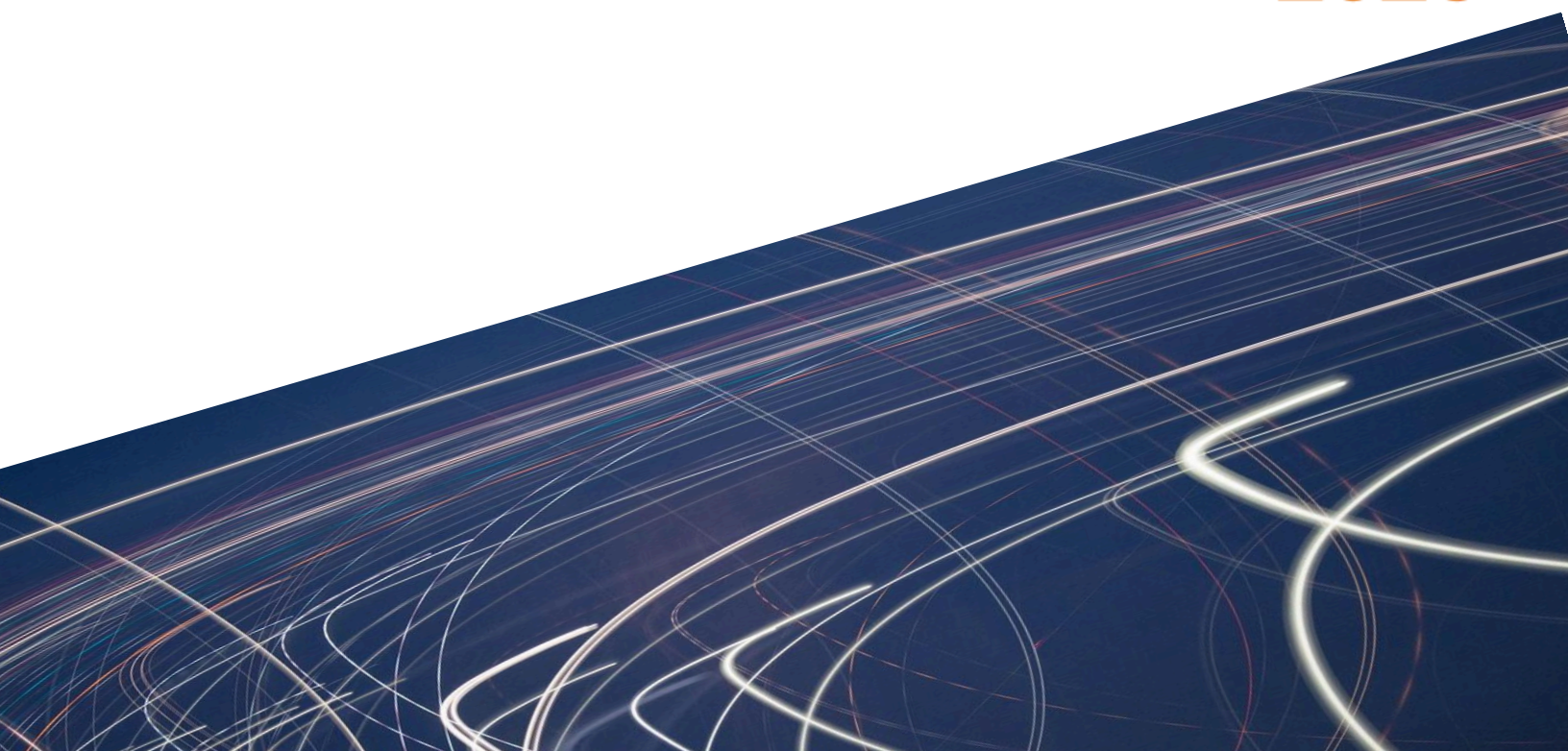
 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA SA E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GSO-PL-01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.	Versión: 01
	Gestión de Soporte y Apoyo Informático	Fecha: 21/09/2021
	Plan estratégico de las tecnologías de la información	Página 1 de 22




PLAN ESTRATEGICO

DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN


2025



 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GSO-PL-01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.	Versión: 01
	Gestión de Soporte y Apoyo Informático	Fecha: 21/09/2021
	Plan estratégico de las tecnologías de la información	Página 2 de 22

Contenido

LISTA DE FIGURAS	3
LISTA DE TABLAS	3
INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. MARCO NORMATIVO	5
5. Plan Nacional de Desarrollo	9
6. Rupturas Estratégicas	9
7. Estrategia de TI	10
7.1. Metodología	10
7.2. Análisis De La Situación Actual	11
7.3. Etapa 1 Comprender	12
7.4. Etapa 2: Analizar	12
7.4.1. Políticas TI	12
7.4.2. Uso y Apropiación de la Tecnología	13
7.4.2.1. Servicios de TIC	13
7.5. Etapa 3: Construir	16
7.5.1. Entendimiento Estratégico	16
7.6. Etapa 4: Presentar	17
7.6.1. Estrategia	17
7.6.2. Alineación De TI - Línea Estratégica	18
7.6.3. Factores Que Determinan El Cumplimiento De Los Proyectos	18
7.6.4. Actividades	19
8. Plan De Comunicaciones	19
9. Actividades Para La Divulgación	20
10. Seguimiento Del PETI	20
11. Presupuesto	20
12. Riesgos	21
ANEXOS	21
CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO	21


 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA SA E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GSO-PL-01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.	Versión: 01
	Gestión de Soporte y Apoyo Informático	Fecha: 21/09/2021
	Plan estratégico de las tecnologías de la información	Página 3 de 22

LISTA DE FIGURAS

Figura. 1. Motivadores Estratégicos Empresa De Acueducto y Alcantarillado SA E.S.P	8
Figura. 2.Etapas formulación Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.	11
Figura. 3.Mapa de Procesos	12

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.Marco Normativo	8
Tabla 2 Servicios TIC	16
Tabla 3.Resultados FURAG 2023	17
Tabla 4.Alineacion Estratégica	18
Tabla 5.Actividades	19
Tabla 6.Actividades para la Divulgación	20
Tabla 7.Subclasificadores	21
Tabla 8. Riesgos	21

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA SA E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GSO-PL-01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.	Versión: 01
	Gestión de Soporte y Apoyo Informático	Fecha: 21/09/2021
	Plan estratégico de las tecnologías de la información	Página 4 de 22


INTRODUCCIÓN

El Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 “Colombia potencia mundial de la vida”, se establece la importancia de la democratización de las TIC para desarrollar una sociedad del conocimiento y la tecnología, conectada con el saber y los circuitos globales. Esta democratización gira en torno a seis (6) ejes: Conectividad, Sociedad del conocimiento, Ecosistema seguro, Prevención, Fortalecimiento de la industria y Contenido audiovisual, los cuales deben ser abordados por todas las entidades públicas en aras de asegurar el cierre acelerado de la brecha digital y a su vez la generación de más oportunidades para los colombianos.

El –PETI– es el instrumento que contiene y expresa la estrategia de la entidad hacia la transformación digital orientada al resultado y alineada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Política de Gobierno Digital del Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, con enfoque a la generación de valor de la entidad, habilitando capacidades y servicios tecnológicos que permitan las transformaciones, eficiencia y transparencia del Estado Colombiano.

La nueva versión del PETI adopta los conceptos, metodologías y lineamientos establecidos por MinTIC en Guía Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI y, esta alineado con el Objetivos estratégico de Apropiar las TIC necesarias.

De acuerdo con lo anterior, se dio inicio al proceso de diseño y formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI Vigencia 2025, el cual pretende definir el enfoque tecnológico para la empresa de Acueducto y Alcantarillado SA E.S.P DE CUCUTA y la forma como este enfoque se aplica en sus procesos para la prestación eficiente de sus servicios.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GSO-PL-01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.	Versión: 01
	Gestión de Soporte y Apoyo Informático	Fecha: 21/09/2021
	Plan estratégico de las tecnologías de la información	Página 5 de 22

1. OBJETIVO

Contar con un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información -PETI- del la Empresa de Acueducto y Alcantarillado SA E.S.P, para la vigencia 2025, el cual presente el estado actual y el objetivo de la empresa y la ruta a seguir través de los proyectos e iniciativas de tecnologías de información, acorde a los lineamientos establecidos en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial –MRAE- vigente, tomando como base las necesidades y oportunidades de mejoramiento de los grupos de interés en lo relacionado con la gestión de TI, para apoyar la estrategia de la Empresa de acuerdo con las definiciones de la Política de Gobierno Digital.


2. ALCANCE

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información –PETI– ha sido estructurado y definido de acuerdo con lo establecido en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MAE v3), definido por MinTIC con el fin de alinear los procesos de la empresa con la Política de Gobierno Digital para generar valor y cumplir de manera efectiva con los objetivos y metas del Plan Estratégico Institucional.


3. MARCO NORMATIVO

En este apartado se lista el compendio de normas aplicables al sector, correspondientes al proceso de Gestión de TI y Gestión y soporte de TI.


Norma	Año	Descripción
Decreto 1524	2002	Establece las medidas técnicas y administrativas destinadas a prevenir el acceso a menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica contenida en Internet o en las distintas clases de redes informáticas a las cuales se tenga acceso mediante redes globales de información
CONPES 3701	2011	Lineamientos de Política para Ciberseguridad y Ciberdefensa.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GSO-PL-01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.		Versión: 01
	Gestión de Soporte y Apoyo Informático		Fecha: 21/09/2021
	Plan estratégico de las tecnologías de la información		Página 6 de 22

Norma ISO 20000	2011	Gestión de Servicios de TIC
Decreto 2573	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	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 103	2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
Decreto 1078	2015	Título 9: Políticas y Lineamientos de Tecnologías de Información
Decreto 1074	2015	Capítulo 26, se reglamenta la información mínima que debe contener el Registro Nacional de Bases de Datos - RNBD y los términos y condiciones bajo los cuales se deben inscribir en éste las bases de datos sujetas a la aplicación de la Ley 1581 de 2012.
Normas Internacionales : ISO 27001	2015	Norma que especifica los requisitos para la implementación del SGSI.
Decreto 415	2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 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.
CONPES 3854	2016	Política Nacional de Seguridad Digital.
Decreto 1008	2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
CONPES 3995	2020	Establecer medidas para desarrollar la confianza digital a través de la mejora la seguridad digital de manera que Colombia sea una sociedad incluyente y competitiva en el futuro digital mediante el fortalecimiento de capacidades y la actualización del marco de gobernanza en seguridad digital, así como con la adopción de modelos con énfasis en nuevas tecnologías.
Resolución 500	2021	Establece los lineamientos y estándares para la estrategia de Seguridad digital.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GSO-PL-01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.		Versión: 01
	Gestión de Soporte y Apoyo Informático		Fecha: 21/09/2021
	Plan estratégico de las tecnologías de la información		Página 7 de 22

Directiva Presidencial 03	2021	Lineamientos para el uso de servicios en la nube, inteligencia artificial, seguridad digital y gestión de datos.
Ley 2080	2021	Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.
Decreto 088	2022	Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea
Decreto 1448	2022	Por el cual se adiciona el Título 25 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para determinar las condiciones generales para la aplicación del Sandbox Regulatorio por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y del Sandbox Regulatorio Sectorial
Decreto 338	2022	Lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital, la identificación de infraestructuras críticas cibernéticas y servicios esenciales, la gestión de riesgos y la respuesta a incidentes de seguridad digital
Decreto 767	2022	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Resolución 460	2022	Por la cual se expide el Plan Nacional de Infraestructura de Datos y su hoja de ruta en el desarrollo de la política de Gobierno Digital, y se dictan los lineamientos generales para su implementación
Resolución 1951	2022	Por la cual se establecen los requisitos, las condiciones y el trámite de la habilitación de los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales; se dan los lineamientos y estándares para la integración de estos servicios y la coordinación de los prestadores con la Agencia Nacional Digital
Resolución 746	2022	Por la cual se fortalece el Modelo de seguridad y Privacidad de la Información y se definen lineamientos adicionales a los establecidos en la Resolución 500 de 2021

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA SA E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GSO-PL-01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.		Versión: 01
	Gestión de Soporte y Apoyo Informático		Fecha: 21/09/2021
	Plan estratégico de las tecnologías de la información		Página 8 de 22

Directiva Presidencial 02	2022	Reiteración de la política pública en materia de seguridad digital
Directiva Procuraduría 014	2022	Se exhorta a los sujetos obligados a diligenciar el Índice de Transparencia y Acceso a la Información.
Ley 2294	2023	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 “Colombia Potencia Mundial de Vida”
Estándares Internacionales de TI	2019 2019 2022 2023	Control Objectives for Information Systems and related Technology – COBIT. Information Technology Infrastructure Library – ITIL. The Open Group Architecture Framework – TOGAF. National Institute of Standards and Technology – NIST.
Otros	2020 2023	Marco de Transformación Digital del Estado Colombiano del Ministerio TIC. Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial de TI del Ministerio TIC.

Fuente: (MINTIC, GOBIERNO DIGITAL, 2020

Tabla 1. Marco Normativo

4. Motivadores Estratégicos

La formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado SA E.S.P 2025 – 2026 está alineado estratégicamente con el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Estratégico Institucional, así como, con la Política de Gobierno Digital, establecida en el Decreto 767 de 2022, y enmarcado en el contexto institucional, en su proceso de apoyo gestión de soporte Informático.


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GSO-PL-01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.	Versión: 01
	Gestión de Soporte y Apoyo Informático	Fecha: 21/09/2021
	Plan estratégico de las tecnologías de la información	Página 9 de 22



Figura. 1. Motivadores Estratégicos Empresa De Acueducto y Alcantarillado SA E.S.P


5. Plan Nacional de Desarrollo

Se definió el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia, potencia mundial de la vida”, con sus ejes transformacionales 1. Ordenamiento del territorio alrededor del agua y justicia ambiental, 2. Seguridad humana y justicia social, 3. Derecho humano a la alimentación, 4. Transformación productiva, internacionalización y acción climática, 5. Convergencia regional, definiendo en este último pilar un foco a las Familias vulnerables/bajos ingresos, Organizaciones de economía popular y comunitaria, mujeres y jóvenes, que plantean retos en cuanto al fortalecimiento de Educación Financiera, Inclusión

ARTÍCULO 143°. TRANSFORMACIÓN DIGITAL COMO MOTOR DE OPORTUNIDADES E IGUALDAD. ARTÍCULO 144°. FORTALECIMIENTO DEL SECTOR TIC

6. Rupturas Estratégicas

Las rupturas estratégicas son identificadas por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado SA E.S.P, para desafiar los paradigmas existentes y transformar la gestión de las TIC. Este enfoque busca lograr resultados impactantes en las actividades de la empresa. La identificación de estas rupturas se basa en los seis dominios de la Arquitectura Empresarial.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA SA E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GSO-PL-01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.	Versión: 01
	Gestión de Soporte y Apoyo Informático	Fecha: 21/09/2021
	Plan estratégico de las tecnologías de la información	Página 10 de 22

a) Rupturas estratégicas – Dominio Estrategia de TI

La tecnología debe desempeñar un papel fundamental como factor estratégico para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado SA E.S.P, contribuyendo al logro efectivo de sus objetivos.

b) Rupturas estratégicas – Dominio Uso y Apropiación de la Tecnología

La integración y uso eficiente de la tecnología de la información, siguiendo mejores prácticas, deben influir positivamente en la percepción, comportamiento y cultura de los grupos de valor de la Empresa.

c) Rupturas estratégicas – Dominio de Sistema de Información

La implementación de arquitecturas de interoperabilidad para sistemas de información y aplicaciones es clave para facilitar la transferencia de información entre ellos.

d) Rupturas estratégicas – Dominio Servicios Tecnológicos

La implementación de arquitecturas de interoperabilidad para sistemas de información y aplicaciones es clave para facilitar la transferencia de información entre ellos.

e) Rupturas estratégicas – Dominio Gestión de Información


El subproceso de Gestión de Soporte y Apoyo Informático (GSYAI) debe ejercer un rol destacado en la dirección de los sistemas de información de la empresa

f) Rupturas estratégicas – Dominio Gobierno de TI

El uso eficaz y transparente de la información debe facilitar el acceso para las partes interesadas.

7. Estrategia de TI

La estrategia de TI se ha definido para reflejar la intención de la empresa en relación con su ecosistema de TI y como evolucionara para satisfacer las necesidades y general valor:

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA SA E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GSO-PL-01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.	Versión: 01
	Gestión de Soporte y Apoyo Informático	Fecha: 21/09/2021
	Plan estratégico de las tecnologías de la información	Página 11 de 22

- El adecuado mantenimiento y uso de los equipos de sistemas permiten su
- durabilidad en el tiempo y un servicio óptimo.
- Con la continuidad del uso del software AutoCAD, Argis, SIEPDOC, SIEP
- El uso del correo electrónico institucional y del aplicativo SIEPDOC, para el envío de información, permite minimizar tiempo de desplazamiento y reducción de impresiones y desperdicio de papel.
- Administración y Contingencia.
- Actualización del parque tecnológico.

7.1. Metodología

El desarrollo del Plan Estratégico de Tecnologías de Información se realizó según una metodología probada en diversos estudios y en el Plan de Trabajo aprobado por el subproceso de Gestión de soporte y Apoyo Informático.

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) Vigencia 2025 aborda las fases propuestas en la guía para la construcción del PETI definida en el Marco de Arquitectura Empresarial (MAE v2) en las fases comprender, analizar, construir y presentar, con una estructura del documento alineada con los dominios definidos en el modelo de gestión Estrategia, Gobierno, Información, Sistemas de Información, Infraestructura de TI, Uso y Apropiación y Seguridad.




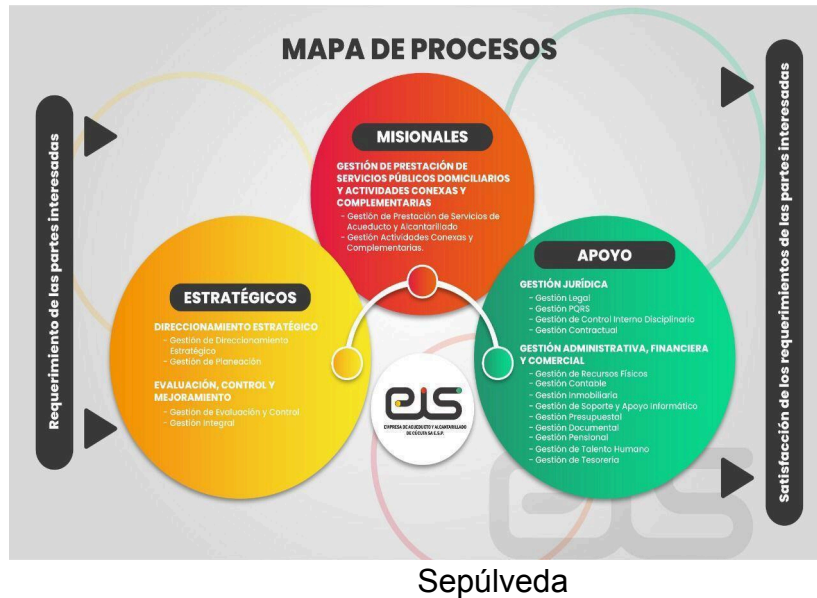
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GSO-PL-01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.	Versión: 01
	Gestión de Soporte y Apoyo Informático	Fecha: 21/09/2021
	Plan estratégico de las tecnologías de la información	Página 12 de 22

Figura. 2.Etapas formulación Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.



Fuente:
Karina
Buitrago

7.2. Análisis De La Situación Actual

La Empresa Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. – E.I.S. CÚCUTA S.A. E.S. como empresa pública y en nuestra condición de Prestador supervisor, con operación tercerizada, exige a la Empresa, mantener y mejorar la percepción de la comunidad con respecto a la misma, así como el posicionamiento de la

Empresa como marca EIS CUCUTA SA E.S.P. en el mercado cautivo y en la potencia.

La EIS CUCUTA SA E.S.P. ha adoptado el Sistema Integrado de Gestión como una filosofía para dirigir y evaluar el desempeño organizacional orientado al mejoramiento de los productos y/o servicios que se ofrecen.

La empresa ha logrado consolidar un modelo de operación por procesos, que articula los estándares y requisitos de estas normas para la gestión sistemática y transparente a través de la evaluación del desempeño organizacional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de servicios. El mapa de procesos se muestra a continuación:


 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA SA E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GSO-PL-01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.	Versión: 01
	Gestión de Soporte y Apoyo Informático	Fecha: 21/09/2021
	Plan estratégico de las tecnologías de la información	Página 13 de 22

Figura. 3.Mapa de Procesos

Fuente: <https://eiscucuta.com.co/mapa-de-procesos/>

7.3. Etapa 1 Comprender

La organización, diseño y ejecución de las actividades relacionadas con la elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI y Comunicaciones para la Empresa Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P. – E.I.S. CÚCUTA S.A. E.S.P.(MARCO NORMATIVO)

7.4. Etapa 2: Analizar

7.4.1. Políticas TI

La EIS CUCUTA SA E.S.P cuenta con un MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL se caracterizó el subproceso gestión de soporte y apoyo informático, cuyo objetivo es: Garantizar el correcto, oportuno y permanente funcionamiento de la plataforma hardware y software, así como de los canales de comunicación de la empresa.

7.4.2. Uso y Apropiación de la Tecnología

La EIS CUCUTA SA E.S.P debe fomentar el uso y apropiación de las TI para que sean productivas al interior y al exterior de la misma, en esta área estratégica se busca entre los funcionarios, ciudadanos, decisores, proveedores de TI, entre


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GSO-PL-01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.	Versión: 01
	Gestión de Soporte y Apoyo Informático	Fecha: 21/09/2021
	Plan estratégico de las tecnologías de la información	Página 14 de 22

otros) se genere una cultura digital, el desarrollo de actividades, acciones y programas que apoyen los objetivos estratégicos del subproceso de Gestión de Soporte y Apoyo Informático, para esto es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:


7.4.2.1. Servicios de TIC

A continuación, se describen los servicios de TI con los que cuenta la empresa. Estos servicios desempeñan un papel fundamental al respaldar los objetivos y necesidades de TI de la empresa de Acueducto y Alcantarillado SA E.S.P


Nombre del Servicio	Descripción	Función	Proceso que soporta
Mesa de Ayuda HELPDESK -	Aplicativo de gestión de incidentes.	Soporte	Todos
Aplicativo SIACONTRALORIA (Sistema de Información de Acreditación)	Aplicativo virtual que le permite a la empresa presentar la información requerida por la contraloría Municipal.	Negocio	Todos
Aplicativo SIAOBSERVA	Aplicativo virtual que le permite a la empresa presentar la información requerida por la contraloría nacional.	Negocio	Todos
Aplicativo ITA	Aplicativo para el diligenciamiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA) de la Procuraduría General de la Nación mide exclusivamente el grado de cumplimiento de las obligaciones de publicar o Transparencia su información derivada de la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Negocio	Evaluación y Control GSYAI
SIEPDOC Y SIEPPQRS Gestión Documental	Aplicativo que se encarga de la gestión documental de la empresa, contiene el módulo de ventanilla única de correspondencia. Aplica el módulo de PQRSD.	Datos, Transformación	Todos
SIEPJURIDICO	módulo permite el control del proceso Administrativo y Judicial, a favor y en contra de la empresa, detallando: Identificación del Proceso (No. De Radicación, Fecha de Radicación Proceso, Fecha de terminación, despacho, Clase de Proceso), Demandante, Demandado, Apoderado, Estado del Proceso, Monto de la Provisión, Valor y criterio jurídico, clase	Datos, Transformación	Jurídicos

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GSO-PL-01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.		Versión: 01
	Gestión de Soporte y Apoyo Informático		Fecha: 21/09/2021
	Plan estratégico de las tecnologías de la información		Página 15 de 22

	de cuantía, Condición del Proceso (A favor - En Contra), Ciudad donde se adelanta el proceso.		
SIEPFINANCIERO	SIEP es un software enfocado en procesos, subprocesos, actividades y tareas, los cuales pueden ser adquiridos en su totalidad o de forma separada. El software le permite a la Empresa gestionar y administrar el proceso de Planeación, Contratación, suministros, Presupuesto, Recurso Humano, Tesorería y Contabilidad.	Negocio, Datos, Transformación	Administrativa Financiera y comercial Gestión Contractual.
Customer	Aplicativo de nómina para el cargue de tirillas de pagos.	Datos, transformación y presentación	pensionados
Página Web – Sede Electrónica	Página web de la empresa en donde se comunica y comparte información de amplio interés a la ciudadanía.	Negocio, Datos y Presentación	Todos
Correo Electrónico	Existen correos electrónicos con el dominio institucional, esta es configurada en Workspace Google. El funcionario puede acceder a su cuenta de correo, desde el equipo asignado, mediante Gmail a través de un navegador web.	Negocio, soporte y datos	Todos
Firewall	Programa informático que controla el acceso de una computadora a la red y de elementos de la red a la computadora por motivos de seguridad.	Datos y transformación	GSYAI
Administración y continuidad	El servicio de administración y continuidad garantiza el funcionamiento de los servidores y políticas planteadas para la empresa y copias de respaldo a las maquinas, bases de datos y bodegas de información del sistema de información.	Administración y Soporte	Funcionarios y Contratistas
Infraestructura de Datos	Este servicio consiste en mantener disponible y en correcto funcionamiento todos los elementos que componen el centro de datos. El mantenimiento debe ser en cada elemento ya sea activo o pasivo, también consiste en mantener organizado el lugar acatando todas las normas de seguridad planteadas por el Grupo de Gestión de Soporte y Apoyo Informático.	Administración y Soporte	Funcionarios y Contratistas
Redes y Seguridad	El servicio de seguridad de redes consiste en el conjunto de elementos que permite conexión de la totalidad de los equipos de la empresa con los servicios	Soporte, Datos y Presentación	Funcionarios y Contratistas

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA SA E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GSO-PL-01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.	Versión: 01
	Gestión de Soporte y Apoyo Informático	Fecha: 21/09/2021
	Plan estratégico de las tecnologías de la información	Página 16 de 22

Almacenamiento y respaldo de la Información	El servicio de almacenamiento y respaldo de la información consiste en realizar copias de seguridad de la información almacenada en la infraestructura tecnológica de la empresa, garantizando la disponibilidad, integridad y confiabilidad de la información.	Soporte, Datos y Presentación	Funcionarios y Contratistas
Sistemas de Información	El servicio de sistemas de información consiste en brindar soporte, acceso a los aplicativos y modificaciones funcionales acorde a las necesidades de los diferentes procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación de la empresa	Soporte, Datos, Transformación y Presentación	Todos
Seguridad de la Información	El servicio consiste en brindar la administración y operación de la seguridad de la información para los servicios de T.I acorde a las necesidades de la EIS CUCUTA SA E.S.P y la política de seguridad y privacidad de la información.	Soporte, Datos, Transformación y Presentación.	Funcionarios y Contratistas
Impresión y Digitalización.	El servicio consiste en brindar la administración, operación y soporte de impresión y digitalización.	Administración y Soporte	Funcionarios y contratistas
Audiovisuales	El servicio de audiovisuales consiste en brindar el soporte técnico, operación, atención y administración de la sala de juntas, videoconferencias virtuales de la EISCUCUTA SA E.S.P	soporte	Funcionarios y Contratistas
Accesos a Internet y WIFI.	Acceso controlado a internet de alta capacidad, Acceso a conectividad interna y externa mediante WIFI de alta capacidad para los equipos portátiles de la empresa	soporte	Funcionarios y Contratistas
Gestión de equipos de cómputo y periféricos	Mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software base.	soporte	Funcionarios y Contratistas
Servicio de Telefonía fija	Servicio de telefonía troncal, para PBX y planta telefónica, con extensiones para cada oficina	Soporte	Funcionarios y Contratistas
Hosting	Alojamiento para las páginas webs.	Soporte, Datos, Transformación y Presentación.	Funcionarios y Contratistas
Control de acceso biométrico	Acceso Biométrico para el centro de Datos	Soporte	Funcionarios y Contratistas
Cámaras de monitoreo	Cámaras solo para monitorear.	Soporte	Funcionarios y Contratistas

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA SA E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GSO-PL-01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.	Versión: 01
	Gestión de Soporte y Apoyo Informático	Fecha: 21/09/2021
	Plan estratégico de las tecnologías de la información	Página 17 de 22

Directorio Activo	Configuración mantenimiento y administración del directorio activo de la empresa, el cual provee autenticación y autorización a los equipos y usuarios de la empresa.	Soporte	Funcionarios y Contratistas
-------------------	---	---------	-----------------------------

Tabla 2 Servicios TIC

7.5. Etapa 3: Construir

7.5.1. Entendimiento Estratégico

El Plan Estratégico, como todo documento estratégico, cuenta con una misión y visión claramente definidas, las cuales son consideradas como el núcleo de la orientación estratégica organizacional.


Misión

Asegurar la excelencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado principalmente, para los habitantes del área metropolitana de Cúcuta, con sustentabilidad ambiental, social y económica.

Visión

En el 2027 la EIS Cúcuta SA E.S.P. será reconocida como empresa líder de la región, que asegura la gestión de los servicios públicos con altos estándares de calidad; confiable, competitiva, sostenible y rentable.

El PETI permite apoyo Al plan estratégico de la empresa permitiendo establecer las necesidades en materia de tecnologías TIC, la formulación de proyectos necesarios para la empresa, evaluación del aprovechamiento de las tecnologías con que cuenta la empresa. La aplicación del PETI debe tener una visión

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GSO-PL-01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.	Versión: 01
	Gestión de Soporte y Apoyo Informático	Fecha: 21/09/2021
	Plan estratégico de las tecnologías de la información	Página 18 de 22

compartida por la en la definición de políticas, estándares, metodologías, directrices y recomendaciones enfocados en el uso efectivo de los recursos informáticos, reconociendo oportunidades de ahorro y consolidación de esfuerzo.

Actividades enmarcadas en el plan de acción de la empresa para el fortalecimiento estratégico y TI de la empresa.

7.6. Etapa 4: Presentar

7.6.1. Estrategia

Para la definición del PETI se inició con la identificación de las metas, objetivos e iniciativas, está construido bajo los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo Colombia, Potencia Mundial de la Vida y el análisis de los resultados FURAG 2023 , en cuanto a la implementación, Política de Seguridad Digital y Política de Gobierno Digital, se muestran a continuación el puntaje y avance sobre estas políticas:

POLITICA	PUNTAJE
SEGURIDAD DIGITAL	91,7
GOBIERNO DIGITAL	81,7

Tabla 3. Resultados FURAG 2023

Como se puede observarse debemos seguir afrontando grandes retos para avanzar en el cumplimiento de los lineamientos establecidos en cada una de las políticas en especial en las enmarcadas como Seguridad Digital y Gobierno Digital.

Como resultado, se cuenta con la identificación de retos y oportunidades en materia de Tecnología de la Información, alineadas con las iniciativas definidas en el Plan Estratégico, y la hoja de ruta para su implementación.

La ejecución de las iniciativas definidas en el PETI dependerá de la disponibilidad de recursos presupuestales y de la asignación del recurso humano requerido para la implementación.

7.6.2. Alineación De TI - Línea Estratégica

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GSO-PL-01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.	Versión: 01
	Gestión de Soporte y Apoyo Informático	Fecha: 21/09/2021
	Plan estratégico de las tecnologías de la información	Página 19 de 22

Macroproducto	Producto	Requiere apoyo o servicios de TI
Implementación de PETI Vigencia 2025.	PETI diseñado e implementado y alineado con la política con el gobierno digital.	Nuevo
Implementación Plan De Comunicaciones y capacitaciones Vigencia 2025	diseñado e implementado.	Nuevo


Tabla 4. Alineación Estratégica

7.6.3. Factores Que Determinan El Cumplimiento De Los Proyectos

- Compromiso de la alta dirección.
- Disponibilidad de recursos económicos, técnicos y talento humano.
- Administración y gestión de la plataforma tecnológica.
- Disponibilidad de tiempo para la migración de la información alojada en los actuales equipos.
- Definición de políticas y procedimientos en materia de tecnologías de la información.
- Compromiso de los funcionarios para cumplir con las políticas y procedimientos establecidos.

7.6.4. Actividades

Líneas Estratégicas	Componente	Actividad
Ecosistema Seguro	Infraestructura Tecnológica	Seguridad, administración y continuidad del negocio.
Ecosistema Seguro	Seguridad Digital	Realizar Análisis y remediación de vulnerabilidades y ethical hacking, sobre los servicios tecnológicos y sistemas de información
Sociedad del Conocimiento	Transformación Digital	Plan de uso y apropiación de los servicios de TI

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GSO-PL-01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.	Versión: 01
	Gestión de Soporte y Apoyo Informático	Fecha: 21/09/2021
	Plan estratégico de las tecnologías de la información	Página 20 de 22

Ecosistema Seguro	Infraestructura Tecnológica	Mantenimiento preventivo y correctivo equipos tecnológicos
Sociedad del Conocimiento	Gobernabilidad TI	Actualización de Procedimientos Procesos, prácticas y estándares documentados y publicados.
Ecosistema Seguro	Seguridad Digital	Licencias necesarias

Tabla 5. Actividades

Observación: se planteará cronograma de actividades


8. Plan De Comunicaciones

El plan de comunicaciones del PETI está dirigido a directivos, jefes de oficina, asesores, funcionarios y contratistas según la participación que les corresponda en relación al PETI, las actividades del plan se establecen con el propósito de socializar su contenido y su impacto en la empresa, generando interés, motivación y compromiso en cada uno de los actores para la implementación del PETI durante la vigencia 2025. Este plan debe alinear con la estrategia de comunicaciones del sector función pública, el cual establece la estrategia de comunicación encaminadas a facilitar el acceso a la información a los grupos de valor del sector.

9. Actividades Para La Divulgación

En esta sección se describen las actividades necesarias para socializar los aspectos más relevantes del PETI a los grupos de interés.

Actividad	Medio de Divulgación	Responsable
Plan y aprobación del PETI	Documento	Gestión De Soporte y Apoyo Informático
Divulgación masiva	Página Web	Gestión De Soporte y Apoyo Informático

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GSO-PL-01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.	Versión: 01
	Gestión de Soporte y Apoyo Informático	Fecha: 21/09/2021
	Plan estratégico de las tecnologías de la información	Página 21 de 22

Informar Avance

SIEP

Gestión De Soporte y Apoyo Informático

Tabla 6. Actividades para la Divulgación

10. Seguimiento Del PETI

Los siguientes indicadores serán el instrumento de seguimiento al avance de ejecución de los proyectos y actividades definidos en la hoja de ruta (cronograma de Actividades), se sugiere una periodicidad cuatrimestral para su medición y reporte a los grupos de interés que corresponda. (Plan de Acción Institucional)

Indicador ejecución PETI = #ActividadesEjecutadas / # ActividadesPlaneadas * 100

11. Presupuesto

Se llevarán a cabo las estrategias según las necesidades detectadas con cargo y con los siguientes rubros:

Subclasificador	Descripción
2.1.2.01.01.003.03.02.02	Maquinaria de Informática y sus partes, piezas y accesorios
2.1.2.01.01.01.005.02.03.01.01	Paquetes de software
2.1.2.02.02.008.011	Asesoría y consultorías
2.1.2.02.02.008.003	Mantenimientos de muebles y Equipos
2.1.2.02.01.003.001	Materiales y Suministros

Tabla 7. Subclasificadores

12. Riesgos

CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	CONTROLES
--------------------------	------------------------	--------	---------------	-----------

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GSO-PL-01
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.		Versión: 01
	Gestión de Soporte y Apoyo Informático		Fecha: 21/09/2021
	Plan estratégico de las tecnologías de la información		Página 22 de 22

Estratégico	Incumplimiento de metas propuestas para los planes de acción institucional de TI.	Insuficiente de asignación de tiempos y recursos Disminución de presupuesto	Incumplimientos legales y llamados de atención	Planificación y entrega del PAA a Financiera
--------------------	---	--	--	--

Tabla 8. Riesgos

ANEXOS

Guía para la construcción del PETI

<https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-15031.html>

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	DEL
01	30/01/2024	Creación De Vigencia 2024	Plan
01	31/01/2025	Creación De Vigencia 2025	Plan