



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1



## POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL

E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN



**JORGE ALBERTO LEMUS BELLO**  
GERENTE

**GUAMAL MAGDALENA, 20 MARZO DE 2024**



## Contenido

Introducción .....	3
Justificación.....	4
Objetivo general .....	5
Objetivos específicos.....	5
Alcance.....	6
Términos y definiciones .....	6
Marco Legal .....	8
Direccionamiento Estratégico De La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen De Guamal, Magdalena.....	9
Misión .....	9
Visión .....	9
Valores Institucionales: .....	9
Principios Institucionales:.....	11
Elaboración y consolidación de la Política .....	12
Elementos De La Política .....	13
2 componentes: TIC para el Estado y TIC para la Sociedad. ....	13
3 elementos articuladores: Arquitectura, Seguridad y Privacidad y Servicios Ciudadanos Digitales. ....	13
Propósitos de la Política de Gobierno Digital .....	14
Argumentos técnicos .....	15
Marco de acción .....	15
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	16



## Introducción

Los avances en materia de tecnología han avanzado significativamente en las organizaciones y las entidades públicas se encuentran a la vanguardia de todos estos cambios de proyectando eficiencia administrativa, participación social y servicios al ciudadano a través de los medios digitales que hoy se encuentran inmersos en estos cambios tecnológicos, sin embargo, la evolución constante de la sociedad y el avance del país hacia una economía digital determinada por factores como el conocimiento, la digitalización de la información, la interconexión y la innovación; hacen necesario el desarrollo de procesos de transformación digital al interior de las entidades, que permitan contar y fortalecer entidades públicas más proactivas e innovadoras para garantizar mejores condiciones de vida de las personas, satisfaciendo de esta manera las necesidades a través del uso de las tecnologías de la información y las Comunicaciones.



## Justificación

Si hablamos de tecnología de la información y comunicación y todo lo que surge al hablar de gobierno digital, en nuestro país Colombia existe una política de Estado que ha venido evolucionando en su alcance e implementación, al reconocer el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC e incorporarlas como una herramienta en la mejora continua de los procesos de salud pública y las relaciones entre estado y la ciudadanía. En este orden de ideas la política de gobierno digital a través de la estrategia gobierno en línea ha trazado una evolución en los avances significativos en materia de gestión pública en los territorios.

Esta estrategia Gobierno en Línea centró sus esfuerzos en introducir las TIC en los procesos y procedimientos de las entidades del Estado, con el objetivo de mejorarlos, automatizarlos y volverlos más eficientes, para mejorar la gestión pública y la relación del Estado con los ciudadanos. Desde esta perspectiva desde el Decreto 1151 de 2008 se estableció como objetivo de la Estrategia Gobierno en Línea "Contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, que garantice mejores servicios a los ciudadanos y las entidades, a través de un adecuado uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC.



## Objetivo general

Implementar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC como una herramienta de gobierno digital para fortalecer los procesos que mejoren la gestión pública en la entidad.

## Objetivos específicos

- Incorporar las TIC en los diferentes procesos misionales de las entidades del Estado, con el propósito de mejorar y fortalecerlos convirtiéndolos más eficientes para la mejora en la gestión pública y su relación entre estado y ciudadanía.
- Brindar solución a las necesidades presentes y proteger de esa manera los derechos e integridad de los derechos de los ciudadanos, haciendo uso de las TIC como herramienta tecnológica.
- Crear entornos de participación ciudadana donde se pueda contribuir a la mejora de los servicios de la entidad.



## Alcance

La presente política de Gobierno Digital involucra a todos los funcionarios de la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen, asistenciales, administrativos, usuarios y público de interés con el propósito de brindar acceso de la información estratégica sin barreras con disponibilidad y capacidad de mejora ante los procesos y procedimientos que involucren el uso e implementación de herramientas tecnológicas para interactuar y fortalecer significativamente la gestión pública en la entidad a través de las tecnologías de la información.

## Términos y definiciones

- **Back Office (término en inglés):** Es el conjunto de tareas, actividades, puestos y procedimientos administrativos de la entidad u organización encaminados a dar apoyo y soporte a la gestión de la misma. Estas operaciones o procesos no tienen que ver directamente con los ciudadano o grupos de interés externos. Los servicios de back office son procedimientos internos que se realizan antes o después de la interacción con el ciudadano o grupo de interés externo. El back office incluye toda la infraestructura para soportar el front office.
- **Cadena de trámites:** A partir de las necesidades identificadas por los ciudadanos se genera un contacto ciudadano-Estado que se resuelve mediante la ejecución de trámites. La relación que se establece entre estos trámites en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites. Esta relación puede darse intra e intersectorial, ya sea entre entidades del Estado o con particulares que desempeñan funciones administrativas.
- **Accesibilidad:** Es una característica deseable en las páginas web e interfaces gráficas de los sistemas de información que consiste en la posibilidad que tiene un usuario de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que cuente con algún tipo de discapacidad.
- **Artefacto:** Es un producto tangible resultante del proceso de diseño y desarrollo de software o arquitectura empresarial. Ejemplos de artefactos son: diagramas de casos de uso, catálogos de sistemas de información, infraestructura tecnológica, mapas de información, entre otros.
- **Capacidad Institucional:** Es una habilidad que debe tener una institución para poder cumplir con la misión y los objetivos que se propone. Se entiende que se tiene la capacidad cuando se posee procesos, infraestructura y talento humano con las competencias requeridas para prestar los servicios que debe



- **Digitalización:** Es el proceso mediante el cual se realiza la transformación de algo real (físico, tangible o análogo) a datos digitales (bits: unos y ceros), con el propósito de que dichos datos digitales puedan ser accedidos, manipulados y aprovechados para diferentes fines a través de equipos de cómputo (computadores, dispositivos móviles, entre otros). La digitalización es un paso o etapa dentro de un proceso de transformación digital, dado que este último implica elementos adicionales a la digitalización.
- **Confidencialidad:** Se refiere a que la información solo puede ser conocida por individuos autorizados.
- **Datos abiertos:** Son aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.
- **Gestión de T.I.:** Es una práctica, que permite operar, innovar, administrar, desarrollar y usar apropiadamente las tecnologías de la información (TI). A través de la gestión de TI, se opera e implementa todo lo definido por el gobierno de TI. La gestión de TI. permite a una organización optimizar los recursos, mejorar los procesos de negocio y de comunicación y aplicar las mejores prácticas.
- **Tecnologías digitales:** Son herramientas, sistemas, dispositivos y recursos electrónicos que generan, almacenan o procesan datos en forma de bits (0 y 1). Estos incluyen redes sociales, juegos y aplicaciones en línea, multimedia, aplicaciones de productividad, computación en la nube, sistemas interoperables, dispositivos móviles, entre otros.
- **Gobierno Digital:** De forma general, consiste en el uso de las tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos para crear valor público. Esto depende de un ecosistema de actores gubernamentales, ONGs, empresas, asociaciones ciudadanas e individuos que dan soporte a la producción de y acceso a datos, servicios y contenido a través de interacciones con el gobierno. En Colombia, Gobierno Digital es la política pública liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -Ministerio TIC, que tiene como objetivo "Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital".
- **Transformación digital:** Es un proceso de reinención o modificación en la estrategia o modelo del negocio, que responde a necesidades de supervivencia de las organizaciones y se apoya en el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



## Marco Legal

**ISO IEC 27001-2013:** Estándares internacionales sobre tecnología de la información, técnicas de seguridad, Administración de seguridad de la información, los cuales proporcionan un marco de gestión de la seguridad de la información, utilizable por cualquier tipo de empresa.

**ISO IEC 27002-2013:** Es un estándar para la seguridad de la información.

**Ley 1273 de 5 de enero de 2009:** Por medio de la cual se modifica el código penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado denominado “DE LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DE LOS DATOS” y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones entre otras disposiciones.

**Decreto No1008 de 14 de junio de 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.

**Ley 1341 de 2009:** Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 2573 de 12 de diciembre de 2014:** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea; se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1273 de 2009:** Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado – denominado “de la protección de información y de los datos y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.

**Directiva presidencial 2 del 2002:** Respeto al derecho de autor y los derechos conexos, en lo referente a utilización de programas de ordenador (software).





## **Direccionamiento Estratégico De La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen De Guamal, Magdalena**

### **Misión**

Somos un hospital público de baja complejidad que ofrece servicios de salud con criterios de calidad, seguridad y oportunidad; contamos con un recurso humano idóneo comprometido con la mejora continua de los procesos asistenciales orientados hacia la satisfacción del usuario y su familia.

### **Visión**

En el 2023 seremos reconocidos como un hospital que ofrece servicios de salud oportunos y de calidad, apoyado en su equipo humano e infraestructura física y tecnológica, fijando como propósito el fortalecimiento de los servicios habilitados y dando apertura a nuevas estrategias de atención que permitan convertirnos en una institución eficiente y humanizada.

### **Valores Institucionales:**

La ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen tiene establecido en su Código de Ética y Buen Gobierno el marco de la filosofía del servicio que presta, las normas morales y éticas, además de los valores cotidianos que se constituyen en las creencias que nos unen en torno a nuestros usuarios y partes interesadas, y a través de ello, se rige la conducta y actuar de cada integrante de la E.S.E los cuales se recogen en los siguientes valores:

- **ORIENTACION AL USUARIO:** El hospital actuará en todo momento en función de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario en materia de servicios de salud, impulsando una atención y trato personalizado.
- **DILIGENCIA:** Los Funcionarios cumplirán con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a su cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos.
- **EFICACIA:** La actuación de los funcionarios del Hospital se orientará hacia la adopción de decisiones que garanticen el mejor resultado, concreción de logros que afecten los servicios de salud que se prestan al usuario.
- **EFICIENCIA:** Los funcionarios del Hospital actuarán responsablemente con el uso de los recursos para lograr los

mejores resultados, reconociendo que éstos son limitados, y eligiendo entre



- **INNOVACIÓN:** El Hospital y los funcionarios de este, deberán tener orientación a fomentar y crear nuevas ideas imprimiendo creatividad e imaginación lo que nos permitirá mejorar y fortalecer nuestra competitividad y liderazgo.
- **HONESTIDAD:** Nos comprometemos en actuar y desarrollar nuestra misión en un ambiente de transparencia de cara a la verdad y en cumplimiento a la ley.
- **RESPECTO:** Propiciamos el respeto a la persona, reconocimiento y compromiso al valor de la diversidad de ideas y puntos de vista de los colaboradores, de los usuarios y sus familias. Tenemos especial preocupación por aquellos que se encuentran en estado de vulnerabilidad.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Fomentamos la colaboración al interior del hospital, con la red asistencial y la comunidad, respetando y valorando nuestras diferencias, fortaleciendo las relaciones interpersonales y priorizando el éxito del equipo por encima del éxito individual.
- **COMPROMISO:** Trabajamos comprometidos más allá de nuestro simple deber, generando siempre nuestro mayor esfuerzo consecuentes a la capacidad de la entidad.
- **ÉTICA:** Los funcionarios del Hospital sostendrán una conducta transparente, honesta y preocupada por la dignidad de todas las personas con las que se interactúa.
- **VOCACION DE SERVICIO:** Los funcionarios del Hospital actuarán de manera solidaria y con un accionar desinteresado inclinándose a brindar en todo instante colaboración y/o ayuda.
- **JUSTICIA:** Todos los funcionarios actuarán con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **CALIDAD:** La orientación hacia la calidad nos exige procedimientos para evaluar la eficiencia, la efectividad y la seguridad de las intervenciones preventivas, de apoyo y curativas.

Actuaremos aplicando nuestro recurso maximizando los beneficios de salud con el mínimo riesgo, y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

- **CONFIANZA:** Entregaremos esperanza y seguridad en nuestro actuar.



## Principios Institucionales:

- **COMPROMISO EN EL SERVICIO:** desarrollamos y mantenemos una destacada actitud de servicio frente a los usuarios y sus familiares, buscando soluciones eficaces que contribuyan a la mejora continúa reflejada en la satisfacción de la asistencia generada por nuestro personal.
- **TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL:** Buscamos dar cumplimiento a nuestra misión y visión corporativa, con apego y cumplimiento a los valores éticos que permitan generar un ambiente transparente y una relación de mutuo beneficio entre usuarios, familiares y partes interesadas.
- **MOVILIZADORES DE CAMBIO:** Como institución sabemos que nuestras acciones no solamente pueden quedar trazadas en nuestro compromiso de trabajo cotidiano, es por ello que procuramos llevar soluciones innovadoras haciendo uso de la capacidad institucional.
- **COMPROMISO CON LA CALIDAD:** Nos comprometemos con el logro de los mejores resultados a través de la prestación de nuestros servicios, desplegando una gestión efectiva, eficiente y oportuna de nuestros procesos y recursos.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** A través de nuestro servicio, nos comprometemos con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros funcionarios y las partes interesadas, apoyados en acciones responsables.
- **ARMONÍA CON EL MEDIO AMBIENTE:** Nos comprometemos en que nuestras acciones estén ligadas en respetar, preservar y conservar un medio ambiente saludable.



## Elaboración y consolidación de la Política

El objetivo de la política de Gobierno Digital se centra en: “Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital” (MinTIC, 2018).

La incorporación de esta política de gobierno en línea permite a la E.S.E Nuestra Señora del Carmen de Guamal Implementar nuevas estrategias tecnológicas para crear espacios de participación y apropiación de los procesos entre los usuarios y ciudadanos a través del uso de herramientas proporcionadas por las tecnologías de la información de comunicación TIC.

Esta transformación digital ha permitido el desarrollo del ecosistema digital de esta entidad de salud, incorporando mejores y avances significativos en la mejora de prácticas en sus sitios web, redes sociales, arquitectura de TI, ejercicios de participación ciudadana, rendición de cuentas, entre otros.





## Elementos De La Política

### 2 componentes: TIC para el Estado y TIC para la Sociedad.

- **TIC para el Estado:** Tiene como objetivo mejorar el funcionamiento de las entidades públicas y su relación con otras entidades públicas, a través del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

A través de este componente se busca que la E.S.E Nuestra Señora del Carmen, fortalezca sus competencias y habilidades, así como la de sus servidores públicos, relacionadas con tecnologías de la información -T.I., a nivel de su arquitectura institucional, como elementos primordiales para generar de valor a los procesos gestión pública en la institución.

- **TIC para la Sociedad:** Tiene como objetivo fortalecer la sociedad y su relación con el Estado en un entorno confiable, que permita la apertura y el aprovechamiento de los datos públicos, la colaboración en el desarrollo de productos y servicios de valor público, el diseño conjunto de servicios, la participación ciudadana en el diseño de políticas y normas, y la identificación de soluciones a problemáticas de interés común.

A través de este componente se busca mejorar el conocimiento, uso y aprovechamiento de las TIC, por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés que interactúan con las entidades públicas, para acceder a información pública, a trámites y servicios, participar en la gestión pública y en la satisfacción de necesidades.

### 3 elementos articuladores: Arquitectura, Seguridad y Privacidad y Servicios Ciudadanos Digitales.

- **Arquitectura:** Busca que la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen, aplique en su gestión un enfoque de Arquitectura Empresarial para el fortalecimiento de sus capacidades institucionales y de gestión de TI. El habilitador de Arquitectura soporta su uso e implementación en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado, que es el instrumento que establece la estructura conceptual, define lineamientos, incorpora mejores prácticas y traza la ruta de implementación que la Terminal debe realizar.
- **Seguridad de la información:** Busca que el hospital implemente los lineamientos de seguridad de la información y comunicación en todos sus procesos, trámites, servicios, sistemas de información, infraestructura y en general, con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad y privacidad de los datos.



- **Servicios Ciudadanos Digitales:** busca que todas las entidades públicas implementen lo dispuesto en el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, que establece los lineamientos para la prestación de los servicios ciudadanos digitales, y para permitir el acceso a la administración pública a través de medios electrónicos. Conforme a dicha normativa, los servicios digitales se clasifican en servicios básicos: autenticación biométrica, autenticación con cédula digital, autenticación electrónica, carpeta ciudadana e interoperabilidad, los cuales son de obligatorio uso y adopción; y servicios especiales, que son adicionales a los servicios básicos, como el desarrollo de aplicaciones o soluciones informáticas para la prestación de los servicios ciudadanos digitales básicas.

### **Propósitos de la Política de Gobierno Digital**

Son los fines de la política de Gobierno Digital que se obtendrán a partir de desarrollo de los componentes y los habilitadores transversales estos son:

- Mejorar y fortalecer la provisión de servicios digitales de confianza y Calidad
- Procesos internos, seguros y eficientes a través de las capacidades de gestión de tecnologías de la información.
- Toma decisiones basadas en datos a través del análisis por medio de la tecnología de la información y comunicación.
- Empoderamiento ciudadano a través de la consolidación de un Estado Abierto.
- Impulso en el desarrollo de territorio y ciudadanos inteligentes a través del aprovechamiento de las TIC



## Argumentos técnicos

Con el objetivo de alinear la política de Gobierno Digital con la misión, las políticas de gestión y desempeño institucional y los procesos y servicios de la entidad; se deben desarrollar las siguientes actividades para determinar los proyectos estratégicos y el estado de implementación de los habilitadores de la política de Gobierno Digital:

- Alinear Gobierno Digital con la planeación estratégica de la entidad.
- Revisar el estado de implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional.
- Priorizar Iniciativas, a partir de los proyectos y acciones identificados.
- Revisar el estado de implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Revisar las condiciones de la entidad para la implementación de Servicios Ciudadanos Digitales
- Planes de Integración al Portal Único del Estado Colombiano

## Marco de acción

- ✓ **Alineación con la planeación estratégica:** Se Identifica en el plan de acción, plan estratégico, las iniciativas que aportan al logro de los propósitos de la Política de Gobierno Digital. En este sentido, se priorizarán proyectos o iniciativas en materia de fortalecimiento organizacional, fortalecimiento de la plataforma tecnológica, trámites, servicios y proyectos orientados al logro de los objetivos de desarrollo sostenible.
- ✓ **Revisión del estado de implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional:** Se revisa la implementación de las políticas de gestión y desempeño de la E.S.E y se identifica cómo el uso de tecnologías puede impulsar el desarrollo de tales políticas. Entre ellas: planeación institucional, talento humano, transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, participación ciudadana, gestión documental, fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, servicio al ciudadano, racionalización de trámites, seguridad digital y gestión del conocimiento y la innovación. De esta revisión, también se obtendrá un listado de proyectos o iniciativas que hacen uso de TIC para apoyar el desarrollo de una o varias de estas políticas.



- ✓ **Revisión del estado de implementación de la Política de Seguridad y Privacidad de la Información:** se identifica el estado de avance de esta política a través, del formato de autodiagnóstico, así como el instrumento de evaluación de la política. A partir de los resultados obtenidos, se definen actividades, proyectos o iniciativas para continuar con la implementación del modelo, teniendo en cuenta disponibilidad de recursos, responsables, tiempos de ejecución y productos concretos a entregaren la vigencia por parte de la Terminal.
- ✓ **Priorización de Iniciativas:** a partir de los proyectos, iniciativas y acciones identificadas se establece un orden de ejecución de acuerdo a las metas, tiempos y recursos de la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen, se reflejarán en el Plan Estratégico de Tecnología – PETI y en el Plan de Seguridad de la Información.
- ✓ **Revisar las condiciones de la entidad para la implementación de Servicios Ciudadanos Digitales:** se revisan las condiciones y necesidades de la entidad en los que respecta al acceso del servicio de los ciudadanos a través de la herramienta de gobierno digital.
- ✓ **Formulación o actualización del PETI y el Plan de Seguridad y privacidad de la Información:** se actualizará el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información –PETI y el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, como instrumentos de planeación estratégica en la institución.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
Responsable	Actividad	Observaciones
Gerencia Calidad Control interno	Fortalecimiento de Infraestructura tecnológica en la entidad. Así mismo, tiene funciones de gobierno sobre la arquitectura empresarial de la entidad	
Líderes de Procesos	Hacer uso de herramientas tecnológicas para recolectar y analizar datos e información relevante para el diseño y desarrollo de los servicios ofrecidos por la entidad	Cronogramas Planes de mejora Evidencias
Gerencia Talento humano	La entidad debe vincular a los usuarios en el proceso de vinculación de las tecnologías y la	Cronogramas Planes de mejora





Control interno	información.	Evidencias
NIT: 819002534-1 Alianza de usuarios	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trámites y servicios para usuarios ciudadanos y grupos de interés.</li><li>• Procesos y procedimientos internos de la entidad.</li><li>• Plataformas y herramientas tecnológicas, dispuestas para proveer información o interactuar con usuarios, ciudadanos y grupos de interés.</li></ul>	