

PLAN ANUAL DE CONTINGENCIA DE FALLOS DEL SISTEMA O PÉRDIDA DE DATOS

Contenido

1. MARCO CONCEPTUAL	3
2. INTRODUCCIÓN	4
3. JUSTIFICACIÓN	4
4. OBJETIVO	5
4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
5. METAS	5
6. ALCANCE	6
7. EVALUACIÓN DE NECESIDADES	6
8. POBLACIÓN OBJETIVO	6
9. ESTRATEGIA	6
10. PRESUPUESTO	7
11. CRONOGRAMA	7
12. ESTRUCTURA DEL PLAN	7
13. EVALUACIÓN	7
14. ACTIVIDADES DEL PLAN	8
15. BENEFICIOS	9
16. CONDICIONES GENERALES	9
17. FALLA DEL SISTEMA-ELECTRICO-INFRAESTRUCTURA	10
18. MARCO NORMATIVO O LEGAL	11

19. CONTROL DE REVISIONES 13

1. MARCO CONCEPTUAL

El marco conceptual establece los principales conceptos que orientan la formulación, interpretación y aplicación del presente Plan, permitiendo una comprensión clara y uniforme de los lineamientos definidos para la atención de fallos del sistema o pérdida de información.

Plan: Instrumento de gestión que define acciones, responsabilidades y recursos necesarios para atender situaciones específicas.

Plan de Contingencia: Conjunto de estrategias y procedimientos diseñados para garantizar la continuidad de los procesos institucionales ante la ocurrencia de eventos adversos.

Falla del sistema: Interrupción total o parcial del funcionamiento de los sistemas de información institucionales.

Pérdida de datos: Afectación, daño o eliminación no intencional de la información almacenada en los sistemas tecnológicos.

Continuidad del servicio: Capacidad institucional para mantener la operación de los servicios esenciales pese a incidentes tecnológicos.

Copias de seguridad (Backup): Procesos mediante los cuales se respalda la información crítica para su recuperación ante fallos del sistema.

2. INTRODUCCIÓN

La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua está ubicado en el municipio de La Plata, al sur occidente del departamento del Huila, a una altura de 1.050 msnm sobre el nivel del mar, a una distancia de 122 Km de la Ciudad de Neiva, 147 Km de La Ciudad de Popayán, atiende una población aproximada de 160.000 habitantes que incluye los municipios de La Plata, Paicol, Tesalia, La Argentina, Nátaga, y el oriente Caucano.

La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua del Municipio de la Plata Huila, es una Institución de segundo nivel de complejidad, la cual presta servicios de: urgencias 24 horas, cirugía 24 horas, Unidad de Cuidados Intensivos UCI, hospitalización adultos y pediátricas, ginecoobstetricia, Laboratorio Clínico, Referencia y Contrarreferencia, transfusión sanguínea y las especialidades de: pediatría, cirugía general, ginecología, ortopedia, oftalmología, urología, medicina interna, anestesiología, nutrición, terapia física, terapia respiratoria, gastroenterología, cardiología y Tac.

La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua ha sido y será el primer respondiente ante un evento catastrófico que suceda en el sur occidente del Huila y nororiente Caucano, como ya sucedió con la erupción del Nevado del Huila en día 6 de junio de 1994, en febrero 2008 y noviembre 2008.

En la institución se está trabajando prestar un servicio permanente y de esa manera garantizar la operatividad del servicio frente a la posibilidad de ocurrencia del sistema del software Dinámica Gerencial Hospitalaria, adicional esta enlazado con el nuevo plan de desarrollo institucional 2024 – 2028 y su nueva plataforma estratégica, lo que permitirá gestionar nuevos recursos para la modernización de la TICs en pro de la mejora en la prestación de servicios de salud para los usuarios.

3. JUSTIFICACIÓN

El presente Plan se justifica en la necesidad de garantizar la continuidad de los servicios institucionales frente a posibles fallos del sistema o pérdida de información, los cuales pueden afectar la prestación oportuna y segura de los servicios de la entidad.

La implementación de este Plan permite minimizar riesgos operativos, proteger la información institucional, asegurar la atención a los usuarios y dar cumplimiento a los lineamientos normativos relacionados con la gestión de la información y el control interno.

4. OBJETIVO

Garantizar la continuidad operativa de los sistemas de información del Hospital Departamental San Antonio de Padua mediante la definición de acciones y lineamientos que permitan responder de manera oportuna y eficaz ante fallos del sistema o pérdida de datos, minimizando el impacto en los procesos asistenciales y administrativos.

4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer acciones para la atención oportuna de fallos del sistema o pérdida de datos.
- Garantizar la continuidad de los procesos asistenciales y administrativos.
- Definir responsabilidades ante la activación del Plan.
- Proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

5. METAS

- Restablecer los sistemas de información en el menor tiempo posible ante una contingencia.
- Garantizar la disponibilidad de la información crítica mediante copias de seguridad.
- Asegurar la activación del Plan cada vez que se presente un evento que lo amerite.

6. ALCANCE

El proceso en caso de un evento de falla del sistema o pérdida de información está dirigido al personal asistencial o administrativo del Hospital San Antonio de Padua.

7. EVALUACIÓN DE NECESIDADES

La evaluación de necesidades permite identificar la situación actual de la infraestructura tecnológica del Hospital, incluyendo servidores, sistemas de información, mecanismos de respaldo y recursos disponibles para la atención de contingencias. Así mismo, se reconocen los riesgos asociados a fallos del sistema, interrupciones eléctricas o pérdida de información que pueden afectar la continuidad del servicio.

Este diagnóstico constituye la base para la definición de las acciones preventivas y correctivas incluidas en el presente Plan, permitiendo una respuesta oportuna y organizada ante eventos que comprometan la operación tecnológica de la institución.

8. POBLACIÓN OBJETIVO

El presente Plan está dirigido a todo el personal asistencial, administrativo y de apoyo técnico del Hospital Departamental San Antonio de Padua que haga uso de los sistemas de información institucionales, así como a los funcionarios responsables de la gestión, soporte y toma de decisiones en situaciones de contingencia tecnológica.

9. ESTRATEGIA

La estrategia del Plan se fundamenta en la prevención de fallos tecnológicos, la atención inmediata de las contingencias y la recuperación oportuna de los sistemas de información y la información institucional. Para ello, se establecen acciones coordinadas entre el área de Sistemas, el personal asistencial y administrativo, y los responsables de mantenimiento e infraestructura, con el fin de minimizar el impacto de los eventos adversos y garantizar la continuidad del servicio.

10. PRESUPUESTO

La ejecución del presente Plan se realizará con los recursos humanos, técnicos y tecnológicos actualmente disponibles en el Hospital, tales como servidores, sistemas de respaldo, equipos de cómputo, UPS y planta eléctrica. En este sentido, la implementación del Plan no requiere asignación presupuestal adicional, ya que se apoya en la infraestructura existente y en los recursos institucionales.

11. CRONOGRAMA

El cronograma de ejecución del Plan no se encuentra sujeto a fechas específicas, debido a que su activación depende de la ocurrencia de eventos no programables, como fallos del sistema o pérdida de datos. Una vez se presenta la contingencia, las actividades definidas en el Plan se ejecutan de manera inmediata, conforme a los tiempos establecidos para la atención y recuperación del servicio.

12. ESTRUCTURA DEL PLAN

El presente Plan se estructura en fases claramente definidas que permiten una respuesta organizada ante contingencias tecnológicas. Estas fases incluyen la detección del evento, la activación del Plan, la atención de la contingencia, la recuperación de los sistemas y la información, y el cierre del evento, asegurando la continuidad de los procesos institucionales.

13. EVALUACIÓN

La evaluación del Plan se realiza mediante la verificación de su activación ante la ocurrencia de fallos del sistema o pérdida de datos, el seguimiento a las acciones ejecutadas y el registro de los eventos atendidos. Este proceso permite identificar oportunidades de mejora y fortalecer la capacidad institucional para responder de manera efectiva ante futuras contingencias.

14. ACTIVIDADES DEL PLAN

Actividad 1

- Verificar el correcto funcionamiento del servidor y la conexión con la base de datos del sistema Dinámica Gerencial Hospitalaria.

Actividad 2

- Verificar la correcta operación del software Dinámica Gerencial Hospitalaria y el envío exitoso de la información.

Actividad	Cómo se mide	Meta
Funcionamiento del servidor	Verificación durante visitas o eventos	Se verifica cuando se presenta contingencia
Operación del software DG	Confirmación de envío exitoso	100% de eventos verificados 1. Conexión de Base Datos 2. Envío Factura Electrónica 3. Funcionamiento correcto Dinámica Gerencial Hospitalaria 4. Copia de seguridad 5. Verificación Internet red principal y respaldo

Se realizará la medición según los eventos verificados con dos informes durante la vigencia de las actividades relacionadas en la Operación del Software DG.

Las actividades definidas en el Plan de Contingencia por Fallos del Sistema o Pérdida de Datos están orientadas a garantizar la continuidad de los servicios tecnológicos y la oportuna atención de eventos que puedan afectar la operación de los sistemas de información de la entidad.

La medición de estas actividades no se establece mediante metas cuantitativas fijas, debido a que su ejecución depende de la ocurrencia de eventos no planificados, tales como fallos del sistema, interrupciones del servicio, incidentes

tecnológicos o pérdida de información, los cuales no pueden ser previstos ni programados dentro de una vigencia determinada.

En este sentido, el seguimiento del plan se realiza mediante la verificación de la activación del plan de contingencia, la atención de los eventos presentados y la comunicación oportuna al personal involucrado, dejando evidencia documental de cada situación atendida. Esta forma de medición permite evaluar la efectividad del plan sin distorsionar los resultados por la ausencia o frecuencia de contingencias durante el periodo evaluado.

15. BENEFICIOS

La implementación del presente Plan de Contingencia contribuye a garantizar la continuidad de los servicios de salud, proteger la información institucional, reducir los riesgos operativos y fortalecer la capacidad de respuesta del Hospital ante fallos tecnológicos, generando mayor seguridad para los usuarios y el personal.

16. CONDICIONES GENERALES

El Hospital cuenta con un servidor de dirección 192.168.0.169, donde se encuentra alojado la base de datos, cuenta con una capacidad de 3.49 teras.

Cuenta con una memoria RAM de 128 Gigas (ampliable si se requiere mayores recursos).

Las copias de seguridad se generan desde el servidor, con el motor SQL, donde el proceso lo realiza automáticamente a las 12:00 am, todos los días.

Los servicios de laboratorio, historias clínicas digitalizadas, gestión documental, tareas programadas, se encuentran en el servidor 192.168.0.17, siendo este el de controlar además DHCP, (Dynamic Host configuración Protocol), Protocolo de configuración dinámico.

PROCEDIMIENTO

Cuando se presenta una falla de sistema en la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, se procede a identificar la falla donde puede ser del sistema, eléctrica o de infraestructura.

17. FALLA DEL SISTEMA-ELECTRICO-INFRAESTRUCTURA

El jefe de turno, medico, auxiliar o administrativo, personal del servicio, informara a sistemas de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, donde el personal atenderá al llamado y dependiendo del inconveniente analizara de forma remota una evaluación, si el problema se puede solucionar esto durara entre 5 y 10 minutos una respuesta en horario laboral de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.

Si la falla que se presenta fuera del horario laboral presencial, y no se puede solucionar de forma remota, el personal de sistemas le tomara 30 minutos en llegar a la institución para efectuar una verificación del inconveniente, para luego solucionarla.

Si en el proceso de la evaluación, requiere a otras personas como de mantenimiento, contratista o tercero para dar solución, se hará el llamado, y dar un acompañamiento de que la falla sea validada y solucionada.

Pasado 30 minutos del fallo presentado, si no se logró solucionar por parte del funcionario de sistemas, mantenimiento, contratista y/o tercero, se dará un comunicado a todo el personal por parte del área de sistemas, donde se activa el Plan de Contingencia, donde se procederá a manejar de parte manual los formatos de historias clínica, formato de solicitud de medicamentos, laboratorios, notas de enfermería, etc., de manera manual.

Si el problema radica en el servidor 123 donde está el software de Dinámica Gerencial Hospitalaria, los tiempos estarán estipulados según lo que dure es restablecer las copias de seguridad en el servidor de respaldo 17.

Cuando lo problemas son de parte eléctrica, la institución cuenta con una planta eléctrica, que se activa de forma automática, caso contrario se activa manual por

el funcionario de mantenimiento, donde tenemos UPS, que son las que tienen la energía regulada para que los equipos de la institución no se apaguen y presten su servicio sin ningún inconveniente.

Los procesos de manejo de historias clínicas y registros manuales estarán en una carpeta compartida en todos los equipos de la parte asistencial y administrativa y a la mano de todas las áreas funcionales, en los archivadores a la mano de cada personal de turno. Para cuando se restablezca el servicio, documentos y registros que se realicen durante la emergencia, serán entregados finalizado el turno al área de estadística donde procederán a ser escaneados y adjuntados al paciente como anexo a la atención prestada por un funcionario autorizado; se guarda en las carpetas físicas de cada paciente para luego ser archivado.

ACTUALIZACION

Las actualizaciones del software de Dinámica Gerencial Hospitalaria, se realizan en base a requerimientos por las diferentes unidades funcionales, las cuales se ejecutan sin entorpecer los procesos diarios de la parte asistencial y administrativa, primero realizando validaciones en un ambiente de pruebas para luego liberar la actualización en el hospital, informándose que está disponible para ser instalada de forma automática en cada equipo de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua.

Los tiempos están sujetos a variar, actualizar tablas y campos de las nuevas versiones de DGH y se entrega una versión en producción con los altos estándares de calidad.

Como último se diligenciará una lista de chequeo para documentar lo eventos adversos.

18. MARCO NORMATIVO O LEGAL

El presente Plan de Contingencia por Fallos del Sistema o Pérdida de Datos se elabora y ejecuta en concordancia con la normatividad vigente en la República de Colombia, así como con los lineamientos institucionales que regulan la gestión de la información, la seguridad de los datos, el control interno y la continuidad en la prestación de los servicios de salud.

En este sentido, el Plan se soporta en las siguientes disposiciones legales y reglamentarias:

La Constitución Política de Colombia, en sus artículos 2, 49 y 209, establece como fines esenciales del Estado la garantía de los derechos fundamentales, la prestación eficiente de los servicios públicos, entre ellos la salud, y la función administrativa bajo los principios de eficacia, eficiencia, economía y continuidad del servicio, los cuales se ven directamente fortalecidos con la implementación del presente Plan.

La Ley 100 de 1993, por la cual se crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud, dispone la obligación de las instituciones prestadoras de servicios de salud de garantizar la prestación continua, oportuna y eficiente de los servicios, lo cual hace indispensable la adopción de planes de contingencia que mitiguen riesgos tecnológicos que puedan afectar la atención a los usuarios.

La Ley 1438 de 2011, que reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud, promueve la calidad, la eficiencia y la continuidad en la prestación de los servicios de salud, aspectos que se fortalecen mediante la implementación de planes que aseguren la operatividad de los sistemas de información.

La Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, establecen la obligación de las entidades de adoptar medidas técnicas, humanas y administrativas para garantizar la seguridad de la información y evitar su pérdida, uso indebido o acceso no autorizado, principios que fundamentan la adopción del presente Plan.

El Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, reglamenta el régimen de protección de datos personales y exige la implementación de mecanismos que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

La Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, establece la obligación de las entidades públicas de garantizar la disponibilidad y conservación de la información, así como la implementación de medidas que aseguren su acceso oportuno, incluso ante situaciones de contingencia.

La Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos) dispone que las entidades públicas deben asegurar la adecuada administración, conservación y disponibilidad de la información y los documentos, lo cual implica la adopción de medidas preventivas y de contingencia ante riesgos tecnológicos.

El Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, establece los lineamientos del Sistema de Control Interno, dentro del cual se contempla la gestión del riesgo, la continuidad operativa y la adopción de planes que mitiguen los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

19. CONTROL DE REVISIONES

VERSIÓN	FECHA	COMENTARIO
01	26/01/2026	Actualización para la vigencia 2026

Elaborado por: Nombre: EDWIN FABIAN CASTRO QUINTERO Cargo: Ingeniero de Sistemas Agremiado Firma:	Fecha: 08/01/2026
Revisado por Nombre: JOHN DAVID VILLA Cargo: Apoyo Técnico Dinámica Gerencial Firma	Fecha: 14/01/2026
Revisado por Nombre: DIEGO FERNADO MOMPOTES Cargo: Apoyo Profesional Planeacion Agremiado Firma	Fecha: 19/01/2026
Aprobado por: Nombre: JOSÉ ANTONIO MUÑOZ PAZ Cargo: Gerente Firma	Fecha: 26/01/2026