



**HOSPITAL
DE LA NIÑEZ
OAXAQUEÑA**

**PLAN INSTITUCIONAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**
HOSPITAL DE LA NIÑEZ OAXAQUEÑA



Índice

Introducción	4
Marco Normativo.....	5
Orden Federal	5
Orden Estatal	5
Orden Institucional	6
Fase Ideológica	7
Misión	7
Visión	7
Valores	7
Principios	8
Fase Analítica	9
Identificación de problemas	9
a) Portal oficial	9
b) Trámites y servicios.....	9
c) Participación Ciudadana	10
d) Administración y control de la infraestructura.....	11
e) Proyectos especiales	13
Análisis de factores críticos	14
Árbol de Problemas.....	14
Fase Programática	15
Objetivos	15
Árbol de Objetivos.....	16
Rubro TIC	17
Objetivo estratégico general	17
Objetivos estratégicos específicos	17
Portal de gobierno	17
Normatividad de Gobierno Electrónico	17
Trámites y servicios	17

Gobernanza	17
Participación ciudadana digital.....	17
Administración y control de la infraestructura.....	17
Proyectos especiales	17
Fase Operativa	18
Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA).....	18
ALINEACIÓN ESTRATÉGICA CON PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2022-2028.....	21
ALINEACIÓN ESTRATÉGICA CON LA AGENDA DIGITAL	22
OBJETIVO GENERAL.....	23
OBJETIVOS PARTICULAR	23
Implementar mejores prácticas de ITIL en atención a usuarios	31
Análisis, Integración y normalización de los proyectos tecnológicos.....	31
Desarrollar proyecto integral de servicios administrados.....	32
Prestar servicios tecnológicos a usuarios internos y externos.....	32
Formar en Tecnologías de la Información y Comunicaciones al personal.....	33
Estrategias de mejora regulatoria	23
Fase cuantitativa	28
Conclusiones.....	34
Directorio.....	35

Introducción

El Hospital de la Niñez Oaxaqueña (HNO) es un organismo público descentralizado del Gobierno del Estado de Oaxaca que opera desde 1998, es la única institución que ofrece servicios de especialidades pediátricas en el Estado de Oaxaca, cuenta con 10 acreditaciones e infraestructura para la atención de todo tipo de patologías complejas, entre ellas el cáncer infantil y complicaciones propias de las malformaciones congénitas graves. Adicionalmente, es el único hospital pediátrico que atiende a niños con COVID en el marco de la pandemia que se vive desde 2020.

Las acreditaciones y reacreditaciones logradas por el HNO garantizan la calidad y la seguridad con la que se atiende a los usuarios, lo cual representa una garantía invaluable para los beneficiarios del mismo.

El Plan Institucional de Tecnologías de la Información y Comunicación de la coordinación General del HNO tiene como finalidad establecer los objetivos estratégicos, las acciones y proyectos en materia TIC´s para mejorar el desempeño institucional de la dependencia.

Para realizar este plan se utilizó la guía metodológica publicada por la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital.

Marco Normativo

El presente Plan tiene su fundamento en el “Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno para la Administración Pública Estatal”, donde se menciona que corresponde a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal presentar su “Plan Institucional de tecnologías de Información y Comunicación”(PITIC) con la finalidad de mejorar el desempeño institucional y alcanzar los objetivos establecido en materia tecnológica, para la elaboración también fueron utilizados una serie de normatividades a nivel Federal y Estatal que a continuación se mencionan.

Orden Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Plan Nacional de Desarrollo 2018-2024
- Decreto por el que se expide la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
- Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información
- Marco integrado de Control Interno para el Sector Público.
- Estrategia Digital Nacional en los procesos de gobernanza, organización y de entrega, relacionados con la planeación, contratación y administración de bienes y servicios de las TIC´s

Orden Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca
- Plan Estatal de Desarrollo 2022-2028
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca

- Decreto de Creación del Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado, Denominado “Hospital de la Niñez Oaxaqueña Doctor Guillermo Zárate Mijangos”.
- Ley de Planeación del Estado de Oaxaca
- Agenda Digital Operativa
- Disposiciones y Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno para la Administración Pública Estatal

Orden Institucional

- Reglamento Interno del Hospital de la Niñez Oaxaqueña
- Plan Estratégico Institucional del Hospital de la Niñez Oaxaqueña 2021-2022

Fase Ideológica

Misión

Contribuir a mejorar la salud de la población oaxaqueña a través de servicios médicos pediátricos de alta especialidad, con calidad, seguridad, trato digno y favoreciendo la formación de recursos humanos en salud.

Visión

Ser un Hospital de especialidades pediátricas certificado, líder en la prestación de servicios médicos acreditados, formadora de recursos humanos y generador de nuevos conocimientos.

Valores

Nuestra principal estrategia para el logro de nuestros objetivos es la adopción de una cultura organizacional enfocada en el paciente, la cual se fundamenta en:

- Actitud de servicio.

Corresponde a aquellas reacciones y expresiones que adoptamos al momento de atender, ayudar y aportar valor a los demás. Cada miembro del equipo muestra el deseo, interés y buena disposición por ayudar a los demás y hacerlo de una manera asertiva.

En la organización, la actitud de servicio está en permanente colaboración con los demás, ya que busca el bienestar de todos.

- Disciplina

La disciplina es el valor de la armonía, por que todo guarda su lugar y su proporción. En la organización existe la observancia de las reglas de conducta y funcionamiento interno.

- Respeto

La base de la Interculturalidad es preocuparse por el impacto de nuestras acciones en los demás, ser inclusivos y aceptar a los demás por lo que son, incluso cuando son diferentes.

En el Hospital se trata a las personas como a iguales.

- Autocritica

La organización tiene la capacidad de verse así misma con honestidad para emprender acciones de mejora continua, entendiendo las causas.

- Compromiso.

Existe un compromiso de todos y cada uno de los miembros del equipo, acompañado de voluntad y de un trabajo constante, para que se logren todos los objetivos.

Principios:

- La razón de ser del hospital es la salud de las niñas y niños, y su bienestar familiar, por lo que todas las actividades estarán encaminadas a brindarles una atención que les dignifique.
- La atención que brinde el hospital será apegada a los estándares de calidad y seguridad que marca la Ley General de Salud.
- La mejora continua mueve las actividades hospitalarias.
- El trabajo en equipo será el eje rector para la atención del paciente.
- El ambiente hospitalario es importante para la realización y crecimiento personal de todos los trabajadores.
- La actualización profesional de todos los trabajadores da como resultado una atención efectiva y con calidad.
- El uso racional de medicamentos y material es una herramienta para la optimización de los recursos que se asignan al hospital.

Fase Analítica

El equipo interdisciplinario del Hospital de la Niñez Oaxaqueña, utilizando la guía metodológica para la elaboración del Plan Institucional de TIC: portal de gobierno, normatividad de gobierno electrónico, trámites y servicios, gobernanza TIC, participación ciudadana, administración y control de la infraestructura y proyectos especiales elaboró el diagnóstico situacional en materia de las TICs.

Identificación de problemas

a) Portal oficial

Conforme a la normatividad vigente los entes de Gobierno están obligados a publicar y actualizar la información que les compete, derivado de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP), que en su artículo 70, dispone que..." los sujetos obligados pongan a disposición del público y mantengan actualizada, en los respectivos medios electrónicos, de acuerdo con sus facultades, atribuciones, funciones u objeto social, según corresponda, la información, por lo menos, de los temas, documentos y políticas...".

Para el portal www.hno.oaxaca.gob.mx se ha realizado la homologación de acuerdo a los lineamientos de la Dirección General de Tecnologías e Innovación Digital (DGTID), con especial cuidado del mencionado artículo 70, pero, sobre todo, considerando la naturaleza de la información y su debido cuidado, de conformidad con la normatividad del Sector Salud y todas las referentes a la Protección de Datos Personales.

b) Trámites y servicios

Los servicios que presta el Hospital, son servicios de atención médica de tercer nivel, es decir, son actividades encaminadas a restaurar la salud y habilitar a pacientes referidos por los dos primeros niveles de atención, que presentan padecimientos de alta complejidad diagnóstica y de tratamiento, a través de una o varias especialidades médicas, quirúrgicas o médico-quirúrgicas, empleando tecnología médica compleja y altamente especializada.

Para tal efecto, la población atendida debe ser referida por otras entidades médicas desde donde se requisita la documentación con la que deberán ingresar para su atención.

Por eso, el Hospital de la Niñez Oaxaqueña, ha puesto a disposición de la ciudadanía en el portal oficial la cartera de servicios, y se mantiene actualizada la información de contacto de forma periódica para la gestión de citas, consulta externa, servicios de diagnóstico y soporte a la operación.

c) Participación Ciudadana

Las TIC´s son herramientas esenciales para aumentar la participación ciudadana, han permitido el acercamiento entre el ciudadano y el Gobierno. Esta relación es directamente proporcional a la facilidad de acceso a la información y el tipo de información publicada, es decir, si la cantidad de información en los portales de gobierno es escasa, la participación ciudadana además responde a ello con baja demanda; si bien esto se sabe de manera empírica, se requiere contar con un control sistematizado para el seguimiento de la participación ciudadana en el uso y manejo de la TIC.

El Hospital de la Niñez Oaxaqueña actualmente cuenta con buzones físicos para la interacción con los usuarios, quienes, al ser población no derechohabiente de los servicios médicos institucionales, implica que en gran medida sean de escasos recursos, por consiguiente, con difícil acceso a las TIC's, y más aún su conocimiento.

Bajo esta tesitura, en el portal oficial del HNO se ha puesto a disposición de la ciudadanía la ficha de contacto, a efecto de recibir quejas, sugerencias o felicitaciones, con la perspectiva de invitarles y orientarles en su uso cuando se encuentran presencialmente en el Hospital.



Contacto

Comentarios, Quejas, Sugerencias, o felicitaciones son bienvenidas.

Nombre(s) *

Primer Apellido *

Segundo Apellido *

Correo Electrónico *

Asunto *

Mensaje *

d) Administración y control de la infraestructura

Por razones presupuestarias, durante muchos años no se ha realizado la adquisición de equipo tecnológico (servidor, equipos de cómputo, de impresión y de comunicaciones), por lo que, en la actualidad, el inventario de cómputo consiste en 220 equipos personales. Los equipos más modernos, fueron donados en 2018.

Derivado de esta situación y la gran necesidad en los servicios, el personal ha adoptado de manera informal el BYOD (Bring Your Own Device), por lo que a través del área de Tecnologías del HNO, se ha ofrecido soporte técnico para la integración de estos a la red de trabajo, destacando que cerca de 70 dispositivos personales son utilizados para el desempeño de funciones del personal.

En cuanto al equipamiento de servidores, se cuenta con nueve servidores virtuales corriendo en un servidor físico, utilizados en:

- Producción del Sistema de Expediente Clínico y Administración Hospitalaria (SECAH), correo electrónico, plataforma de administración de recursos humanos, servidor WEB, sistema de tickets, manejador de máquinas virtuales
- Conmutador telefónico IP
- Servicio de administración de red basado en Linux
- Sistema de Almacenamiento y Distribución de Imágenes (PACS, Picture Archiving Communication System)
- Servidor de pruebas de sistemas en desarrollo.
- Cuatro servidores de video CCTV

Como ya se mencionó, el equipo de telefonía IP es un servidor corriendo un PBX open source, combinando terminales, tanto analógicas como digitales. Destacando la oportunidad de mejora: a través de un proyecto de migración de comunicaciones unificadas, integrando extensiones, extensiones móviles, radio comunicación con interfaz IP, integración con sistema enfermo-enfermera df.

El sistema de impresión es de muy alto consumo, el servicio más demandado es la impresión notas médicas. Se cuenta con 50 equipos, todos obsoletos y de alto costo, pues ocupan tecnología láser. Oportunidad de mejora: servicios administrados.

En lo que respecta a licenciamiento, el tema es altamente complejo, pues al no contar con recursos, se utiliza software adaptado. Oportunidad de mejora: convenio de colaboración con MS para donación de licencias y/o adquisición de MS 365

En la actualidad, la administración de la red y la seguridad perimetral está soportada por software open source (PFSENSE). Oportunidad de mejora: **Optimizar el servicio con firewall físico**, administración de los SSID, VPN, administración integrada de usuarios tipo AD que incluya al SECAH e implementación de VLAN's.

Sobre los enlaces que dan servicio al HNO, todos están soportados por fibra óptica. Se tiene un servicio administrado de 20MB síncrono y cuatro módems con internet, los cuales entregan en total 500MB/s de velocidad. Oportunidad de mejora: contar con un segundo ISP, para redundancia e integrar a PFSENSE todos los módems.

e) Proyectos especiales

SECAH: SISTEMA DE EXPEDIENTE CLÍNICO Y ADMINISTRACIÓN HOSPITALARIA.

Con más de 6 años de desarrollo, maneja al día de hoy más de 70 mil pacientes que implican alrededor de 4GB de información con su historia médica y continua con un crecimiento exponencial.

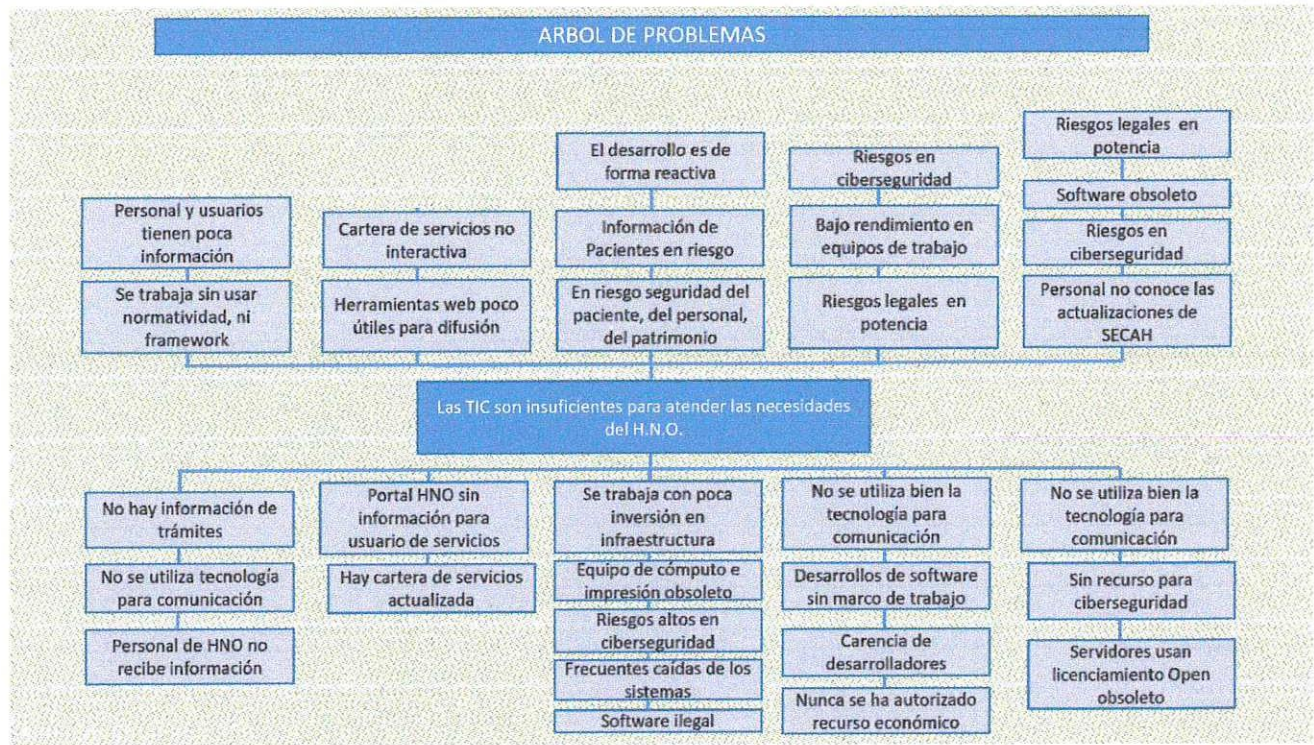
Administra el servicio de farmacia, inventarios, y cumple con todos los requerimientos de seguridad en la materia.

SOAP Sistema de Organización y Administración de Procedimientos del HNO

Herramienta de desarrollo interno, cuyo propósito es administrar los estándares de operación y la definición de procedimientos, basado y cumplimiento con la normatividad vigente.

Análisis de factores críticos

Árbol de Problemas

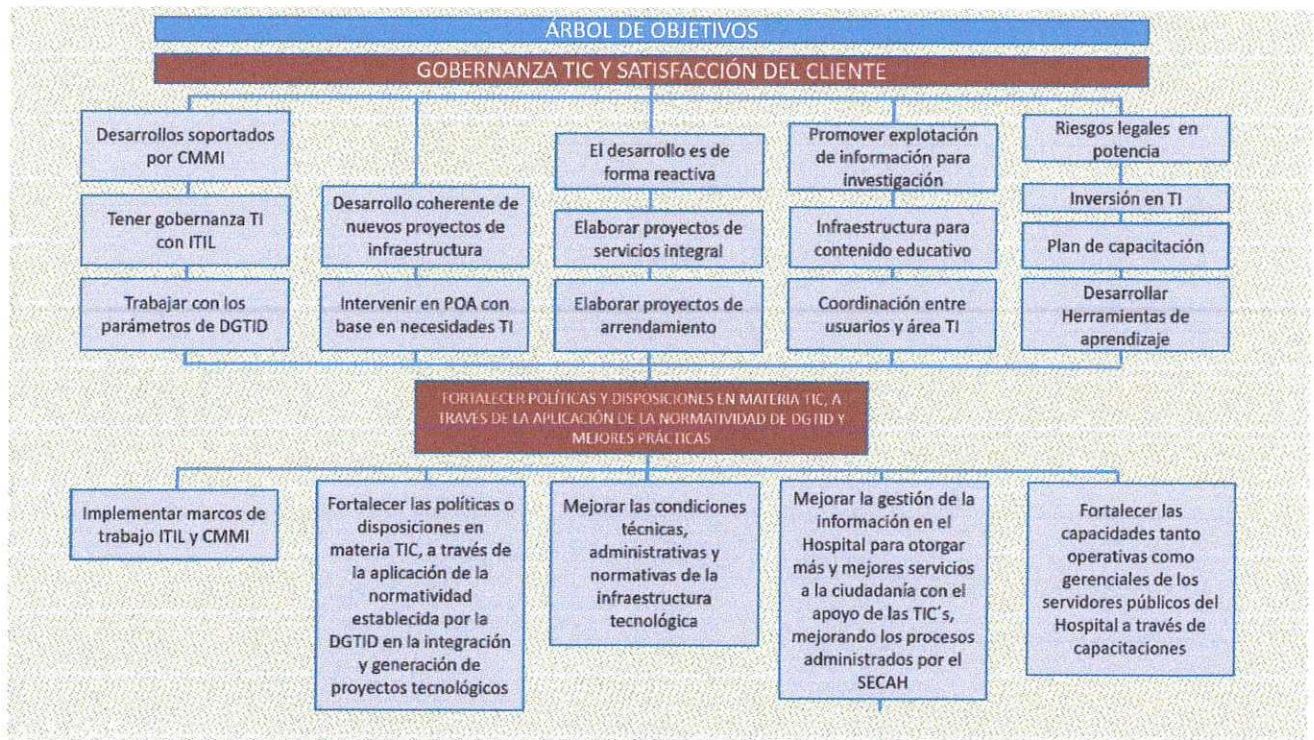


Fase Programática

Objetivos

1. FORTALECER POLÍTICAS Y DISPOSICIONES EN MATERIA TIC, A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE LA NORMATIVIDAD DE DGTID Y MEJORES PRÁCTICAS
 - 1.1. Implementar las mejores prácticas en el sector de las tecnologías de la información y comunicaciones, establecidas tanto en Information Technology Infrastructure Library (ITIL), en Capability Maturity Model Integration (CMMI) y en la Normatividad DGTID, para el caso del desarrollo y madurez de la institución, mejorando la calidad, el tiempo y el costo para lograr la satisfacción del cliente.
 - 1.2. Fortalecer las políticas o disposiciones en materia TIC, a través de la aplicación de la normatividad establecida por la DGTID en la integración y generación de proyectos tecnológicos.
 - 1.3. Mejorar las condiciones técnicas, administrativas y normativas de la infraestructura tecnológica.
 - 1.4. Mejorar la gestión de la información en el Hospital para otorgar más y mejores servicios a la ciudadanía con el apoyo de las TIC´s, mejorando los procesos administrados por el SECAH.
 - 1.5. Fortalecer las capacidades tanto operativas como gerenciales de los servidores públicos del Hospital a través de capacitaciones periódicas y permanentes.

Árbol de Objetivos



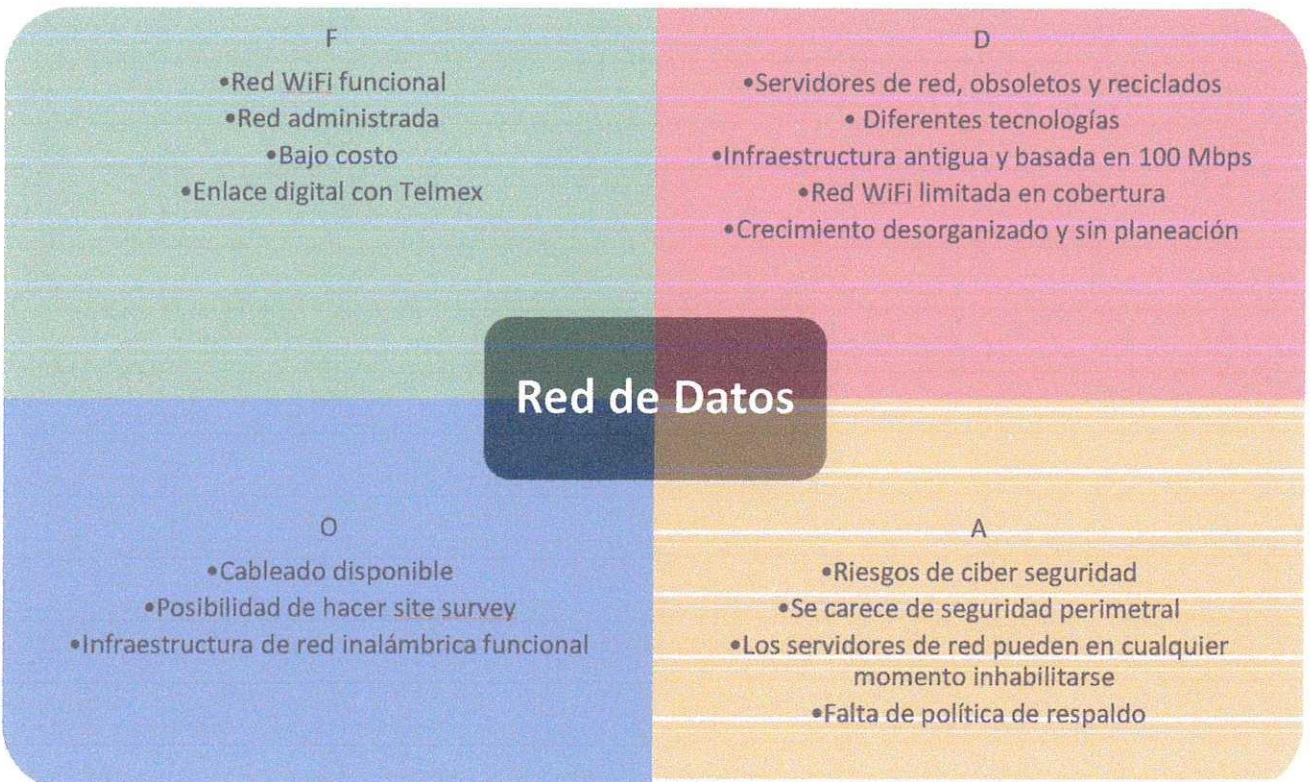
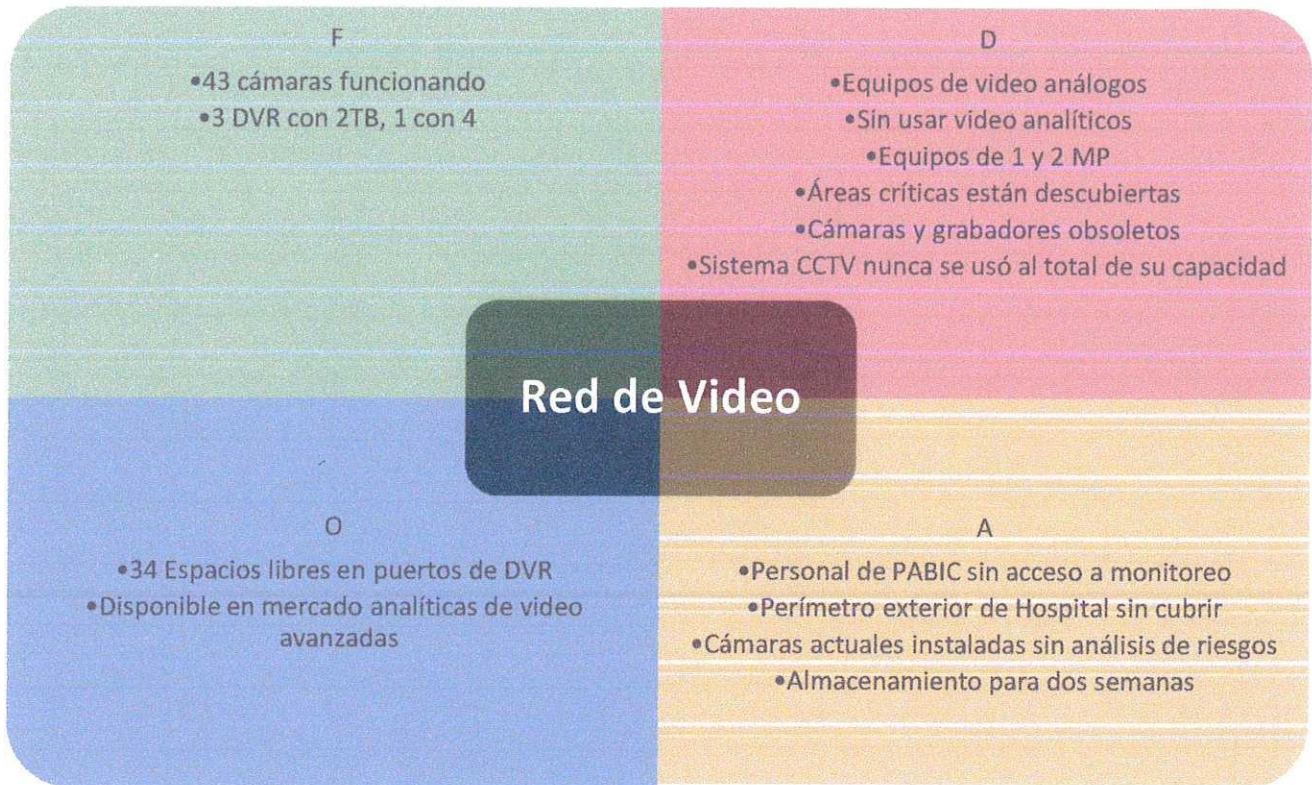
Rubro TIC	Objetivo estratégico general	Objetivos estratégicos específicos
Portal de gobierno	<p style="text-align: center;">FORTALECER POLÍTICAS Y DISPOSICIONES EN MATERIA TIC, A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE LA NORMATIVIDAD DE DGTID Y MEJORES PRÁCTICAS</p>	Fortalecer las políticas o disposiciones en materia TIC, a través de la aplicación de la normatividad establecida por la DGTID en la integración y generación de proyectos tecnológicos.
Normatividad de Gobierno Electrónico		Mejorar las condiciones técnicas, administrativas y normativas de la infraestructura tecnológica
Trámites y servicios		Mejorar la gestión de la información en el Hospital para otorgar más y mejores servicios a la ciudadanía con el apoyo de las TIC´s, mejorando los procesos administrados por el SECAH
Gobernanza		Fortalecer las capacidades tanto operativas como gerenciales de los servidores públicos del Hospital a través de capacitaciones periódicas y permanentes
Participación ciudadana digital		Implementar las mejores prácticas en el sector de las tecnologías de la información y comunicaciones, establecidas tanto en Information Technology Infrastructure Library (ITIL), en Capability Maturity Model Integration (CMMI) y en la Normatividad DGTID, para el caso del desarrollo y madurez de la institución, mejorando la calidad, el tiempo y el costo para lograr la satisfacción del cliente.
Administración y control de la infraestructura		Mejorar las condiciones técnicas, administrativas y normativas de la infraestructura tecnológica
Proyectos especiales		Fortalecer las políticas o disposiciones en materia TIC, a través de la aplicación de la normatividad establecida por la DGTID en la integración y generación de proyectos tecnológicos.

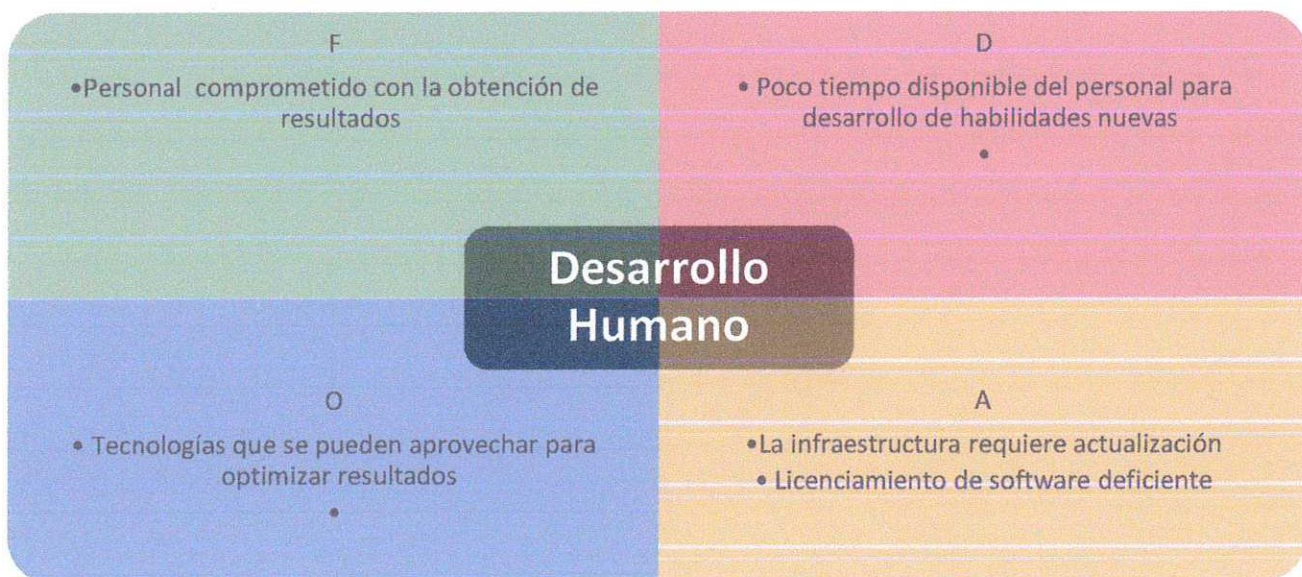
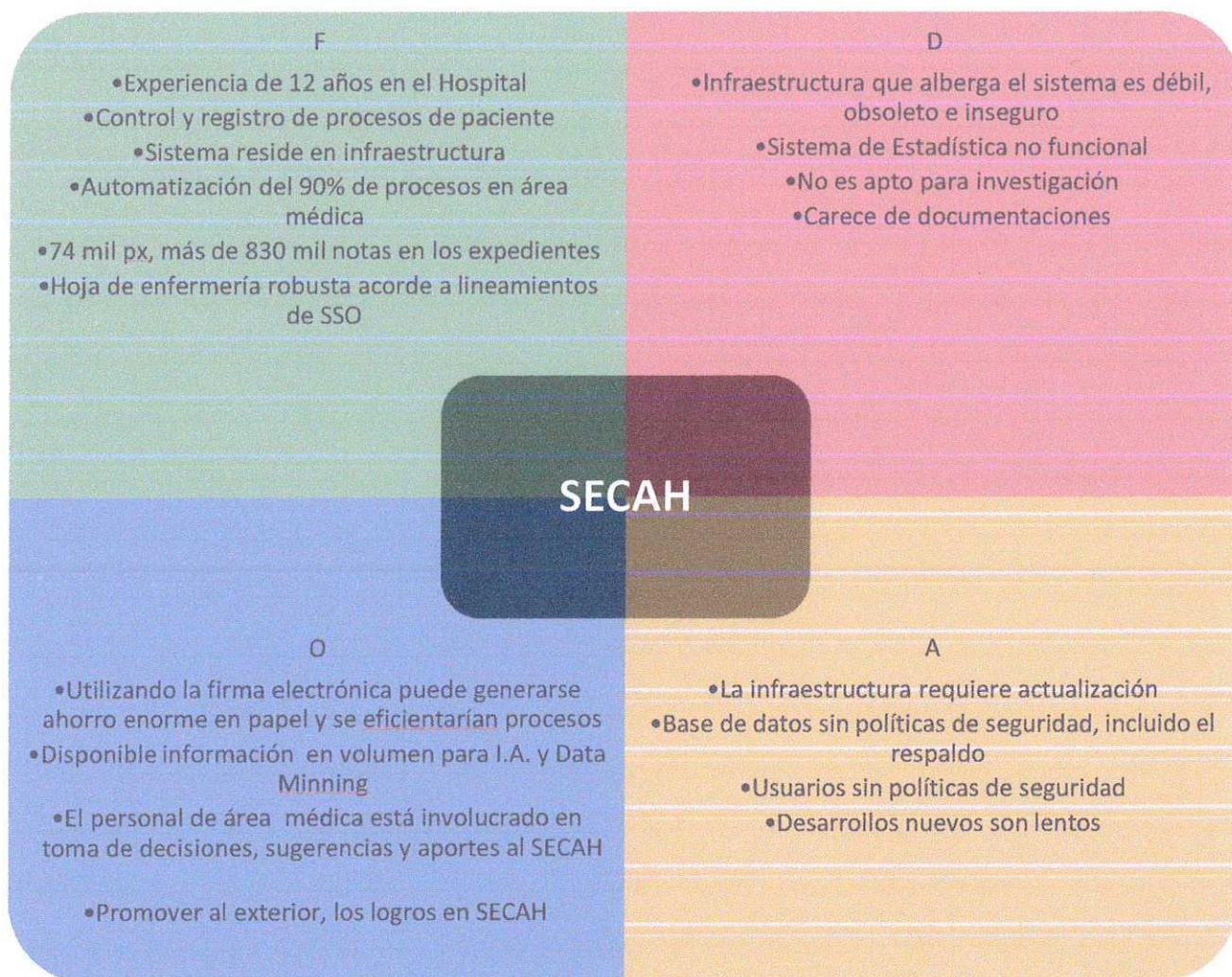
Fase Operativa

Aprovechando las mejores prácticas internacionales como Information Technology Infrastructure Library (ITIL), además las normas referidas anteriormente en este documento, se optimizarán los recursos disponibles, a través de un plan de equipamiento que permita la atención integral de nuestros pacientes, que son por mucho, el sector más vulnerable en el estado de Oaxaca.

Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA)







ALINEACIÓN ESTRATÉGICA CON PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2022-2028

Plan Nacional de Desarrollo
GOBIERNO DE MÉXICO

AGENDA 2030

OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

OAXACA
ENFOQUE Y MODELO DE GOBIERNO

PLAN ESTATAL DE DESARROLLO
PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2022-2028



NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES INTERCULTURALIDAD

Enfoque de Modelo de Gobierno	Plan Estatal de Desarrollo	Proyecto / Acción
Nuevo Pacto Social	Estado del Bienestar para todos los Oaxaqueños y Oaxaqueñas EJE 1.9 SALUD: <ul style="list-style-type: none"> • Atención médica • Infraestructura y equipamiento EJES TRANSVERSALES <ul style="list-style-type: none"> • Niños, Niñas, Adolescentes • Interculturalidad 	Desarrollar proyecto integral de servicios administrados
		Análisis, Integración y normalización de los proyectos tecnológicos
		Formar en Tecnologías de la Información y Comunicaciones al personal
		Prestar servicios tecnológicos a usuarios internos y externos
		Implementar mejores prácticas de ITIL en atención a usuarios

ALINEACIÓN ESTRATÉGICA CON LA AGENDA DIGITAL

Estrategias transversales del Plan de Desarrollo Tecnológico y de Innovación para el Estado de Oaxaca	Plan de Acción de la Agenda Digital Operativa	Proyecto / Acción
OAXACA Digital	Digitalización de trámites y servicios	Desarrollar proyecto integral de servicios administrados
Competitividad gubernamental	Normatividad de Gobierno Electrónico	Análisis, Integración y normalización de los proyectos tecnológicos
		Formar en Tecnologías de la Información y Comunicaciones al personal
Innovación Gubernamental	Implementación de datos abiertos	Prestar servicios tecnológicos a usuarios internos y externos
Política Pública Digital	Gobernanza TIC	Implementar mejores prácticas de ITIL en atención a usuarios

OBJETIVO GENERAL

**FORTALECER POLÍTICAS Y DISPOSICIONES EN MATERIA TIC,
A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE LA NORMATIVIDAD DE DGTID
Y MEJORES PRÁCTICAS**

OBJETIVOS PARTICULAR

Para atender los objetivos planteados, se implementarán los siguientes proyectos:

Implementar mejores prácticas de ITIL en atención a usuarios

Análisis, Integración y normalización de los proyectos tecnológicos

Desarrollar proyecto integral de servicios administrados

Prestar servicios tecnológicos a usuarios internos y externos

Formar en Tecnologías de la Información y Comunicaciones al personal

Estrategias de mejora regulatoria

La propia naturaleza de un Hospital de Tercer Nivel de Alta Especialidad, como está catalogado el Hospital de la Niñez Oaxaqueña, es atender a pacientes que han sido referidos, es decir, enviados por una unidad de primero o segundo nivel de atención.

En los dos primeros niveles, son atendidos por médicos generales y en algunos casos, médicos especialistas, en este caso médicos pediatras, que elaboran diagnósticos y atienden padecimientos de poca complejidad, para efectos prácticos, cuando requieren el manejo de padecimientos más complejos, proceden a referirlos a una unidad médica que tiene, tanto médicos subespecialistas, como equipamiento propio de tercer nivel. La otra forma de ingreso al hospital es a través de valoración en el consultorio de urgencias y si lo amerita, son hospitalizados, en

casos que pueden ser manejados en los primeros dos niveles, el Hospital procede a enviarlos, después de que amainó la emergencia.

En conclusión, para todos nuestros servicios, la comunicación entre instituciones es regida por la cabeza de sector: la Secretaría de Salud, tanto en el ámbito estatal, como en el federal.

En este apartado, listamos la cartera de servicios otorgados, los grandes rubros son:

- Atención a especialidades pediátricas y quirúrgicas en su modalidad de consulta externa, hospitalización y procedimientos quirúrgicos,
- Servicios de auxiliares de diagnóstico y tratamiento.

En cuanto el paciente ha ingresado, cada uno de los servicios adicionales son requeridos conforme a criterios médicos.

En este sentido, el Hospital de la Niñez Oaxaqueña publicará en el portal la información de los diferentes servicios médicos, de apoyo, de consulta externa, de hospitalizaciones médica y quirúrgica para conocimiento de la población.

A continuación se listan los servicios proporcionados por el Hospital.

Servicios que se otorgan Especialidades Pediátricas |

Especialidad	Horario
1. Cardiología pediátrica.	Lunes a viernes 8 a 14 hrs
2. Endocrinología pediátrica.	Lunes a viernes 8 a 14 hrs
3. Epidemiología.	Lunes a viernes 8 a 20 hrs
4. Gastroenterología.	Lunes a viernes 8 a 14 hrs
5. Genética clínica.	Lunes a viernes 8 a 14 hrs
6. Hematología pediátrica.	Lunes a viernes 8 a 20 hrs
7. Infectología.	Lunes a viernes 8 a 20 hrs
8. Inmunología	Lunes a viernes 8 a 14 hrs
9. Neonatología.	24 horas
10. Nefrología.	Lunes a viernes 8 a 14 hrs
11. Neumología.	Sábados, domingos y días festivos 8 a 20 horas
12. Oftalmología	Lunes a viernes 14 a 20 hrs
13. Oncología pediátrica.	Lunes a viernes 8 a 14 hrs y sábados, domingos y días festivos 8 a 20 horas
14. Pediatría clínica.	24 horas
15. Radiología Médica.	Lunes a viernes 8 a 14 hrs sábados, domingos y días festivos 8 a 20 horas
16. Reumatología.	Lunes a viernes 8 a 14 hrs
17. Terapia Intensiva Neonatal.	24 horas
18. Terapia intensiva pediátrica.	24 horas

Especialidades Quirúrgicas

Especialidad	Horario
1. Anestesiología.	24 horas
2. Cirugía cardiovascular	Lunes a viernes 8 a 14 horas
3. Cirugía pediátrica	24 horas
4. Cirugía maxilofacial	Lunes a viernes 8 a 14 horas
5. Cirugía plástica y reconstructiva	Lunes a viernes 14 a 20 horas
6. Cirugía oncológica	Lunes a viernes 8 a 20 horas
7. Neurocirugía	Lunes a viernes 8 a 20 horas
8. Otorrinolaringología	Lunes a viernes 14 a 20 horas
9. Traumatología y ortopedia	Lunes a viernes 8 a 14 horas y sábados, domingos y días festivos 8 a 20 horas
10. Urología pediátrica	Sábados, domingos y días festivos 8 a 20 horas

Servicios de apoyo

1. Clínica de Crecimiento y Desarrollo Neurológico.
2. Clínica de Hemofilia
3. Clínica de Heridas y Estomas
4. Clínica de Catéteres
5. Estomatología pediátrica
6. Inhaloterapia
7. Medicina Física y Rehabilitación
8. Nutrición.
9. Odontología
10. Ortodoncia.
11. Ortopedia maxilofacial
12. Psicología
13. Tamiz Auditivo.
14. Algología
15. Clínica de Cuidados Paliativos

Servicio de consulta externa

Consulta pediátrica
Consulta de especialidad pediátrica

Servicio de hospitalización médica

Medicina interna.
Infectología.
Neonatología.
 Cuidados intensivos
 Terapia intermedia.
 Crecimiento y desarrollo.
Hemato-oncología.
Quimioterapia ambulatoria.
Unidad de cuidados intensivos pediátricos.
Área de quemados.
Urgencias.

Servicio de hospitalización quirúrgica

Cirugía ambulatoria.
Cirugía pediátrica.
Cirugía maxilofacial.
Cirugía plástica y reconstructiva.
Cirugía oncológica.
Endoscopia.
Neumología pediátrica.
Neurocirugía.
Oftalmología.
Traumatología y ortopedia.
Urología pediátrica.

Fase cuantitativa

La fecha tentativa de estos proyectos será al finalizar el ejercicio 2024.

Para el seguimiento y evaluación de los proyectos determinados en este Plan Institucional de Tecnologías de Información y Comunicaciones se formará un grupo de Trabajo con personal de las cuatro Subdirecciones del HNO.

Las acciones de seguimiento se llevarán a través de los indicadores para cada meta de los proyectos definidos, y su avance se determinará con la información de reportes mensuales de cumplimiento a través de un sistema de seguimiento y reflejado en un tablero de control. Los reportes del seguimiento se entregarán como evidencia al Comité de Control Interno, como evidencia de la continuidad de los proyectos. En reuniones de Comité de Control Interno evaluarán los avances, los logros de objetivo y se complementaran con observaciones.

El análisis de los indicadores proporcionará información para evaluar los proyectos y sus actividades asociadas, así como la evolución de los proyectos para determinar su cumplimiento, lo que permitirá ponderar el logro de los objetivos programados y detectar desviaciones para la toma de medidas correspondientes.

Los resultados obtenidos de la evaluación se darán a conocer a los integrantes del grupo de trabajo para fortalecer su participación cada trimestre. La información recabada, servirá también para elaborar los reportes que soliciten en el Comité de Control Interno y en futuras auditorías.

Estos reportes, también serán presentados a la DGTID para su observación, con el fin de validar el apego a las normativas dispuestas para el uso correcto de las TIC.

Objetivo I	Implementar las mejores prácticas en el sector de las tecnologías de la información y comunicaciones, establecidas tanto en Information Technology Infrastructure Library (ITIL), como en Capability Maturity Model Integration (CMMI), para el caso del desarrollo y madurez de la institución, mejorando la calidad, el tiempo y el costo para lograr la satisfacción del cliente.		
Proyecto I.1	Implementar mejores prácticas de ITIL en atención a usuarios		
Meta	Indicador	Unidad de medida	Responsable
I.1.1 Implementar sistema de mejora continua en el servicio a cliente,	Sistema de gestión de mejora continua	Cuadro de mando integral	Departamento TIC
Actividades Generales	II.1.1.1.- Diagnosticar las necesidades de adecuación de la operación diaria para la mejora de servicio a cliente II.1.1.2.- Capacitación en ITIL y CMMI II.1.1.3.- Implementación de Cuadro de Mando Integral. II.1.1.4.- Implementación de Cuadro de Mando Operativo. II.1.1.5.- Establecimiento de métricas y esquema de evaluación, seguimiento y control.		

Objetivo II	Fortalecer las políticas o disposiciones en materia TIC, a través de la aplicación de la normatividad establecida por la DGTID en la integración y generación de proyectos tecnológicos		
Proyecto II.1	Análisis, Integración y normalización de los proyectos tecnológicos		
Meta	Indicador	Unidad de medida	Responsable
II.1.1 Incrementar el cumplimiento de la normatividad establecida por la DGTID en la información que se genera en los diferentes proyectos tecnológicos de la Coordinación.	Porcentaje de incremento en el uso de la normatividad en los proyectos tecnológicos	Proyectos normalizados	Departamento TIC
Actividades Generales	II.1.1.1.-Diagnosticar las necesidades de adecuación de la normatividad de los proyectos II.1.1.2.-Adecuar los proyectos a la normatividad vigente		

Objetivo III	Mejorar las condiciones técnicas, administrativas y normativas de la infraestructura tecnológica
---------------------	--

Proyecto III.1		Desarrollar proyecto integral de servicios administrados	
Meta	Indicador	Unidad de medida	Responsable
III.1.1. Elaborar proyectos de servicios administrados en Impresión, cómputo, gestión de servidores, seguridad perimetral	Proyecto de servicios administrados	Proyecto de servicios administrados	Departamento TIC
Actividades Generales	III.1.1.1. Integrar en POA institucional el proyecto en base a análisis de consumo de años anteriores. III.1.1.2. Establecer condiciones legales basadas en el marco normativo. III.1.1.3. Gestionar el proceso de adquisición.		

Objetivo IV		Mejorar la gestión de la información en el Hospital para otorgar más y mejores servicios a la ciudadanía con el apoyo de las TIC's, mejorando los procesos administrados por el SECAH.	
Proyecto IV.1		Prestar servicios tecnológicos a usuarios internos y externos	
Meta	Indicador	Unidad de medida	Responsable
IV.1.1. Incrementar el número de servicios sistematizados, tanto a ciudadanía, como usuarios internos	Porcentaje de incremento en el número de servicios sistematizados	Servicios sistematizados	Departamento TIC
Actividades Generales	IV.1.1.1 Integrar en el Comité de Expediente, un subcapítulo de expediente electrónico para decidir integraciones al Expediente Clínico Electrónico IV.1.1.2 Establecer metodología para la coordinación entre las subdirecciones del Hospital, para el contenido de la Intranet IV.1.1.3 Sistematizar los medios de capacitación al personal IV.1.1.4 Implementar infraestructura para la difusión de contenido educativo en materia de salud a la población flotante IV.1.1.5 Desarrollar la sistematización de explotación de información médica para investigación, utilizando minería de datos, análisis georreferenciado e inteligencia artificial		

Objetivo V	Fortalecer las capacidades tanto operativas como gerenciales de los servidores públicos del Hospital a través de capacitaciones periódicas y permanentes		
Proyecto V.1	Formar en Tecnologías de la Información y Comunicaciones al personal		
Meta	Indicador	Unidad de medida	Responsable
V.1.1 Formar al personal en habilidades y capacidades en las tecnologías de la información y comunicación	Cursos	Personal capacitado	Departamento TIC
Actividades Generales	V.1.1.1 Integrar grupo de trabajo con las subdirecciones y los departamentos de Enseñanza e Investigación para el diagnóstico de las necesidades y el plan de trabajo V.1.1.2 Integrar en el POA V.1.1.3 Establecer convenio con instituciones académicas y empresas, para la implementación del programa de capacitación		

Conclusiones

Es la prioridad de la administración gubernamental ir hacia un Estado moderno y transparente. Para lograrlo es necesario hacer uso eficiente y eficaz de las TIC.

Hacer uso de las TIC para modernizar la gestión pública, automatizando, simplificando y mejorando los procesos requiere de un trabajo estratégico en conjunto y organizado. Para garantizar el éxito en el HNO deberá existir el interés, los recursos, normas y la disposición para colaborar en los cambios.

El plan se desarrolló considerando acciones que permitan mejorar lo ya realizado, con la finalidad de instaurar un servicio hospitalario electrónico y mayormente automatizado; disminuyendo costos y construyendo las herramientas para difundir información que contribuya a la mejora del sector salud.

Directorio

Dr. Ricardo Ríos López

Dirección General del HE de la Niñez
Oaxaqueña

Teléfono: 9515510044 Extensión 1202

Correo electrónico:

direccion@hno.oaxaca.gob.mx

Dra. Rebeca M. Hernández Zarate

Jefa de Departamento de Enseñanza y
Capacitación

Teléfono: 9515510044 Extensión 1070

Correo electrónico:

dep.ensenanza@hno.oaxaca.gob.mx

Dr. Jorge A. Morales Quispe

Jefe de Departamento de Investigación

Teléfono: 9515510044

Correo electrónico:

dep.investigacion@hno.oaxaca.gob.mx

Lic. Enrique García Olivo

Jefe del Departamento de Asuntos Jurídicos

Teléfono: 9515510044 ext 1202

Correo electrónico:

dep.juridico@hno.oaxaca.gob.mx

Dr. Jorge Valencia Sánchez

Jefe de la Subdirección Médica

Teléfono: 9515510044 Extensión 1063

Correo electrónico:

sub.medica@hno.oaxaca.gob.mx

Dr. Héctor Feliciano Cruz Ríos

Jefe de Departamento de Pediatría Clínica

Teléfono: 9515510044 Extensión 1085

Correo electrónico:

dep.pediatría@hno.oaxaca.gob.mx

Dra. Ariathna Hernández Segura

Jefa de Departamento de Cirugía

Teléfono: 9515510044 Extensión 1085

Correo electrónico:

dep.cirugia@hno.oaxaca.gob.mx

Dra. Alma Delia Montes Jiménez

Jefa Departamento de Medicina Crítica

Teléfono: 9515510044 Extensión 1085

Correo electrónico:

dep.critica@hno.oaxaca.gob.mx

Dra. Luz María Hernández Caballero

Encargada de la Unidad de Vigilancia
Epidemiológica

Teléfono: 9515510044 Extensión 1085

Correo electrónico:

dep.critica@hno.oaxaca.gob.mx

Dra. Minerva Pin Gutiérrez

Asistente de Dirección Jornada Especial

LCP María Guadalupe Blanco López

Subdirectora Administrativa

Teléfono: 9515510044 Extensión 1202

Correo electrónico:

sub.administrativa@hno.oaxaca.gob.mx

LCP Mariela Lissette Alejo Olmedo

Jefa del Departamento de Recursos Humanos

Teléfono: 9515510044 Extensión 1050

Correo electrónico:

dep.rhumanos@hno.oaxaca.gob.mx

LCP Felipe Jaime Solís Jiménez

Jefe del Departamento de Recursos

Financieros y Materiales

Teléfono: 9515510044 Extensión 1056

Correo electrónico:

dep.finymateriales@hno.oaxaca.gob.mx

Arq. Francisco Pérez León

Jefe del Departamento de Mantenimiento

Teléfono: 9515510044 Extensión 1202

Correo electrónico:

dep.mantto@hno.oaxaca.gob.mx

Mtro. Salvador Pacheco Díaz

Subdirector de Planeación

Teléfono: 9515510044 ext 1055

Correo electrónico:

sub.planeacion@hno.oaxaca.gob.mx

Químico Carlos Gonzalo Cruz Hernández

Encargado de la Subdirección de Operaciones

Teléfono: 9515510044

Correo electrónico:

sub.operaciones@hno.oaxaca.gob.mx

Departamento de Servicios Hospitalarios y Clínicos

Teléfono 9515510044

Correo electrónico:

sub.operaciones@hno.oaxaca.gob.mx