



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA
INFORMACION

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:
febrero de 2018

Página 1 de 11



PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION
PETI

VIGENCIA 2023



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA
INFORMACION

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:
febrero de 2018

Página 2 de 11

1. INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETI) de la Empresa de Aguas de Aranzazu S.A.E.S.P, es un Plan de Acción, instrumento, Hoja de Ruta o pasos ordenados y estructurados que permiten en el tiempo implementar una arquitectura de Tecnologías de la Información –TI- deseada para soportar los objetivos estratégicos de la entidad

El presente PETI está formulado para la vigencia 2023 – 2024 y se alinea con los lineamientos estratégicos corporativos como son:


1. Optimizar la atención de los Clientes.
2. Racionalizar costos y gastos. Gestionar procesos eficientes
3. Consolidar la integración y automatización de los procesos que inciden en la modernización de la Empresa.
4. Asegurar el flujo y suministro de información entre los procesos y para toda la Empresa
5. Asegurar el proceso de facturación y evitar impactos negativos hacia la comunidad.

2. OBJETIVO

El presente Plan tiene como objetivo principal contribuir a la disminución de la brecha digital y garantizar el pleno ejercicio de los derechos a la información y a la comunicación para los usuarios, a través de espacios y herramientas tecnológicas accesibles que beneficien las actividades digitales, apoyando así un desarrollo inclusivo, equitativo y sostenible para todos.

Específicamente, se plantea el uso y aprovechamiento estratégico y transversal de las tecnologías de la información - TI en la Empresa Aguas de Aranzazu S.A.E.S.P y tendrá como objetivos:

- ❖ Promover entornos educativos, pertinentes, colaborativos y fomentar esquemas de servicios enfocados al aprovechamiento de los recursos tecnológicos de La Empresa Aguas de Aranzazu S.A.E.S.P
- ❖ Apoyar la toma de decisiones estratégicas y operativas de la Empresa basadas siempre en datos e información oportuna, pertinente y de calidad.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	Código: PE-01-DC-09
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: febrero de 2018
		Página 3 de 11

- ❖ Automatizar los procesos y procedimientos internos de la entidad contando con las condiciones de infraestructura y servicios tecnológicos requeridos y asegurando la generación de capacidades en el equipo humano de la institución para su aprovechamiento.


3. ALCANCE DEL DOCUMENTO

El presente Plan Estratégico aplica para todos los procesos que contribuyen al desarrollo de los recursos de tecnologías de información y comunicación en Empresa Aguas de Aranzazu S.A.E.S.P Al desarrollar e implementar este PETI en la entidad, se podrán apropiar y usar eficientemente las tecnologías de información, generando ventajas relacionas con los siguientes aspectos:

- ❖ Tener claridad y significados comunes de los elementos que orientarán las acciones, esfuerzos y comportamientos de las tecnologías de Información.
- ❖ Darle sentido al trabajo que realiza cada uno de los colaboradores, identificando su valor agregado frente a los propósitos de la Institución.
- ❖ El PETI se plantea con una visión de dos años, siendo susceptible de ajustes permanentes y al menos anuales. Conforme a esto, se define plan de proyectos y de acciones específicas, a corto y mediano plazo para implementar en la entidad.

El PETI observa los lineamientos generados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MINTIC en materia de Gobierno en línea y gestión estratégica de tecnologías de información. Principalmente lo contenido en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado colombiano y en cada uno de sus dominios:

- ❖ **Estrategia TI:** Es el conjunto de principios, objetivos y acciones concretas que reflejan la forma en la cual una entidad decide utilizar las Tecnologías de la Información para permitir el logro de su misión de una manera eficaz. La Estrategia TI es una parte integral de la estrategia de una entidad.
- ❖ **Gobierno de TI:** Es una práctica, orientada a establecer unas estructuras de relación que alinean los procesos de negocio con los procesos, recursos y estrategias de TI, para agregar valor a las organizaciones y apoyar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. El gobierno de TI gestiona y controla

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	Código: PE-01-DC-09
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: febrero de 2018
		Página 4 de 11

los riesgos, mide el desempeño de TI, busca optimizar las inversiones de TI y establecer un esquema de toma de decisiones de TI. El gobierno de TI, es parte del gobierno corporativo o empresarial.

- ❖ **Información:** Es un conjunto de datos organizados y procesados que tienen un significado, relevancia, propósito y contexto. La información sirve como evidencia de las actuaciones de las entidades. Un documento se considera información y debe ser gestionado como tal.
- ❖ **Servicios de Información:** Consiste en la entrega de información de valor para los usuarios de una entidad a través de un proveedor de servicio interno o externo. Un servicio de información se describe a través de un contrato funcional (qué recibe como entrada y qué produce como salida) y un conjunto de acuerdos de servicio que debe cumplir.
- ❖ **Servicios Tecnológicos:** Es un caso particular de un servicio de TI que consiste en una facilidad directamente derivada de los recursos de la plataforma tecnológica (hardware y software) de la institución. En este tipo de servicios los Acuerdos de Nivel de Servicio son críticos para garantizar algunos atributos de calidad como disponibilidad, seguridad, confiabilidad, etc.
- ❖ **Uso y apropiación de TI:** tiene como propósito diagnosticar el uso y apropiación de TIC, concepto importante que radica en que los usuarios promuevan e intercambien información, recursos y posibilidades de comunicación e interacción, utilizando los aplicativos y sistemas de información para la consolidación de una administración más eficiente, tecnológica y rápida en la operación de sus procesos.

4. MARCO NORMATIVO

El siguiente es el marco normativo referente para la formulación e implementación del PETI:

- ❖ Ley 1757 de 2015. Disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
- ❖ Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional
- ❖ Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA
INFORMACION

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:
febrero de 2018

Página 5 de 11

- ❖ Ley 1341 de 2009. 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 1266 de 2008. Disposiciones generales de habeas data y se regula el manejo de la información
- ❖ Ley 962 de 2005. Disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
- ❖ Ley 594 de 2000. Dicta la Ley General de Archivos
- ❖ Ley 527 de 1999. 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 - Ley 019 de 2012. Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
- ❖ Decreto 415 de 2016. Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones a través del posicionamiento de los líderes de áreas TI
- ❖ Decreto 1078 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- ❖ Decreto 103 de 2015. Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014
- ❖ Decreto 2573 de 2014. Lineamientos generales de la Estrategia de GEL
- ❖ Decreto 333 de 2014. Reglamenta parcialmente la ley 527 de 1999, en lo relacionado con las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales
- ❖ Decreto 235 de 2010. Regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas
- ❖ Decreto 1151 de 2008. Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea

5. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

De acuerdo con lo establecido por el MINTIC, las rupturas estratégicas permiten identificar los paradigmas que se deben romper para llevar a cabo la transformación de la gestión de tecnologías de información en la empresa con un enfoque estratégico. A continuación, se referencian las rupturas estratégicas asociadas al presente PETI:

- ❖ Las TI serán consideradas como un elemento del más alto valor estratégico en entidad.
- ❖ La información y los datos serán considerados como uno de los activos más valiosos de la Empresa Aguas de Aranzazu S.A.E.S.P, Su gestión hará que se



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA
INFORMACION

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:
febrero de 2018

Página 6 de 11

encuentre disponible de manera oportuna, veraz, estandarizada, con alta calidad y enfocada a apoyar los procesos de toma de decisiones estratégicas y administrativas.

- ❖ Aprovechar las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio para el desarrollo de procesos institucionales.
- ❖ La gestión de TI generará valor transversalmente en cada uno de los procesos de la Empresa. El éxito de los proyectos TI estará dado por alto del nivel de compromiso, uso y apropiación por parte de todos los colaboradores de la institución.
- ❖ Todo proyecto relacionado con el uso de tecnología estará acompañado por parte de la alta dirección, desde su conceptualización, hasta su implementación, seguimiento y evaluación.

6. ANÁLISIS DE LA SITUACION ACTUAL


6.1. Estrategia TI:

Tomando en cuenta las estrategias entregadas por el ministerio de comunicaciones, políticas y normatividad vigente; la Empresa Aguas de Aranzazu S.A.E.S.P, se encuentra en la búsqueda e implementación para cumplimiento de estas. Generando cultura de manejo de tecnología a nivel institucional e integrando a los procesos para la adopción de nuevas estrategias a desarrollar dentro de la vigencia 2023-2024.

6.2. Uso y apropiación de TI:

Se identifica a la plataforma tecnológica como uno de los elementos transversales de apoyo para toda la entidad y se reconoce en el desarrollo de cada una de las líneas estratégicos el uso y aprovechamiento de TI como un elemento clave para fortalecer los resultados misionales de la entidad.

Se evidencia la necesidad de categorizar los grupos de interés en la entidad, para dar mayor apoyo en las actividades de implementación y visibilidad a los logros obtenidos enfocados a las Tecnologías de Información y Comunicaciones.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	Código: PE-01-DC-09
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: febrero de 2018
		Página 7 de 11

6.3. Sistemas de Información:


La adopción de las tecnologías de la información y comunicaciones está orientada por la Políticas de uso adecuado de los Sistemas de Información y de cómputo de la Empresa Aguas de Aranzazu S.A.E.S.P, en la cual la empresa, se compromete a asignar los recursos disponibles para garantizar que los procesos institucionales, cuenten con el respaldo de una gestión tecnológica, orientada a la eficiencia, la efectividad y la seguridad, para los usuarios, los colaboradores y el medio ambiente y a la promoción de una cultura organizacional para el buen uso de la tecnología con enfoque de riesgo.

El uso adecuado de los recursos tecnológicos asignados por la Empresa a sus funcionarios, contratistas y/o terceros se reglamenta bajo los siguientes lineamientos:

- ❖ La instalación de cualquier tipo de software o hardware en los equipos de cómputo de la Empresa Aguas de Aranzazu, es responsabilidad de la Gerencia y es la única autorizada para autorizar la instalación y definir los medios de instalación.
- ❖ Los usuarios no deben realizar cambios en las estaciones de trabajo relacionados con la configuración del equipo, tales como conexiones de red, usuarios locales de la máquina, papel tapiz y protector de pantalla corporativo, entre otros. Estos cambios son autorizados por la Gerencia.
- ❖ Los funcionarios serán conectados a la red de la Empresa con previa solicitud y autorización la Gerencia.

Inventario de Hojas de vida de mantenimiento del hardware:

La Empresa Aguas de Aranzazu S.A.E.S.P, implementa un plan de mantenimiento el cual permitirá mantener los equipos en óptimas condiciones para la prestación del servicio y realizar uso de la tecnología, para esto se realizara mantenimiento preventivo de equipos de cómputo cada seis meses con el fin de evitar daños en los componentes del equipo y correctivos según se presenten casos en respuesta no mayor a 24 horas después de reportado el daño del equipo.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	Código: PE-01-DC-09
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: febrero de 2018
		Página 8 de 11

Herramientas implementadas

- Correos institucionales:

Es una herramienta necesaria y facilitadora de procesos, en la medida en que soporta los procesos, así como agenda personal, que nos permite la comunicación entre cada uno de los procesos y a su vez él envió a personas externas de la entidad.

Puede administrar fácilmente los mensajes de correo electrónico de varios buzones. Algo adicional a esta herramienta es que permite la búsqueda para encontrar fácilmente lo que requiere.

- Soporte

El personal o recurso humano encargado proporciona respuestas y soluciones a los usuarios finales, clientes o beneficiarios (destinatarios del servicio). Generalmente, el propósito del personal de soporte es solucionar problemas o para orientar acerca de computadoras, equipos electrónicos o software.

- Antivirus

La plataforma de antivirus ofrece protección a los equipos de la Empresa Aguas de Aranzazu S.A.E.S.P, brindando mayor seguridad y al mismo tiempo consume pocos recursos del sistema. Esta plataforma se caracteriza por:

- Protección exhaustiva para todos los dispositivos
- Soporte para nuevas tecnologías
- Suministro de protección ante criminales informáticos.
- Control para limitar el acceso a los sitios Web maliciosos.

- Backups:

El servidor ofrece protección de datos completa, para garantizar las copias de seguridad y la recuperación simple y fiable.

Garantiza la alta disponibilidad de toda la información almacenada en las carpetas compartidas del Servidor de Archivos siempre que sea requerida. El servicio contempla:

- Restauración de Información



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA
INFORMACION

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:
febrero de 2018

Página 9 de 11

- Copias de Respaldo a Información organizacional
- Almacenamiento de Información en Red
- Configuraciones, cambios y actualizaciones a la consola de Backup

Procesos Internos a los que Soporta: Todas las áreas Administrativas

- **Telefonía:**

Se encarga de dar soluciones integrales a los usuarios de la Empresa Aguas de Aranzazu S.A.E.S.P, donde se gestionan y administran servicios de telefonía.

Procesos Internos a los que Soporta: Todas las áreas Administrativas y Asistenciales

- **Gestión Inventario (Activos De TI)**

La administración a la gestión de inventario y sus herramientas ofrece de forma segura soluciones integrales para el control a bienes y activos de información tipo Software y hardware organizacionales, realizando seguimientos periódicos a través de herramientas que permitan a la misma vez identificar la obsolescencia de los mismos:
El servicio contempla:

- Recolección, seguimiento, ubicación, características y asignación de activos de TI
- Control y seguimiento a Software Instalado
- Control y seguimiento al préstamo de equipos
- Control y seguimiento a equipos obsoletos
- Control de entradas y salidas de Hardware (Equipos de escritorio, dispositivos e impresoras)

Procesos Internos a los que Soporta: Todas las áreas Administrativas

- **Mantenimiento, Monitoreo Y Soporte Ofimático**

Este servicio mantiene y ofrece a los usuarios soluciones que se ajustan a sus necesidades, realizando actividades de prevención, investigación y diagnóstico de fallas e incidentes donde se determine la solución de estos y se recupere la operación normal de los componentes y/o servicios.

Gestionando el soporte y mantenimiento del Software y Hardware autorizado, así como el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de herramientas de



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA
INFORMACION

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:
febrero de 2018

Página 10 de 11

monitoreo que determinen en línea el estado de disponibilidad de los procesos y servicios.

El servicio contempla:

- Correo Electrónico
- Antivirus
- Backups
- Telefonía
- Conectividad, Wifi, Internet
- Gestión Inventario (Activos de TI)
- Mantenimiento, Monitoreo y Soporte Ofimático
- Atención, Análisis y Solución de Servicios requeridos de Software y Hardware
- Impresión, Multifuncionales y Scanner

Impresión, Multifuncionales y Scanner

El Servicio de Impresión, Copiado y Scanner se entrega a todo el personal autorizado de la Empresa, permitiendo el manejo y flujo de la información bajo premisas de ahorro, seguridad en máquinas de impresión multifuncional y así mismo la digitalización de documentos.

CLAUDIA PATRICIA GOMEZ MARTINEZ
Gerente



AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA
INFORMACION

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:
febrero de 2018

Página 11 de 11