gerencia, será quien direccione las actualizaciones de la página web de la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** según la normatividad vigente.

Los funcionarios de la Entidad intercambiarán información con entidades externas a través de los servicios del correo electrónico institucional, toda vez que dicha información tenga relación a sus funciones dentro de la Entidad, y serán asignados por la oficina de Sistemas, la política de seguridad informática de la Entidad establece que, dichos canales de comunicación deben ser única y exclusivamente para el manejo de información institucional, no para ser usados con fines personales tales como redes sociales, o para el uso de envío masivo de correos (spam).

Toda información que se envíe o reciba a través del correo electrónico institucional, se considera de la entidad.

Seguridad y control

La seguridad informática consiste en la protección del dato desde su origen y transporte hasta su almacenamiento final, asegurar la protección de los recursos informáticos, asegurar que sean usados correctamente para su función, y que su modificación o alteración este controlada por el área de Sistemas de la Entidad.

 <p>HOSPITAL San Juan de Dios Iituango</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC</p>	<p>Página 8 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados</p>
--	--	--

Estas políticas caracterizan un sistema seguro definido por:

Integridad: La información solo puede ser modificada por quien está autorizado.
Confidencialidad: La información solo puede ser legible para quien este autorizado

Disponibilidad: Debe estar al alcance cuando se necesita

Irrefutabilidad: Identificación en la autoría de la generación del dato.

Alcance

Las políticas de seguridad informática de la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** aplican a todos los activos informáticos de la Entidad, o activos ajenos que por su función desarrollen actividades dentro de la institución.

Estas políticas aplican a todos los funcionarios de la Entidad, consultores, contratistas o terceras personas que accedan a la plataforma tecnológica de la Entidad, con las respectivas autorizaciones y quienes tendrán las mismas responsabilidades que los funcionarios de la institución.

Cumplimiento

EL cumplimiento de las políticas de seguridad es obligatorio y extensible a todos los funcionarios, consultores, contratistas o terceras personas que accedan a la plataforma tecnológica de la entidad. El incumplimiento de las políticas por negligencia o intencionalidad, hará que la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia**, tome las medidas correspondientes.

Acceso

Todos los funcionarios, consultores, contratistas, terceros deben contar con autorización del área de Sistemas de información para el desarrollo de actividades en el uso de la plataforma tecnológica de la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** y además tendrán los siguientes deberes:

- ✓ Se debe custodiar y cuidar la información que, por razón de su empleo, cargo o función, conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir y evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebida.
- ✓ Se debe salvaguardar los útiles, equipos que le han sido asignados y su utilización de acuerdo al uso racional de buenas prácticas y para los fines que han sido destinados.
- ✓ Los funcionarios de la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia**, deben garantizar que el acceso a la información y la utilización de la

 <p>HOSPITAL San Juan de Dios Ituango</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC</p>	<p>Página 9 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados</p>
---	--	--

misma sea exclusivamente para actividades relacionadas con las funciones propias de la organización y que esta sea utilizada de acuerdo a los criterios de confidencialidad definidos por la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia**

Protección de la información

El área de Sistemas de información de la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** realizará una copia de seguridad general de la información institucional generada mediante los diversos aplicativos que existen en la organización, y toda información que se considere vital y crítica para el correcto funcionamiento de la Entidad.

Todos los usuarios son responsables de realizar copias adicionales de respaldo de la información de valor, confidencial o crítica a su cargo y que se encuentre en el computador que le fue asignado, con la periodicidad que considere necesaria para preservar y garantizar la disponibilidad de la información.

Uso de internet

El uso de internet (envío, descarga o visualización de información) debe utilizarse única y exclusivamente para el desarrollo de las funciones propias del cargo a desempeñar.

Uso de los equipos de cómputo

- No debe descargarse, ni usarse juegos en los equipos de cómputo de la Entidad.
- Los equipos de cómputo y de comunicaciones de la Entidad deben usarse para asuntos de carácter institucional.
- Una vez terminada la jornada laboral, se debe apagar el equipo.
- El uso e información de cada equipo de responsabilidad del funcionario de la Entidad al cual él fue asignado para el desarrollo de las actividades pertinentes al cargo.
- Es responsabilidad de los funcionarios mantener depurada la información que se encuentra alojada en el equipo que le fue asignado, con el fin de optimizar el funcionamiento de los equipos.

PLAN DE CONTINGENCIAS

 <p>HOSPITAL San Juan de Dios Ituango</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC</p>	<p>Página 10 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados</p>
---	--	---

El plan de contingencias adoptado por la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** contendrá las siguientes directrices:

- Ser formulado conforme a una metodología específica para tal fin.
- Contemplar todos los tipos de riesgos posibles para la entidad y los planes de acción en cada caso.
- Ser avalado por la Alta dirección.
- Ser socializado en todos los niveles de la organización, estableciendo las responsabilidades correspondientes.
- Ser revisado periódicamente de acuerdo con el PETIC y con cambios en las condiciones operativas de la Entidad.

Con base en lo anterior la **MISIÓN DEL PETIC DE la ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** ES:

Ser el medio tecnológico estratégico para todas las dependencias de la Entidad, a través del cual se impulse el uso de mejores T.I para fomentar el desarrollo de políticas, programas, iniciativas y proyectos que respondan a las necesidades de la Entidad y del sector y aporten valor a los diferentes procesos misionales, fomentando seguridad y confianza al momento de la toma de decisiones.

Asimismo, la **VISIÓN DEL PETIC DE la ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** ES:

A 2025, la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** espera ofrecer a los usuarios y ciudadanos en general, servicios tecnológicos que permitan el flujo de información de manera efectiva entre las diferentes partes interesadas, a través de información de calidad, oportuna y segura.

Para lograr cumplir con la Misión y Visión establecidas, se requiere una estrategia que contenga los siguientes elementos:

- Colaboración
- Interoperabilidad e integración
- Tercerización controlada
- Eficiencia
- Servicios y proyectos tecnológicos de alto impacto
- Mejores prácticas implementadas
- Transferencia de conocimiento de la industria hacia la Entidad

5.2 Uso y apropiación de la tecnología

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC	Página 11 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados
--	---	--

El área de Sistemas de información utilizará instrumentos que permitan obtener una valoración del nivel de aceptación y uso de la tecnología al interior de la Entidad. De acuerdo a los resultados, se podrá en la Entidad desarrollar acciones de mejora y transformación, en busca de obtener la visión de los grupos de interés y directivos en cuanto al papel que desempeña las tecnologías de la información.

5.3 Sistemas de Información

La Entidad cuenta con un inventario de sistemas de información que ha sido organizado de acuerdo con sus categorías, como sistemas de información de apoyo administrativo, sistemas de servicios informativos digitales, sistemas misionales y sistemas de direccionamiento, algunos de los cuales han sido desarrollado internamente, otros desarrollados por terceros y adquiridos a Empresas distribuidoras de Software

Los sistemas de información de apoyo administrativo constituyen el backoffice de la organización pues se encuentran en el nivel de actividades de apoyo al negocio, y es la parte de la Entidad que realiza las tareas destinadas a gestionar la propia empresa y que no tienen contacto directo con el cliente, usualmente están integrados por módulos para la planificación de los recursos empresariales tales como: Presupuesto, Contabilidad, Tesorería y bancos, Inventarios y Activos Fijos, Nomina y Gestión Humana, en este nivel se realizan las tareas operativas y repetitivas de tipo administrativo bajo el software XENCO ADVANCE.

El segundo nivel es el de los sistemas Misionales los cuales apoyan directamente la misión del negocio que desarrolla la entidad; como Institución hospitalaria nuestro sistema Misional se basa en un sistema de información modular cliente-servidor que está compuesto de la Historia Clínica electrónica, y se articula en interfaz directa pues hace parte del software modular llamado XENCO ADVANCED.

5.4 Servicios Tecnológicos

La situación actual de los servicios tecnológicos se analiza a partir de los siguientes dominios:

5.4.1 Estrategia y Gobierno

La oficina de Sistemas de Información es quien asesora y guía a la entidad en los temas de tecnologías de la información y las comunicaciones de forma centralizada.

 <p>HOSPITAL San Juan de Dios Ituango</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC</p>	<p>Página 12 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados</p>
---	--	---

Además, es la responsable de construir los lineamientos y políticas de la entidad para la implementación y uso de tecnologías que requiera la Entidad.

La nueva estrategia de la entidad es generar una arquitectura basada en el marco de referencia de MINTIC para en cada uno de los dominios de TI, buscando ajustar las falencias y mejorar los procesos en pro de la optimización.

Todo el proceso de soporte técnico sobre la infraestructura es realizado por el grupo interno de trabajo de la oficina de Sistemas de Información, grupo que actualmente depende de la subdirección administrativa y financiera, y cuenta con un profesional universitario adscrito a la planta de cargos.

Para atender la constante demanda por parte de las diferentes dependencias de la Entidad en cuanto a levantamiento de requerimientos tecnológicos y ajustes a sus sistemas misionales y de apoyo, se ha contado en los dos últimos años mediante contrato, con el servicio de soporte y apoyo profesional en sistemas tercerizado, con el fin de contar con buenas prácticas en materia de ingeniería de software y apoyo al usuario final.

5.4.2 Administración de sistemas de información

Los sistemas de información con los que cuenta la Entidad para su operación Misional, Administrativo y de Direccionamiento, son administrados por el Profesional Universitario y su grupo tercerizado de apoyo profesional en Sistemas, y se encuentran en su totalidad alojados dentro de las instalaciones físicas de la Entidad.

Para la gestión de los sistemas de información en la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia**, se cuenta con ambientes de:

- Pruebas
- Producción

Ambiente de Pruebas

El ambiente de pruebas es utilizado para desplegar el sistema una vez se tenga desarrollada una nueva funcionalidad y se encuentre en condiciones de ser probada por el usuario final, esto como paso previo a su puesta en producción.

En entorno de pruebas debe ser lo más cercano en el aspecto técnico al ambiente de producción, de manera que se pueda desplegar en producción la misma configuración y obtener en las pruebas los datos de rendimiento esperados en producción, así como detectar en este entorno los posibles problemas.

 <p>HOSPITAL San Juan de Dios Ituango</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC</p>	<p>Página 13 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados</p>
---	--	---

Ambiente de producción

En este entorno se despliegan los componentes de software ejecutables que pasan a ser utilizados por los usuarios finales. Solo se pasan a este ambiente los desarrollos que hayan superado la fase de pruebas, la oficina de Sistemas de Información es el responsable de la administración de la aplicación o el sistema en este ambiente

5.4.3 Infraestructura

La **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria para brindar conexión a los funcionarios física y remotamente y para soportar los diferentes sistemas de información y bases de datos en sus diferentes ambientes (Pruebas – Producción).

6. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

Esta fase comprende el análisis de las políticas y lineamientos con el modelo operativo y organizacional de la institución, las necesidades de información y la alineación de Ti con los procesos, de tal forma que se tenga plena conciencia de los cambios o ajustes que se realizan al respecto preparando el desarrollo de la estrategia de TI.

6.1 Modelo operativo

Para esto se puede definir que el sistema de información, gobierno digital y mantenimiento e infraestructura tecnológica se ven involucrados en los 4 macro procesos; Estratégicos, Misionales, apoyo y control.

El proceso de sistemas de información es un proceso transversal que se encuentra ubicado en el macro proceso estratégico , el cual tiene objetivo de “Garantizar de forma permanente y oportuna la disponibilidad, integridad, reserva, confidencialidad y resguardo de los datos y la información tanto administrativa como asistencial, mediante la formulación de políticas y el seguimiento para su aplicación; la búsqueda constante del uso de nuevas tecnologías y el soporte tecnológico de los sistemas, estructuras y equipos que almacenan, manejan y transportan los datos y la información. Para facilitar a los funcionarios la ejecución de operaciones institucionales”. Y por último y el del control de equipos tecnológicos para la elaboración de las actividades y permitir que la continuidad del negocio se pueda

 <p>HOSPITAL San Juan de Dios Ituango</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC</p>	<p>Página 14 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados</p>
---	--	---

llevar a cabo en la institución generando los planes de contingencia que se consideren pertinentes para el funcionamiento del mismo.

Con el fin de cumplir con el objetivo se tienen 4 procedimientos operativos los cuales son:

- Mantenimiento y administración de sistemas de información por medio de generación de reportes acerca de la captura del dato y actualización de los mismos según los cambios normativos que se puedan presentar.
- Administración de infraestructura tecnológica; incluye lo relacionado con equipos, impresoras, cableados etc. que puedan aportar para el buen funcionamiento de componente tecnológico.
- Seguridad informática, los controles mínimos que se tienen dentro de la red corporativa para garantizar la custodia y privacidad de la información.
- Mantenimiento y administración de gobierno digital, el cual busca el cumplimiento normativo y dar un manejo transparente en la información solicitada por el usuario interno y externo.

6.2 Necesidades de Información

La **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** viene aplicando la metodología y herramientas establecidas por MINTIC con el fin de consolidar el mapa de información en la entidad y su interacción con el sector y demás entidades.

Además, cuenta con herramientas informáticas donde se encuentra la información que se genera por cada uno de los procesos: Misionales, estratégicos, de apoyo o soporte, control y evaluación.

7. Modelo de gestión de TI

El modelo de gestión refleja la situación deseada de la Entidad una vez analizada la problemática o debilidades encontradas en la situación actual, y basados en los dominios que plantea el modelo IT4+ del MINTIC.

El modelo de gestión planeado se materializa en el mapa de ruta a través del cual se plantean los proyectos, que dan cuenta de cada uno de los dominios descritos en el modelo de gestión IT4+.

7.1.1 Definición de los objetivos estratégicos de TI

Los objetivos estratégicos de TI a través de los cuales se enmarcan los proyectos que permiten el cumplimiento de la estrategia institucional son:

 <p>HOSPITAL San Juan de Dios Huacho</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC</p>	<p>Página 15 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados</p>
--	--	---

7.2 Gobierno de TI

- Optimizar las capacidades de los Sistemas de Información
- Implementar herramientas para mejorar la Gestión de la Información
- Implementar herramientas y servicios tecnológicos para mejorar la Gestión de la información
- Desarrollar el Gobierno, Uso y apropiación de las Tecnologías de la Información
- Garantizar la seguridad y privacidad de la información de nuestros usuarios.

La estrategia de sistemas debe estar estrechamente ligada a las estrategias y políticas organizacionales. Las entradas fundamentales de este componente son el marco normativo y legal, las políticas organizacionales, los procesos de la entidad, el modelo de gobierno de la entidad y los mecanismos de compras y contratación.

Para que la oficina de Sistemas de información cumpla su papel, es necesario contar con un modelo de gobierno de TI que contemple los siguientes aspectos: Marco legal y normativo, estructura de TI y procesos, Toma de decisiones, gestión de relaciones con otras áreas y entidades, gestión de proveedores, acuerdos de servicios y de desarrollo, alineación con los procesos.

7.2.2 Indicadores y riesgos

Riesgos

R1 Fallas eléctricas.

<p>Número de actividades informáticas resueltas antes de 3 días total de actividades reportadas durante el período</p>	<p>x 100 Número</p>	<p>Medir el avance y la ejecución de las tareas de mesa de ayuda.</p>
--	---------------------	---

Sobrecarga del sistema al conectar más equipos de los que permite el ramal de canaleta instalado.

- Controles
 - a) Estándares para la correcta disposición al conectar los equipos a la red eléctrica.

 <p>HOSPITAL San Juan de Dios Huacho</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC</p>	<p>Página 16 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados</p>
--	--	---

b) Control en la conexión de los equipos a los conectores de la red eléctrica regulada.

R2 Desactualización de la tecnología computacional

Obsolescencia de las herramientas para que los usuarios puedan obtener información más rápida y con mayor facilidad para su interpretación.

- Controles

- Plan de renovación tecnológica.
- Actualizar aplicaciones instaladas y hardware obsoleto.

R3 Desconocimiento del estado lógico y físico de la plataforma informática

Falta de control por desconocimiento del estado en el que se encuentra la plataforma informática, inadvirtiendo: posibles daños en los equipos de cómputo, mala utilización del software por los usuarios, problemas en el cableado por interrupciones de la señal en la red de datos, brechas de seguridad potenciales en la plataforma informática, entre otros.

- Controles

- Ejecución de software de diagnóstico de red.

R4 Ingreso de personal ajeno al departamento de sistemas, al cuarto de equipos y la oficina de Sistemas.

No se tiene el control de personas ajenas al departamento de sistemas, que puedan ingresar al cuarto de equipos y causar sabotaje en la red o en los servidores de la Entidad.

- Controles

Controles de acceso a la oficina de sistemas de personas ajenas al área.

R5 Perdida de información por virus, malware y ransomware.

La incapacidad de acceder a cualquier dato desde un sistema de computación en funcionamiento o una copia de seguridad por ataques de virus, malware y ransomware.

- Controles

Antivirus actualizados y culturizar los funcionarios sobre los riesgos en la red y la exposición a ellos. Respaldos diarios automatizados

Respaldos diarios manuales

Respaldos en la nube de información crítica

 <p>HOSPITAL San Juan de Dios Ituango</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC</p>	<p>Página 17 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados</p>
---	--	---

R6 Fallas en el sistema de información financiero y hospitalario.
Caída de la base de datos del sistema administrativo.

- Controles

Seguir controles estrictos en el acceso al servidor de la base de datos. Controles frecuentes al espacio de disco de la base de datos.

R7 Perdida de información (información sin respaldo)

No tener los mecanismos necesarios para el respaldo de la información.

- Controles

Respaldos diarios automatizados Respaldos diarios manuales

Respaldos en la nube de información crítica

7.2.3 Plan de implementación de procesos

El plan está desarrollado para los próximos 2 años de acuerdo a los proyectos que se definen en el presente PETIC, como se indica en el mapa de ruta.

Se iniciará fortaleciendo los sistemas de información, integración entre ellos e interoperabilidad, todo con el fin de brindar un mejor servicio al usuario.

Todos los proyectos del área de TI estarán sujetos al marco de referencia de arquitectura AE.

7.3 Gestión de la información

El modelo de Gestión de la información, sigue un esquema de actividades que busca obtener la cadena de valor del flujo de información, cuyo origen es la comunicación primaria de los diferentes sistemas de información que van siendo trasladados por los diferentes eslabones de la cadena de valor de la entidad hasta lograr un valor agregado en los procesos de toma de decisiones.

7.3.1 Herramientas de análisis

La **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** cuenta con la herramienta informática de carácter misional el cual está basado en un sistema de información integral y modular llamado XENCO ADVANCED que permite soportar el ciclo de operación de los servicios médicos, terapéuticos y de apoyo diagnósticos en todos los niveles asistenciales, permitiendo realizar una atención de tipo ambulatorio, hospitalario y de urgencias.

 <p>HOSPITAL San Juan de Dios Ituango</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC</p>	<p>Página 18 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados</p>
---	--	---

Está compuesto por un conjunto de módulos, que suple las necesidades operativas y de gestión de todas las áreas asistenciales, financieras y administrativas, siendo su eje central la Historia Clínica Electrónica. Este núcleo base en conjunto con módulos integrados, orientan al manejo de la institución que optimiza sus recursos y trabaja con procesos estandarizados.

A esta solución integral la rodean un conjunto de herramientas que apoyan la gestión administrativa, financiera y de comunicaciones, todas con miras a que el servicio a los usuarios, familias y áreas de la institución tengan información oportuna, pertinente y confiable.

7.3.2 Arquitectura de la información

Cómo punto de partida, cuando en la entidad se hable de Arquitectura de Información se debe partir del concepto de Gestión del ciclo de la información.

7.4 Sistemas de Información

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

La **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** seguirá los siguientes principios a nivel de sistemas de Información:

- Orientado a una arquitectura basada en servicios: La entidad debe entregar servicios en línea.
- Soporte multicanal: El acceso a las aplicaciones y/o servicios se hace a través de múltiples canales, incluyendo las tecnologías móviles.
- Alineación con la arquitectura: La construcción de las aplicaciones para la entrega de servicios se realiza sobre los parámetros dictados por la arquitectura.
- Funcionales: El alcance de los sistemas debe estar alineado con las necesidades propias de cada proceso de la Entidad.
- Mantenibles: Los componentes el sistema deben ser operativamente gestionables tanto en la parte técnica como financiera.

7.4.1 Arquitectura de sistemas de información

El diseño de la arquitectura de sistemas de información se basa en la definición del contexto en el que se encuentra la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia**. A partir de esto, se establecen las categorías de información y los flujos

 <p>HOSPITAL San Juan de Dios Huacho</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC</p>	<p>Página 19 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados</p>
--	--	--

de comunicación que se deben garantizar para que estos sistemas gestionen y produzcan la información que requiere la Entidad.

Procedimiento para la implementación de la arquitectura de sistemas de información

- **Clasificación**

Una vez recolectada la información sobre la existencia, administración y operación de los sistemas de información, y de la identificación de necesidades de comunicación de la organización se diseña la arquitectura de sistemas de información en la cual se pretende organizar los sistemas de acuerdo a su carácter: Misional, apoyo, direccionamiento y de servicios de información, de tal manera que se garantice el flujo de información para la gestión, control y toma de decisiones.

- **Caracterización**

La caracterización se constituye en el inventario general de sistemas de información, de los que cuentan o no con apoyo tecnológico, a partir del cual se identifican las necesidades de mantenimiento, mejoramiento, evolución o creación.

- Según la arquitectura de sistemas de información definida, se relaciona la información en el documento de caracterización de sistemas de información, en donde para cada sistema de información se registra lo siguiente:

- ❖ Categoría de información en la cual se alinea el aplicativo.
- ❖ Diagrama de contexto general: relación de entradas y salidas de información.
- ❖ Objetivo del sistema: propósito general para el que se concibe el sistema.
- Proceso o estrategia de la organización que soporta.
- ❖ Aplicativo: Nombre del módulo o software.
- ❖ Fortalezas: Identificación de fortalezas con los usuarios líderes y finales del sistema.
- ❖ Debilidades: Identificación de las debilidades con los usuarios líderes y finales del sistema.
- ❖ Líder funcional del área o personas dentro de la organización que participa activamente en la identificación de necesidades y definición de los requerimientos del sistema.
- ❖ Integración / interoperabilidad: Relación tecnológica sobre la cual se encuentra desarrollado el software del sistema a nivel de aplicaciones y persistencia de datos.

- **Relación entre Sistemas de Información**

 <p>HOSPITAL San Juan de Dios Ituango</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC</p>	<p>Página 20 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados</p>
---	--	---

Una vez identificados los grupos de interés y los actores, se determina cual es la comunicación que fluye entre estos y la Entidad. El registro podría organizarse según la información que se entrega y se recibe, así como la tabla a continuación.

Grupos de Interés	Actores	Entidad Entrega Información	Entidad Recibe Información

- Desarrollo y Mantenimiento

Para lograr la alineación con los procesos y acordar los alcances se conforman los comités de acuerdo al desarrollo de sistemas de información liderados por el área de Ti y en los que participan los líderes de las áreas misionales y de apoyo de la organización.

7.4.2 Implementación de Sistemas de Información

Para generar valor en la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia**, se gerencia todo el proceso desde la definición del alcance, la construcción de las herramientas, la implantación para soportar los procesos involucrados, pero principalmente buscando el uso efectivo de las soluciones por parte de los usuarios finales.

Se debe considerar los siguientes aspectos:

- Definición de alcance y análisis de requerimientos
- Construcción del sistema
- Puesta en producción de la solución incluyendo pruebas y capacitaciones.
- Uso de la solución

Entrenamiento, acompañamiento y Evaluación

Uno de los factores críticos de éxito en la implantación de sistemas de información, es la creación de capacidades de uso y apropiación en los usuarios, para el

Elaboro: Comité de Sistemas Integrados	Reviso: Gerencia	Aprobó: Gerencia
--	------------------	------------------

 <p>HOSPITAL San Juan de Dios Ituango</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC</p>	<p>Página 21 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados</p>
---	--	---

aprovechamiento de las herramientas dispuestas, luego de un ciclo de desarrollo o de ajuste de un sistema de información. Para crear estas capacidades, los proyectos de sistemas de información deben incluir actividades claramente definidas para entrenamiento, acompañamiento y evaluación.

Gestion del cambio

La gestión del cambio para la exitosa implantación de sistemas de información, es algo que se debe tener en cuenta durante todo el ciclo del diseño y desarrollo de sistemas de información, es decir, desde el levantamiento de necesidades hasta las actividades de entrenamiento y acompañamiento. La gestión del cambio es un elemento transversal de este último y se debe trabajar conjuntamente con Talento Humano de la Entidad para llevar a cabo las actividades relacionadas con acciones para movilizar grupos de interés, formación en habilidades básicas, formación en capacidades de mejoramiento y formación en desarrollo de programas de gestión del cambio.

Servicios de soporte funcional

Una vez los sistemas de información se encuentran en su fase productiva y han sido implantados con los usuarios finales, se inician los procesos de atención a las solicitudes de los usuarios en aspectos técnicos o de uso, El grupo de soporte informático, están encargados del nivel de escalamiento definido dentro del esquema de mesa de ayuda/mesa servicios del modelo de gestión de servicios tecnológicos.

7.4.3 Servicios de soporte técnico

Teniendo en cuenta que la Entidad no cuenta con el personal calificado suficiente para atender la demanda de servicios de apoyo y soporte tecnológico de la oficina de Sistemas, actualmente la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** tiene un contrato de apoyo de soporte tecnológico tercerizado, liderados y supervisados por el profesional universitario adscrito a la oficina de sistemas.

 <p>HOSPITAL San Juan de Dios Ituango</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC</p>	<p>Página 22 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados</p>
---	--	---

7.5 Modelo de gestión de servicios tecnológicos

Para disponer de los sistemas de información, es necesaria la implementación de un modelo de servicios integral que este inmerso en tecnologías de información y comunicación de avanzada, que contemple la operación continua, soporte a los usuarios, la administración y el mantenimiento, y que implemente las mejores prácticas de gestión de tecnología reconocidas internacionalmente.

7.5.1 Criterios De Calidad Y Procesos De Gestión De Servicios De TIC

Principios de los servicios tecnológicos

1	Capacidad	Este principio hace referencia a las previsiones sobre necesidades futuras basadas en tendencias, previsiones de negocio y acuerdos de niveles de servicios ANS-existentes, los cambios necesarios para adaptar la tecnología de TI a las novedades tecnológicas y a las necesidades emergentes de la Entidad.
2	Disponibilidad	Este principio es el responsable de optimizar y monitorizar los servicios de TI para que estos funcionen de manera continua y fiable, cumpliendo las ANS
3	Adaptabilidad	Las implementaciones tecnológicas deben ser adaptables a las necesidades de negocio de la ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia .
4	Cumplimiento de Estándares	Se cumplirá con los estándares definidos por la arquitectura
5	Oportunidad en la prestación de los servicios	Permitir prestar un soporte técnico especializado de manera oportuna y efectiva.

7.5.2 Infraestructura

El componente de infraestructura dentro del modelo de gestión de servicios tecnológicos, comprende la definición de la arquitectura de la plataforma tecnológica y de los planes de adquisición a partir de los análisis de capacidad, seguridad y de disponibilidad, los cuales recogen las necesidades de infraestructura para soportar tanto los sistemas de información como los servicios tecnológicos. Dentro de este componente se incluyen todos los elementos de infraestructura tecnológica requeridos para consolidar la plataforma que da soporte a los servicios:

Infraestructura tecnológica: Servidores, equipos de redes y comunicaciones, sistemas de almacenamiento, seguridad y backup, licenciamiento de software.

Hardware y software de oficina: Equipos de cómputo, impresoras, escáneres, televisores, telefonía, software de productividad.

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC	Página 23 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados
--	---	--

- **Alta disponibilidad**

Se proyecta implementar el enlace de los diferentes racks de comunicación que tiene la Entidad por medio de fibra óptica, lo que establecerá velocidades de comunicación más elevadas que las que se tienen actualmente y ofreciendo redundancia de enlaces – UTP Y F.O.

- **Recuperación ante desastres**

Para garantizar un correcto funcionamiento y disponibilidad de los sistemas de información misionales, se proyecta la adquisición de servidores que ofrezcan redundancia de roles entre ellos, esto con el fin de contar con respaldo, equipos de última tecnología y menores tiempos de recuperación ante un desastre, debido a lo anterior se establecerán análisis posteriores a este PETIC que permitan evaluar el rendimiento y funcionalidad de los servicios alojados en la nube, toda vez que dichos cambios estén orientados al logro, al desempeño y disponibilidad de los servicios tecnológicos ofrecidos en la Entidad.

El uso de tecnologías de virtualización, permitirá un mejor escenario de recuperación y continuidad del negocio ante la eventualidad de un desastre.

- **Mesa de servicios**

La atención se presta de forma controlada con el registro de casos en la herramienta de gestión de solicitudes informáticas GSI, en las cuales están expuestas las solicitudes por los usuarios finales, resolviendo en sitio los incidentes o requerimientos que se presentan en la gestión de los servicios de soporte tecnológico. El proceso inicia a través de una solicitud de servicios de soporte tecnológico por parte de un usuario final a través de la herramienta GSI; dicha solicitud puede ser un incidente o requerimiento y finaliza con la solución del caso, cierre y verificación efectiva de la solución.

Todo incidente o requerimiento es documentado y solucionado dando el cierre final en la herramienta destinada para tal fin, por parte del especialista responsable de atención y la solución del caso.

El objetivo de la tercerización de los servicios de mesa de ayuda y soporte técnico, es implementar mejores prácticas, asegurándose que los servicios de TI cumplan las expectativas de la Entidad y se asegura de que estos servicios se realicen de forma efectiva y eficiente. La Gestión de TI es llevada a cabo mediante la combinación adecuada de personas, procesos y tecnologías de la información.

 <p>HOSPITAL San Juan de Dios Ituango</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC</p>	<p>Página 24 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados</p>
---	--	---

7.5.3 Conectividad

La Entidad tiene contratado un servicio de banda ancha por fibra óptica con un ancho de banda de 120 MB, además cuenta con 11 líneas de internet móvil para el desplazamiento a las actividades extramurales, además de 4 enlaces de internet tecnología ADSL para los diferentes servicios de la Entidad.

7.5.4 Servicios de operación

La **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** deberá garantizar la administración, el mantenimiento y soporte, de las aplicaciones que conforman los sistemas de información y los servicios informáticos sobre la plataforma tecnológica. El modelo de operación y administración de infraestructura tecnológica incluye todos los elementos de operación y servicios requeridos para garantizar la disponibilidad y operación de la plataforma tecnológica.

- **Servicios informáticos**

Los servicios informáticos que se prestan en la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** están soportados y gestionados por la oficina de sistemas y un grupo de apoyo profesional en sistemas de información y comunicaciones tercerizado como se ha mencionado anteriormente en este PETIC.

El correo electrónico y el sitio web se encuentran en una plataforma externa de un proveedor de la Entidad con las capacidades necesarias para un rendimiento óptimo, en total son 400 cuentas corporativas contratadas y un VPS de 20 Gb de capacidad para el correcto funcionamiento del componente de comunicaciones.

El directorio activo, DNS, FIREWALL, UTM, ENDPOINT, DHCP, Terminal Services, la planta telefónica híbrida, la planta telefónica IP, el circuito cerrado de televisión, los sistemas de información existentes en la Entidad

y los demás roles conexos para el correcto funcionamiento de la plataforma informática están en una plataforma propia de la Entidad y es administrada y supervisada por el Profesional Universitario Líder de la oficina de Sistemas y el equipo de apoyo profesional en sistemas de información de la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia**.

 <p>HOSPITAL San Juan de Dios Ituango</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC</p>	<p>Página 25 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados</p>
---	--	---

El sistema de información misional en primer nivel de soporte y apoyo se coordina y ejecuta desde la oficina de sistemas, segundo y tercer nivel de apoyo lo administra el proveedor de la aplicación, también en la misma modalidad de atención se encuentra el sistema de gestión documental (SGD) quien también es soportado en primer nivel de atención por la oficina de sistemas, en segundo y tercer nivel el proveedor presta el apoyo correspondiente. La red de datos local, la telefonía, el mantenimiento preventivo de la plataforma tecnológica de la Entidad es soportado por el grupo profesional de apoyo en sistemas de la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** bajo la supervisión del profesional universitario de sistemas.

7.5.5 Mesa de servicios

La mesa de servicios tiene como principal objetivo brindar de forma eficiente, eficaz, efectiva y oportuna, soluciones y asistencia funcional y técnica a los requerimientos de los usuarios finales sobre la operación y uso de todos los servicios: Información, Sistemas de información y servicios tecnológicos.

7.6 Uso y apropiación

El componente de Uso y Apropiación de TI debe enfocarse en alinear a los funcionarios de la organización con la estructura de soporte tecnológico, logrando que su uso, sea parte del comportamiento natural en la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia**.

Aspectos a llevar a cabo desde la oficina de sistemas:

- Adecuación tecnológica
- Sensibilización TIC
- Uso de TIC
- Apropiación de TIC

Para alcanzar el logro de los objetivos, las actividades deben ser encaminadas a lograr una nivelación de funcionarios y usuarios por medio de tres ejes fundamentales:

- Formación
- Acceso a la tecnología
- Procesos Institucionales acordes

 <p>HOSPITAL San Juan de Dios Huacho</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC</p>	<p>Página 26 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados</p>
--	--	---

De acuerdo a esto, es necesario considerar las siguientes acciones:

- Rediseñar o ajustar la estructura institucional comprometiendo al gobierno de TI en acciones de operación y soporte, permitiendo su participación en la toma de decisiones y compartir responsabilidades en la ejecución de procesos institucionales
- Política de programas de capacitación, entrenamiento y sensibilización para la incorporación de TIC.
- Incrementar la oferta de productos funcionales basados en tecnología que permitan disminuir la manualidad o agilizar los trámites.
- Mejorar canales de acceso en términos de velocidad, servicio y disponibilidad que garanticen la fluidez de la información.
- Fortalecer los esquemas que permitan prestar servicios a ciudadanos que se encuentren fuera del rango de acción o se encuentren con limitaciones físicas de asistir a una unidad de atención.
- Mejorar la usabilidad de los sistemas de información institucionales para que su uso sea ágil y natural, disminuyendo la resistencia de uso y agilizando la prestación del servicio.
- Crear plataformas de entrenamiento continuo de forma asíncrona y dinámica que permitan articular las tecnologías dentro del contexto global de la institución a través de los cambios de personal.
- Crear igualmente recursos de capacitación para los usuarios de los nuevos servicios basados en las TIC.

8. Modelo de Planeación

8.1 Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC

El presente PETIC está alineado con las instrucciones para el sector público propuestos como Planes Estratégicos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, sujetos a los lineamientos del Marco de referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI AE, entregado por el Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones – MINTIC.

 <p>HOSPITAL San Juan de Dios Huacho</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC</p>	<p>Página 27 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados</p>
--	--	---

En la conformación del mapa de procesos, se encuentra que las actividades relacionadas con Tecnología están enmarcadas dentro de los procesos de Direccionamiento Estratégico con actividades como definición de políticas y lineamientos de TI, con el proceso de Sistemas de Información comprometidos con proyectos orientados a la calidad del dato, analítica de información y otros que buscan darle el mejor tratamiento a la información.

8.2 Estructura de actividades estratégicas

Esta actividad responde al objetivo específico de optimizar las capacidades de los Sistemas de Información y busca que la información este centralizada en una fuente confiable, garantizando así la disponibilidad de dicha información.

Se busca brindar la posibilidad de desarrollos que implementen las mejoras necesarias a los sistemas de información misionales o de apoyo y a los diferentes procesos de la Entidad, procurar una herramienta de consolidación de nuevos requerimientos que permita la minería de datos y la predicción de información, que analicen la información y brinden mejores opciones en la toma de decisiones

8.3 Plan de proyectos e intervención

8.3.1 Integración de Información

Objetivos:

- Incrementar la calidad de la información
- Mejorar la toma de decisiones
- Incrementar la transparencia
- Mejorar el servicio a los beneficiarios
- Mayor eficiencia

Beneficios

 <p>HOSPITAL San Juan de Dios Ituango</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC</p>	<p>Página 28 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados</p>
---	--	---

Esta iniciativa ayudara a la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** en su capacidad para generar conocimiento para definir nuevos escenarios, concretamente los beneficios son:

- Habilidad para generar tendencias y estadísticas para soportar decisiones estratégicas.
- Capacidad para planear mejor.
- Capacidad para identificar desviaciones al desempeño.
- Capacidad para generar mejores y más eficientes toma de decisiones.
- Incrementar la precisión de la PLANEACION FINANCIERA.
- Incrementar la precisión en la información, por cruce de los diferentes sistemas y mejor control para poder identificar errores/ausencia de datos antes de los procesos de verificación.
- Reducir el tiempo para preparar información.
- Reducir el costo de gestionar la información.
- Contribuir al aumento de la eficiencia del gasto para que los recursos se traduzcan en mejores resultados en cobertura y calidad en la prestación de los servicios.
- Incrementar la eficiencia operativa en términos de optimizar costos y recursos para el manejo de la información.

8.3.2. Aplicaciones del negocio Objetivos:

- Incrementar la seguridad y el control sobre los procesos
- Incrementar la transparencia
- Mejorar el servicio a los usuarios
- Mayor eficiencia de TI para el cambio y adaptabilidad al negocio
- Mejorar la seguridad y privacidad de la información en todos los niveles de aplicaciones del negocio.

 <p>HOSPITAL San Juan de Dios Ituango</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC</p>	<p>Página 29 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados</p>
---	--	---

Beneficios

Bajo el mismo marco de beneficios, esta iniciativa ayudará a la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** a reducir el riesgo de errores o manipulación indebida. Junto con el refuerzo de la seguridad de la información, el proceso de automatización puede proporcionar a la **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** un mayor nivel de agilidad para responder a nuevos escenarios. Continuando su nivel de recorrido hacia mayores niveles de madurez en arquitectura orientadas a servicios, dichos esfuerzos incrementaran aún más la capacidad y agilidad de respuesta.

Cuando se analizan los beneficios que esta iniciativa presenta para las áreas de negocio, se observa lo siguiente:

- Habilidad para implementar las innovaciones de forma más efectiva y eficiente.
- Habilidad de mejorar la productividad con procesos estándares ya automatizados.
- Capacidad para resguardar apropiadamente la información sensible.
- Capacidad para rastrear la información (corresponsabilidad)
- Capacidad para controlar y validar la información resultante de los procesos, de forma más eficiente.
- Mejor tiempo de respuesta para desplegar nuevos escenarios de negocio
- Optimizar el costo de desplegar nuevos escenarios de negocio.
- Disminuir el riesgo de errores y malos manejos de la información sensible.
- Incremento en la productividad de los involucrados.

8.3.3 Trámites y servicios al ciudadano

Objetivo:

Identificar, implementar y poner en producción la solicitud de servicios especializados desde la web(citas), solicitud de historia de prestación de servicios desde la web.

 <p>HOSPITAL San Juan de Dios Ituango</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC</p>	<p>Página 30 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados</p>
--	--	---

Principios:

Racionalizar, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, los trámites y procedimientos administrativos y mejorar la participación ciudadana.

Facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos por medios electrónicos, creando las condiciones de confianza en el uso de los mismos.

Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas que cumplan una función administrativa, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

8.3.4 Datos abiertos

Se desarrollará un plan para determinar qué datos se pueden abrir para dar un mejor aprovechamiento a estos y poder generar información útil a las demás entidades y a la ciudadanía.

8.3.5 Seguridad de la información

La **ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia** en su manual de sistemas de información, tiene un capítulo dedicado a la seguridad de la información, sin embargo, adoptará los lineamientos del Ministerio en la política SGSI y emprenderá la construcción, modelación y aplicación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) para el año 2025.

8.3.6 Interoperabilidad

Se emprenderá la búsqueda de proyectos de interoperabilidad con el sector.

9. GLOSARIO:

AE: Arquitectura Empresarial

ANS: Sigla para Acuerdos de Nivel de Servicio

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC	Página 31 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados
--	---	--

PETIC: sigla de Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

PQRS: Sigla de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.

TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

GEL: Gobierno en Línea

MINTIC: Ministerio de Tecnología de Información y de las Comunicaciones

ARQUITECTURA DE REFERENCIA: Es una descripción genérica de los componentes de una aplicación y las relaciones entre ellos, la cual se convierte en una plantilla de solución que provee un conjunto de patrones de diseño, marcos de trabajo y vocabulario común.

ARQUITECTURA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN: Incluye la descripción detallada de cada una de los sistemas de información y las relaciones entre ellos. Cada sistema de información debe contar con una ficha técnica que los describa.

ADMINISTRAR: Gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre las personas que lo habitan. Dirigir una institución. Ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda o los bienes.

GESTIONAR: Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o un objetivo.

GOBIERNO CORPORATIVO: manera en que las entidades son dirigidas, mejorando su funcionamiento interna y externamente, buscando eficiencia, transparencia e integridad, para responder adecuadamente ante sus grupos de interés, asegurando un comportamiento ético organizacional.

GRUPOS DE INTERÉS: Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por éste. Es sinónimo de "Públicos internos y externos", o "Clientes internos y externos", o "partes interesadas".

ISO 27001: Norma internacional de seguridad de la información que consiste en la preservación de su confidencialidad, integridad y disponibilidad, así como de los sistemas implicados en su tratamiento, dentro de una organización.

INTEROPERABILIDAD: Es la acción, operación y colaboración de varias entidades para intercambiar información que permita brindar servicios en línea a los ciudadanos, empresas y otras entidades mediante una sola venta de atención o un solo punto de contacto. Es decir, es la forma de ahorrarle a la gente los

 <p>HOSPITAL San Juan de Dios Huacho</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC</p>	<p>Página 32 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados</p>
--	--	---

desplazamientos de un lugar a otro a la hora de realizar un trámite y de hacer el proceso menos engorroso.

MISIÓN: definición del que hacer de la entidad. Está determinado en las normas que la regulan y se ajusta de acuerdo con las características de cada ente público.

VISIÓN: Establece el deber ser de la entidad pública en un horizonte de tiempo, desarrolla la misión del ente e incluye el plan de gobierno de su dirigente, que luego se traduce en el plan de desarrollo de la entidad.

POLÍTICAS: directrices u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la actividad pública en un campo específico de su gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.

RIESGOS: Posibilidad de ocurrencia de situaciones que pueden ser de dos clases: eventos negativos, tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones; o los eventos positivos, que permiten identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de la función pública.

TRANSPARENCIA: Principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, rendir cuentas de la gestión encomendada.

USO Y APROPIACIÓN: Es una estrategia que busca incentivar en la gestión pública al conocimiento, entendimiento y uso de las TIC para hacer un gobierno más eficiente y transparente por medio de sensibilización, capacitación, comunidades de práctica, publicación de recursos digitales, interacción con expertos.

10. Bibliografía:

https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-15399_foto_marquesina.pdf
<https://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8114.html>
<http://www.politicacriminal.gov.co/Portals/0/documento/ModeloIT4ok.pdf?ver=2017-06-28-141714-930> https://mintic.gov.co/arquitecturati/630/propertyvalues-8158_descargable_3.pdf <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-article-51982.html>

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETIC	Página 33 de 33 Código: MDC - 20 Versión: 02 Fecha de actualización: enero 2026 Elaborado por: Comité de Sistemas Integrados
--	---	--

Notas:

Control de Cambios:

VERSIÓN	Fecha	Descripción de los cambios realizados	Responsable
V-01	30/01/2025	Creación del MDC-20 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las comunicaciones - PETIC	Control Interno
V-02	30/01/2026	Actualización MDC-20 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las comunicaciones - PETIC	Control Interno


Mariell Carolina Ramírez Quintero
Gerente
ESE Hospital San Juan de Dios de Ituango Antioquia