PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION - PETI DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP

ESPA

2022

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS ESP

Renovamos Nuestro Patrimonio

Empresa de Servicios Públicos de Acacías ESP
Carrera 16 Nº 14-28 Barrio Centro -Acacías
Teléfonos: 6469723-6574602

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETIVOS 4
   2.1 Objetivo General 4
      2.1.1 Objetivos Específicos 4
   2.2 ALCANCE 4
3 MARCO NORMATIVO 5
4 RUPTURAS ESTRATÉGICAS 7
5 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL 8
   5.1 Estrategia de TI 8
   5.2 Uso y Apropiación de la Tecnología 11
   5.3 Sistemas de Información 12
   5.4 Servicios Tecnológicos 12
   5.5 Gestión de Información 14
   5.6 Necesidades de Información 14
   5.7 Alineación de TI con los Procesos 14
6. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO 15
   6.2 Modelo Operativo 15
7. MODELO DE GESTIÓN DE TI 15
   7.1 Estrategia de TI 16
      7.1.1 Definición de los Objetivos Estratégicos de TI 16
      7.1.2 Alineación de la Estrategia de TI con la Estrategia de la Institución Pública 16
   7.2 Gobierno de TI 19
      7.2.1 Cadena de Valor de TI 19
      7.2.2 Estructura Organizacional de TI 19
      7.2.3 Plan de Implementación de TI 19
   7.3 Sistemas de Información 19
   7.4 Servicios Tecnológicos 20
   7.5 Criterios de Calidad y Procesos de Gestión de Servicios de TIC 20
   7.6 Infraestructura 20

Vigilado Superservicios

1. INTRODUCCIÓN

Este Plan establece una guía de acción clara y precisa para la administración de las Tecnologías de Información y Comunicaciones de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS E.S.P, mediante la formulación de estrategias y proyectos que garanticen el apoyo al cumplimiento de sus objetivos y funciones.

La Planificación Estratégica de Sistemas es una herramienta eficaz de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, en torno al quehacer actual y al camino que debe recorrer la Entidad, para adecuarse a los cambios y demandas tecnológicas que les impone el entorno y lograr el máximo de eficiencia y calidad de sus prestaciones. El concepto de estrategia de sistemas está relacionado con el conjunto de decisiones y criterios por los cuales una organización se orienta hacia la obtención de determinados objetivos tecnológicos.

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.

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.

Vigilado Superservicios

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Definir las estrategias y políticas corporativas TIC de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS E.S.P, en lo relacionado con la evolución de las tecnologías informáticas y de las comunicaciones, dando especial importancia a la seguridad informática y de comunicaciones.

2.1.1 Objetivos Específicos

- Identificar las necesidades futuras (corto, medio y largo plazo) tanto a nivel organizativo y de recursos e infraestructura tecnológica de cada una de las distintas dependencias, en función de sus actividades realizadas.
- Definir políticas y lineamientos para la adquisición de Infraestructura Tecnológica y Software bajo los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Definir un mapa de ruta para el PETI de la entidad

2.2 ALCANCE

Este documento describe las estrategias y proyectos que ejecutará la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS E.S.P, en materia de tecnologías de información y comunicaciones (TICS).

Este Plan está articulado de manera global en relación con la adquisición e implementación de nuevas tecnologías y sistemas de información misionales, funcionales, gerenciales, así como la modernización y actualización organizacional, la Gestión en seguridad información extendiéndose a todos los procesos que ejecuta la empresa.

3 MARCO NORMATIVO

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

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 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 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.

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.

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

Ley 1955 de 2019: Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022..

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

Vigilado Superservicios

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.

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 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.

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.

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

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.

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.

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

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.

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.

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.

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".

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.

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

4 RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Con el fin de llevar a cabo el correcto desarrollo del plan y su apropiación la Empresa de Servicios Públicos de Acacias ESPA E.S.P. define las siguientes rupturas estratégicas:

- Los procesos tecnológicos son únicamente responsabilidad del departamento 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.

Vigilado Superservicios

5 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.

5.1 Estrategia de TI

Plan de Desarrollo de la Nación

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) son un habilitador del desarrollo social y económico, con impactos positivos en la productividad, la innovación y el acceso a la información. Esto se traduce en crecimiento económico de largo plazo, reducción de la desigualdad y, por ende, mejoras en la calidad de vida.

Para que todos los colombianos puedan disfrutar de los beneficios de las TIC, el objetivo de la política "El Futuro Digital es de Todos" es el cierre acelerado de la brecha digital y la preparación para la Cuarta Revolución Industrial (4RI). Esto se logrará a través de 4 ejes: entorno TIC para el desarrollo digital, inclusión social digital, ciudadanos y hogares empoderados del entorno digital y, transformación digital y sectorial.

El primer eje, entorno TIC para el desarrollo digital, tiene como objetivo construir un entorno favorable para masificar las TIC al 100 % de la población. Para ello, se tendrá un marco normativo, regulatorio e institucional sectorial más eficiente, que focalice los recursos en el cierre efectivo de la brecha de acceso a las TIC entre los ciudadanos más ricos y aquellos con menos recursos.

El segundo eje, inclusión social digital, responde al hecho que, si los beneficios de las TIC llegasen sólo a un grupo reducido de colombianos, aumentarían las brechas sociales y económicas. Por tanto, focaliza los programas para llevar conectividad a poblaciones y grupos que, por razones económicas, sociales, geográficas o culturales, no han sido atendidas directamente por el mercado. Estos programas de conectividad se dividen en aquellos que facilitan la obtención de los servicios de comunicaciones, superando las barreras de apropiación y asequibilidad, aquellos que proveen soluciones de conectividad comunitarias para garantizar acceso universal a Internet con el fin de evitar la ampliación de la brecha en el desarrollo de las habilidades digitales.

El tercer eje, ciudadanos y hogares empoderados del entorno digital, busca que las personas se apropien de las TIC y haga un uso seguro, responsable, y productivo de ellas. Se destacan programas como En TIC confío para que las personas conozcan cómo hacer frente a las amenazas a la seguridad y privacidad que se pueden dar en el entorno

digital, y el fomento al teletrabajo como una forma de uso de las TIC en el entorno laboral.

El cuarto eje, transformación digital sectorial y territorial, agrupa las iniciativas que crean las condiciones para que el sector privado y el público, en el orden nacional y territorial, emprendan un cambio en sus actividades, productos y procesos en el marco de la cuarta revolución industrial. Las acciones de este eje van dirigidas a la digitalización de trámites, el uso de información para la toma de decisiones de política, la creación de protocolos para que se facilite el intercambio de información entre entidades y de un portal único del Estado colombiano donde los ciudadanos puedan acceder a un amplio catálogo de servicios digitalizados.

Plan de Desarrollo Departamental

El avance del sector TIC en el Departamento del Meta tiene grandes retos; se deben articular las políticas y lineamientos del Estado entorno a ejes esenciales que ayuden al crecimiento del sector tecnológico en nuestra región, es por ello que nuestro Plan de Desarrollo Hagamos Grande Al Meta 2020 – 2023, tiene dos programas enfocados al sector TIC:

- Facilitar el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el Departamento del Meta
- Fomentar el desarrollo de aplicaciones, software y contenidos para impulsar la apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el Departamento del Meta

El primero tiene como objetivo principal Facilitar el despliegue de infraestructura para el acceso y uso de las TIC en el Departamento del Meta, lo cual permitirá el acceso y uso de todos los habitantes del Departamento a las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como su implementación teniendo como fines el servicio universal, la protección de los usuarios y la garantía de la libre competencia. Adicionalmente, a través de este programa se contempla la planeación, dotación, el mantenimiento, la operación y el desarrollo de la infraestructura del Sector, así como la ampliación de la cobertura y calidad de las TIC.

El segundo programa tiene como objetivo Fomentar la apropiación de las TIC en el Departamento del Meta, que permitirá impulsar el desarrollo y operación de aplicaciones, sistemas de información, software y servicios conexos, contenidos digitales, así como la gestión y promoción de las TIC, el desarrollo de procesos de formación con impacto económico, social y para el Gobierno, promoviendo la adopción de una cultura TIC en toda la sociedad e impulsando programas, servicios y esquemas para el emprendimiento, la colaboración, la participación, la innovación pública digital, el fortalecimiento de la industria y generación de talento humano TIC.

Plan de Desarrollo Municipal

El plan municipal de desarrollo 2020-2023 "ACACIAS, CAMINO DE OPORTUNIDADES" presenta la estrategia del gobierno local para la mejora en cuanto a la disminución de los tramites que se deben realizar en las diferentes entidades, del mismo modo y en su alineación con el plan nacional permite convertir las tecnologías de la información en un vehículo de competitividad y desarrollo local.

Programa 4. CIENCIA TECNOLOGIA E INOVACION – TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES.

Los objetivos programáticos:

- Promover las condiciones necesarias para ampliar la infraestructura TIC en el municipio de Acacias.
- Impulsar el acceso y uso de las TIC en el sector rural y con enfoque diferencial.
- Proveer a los ciudadanos las herramientas tecnológicas y digitales necesarias para fortalecer el emprendimiento, el conocimiento y la innovación.

MISIÓN

Somos una empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo con estándares de calidad y enfoque de responsabilidad social que brinda calidad de vida y genera bienestar a la comunidad Acacireña.

VISIÓN

En 2028, ESPA E.S.P. será reconocido a nivel municipal y regional como una empresa con altos estándares en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

POLITICA DE CALIDAD

Nuestro compromiso es satisfacer las necesidades de la comunidad, mediante la prestación y comercialización de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo con estándares de calidad y responsabilidad social.

Dentro de la Resolución 886 de 2018, Se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en la Empresa de Servicios Públicos de Acacías ESP; dentro del cual en su artículo octavo hace énfasis en los principios del modelo y el numeral 4 específicamente se refiere a la Integridad, Transparencia y Confianza, como principal criterio de actuación de los servidores públicos. De otra parte, en su artículo Décimo Cuarto, expone las

Políticas de Gestión y Desempeño Institucional de MIPG contempla dentro de otras, la Transparencia, Acceso a Información Pública y Lucha Contra la Corrupción; política que

expone "Adelantar una gestión transparente bajo principios de credibilidad y confianza brindando a las personas acceso a la información pública a través de los instrumentos de gestión en el marco de la Transparencia Activa y Pasiva."

Dentro del Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, existen otras políticas que enmarcan el fortalecimiento institucional como mecanismo de avance en la gestión pública desde la perspectiva de transparencia y participación ciudadana. El quehacer institucional de la ESPA ha enmarcado una ruta que proyecta la construcción de escenarios donde el clima, la cultura, la integridad, la atención al cliente (interno y externo), la racionalización de trámites, simplificación de procesos, participación ciudadana, gestión documental, planeación institucional y gobierno digital sean la fuente de transformación de la ESPA y permita a partir de buenas prácticas satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de la prestando un servicio con calidad e integridad.

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Revisar de manera continúa 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.

5.2 Uso y Apropiación de la Tecnología

Se desarrolla a lo largo del año la capacitación 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 alguno de los funcionarios con su uso lo cual implica en ocasiones la dificultad para desarrollar un seguimiento adecuado de los procesos de la entidad.

5.3 Sistemas de Información

En cuanto a los sistemas de información la ESPA cuenta con los siguientes sistemas: NOMBRE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y/O APLICACIÓN DE SOFTWARE	DESCRIPCIÓN DETALLADA	TIPO DE SISTEMA
SYSMAN	Herramientas administrativas de software. Integrado por medio de interfaces que maneja toda la parte administrativa, financiera y contable de la empresa el manejo es en bases de datos con motor de Oracle 10g	Sistemas Misionales de Gestión y atención al usuario
PAGINA WEB	Página Web para publicación de información y manejo de PQRs, consulta e impresión de su factura de servicios, inscripción de proveedores, chat de servicios, intranet	Servicios de información digital, incluidos los portales

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

5.4 Servicios Tecnológicos

Estrategia y Gobierno

La Empresa de Servicios Públicos de Acacias E.S.P. cuenta con una dependencia encargada del correcto funcionamiento de los equipos y los sistemas en general, la administración de TI se hace desde la oficina de Sistemas.

Administración de Sistemas de Información

- Un profesional especializado administra el sistema de información, Software y Hardware, administra usuarios, copias de seguridad referentes a las bases de datos del Sistema de Información.
- El Servidor de la empresa se encuentra bajo Windows Server y es acorde al tamaño de la entidad.

- Se cuenta con personal Técnico encargado para la parte de mantenimiento preventivo, correctivo, soporte de ofimática a los usuarios, apoyo de sistemas en todas las oficinas y actualización de información de la página.
- Se cuenta con un Ingeniero de Sistemas, que cumple funciones en el área de facturación con el cargue y descargue de información para generar los valores de facturación a los usuarios, también se cuenta con dos profesionales que se encargan de registrar el recaudo de servicios públicos (Tesorería y Contabilidad).

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 del servidor, equipos de cómputo, equipos activos de red, se realiza por parte del Profesional de Sistemas y un Técnico de apoyo, de forma preventiva trimestralmente, cada equipo tiene hojas de vida.
- Se cuenta con una UPS central y algunas pequeñas distribuidas por cada oficina.
- Se ha hecho análisis de cableado estructurado en la entidad.
- El soporte al sistema de información se hace por medio de un tercero, propietario intelectual del Sistema.
- El análisis de costo beneficio del desarrollo propio indica la conveniencia de comprar a terceros.

Conectividad

- Sobre la arquitectura de la red de datos y telecomunicaciones, el modelo usado es estrella, se maneja una IP fija en los equipos de la empresa.
- Con respecto a los canales de internet, 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

Servicios de Operación

- Se evalúa el acceso al sistema de Información de acuerdo al perfil del cargo del funcionario y carácter de la información (reservada, clasificada) la autorización para el uso de las aplicaciones, sujeto a la aprobación de la Gerencia.
- El Profesional de Sistemas realiza la administración de los correos institucionales, son utilizados por los Jefes de Área y auxiliares, se utiliza la herramienta Office 365, la capacidad y número de cuentas son contratadas con un proveedor del servicio.

Vigilado Superservicios

- Se hace administración del servicio de impresión, fotocopias y scanner con impresoras que cuentan con sistema compartido 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.

5.5 Gestión de Información

Actualmente 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.

5.6 Necesidades de Información

Se está 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.

5.7 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 la ESPA y que se encuentran relacionados en los catálogos de sistemas de información y servicios de información.

DEPENDENCIA / PROCESO	SISTEMA DE INFORMACIÓN	DATOS O CATEGORIAS DE INFORMACIÓN
Todos los procesos	SYSMAN se divide en módulos	Sistemas misionales de gestión
Área Financiera	Módulos: Tesorería, SUI Contabilidad Y Control Presupuestal, Sistema General De Facturación	Manejo información contable y financiera
Almacén	Modulo: Almacén e Inventarios.	Manejo de inventarios y bienes de la entidad
Nomina	Modulo: Nomina y utilitario Nómina, Nomina Electrónica	Manejo del personal de la entidad.

Comercial - Facturación	Modulo: Facturación De Servicios Públicos,	Se realiza el manejo e impresión de las facturas de servicios públicos.
Área Jurídica y Contratación	Modulo: Control De Contratos	Se le lleva seguimiento y manejo a la parte contractual
Jefe Control Interno	Modulo: Control De Registros (Auditoria)	Seguimiento a los procedimientos de los diferentes módulos de la entidad.
Sistemas	PAGINA WEB	Servicios de Información Digital.

6. 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 visualizar las necesidades actuales conforme a la demanda de protección y salvaguarda de la información.

6.2 Modelo Operativo

El modelo operativo de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS E.S.P cuenta con los siguientes elementos para su gestión y articulación:

- Plan de Desarrollo Municipal 2020 – 2023 "ACACIAS CAMINO DE OPORTUNIDAD".
- El Plan de Gestión y Resultados
- La Política de Calidad
- La Estructura Organizacional de la Entidad
- El Sistema Integrado de Gestión de Calidad (mapa de procesos).

7. 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 Empresarial.

Vigilado Superservicios

7.1 Estrategia de TI

La estrategia busca que la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS E.S.P:

- Cumpla con las metas de Plan de Desarrollo Municipal 2020 – 2023 como entidad descentralizada de la Administración Municipal.
- Garantizar un buen servicio a los ciudadanos y servidores públicos.
- Optimizar sus procesos internos.
- Encontrar en la tecnología un apoyo en la toma de decisiones.
- Promover el uso y apropiación de los recursos tecnológicos.
- Garantizar la seguridad y privacidad de la información.

7.1.1 Definición de los Objetivos Estratégicos de TI

- Definir e implementar planes, políticas, proyectos, 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.

7.1.2 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:

"LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACACIAS E.S.P. se compromete a asegurar el control sobre la información primaria 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

Vigilado Superservicios

Dominios del Marco de Referencia de Arquitectura TI	Actividades	Producto
1. Estrategia de TI	Entendimiento estratégico Direccionamiento estratégico Implementación de la estrategia de TI Seguimiento y evaluación de la estrategia de TI	Plan estratégico de Tecnologías y sistemas de Información - PETI Estrategia de la entidad 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, Procesos y subprocesos de gestión de TI. Estructura organizacional de TI. Comités de decisión o en los que participa 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	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
	Calidad y Seguridad de los Componentes de Información	Herramientas. Directorio o inventario de entidades de negocio, información y servicios de información.

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 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.**
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.**

Vigilado Superservicios

7.2 Gobierno de TI

El SGC 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

7.2.1 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.

7.2.2 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.

7.2.3 Plan de Implementación de TI

El rol de TI es asegurarse que las diferentes áreas de la Entidad tengan las soluciones apropiadas de acuerdo con sus necesidades al mejor costo beneficio. De igual forma la razón de ser de los servicios son las necesidades de las diferentes áreas de la Entidad,

7.3 Sistemas de Información.

Para el correcto, oportuno y apropiado funcionamiento de los sistemas de información, la 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

7.4 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.

7.5 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 negocio 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.

7.6 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 y mediano plazo.

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

Costos actuales de operación y funcionamiento del área de TI

	Concepto	Costo
Renovación Tecnológica	Equipos de Cómputo, Suite ofimática y S.O. Licencias Correos Institucionales Licencia firewall y proxy, contenido de páginas. Antivirus	$ 120'000.000 $ 12'000.000 $ 5'000.000 $ 3'000.000

Talento Humano	**Un Profesional de Sistemas** **Un Técnico Profesional de Sistemas** **Un Practicante SENA de Sistemas**	**$ 45'000.000** **$ 30'000.000** **$ 12'000.000**
Soporte y mantenimiento de los sistemas de información y los servicios	**Contrato de mantenimiento, soporte, y actualización (componentes y utilitarios) del sistema de información (SYSMAN).**	**$ 50'000.000**
Costo Anual		**$ 277'000.000**

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 plan, 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.

NELSON LOZANO CANTOR
Gerente ESPA E.S.P.

Nombres y apellidos	Cargo	Firma
Aprobó: Sonia Mercedes Romero Rodríguez	Subgerente Administrativo Comercial y Financiero	
Revisó: Álvaro Andrés Céspedes	Secretario del Comité Institucional de Gestión y Desempeño	
Revisó: Fabián Alexis Mancera Rojas	Profesional de Sistemas	
Elaboró: Julián David Gómez Corredor	Apoyo Técnico a la Subgerencia Administrativa Comercial Y financiera	