




**ESE Hospital Regional de Duitama**

**Plan de servicio: Plan Estratégico De Tecnologías De  
La Información**

	<p align="center"><b>ESE Hospital Regional de Duitama</b></p> <p align="center">Proceso: Gestión de la Información Subproceso: Tecnologías de la información Plan de servicio: Plan Estratégico De Tecnologías De La Información</p>	<table border="1"> <tr> <td>Código</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fecha</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td></td> </tr> </table>		Código		Fecha		Versión	
		Código							
		Fecha							
		Versión							

Estratégico	Misional	Apoyo	Evaluación
-------------	----------	-------	------------

### Objetivo

Formular estrategias, proyectos e iniciativas para la administración de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el propósito de alinear los objetivos estratégicos institucionales con los lineamientos del programa nacional de Gobierno Digital, convirtiéndose en un pilar fundamental para el desarrollo de la entidad durante el periodo 2024-2027, fomentando una gestión orientada a la generación de valor público.

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar las necesidades actuales en materia de tecnología e información para establecer los modelos adecuados de gestión y planeación de TI.
2. Definir directrices, estrategias y proyectos en TI que faciliten el uso óptimo de los recursos tecnológicos existentes y las inversiones, con el fin de atender las necesidades y prioridades de la E.S.E. Hospital Regional de Duitama.
3. Garantizar una administración eficiente de la infraestructura tecnológica disponible, que respalde los sistemas y medios de información de la entidad.
4. Divulgar entre todos los colaboradores el modelo operativo de las TIC adoptado, promoviendo el compromiso en su uso y apropiación dentro de la institución.
5. Fortalecer la capacidad estratégica, técnica, tecnológica y operativa de la entidad para alcanzar los objetivos estratégicos y generar valor público.
6. Diseñar y planificar estrategias e iniciativas en Tecnologías de la Información que permitan un aprovechamiento eficiente de la información, facilitando la toma de decisiones en procesos directivos, misionales, de apoyo y evaluación.
7. Desarrollar las capacidades institucionales necesarias para afrontar la transformación digital en el futuro.
8. Establecer las fases a seguir para avanzar en la transformación digital y la integración de las TIC en la institución.

### Responsable

Líder Tecnología De La Información (Tecnologías de la Información)

### Alcance

Direccionar los esfuerzos de la E.S.E Hospital Regional de Duitama para la implementación de la política de Gobierno Digital en el periodo 2024-2027 promoviendo el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones generando instrumentos metodológicos que desarrollen una adecuada planeación para generar una transformación digital.

### Introducción

Todas las entidades que conforman la administración pública deberán llevar a cabo las medidas indicadas por el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para poner en marcha la política de Gobierno Digital. Dicha política, liderada por el mencionado Ministerio, incluirá como acciones fundamentales el cumplimiento de directrices y estándares para la integración de trámites en el Portal Único del Estado Colombiano, la divulgación y aprovechamiento de datos abiertos, la implementación del modelo de territorios y ciudades inteligentes, la optimización de adquisiciones públicas en tecnologías de la información, el desarrollo y uso de software público, la incorporación de tecnologías emergentes en la gestión pública, el fortalecimiento de la confianza y la seguridad digital, así como la promoción de la participación y la democracia a través de medios digitales. Para ello, el Gobierno establecerá mecanismos que permitan un seguimiento constante del uso, calidad, nivel de satisfacción e impacto de estas iniciativas.

Atendiendo a esta directriz, la E.S.E. Hospital Regional de Duitama busca, mediante el desarrollo del presente Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI 2024-2027, definir estrategias para la implementación de la política de Gobierno Digital establecida en el Decreto 1008 de 2018, con el propósito de sentar las bases de la transformación digital de la entidad y orientar el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones disponibles y emergentes, utilizándolas para generar valor público.

La elaboración de este documento se fundamenta en la G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI - Planeación de la Tecnología para la Transformación Digital (del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC, Versión 2019) y en el Anexo 1. Herramienta para la construcción del PETI.

## Responsables

Tabla 1 Procesos Responsables en la construcción, ejecución y cumplimiento del PETI

ROL O RESPONSABILIDAD	AREA
Encargado de la ejecución y cumplimiento del PETI	Tecnologías de la información.
Encargado de la auditoria en los resultados y logro de los objetivos.	Calidad y Gestión de resultados / Planeación y direccionamiento estratégico.
Procesos de apoyo en la formulación del PETI.	Información y Atención al usuario y/o ciudadano, procesos misionales, Presupuesto, Control Interno, Comunicaciones. Fuente: Diseño de la Entidad.

Fuente: Anexo 1. Herramienta para la construcción del PETI Sesión 1.

Tabla 2 Grupo para la construcción del PETI.

PROCESO /ÁREA	RESPONSABLE	FUNCIÓN
Planeación Institucional	Líder: Ing. Constanza Hernandez	Garantizar que las acciones y mejoras propuestas estén alineadas con el Plan estratégico Institucional. Coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación de las acciones definidas
Tecnologías de la Información	Líder: Ing. Oscar Andres Salamanca Monroy	Orientar a las áreas en la definición de las acciones de mejora. Velar por la adopción del modelo de Seguridad y Privacidad de la Información
Gestión de Calidad	Líder: Jefe Dayana Gil	Definir las oportunidades de mejora y posibles soluciones a cada una
Sistema de Información y Atención al Usuario y/o Ciudadanía	Líder: Viviana Fonseca	Definir las necesidades de los usuarios de la entidad y posibles soluciones a cada una
Gestión de Costos Hospitalarios.	Líder: Felipe Sierra	Identificar el presupuesto que se debe asignar para cada acción.
Gestión de presupuesto	Líder: Nohora Rivera Marino	Identificar el presupuesto que se debe asignar para cada acción.
Evaluación y Control de la Gestión	Asesora:	Controlar y gestionar los riesgos asociados
Gestión de Comunicaciones	Líder: Helman Niño	Apoyar la participación ciudadana y gestión de transparencia y acceso a la información.

Fuente: Anexo 1. Herramienta para la construcción del PETI Sesión 1.

## Marco Legal y/o Teórico

Tabla 3 Marco Normativo

MARCO NORMATIVO				
ID	NÚMERO	AÑO	DESCRIPCIÓN	SERVICIOS IMPACTADOS
N001	Directiva 02	2000	Gobierno en línea	Tecnologías de la Información
N002	NTC 27001	2006	Tecnologías de la Información. Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información (SGSI) Requisitos.	Tecnologías de la Información
N003	NTC27002	2007	Tecnologías de la Información. Técnicas de seguridad. Código de práctica para la gestión de la seguridad	Tecnologías de la Información
N004	Decreto 1151	2008	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	Tecnologías de la Información

N005	Conpes 3920 de Big Data, del 17 de abril	2008	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.	Tecnologías de la Información
N006	Ley 1273	2009	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones	Tecnologías de la Información
N007	Ley 1341	2009	Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.	Tecnologías de la Información
N008	Ley 1581	2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	Tecnologías de la Información
N009	Decreto 2364	2012	Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.	Tecnologías de la Información
N010	Decreto 2693	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, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.	Tecnologías de la Información
N011	Norma Técnica Colombiana NTC 5854	2012	Accesibilidad a páginas web El objeto de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 es establecer los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web, que se presentan agrupados en tres niveles de conformidad: A, AA, y AAA.	Tecnologías de la Información
N012	Decreto 1377	2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" o Ley de Datos Personales.	Tecnologías de la Información
N013	Ley 1712	2014	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.	Tecnologías de la Información
N014	Decreto 2573	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	Tecnologías de la Información
N015	Decreto 2433	2015	Por el cual se reglamenta el registro de TIC y se subroga el título 1 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.	Tecnologías de la Información
N016	Decreto 1078	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Tecnologías de la Información
N017	Decreto 103	2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones	Tecnologías de la Información
N018	Resolución 3564	2015	Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Tecnologías de la Información
N019	NTC ISO 9001	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.	Tecnologías de la Información
N020	Resolución 3564	2015	Reglamenta algunos artículos y parágrafos del Decreto número 1081 de 2015 (Lineamientos para publicación de la Información para discapacitados)	Tecnologías de la Información
N021	Decreto 415	2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las Comunicaciones.	Tecnologías de la Información
N022	Decreto 728	2016	Actualiza el Decreto 1078 de 2015 con la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico	Tecnologías de la Información
N023	Conpes 3854 Política Nacional de Seguridad Digital de Colombia, del 11 de abril	2016	El crecimiento en el uso masivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia, reflejado en la masificación de las redes de telecomunicaciones como base para cualquier actividad socioeconómica y el incremento en la oferta de servicios disponibles en línea, evidencian un aumento significativo en la participación digital de los ciudadanos. Lo que a su vez se traduce en una economía digital con cada vez más participantes en el país. Desafortunadamente, el incremento en la participación digital de los ciudadanos trae consigo nuevas y más sofisticadas formas para atentar contra su seguridad y la del Estado. Situación que debe ser atendida, tanto brindando protección en el ciberespacio para atender estas amenazas, como reduciendo la probabilidad de que estas sean efectivas, fortaleciendo las capacidades de los posibles afectados para identificar y gestionar este riesgo	Tecnologías de la Información

N024	Decreto 1413	2017	En el Capítulo 2 Características de los Servicios Ciudadanos Digitales, Sección 1 Generalidades de los Servicios Ciudadanos Digitales	Tecnologías de la Información
N025	Decreto 728	2017	Por el cual se adiciona el capítulo 2 al título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para fortalecer el modelo de Gobierno Digital en las entidades del orden nacional del Estado colombiano, a través de la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico.	Tecnologías de la Información
N026	Decreto 1499	2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.	Tecnologías de la Información
N027	Resolución 2710	2017	Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo IPv6.	Tecnologías de la Información
N028	Decreto 1008	2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Tecnologías de la Información
N029	Resolución 138	2018	Artículo Quinto. Procuraduría Delegada para la Defensa del Patrimonio Público, la Transparencia y la Integridad.	Tecnologías de la Información
N030	Ley 1955	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)	Tecnologías de la Información
N031	Compes 3975	2019	Define la Política Nacional de Transformación Digital e Inteligencia Artificial, estableció una acción a cargo de la Dirección de Gobierno Digital para desarrollar los lineamientos para que las entidades públicas del orden nacional elaboren sus planes de transformación digital con el fin de que puedan enfocar sus esfuerzos en este tema.	Tecnologías de la Información
N032	Circular 02	2019	Con el propósito de avanzar en la transformación digital del Estado e impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos generando valor público en cada una de las interacciones digitales entre ciudadano y Estado y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad.	Tecnologías de la Información
N033	Directiva 02	2019	Moderniza el sector de las TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones	Tecnologías de la Información
N034	Decreto 2106	2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública Cap. II Transformación Digital Para Una Gestión Pública Efectiva	Tecnologías de la Información
N035	NQA ISO 22301	2019	Guía de Implantación de la Continuidad de Negocio	Tecnologías de la Información
N036	Resolución 1519	2020	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.	Tecnologías de la Información
N037	Resolución 2893	2020	lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPAs y consultas de acceso a información pública	Tecnologías de la Información
N038	Decreto 620	2020	Estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"	Tecnologías de la Información
N039	Ley No 2015	2020	Por medio del cual se crea la historia clínica electrónica interoperable y se dictan otras disposiciones.	Toda la Entidad
N040	Circular No 18	2021	Implementación de la resolución 1519 de 2020 por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos del ministerios de tecnologías de la información y las comunicaciones MINTIC y la aplicación de la matriz ITA.	Tecnologías de la Información
N041	COMPES 4070	2021	"Lineamientos de Política para la Implementación de un Modelo de Estado Abierto	Tecnologías de la Información
N042	Resolución 500	2021	lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la Política de Gobierno Digital	Tecnologías de la Información
N043	Decreto No. 767	2022	Lineamientos de la Política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1078 de 2015.	Tecnologías de la Información
N044	Resolución No. 460	2022	Plan Nacional de Infraestructura de Datos y su hoja de ruta en el desarrollo de la política de gobierno digital, y se dictan los lineamientos generales para su implementación	Tecnologías de la Información

N045	Resolución No 1117	2022	Los lineamientos de transformación digital para las estrategias de ciudades y territorios inteligentes de las entidades territoriales, en el marco de la Política de Gobierno Digital	Tecnologías de la Información
------	--------------------	------	---	-------------------------------

Fuente: Anexo 1. Herramienta para la construcción del PETI Sesión 7.

Tabla 4 Factores Externos

FACTORES EXTERNOS				
POLÍTICOS		ECONÓMICOS	SOCIALES	TECNOLÓGICOS
FACTOR	ID NORMA	FACTOR	FACTOR	FACTOR
El cambio de normatividad del sector salud y del gobierno en relación a plataformas, interoperabilidad y adopción de nuevas tecnologías, puede generar cambios en la forma de operación de la entidad al determinar plataformas en las cuales se debe enviar la información tales como la facturación electrónica, nomina electrónica, entre otros.	N009, N019.	La entidad tiene asignado un monto monetario limitado para la renovación tecnológica de equipos informáticos y de comunicaciones.	En general las instituciones están expuestas o amenazadas por desastres naturales.	La entidad podría postularse en una de las iniciativas de oferta de temas y proyectos de Gobierno Digital:  - Iniciativas transversales. - Iniciativas del grupo interno de trabajo servicios ciudadanos digitales. - Iniciativas de la subdirección de fortalecimiento públicas digitales. - Iniciativas de la subdirección de estándares y arquitectura de TI.
El gobierno nacional estableció la política de Gobierno Digital del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el estado realiza la actualización de nuevos estándares de la Política de Gobierno Digital.	N001, N004, N010, N011, N013, N014, N017, N018, N020, N021, N024, N025, N026, N027, N028, N029, N030, N031, N032, N034, N036, N037, N038, N040, N041, N042, N043, N044, N045.	La entidad debe tener asignado un recurso monetario asignado para la actualización de los sistemas de información.	El personal de TI tiene la oportunidad de actualizarse en temas tecnológicos mediante cursos gratuitos del MINTIC.	Las empresas están expuestas a ataques cibernéticos e intrusión de virus dentro de sus infraestructura tecnológica.
El estado Colombiano tiene la Iniciativa de una Historia Clínica Interoperable entre todas las entidades del sector salud.	N039.	La implementación de proyectos tecnológicos en su mayor cantidad genera grandes montos de inversión monetaria, tales como infraestructura de seguridad, adecuación del centro de datos...	Existe una nueva tendencia de la sociedad por incluir nuevas herramientas tecnológicas que faciliten sus actividades diarias.	La entidad tiene apoyo del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
Se han adoptado tecnologías como la telemedicina y se busca la difusión y adopción de mecanismos que faciliten la atención de los ciudadanos minimizando su desplazamiento		Las severas fluctuaciones en las tasas de cambio generan una inestabilidad de precios de los equipos y herramientas tecnológicas que dificultan la adquisición de algunas de ellas.	Existe una pandemia generada por el coronavirus COVID-19 que obliga a restringir la movilidad e interacción social de la humanidad, lo cual ha incrementado la búsqueda de herramientas tecnológicas que permitan dar continuidad a las labores de la sociedad.	La entidad tiene apoyo del proveedor tecnológico SYAC.

El estado colombiano tiene el objetivo de reforzar la estructura de seguridad tecnológica y servicios tecnológicos de los procesos de TI, al igual que la confidencialidad, disponibilidad y seguridad de la información.	N002, N003, N006, N007, N008, N012, N016, N023, N033, N035.			La entidad tiene el apoyo del proveedor Tecnológico Media Commerce en temas de seguridad informática
---	---	--	--	--

Fuente: Anexo 1. Herramienta para la construcción del PETI Sesión 7.

### Diagnostico y/o situación actual

Se definen las personas que hacen parte del grupo para la construcción del PETI, es conformado por líderes, coordinadores y/o responsables de proceso.

## ESTRATEGIA DE TI

### MISIÓN Y VISIÓN

Tabla 5. Sesión 2. Misión, Visión de TI.

Estrategia de TI	
Misión de TI	Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional en los Sistemas de información y las plataformas estratégicas, comprometidos con el medio ambiente y la aplicación de alta tecnología en los procesos y proyectos.
Visión de TI	Ser un referente de arquitectura TI, seguridad y privacidad, procesos seguros y eficientes con resultados de impacto, basados en el modelo de trabajo colaborativo mediante personal capacitado y estrategias tecnológicas.

Fuente/: Anexo 1. Herramienta para con construcción del PETI

### OBJETIVOS DE TI

Tabla 6. Sesión 2. Objetivos de TI.

Objetivos			Metas		
ID	ID Objetivos entidad	Nombre	ID	Nombre	Medición actual
1	TI1	Definir e implementar planes, políticas, protocolos, procedimientos y formatos para fortalecer la infraestructura TI, seguridad y privacidad de la información.	TI1.1	Actualizar los planes, políticas, procedimientos con base al crecimiento de la entidad y riesgos de TI.	La institución tiene formulado el PETI, PSPI, MSPI, Política de renovación Tecnológica y Políticas de seguridad.

2	TI2	Promover estrategias que comprometan a los integrantes del proceso TI en la interacción, comunicación, toma de decisiones y logro de metas colectivas optando por el conocimiento compartido.	TI2.1	Realizar reuniones internas en el proceso TI para definir las actividades completadas, dificultades, soluciones y temas de interés internas.	Se realizan reuniones para determinar el nivel de avance de las actividades
3	TI3	Adoptar estrategias tecnológicas para potenciar las capacidades y habilidades del equipo de TI fomentando un personal en formación y aprendizaje continuo.	TI3.1	Gestionar un curso virtual durante la vigencia anual para los integrantes del proceso de Tecnologías de la Información.	El personal del proceso aprovecha cursos de imágenes clínicas y adicional se forman en educación profesional.
4	TI4	Ser un referente en la implementación de la Política de Gobierno Digital en los tres habilitadores transversales, sus lineamientos y estándares.	TI4.1	Obtener una puntuación de 80 en la adopción de la Política de Gobierno Digital para el 2023.	El proceso TI ha usado la Política de Gobierno Digital como guía para mejora continua de los procesos. Se encuentra en una calificación de 71,5.

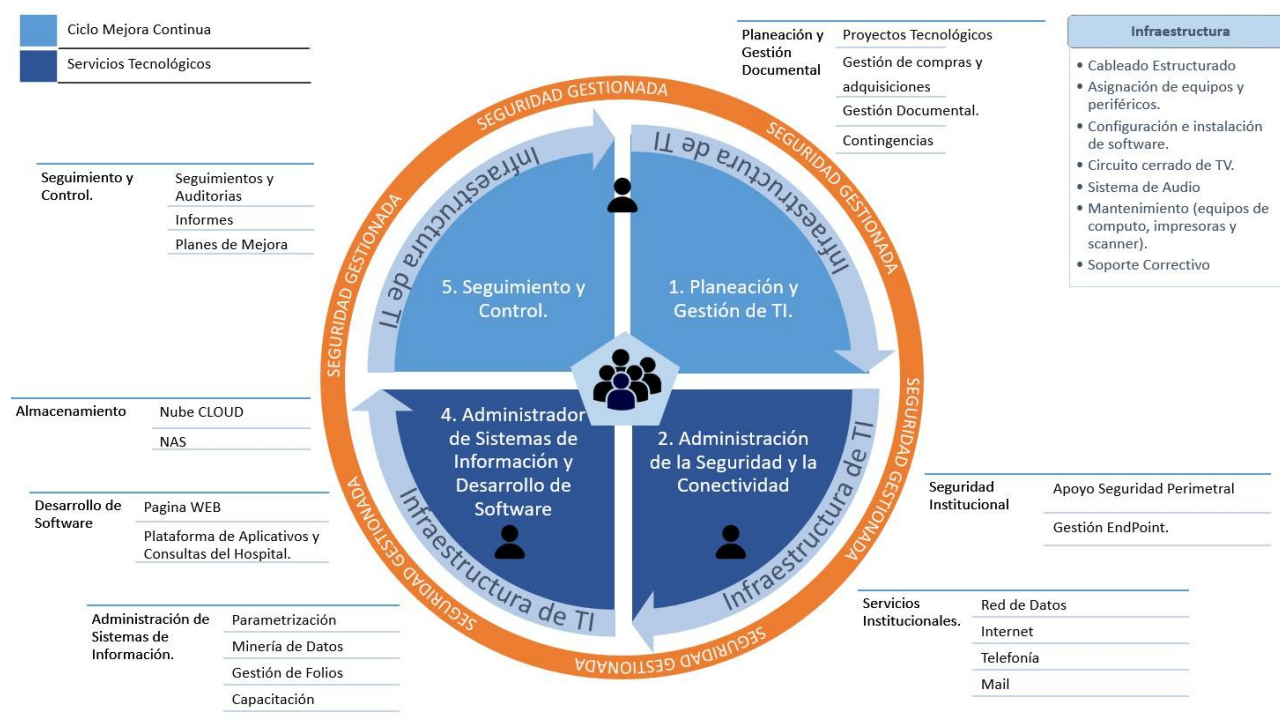
Fuente/: Anexo 1. Herramienta para con construcción del PETI



## SERVICIOS DE TI

El proceso de Tecnologías de la Información brinda los siguientes servicios referenciados en la imagen:

Imagen 1: Distribución del proceso de TI y servicio tecnológicos.



Fuente: Diseño institucional.

## CAPACIDADES DE TI

Tabla 7 . Capacidades del proceso de Tecnologías de la Información

Categoría	Capacidad	Cuenta con la Capacidad en la entidad
Estrategia	Gestionar arquitectura empresarial	si
	Gestionar proyectos de TI	si
	Definir Políticas	si
Gobierno	Gestionar procesos de TI	si
	Administrar modelos de datos	si
	Gestionar flujos de información	si
Sistemas de Información	Definir arquitectura de sistemas de informacion	si
	Administrar sistemas de informacion	si
	interoperar	si
Infraestructura	Gestionar disponibilidad	si
	Realizas soporte a usuarios	si
	Gestionar cambios	si
	Administrar infraestructura tecnologica	si
Uso y apropiación	Apropiar Ti	si
Seguridad	Gestionar seguridad de la información	si

Fuente: Diseño institucional.

## TABLERO DE CONTROL DE TI

La E.S.E. Hospital Regional de Duitama por medio del software Almera, el cual tiene los tableros de control para los procesos institucionales, en el cual se tienen los indicadores de proceso.

## SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La institución cuenta con un software integrado administrativo y asistencial denominado Dinámica Gerencial Hospitalario este sistema de información se ha manejado en la institución desde el año 2012 y constituye el eje central de la gestión de información de la

entidad. Dentro de ellos principales módulos del sistema se encuentra el módulo de historias clínicas y registros asistenciales, las interfaces con el sistema de imágenes diagnosticas RIS y PAC, la interface con laboratorio clínico, los módulos de facturación, cartera, contabilidad, suministros, farmacia.

Otros sistemas de información gestionados o desarrollados por la entidad son:

1. Plataforma de Aplicativos y Consulta del Hospital PACH: Esta plataforma de desarrollo propio por parte de la entidad condensa aplicativos asociados al sistema Dinámica Gerencial Hospitalario y de personalización o generación de reportes del sistema.
2. Plataforma AVA: Ambiente virtual de aprendizaje para formación de los colaboradores de la entidad.
3. Gestor de tareas y correspondencia: aplicativo para la implementación de ventanilla única y control de tareas institucionales
4. Servicio telefónico y callcenter: sistema para la gestión de llamadas y telefonía IP.
5. Almera Information Management: Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

## Recursos, Materiales, Insumos y Equipos

Para la construcción del Plan Estratégico de Tecnológicas de la Información se utilizan los siguientes recursos:

1. Anexo 1. Herramienta para la construcción del PETI.xlsx
2. Anexo No. 2. Presentación Lienzo para la construcción del PETI.pptx
3. Guía construcción PETI Gobierno Digital v2.0.pdf

## Desarrollo

# 1. LINEAMIENTOS CONCEPTUALES Y METODOLÓGICOS

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) ha sido elaborado tomando como referencia la Guía G.ES.06 "Guía para la Construcción del PETI - Planeación de la Tecnología para la Transformación Digital" (versión de julio de 2019) y su integración con la herramienta del Anexo 1, que contiene los formatos e información clave para definir la hoja de ruta del proceso TIC en la E.S.E. Hospital Regional de Duitama.

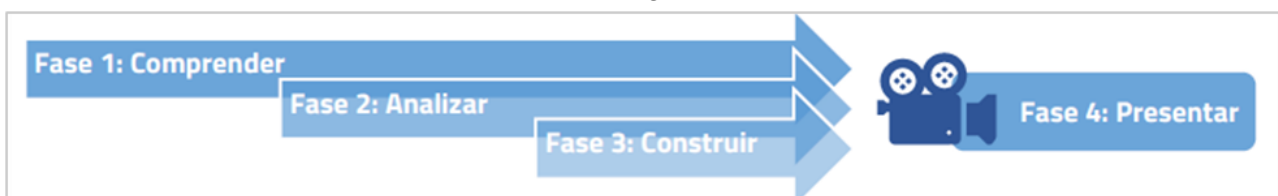
## METODOLOGÍA DE CONSTRUCCIÓN DEL PLAN

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en relación a la Política de Gobierno Digital da una ruta clara para la construcción del PETI, mediante la guía G.ES.06 .ES.06 Guía para la Construcción del PETI - Planeación de la Tecnología para la Transformación Digital (versión julio de 2019) que propone una metodología basada en el desarrollo de ejercicios de Arquitectura Empresarial para los organismos y entidades públicas, la cual es adoptada por el proceso TIC de la E.S.E. Hospital Regional de Duitama.

Con el objetivo de realizar un documento de impacto y calidad para la institución se toman como base las primeras sesiones realizadas y se programa para la vigencia 2022 la ejecución de las sesiones faltantes para al finalizar la vigencia, tener un documento completo con evidencias.

Se adopta la metodología de 4 fases:

Ilustración 2. Fase de Construcción del PETI.



Fuente/ : Guía G.ES.06 .ES.06 Guía para la Construcción del PETI - Planeación de la Tecnología para la Transformación Digital (versión julio de 2019)

Sesiones de trabajo por fases:

*Ilustración 3. Primera Fase de la Construcción del PETI.*

Fases	Sesiones	Objetivo
Primera fase: Comprender	Sesión 1: Involucrar a los participantes e interesados	Consolidar el grupo encargado de construir el PETI.
	Sesión 2: Entender la estrategia	Consolidar la información de la entidad pública utilizando los insumos existentes.
	Sesión 3: Identificar y caracterizar los servicios	Listar y caracterizar los servicios institucionales ofrecidos a los usuarios.
	Sesión 4: Identificar y caracterizar la operación	Listar y caracterizar las capacidades y los procesos internos de la entidad pública.
	Sesión 5: Evaluar y comprender los servicios	Hacer un análisis de impacto de los servicios institucionales y procesos y construir las fichas de los de mayor impacto.

Fuente/ : Guía G.ES.06 .ES.06 Guía para la Construcción del PETI - Planeación de la Tecnología para la Transformación Digital (versión julio de 2019)

*Ilustración 4. Segunda Fase de la Construcción del PETI.*

Fases	Sesiones	Objetivo
Segunda fase: Analizar	Sesión 6: Analizar los factores internos y externos	Realizar un análisis de las debilidades y oportunidades de la entidad pública.
	Sesión 7: Analizar el entorno y la normatividad vigente	Realizar un análisis de los factores externos políticos, económicos, sociales, tecnológicos y normatividad vigente que afecta la entidad pública.
	Sesión 8: Caracterizar los usuarios	Caracterizar los usuarios a los que la entidad presta sus servicios
	Sesión 9: Evaluar las tendencias tecnológicas	Evaluar las tendencias tecnológicas de la cuarta revolución industrial.
	Sesión 10: Consolidar el catálogo de hallazgos	Construir la matriz de hallazgos y oportunidades de mejora de los servicios y operación de la entidad.

Fuente/ : Guía G.ES.06 .ES.06 Guía para la Construcción del PETI - Planeación de la Tecnología para la Transformación Digital (versión julio de 2019)

*Ilustración 5. Tercera Fase de la Construcción del PETI.*

Fases	Sesiones	Objetivo
Tercera fase: Construir	Sesión 11: Construir la estrategia de TI	Construir la estrategia de TI y reportar el avance actual.
	Sesión 12: Identificar mejoras en los servicios y la operación	Definir las acciones de mejora en las fichas de servicios institucionales y proceso.
	Sesión 13: Identificar las brechas	Identificar las acciones de mejora que permitirán ofrecer mejores servicios.
	Sesión 14: Consolidar y priorizar las iniciativas de inversión	Definir iniciativas de inversión y priorizarlas.
	Sesión 15: Consolidar los gastos asociados a la operación	Identificar los gastos asociados a la operación del área de tecnologías de la información o quien haga sus veces.
	Sesión 16: Identificar los planes de la Política de Gobierno Digital	Identificar los planes de la Política de Gobierno Digital e incorporar las iniciativas al PETI.
	Sesión 17: Construir la hoja de ruta	Construir la hoja de ruta del área de Tecnologías de la información o quien haga sus veces.
	Sesión 18: Definir las Comunicaciones del PETI	Definir el Plan de Comunicaciones del PETI.
	Sesión 19: Construir el PETI	Construir el Plan Estratégico de Tecnologías de la información con los productos construidos en las sesiones.

Fuente/: Guía G.ES.06 .ES.06 Guía para la Construcción del PETI - Planeación de la Tecnología para la Transformación Digital (versión julio de 2019)

Ilustración 6. Cuarta Fase de la Construcción del PETI.

Fases	Sesiones	Objetivo
	Sesión 20: Definir el seguimiento y control del PETI	Definir el tablero de indicadores para medir el avance en la estrategia de TI.
Cuarta fase: Presentar	Sesión 21: Aprobar y publicar el PETI	Aprobar el PETI por el grupo institucional de gestión y desempeño y la alta dirección de la entidad.
	Sesión 22: Presentar el PETI	Presentar el PETI a los interesados.
	Sesión 23: Validar equivalencias y relación de evidencias	Revisar las equivalencias del PETI con otros modelos de medición.

Fuente/: Guía G.ES.06 .ES.06 Guía para la Construcción del PETI - Planeación de la Tecnología para la Transformación Digital (versión julio de 2019)

## 2. MOTIVADORES ESTRATEGICOS

### 2.1 ALINEACIÓN ESTRATEGICA

#### 2.1.1 PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

El propósito del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 (PND 2022-2026) Colombia, potencia mundial de la vida, es sentar las bases para que el país se convierta en un líder de la protección de la vida, a partir de la construcción de un nuevo contrato social que propicie la superación de injusticias y exclusiones históricas, la no repetición del conflicto, el cambio de nuestra forma de relacionarnos con el ambiente, y una transformación productiva sustentada en el conocimiento y en armonía con la naturaleza. Para convertir a Colombia en una potencia mundial de la vida, el PND 2022 - 2026 está compuesto por cinco grandes transformaciones:

- Derecho Humano a la Alimentación
- Ordenamiento del territorio alrededor del agua
- Seguridad Humana
- Economía productiva para la vida y lucha contra el cambio climático
- Convergencia regional.

#### 2.2.2 PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

El plan de desarrollo “Cuidar tu salud, nuestra prioridad” integra aspectos administrativos y asistenciales de la ESE Hospital Regional de Duitama y se constituye en el marco estratégico para la vigencia 2024 - 2027. Su formulación se realizó de forma participativa lo que permitió identificar de forma objetiva las fortalezas institucionales que pueden convertirse en ventajas competitivas, las debilidades que se deben transformar en oportunidades de mejora, las amenazas que se deben afrontar y las oportunidades que se pueden aprovechar. Con base en lo anterior se diseñaron las estrategias a implementar en el cuatrienio 2020-2024, con las cuales se pretende consolidar a ESE Hospital Regional de Duitama como una de las Empresas Sociales del Estado más sólidas a nivel departamental y nacional.

El Plan de Desarrollo 2024 - 2027 “Sembrando Futuro en Salud” de la ESE Hospital Regional de Duitama, se articula con las políticas públicas y con los planes de desarrollo del orden Nacional “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”, con el plan de desarrollo Departamental “Pacto Social por Boyacá: tierra que sigue avanzando” y con el Plan de Desarrollo Municipal “Sembrando civismo Duitama florece”.

## 2.2 CONTEXTO INSTITUCIONAL

Tabla 8. Sesión 2. Ficha de la Entidad.

FICHA DE LA ENTIDAD			
Nombre de la Entidad	E.S.E. Hospital Regional de Duitama	Municipio	Duitama
Orden o Suborden	Territorial / Municipal	Presupuesto ejecutado en la última vigencia en toda la entidad	\$103.897.242.890
Naturaleza Jurídica	Empresa Social del Estado	Presupuesto de TI ejecutado última vigencia	\$ 708.313.204,00
Nivel	II	Fecha de última actualización plan estratégico institucional	21/07/2024
Tipo de Vinculación	Rama Ejecutiva	Fecha de la ultima actualización PETI	29/01/2024
Representante Legal	Jairo Mauricio Santoyo		

Fuente/: Anexo 1. Herramienta para con construcción del PETI.

### 2.2.1 ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD

Tabla 9. Sesión 2. Misión y visión de la Entidad.

Estrategia de la Entidad	
Misión de la entidad	Somos una institución que brinda atención en salud centrada en las Personas, desde todos los niveles de complejidad a la población del Departamento de Boyacá y área de influencia, bajo los atributos de la calidad, destacada por la humanización y experiencia del Usuario, el mejoramiento continuo, la responsabilidad social y la investigación, con el propósito de satisfacer las necesidades de los usuarios y sus familias.
Visión de la entidad	En el 2030 la ESE Hospital Regional de Duitama se consolidará como una institución acreditada, líder en la región por su alto desempeño a nivel científico y administrativo, posicionada como centro de referencia de servicios de salud con estándares superiores

Fuente/: Anexo 1. Herramienta para con construcción del PETI

### 2.2.1 OBJETIVO Y METAS DE LA ENTIDAD

Tabla 10. Sesión 2. Objetivos de la Entidad.

Objetivo	Codigo	Producto
Fortalecer el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la ESE Hospital Regional de Duitama	P.1.1.1.	Dar cumplimiento al mantenimiento de las condiciones de Habilitación para la ESE Hospital Regional de Duitama (excepto Infraestructura)
	P.1.1.2.	Cumplimiento oportuno del reporte relacionado con el Sistema de Información para la Calidad (SIC)
	P.1.1.3.	Autoevaluación de los estándares de acreditación aplicable a instituciones no acreditadas.
	P.1.1.4.	Formular y adoptar el programa de calidad
	P.1.1.5.	Programa de calidad ejecutado
Ofrecer un trato amable y respetuoso para los pacientes y sus familias; propender por el crecimiento personal y profesional de los colaboradores.	P.1.2.1.	Actualizar la política y el programa de humanización
	P.1.2.2.	Implementar la política y el programa de humanización
Dar continuidad a la implementación de la estrategia IAMII, logrando así mejorar las condiciones de salud y bienestar del binomio madre hijo y su familia	P.1.3.1.	Mantener la certificación como institución IAMII
Fomentar y evaluar el cumplimiento de procedimientos asistenciales y buenas prácticas de seguridad del paciente, para prevenir la ocurrencia de situaciones que puedan generar daño al paciente	P.1.4.1.	Actualizar la política y el programa de seguridad del paciente
	P.1.4.2.	Implementar la política y el programa de seguridad del paciente (PSP)
Implementar protocolos de atención que permitan prestar servicios en condiciones de seguridad tanto para los trabajadores como para los usuarios minimizando el riesgo de infección por COVID en las instalaciones de la entidad	P.2.1.1.	Protocolo de seguridad laboral elaborado y socializado
	P.2.1.2.	Trabajadores y colaboradores adheridos al protocolo de seguridad laboral
	P.2.1.3.	Estrategia de comunicación dirigida a usuarios del área de influencia informando sobre los servicios oferados, las medidas de seguridad adoptadas y la manera de acceder a ellos
Ampliar la oferta de servicios especializados a fin de minimizar necesidad de desplazamientos de los usuarios a instituciones de salud ubicadas en otros municipios	P.2.2.1.	Inscripción ante el REPS y apertura de nuevos servicios especializados
Identificar procesos institucionales que sean susceptibles de mejora	P.3.1.1.	Procesos priorizados rediseñados
	P.3.2.1.	Elaborar matriz de riesgos, priorizando aquellos que por su impacto deben ser intervenidos
Identificar riesgos en los diferentes procesos de la entidad y realizar la gestión de los mismos	P.3.2.2.	Ejecución de acciones formuladas para mitigar o controlar riesgos identificados
	P.3.3.1.	Informe sobre estado actual de acciones de mejora registradas en el PUMI



Gestionar acciones correctivas para oportunidades de mejora detectadas en auditorías internas o externas	P.3.3.2.	Planes de mejora formulados y ejecutados a partir de hallazgos de auditorías internas, externas, autoevaluación de habilitación y acreditación, entre otras
Implementar sistema de costos hospitalario a fin de identificar la rentabilidad real por servicios	P.4.1.1.	Programa para la implementación de sistema de costos
	P.4.1.2.	Sistema de costos implementados conforme a programa elaborado
Disminuir el porcentaje de glosas y devoluciones por causa administrativa	P.4.2.1.	Actualización del programa y procedimiento facturación limpia y digital
	P.4.2.2.	Ejecución del programa de facturación limpia y digital
	P.4.2.3.	Disminuir y mantener el valor de la glosa final menos a 3.5% del valor facturado.
Realizar acciones tendientes a identificar las cuentas por pagar y realizar gestiones para el cobro efectivo de las mismas	P.4.3.1.	Acciones de gestión de cobro de cartera instauradas frente a EPS con las que se tiene relación contractual
Formular tarifas institucionales y/o paquetes de servicios para especialidades quirúrgicas, que resulten competitivos en el mercado	P.4.4.1.	Especialidades quirúrgicas con tarifas institucionales y/o, paquetes de prestación de servicios formulados, con base en costeo estándar.
Realizar la renovación gradual de la tecnología biomédica con la que cuenta el hospital	P.4.5.1.	Formular y adoptar la política y manual de gestión de la tecnología biomédica (adquisición, incorporación, monitorización, control y reposición de la tecnología)
	P.4.5.2.	Cumplir con la implementación de la política y manual de gestión de la tecnología biomédica
	P.4.5.3.	Adelantar gestiones para buscar financiación para la construcción de salas de cirugía y salas de partos
	P.4.5.4.	Cumplimiento al Plan de mantenimiento hospitalario
Central de mezclas certificada en Buenas Prácticas de Manufactura, operando en el HRD y ofertando servicios a otras instituciones de salud	P.4.6.1.	Certificación de la central de mezclas en Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) por parte del INVIMA
	P.4.6.2.	Dispensación de tabletería requerida por pacientes hospitalizados, en formato unidosis
	P.4.6.3.	Autoevaluación y definición de cornograma para aplicar a la habilitación de la CAM para la oferta de medicamentos en dosis unitarias para ofertar a otras instituciones de salud
Fomentar las buenas prácticas ambientales durante la prestación de los servicios de salud	P.5.1.1.	Cumplimiento al programa de gestión ambiental formulado en cada anualidad
Implementar el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo para promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los colaboradores	P.5.1.2.	SGSST implementado
Avanzar en la implementación del Modelo integrado de planeación y gestión MIPG	P.6.1.1	Avance en la calificación del índice de desempeño institucional (Línea de base 62,8)

Fuente / : Anexo 1. Herramienta para con construcción del PETI.

## 2.3 TENDENCIAS TECNOLOGICAS

Tabla 11. Tendencias tecnologicas.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Uso de nube- Software como servicio	La entidad utiliza servicios en nube para el almacenamiento de información.
Máquinas virtuales (Virtualización de hardware) .	El proceso de tecnologías de la información tiene virtualizados servicios para optimizar recursos
Devops	La E.S.E. Hospital Regional de Duitama tiene personal de ingeniería, el cual tiene la facultad para desarrollar software para la entidad, como es el caso de la Plataforma de Aplicativos y Consultas del Hospital PACH.
Plataforma de publicación de datos abiertos	El proceso de TI adopto el portal de datos abiertos para publicar los datos o información priorizada por la entidad.

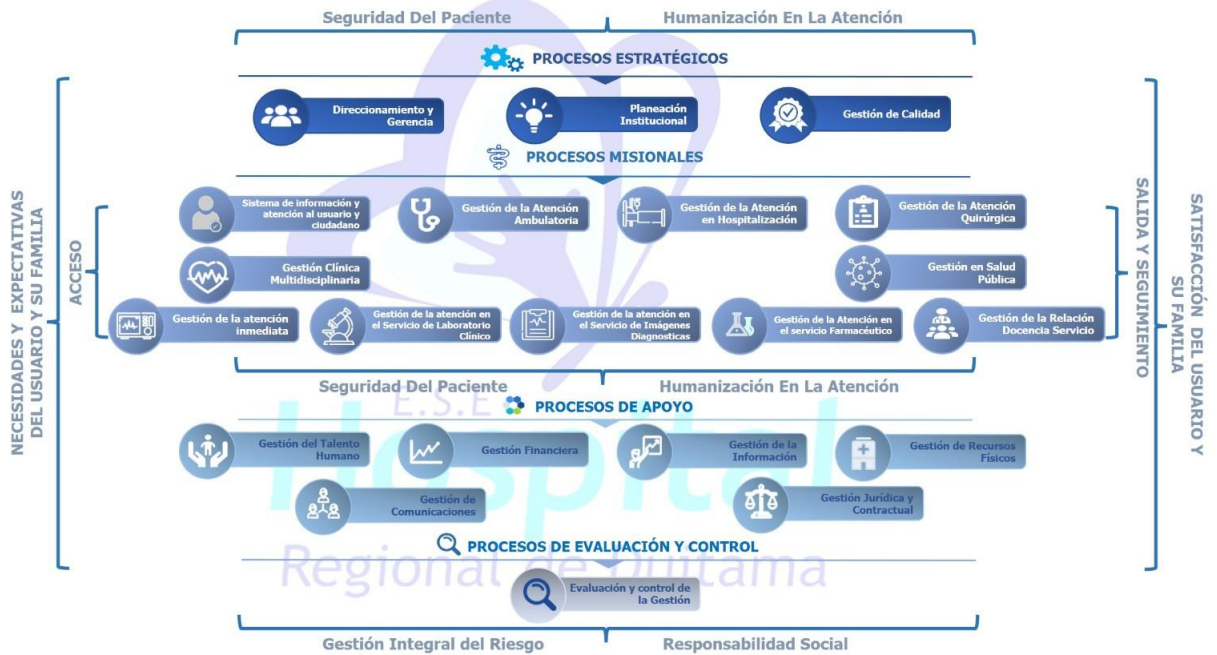
Fuente: Diseño Institucional

## 3. MODELO OPERATIVO

La E.S.E. Hospital Regional de Duitama está organizada bajo la descripción de alto nivel del mapa de procesos.

### 3.1 MAPA DE PROCESOS

Ilustración 8. Mapa de Procesos Institucional.

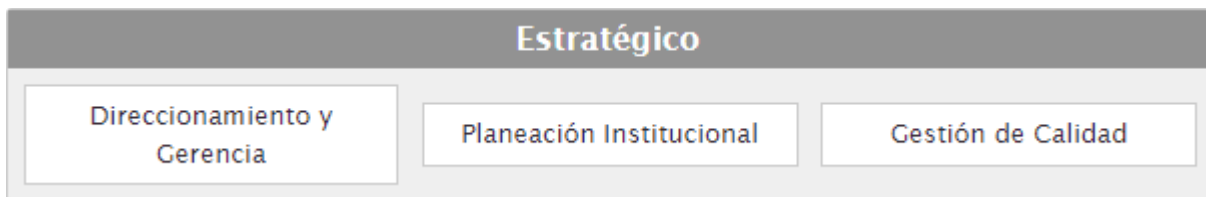


Fuente/: Elaboración propia de la Institución.

El modelo estratégico planteado para el desarrollo de las estrategias de tecnología de la información está basado en la protección y protección de la información, toda la infraestructura tecnológica que la soporta y permite su procesamiento, está alineada con el plan de desarrollo de la entidad mediante el segundo objetivo estratégico “Optimización de procesos y procedimientos administrativos haciéndolos más eficientes”.

### 3.2 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

#### 3.2.1 PROCESOS ESTRATEGICOS



1. Direccionamiento estratégico y gerencia
2. Planeación Institucional
3. Gestión de Calidad

#### 3.2.2 PROCESOS MISIONALES



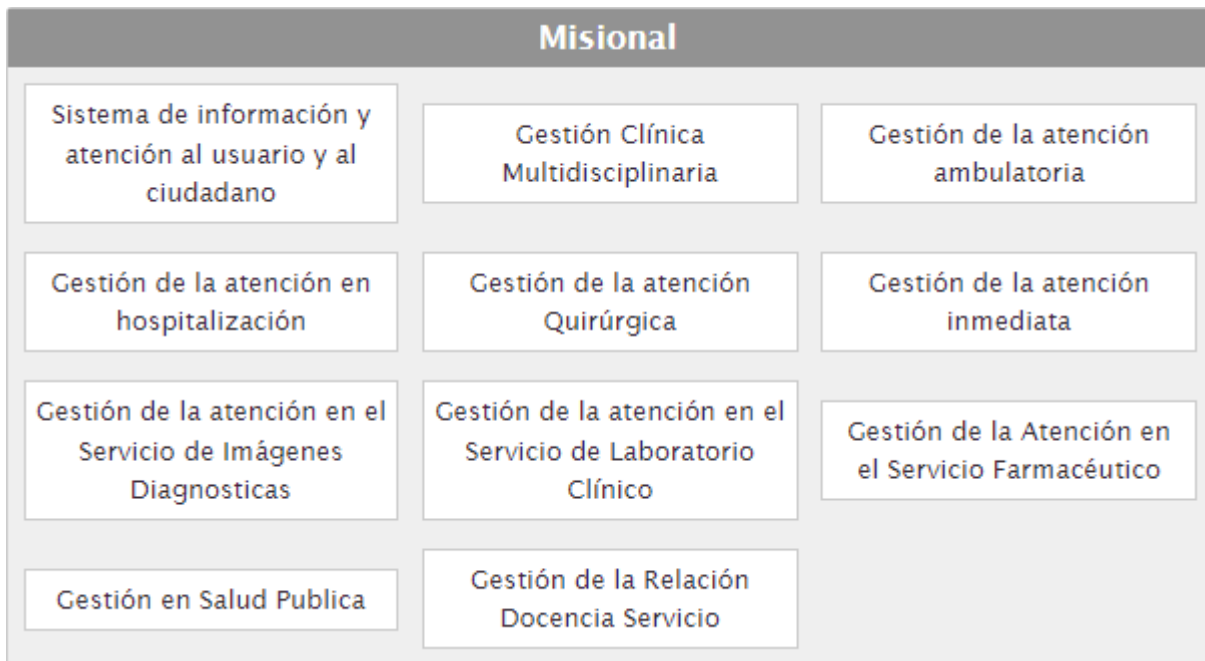


Tabla 12. Procesos misionales.

PROCESO	SUBPROCESO
Sistema de Información y Atención al usuario y al Ciudadano	Atención al usuario
Gestión de la Atención Ambulatoria	Consulta Externa General
	Odontología
	Promoción y Mantenimiento de la Salud.
	Consulta Externa Especializada
Gestión de la Atención en Hospitalización	Servicio de Hospitalización
	Cuidado Critico
Gestión de la Atención Quirúrgica	Central de Esterilización
	Sala de Partos
	Sala de Cirugías
Gestión Clínica Multidisciplinaria	Gestión de Práctica Clínica Medica
	Enfermería
	Nutrición y Dietética
	Psicología
	Terapia Física
	Terapia Respiratoria
	Terapia Ocupacional
Terapia de Lenguaje / Fonoaudiología	
Gestión de la Atención Inmediata	Referencia y Contrareferencia
	Urgencias
Gestión de la Atención en el Servicio de Laboratorio Clínico	Servicio de Gestión Pre Transfusional
	Servicio de Laboratorio Clínico
Gestión de la Atención en el Servicio de Imágenes Diagnosticas	Servicio de Imágenes Diagnosticas
Gestión de la Atención en el servicio Farmacéutico	Gestión de la Atención en el servicio Farmacéutico
Gestión en Salud Publica.	Gestión en Salud Publica.
Gestión de la Relación Docencia Servicio.	Gestión de la Relación Docencia Servicio.

Fuente/: Elaboración propia de la Institución.

### 3.2.3 PROCESOS DE APOYO

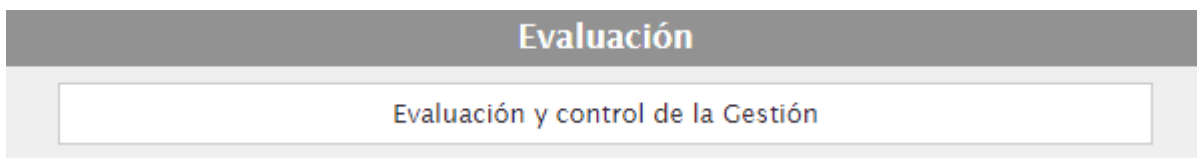


*Tabla 13: Procesos de Apoyo.*

PROCESO	SUBPROCESO
Gestión del Talento Humano	Desarrollo del Talento Humano
	Administración del Talento Humano
	Seguridad y Salud en el Trabajo
Gestión Financiera	Gestión de Costos Hospitalarios
	Gestión de Presupuesto
	gestión de Facturación y Mercadeo
	Gestión de Cuentas Medicas
	Gestión de Cartera
	Gestión de Tesorería
	Gestión de Contabilidad
Gestión de la Comunicación	Gestión de la Comunicación
Gestión de la Información	Tecnologías de la Información
	Gestión Documental
Gestión Jurídica y Contractual	Defensa Jurídica
Gestión de Recursos Físicos	Gestión de Mantenimiento e Infraestructura Física Hospitalaria
	Gestión Ambiental
	Gestión Biomédica, Industrial y de Soporte Tecnológico Asistencial
	Gestión de la Adquisición de Bienes y Activos Fijos Servicios

*Fuente/: Elaboración propia de la Institución.*

### 3.2.4 PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL.



- Evaluación y control de la gestión

### 3.2.5 ALINEACIÓN TI CON LOS PROCESOS

El proceso de TI administra los siguientes sistemas de información para los procesos administrativos y asistenciales de la entidad.

*Tabla 14. Condiciones mínimas para el correcto funcionamiento de los sistemas de información.*

SISTEMA DE INFORMACIÓN	DESARROLLO DE LA ENTIDAD	ADMINISTRADOR
Dinámica Gerencial Hospitalaria DGH.	NO	Ing. Diego Agudelo / Ing. Alirio Rodríguez / Ing. Fabián Goyeneche.
Plataforma de Aplicativos y Consultas del Hospital PACH.	SI	Ing. Diego Agudelo
Almera Information Management.	NO	Ing Julian Cepeda
MediSystem PACS	NO	Proveedor del Software.
Plataforma AVA	NO	Ing German Correa
mipress.com	NO	Proveedor del Software

*Fuente: Diseño de la entidad.*

Los cuales requieren las siguientes características para su normal funcionamiento:

- Condiciones ambientales de temperatura y humedad.
- Instalaciones con seguridad y privacidad.
- Conexión permanente a la red de acceso local. .
- Conexión estable de internet.
- Conexión eléctrica 24/7.

Cada uno de los sistemas de información requiere de unas condiciones mínimas para su normal funcionamiento, estas se definen en el hardware, software, administración y parametrización de los mismos.

Tabla 15. Condiciones mínimas para el correcto funcionamiento de los sistemas de información.

SISTEMA DE INFORMACIÓN	HARDWARE	SOFTWARE	ADMINISTRACIÓN & PARAMETRIZACIÓN
Dinámica Gerencial Hospitalaria DGH.	Equipo Servidor.	Licencias. Motor de Bases de datos.	Contrato vigente con el Proveedor Tecnológico.
Plataforma de Aplicativos y Consultas del Hospital PACH.	Equipo Servidor.	Motor de Bases de datos.	Contrato de desarrollo vigente.

Fuente: Diseño de la entidad.

### 3.3 SERVICIOS INSITUCIONALES Y/O TRAMITES

Tabla 16. Nombres asignados para la tabla de servicios institucionales y/o tramites.

No	ID
1	Nombre del Servicio
2	Descripción del servicio
3	Áreas que participan
4	Tipo de usuario
5	Ingresos último año
6	Costos último año
7	# de solicitudes último año
8	Nivel de satisfacción del servicio
9	# de PQR recibidas
10	Nivel de complejidad actual
11	Nivel de criticidad
12	Nivel de valor al ciudadano
13	Tiempo promedio del ciclo del servicio
14	Nivel de riesgo de corrupción
15	Servicio en línea
16	Canal Presencial
17	Canal Pagina WEB
18	Canal Telefónico
19	Canal Correo Electrónico

Fuente: Diseño de la entidad.

Tabla17. Servicios Institucionales del Sistema Único de Información de Tramites.

Caracterización de Servicios del Sistema Único de Información de Tramites																			
Servicios				Variables														Canales	
ID	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
S01	Certificado de defunción	Acreditar legalmente el fallecimiento de una persona.	Médico Tratante	Ciudadano	\$ -	\$ -		NA	1	Bajo	Bajo	Medio	Obtención Inmediata	Bajo	No	x			



### 4.3 USO Y APROPIACIÓN

El proceso de capacitación se encuentra en un estadio incipiente, poco consistente para todos los colaboradores de la entidad; si bien algunos procesos cuentan con procesos de inducción y reinducción más consistentes la brecha entre procesos es bastante marcada. Se espera que con la implementación de estrategias como IAMI y Acreditación este patrón mejore ostensiblemente y gane en consistencia.

## 4. SITUACIÓN OBJETIVO

### 4.1 PROYECCIÓN DEL PRESUPUESTO DE TI

Tabla 18. Proyección para la vigencia 2025.

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR (CELDA PARA DIGITAR Y DESCRIBIR LO QUE SE ESPERA CONTRATAR)	TIPO DE GASTO (ADMINISTRATIVA, MANTENIMIENTO O ASISTENCIAL) CELDA DE SELECCIÓN NO CAMBIAR	CANTIDAD ESTIMADA NECESARIA AÑO 2025	UNIDAD DE MEDIDA (CELDA DE DIGITAR SE RELACIONA LA CANTIDAD A CONTRATAR MESES, UNIDADES)	VALOR UNITARIO ESTIMADO INCLUIDO IVA (CELDA DE DIGITAR, DEBE CORRESPONDE A LA CANTIDAD ESTIMADA Y UNIDAD DE MEDIDA)	VALOR NECESARIO APROXIMADO PARA EL 2025	OBJETIVO INSTITUCIONAL AL QUE SE ASOCIA EL GASTO	AREA QUE PRESENTA NECESIDAD
Arrendamiento de software mipres.com como servicio (SAAS) para sincronización de prescripciones, novedades, juntas, dispensación y facturación de la E.S.E. Hospital Regional de Duitama.	ASISTENCIAL	12	meses	2.832.114	33.985.363	BRINDAR SERVICIOS HUMANIZADOS BUSCANDO EL BIENESTAR DE NUESTROS COLABORADORES Y LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS Y SUS FAMILIAS	Tecnologías de la Información
Contratar el arrendamiento, actualización, mantenimiento y soporte del sistema de gestión integral Almera como apoyo a los procesos de la E.S.E. Hospital Regional de Duitama y las sedes anexas.	ADMINISTRATIVA	12	meses	6.983.949	83.807.390	OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS HACIÉNDOLOS MÁS EFICIENTES	Tecnologías de la Información

<p>Contratar el arrendamiento, actualización, mantenimiento y soporte del sistema de gestión de imágenes clínicas MediSystem PACS para la E.S.E Hospital Regional de Duitama.</p>	<p>ASISTENCIAL</p>	<p>12</p>	<p>meses</p>	<p>8.898.858</p>	<p>106.786.299</p>	<p>OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS HACIÉNDOLOS MÁS EFICIENTES</p>	<p>Tecnologías de la Información</p>
<p>Mantenimiento, soporte y actualización para los módulos licenciados del sistema de información dinámica Gerencial Hospitalaria de la E.S.E Hospital Regional de Duitama y las sedes anexas.</p>	<p>ADMINISTRATIVA</p>	<p>12</p>	<p>meses</p>	<p>12.644.498</p>	<p>151.733.970</p>	<p>OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS HACIÉNDOLOS MÁS EFICIENTES</p>	<p>Tecnologías de la Información</p>
<p>Mantenimiento, soporte y actualización para los módulos licenciados del sistema de información dinámica Gerencial Hospitalaria de la E.S.E Hospital Regional de Duitama y las sedes anexas.</p>	<p>ADMINISTRATIVA</p>	<p>12</p>	<p>semanas</p>	<p>8.041.573</p>	<p>96.498.871</p>	<p>OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS HACIÉNDOLOS MÁS EFICIENTES</p>	<p>Tecnologías de la Información</p>
<p>Servicio de internet dedicado y canal de datos por fibra óptica para la E.S.E Hospital Regional de Duitama y las sedes Anexas</p>	<p>ADMINISTRATIVA</p>	<p>12</p>	<p>meses</p>	<p>5.218.007</p>	<p>62.616.086</p>	<p>OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS HACIÉNDOLOS MÁS EFICIENTES</p>	<p>Tecnologías de la Información</p>

<p>Adquisición de 112 licencias de google Workspace para los dominios institucionales hrd.gov.co y hospitalduitama.gov.co de la e.s.e hospital regional de Duitama.</p>	ADMINISTRATIVA	12	meses	2.921.547	35.058.569	OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS HACIÉNDOLOS MÁS EFICIENTES	Tecnologías de la Información
<p>Movistar. Acuerdo Marco Institucional para la troncal SIP 6087632323, la troncal 018000: Rpv IP Mpls Nacional y Office 365 (19 licencias).</p>	ADMINISTRATIVA	12	meses	1.804.690	21.656.276	OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS HACIÉNDOLOS MÁS EFICIENTES	Tecnologías de la Información
<p>Arrendamiento de la licencia de funcionamiento para la central telefónica ip 3CX 32sc pro para el servicio de telefonía interna y externa de la E.S.E. Hospital Regional de Duitama.</p>	ADMINISTRATIVA	12	meses	2.610.197	31.322.366	OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS HACIÉNDOLOS MÁS EFICIENTES	Tecnologías de la Información
<p>Adquisición de servicios de comunicación VOIP para realizar llamadas mediante la troncal SIP y el servidor de telefonía VOIP</p>	ADMINISTRATIVA	12	meses	1.047.505	12.570.059	OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS HACIÉNDOLOS MÁS EFICIENTES	Tecnologías de la Información
<p>Arrendamiento y administración del servicio de seguridad perimetral o UTM Fortinet para la E.S.E. Hospital Regional de Duitama</p>	ADMINISTRATIVA	12	meses	3.540.000	42.480.000	OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS HACIÉNDOLOS MÁS EFICIENTES	Tecnologías de la Información
<p>Compa de licencias de antivirus para la E.S.E. Hospital Regional de Duitama.</p>	ADMINISTRATIVA	430	licencias x 16 meses	153.400	65.962.000	OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS HACIÉNDOLOS MÁS EFICIENTES	Tecnologías de la Información

Alquiler de maquinas para impresión fotocopias y escáner para uso de la E.S.E hospital Regional de Duitama.	ADMINISTRATIVA	24	maquinas x 12 meses	11.667.840	280.028.160	OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS HACIÉNDOLOS MÁS EFICIENTES	Tecnologías de la Información
Suministro de respuestas, tóner y mantenimiento preventivo, correctivo y garantía del correcto funcionamiento de las impresoras de la E.S.E Hospital Regional de Duitama.	MANTENIMIENTO	12	meses	6.532.080	78.384.960	OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS HACIÉNDOLOS MÁS EFICIENTES	Tecnologías de la Información
Suministro de equipos, insumos y respuestas para la infraestructura tecnológica de la E.S.E Hospital Regional de Duitama.	MANTENIMIENTO	12	meses	9.440.000	113.280.000	OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS HACIÉNDOLOS MÁS EFICIENTES	Tecnologías de la Información
Mantenimiento preventivo al equipo de aire acondicionado del centro de datos de la E.S.E Hospital Regional de Duitama.	MANTENIMIENTO	5	mantenimientos	708.000	3.540.000	OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS HACIÉNDOLOS MÁS EFICIENTES	Tecnologías de la Información
Adquisicion de equipos de computo para los procesos administrativos y asistenciales de la E.S.E Hospital Regional de Duitama	ADMINISTRATIVA	70	equipos	5.782.000	404.740.000	OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS HACIÉNDOLOS MÁS EFICIENTES	Tecnologías de la Información
Adquisicion de Switch administrables para la infraestructura tecnológica de la E.S.E Hospital Regional de Duitama	ADMINISTRATIVA	10	equipos	14.160.000	141.600.000	OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS HACIÉNDOLOS MÁS EFICIENTES	Tecnologías de la Información



SUMINISTROS PARA MANTENIMIENTO ASISTENCIAL	Suministro de equipos, insumos y repuestos para la infraestructura tecnológica de la E.S.E Hospital Regional de Duitama.	MANTENIMIENTO	12	meses	8.000.000	96.000.000
mantenimiento	Mantenimiento preventivo al equipo de aire acondicionado del centro de datos de la E.S.E Hospital Regional de Duitama.	MANTENIMIENTO	3	mantenimientos	600.000	1.800.000
MAQUINARIA DE INFORMÁTICA Y SUS PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS	Adquisición de equipos de computo para los procesos administrativos y asistenciales de la E.S.E Hospital Regional de Duitama	ADMINISTRATIVA	20	equipos	4.900.000	98.000.000
MAQUINARIA DE INFORMÁTICA Y SUS PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS	Adquisición de Switch administrables para la infraestructura tecnológica de la E.S.E Hospital Regional de Duitama	ADMINISTRATIVA	5	equipos	12.000.000	60.000.000
						\$ 1.332.158.795,20

Fuente/: Elaboración Propia De La Institución.

## 5. IDENTIFICACIÓN DE HALLAZGOS Y BRECHAS

El concepto de Rupturas Estratégicas está referido a todo cambio de pensamiento y acciones que rompan con lo que normalmente se viene haciendo en la entidad y para el que se requiere apoyo a través de las tecnologías de la información. Estos cambios deben romper paradigmas para llevar a cabo la transformación de la gestión de TI, el logro de resultados de impacto en el desarrollo de las actividades de la institución pública, sector o territorio1.

Las principales rupturas estratégicas que realizar en la entidad para el periodo 2020-2024 encontramos las siguientes:

1. La tecnología, las telecomunicaciones y el análisis de información son responsabilidad exclusiva de la oficina de “Sistemas”.
2. La información debe ser ingresada al sistema sin importar la calidad del dato que se ingresa.
3. Los proyectos tecnológicos son costosos y no se tiene claramente identificado su retorno económico o beneficio organizacional
4. Es demasiado complejo alinear los procesos con la tecnología.
5. Fortalecer el uso y apropiación institucional de las tecnologías.
6. Innovar es implementar soluciones acordes a las necesidades de la entidad evaluando el costo/beneficio a corto, mediano y largo plazo.
7. La gerencia de la información debe ser realizada por cada líder de proceso.
8. Los resultados de una mejora tecnológica son inmediatos.
9. Implementar un modelo de gestión de la tecnología que permita estructurar un sistema de valor del servicio y una estructura de datos para la toma adecuada de decisiones

## 6. PORTAFOLIO DE INICIATIVAS O PROYECTOS

### 6.1 HOJA DE RUTA

Tabla 19. Plan de Acción para la vigencia 2024.

COMPONENTE	NO.	ACTIVIDAD	RESULTADO / SOPORTE	RESPONSABLE	FECHA
Autodiagnostico de Gobierno Digital	1	Implementar el protocolo IPv6 para los servicios y procesos tecnológicos de la E.S.E Hospital Regional de Duitama	informe de implementación del protocolo Ipv6 y las políticas de seguridad.	Lider de TI.	31 Oct 2025
	2	Documentar el catalogo de todos los sistemas de información	Catalogo de los sistemas de información actualizado.	lider de TI	31 Oct 2025

Fuente/: Elaboración propia de la Institución.

## 8. PLAN DE COMUNICACIONES

Tabla 20. Grupos de Interés

GRUPO DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS
Procesos Estratégicos de la Entidad	Los procesos estratégicos están conformados por gestión del direccionamiento estratégico y gerencia, gestión de planeación institucional, gestión de calidad.	El equipo de trabajo corresponde a: A. Gerente B. Subgerente administrativo. C. Subgerente científico. D. Está conformado por el equipo de trabajo de gestión de planeación. E. Está conformado por el equipo de trabajo de gestión de calidad.

Procesos de Apoyo	Corresponde a los procesos de apoyo de la entidad que están involucrados en las actividades programadas al PETI.	A. SIAU. B. Presupuesto. C. Costos.
Evaluación y control	Relaciona al proceso de evaluación y control de la gestión.	Es el encargado de realizar seguimiento a los planes de mejoramiento institucionales, avance de la ley de transparencia y acceso a la información.
Subproceso de Tecnologías de la Información	Corresponde al personal técnico y de ingeniería del proceso de TI.	A. 3 técnicos. B. 4 ingenieros.

Fuente: Anexo 1. Herramienta para la construcción del PETI Sesión 18.

Tabla 21 Plan de Comunicaciones del PETI.

	MENSAJE	GRUPO DE INTERÉS	CANAL	FORMATO	RESPONSABLE	FRECUENCIA
PLAN DE COMUNICACIÓN DEL PETI	Entendimiento estratégico	Tecnologías de la Información	Presencial o Virtual	Presentación	Líder de TI.	anual
	Modelo Operativo.	Tecnologías de la Información	Presencial o Virtual	Presentación	Líder de TI.	anual
	Situación Actual	Procesos Estratégicos de la Entidad / Evaluación y control.	Correo Electrónico	Word o Excel	Líder de TI.	anual
			Presencial o Virtual	Presentación	Líder de TI.	anual
	Situación Objetivo	Procesos Estratégicos de la Entidad / Evaluación y control.	Correo Electrónico	Word o Excel	Líder de TI.	anual
			Presencial o Virtual	Presentación	Líder de TI.	anual
	Identificación de hallazgos y Brechas	Procesos Estratégicos de la Entidad / Evaluación y control.	Correo Electrónico	Word o Excel	Líder de TI.	anual
			Presencial o Virtual	Presentación	Líder de TI.	anual
	Portafolio de Iniciativas o Proyectos	Procesos Estratégicos de la Entidad / Evaluación y control.	Correo Electrónico	Word o Excel	Líder de TI.	anual
			Presencial o Virtual	Presentación	Líder de TI.	anual

Fuente: Anexo 1. Herramienta para la construcción del PETI Sesión 18.

## Bibliografía

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (julio de 2019). G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI - Planeación de la Tecnología para la transformación Digital.

## Términos y Definiciones

**Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS):** Un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) es un convenio entre un proveedor de servicios de TI y un cliente. Describe las características del servicio de TI, los niveles de cumplimiento y las sanciones, y especifica las responsabilidades del proveedor y del cliente. Un ANS puede cubrir múltiples servicios de TI o múltiples clientes.

**Análisis de Brecha:** Se refiere a la identificación, comparación y análisis de las diferencias entre un estado o situación actual y el estado o situación deseada. Permite planear las arquitecturas de transición necesarias para implementar y alcanzar la arquitectura empresarial objetivo.

**Arquitectura de Información:** Define la estructura con la cual está representada y almacenada la información de una organización, lo mismo que los servicios y los flujos de información existentes y que soporta. Incluye el modelo conceptual, el modelo de indicadores, los componentes de información y sus relaciones, y la representación lógica y física de los datos, entre otros. Esta arquitectura expresa también la relación que tiene con la arquitectura misional y con las demás arquitecturas de TI.

**Arquitectura de Referencia:** Es un diseño de alto nivel, sin detalles tecnológicos o de productos, que se utiliza como una plantilla para guiar el bosquejo de otras arquitecturas más específicas. Esta plantilla incluye los principios de diseño que la guían, las decisiones de alto nivel que se deben respetar, los componentes que hacen parte de la

solución, sus relaciones tanto estáticas como dinámicas, las recomendaciones tecnológicas y de desarrollo, las herramientas específicas de apoyo a la construcción y los componentes existentes reutilizables. El concepto de Arquitectura de Referencia se puede utilizar como base del diseño detallado de arquitecturas de solución, de software, de información o de plataforma tecnológica.

**Arquitectura de Servicios Tecnológicos:** También es conocida como Arquitectura de infraestructura. Incluye todos los elementos de TI que soportan la operación de la institución, entre los que se encuentran la plataforma hardware, la plataforma de comunicaciones y el software especializado (sistema operacional, software de comunicaciones, software de integración y manejadores de bases de datos, entre otros).

**Arquitectura de Sistemas de Información:** Describe cada uno de los sistemas de información y sus relaciones entre ellos. Esta descripción se hace por medio de una ficha técnica que incluye las tecnologías y productos sobre los cuales está construido el sistema, su arquitectura de software, su modelo de datos, la información de desarrollo y de soporte, y los requerimientos de servicios tecnológicos, entre otros. Las relaciones entre los sistemas de información se detallan en una Arquitectura de Integración, que muestra la manera en que los sistemas comparten información y se sincronizan entre ellos. Esta arquitectura debe mostrar también la manera como los sistemas de información se relacionan con el software de integración (buses de servicios), de sincronización (motores de procesos), de datos (manejadores de bases de datos) y de interacción (portales), entre otros.

**Arquitectura de Software:** Describe el conjunto de componentes de software que hacen parte de un sistema de información y las relaciones que existen entre ellos. Cada componente de software está descrito en términos de sus características funcionales y no funcionales. Las relaciones se expresan a través de conectores que reflejan el flujo de datos, de control y de sincronización. La arquitectura de software debe describir la manera en que el sistema de información maneja aspectos como seguridad, comunicación entre componentes, formato de los datos, acceso a fuentes de datos, entre otros.

**Arquitectura de Solución:** Cuando aparece un nuevo requerimiento que afecta varios sistemas de información o varias arquitecturas, se elabora una arquitectura de solución, que define la manera en que se deben ajustar las arquitecturas actuales (información, servicios tecnológicos y sistemas de información) para resolverlo. Esta arquitectura de solución debe respetar las arquitecturas de referencia existentes. Garantiza que los problemas se resuelven con una visión amplia y de alto nivel, y que se tiene en cuenta el impacto de las decisiones que se toman.

**Arquitectura de TI:** Describe la estructura y las relaciones de todos los elementos de TI de una organización. Se descompone en arquitectura de información, arquitectura de sistemas de información y arquitectura de servicios tecnológicos. Incluye además las arquitecturas de referencia y los elementos estructurales de la estrategia de TI (visión de arquitectura, principios de arquitectura, lineamientos y objetivos estratégicos).

**Base de Conocimiento:** Portafolio de instrumentos y herramientas que guían y ayudan a la implementación del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.

**Capacidades de TI:** Son un subconjunto de las capacidades institucionales operativas que tienen como propósito asegurar el adecuado aprovisionamiento del talento humano y los recursos que se necesitan para ofrecer los servicios de TI definidos en su catálogo.

**Capacidad Institucional o de Negocio:** Es una habilidad que debe tener la institución para poder cumplir con la misión y los objetivos que se propone. Existen las capacidades misionales, que son las que le permiten a la institución implementar los servicios misionales que ofrece a los ciudadanos y grupos de interés. También están las capacidades operativas, que permiten manejar los aspectos relacionados con el funcionamiento de la institución (recursos humanos, manejo financiero, etc.). El mapa de capacidades describe de manera integral y estructurada el quehacer de una entidad.

**Caso de Negocio:** Es una argumentación estructurada y fundamentada (usando distintos tipos de análisis) que permite mostrar la conveniencia de desarrollar alguna acción, proyecto, adquisición o contratación. En el caso particular de TI corresponde a la justificación, guiada por la estrategia global de la institución, de las acciones que se desarrollan.

**Catálogo de Componentes de Información:** Es el inventario detallado y documentado del conjunto de componentes de información que tiene una institución o sector.

**Catálogo de Servicios de TI:** Es un inventario detallado y documentado de los servicios de TI que la institución tiene implementados y que se encuentran activos, incluyendo los que están disponibles para ser desplegados. El catálogo de servicios de TI es el subconjunto del portafolio de servicios publicado para los usuarios.

**Catálogo de Servicios Tecnológicos:** Es un inventario detallado y documentado de los servicios tecnológicos que provee TI a la institución.

**Catálogo de Sistemas de Información:** Es un inventario detallado y documentado que contiene las fichas técnicas de los sistemas de información de una institución. Este es uno de los artefactos que se utiliza para describir la arquitectura de sistemas de información.

**Ciclo de Vida de los Componentes de Información:** Define el conjunto de estados en los que puede estar un componente de información desde su creación hasta su eliminación.

**Componente de Información:** Es el término utilizado para referirse al conjunto de los datos, la información, los servicios de información y los flujos bajo un único nombre.

**Componente de TI:** Hace referencia a cualquier elemento de TI (software, hardware o componente de información) de una institución, lo mismo que a sus procesos, capacidades y servicios.

**Costo de Capital (Capex):** Hace referencia al costo de adquirir uno o varios activos (inversión), en el contexto de un proyecto de transformación. Se utiliza frecuentemente como un indicador de gestión.

**Costo de Operación (Opex):** Hace referencia a los costos causados por la operación de una entidad, asociados a actividades que no producen valor de manera directa sino a actividades secundarias de apoyo.

**Criterios de Aceptación:** Son un conjunto preciso y bien definido de condiciones que un producto que se va a adquirir o construir debe satisfacer en el momento de su entrega, para que sea aceptado por una entidad.

**Dato:** Es una representación simbólica de una característica particular de un elemento o situación, que pertenece a un modelo de una realidad. Tiene un tipo (por ejemplo, numérico, cadena de caracteres o lógico) que determina el conjunto de valores que el dato puede tomar. En el contexto informático, los datos se almacenan, procesan y comunican usando medios electrónicos. Constituyen los elementos primarios de los sistemas de información.

**Datos Espaciales:** Permiten representar la ubicación física y las características geométricas de un elemento o grupo de ellos dentro de un modelo.

**Derechos Patrimoniales:** Son los derechos de índole económica, que implican para su titular la facultad de autorizar o prohibir la explotación de la obra o creación.

**Dominio:** Cada uno de los seis componentes que conforman la estructura de la primera capa del diseño conceptual del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI. Los dominios son las dimensiones desde las cuales se debe abordar la gestión estratégica de TI. Agrupan y organizan los objetivos, áreas y temáticas relativas a las TI.

**Elemento:** Tema de relevancia que se destaca dentro de cada ámbito

**Esquema de Gobierno TI:** Es un modelo para la administración de las capacidades y servicios de TI de una institución. Incluye una estructura organizacional, un conjunto de procesos, un conjunto de indicadores y un modelo de toma de decisiones; todo lo anterior enmarcado en el modelo de gobierno de la entidad.

**Estándares:** En el contexto de TI, un estándar es un documento que contiene un conjunto de especificaciones técnicas de aplicación voluntaria, que ha sido construido a través de consenso y que refleja la experiencia y las mejores prácticas en un área en particular.

**Estrategia TI:** Es el conjunto de principios, objetivos y acciones concretas que reflejan la forma en la cual una entidad decide utilizar las Tecnologías de la Información para permitir el logro de su misión de una manera eficaz. La Estrategia TI es una parte integral de la estrategia de una entidad.

**Flujo de Información:** Corresponde a la descripción explícita de la interacción entre proveedores y consumidores de información, con un patrón repetible de invocación definido por parte de la entidad. Puede incorporar servicios de información, datos e información.

**Función:** Responsabilidad o actividad inherente a un rol.

**Gestión documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**Gestión TI:** Es una práctica, que permite operar, innovar, administrar, desarrollar y usar apropiadamente las tecnologías de la información (TI), con el propósito de agregar valor para la organización. La gestión de TI permite a una organización optimizar los recursos, mejorar los procesos de negocio y de comunicación y aplicar las mejores prácticas.

**Gobierno de TI:** Es una práctica, orientada a establecer unas estructuras de relación que alinean los procesos de negocio con los procesos, recursos y estrategias de TI, para agregar valor a las organizaciones y apoyar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. El gobierno de TI, gestiona y controla los riesgos, mide el desempeño de TI, busca optimizar las inversiones de TI y establecer un esquema de toma de decisiones de TI. El gobierno de TI, es parte del gobierno corporativo o empresarial.

**Guía:** Documento técnico que describe el conjunto de normas a seguir en los trabajos relacionados con los sistemas de información.

**Guía de Estilo y Usabilidad:** Es un documento que recoge las normativas y estándares definidos por una institución para especificar los aspectos relacionados con los componentes de presentación e interacción de un sistema de información.

**Herramientas:** Mecanismos que les permiten a las instituciones materializar acciones específicas asociadas con directrices dadas por el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión TI, específicamente por un lineamiento o una guía. Las herramientas son identificadas y referenciadas con base en las mejoras prácticas de TI para apoyar la arquitectura y la gestión.

**Indicador:** En el contexto de la informática, un indicador es una medida de logro de algún objetivo planteado.

**INFORMACIÓN:** Es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado fenómeno, proporcionando significado o sentido a una situación en particular.

**Instrumento:** Es un medio o recurso que se puede utilizar en el desarrollo de acciones para lograr un resultado deseado. Por ejemplo, guías, especificaciones técnicas, formatos o plantillas, entre otros.

**Lenguaje Común de Intercambio:** Es el estándar definido por el Estado colombiano para el intercambio de información entre instituciones.

**Lineamiento:** Es una orientación de carácter general, corresponde a una disposición o directriz que debe ser implementada en las entidades del Estado colombiano.

**Logro:** Alcance satisfactorio de una meta propuesta.

**Macro Proceso de Gestión TI:** Define los procesos para la gestión de TI que aseguran que todos los recursos tecnológicos y humanos asociados se utilizan correctamente y de una manera que proporciona valor a la institución.

**Mapa de Información:** Está conformado por el conjunto de flujos de información internos y externos de la entidad u organización.

**MAPA DE PROCESOS:** Es la representación gráfica de los procesos que componen la institución ordenados desde un de la misión para mostrar la relación que nace desde las necesidades del cliente y terminando con el producto que genera la satisfacción del cliente.

**Mapa de Ruta:** Un mapa de ruta es un conjunto estructurado de acciones que define la manera de lograr los objetivos fijados en una estrategia. Un mapa de ruta está expresado en términos de programas o proyectos, que son agrupadores de las acciones, y tiene asociados estimaciones de tiempo, costos y riesgos.

**Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de Tecnologías de la Información:** Es un modelo de referencia puesto a disposición de las instituciones del Estado colombiano para ser utilizado como orientador estratégico de sus arquitecturas empresariales, tanto sectoriales como institucionales. El Marco establece la estructura conceptual, define lineamientos, incorpora mejores prácticas y traza una ruta de implementación para lograr una administración pública más eficiente, coordinada y transparente, a través del fortalecimiento de la gestión de las Tecnologías de la Información. El propósito final de este Marco es habilitar la estrategia de gobierno en línea del país.

**Mejores Prácticas:** Conjunto de acciones que han sido implementadas con éxito en varias organizaciones, siguiendo principios y procedimientos adecuados.

**Mesa de Servicio:** Es una unidad funcional dedicada a gestionar una variedad de eventos sobre el servicio. La mesa puede ser un punto único de contacto para los usuarios de TI. Maneja los incidentes y solicitudes de servicio a través del uso de herramientas especializadas para dejar registro y administrar los eventos.

**Meta:** Dentro de un modelo estratégico, los objetivos se detallan a través de metas, las cuales definen de manera cuantitativa el logro esperado en un aspecto específico. El objetivo se cumple cuando todas sus metas se logran. Una meta debe ser precisa y medible a través de indicadores.

**Metodología de Referencia:** Es un conjunto de técnicas, etapas, actividades, patrones y artefactos que plantean una manera disciplinada y organizada de abordar un problema en un contexto específico. Resume la experiencia y las mejores prácticas de los expertos en un tema. Es una metodología ampliamente difundida y utilizada, usualmente respaldada por algún tipo de organización nacional o internacional.

**Modelo de gestión estratégica de TI - IT4+:** Es una de las herramientas e instrumentos de la base de conocimiento del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI, que facilita su aplicación práctica. El modelo contribuye al mejoramiento de la gestión organizacional porque facilita la administración y el

control de los recursos de TI para brindar información oportuna y objetiva para la toma de decisiones en todos los niveles de las entidades públicas y privadas. Cuenta con instrumentos prácticos tales como: procesos, procedimientos, métodos, funciones, mecanismos de control y adopción de buenas prácticas de gestión de tecnología.

**Modelo Integrado de Planeación y Gestión:** Es un modelo que articula el quehacer institucional, mediante el establecimiento de cinco políticas de desarrollo administrativo, el monitoreo, evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial; el talento humano y los recursos administrativos, tecnológicos y financieros se convierten en el soporte para el cumplimiento de las metas institucionales y de gobierno. Dichas políticas son: 1. Gestión misional y de gobierno. 2. Transparencia, participación y servicio al ciudadano. 3. Gestión del talento humano. 4. Eficiencia administrativa. 5. Gestión financiera. 6. Gobierno en Línea.

**Normatividad:** Leyes, decretos y demás desarrollos normativos que guían las acciones para implementar el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.

**Nube:** Término usado para referirse a la computación en la nube (cloud computing). Trata de los servicios en la web que proveen características básicas y avanzadas de procesamiento y almacenamiento.

**Objetivo:** En un modelo estratégico, la visión se detalla como un conjunto de objetivos, cada uno de los cuales representa un propósito específico, medible, alcanzable, realista y con un tiempo definido. Un objetivo, a su vez, se especifica a través de un conjunto de metas.

**PETI:** El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI. Incluye una visión, unos principios, unos indicadores, un mapa de ruta, un plan de comunicación y una descripción de todos los demás aspectos (financieros, operativos, de manejo de riesgos, etc.) necesarios para la puesta en marcha y gestión del plan estratégico. El PETI hace parte integral de la estrategia de la institución. Cada vez que una entidad hace un ejercicio o proyecto de Arquitectura Empresarial, su resultado debe ser integrado al PETI.

**Plan Anual de Adquisiciones:** Es el instrumento que permite planear y gestionar las compras de productos y servicios para una institución en un periodo de doce meses.

**Plan de Calidad:** Define las actividades de control (pruebas) e inspección que se van a realizar sobre los componentes de TI (componentes de información, sistemas de información, elementos de la plataforma tecnológica, etc.), con el fin de garantizar su correcto funcionamiento y el cumplimiento de los requerimientos y acuerdos de servicio establecidos. Incluye además las actividades de medición de indicadores de calidad, actividades preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo.

**Plan de Capacitación y Entrenamiento:** Define las actividades de capacitación y entrenamiento que se requieren para entrenar a los funcionarios de una entidad en aspectos específicos de una aplicación, una metodología, un producto, una tecnología o un proceso.

**Plan de Comunicación de la Estrategia de TI:** Toda estrategia debe ser comunicada de manera adecuada a los distintos interesados, dentro y fuera de una institución. El plan de comunicación define los tipos de usuarios a los que se informará, los tipos de contenido y medios de comunicación por usar, para divulgar la Estrategia de TI. Este plan es uno de los componentes de un PETI.

**Plataforma de Interoperabilidad del Estado Colombiano (PDI):** Conjunto de herramientas y políticas necesarias para la interacción de soluciones y sistemas de información entre diversas Entidades del Estado. Define los esquemas que estandarizan y facilitan el intercambio de información entre entidades y sectores del sector público, el manejo de fuentes únicas de información, la publicación y habilitación de servicios.

**Política de TI:** Es una directriz u orientación que tiene el propósito de establecer pautas para lograr los objetivos propuestos en la Estrategia de TI. Las políticas son usadas para dirigir las decisiones, para asegurar la consistencia y el apropiado desarrollo e implementación de los procesos, estándares, roles, actividades y servicios de TI.

**Principios:** Son un conjunto de enunciados expresados en forma de reglas de alto nivel, que guían una institución, permitiéndole tomar decisiones sobre una base sólida. Reflejan los valores y convicciones de una entidad, y deben ser interpretados y usados como un conjunto. Los principios de TI definen la esencia estratégica de un PETI.

**Proyecto:** Es un conjunto estructurado de actividades relacionadas para cumplir con un objetivo definido, con unos recursos asignados, con un plazo definido y un presupuesto acordado.

**Punto de Vista Arquitectural:** Una arquitectura, en general, es el conjunto de estructuras que constituyen un sistema. Cada una tiene, entre otras cosas, un grupo de componentes y sus relaciones. Un punto de vista de una arquitectura es un subconjunto de componentes y relaciones, provenientes de una o varias estructuras, con un significado o interés particular dentro del sistema. Una vista es el cálculo de un punto de vista sobre una arquitectura específica. En el caso del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información se construyeron cuatro puntos de vista arquitecturales: (1) punto de vista del país, (2) punto de vista estructural de una institución, (3) punto de vista de transformación de una organización y (4) punto de vista

metodológico.

**Roles:** Conjunto de responsabilidades y actividades asignadas a una persona o grupo de personas para apoyar la adopción y aplicación del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.

**Servicio de Información:** Consiste en la entrega de información de valor para los usuarios de una entidad a través de un proveedor de servicio interno o externo. Un servicio de información se describe a través de un contrato funcional (qué recibe como entrada y qué produce como salida) y un conjunto de acuerdos de servicio que debe cumplir.

**Servicio de TI:** Es una facilidad elaborada o construida usando tecnologías de la información para permitir una eficiente implementación de las capacidades institucionales. A través de la prestación de estos servicios es que TI produce valor a la organización. Los servicios de información son casos particulares de servicios de TI. Los servicios de TI deben tener asociados unos acuerdos de nivel de servicio.

**Servicio Institucional:** Es un servicio ofrecido a los usuarios de la institución en cumplimiento de su misión y objetivos.

**Servicio Tecnológico:** Es un caso particular de un servicio de TI que consiste en una facilidad directamente derivada de los recursos de la plataforma tecnológica (hardware y software) de la institución. En este tipo de servicios los Acuerdos de Nivel de Servicio son críticos para garantizar algunos atributos de calidad como disponibilidad, seguridad, confiabilidad, etc.

**Tablero de Indicadores:** Es un conjunto de indicadores cuya medición y seguimiento periódico brindará un mayor conocimiento sobre la situación real de una institución y el avance en el logro de sus objetivos. Un tablero de indicadores incluye una mezcla de indicadores estratégicos, tácticos y operativos.

**Valor:** En un contexto organizacional, generar y entregar valor significa, en general, proveer un conjunto de servicios y productos para facilitarle a alguien el logro de un objetivo. TI genera y entrega valor a una institución mediante la implementación de los servicios de TI. La entrega de valor es una medida abstracta, difícil de cuantificar directamente, pero que se puede calcular con el ahorro en esfuerzo o el aumento en la calidad del objetivo institucional que apoya.

**Visión estratégica:** Es la definición de alto nivel de los objetivos que se pretenden lograr y de la manera de hacerlo. Es uno de los componentes del PETI. En el caso de TI, la visión estratégica debe contemplar el impacto de las nuevas tecnologías, los cambios en las necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios y actores de la entidad.