



TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN PETI 2024

**EMPRESA DE SERVICIOS
PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE
DUITAMA
“EMPODUITAMA S.A
E.S.P.”**

**GERENTE GENERAL
PEDRO PABLO
MATALLANA**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
		FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 1

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS	3
2.1. Objetivo General.....	3
2.1.1 Objetivos específicos.....	3
3. ALCANCE.....	4
4. MARCO NORMATIVO.....	4
5. RUPTURAS ESTRATÉGICAS.....	7
6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	7
6.1 Estrategia de TI	7
6.1.1 Plan de Desarrollo de la Nación.....	7
6.1.2 Contexto estratégico Institucional	8
6.2 Uso y apropiación de la tecnología	10
6.3 Sistemas de información.....	10
6.4 Servicios tecnológicos	11
6.4.1 Estrategia y gobierno	11
6.4.2 Administración de sistemas de información	11
6.4.3 Infraestructura.....	12
6.4.4 Conectividad	12
6.4.5 Servicios de operación.....	12
6.5 Gestión de información.....	13
7. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO.....	14
7.1 Modelo operativo	14
7.2 Necesidades de información.....	14
7.3 Alineación de TI con los procesos	14
8. MODELO DE GESTIÓN DE TI	15
8.1 Estrategia de TI	15
8.1.1 Definición de los objetivos estratégicos de TI	15

 <i>Cuida la Vibrante ESPECIA DE LA VIDA</i>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
		FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 2

8.1.2 Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la institución pública	16	
8.2 Gobierno de TI.....	18	
8.2.1 Cadena de valor de TI	18	
8.2.2 Estructura organizacional de TI	19	
8.3 Sistemas de información.....	19	
8.4 Servicios tecnológicos	19	
8.5 Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC.....	19	
8.6 Infraestructura	20	
9. MODELO DE PLANEACIÓN	21	
10. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI.....	22	
10.1 Lineamientos Generales Del Plan	22	

 Sigue la Vibrante ESPIRITU DE LA VIDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
		FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 3

1. INTRODUCCIÓN

La seguridad y privacidad de la información, como componente transversal a la Estrategia de Gobierno en línea, permite alinearse al componente de TIC para la Gestión al aportar en el uso estratégico de las tecnologías de la información con la formulación e implementación del modelo de seguridad enfocado a preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, lo que contribuye al cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos de la Entidad.

La Seguridad y Privacidad de la Información se alinea al componente de TIC para Servicios apoyando el tratamiento de la información utilizada en los trámites y servicios que ofrece la Entidad, observando en todo momento las normas sobre protección de datos personales, así como otros derechos garantizados por la Ley que exceptúa el acceso público a determinada información.

El componente de TIC para Gobierno Abierto se alinea con el componente de Seguridad y Privacidad de la Información que permite la construcción de un estado más transparente, colaborativo y participativo al garantizar que la información que se provea tenga controles de seguridad y privacidad, de tal forma que los ejercicios de interacción de información con el ciudadano, otras entidades y la empresa privada sean confiables.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos para el desarrollo de los sistemas de información de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA “EMPODUITAMA S.A E.S.P.” para garantizar la adecuada administración de los recursos tecnológicos, infraestructura de datos y comunicaciones en la Entidad.

2.1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar la Arquitectura Empresarial de la entidad bajo los lineamientos dados por el ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- Definir políticas y lineamientos para la adquisición de software
- Definir políticas para la administración de la información en temas de seguridad, interoperabilidad y datos abiertos
- Definir un mapa de ruta para el PETI de la Entidad

Elaboró: Profesional Especializado en Sistemas	Revisó: Subgerente Administrativo y Financiero	Aprobó: Gerente General
--	--	-------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12 FECHA: 24-01-2023	VERSIÓN: 1 PÁGINA: 4

3. ALCANCE

El PETI está articulado de manera global en relación con la adquisición e implementación de nuevas tecnologías y sistemas de información misional, funcional, gerencial, así como la modernización y actualización organizacional, la Gestión en seguridad información, esquemas de virtualización y la movilidad, se extiende a todos los procesos que ejecuta la Entidad.

4. MARCO NORMATIVO

Decreto 1008 de 2018: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital, la cual tiene por objeto 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.

Decreto 1499 de 2017: Se modifica el decreto 1083 de 2015 y se definen los lineamientos del modelo integral de planeación y gestión para el desarrollo administrativo y la gestión de la calidad para la gestión pública.

Resolución N° 0002710 del 3 de octubre de 2017: Por la cual se establecen lineamientos para la adopción del protocolo IPv6.

Resolución N° 0002405 de 25 de noviembre de 2016: Por la cual se adopta el sello de la excelencia Gobierno en Línea y se conforma su comité.

Decreto 415 de 2016: Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Número 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.

Decreto 1078 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de tecnología de la Información y las Comunicaciones.

Ley 1753 de 2015: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018:

Elaboró: Profesional Especializado en Sistemas	Revisó: Subgerente Administrativo y Financiero	Aprobó: Gerente General
---	---	--------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12 FECHA: 24-01-2023	VERSIÓN: 1 PÁGINA: 5

Todos por un nuevo país.

Decreto 2573 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 1712 del 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.

Directiva Presidencial No.04 de 2012: Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política de Cero Papel en la Administración Pública.

Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, estableció en su artículo 4, en relación con la celeridad en las actuaciones administrativas, que: "Las autoridades tienen el impulso oficioso de los procesos administrativos; deben utilizar: formularios gratuitos para actuaciones en serie, cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y cuando sea asunto de su competencia, suprimir los trámites innecesarios, sin que ello las releve de la obligación de considerar y valorar todos los argumentos de los interesados y los medios de pruebas decretados y practicados; deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible".

Ley 1581 del 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Decreto Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2693 de 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 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.

Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, hace referencia al uso obligatorio de los sitios

Elaboró: Profesional Especializado en Sistemas	Revisó: Subgerente Administrativo y Financiero	Aprobó: Gerente General
--	--	-------------------------

 Cuida la Vibiente, ESPECIA DE LA VIDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
		FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 6

web de las entidades públicas como mecanismo para la divulgación de información pública.

Artículo 232 de la Ley 1450 de 2011: Prevé, sobre la Racionalización de trámites y procedimientos al interior de las entidades públicas. Que: los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y Territorial procederán a identificar, racionalizar y simplificar los procesos, procedimientos, trámites y servicios internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión de las organizaciones.

Directiva Presidencial No.09 de 2010: Directrices para la elaboración y articulación de los planes estratégicos sectoriales e institucionales e implementación del Sistema de Monitoreo de Gestión y Resultados.

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 de Espectro y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1151 de 2008: Por el cual se establecen los 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.

Artículo 63 del Decreto 067 del 31 de Julio de 2009: Consagra que con el fin de mejorar la atención de los servicios y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas de las dependencias centrales, el alcalde, previo estudio de viabilidad y conveniencia emitido por el DAFP, podrá organizar con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo que sean necesarios. También podrá con el mismo procedimiento, fusionar o suprimir los que hayan creado, cuando el desarrollo de los procesos, competencias y funciones de las dependencias así lo exija.

Ley 527 de 1999: Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1122 de 1999: Por el cual se dictan normas para suprimir trámites, facilitar la actividad de los ciudadanos, contribuir a la eficiencia y eficacia de la Administración Pública y fortalecer el principio de la buena fe.

Elaboró: Profesional Especializado en Sistemas	Revisó: Subgerente Administrativo y Financiero	Aprobó: Gerente General
--	--	-------------------------

 <p>Empoduitama acueducto alcantarillado Cuida la Vibrante ESPIRITU DE LA VIDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12 FECHA: 24-01-2023	VERSIÓN: 1 PÁGINA: 7

CONPES - Política Nacional de Seguridad Digital: Se tiene como objetivo: “Fortalecer las capacidades de las múltiples partes interesadas para identificar, gestionar, tratar y mitigar los riesgos de seguridad digital en sus actividades socioeconómicas en el entorno digital, en un marco de cooperación, colaboración y asistencia. Lo anterior, con el fin de contribuir al crecimiento de la economía digital nacional, lo que a su vez impulsará una mayor prosperidad económica y social en el país”.

5. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Con el fin de llevar a cabo el correcto desarrollo del plan y su apropiación EMPODUITAMA S.A. E.S.P. define las siguientes rupturas estratégicas:

- Los procesos tecnológicos son únicamente responsabilidad del área de sistemas
- Los sistemas de información no se integran y no facilitan las acciones coordinadas.
- Los proyectos de información son costosos y no siempre se ve su retorno de inversión.
- Las tecnologías no fortalecen la misión de la entidad, sino que por el contrario hace las actividades más complejas y difíciles.
- Las tecnologías no se adaptan a los procesos de la entidad.

6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En este apartado se encontrará el análisis de la situación de la empresa teniendo en cuenta cada uno de los dominios de la información descritos por el ministerio de tecnologías de la información en el cual se ve representado cada uno de los enfoques que deben evaluar y su estado actual.

6.1 ESTRATEGIA DE TI

6.1.1 PLAN DE DESARROLLO DE LA NACIÓN

- **Aplicaciones:** Impulsar el desarrollo de aplicaciones y contenidos digitales con impacto social para el Gobierno, promoviendo la adopción de una cultura TIC en toda la sociedad e impulsando programas para el emprendimiento, fortalecimiento de la industria y generación de talento humano TIC.

Elaboró: Profesional Especializado en Sistemas	Revisó: Subgerente Administrativo y Financiero	Aprobó: Gerente General
--	--	-------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12 FECHA: 24-01-2023	VERSIÓN: 1 PÁGINA: 8

- **Usuarios:** consolidar las capacidades de los colombianos para aprovechar las oportunidades que ofrecen las TIC para educarse, informarse, emplearse, generar contenidos y aplicaciones, generar conocimiento, aumentar la productividad e interactuar con el Gobierno, con el fin mejorar su calidad de vida.
- **Infraestructura:** potencializar el uso de la infraestructura TIC, garantizar la cobertura de internet banda ancha y TV digital para la totalidad del territorio nacional y garantizar su sostenibilidad.
- **Servicios:** consolidar la calidad y cobertura de los servicios TIC, incluidos los terminales que permitan a los estudiantes y docentes avanzar en el propósito de mejorar la educación en Colombia, así como un marco institucional que proteja al usuario y fomente la inversión.
- **Gobierno digital:** el cual tiene como objetivo Incrementar el índice departamental en Gobierno en Línea, para mejorar la transparencia en la labor de la administración pública.

Combatir la corrupción, hacer realidad el principio de transparencia en la gestión pública y mejorar la calidad de nuestra democracia, para tener un gobierno abierto y participativo, es el objetivo del programa de gobierno digital. Objetivos que se alcanzarán aprovechando el potencial de las herramientas digitales y cumpliendo la exigencia de la política de gobierno en línea.

6.1.2 CONTEXTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

EMPODUITAMA S.A. E.S.P. fue creada inicialmente como Empresa de Obras Sanitarias de Duitama Ltda. mediante escritura pública No. 409 de fecha 12 de agosto de 1976 de la Notaría Segunda de Duitama, inscrita en la Cámara de Comercio de Duitama el 08 de septiembre de 1976 bajo el número 277 del Libro IX según consta en el certificado de constitución y gerencia expedido por la Cámara de Comercio de Duitama. Según acta No. 005 de fecha 29 de agosto de 2007 en reunión extraordinaria del Consejo Directivo y protocolizada con la escritura pública No. 2253 del 04 de septiembre de 2007 se cedieron cuotas partes de interés social y se transformó en sociedad por acciones del tipo de sociedad anónima, adquiriendo la denominación de *Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama S.A. E.S.P.* “EMPODUITAMA S.A. E.S.P.” Su objeto social principal es la prestación de los servicios públicos esenciales de acueducto y alcantarillado en el área de jurisdicción del municipio de Duitama y facultada para prestar esos mismos servicios en cualquier lugar del ámbito nacional e internacional.

Elaboró: Profesional Especializado en Sistemas	Revisó: Subgerente Administrativo y Financiero	Aprobó: Gerente General
--	--	-------------------------

 <p>Empoduitama acueducto alcantarillado Cuida la Vibiente, ESENCIA DE LA VIDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1

POLITICA DE CALIDAD. La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA EMPODUITAMA S.A. E.S.P. como Empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado se compromete a garantizar la operación y comercialización de los servicios con responsabilidad social, eficiencia, eficacia y efectividad, mediante la mejora continua de su sistema de calidad para asegurar la satisfacción de los usuarios, apoyada en el talento humano, contribuyendo al logro de los fines esenciales del estado.

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Revisar de manera continua los procesos para determinar los puntos críticos y ejercer control con el fin de garantizar la prestación de servicios.
2. Mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión.
3. Aumentar la satisfacción de los usuarios mediante el cumplimiento de los requisitos.

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS DE LA ENTIDAD

A continuación, se presenta el mapa de procesos de la entidad.



Elaboró: Profesional Especializado en Sistemas

Revisó: Subgerente Administrativo y Financiero

Aprobó: Gerente General

 <p>Empoduitama acueducto alcantarillado Cuida la Vibrante ESPIRITU DE LA VIDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
		FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 10

6.2 USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Se desarrolla a lo largo del año capacitaciones de los diferentes funcionarios en los sistemas de información que son utilizados en el día a día, de manera tal que se entienda su importancia y la forma de uso; a pesar de ello, se evidencia una resistencia de algunos funcionarios con su uso, lo cual implica en ocasiones dificultades para desarrollar un seguimiento adecuado de los procesos de la entidad.

6.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

En cuanto a los sistemas de información EMPODUITAMA S.A. E.S.P., cuenta con los siguientes sistemas:

NOMBRE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y/O APLICACIÓN DE SOFTWARE	DESCRIPCIÓN DETALLADA	TIPO DE SISTEMA
HAS.SQL HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS DE SOFTWARE	HAS-SQL herramientas administrativas de software integrado por medio de interfaces que maneja toda la parte administrativa, financiera y contable de la entidad. El manejo es en bases de datos con motor de SQL server 2014	Sistema Misional de Gestión
SADE.NET	Sistema Administración Documental, maneja la parte de radicación externa como interna, el archivo documental y la digitalización de imágenes desde el radicado con ESTIKER y digitalización de documentos, manejando diferentes flujos de radicados, con control de tiempos, seguimiento y evaluación, así como firma digital	Sistema Misional de Gestión
ALMERA	Sistema de gestión de calidad y gestión del riesgo, funciona tipo Web, en él se encuentra todo el Sistema de Gestión y calidad de Empoduitama S.A. ESP.	Sistema Misional de Gestión
SISTEMA WASSER	Software que permite Gestor de turnos y gestor de órdenes de trabajo mediante un Web Service con el software HAS-SQL	Sistema Misional de Gestión

Elaboró: Profesional Especializado en Sistemas	Revisó: Subgerente Administrativo y Financiero	Aprobó: Gerente General
---	---	--------------------------------

 <p>Empoduitama acueducto alcantarillado Cuida la Vibiente. ESPIA DE LA VIDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
		FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 11

PAGINA WEB	Página web para publicación de información y manejo de PQRSD'C Consulta y pago de factura de servicios por medio del botón PSE, Inscripción de proveedores, Chat de servicios, intranet, entre otros.	Servicios de información digital, incluidos los portales
CATASTRO USUARIO EN PLATAFORMA ARCGIS	Catastro de usuarios y redes de alcantarillado en plataforma ARCGIS, con manejo de georreferenciación, ubicación, fotografías del predio y medidor	Sistema Misional de Gestión
SISTEMA DE CONTROL ELECTROVÁLVULAS	Permite el cierre automático cuando se presenta llenado de tanque y cerrando todo el circuito. Transmite información de nivel de tanque y estadísticas	Sistemas Misional de Gestión
SISTEMA DE CONTROL DE PERSONAL	BIOTIME Herramienta que lleva el control de persona en línea a la oficina de Gestión Humana	Sistema Misional de Gestión

Estos sistemas utilizados, permiten tanto la comunicación interna de la entidad como el acceso de los usuarios a la información de interés y con relevancia.

6.4 SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Sobre los servicios tecnológicos, es importante precisar lo siguiente, luego de la entrevista con el administrador de sistemas

6.4.1 ESTRATEGIA Y GOBIERNO

EMPODUITAMA S.A. ESP. Cuenta con una dependencia encargada del correcto funcionamiento de los equipos y los sistemas en general, la administración de TI se hace desde la Subgerencia Administrativa y Financiera – Área de sistemas y, existe un punto en la Planta de Surba controlado remotamente por medio de VPN.

6.4.2 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- Un profesional especializado administra los sistemas tanto de software y hardware, administra usuarios, copias de seguridad referentes a las bases de datos del SW del inventario
- La infraestructura se encuentra bajo sistema operativo Windows Server 2016 y es acorde al tamaño de la entidad.
- Existe personal ocasional, temporal o transitorio del SENA o técnico en sistemas en promedio de seis meses para mantenimiento preventivo, mantenimiento

Elaboró: Profesional Especializado en Sistemas	Revisó: Subgerente Administrativo y Financiero	Aprobó: Gerente General
--	--	-------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
		FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 12

correctivo y, soporte de ofimática a los usuarios, apoyo de sistemas en todas las oficinas y actualización de la página web.

6.4.3 INFRAESTRUCTURA

- El mantenimiento, actualización, soporte (virtual y presencial) y capacitación (por cronograma, cambios de personal y actualizaciones) se hace con los proveedores por medio de un contrato que se renueva de forma anual.
- El mantenimiento de los equipos PC'S se hace a través de una persona del SENA, de forma preventiva trimestralmente, cada equipo tiene su correspondiente hoja de vida.
- Se hace mantenimiento a UPS, polo a tierra, se usa una UPS central y varias pequeñas distribuidas por cada oficina.
- Se han hecho análisis de cableado estructurado en la sede central.
- El soporte se hace por medio de un tercero, propietario de los sistemas de información.
- El análisis de costo beneficio del desarrollo propio indica la conveniencia de comprar a terceros.
- En la planta de Surba falta la implementación de cableado estructurado, se requieren equipos con polo a tierra, existen UPS, pero esto no asegura la protección contra descargas eléctricas.

6.4.4 CONECTIVIDAD

Sobre la arquitectura de las redes de datos y telecomunicaciones, el modelo usado es estrella, se manejan IP'S fijas en los equipos de la entidad.

Con respecto a los canales de internet se cuenta con dos servicios uno de respaldo con un balanceador de carga

La página web se encuentra alojada en un servidor externo, se ofrece un entorno seguro, con soporte 24/7, *backup* de la información y estadísticas de uso.

Se hace un manejo rotativo de la información por lo que no hay problemas de capacidad de almacenamiento.

6.4.5 SERVICIOS DE OPERACIÓN

- Existen dos servidores UTM, físicos, con éstos se maneja el firewall, bloqueos, antivirus, y control de red.
Se hace actualización de licencia anual, lo administra el director de sistemas. también maneja la VPN con la planta de Surba.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12 FECHA: 24-01-2023	VERSIÓN: 1 PÁGINA: 13

- Se evalúa de acuerdo al perfil de la persona y carácter de la información (reservada, o clasificada) la autorización para el uso de las aplicaciones, sujeto a la aprobación de los subgerentes, Jefe de áreas.
- El Jefe del área de sistemas hace la administración de los correos, se dan a los Jefes de Área y secretarías. Esto se hace con Gmail, la capacidad y número de cuentas no exceden la cuota gratuita.
- Se hace administración de impresión con 5 impresoras y dos fotocopiadoras en red. Es una buena estrategia para la reducción del uso de papel y se controla qué y cuánto se está imprimiendo, una sola persona administra el consumo de papel.
- Con el Software de Administración Documental SADE.NET se pretende reducir el manejo de documentos físicos y que todos queden archivados digitalmente. Mediante este software se realizará el manejo de la Documentación archivística institucional

El software HAS: SQL, “*Más calidad mejor servicio*”, es una solución para la gestión de los Sistema de Información, con más de 20 años de experiencia, todos los módulos son enfocados en la solución de necesidades para el Sector Público colombiano y basan su desarrollo en la legislación que para cada caso emiten las autoridades correspondientes. Esta herramienta tecnológica está en plataforma SQL. Actualmente se cuenta con los Módulos de Facturación de servicios públicos, inventarios, activos fijos, recursos humanos, contabilidad, tesorería y almacén. También se tienen a disposición los servicios de atención integral (SAI), soporte telefónico, visitas presenciales, y aprovechando las bondades de la tecnología con soporte virtual.

6.5 GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Actualmente no existen planes con respecto a la calidad de datos, flujos de información identificados, con respecto al gobierno de datos se hizo el Catálogo de componentes de información donde se define el responsable de la custodia de la información.

Se trabaja en la implementación del modelo de seguridad y privacidad de la información del que ya existe documentación que debe ser implementada y dada a conocer a todos los involucrados en el uso de sistemas de información.

Es necesario revisar los procedimientos de TI para asegurar que se maneje la información de forma adecuada.

Se identificaron 74 tipos de atributos de información dentro del Catálogo de componentes de información de la actividad:

- 19 atributos son estructurados, 1 no estructurado y 57 semiestructurados.

Elaboró: Profesional Especializado en Sistemas	Revisó: Subgerente Administrativo y Financiero	Aprobó: Gerente General
--	--	-------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
		FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 14

- 19 atributos son públicos, 45 clasificados y 16 reservados.

La información detallada de la matriz está catalogada como reservada y no puede ser publicada.

7. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

El planteamiento de la Estrategia TI, está orientada a la protección y conservación del activo informático y toda la infraestructura tecnológica; alineada con el Plan de Gestión y Resultados vigente y con la finalidad de optimizar los recursos y visionar las necesidades actuales conforme a la demanda de protección y salvaguarda de la información.

7.1 MODELO OPERATIVO

El modelo operativo de EMPODUITAMA S.A: ESP. Cuenta con los siguientes elementos para su gestión y articulación:

- El Plan de Gestión y Resultados
- La política de calidad
- La política de seguridad y privacidad de la información
- La estructura organizacional de la entidad
- El Sistema Integrado de Gestión de Calidad (mapa de procesos).

7.2 NECESIDADES DE INFORMACIÓN

EMPODUITAMA S.A. ESP. Viene aplicando la metodología y herramientas establecidas por MINTIC por medio del formato *Catálogo de componentes de información* con el fin de consolidar el mapa de información en la entidad y su interacción con el sector y demás entidades.

7.3 ALINEACIÓN DE TI CON LOS PROCESOS

La siguiente matriz tiene como propósito identificar los sistemas de información que soportan los procesos misionales, estratégicos y de apoyo a través del Proceso de Gestión de TI transversal a EMPODUITAMA S.A. ESP. y, que se encuentra relacionado en los catálogos de Sistemas de información y servicios de información.

Elaboró: Profesional Especializado en Sistemas	Revisó: Subgerente Administrativo y Financiero	Aprobó: Gerente General
---	---	--------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
		FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 15

DEPENDENCIA / PROCESO	SISTEMA DE INFORMACIÓN	DATOS O CATEGORIAS DE INFORMACIÓN
TODOS LOS PROCESOS	HAS-SQL HERRAMIENTAS AMDMINISTRATIVAS DE SOFTWARE	Sistema Misional de Gestión
TODOS LOS PROCESOS	SADE	Sistema Misional de Gestión
TODOS LOS PROCESOS	SISTEMA WASSER	Sistema Misional de Gestión
TODOS LOS PROCESOS	ALMERA	Sistema Misional de Gestión
SISTEMAS	PAGINA WEB	Servicios de información digital, incluidos los portales
COMERCIALIZACIÓN	CATASTRO USUARIO EN PLATAFORMA ARCGIS	Sistema Misional de Gestión

8 MODELO DE GESTIÓN DE TI

En este numeral, se describe el deber ser o la situación deseada en materia de gestión de TI, desde el punto de vista de cada uno de los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura de la Entidad.

8.1 ESTRATEGIA DE TI

Esta estrategia busca que EMPODUITAMA S.A. ESP

- Cumpla con las metas de Plan de desarrollo Municipal 2023 – 2024 como entidad descentralizada de la administración municipal.
- Garantice un buen servicio a los ciudadanos y servidores públicos.
- Optimice sus procesos internos.
- Encuentre en la tecnología un apoyo en la toma de decisiones.
- Promueva el uso y apropiación de los recursos tecnológicos.
- Garantice la seguridad y privacidad de la información.

8.1.1 DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TI

Elaboró: Profesional Especializado en Sistemas	Revisó: Subgerente Administrativo y Financiero	Aprobó: Gerente General
--	--	-------------------------

 <p>Empoduitama acueducto elcantarillado Cuida la Vibrante ESPIRITU DE LA VIDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
		FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 16

- Definir e implementar planes, políticas, guías, proyectos, catálogos, entre otros desarrollados dentro de la Gestión TI.
- Desarrollar estrategias que permitan a los usuarios internos el adecuado uso de los recursos tecnológicos, así mismo motivar el uso e implementación de nuevas tecnologías.
- Implementar buenas prácticas para el desarrollo de los diferentes proyectos tecnológicos.
- Garantizar una plataforma tecnológica que tenga niveles óptimos en seguridad y privacidad de la información.
- Uso y aprovechamiento de las TIC para consolidar un estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores que generen valor público en un entorno de confianza digital.

8.1.2 ALINEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TI CON LA ESTRATEGIA DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA

Todas las actividades enunciadas se alinean con el objetivo de sistemas de la entidad el cual es que “EMPODUITAMA S.A E.S.P. se compromete a asegurar el control sobre la información primaria por medio de copias de seguridad que son descargadas desde la nube y secundaria necesaria en la gestión de la entidad, para garantizar la efectividad de los sistemas de información.”

OBJETIVOS

- Establecer los procedimientos necesarios para garantizar la generación de información veraz y oportuna.
- Garantizar el cumplimiento de las obligaciones de información ante los diferentes grupos de interés.
- Salvaguardar la información que se genere en el interior de la entidad.

DOMINIOS DEL MARCO DE REFERENCIA DE ARQUITECTURA TI	ACTIVIDADES	PRODUCTO
1. Estrategia de TI	Entendimiento estratégico Direccionamiento estratégico Implementación de la estrategia	Plan estratégico de Tecnologías y sistemas de Información - PETI Estrategia de la entidad

Elaboró: Profesional Especializado en Sistemas	Revisó: Subgerente Administrativo y Financiero	Aprobó: Gerente General
---	---	--------------------------------

 Guíate la Vibreata ESPIRITU DE LA VIDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
		FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 17

	de TI Seguimiento y evaluación de la estrategia de TI	Estrategia del sector Trámites y servicios de la entidad.
2. Gobierno de TI	Cumplimiento y alineación Esquema de Gobierno de TI Gestión integral de proyectos de TI Gestión de la operación de TI	Normatividad asociada a la institución y a TI Políticas de TI Macroproceso y subprocesos de gestión de TI Estructura organizacional de TI. Comités de decisión o en los que participa las TI con su objetivo. Manual de funciones y roles de TI. Indicadores de proceso y gestión de TI existentes.
3. Gestión de información	Planeación y Gobierno de los Componentes de Información Diseño de los Componentes de Información Análisis y aprovechamiento de los Componentes de Información Calidad y Seguridad de los Componentes de Información	Inventario y caracterización de bases de datos: descripción, plataforma, administrador, debilidades, fortalezas, necesidades e iniciativas. Documentos administrados de forma física y electrónica Documentos y datos en otras herramientas. Directorio o inventario de entidades de negocio, información y servicios de información. Mapa de información de la entidad (incluye flujos internos y externos)
4. Sistema de Información	Planeación y gestión de los Sistemas de Información Diseño de los Sistemas de Información Ciclo de vida de los Sistemas de Información Soporte de los Sistemas de Información Gestión de la calidad y seguridad de los Sistemas de Información	Inventario y caracterización de sistemas de información (misionales, estratégicos, portales de información): descripción, módulos, plataforma tecnológica, líderes funcionales, líderes técnicos, entradas, salidas, interfaces, debilidades, fortalezas, necesidades e iniciativas. Integraciones entre sistemas de información: sistemas involucrados, información que intercambia, tecnología empleada para la integración, interfaces. Inventario de servicios web

Elaboró: Profesional Especializado en Sistemas

Revisó: Subgerente Administrativo y Financiero

Aprobó: Gerente General

 Cuida la Vibrante ESPECIA DE LA VIDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
		FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 18

		publicados.
5. Gestión de Servicios Tecnológicos	Arquitectura de Servicios Tecnológicos Operación de los Servicios Tecnológicos Soporte de los Servicios Tecnológicos Gestión de la calidad y la seguridad de los Servicios Tecnológicos	Inventario y caracterización de servicios tecnológicos: descripción, plataforma, administrador, debilidades, fortalezas, necesidades e iniciativas. Diagramas de diseño de cada uno de los servicios. Estadísticas de capacidad, operación y soporte de los servicios tecnológicos. Indicadores y variables de monitoreo de la infraestructura y servicios tecnológicos. Mecanismos de seguridad de los servicios tecnológicos.
6. Uso y apropiación de TIC	Estrategia para el Uso y Apropiación de TI. Gestión del cambio de TI. Medición de resultados en el uso y apropiación.	Estrategia de uso y apropiación de TI. Clasificación de los interesados y/o grupos de interés. Plan de gestión del cambio. Indicadores de uso de los servicios de información, sistemas de información y servicios tecnológicos. Indicadores de entendimiento de la estrategia y gobierno de TI.

8.2 GOBIERNO DE TI

El Sistema de Gestión de Calidad dispondrá dentro de sus políticas, sobre cada uno de los siguientes temas

1. Definición de Roles y perfiles de TI
2. Acuerdos de nivel de servicio y de desarrollo
3. Procesos de TI e indicadores de gestión de TI

8.2.1 CADENA DE VALOR DE TI

Se debe modelar el proceso de administración de TI, en este se encontrará la cadena de valor de TI de la entidad donde se detalla los proveedores, el cargo responsable, y los usuarios y/o productos de interés.

Elaboró: Profesional Especializado en Sistemas	Revisó: Subgerente Administrativo y Financiero	Aprobó: Gerente General
--	--	-------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12 FECHA: 24-01-2023	VERSIÓN: 1 PÁGINA: 19

8.2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE TI

A partir del análisis de la estructura organizacional existente en el área de TI realizado, se debe estructurar o mantener una estructura de funciones y roles que permita cumplir con los objetivos estratégicos de TI.

8.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

Para el correcto, oportuno y apropiado funcionamiento de los sistemas de información, la Subgerencia Administrativa y Financiera / Oficina de Sistemas hará uso del Catálogo de Sistemas de Información establecido por el modelo de arquitectura TI del MINTIC; donde se definirá el alcance, objetivos y los requerimientos técnicos tanto en el desarrollo e implementación de los sistemas de información.

8.4 SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Se definirá la Guía de Servicios tecnológicos establecida por el modelo de arquitectura TI del MINTIC; la cual permitirá mantener un correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica de la entidad. Así mismo, también permitirá la respuesta oportuna a los diferentes sucesos que en materia de tecnologías de la información puedan afectar el funcionamiento apropiado de la red de datos, equipos tecnológicos, red comunicaciones, entre otros servicios asociados. Aunque ya se tiene el apoyo técnico se debe evaluar la creación de procedimientos para la estandarización de la gestión del servicio técnico y atención a accidentes de seguridad de la información.

8.5 CRITERIOS DE CALIDAD Y PROCESOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TIC

La calidad del servicio es exigible mientras esta haya sido explícitamente incluida en las condiciones de la contratación del servicio. El compromiso del proveedor con la calidad le permitirá a TI transferir a las diferentes áreas de la Entidad mayores niveles de productividad y confianza.

Sin importar cuál sea la estrategia de operación seleccionada hay que tener presente que estos servicios deben ser implementados y mantenidos o bien con recursos internos o con recursos externos. Los altos estándares de calidad y los costos de operación de la infraestructura pueden verse opacados por un modelo de servicios que no se ajuste a los estándares apropiados.

Elaboró: Profesional Especializado en Sistemas	Revisó: Subgerente Administrativo y Financiero	Aprobó: Gerente General
--	--	-------------------------

 <i>Cuida la Vibrante ESPECIA DE LA VIDA</i>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
		FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 20

8.6 INFRAESTRUCTURA

La siguiente es una evaluación del costo total de propiedad de la infraestructura, da una visión más amplia de la magnitud de la inversión al corto, mediano plazo y largo plazo.

Se debe aclarar que los costos de la oficina de ofimática se ejecutan cuando se actualiza la versión de la aplicación, lo cual puede no ser de forma anual, se puede proyectar para el cuatreño.

No.	CONCEPTO	COSTO
1	MANTENIMIENTO SW	
10	Página Web Empoduitama, TIC	35,000,000
1.2	Software HAS-SQL	30,000,000
1.3	Software SADE	3,500,000
1.4	Software ALNERA	26,000,000
1.5	Software gestión de turnos y PQRSD'C	14,500,000
SUBTOTAL		109,000,000
2	MANTENIMIENTO HW	
2.1	Mantenimiento equipos	15,000,000
2.2	Mantenimiento Impresoras	7,000,000
2.3	Mantenimiento. Impresoras y PDA facturación en sitio	15,000,000
2.4	Mantenimiento aire acondicionado	2,000,000
SUBTOTAL		39,000,000
3	SOFTWARE	
3.1	Actualizaciones ARGIS	80,000,000
3.2	Antivirus	4,800,000
3.3	Licencia office 365 (20 equipos)	8,400,000
3.4	Licencias Google Works pace Business	14,000,000
SUBTOTAL		107,200,000
4	HARDWARE	
4.1	Computadores de escritorio y partes computadores(10computadores)	35,000,000
4.2	Infraestructura tecnológica, montaje protocolo IPV 6	150,000,000
4.3	Impresoras para facturación (7 impresoras)	22,000,000
4.4	Cámaras plantas y oficinas (Renovación Planta boyacogua, estación moreno, centro, estación bombeo)	70,000,000
4.5	Servidor para sistema de información	80,000,000

Elaboró: Profesional Especializado en Sistemas

Revisó: Subgerente Administrativo y Financiero

Aprobó: Gerente General

 <p>Empoduitama acueducto alcantarillado Cuida la Vibrante ESPIRITU DE LA VIDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL		CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
	FECHA: 24-01-2023		PÁGINA: 21	

4.6	servidores UTM para seguridad de redes y computadores	25,000,000
4.7	celulares para facturación (10 celulares)	12,000,000
SUBTOTAL		394,000,000
5	COMUNICACIONES	
5.1	Publicaciones, periódicos	7,360,000
5.2	Cuñas radiales, TV, WEB, publicidad	22,000,000
SUBTOTAL		29,360,000
7	ARRENDAMIENTO HOSTING PAGINA WEB, REGISTRO DE DOMINIO	3,200,000
8	ARRENDAMIENTO FOTOCOPIADORA	6,000,000
9	Servicio de arrendamiento Soporte y Mantenimiento del datafono virtual ZONA PAGOS mediante el botón PSE.	29,609,752
SUBTOTAL		38,809,752
TOTAL		717,369,752

9 MODELO DE PLANEACIÓN

A continuación, se presenta la estructuración de las actividades estratégicas que se han contemplado dentro de EMPODUITAMA S.A. ESP., para el logro de los resultados y asegurar el uso y aprovechamiento de los entregables o productos entregados en la vigencia 2024:

ACTIVIDAD/MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Efectuar retroalimentación de los procedimiento para atender los incidentes y requerimientos de soporte de las servicios de TI con el fin de mejorar la gestión de tecnologías de la información en la entidad y socializar a funcionarios												
Revisión del programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos de acuerdo con la normatividad del gobierno nacional y socializar a funcionarios												
Adquirir y contar con todos los documentos de arquitectura de software actualizados.												
Levantamiento de información de servicios tecnológicos												

Elaboró: Profesional Especializado en Sistemas

Revisó: Subgerente Administrativo y Financiero

Aprobó: Gerente General

 <p>Empoduitama acueducto alcantarillado Cuida la Vibrante ESPECIA DE LA VIDA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					FORMATO PLAN DE ACCIÓN			
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL					CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1		
						FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 22		

Promocionar los trámites disponibles en línea y parcialmente en línea para incrementar su uso.									
Realizar nuevos trámites en el SUIT de todos los trámites de la entidad.									
Socialización Protocolo IPv al Protocolo IPv6									
Transición al Protocolo IPv6 FASE II , III (Implementación protocolo IPV6), de acuerdo con los lineamientos de la Resolución 1126 de 2021									
Hacer seguimiento al cumplimiento de actividades									

10 PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

El plan de comunicaciones es una herramienta que permite definir la estrategia de difusión del PETI; por lo tanto, una vez aprobado se comunicará a toda la entidad y a los interesados para iniciar la implementación de este. Se emitirán boletines informativos con la presentación del PETI, buscando la articulación entre las diferentes dependencias para un desarrollo eficiente de las tecnologías de la información y comunicación.

EVALUACION Y SEGUIMIENTO

El proceso de evaluación, busca garantizar la calidad y efectividad de Las actividades programadas.

10.1 LINEAMIENTOS GENERALES DEL PLAN

1. Cualquier cambio al cronograma deberá ser aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
2. Se hará seguimiento a las actividades en los 10 días calendario después de cada trimestre.
3. El profesional especializado de sistemas deberá establecer mecanismos para hacer el seguimiento de estas actividades y verificar que se hayan cumplido adecuadamente

Elaboró: Profesional Especializado en Sistemas	Revisó: Subgerente Administrativo y Financiero	Aprobó: Gerente General
---	---	--------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
		FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 23

RIESGOS

- Incumplimiento del cronograma de actividades
- Desconocimiento de los roles de los actores del plan
- Falta de recursos

Elaboró: Profesional Especializado en Sistemas	Revisó: Subgerente Administrativo y Financiero	Aprobó: Gerente General
---	---	--------------------------------