



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
Nit No. 890.399.047-8

1

PETI – Plan Estratégico de Tecnología Informática 2020 – 2021

Por:

Mario González Hernández – Profesional Especializado TI

Oscar Eduardo Parra – Profesional TI y Estadística

Edgar Zea Moreno – Tecnólogo TI

HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO ESE

Santiago de Cali Enero de 2020



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

Tabla de Contenido

INTRODUCCION.....	4
GOBIERNO DE TI ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN, GESTION Y CONTROL DE LAS TI.	6
LAS DECISIONES QUE DEBEN TOMARSE ESTÁN AGRUPADAS EN 5 GRUPOS: PRINCIPIOS, ARQUITECTURA, INFRAESTRUCTURA, NECESIDAD DE APLICACIONES DE GESTIÓN E INVERSIONES DE TI.....	8
OBJETIVOS.....	10
JUSTIFICACIÓN.....	10
EL PROBLEMA	11
ANALISIS DE INVOLUCRADOS	11
ANALISIS DE LAS 6M	13
MAQUINARIA Y EQUIPO	13
MATERIALES E INSUMOS.....	14
MANO DE OBRA	15
METODOS ò PROCESOS.....	16
MEDIO AMBIENTE	16
DIAGNOSTICO GESTION INTEGRAL DE TI.....	18
Evaluación Gestión Estratégica TI	18
Evaluación Gestión de Procesos TI	19
Evaluación Gestión de Cultura TI.....	20
FORMULACION ESTRATEGICA DE T.I.....	22



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

Requisitos para la Formulación Estratégica de T.I.....	22
Oferta de Valor – TI.....	23
Capacidades distintivas para poder cumplir y hacer sostenible la Oferta de Valor.	24
7. ANÁLISIS DE BRECHAS EN LA FORMULACIÓN ESTRATÉGICA TI.....	25
MAPA ESTRATÉGICO TI.....	33
INDICADORES Y METAS – TI.....	34
PLAN DE ACCION GENERAL.....	37
ESTRATEGIAS PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS TI.....	42
CONCLUSIONES.....	42



INTRODUCCION

El Direccionamiento Estratégico de Tecnología Informática en una Organización es tener una concepción amplia de gerencia para manejar el cambio y ser partícipes activos de él, teniendo en cuenta las tendencias tecnológicas del mercado, todos los posibles usos de la tecnología informática, la Infraestructura actual de la organización, generándole ventajas competitivas, para el mejoramiento de la gestión, desarrollo de los activos intangibles (Información y Conocimiento), ventajas competitivas, aumento de la productividad y para garantizar el éxito de las inversiones.

Por lo tanto, es importante desarrollar e implementar dentro de la institución el **Direccionamiento Estratégico de Tecnologías de Información-TI**, en donde debe estar alineada a los objetivos corporativos, con estrategias y posiciones claras de la empresa en las tres dimensiones de mayor impacto (Recurso Humano, Tecnología y Procesos), manteniéndonos preparados a las cambiantes necesidades del entorno en todo lo relacionado a lo comercial, financiero, legislativo y otros factores que amenacen la continuidad permanente y/o obstaculicen el mejoramiento continuo de la empresa.

El hospital Departamental Mario Correa Rengifo ESE, en su procesos de operación para la prestación de los servicios, la gestión administrativa y de apoyo evidencia debilidades en desarrollo de la tecnología informática y los sistemas de información, en relación que la ESE en los últimos 15 años, concentro los recursos disponibles para fortalecer la prestación de los servicios y garantizar la viabilidad frente a un programa de saneamiento fiscal y financiero en ejecución.

El proceso de gestión de la información en la ESE, no ha contado con un proceso de evolución y transformación que evidencie desarrollo continuo en el proceso, y que le permita cumplir con los estándares y requerimientos establecidos por las normas.



Al finalizar la vigencia 2019 el avance del PETI 2018 a 2019, cierra su ejecución con componentes pendientes por ejecutar que permitan alinear las tecnologías de información acorde a las necesidades reales y puntales del desarrollo propio de la Institución.

Con base en lo anterior el presente documento plantear la **FORMULACION PLAN DE DESARROLLO DE T.I. 2020 - 2021**; con la finalidad de que le ofrezca a la institución fortalecer las mejores prácticas e identificar oportunidades de mejora a tiempo, previniendo la materialización de riesgos y logrando un excelente nivel de crecimiento organizacional.

El Plan estratégico de TI tecnología de información de la ESE, esta alienado con el plan de desarrollo Vigente, ya que las necesidades de implementar el Gobierno Digital y Seguridad Digital, a pesar que ha presentado un grado de evolución continuo desde el 2018, persisten la necesidad de consolidar y madurar la estructura de TI en la institución, razón a lo anterior y teniendo en cuenta el informe de gestión de Gerencia de la información con corte a diciembre 15 de 2019, evidencia debilidades en la consolidación de la infraestructura necesaria, se Plantea PETI 2020 – 2021, con posibilidades de ejecutarlo en la presente vigencia si se apropian recursos de inversión para la adquisición de tecnología.

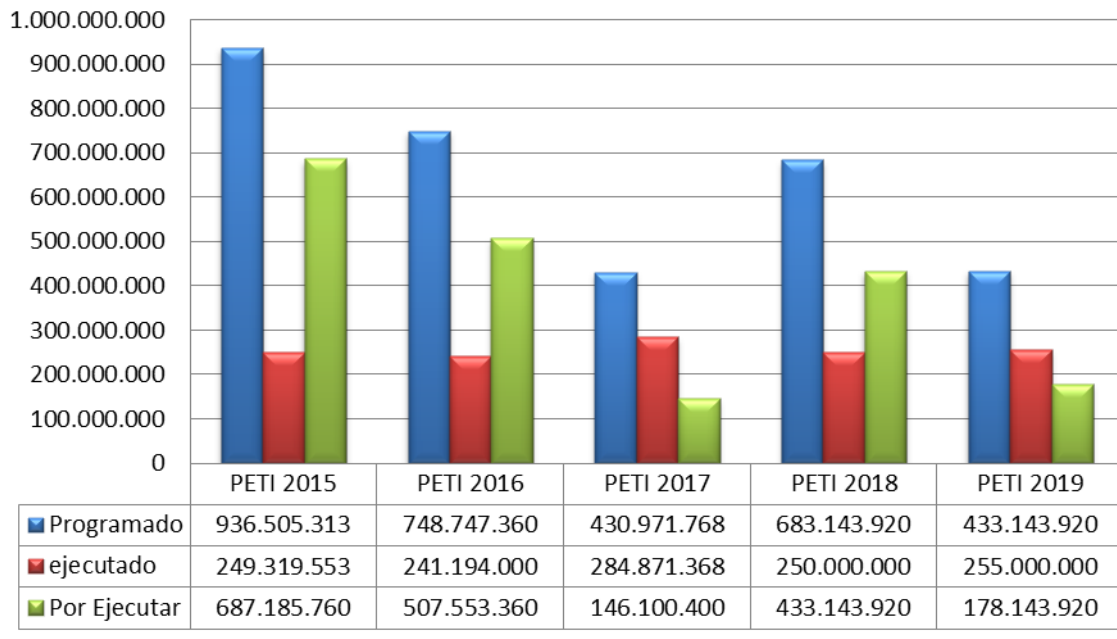
Comportamiento de los recursos del PETI 2015 - 2019

Año	Programado	ejecutado	Por Ejecutar	% ejecutado
PETI 2015	936.505.313	249.319.553	687.185.760	27%
PETI 2016	748.747.360	241.194.000	507.553.360	32%
PETI 2017	430.971.768	284.871.368	146.100.400	66%
PETI 2018	683.143.920	250.000.000	433.143.920	37%
PETI 2019	433.143.920	255.000.000	178.143.920	59%



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

Generación Infraestructura 2015 a 2019 PETI - HDMCR ESE



GOBIERNO DE TI ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN, GESTION Y CONTROL DE LAS TI.

La información y la tecnología que recoge, almacena y distribuye la información se encuentran entre los recursos y activos más importantes para la diferenciación y el logro de ventajas competitivas de una organización siendo de suma importancia el alineamiento de las tecnologías de la información con las metas y objetivos organizacionales.



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

Las implementaciones en TI, involucran inversiones tanto por adelantado como una vez en curso, y las ganancias no son predecibles ya que los negocios requieren cambios constantes. Estas incertidumbres y complejidades llevan a muchos directores de empresas a abdicar en su responsabilidad de hacer que su gente utilice la TI efectivamente.

La Tecnología de la información permite aumentar la competitividad de la organización teniendo como objetivo las prioridades estratégicas de la empresa no así las tácticas. Entendemos la estrategia como una serie de elecciones como el determinar quiénes son los clientes a los que se apunta, cuáles son los productos y servicios que se ofrecen y cuál es la posición única y valiosa a la que apunta la firma y qué procesos centrales incorporan la posición única de la firma en el mercado

Es muy importante que los directores de la empresa reconozcan la responsabilidad que tienen en la toma de decisiones y el uso y manejo efectivo de TI y no asuman que la responsabilidad es del departamento de TI.

En resumen, se puede decir que las siguientes tareas son las necesarias para toda implantación de buen Gobierno de TI:

1. Analizar y Diagnosticar la situación actual (grado de adecuación)
2. Determinar objetivos y actividades prioritarias para la compañía
3. Elegir las actividades y procesos a implantar en la metodología
4. Elegir el grado de granularidad y las plantillas necesarias
5. Definir roles y responsabilidades
6. Institucionalizar el proceso: Capacitación y compromiso
7. Monitorear y controlar
8. Evaluar resultados
9. Realizar ajustes
10. Plan de mejora continua



LAS DECISIONES QUE DEBEN TOMARSE ESTÁN AGRUPADAS EN 5 GRUPOS:
PRINCIPIOS, ARQUITECTURA, INFRAESTRUCTURA, NECESIDAD DE
APLICACIONES DE GESTIÓN E INVERSIONES DE TI.

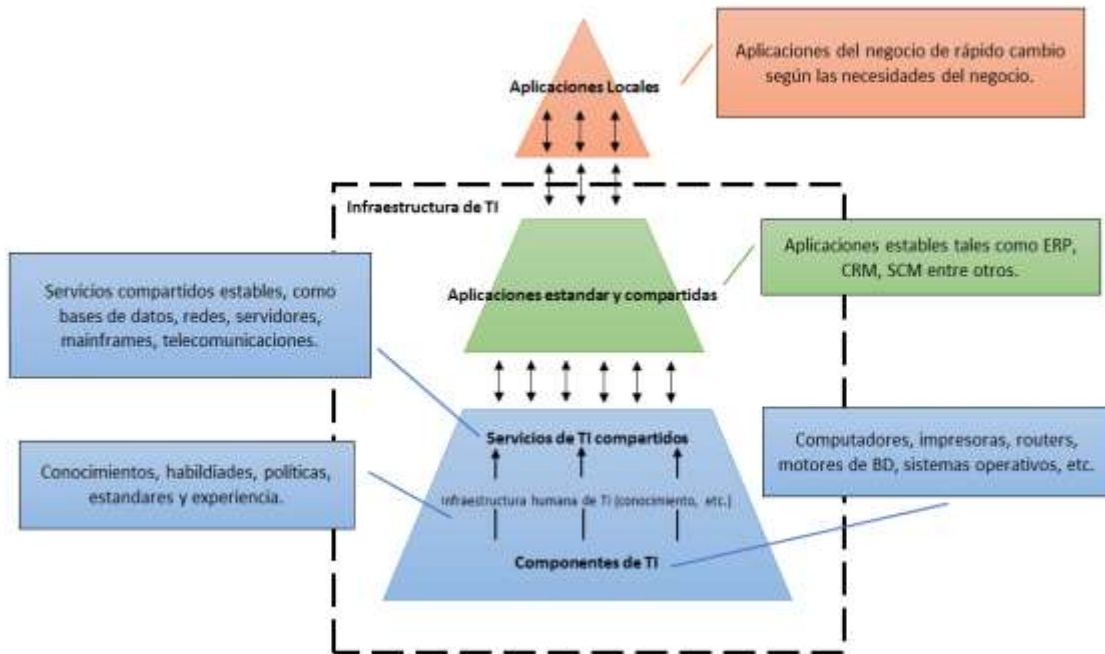
Principios de IT: son declaraciones de alto nivel sobre la forma en que TI es usado en el negocio, y que, cuando forman parte del lenguaje interno de la organización pueden ser apoyados, analizados, discutidos y pueden evolucionar. En conjunto con las inversiones son las actividades más estratégicas ya que establecen el rol que las TI tendrán en la organización, las prioridades y compromisos.

Arquitectura de TI: es la organización lógica de los datos, las aplicaciones y la infraestructura, expresado en un conjunto de políticas, relaciones y consideraciones técnicas con el objetivo de alcanzar el grado de integración y estandarización técnico y del negocio que se haya definido. La integración de los procesos permite que múltiples unidades de negocio compartan y proyecten una única interfaz al cliente.

Infraestructura de TI: la infraestructura de TI es la base sobre la que descansa la capacidad de TI con la que cuenta el negocio. La misma está presente a lo largo de toda la empresa como servicios fiables y compartidos y utilizados por varias aplicaciones. Una infraestructura adecuada permitirá que en el futuro el negocio pueda encarar nuevos negocios habilitados por su capacidad tecnológica.

Necesidad de aplicaciones de gestión: las decisiones en ésta área directamente generan valor el negocio, ya que tienen el potencial de beneficiar los objetivos estratégicos del negocio. El identificar las necesidades tecnológicas tiene dos objetivos contradictorios: por un lado es necesario aplicar *creatividad*, identificando formas nuevas y más eficientes de entregar valor al cliente a través de TI; por otro es necesario tener *disciplina* en respetar la integridad de la arquitectura definida en la empresa, manteniendo el foco en los objetivos fijados para el negocio.

Inversiones y priorización de TI: las inversiones en TI son como cualquier otro tipo de inversiones por lo que se debe medir el retorno esperado. Este aspecto del conjunto de decisiones es el más controversial ya que lo invertido y lo obtenido son métricas sumamente visibles y que generan controversia.





OBJETIVOS

Formular el **Direccionamiento Estratégico de Tecnologías de Información-TI** de un Proyecto de Tecnología Informática para el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E., encaminados a mejorar sus servicios. Permitiendo que los recursos de tecnología se administren de la mejor manera para que eficiente y efectivamente soporten los objetivos del negocio.

Alinear al personal hacia objetivos claros, con indicadores del desempeño medibles y aceptados.

Enfocar los objetivos, factores críticos del éxito, acciones y proyectos hacia el logro de la visión de la institución, considerando los aspectos claves del sector en que se compete.

A nivel de las Empresas Sociales del Estado “E.S.E.” Hospital Departamental Mario Correa Rengifo, con la Planeación Estratégica de Tecnología Informática, se pretende optimizar el uso de los recursos financieros, humanos y técnicos, encaminados a una gestión eficiente y eficaz de los bienes públicos.

JUSTIFICACIÓN

Disponer de un **Direccionamiento Estratégico de Tecnologías de Información-TI**, para logra óptimos niveles de seguridad, confiabilidad, permanencia y competitividad en el medio y contar con una gestión de proceso medible cualitativa y cuantitativamente sobre los procesos funcionales, misionales y logístico en el momento de tomar decisiones a nivel gerencial, todo esto con llevara a mejorar el desempeño de la institución y a prestar un mejor servicio adecuado y oportuno.

EL PROBLEMA

EL desarrollo actual de TI en la organización Hospital Departamental Mario Correa Rengifo ESE, no presenta evolución constante, los problemas planteados en la siguiente matriz, evidencian la situación del proceso de gestión de la información, los problemas esta caracterizados por tipo de causa, Recurso Humano, Procedimientos, Métodos, Infraestructura y tecnología, Medio ambiente, superar los problemas en detalle permitirán alinear el proceso de gestión de la información a los nuevos retos que impone la ESE.

La sumatoria de los problemas identificados por causa conlleva a que **el hospital tiene debilidad** en el desarrollo de los sistemas de información y la tecnología informática para atender las necesidades de la empresa, usuarios y proveedores

ANALISIS DE INVOLUCRADOS

Grupos	Intereses	Problemas recibidos	Recursos y Mandatos
Secretaria Dpatal de Salud	Esperan que el Hospital se comporte como un Hospital piloto en la implementación de un sistema de información integral, para desplegar una	El Erp Implementado tiene un 90% de cobertura, Panacea Satisface las necesidades de los proceso y se requiere afianzar los componentes estratégico y	El Secretario de Salud es el representante del gobernador en la junta directiva tiene voz y voto para aprobar y desaprobar



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

Grupos	Intereses	Problemas recibidos	Recursos y Mandatos
	HC única en el Valle del Cauca	Financiero, el cambio de manual a sistematizado afecta la adherencia y apropiación en muchos proceso	
Proveedores de Tecnología Informática	Recursos financieros disponibles	El tramite y la oportunidad para la adquisición del hardware requerido para el desarrollo del proyecto, La normalización de las redes por el crecimiento de 80 equipos iniciales a 300 conectados afecta el desempeño del sistema de información y el área de ti, el centro de cómputo presenta rezagos y	Flujo de caja y presupuesto disponible para comprar con oportunidad



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

Grupos	Intereses	Problemas recibidos	Recursos y Mandatos
		riesgos por su estructura física débil e insegura	
Usuarios (clientes internos)	Asegurar la comodidad, no realizar esfuerzo para mejorar los procesos	Resistencia al cambio, debilidad en la formación en ofimática, débil educación continua	
Usuarios (Pacientes EPS)	Atención con calidad, oportunidad y agilidad	Crecimiento de la oferta, desinformación, tramitología, oferta de servicios, oportunidad de atención	

ANALISIS DE LAS 6M

MAQUINARIA Y EQUIPO
El hospital no cuenta con una política de renovación de equipos de computo y servidores que permita estar alineado con los avances tecnológicos en el término de tres años
El crecimiento de la red de datos no ha tenido un crecimiento acorde a la implementación realizada, se requiere fortalecer equipos de comunicaciones Switch Capa 2 y capa 3, realizar una renovación total de la red implementada
El crecimiento de la red de energía ininterrumpida que soporta la red del sistema de



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

MAQUINARIA Y EQUIPO

información en un 100%

El Hospital no cuenta con un centro de computo propio o contratado que permita garantizar al 100%, la seguridad, confidencialidad, y protección de la información, que cumpla con los requerimientos mínimos, mitigación de riesgos frente a vulnerabilidades naturales (terremoto, inundación, orden público, etc.,) contingencia frente a fallas o no acceso físico al centro de computo

EL hospital en su plan de desarrollo no cuenta con recursos de inversión para fortalecer el crecimiento del proceso de gestión de la información

El Hospital no cuenta con la tecnología adecuada propia y suficiente en los equipos de computo ó estaciones de trabajo en los procesos administrativos, asistenciales y de apoyo que permitan soportan el procesamiento de información

Existe un proceso de estancamiento en el crecimiento de la tecnología informática y los sistemas de información Redes y Centro de Computo y servidor de contingencia en la nube o propio

Los servidores actuales requieren los de apoyo y contingencia, para mitigar fallas, mantenimiento de equipos, actualizaciones del sistema de

No se cuenta con el soporte UPS al 100% que asegure el normal funcionamientos de los sistemas de información instalados en la ESE

MATERIALES E INSUMOS

El área actual no cuenta con seguridad industrial pues no se encuentran elementos como:

Dispositivo detector de humo

Dispositivo detector de incendio

Dispositivo detector de Humedad



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

MATERIALES E INSUMOS

Dispositivo detector de Proximidad
Temperatura adecuada del aire acondicionado
Registro de Control para el personal que accede al área
Políticas de restricción para el acceso a área

El hospital no cuenta con un stop de partes, memoria, unidades, discos, bus de datos, cable lógico, swiches, que permitan potencializar y asegurar el funcionamiento de los equipos de cómputo, redes y su entorno, actuar de inmediato frente a las contingencias

El proceso de sistemas de información no cuenta con un presupuesto aprobado para asegurar el mantenimiento de redes, que permita advertir un mantenimiento preventivo y correctivo en forma oportuna

Se requiere implementar las telefonía ip para mejorar y fortalecer los canales de comunicación, dicha telefonía se programa sobre las redes lógicas normalizadas

No cuenta con un plan de acción detallado, con presupuesto para cada vigencia que le permita adquirir infraestructura de manera controlada, que responda a las necesidades de la institución y a la innovación tecnológica acorde con el mercado y la prestación del servicio a los usuarios

No está asegurado al 100% el proceso de copias de seguridad, se requiere copia de seguridad en la Nube

MANO DE OBRA

El recurso humano cliente del proceso tiene debilidades en la administración y conocimiento de las aplicaciones y la ofimática y el manejo de Panacea

No se cuenta capacitación continua que permita actualización constante de acuerdo a los avances de los avances tecnológicos que soportan los sistemas de información

No se cuenta con una estructura funcional que dimensione e integre el macroproceso gestión de la información (sistemas, estadística, comunicaciones y gestión documental)



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

METODOS ò PROCESOS
El proceso de gestión de información no ha crecido a la misma velocidad que lo ha hecho la ESE, está rezagado, se requiere generar infraestructura
En el procedimiento de copias de seguridad no se evidencia la custodia externa de copias de seguridad ni el manejo de copias en la nube
En la unidad funcional de sistemas no se evidencia la implementación de procedimientos para control de acceso, controles físicos, el área es vulnerable
No existe control y seguimiento a la versión, actualizaciones y cambios de las aplicaciones
Es deber la gestión del servicio de mesa de ayuda y Medir la satisfacción
La seguridad de la información requiere fortalecer despliegue
No existe un Plan de contingencia sistematizado, por no contar con los recursos mínimos para implementarlos
No está presupuestado, diseñado, documentado la implementación de un plan de contingencia sistematizado local o en la nube que garantice la continuidad del negocio y garantice la seguridad y custodia de la información en servidores de respaldo

MEDIO AMBIENTE
El área de sistemas no cuenta con las instalaciones físicas adecuadas que permitan la organización de puestos de trabajo, la confidencialidad de la información y la atención a usuarios cuando se requiera norma presuntamente incumplida
EL hospital no cuenta con un centro de computo, ni control de ingreso al área de sistemas de información.



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

Existe una situación de hacinamiento el área de sistema de información
La ergonomía y los puestos de trabajo del área no tiene la distribución adecuada y funcional
La infraestructura existente no tiene un proceso de administración formalizado, socializado y controlado para garantizar el uso adecuado de los bienes informáticos, ni de protección y seguridad de la información
la seguridad y parte de los muros están contruidos en panel yeso generando riesgo de robo ó perdida
Las instalaciones físicas generan riesgo a los servidores y la información que en ellos se almacena

DIAGNOSTICO GESTION INTEGRAL DE TI

Evaluación Gestión Estratégica TI

ITEM	CRITERIO	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO
1	¿La empresa tiene formulado y actualizado el direccionamiento estratégico? (Visión, misión, oferta de valor, objetivos estratégicos, metas y proyectos)	El HDMCR tiene formulado claramente y actualizado su direccionamiento estratégico corporativo (misión, visión y objetivos, principios y valores éticos).	Establecer e implementar el Direccionamiento Estratégico de TI que justifiquen las necesidades actuales y futuras de la institución. Adquisición de nuevas tecnologías que apoyen a los procesos funcionales y misionales de la institución.
2	¿Las personas de la organización de todos los niveles conocen el direccionamiento estratégico y tienen claridad sobre su papel frente a dicho direccionamiento?	Los funcionarios dentro de la institución entienden y aceptan sus responsabilidades con respecto al suministro de TI. DEBILIDAD DE RIESGO MEDIO	Realizar actividades que permitan reforzar el conocimiento del direccionamiento estratégico para garantizar que todos los colaboradores de la organización conozcan la información y se identifiquen con ella.
3	¿La empresa tiene definida e implementada en todos los niveles una estructura de indicadores?	Se tienen implementados sistemas de medidas y de verificación de gestión y calidad en: cumplimiento, oportunidad, eficiencia, productividad, que permiten medir la gestión y el resultado de los procesos.	Definir e implementar una estructura para la administración de indicadores de procesos de TI. Desarrollar e implementar una herramienta que permita tener sistematizados cada uno de estos indicadores.
4	¿La empresa efectúa sistemáticamente ejercicios de Benchmarking o de referenciarían competitiva?	Se hace mucho énfasis en el benchmarking con los servicios prestados por la competencia, para identificar oportunidades y amenazas del área de sistemas.	Establecer e implementar benchmarking de TI que justifiquen las necesidades actuales y futuras de la estrategia de TI. Investigar y entender las buenas prácticas y proyectos de TI que minimicen el riesgo de cometer errores y permita tomar decisiones de la manera más acertada posible.
5	¿La Junta directiva recibe educación continuada sobre los diversos temas de interés para la organización?	NO APLICA DEBILIDAD DE RIESGO ALTO	Concientizar a todos los miembros de la junta directiva sobre la importancia de invertir en proyectos de TI que permitan generar ventajas competitivas para la organización para: <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que la institución y el área de TI pueda sostener sus operaciones. • Asegurar que puede implementar el Direccionamiento Estratégico de TI requeridas para extender sus actividades en el futuro.
6	¿La empresa cuenta con una estructura financiera sólida para soportar el direccionamiento estratégico formulado?	Las áreas que integran el área financiera y administrativa logran un trabajo en equipo defendiendo claramente responsabilidades específicas y colectivas.	Implementar herramientas de evaluación y seguimiento que permitan medir el resultado del área financiera con la perspectiva del Direccionamiento Estratégico de TI. Es necesario dar a conocer de qué manera toda la gestión de los procesos de TI aporta significativamente al cumplimiento del direccionamiento, logrando así que los proyectos de tecnología no sean vistos como un gasto sino como una inversión.



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

7	¿La estructura organizacional es pertinente, consistente y suficiente respecto de los requerimientos de direccionamiento estratégico?	Se cuenta con una estructura del área de sistemas integrada con el área de estadística, el cual cumple con sus responsabilidades de acuerdo a las necesidades requeridas. DEBILIDAD DE RIESGO MEDIO	Cambio en la estructura organizacional para cumplir con los objetivos propuestos y hacer posible la implementación del Direccionamiento Estratégico de TI y cumplimiento del Plan de Desarrollo.
---	---	---	--

Evaluación Gestión de Procesos TI

ITEM	CRITERIO	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO
1	¿La empresa tiene definida una estructura de procesos que responda a los requerimientos del direccionamiento estratégico?	El área de sistemas desarrolla sus procesos de servicios en informática y sistemas de información orientados al cumplimiento de los objetivos de la institución. Se tiene un mapa de procesos que soporta toda la operación administrativa y asistencial.	Fortalecer los procesos de servicios en informática y sistemas de información orientados al cumplimiento de los objetivos de la institución basados en los objetivos del negocio y los objetivos de T.I. para el mejoramiento continuo del área. Desarrollar y refinar el conocimiento requerido para diseñar, probar, administrar y mejorar los servicios TI. Diseñar e implementar un mapa de procesos que soporta toda la operación incluyendo todo lo relacionado con TI.
2	¿Los procesos se encuentran estandarizados?	Todos los procesos de misionales se encuentran estandarizados y para garantizar que siempre estén actualizados, existe un facilitador que se encarga de trabajar en conjunto con los líderes usuarios de cada proceso con el fin de renovarlos si es necesario.	Estandarizar y documentar los procesos de TI de acuerdo a los requerimientos y estándares requeridos en la Gestión de Servicios de T.I. y sus anexos correspondientes. Realizar seguimiento de aseguramiento de calidad en cada uno de los procesos, para establecer acciones correctivas, preventivas y de mejora a que haya lugar. Aplicar Norma Técnica ISO.
3	¿Las personas de la organización aplican los estándares establecidos?	El equipo de trabajo del área de sistemas realiza sus funciones defendiendo claramente responsabilidades específicas y colectivas.	Verificar y evaluar la calidad el cumplimiento de los estándares de acuerdo a los procedimientos establecidos. Comunicar a todo el personal de TI aplicar los estándares establecidos y dar a conocer los nuevos estándares de los procesos de TI, para garantizar que estos se cumplan minimizando los incidentes.
4	¿La empresa tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad?	Se cuenta con un sistema de apoyo logístico que atiende las necesidades del área de sistemas y los estándares de calidad que exige la norma habilitación y certificación.	Definir una estructura para la administración de la seguridad de la información (Activos de Información e TI). Revisar los protocolos existentes de cada uno de los componentes que constituyen el apoyo logístico para que se ajusten a los requerimientos reales y de la norma que regulan la Gestión de Servicios de T.I. Aplicar Norma Técnica ISO Culturizar a todos los empleados para que la empresa no sea vista por áreas sino por procesos facilitando el entendimiento del rol que debe desempeñar cada colaborador y dar a conocer la importancia de los procesos de TI para que todos los colaboradores se concienticen de la relevancia de estos.



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

5	¿Se cuenta con un modelo de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención?	Se realiza autoevaluaciones periódicas de manera aceptable, permitiendo detectar oportunidades de mejoramiento continuo de la calidad de atención.	Realizar seguimiento de aseguramiento de acuerdo a los parámetros de MECI Y PAMEC y las normas que lo regulen. Aplicar de manera más frecuente la auditoría correspondiente a los procesos de TI para tener una retroalimentación constante que permita obtener un mejoramiento continuo., Realizar periódicamente el análisis de causas y efectos de los resultados obtenidos en las auditorías internas de calidad.
6	¿Para empresas del sector salud: Se viene implementando los estándares de acreditación en salud?	Se cuenta con un sistema de apoyo logístico que atiende las necesidades del área de sistemas y los estándares de calidad que exige la norma habilitación y certificación.	Lograr el mejor desarrollo de su labor misional con la calidad y nivel de servicio apropiados. Implementar e institucionalizar el Direccionamiento Estratégico de TI y el ciclo PHVA en la Gestión de Servicios de T.I.
7	¿Se aplica metodología de mejoramiento continuo de los procesos en forma sistemática?	Se realiza metodología de mejoramiento continuo de algunos procesos.	Programación de auditorías internas de calidad y MECI Y PAMEC 2 veces al año. Realizar seguimiento y control a los documentos y registros de los procesos. Revisar periódicamente el cumplimiento de los estándares de habilitación en cada uno de los servicios del área. Implementar servicios centralizados, compartidos y coordinados que proveen la base para la capacidad de la organización de hacer uso de la tecnología Planificar, implementar y mantener una estructura TI estable.

Evaluación Gestión de Cultura TI

ITEM	CRITERIO	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO
1	¿Se tienen definidos principios y valores corporativos?	Se hace mucho énfasis al equipo de trabajo del área de sistemas y al personal en general en la satisfacción de los usuarios, en el cumplimiento de los principios y valores éticos (honestidad, confianza, respeto, solidaridad y responsabilidad).	De acuerdo a los comportamientos esperados y estimulados por la institución en sus empleados y clientes, realizar mejoramiento continuo de los valores para fortalecer el ambiente laboral y la cultura organizacional.
2	¿Se tienen definidos comportamientos o conductas observables para cada valor corporativo?	Se dispone de un manual de código de ética donde se establece los referentes éticos que enmarcan la conducta de la comunidad hospitalaria.	Fortalecer y hacer mucho énfasis de los valores profesionales y éticos para el mejoramiento continuo del clima laboral, cultura organizacional y buenas relaciones con la comunidad. Conocer las necesidades de la institución para evaluar mejor el impacto de una falla en los servicios de TI.
3	¿Se programan y desarrollan en forma sistemática actividades para fomentar y lograr la adherencia de los principios y valores definidos?	Se hacen capacitaciones y evaluaciones de conocimiento, para conocer las funciones propias y de los compañeros de la institución, para fomentar el compañerismo y la	Fortalecer y hacer mucho énfasis de los valores profesionales y éticos para el mejoramiento continuo del clima laboral, cultura organizacional. Fortalecer la comunicación entre las diferentes áreas



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO
 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
 Nit No. 890.399.047-8

		competencia sana.	con el área de sistemas-TI para que haya una adecuada prevención y mitigación de problemas e incidentes.
4	¿Se aplica el concepto de liderazgo mediante el ejemplo? ¿Los comportamientos de los líderes responden a los enunciados de principios y valores?	La gerencia y los directivos de la institución están encargados de dar buen ejemplo y de velar por el fortalecimiento en los empleados de los comportamientos esperados y deseados.	Fortalecer los diferentes equipos de trabajo en cada área con la participación de cada líder y definir claramente responsabilidades específicas y colectivas. Complementar las alternativas de mejoramiento del clima organizacional con planes de educación continuada a funcionarios en habilidades gerenciales, actitud y compromiso de servicio.
5	¿Se ha desarrollado un clima de confianza entre las personas que facilita las conversaciones y en general las relaciones entre los miembros de la organización?	Se dispone de una estrategia para el fortalecimiento del clima organizacional.	Fortalecer la comunicación entre las diferentes áreas para que haya una adecuada prevención y mitigación de problemas personales. Coordinar con los responsables de los programas de bienestar, incentivos y salud ocupacional, las alternativas para el mejoramiento del clima organizacional. Implementar herramienta de evaluación y seguimiento que permita medir la eficacia de la estrategia del clima organizacional.
6	¿Se tiene formulado y se aplica un código de ética empresarial?	Se cuenta con un código de ética donde se da mucho énfasis sobre la responsabilidad social y la integridad del recurso humano en las entidades públicas con la prestación del servicio a los usuarios.	Divulgar en toda la organización el código de ética para garantizar que en toda la empresa es conocido y más aun establecer metodologías que incentiven a los colaboradores a aplicarlo en sus vidas.
7	¿Se aplica metodología de mejoramiento continuo en la gestión de la cultura organizacional?	Hay mucho interés por mantener un buen ambiente de trabajo, así como los valores de la institución en sus trabajadores.	Formular e implementar una metodología concreta de la gestión de la cultura organizacional. Adoptar una cultura de TI para el servicio de los usuarios y clientes. Administrar todos los incidentes de punta a punta hasta lograr el cierre con la conformidad de los usuarios/cliente.

FORMULACION ESTRATEGICA DE T.I.

Requisitos para la Formulación Estratégica de T.I.

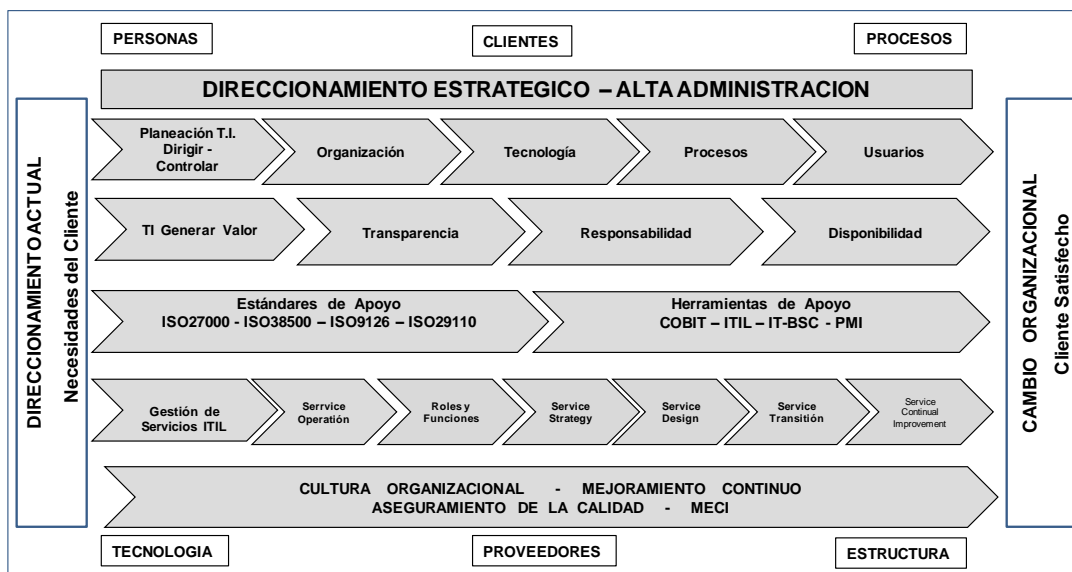
Con respecto al área financiera, se dispone de un margen operacional incremental anualmente, manteniendo una sostenibilidad.

En el área asistencial, mantener un alto nivel de credibilidad del servicio en los clientes. Así mismo, ofrecer el servicio de atención oportuna con calidad. Igualmente, tener alta disponibilidad de los servicios en las diferentes áreas asistenciales.

En el área de recursos humanos, cuenta con personal que posea capacidad de competencias técnicas, y funcionales, manteniendo un clima laboral agradable y una satisfacción interna buena, se cuenta con una comunicación efectiva, transparente y transversal a todas las áreas administrativa y asistencial.

En el área sistemas, presta un servicio con calidad, donde evalúa en comité su gestión con 5 indicadores trazadores y están enfocados en la implementación de las nuevas tecnologías que le permitan integrar todos los sistemas de información, esto con el fin de procesar y analizar información oportuna que permita identificar oportunidades de mejora cuando sea necesario, para mejorar los tiempos de respuesta.

MAPA DE PROCESOS – DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO



Oferta de Valor – TI

Contribuirle a todos nuestros clientes y usuarios de los sistemas de información con los recursos tecnológicos necesarios en cada proceso, para garantizar un Servicio de Gestión TI adecuado y estable, satisfaciendo sus expectativas, ofreciéndoles servicios de alta calidad como:

EL CLIENTE BUSCA UNA SATISFACCIÓN Elementos de la propuesta de valor desde el punto de vista del cliente.	LA INSTITUCIÓN BUSCA UNA RETRIBUCIÓN Elementos de la propuesta de valor desde el punto de vista de la institución.
<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de citas oportunas con medico general o especialista. • Laboratorios con tecnología de última generación para toma de exámenes o ayudas diagnósticas. • Intercomunicación entre las diferentes IPS y los puntos de distribución de medicamentos, facilitando la entrega de los mismos. • Servicio efectivo asistenciales (consulta especialista, consulta externa, urgencias, ayudas diagnósticas), con suficiente tecnología calificada para una atención con el menor tiempo de espera posible. • Oferta Quirúrgica en todas las especialidades del nivel de atención • Interoperabilidad • Sistema de información integral • Citas Call center • Solicitudes por la Pagina Web institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad en los servicios ofrecidos. • Incrementar la productividad. • Administración eficiente y confiable de los datos. • Adquisición de tecnología con la mejor relación Costo/Beneficio que refleje claramente la eficiencia, rentabilidad, productividad y ventaja competitiva. • Generación de Cultura Informática. • Acuerdos flexibles por niveles de servicios con un sistema claro de costos y tarifas. • Medios permanentes de comunicación, colaboración, operación y capacitación. (Internet/Intranet/Extranet/). • Administración efectiva de proyectos de tecnología. • Capacitación apropiada y continua.
<p>La competitividad nos conlleva a un mejoramiento tecnológico en todo campo, obteniendo como gran beneficio una óptima prestación de servicios con accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad.</p>	



Capacidades distintivas para poder cumplir y hacer sostenible la Oferta de Valor.

- Poseer y retener funcionarios comprometidos y competentes.
- Poseer y aplicar políticas, estándares, metodologías y herramientas adecuadas para la prestación de los servicios.
- Poseer y mantener la cultura de autocontrol.
- Trabajar en equipo.
- Asegurar la continuidad técnica y operativa de los servicios.
- Conocer sobre los servicios, expectativas y necesidades de los clientes.
- Disponer de un ambiente e infraestructura informática que garantice la seguridad, la integridad y la disponibilidad de los datos.
- Potencializar la capacidad productiva a través de la generación de conciencia, interés, conocimiento y destreza en la implementación y uso adecuado de las herramientas tecnológicas.
- Gestionar los proyectos de tecnología asegurando su cumplimiento en tiempo, costo y resultados.



7. Análisis de Brechas en la Formulación Estratégica TI

1		2					3	4
ELEMENTO DE LA FORMULACION ESTRATEGICA		TAMAÑO DE LA BRECHA					RAZONES QUE SUSTENTAN EL TAMAÑO DE LA BRECHA	ACCIONES PROPUESTAS PARA CERRAR LAS BRECHAS
		N	P	M	G	MG		
MISSION	Planificar, dirigir, ejecutar y evaluar la funcionalidad efectiva del Hardware.						Falta de políticas o de continuidad de políticas. Multiplicidad de funciones. Debilidad en la planeación del área	Concientizar a los directivos y profesionales. Crear y mantener equipos de trabajo. Coordinar capacitación con Talento Humano. Solicitar la participación de Control Interno. Asignar perfiles y roles de trabajo. Definir metodologías de trabajo.
	Planificar, dirigir, ejecutar y evaluar la funcionalidad efectiva del Software.		X					
	Planificar, dirigir, ejecutar y evaluar la calidad y eficiencia del soporte técnico.							
	Garantizar el desarrollo integral, la confiabilidad, la disponibilidad y la seguridad de los SI.		X					

N = No hay brecha, P = Pequeña, M = Mediana, G = Grande, MG = Muy Grande

ELEMENTO DE LA FORMULACION ESTRATEGICA	TAMAÑO DE LA BRECHA					RAZONES QUE SUSTENTAN EL TAMAÑO DE LA BRECHA	ACCIONES PROPUESTAS PARA CERRAR LAS BRECHAS
	N	P	M	G	MG		
VISION Ser un área que se encuentre a la vanguardia en tecnologías de información y reconocido a nivel corporativo por brindar el apoyo tecnológico a todas las áreas de la institución con los más altos estándares de calidad.		X				Falta de cultura en TI e informática. Falta de recursos. Dispersión de los recursos informáticos. Falta de certificación en normas de calidad.	Establecer un rol de dirección en TI para todas las dependencias. Conseguir recursos de inversión para TI. Fortalecer el equipo de TI a nivel de la administración. Generar cultura informática en todos los niveles de la administración. Modernizar y conectar los servicios a la comunidad. Estandarizar los recursos informáticos. Normalizar, capacitar y divulgar los procesos y procedimientos de cada una de las dependencias de la administración. Buscar la certificación en normas de calidad. Definir perfiles del personal de TI Definir políticas de TI
N = No hay brecha, P = Pequeña, M = Mediana, G = Grande, MG = Muy Grande							
	TAMAÑO DE					RAZONES QUE SUSTENTAN EL TAMAÑO DE LA BRECHA	ACCIONES PROPUESTAS PARA CERRAR LAS BRECHAS



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

27

ELEMENTO DE LA FORMULACION ESTRATEGICA		LA BRECHA						
		N	P	M	G	MG		
OFERTA DE VALOR	Calidad en los servicios ofrecidos.		X				No hay planes de capacitación del personal de TI. Faltan campañas educativas en TI a los usuarios.	Realizar campaña masiva de socialización de los servicios de TI. Definir muy bien y modernizar los servicios de TI que se presten.
	Incrementar la productividad.			X			Faltan recursos para la prestación de los servicios de TI.	Identificar y conseguir fuentes de recursos económicos y físicos para invertir en TI.
	Administración eficiente y confiable de los datos.		X				Falta de procedimientos de seguridad informática.	Identificar y conseguir fuentes de recursos económicos y físicos para invertir en TI.
	Adquisición de tecnología con la mejor relación Costo/Beneficio que refleje claramente la eficiencia, rentabilidad, productividad y ventaja competitiva.			X			No hay presupuesto de inversión para implementar TI.	Identificar y conseguir fuentes de recursos económicos y físicos para invertir en TI.
	Generación de cultura informática.		X				Falta socializar las políticas de TI.	Definir y divulgar políticas y estándares de TI. Elaborar plan de capacitación sobre TI a todo nivel de la administración.
	Medios permanentes de comunicación, colaboración, operación y capacitación (internet, intranet, extranet).		X				No hay infraestructura para la comunicación adecuada de las dependencias.	Identificar y conseguir fuentes de recursos económicos y físicos para invertir en TI.
	Administración efectiva de proyectos de tecnología.		X				Falta de fuentes de financiación para proyectos de TI.	Definir y divulgar metodologías para la implementación de proyectos de TI. Definir y formular proyectos de TI bien estructurados. Participar activamente en la elaboración del presupuesto anual.
N = No hay brecha, P = Pequeña, M = Mediana, G = Grande, MG = Muy Grande								
ELEMENTO DE LA FORMULACION ESTRATEGICA		TAMAÑO DE LA BRECHA					RAZONES QUE SUSTENTAN EL TAMAÑO DE LA BRECHA	ACCIONES PROPUESTAS PARA CERRAR LAS BRECHAS
		N	P	M	G	MG		
ESD	Poseer y retener funcionarios comprometidos y		X				La estructura organizacional actual no se ajusta a la necesidades actuales	Reorganización de la estructura funcional

competentes.							
Poseer y aplicar políticas, estándares, metodologías y herramientas adecuadas para la prestación de los servicios.				X		No se tienen las herramientas adecuadas para prestar los servicios de TI.	Definir y divulgar políticas y metodologías para la prestación de los servicios de TI.
Poseer y mantener la cultura de autocontrol.				X		Existen debilidades para la aplicación de una cultura informática en la administración.	Realizar campañas de divulgación y concientización de TI.
Trabajar en equipo.			X			Existe debilidad para consolidar el trabajo en equipo.	Establecer la cultura de trabajo en equipo.
Generar sinergia empresarial.				X		No hay conciencia en las todos la ESE sobre el manejo de TI.	Generar cultura informática a todos los niveles de la administración.
Asegurar la continuidad técnica y operativa de los servicios.				X		No se tienen las herramientas adecuadas para prestar los servicios de TI.	Definir e implementar planes de contingencia y continuidad de los servicios de TI.
Hacer investigación aplicada en tecnologías de información y comunicaciones (Tics).				X		No se tienen planes ni programas de investigación e innovación tecnológica.	Establecer relaciones permanentes y efectivas con universidades como apoyo en la definición e implementación de proyectos de TI.
Conocer sobre los servicios, expectativas y necesidades de los clientes y usuarios.				X		No hay presupuesto para solucionar de necesidades de TI orientados a los usuarios.	Conocer los manuales de procesos y procedimientos de la administración y asistencial.
Disponer de un ambiente e infraestructura informática que garantice la seguridad, la integridad y la disponibilidad de los datos.				X		La Infraestructura informática de la ESE es débil	Definir e implementar ti para la seguridad informática y socializar las políticas y procedimientos de seguridad informática.

N = No hay brecha, P = Pequeña, M = Mediana, G = Grande, MG = Muy Grande

ELEMENTO DE LA FORMULACION ESTRATEGICA		TAMAÑO DE LA BRECHA					RAZONES QUE SUSTENTAN EL TAMAÑO DE LA BRECHA	ACCIONES PROPUESTAS PARA CERRAR LAS BRECHAS
		N	P	M	G	MG		
CAPACIDADES DISTINTIVAS	Tener capacidad de negociación.			X			Faltan políticas corporativas interiorizadas para la compras de elementos de TI.	Definir políticas de compras de elementos comunes de TI.
	Potencializar la capacidad productiva a través de la generación de conciencia, interés, conocimiento y destreza en la implementación y uso adecuado de las herramientas tecnológicas.			X			Debilidades por parte de las dependencias en destreza y conocimiento y manejo de las herramientas informáticas.	Implementar la cultura informática a todo nivel en la administración. Crear nuevos canales efectivos de comunicación de TI con la administración. Conocer los procesos y procedimientos de la administración.
	Poseer y mantener un sistema de costeo y tarificación por niveles de servicios.			X			No hay conocimiento del costo de los servicios de TI que se prestan.	Definir e implementar un esquema de acuerdos con las dependencias usuarias para la prestación de los servicios de TI.
	Gestionar los proyectos de tecnología asegurando su cumplimiento en tiempo, costo y resultados.				X		Falta de trámites ante financiadores de proyectos de TI.	Definir y divulgar metodologías para la implementación de proyectos de TI. Definir y formular proyectos de TI bien estructurados. Participar activamente en la elaboración del presupuesto anual.
N = No hay brecha, P = Pequeña, M = Mediana, G = Grande, MG = Muy Grande								

ELEMENTO DE LA FORMULACION ESTRATEGICA	TAMAÑO DE LA BRECHA					RAZONES QUE SUSTENTAN EL TAMAÑO DE LA BRECHA	ACCIONES PROPUESTAS PARA CERRAR LAS BRECHAS	
	N	P	M	G	MG			
ACTIVOS ESTRATEGICOS	Servicios. Apertura progresiva de nuevos servicios asistenciales para garantizar la estabilidad financiera y la inversión en TI.			X		No se tienen políticas ni objetivos corporativos alineados con el área de sistemas.	Concientizar a todos los miembros de la junta directiva sobre la importancia de invertir en proyectos de TI que permitan generar ventajas competitivas para la organización para: 1. Asegurar que la institución y el área de TI pueda sostener sus operaciones. 2. Asegurar que puede implementar el Direccionamiento Estratégico de TI requeridas para extender sus actividades en el futuro.	
	Aumento de la productividad para garantizar el éxito de las inversiones de TI.		X			Ausencia de benchmarking de TI que justifiquen las necesidades actuales y futuras de la estrategia de TI.	Establecer e implementar benchmarking de TI que justifiquen las necesidades actuales y futuras de la estrategia de TI.	
	Reorganizar y modernizar cada uno de los servicios asistenciales y de apoyo administrativo.			X		No hay metodologías ni estándares definidos y unificados para toda la Administración en TI.	Definir e implementar metodologías y estándares corporativos alineados con el área de sistemas.	
	Entrega de soluciones y servicios con calidad.		X			Implementar indicadores de calidad en la prestación de servicios de TI	Definir y divulgar los servicios de TI que se prestan.	
	Datos / Información. Información oportuna, utilizable y confiable sobre clientes, procesos, marketing de servicios, competencia.		X			Debilidades en la divulgadas de Seguridad Informática en la ESE	Definir e implementar políticas y procedimientos de Seguridad Informática.	
	Implementar un Sistema de Información que permitan tener un alto nivel de procesamiento, disponibilidad, confiabilidad y seguridad.		X			No se tienen sistemas de información integrados 100%.	Integrar los sistemas de información de la institución utilizando ERP (Sistema de información que integra varias áreas).	
	Aplicaciones (SW). Integrar todos los sistemas de información - SAP, esto con el fin de procesar y analizar información oportuna que permita identificar oportunidades de mejora cuando sea necesario, para mejorar los tiempos de respuesta.		X			No existe un sistema de información que integre 100% todas las áreas.	Integrar los sistemas de información de la institución utilizando ERP (Sistema de información que integra varias áreas). Unificar y estandarizar la administración de los sistemas de información.	
	N = No hay brecha, P = Pequeña, M = Mediana, G = Grande, MG = Muy Grande							

ELEMENTO DE LA FORMULACION ESTRATEGICA	TAMAÑO DE LA BRECHA					RAZONES QUE SUSTENTAN EL TAMAÑO DE LA BRECHA	ACCIONES PROPUESTAS PARA CERRAR LAS BRECHAS
	N	P	M	G	MG		
Equipos Informáticos (HW). Adquisición de tecnología con la mejor relación Costo/Beneficio que refleje claramente la eficiencia, rentabilidad, productividad y ventaja competitiva.			X			No se cuenta con presupuesto disponible en PAC que permita la adquisición de tecnología con la mejor relación Costo/Beneficio que refleje claramente la eficiencia, rentabilidad, productividad y ventaja competitiva.	Elaborar e implementar un plan de adquisición de tecnología con la mejor relación Costo/Beneficio que refleje claramente la eficiencia, rentabilidad, productividad y ventaja competitiva.
Redes de Comunicaciones. Red de comunicaciones lo suficientemente robusta para todo el tráfico de información requerido, para obtener mayor eficiencia y una arquitectura adecuada en la red.				X		No se tiene una red de comunicaciones adecuada y centralizada. La red de datos satisface SOLO el 70% de la ESE	Implementar una infraestructura de red de comunicaciones para obtener mayor eficiencia y una arquitectura adecuada en la red (seguridad, estándares de calidad).
Efectuar un estudio de análisis de requerimientos de actualización de tecnología a la red existente en cuanto a recursos y dispositivos de red.				X		Poca capacidad financiera e interés empresarial para apoyar proyectos de Innovación y mejoramiento de la red de comunicaciones.	Concientizar a todos los miembros de la junta directiva sobre la importancia de invertir en proyectos de TI que permitan generar ventajas competitivas.
Soporte de Información. Mantener excelente servicio con calidad y de gran innovación enfocados a las nuevas tecnologías; así mismo, obtener procesos certificados y mantener una innovación constante de los mismos.				X		Poca capacidad financiera e interés empresarial para apoyar proyectos de Innovación y mejoramiento EN las herramientas tecnológicas.	Potencializar la capacidad productiva a través de la generación de conciencia, interés, conocimiento y destreza en la implementación y uso adecuado de las herramientas tecnológicas.
Identificar oportunidades de mejora a tiempo, previniendo la materialización de riesgos y logrando un excelente nivel de crecimiento organizacional.			X			Poca capacidad financiera para proyectar el crecimiento en TI en la organización	Fortalecer la comunicación entre las diferentes áreas con el área de sistemas-TI para que haya una adecuada prevención y mitigación de problemas e incidentes.
Brindar soporte oportuno con un buen nivel de calidad y profesionalismo a los usuarios de los sistemas de la institución.		X				Falta fortalecer el seguimiento y evaluación del los servicios prestador por los administradores de TI a los usuarios	Definir políticas, procedimientos y estándares de TI. Levantar y mantener actualizados los manuales de procesos, procedimientos y estándares de TI.

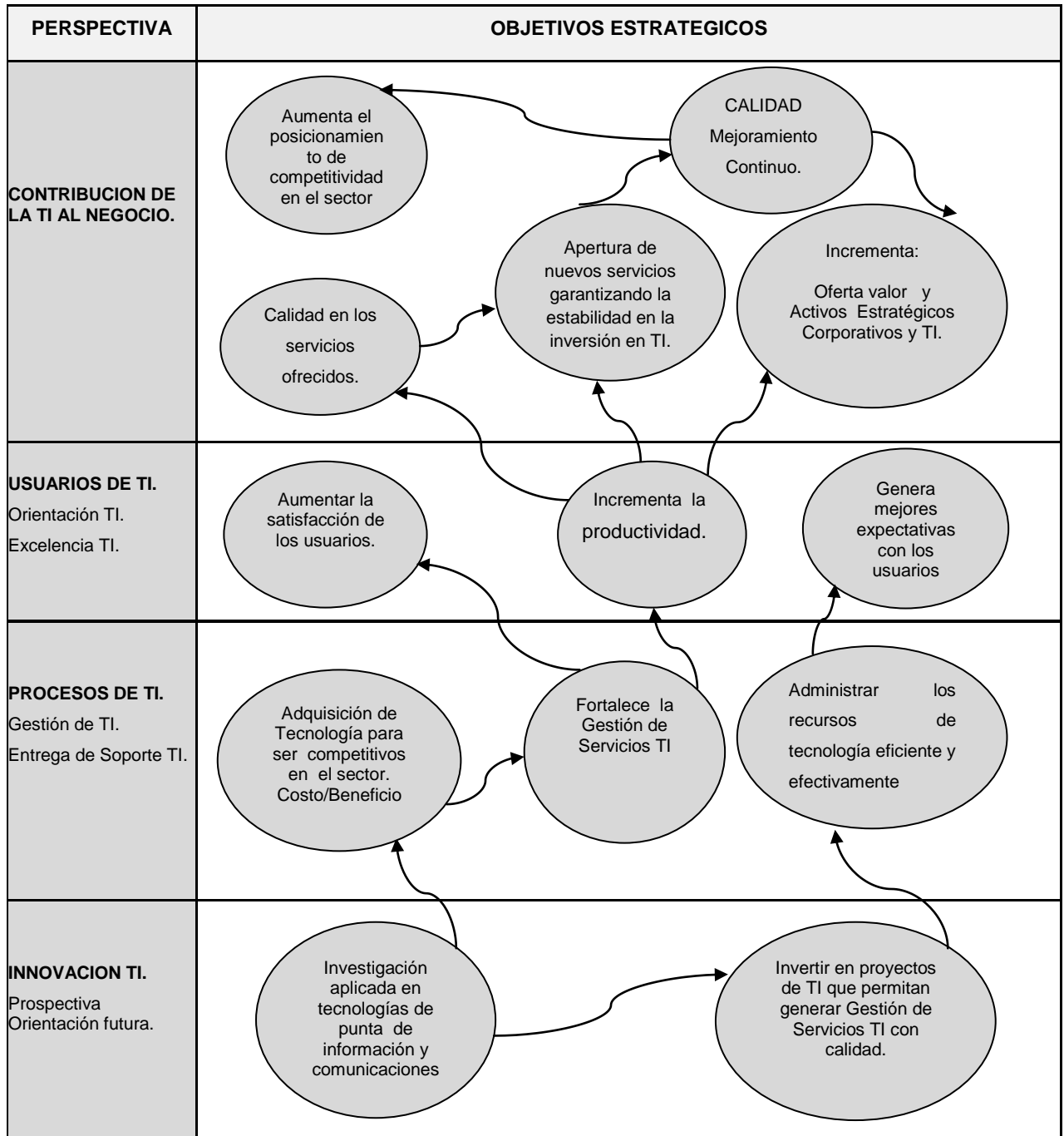
N = No hay brecha, P = Pequeña, M = Mediana, G = Grande, MG = Muy Grande							
ELEMENTO DE LA FORMULACION ESTRATEGICA	TAMAÑO DE LA BRECHA					RAZONES QUE SUSTENTAN EL TAMAÑO DE LA BRECHA	ACCIONES PROPUESTAS PARA CERRAR LAS BRECHAS
	N	P	M	G	MG		
Equipamiento Auxiliar. Administrar los recursos de tecnología de la mejor manera para que eficiente y efectivamente soporten los objetivos del negocio.			X			Poca capacidad financiera para proyectar el crecimiento en TI en la organización Y cumplir con los recursos que demanda el entorno	Fortalecer la comunicación entre las diferentes áreas con el área de sistemas-TI para que haya una adecuada prevención y mitigación de problemas e incidentes.
Instalaciones / Infraestructura. Mantenerse preparados a las cambiantes necesidades del entorno en todo lo relacionado a lo comercial, financiero, legislativo y otros factores que amenacen la continuidad permanente y/o obstaculicen el mejoramiento continuo de la institución.				X		Poca capacidad financiera para proyectar el crecimiento en TI en la organización Y cumplir con los recursos que demanda el entorno	Evaluar y monitorear y financiar el Direccionamiento Estratégico de TI para que se cumpla las necesidades actuales y futuras de la institución.
Disponer de una excelente planta física e infraestructura tecnológica.				X		No se cuenta con centro de computo que cumpla con los términos de la norma	Implementar un centro de computo con los requerimientos legales
Recurso Humano. Contar con personal que posea altas competencias técnicas, y funcionales, manteniendo un clima laboral agradable y una satisfacción interna excelente para evitar la rotación alta del personal. Igualmente, tener una comunicación efectiva, transparente y transversal a todas las áreas administrativa y asistencial.		X				Débil estructura organización en el proceso de TI, y débil capacitación continua	Crear y mantener canales de comunicación efectivos de TI, organizar la estructura del área, implementar la capacitación continua del Rh en Ti predominante.
Sensibilizar a todo el personal de la institución para llevarlos a una cultura informática en el uso adecuado de los sistemas de información y los equipos de cómputo.			X			Ausencia de un Plan de comunicación en la interiorización de la cultura de ti en la ESE	Socializar sobre la administración de los sistemas de información, cultura TI y cultura organizacional.
N = No hay brecha, P = Pequeña, M = Mediana, G = Grande, MG = Muy Grande							



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

1

MAPA ESTRATÉGICO TI



INDICADORES Y METAS – TI.

PERSPECTIVA: CONTRIBUCION DE LA TI AL NEGOCIO.					
OBJETIVO No.	INDICADORES	Línea de base 2018	METAS		
			2019	2020	
Aumentar el posicionamiento de competitividad en el sector.	Aplicar a los estándares de acreditación del pamec de gerencia de la información	70%	90%	95%	
Apertura de nuevos servicios garantizando la estabilidad en la inversión en TI.	Ahorros y reducción de costos en la prestación de servicios de TIC.	35%	40%	80%	
	INICIATIVAS		FACILITADOR		
1.0	Garantizar la rentabilidad adecuada y obtener los recursos financieros requeridos (tanto de fuentes propias como de fuentes externas) para la ejecución efectiva de los proyectos de TIC definidos.		Gerente General Junta Directiva		
2.0	Establecer e implementar el despliegue y seguimiento del Direccionamiento Estratégico que justifiquen las necesidades actuales y futuras de la institución.		Gerente general Jefe Unidad Funcional SiES		

PERSPECTIVA: USUARIOS DE TI.					
OBJETIVO No.	INDICADORES	Línea de base 2018	METAS		
			2019	2020	
Aumentar la satisfacción de los usuarios de TI y SI.	Personal certificados	50%	80%	90%	
	Índice de satisfacción del usuario	60%	70%	85%	
Generar mejores expectativas con los usuarios de TI y SI.	Apoyo a la integración de Sistemas de Información.	70%	85%	95%	
	INICIATIVAS		FACILITADOR		
1.0	Lograr y mantener un equipo de trabajo satisfecho y competitivo, con alta motivación y compromiso.		Jefe Unidad Funcional SiES Equipo de trabajo.		
2.0	Definir roles, responsabilidades y competencias técnicas de las áreas de TI y SI.		Jefe Unidad Funcional SiES Equipo de trabajo.		

3.0	Estándares de acceso, de identificación y reglas de seguridad.	Jefe Unidad Funcional SiES Equipo de trabajo.
-----	--	--

PERSPECTIVA: PROCESOS DE TI.

OBJETIVO No.	INDICADORES	Línea de base 2018	METAS		
			2019	2020	
Fortalecer la Gestión de Servicios TI.	Plan de Implementación de Seguridad Informática.	70%	90%	95%	
Administrar los recursos de tecnología y sistemas de información eficiente y efectivamente.	Plan de Implementación de operación y Continuidad.	70%	80%	90%	
	INICIATIVAS		FACILITADOR		
1.0	Administrar efectivamente los procesos y recursos disponibles para alcanzar y mantener la excelencia en los servicios de gestión TI ofrecidos.		Jefe Unidad Funcional SiES Equipo de trabajo.		
2.0	Establecer una metodología formal de gestión de servicios en desarrollo de aplicaciones, procedimientos (soporte técnico) y estándares de TI.		Jefe Unidad Funcional SiES Equipo de trabajo.		
3.0	Aplicar procedimientos de control, monitoreo y evaluación de cambios a todos los sistemas de información.		Jefe Unidad Funcional SiES Equipo de trabajo.		
4.0	Elaborar e implementar plan de mantenimiento preventivo de recursos de TI.		Jefe Unidad Funcional SiES Equipo de trabajo...		
5.0	Formalizar procedimientos de gestión, control de incidentes y análisis de riesgos (seguridad).		Jefe Unidad Funcional SiES Equipo de trabajo. Calidad.		
6.0	Formalizar el control sobre medios extraíbles.		Jefe Unidad Funcional SiES Equipo de trabajo.		
7.0	Formalizar y aplicar auditorías en los procesos de TI y SI.		Jefe Unidad Funcional SiES Equipo de trabajo.		



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

PERSPECTIVA: INNOVACION TI.					
OBJETIVO No.	INDICADORES	Línea de base 2018	METAS		
			2019	2020	2021
Investigación aplicada en tecnologías de punta de información y comunicaciones (Tics).	Proyectos de investigación desarrollados e implementados.	1	1	3	4
	Alianzas de conocimiento con proveedores de tecnologías.	1	2	4	4
	Personal de TI dedicados a investigación y desarrollo.	1	2	3	3
	INICIATIVAS		FACILITADOR		
1.0	Apoyar en lo relacionado a Tecnologías de Información y Telecomunicaciones - TIC para el cumplimiento de los programas definidos en el Plan de Desarrollo de la institución	Gerente general Junta Directiva Jefe Unidad Funcional SiES Equipo de trabajo.			
2.0	Invertir en proyectos de TI que permitan generar Gestión de Servicios TI con calidad.	Gerente general Junta Directiva Jefe Unidad Funcional SiES Equipo de trabajo.			



PLAN DE ACCION GENERAL

PROBLEMA	OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIA	PROYECTOS O PROGRAMAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	INDICADOR
		(Plan de Desarrollo)					(dd/mm/aa)	(dd/mm/aa)		
El hospital cuenta con un sistema de información que integre la función operativa de todos los procesos, donde se encuentra en paralelo el proceso administrativo y financiero y módulos por implementar del proceso gerencial y estratégico.	El Hospital cuenta con TI/SI la Tecnología informativa y un sistema de información integral acorde a las necesidades específicas de los procesos	Implementar al 100% un sistema integral ERP Panacea que funcione en la Nube, Gestionar Proyecto Mga para garantizar recursos de inversión	NUEVA PLATAFORMA TECNOLÓGICA	Fortalecer la implementación y capacitación para la integración de los módulos de contabilidad, estratégicos y costos	Jefe de sistemas, Subdirector Administrativo y Jefe Financiero	Mario González, Gilbert olzquierdo, Carlos Cardona	01/01/2020	31/12/2020	99.000.000	No Procesos pendientes de implementar/total de procesos implementados



PROBLEMA	OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIA	PROYECTOS O PROGRAMAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	INDICADOR
El hospital no cuenta al 100% con la tecnología informática adecuada que soporte las nuevas exigencias de procesamiento de información, estaciones de trabajo, redes lógicas, equipos de comunicación, redes eléctricas, ups	El Hospital cuenta con TI/SI la Tecnología informativa y un sistema de información integral acorde a las necesidades específicas de los procesos	Adquisición de tecnología informática por compra	NUEVA PLATAFORMA TECNOLÓGICA	Generar recursos propio o de inversión para satisfacer las necesidades de tecnología de acuerdo a la capacidad de la ese, los requerimientos del sistema de información y el avance tecnológico para la hardware, redes lógicas, eléctricas y comunicaciones	Jefe de sistemas, Subdirector Administrativo y Jefe Financiero	Mario González, Gilbert o Izquierdo, Carlos Cardona	01/01/2020	31/12/2020	600.000.000	equipos renovados o adquiridos/requerimiento total



PROBLEMA	OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIA	PROYECTOS O PROGRAMAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	INDICADOR
El Hospital no cuenta al 100% con un centro de cómputo que permita garantizar la seguridad, confidencialidad, y protección de la información, y cumplirá con los requerimientos mínimos de disponibilidad carga eléctrica, control de acceso, mitigación de riesgos frente a vulnerabilidades naturales (terremoto, inundación, orden público, etc.) contingencia frente a fallas o no acceso físico al centro de cómputo	El Hospital cuenta con TI/SI la Tecnología informativa y un sistema de información integral acorde a las necesidades específicas de los procesos	Implementar el centro de cómputo	NUEVA PLATAFORMA TECNOLÓGICA	diseñar el centro de cómputo de acuerdo a los lineamientos de la norma, y la capacidad de la ESE, presupuestar los requerimientos e implementar	Jefe de sistemas, Subdirector Administrativo y Jefe Financiero	Mario González, Gilbert o Izquierdo, Carlos Cardona	01/01/2020	30/06/2020	200.000.000	avance de implementación centro de cómputo requerido

PROBLEMA	OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIA	PROYECTOS O PROGRAMAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	INDICADOR
EL proceso de gerencia de la información no cuenta con una estructura funcional formal con definición de roles, actos administrativos, que dimensione e integre el macro proceso gestión de la información (sistemas, estadística, comunicaciones y gestión documental)	El Hospital cuenta con TI/SI la Tecnología informativa y un sistema de información integral acorde a las necesidades específicas de los procesos	Implementar Dimensiones de MIPG	NUEVA PLATAFORMA TECNOLÓGICA	brindar toda la información al proceso de reestructuración que despliega talento humano participar en la sus tención e integral las aéreas afines al proceso de gerencia de la información	Jefe de sistemas, Subdirector Administrativo y Jefe Financiero	Mario González, Gilbert izquierdo, Carlos Cardona	01/012020	31/12/2020	10.000.000	Acto administrativo de reorganización
EL proceso de gerencia de la información requiere alinearse a los requerimientos de mistic, Acreditación y Mipg e implementar las dimensiones de Gobierno Digital y Seguridad Digital y Acreditación	El Hospital cuenta con TI/SI la Tecnología informativa y un sistema de información integral acorde a las necesidades específicas de los procesos	Reestructuración administrativa	MIPG Y ACREDITACION	Alinear la estructura de TI del hospital a las políticas de gobierno digital, seguridad digital y acreditación en los estándares de gerencia de la información	Jefe de sistemas,	Mario González, Gilbert izquierdo, Carlos Cardona	01/012020	30/12/2020	30.000.000	Cumplimiento estándares mipg/total estándares



HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO
 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
 Nit No. 890.399.047-8

PROBLEMA	OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIA	PROYECTOS O PROGRAMAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	RECURSOS FINANCIEROS	INDICADOR
		GRAN TOTAL							939.000.000	



ESTRATEGIAS PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS TI.

- Sustituir progresivamente los equipos de acuerdo a la disponibilidad presupuestal.
- Seleccionar técnicamente los equipos que puedan seguir operando en algunos procesos y distribuirlos en las áreas que lo requieran.
- Implementar y centralizar la interconexión en nodos (red de comunicación) con todas las áreas de la institución.
- Fortalecer la infraestructura tecnológica a fin de garantizar la seguridad de la información.
- Establecer la estandarización en la adquisición de equipos y uso de software.
- Implementar matriz detallada de los requerimientos del plan de acción general con evaluación en indicador para evaluar su cumplimiento
-

CONCLUSIONES





El concepto de competitividad conlleva a la institución a un mejoramiento continuo en todo campo, obteniendo como gran beneficio una optima Gestión de de Servicios TI.

- El Direccionamiento Estratégico de TI y la Planeación Estratégica de TI, deben ser un elemento dinámico dentro de la administración de las tecnologías de información del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo, por lo que debe actualizarse por lo menos una vez cada año.
- Concientizar a todos los miembros de la junta directiva sobre la importancia de invertir en proyectos de TI que permitan generar ventajas competitivas.
- Culminar la Integración de los sistemas de información - panacea, esto con el fin de procesar y analizar información oportuna que permita identificar oportunidades de mejora cuando sea necesario, para mejorar los tiempos de respuesta.



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

- Adquisición de tecnología (equipos de computo, comunicaciones) con la mejor relación Costo/Beneficio que refleje claramente la eficiencia, rentabilidad, productividad y ventaja competitiva.
- Identificar oportunidades de mejora a tiempo, previniendo la materialización de riesgos y logrando un excelente nivel de crecimiento organizacional.
- Administrar los recursos de tecnología de la mejor manera para que eficiente y efectivamente soporten los objetivos del negocio.

			
MARIO GONZALEZ HERNANDEZ	OSCAR EDUARDO PARRA	EDGAR ZEA MORENO	JUAN CARLOS MARTINEZ
Jefe Unidad Funcional	Profesional Universitario	Técnico	Gerente General
APROBO	ELABORO	ELABORO	APROBO