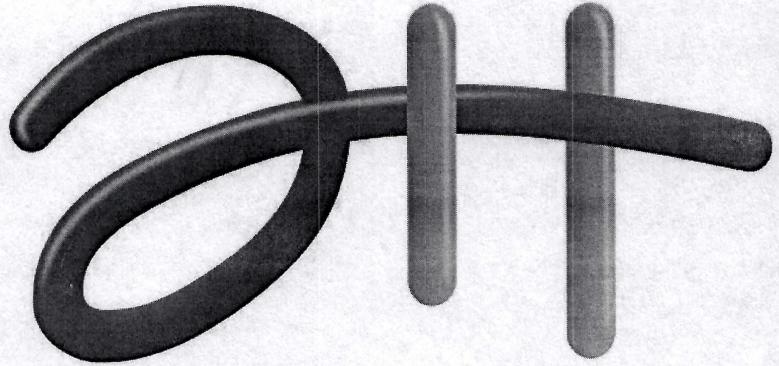


**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**2020 - 2023**

**AGUAS DEL HUILA S.A E.S.P**



**aguas del huila**

*...llevamos más que agua.*

**[ www.aguasdelhuila.gov.co ]**



## Contenido

Introducción .....	3
1. Objetivo Estratégico.....	3
1.1    Objetivo Específicos .....	3
2. Alcance del documento .....	3
3. Marco Normativo.....	4
4. Rupturas estratégicas .....	¡Error! Marcador no definido.
5. Entendimiento estratégico .....	5
5.1 Enfoque por procesos y calidad.....	8
6. Análisis de la situación actual.....	9
6.1    Estrategia de TI.....	9
6.2    Sistemas de Información .....	14
6.3    Servicios Tecnológicos .....	15
6.4    Gestión de Información.....	16
6.5    Gobierno de TI .....	16
7. DOFA .....	16
8. Modelo de Gestión de TI .....	17
8.1    Estrategia de TI.....	17
8.1.1    Objetivos estratégicos de TI .....	17
8.2    Gobierno de TI.....	18
8.2.1    Estructura organizacional de TI .....	18
8.3    Sistemas de Información .....	18
8.4    Servicios tecnológicos .....	19
8.5    Infraestructura.....	19
9. Mapa de ruta - Iniciativas y proyectos .....	19
10. Plan de Comunicaciones .....	21

## **Introducción**

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETI) de AGUAS DEL HUILA SA ESP es resultado de un ejercicio de planeación estratégica realizado por los procesos de Gestión TIC y Planeación, para determinar actividades e iniciativas que contribuyan al cumplimiento de las metas del proceso TIC y de los objetivos estratégicos de la entidad.

El presente PETI es formulado para la vigencia 2020 - 2023 y se encuentra enmarcado en el Plan de Desarrollo Institucional y los planes de acción formulados por la entidad.

### **1. Objetivo Estratégico**

Establecer estrategias y definir acciones en el marco de la implementación de la política de Gobierno Digital en AGUAS DEL HUILA SA ESP, para fortalecer la planeación, el gobierno y la gestión de TI y el desempeño institucional, alineados con los objetivos estratégicos y misionales de la entidad.

#### **1.1 Objetivo Específicos**

- Plantear iniciativas que contribuyan al fortalecimiento de la gestión TI en la entidad, fortaleciendo capacidades tecnológicas.
- Formular estrategias para el uso y apropiación de las TIC en la entidad y el mejoramiento de los procesos con herramientas TIC.
- Mejorar los servicios ciudadanos que presta AGUAS DEL HUILA SA ESP mediante la adopción de tecnologías que faciliten el acceso de los usuarios y grupos de interés.

### **2. Alcance del documento**

El PETI inicia con un diagnóstico de la situación actual de la gestión TI en la entidad y determina sus capacidades en comparación con los lineamientos del modelo de arquitectura TI, de igual manera realiza un análisis de los objetivos estratégicos y misionales de AGUAS DEL HUILA SA ESP y del proceso de Gestión TIC para determinar brechas y oportunidades.

Finalmente, presenta un portafolio de iniciativas o proyectos de TI encaminados al fortalecimiento de la plataforma tecnológica de AGUAS DEL HUILA SA ESP y mejoras en los procesos internos y los servicios al ciudadano que presta la entidad, en cumplimiento con los lineamientos y buenas prácticas que establece la política de Gobierno Digital.

### **3. Marco Normativo**

Decreto 1008 de 2018, política de Gobierno Digital, 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 415 de 2016, definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Artículo 232 de la Ley 1450 de 2011, racionalización de trámites y procedimientos al interior de las entidades públicas.

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 2573 de 2014, reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y que en el mismo decreto se define el componente de Privacidad y Seguridad de la información que incluye el modelo de seguridad y privacidad de la información (MSPI).

Resolución N 2710 de 2017, por la cual se establecen lineamientos para la adopción del protocolo IPv6

Decreto 1499 de 2017, definen los lineamientos del modelo integral de planeación y gestión para el desarrollo administrativo y la gestión de la calidad para la gestión pública.

Ley 1712 de 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.

Resolución 508 de 2016, por medio de la cual se adopta el plan de desarrollo institucional de AGUAS DEL HUILA SA ESP

### **4. Estrategias**

En la entidad se adelanta el proceso de transformación digital, impulsados por el mejoramiento continuo de la gestión de TIC:

Se está articulando entre el proceso de gestión TIC y los procesos de planeación y dirección.

Se está fortaleciendo las capacidades para el uso y apropiación de TIC por parte de los funcionarios y contratistas, por medio de charlas individuales y correos electrónicos, para así implementar buenas prácticas y estándares para la gestión de TIC

## 5. Entendimiento estratégico

Es necesario efectuar el reconocimiento misional y estratégico de la entidad para determinar oportunidades y brechas para la planeación y gestión de las TIC.

### Misión

AGUAS DEL HUILA S.A E.S.P., es una empresa prestadora de servicios integrales con proyección nacional que genera bienestar social y responsabilidad sociambiental.

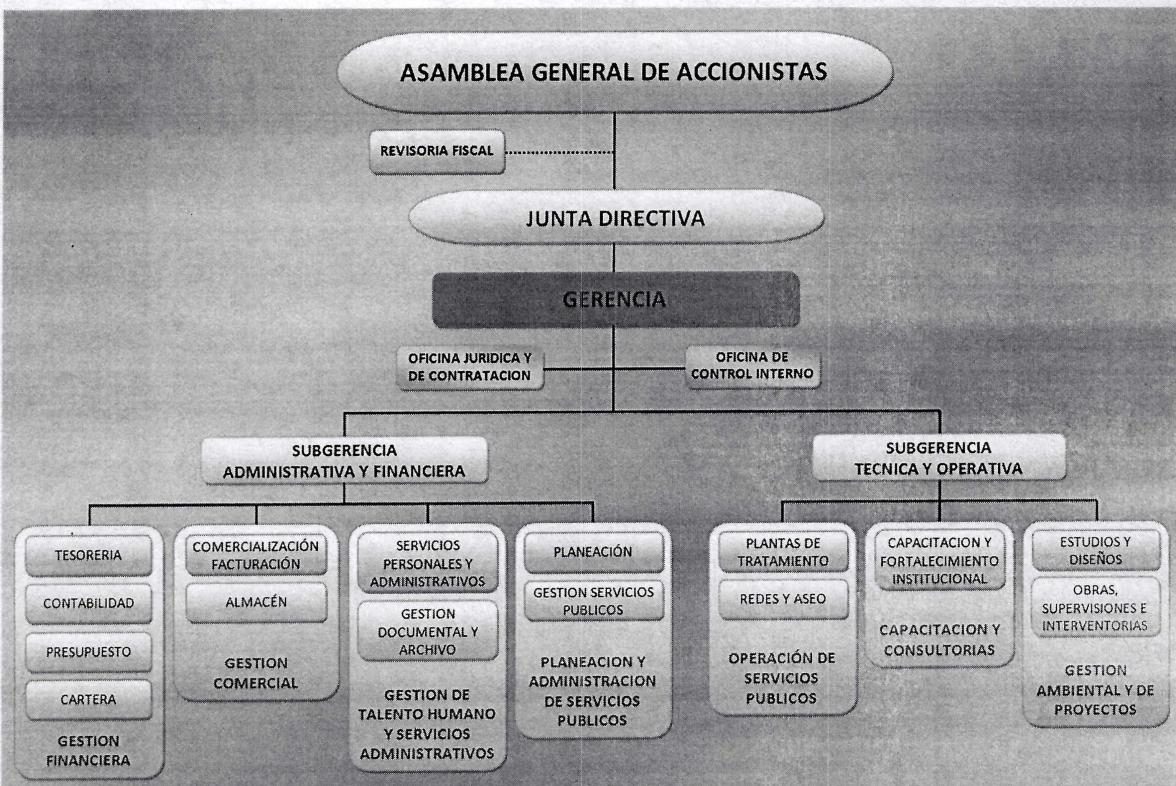
### Visión

En el 2031, Aguas del Huila será el operador especializado surcolombiano de servicios públicos domiciliarios y servicios integrales.

### Objeto social

El objeto social de la entidad en la actualidad, es la explotación y prestación de servicios públicos de acueducto, Alcantarillado y Aseo y en desarrollo del mismo, diseñar, construir, administrar, operar, mantener, sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo, comercializar bienes, servicios y prestar asesoría en las actividades relacionadas con su objeto.

### Organigrama



## **Plan de Desarrollo Institucional**

Mediante escritura pública 1083 del 16 de mayo de 2016 se establecieron las siguientes funciones para la SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS, ALCANTARILLADOS Y ASEO – AGUAS DEL HUILA SA ESP

- a. Realizar inversiones estratégicas, Generar infraestructura física, tecnológica y de arquitectura de punta en los Municipios que Entidad opera, la entidad tiene Adquirir software contable de última generación, este software robusto responde a los retos de la Entidad.
- b. Adquirir herramienta que permita la organización y planeación de la operación de los Servicios Públicos que opera la Entidad, Buscar cierre financiero que permita la actualización del software. Adquirir PC de mesa con la potencia que se necesita para que opere de la mejor manera, para poder correr el software ARGIS
- c. Mantener actualizadas las redes sociales, así como la página web de la Entidad de acuerdo a los que aceres de la entidad, actualizando y alimentando las redes y página web de la Entidad constantemente.

Para el periodo 2020 al 2023, se formularon los siguientes objetivos estratégicos, en el marco del plan de desarrollo institucional:

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020 - 2023				
OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA DIRECCION				
No.	AREA	LINEA BASE 2015	OBJETIVO	META 2022
F	FINANCIEROS			
F1	RENTABILIDAD OPERACIONAL	3,90%	Lograr mantener la utilidad operacional en un 5% anual, durante las vigencias 2020 - 2023	5%
F2	ENDEUDAMIENTO	76,00%	Disminuir en un 16% el nivel de endeudamiento total durante el periodo 2020 - 2023	60%
C	DE CRECIMIENTO			
C1	PARTICIPACION EN EL MERCADO SPD AAA EN EL HUILA	11,0%	Incrementar a 10 Municipios la participación en el mercado de prestación de servicios públicos domiciliarios AAA, durante el periodo 2020 - 2023	27,0%

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020 – 2023				
OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA DIRECCION				
No.	AREA	LINEA BASE 2015	OBJETIVO	META 2022
C2	PARTICIPACION EN EL MERCADO DE CONSULTORIA (INGENIERIA)	20	Lograr participación en el mercado de Consultoría de estudios y diseños para el sector de Agua y Saneamiento, en por lo menos 15 negocios	20
C3	PARTICIPACION EN EL MERCADO DE CONSULTORIA/ASESORIA EN FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y CAPACITACION	1	Lograr la consecución de 5 contratos de consultoría y Asesoría en Fortalecimiento Institucional; a parte de los recursos de PAP – PDA	5
C4	NUEVOS NEGOCIOS	0	Estructurar y desarrollar un nuevo negocio en referencia a la construcción de sistemas de energía y/o gas, así como de operación del servicio de residuos sólidos	3
T	DE COMPETITIVIDAD			
T1	INNOVACION	1	Incorporar tecnología apropiada para la eficiente administración, operación, control y mantenimiento de los sistemas de Ac, Alc y aseo; administrados y técnicos	3
T2	AGUA NO CONTABILIZADA	48,0%	Disminuir el índice promedio de ANC en un 2% anual en el periodo 2010- 2014, en los Mpios operados	40,0%
T3	MEJORAR LAS POTENCIALIDADES DEL RECURSO HUMANO	NA	Mantener actualizado en la normatividad vigente y capacitado en las nuevas tecnologías para la operación y administración de los sistemas de AAA, Energía y Gas.	Personal actualizado y capacitado
T4	ALDEA AMBIENTAL "PARQUE LAS AGUAS"	Proyecto reflejado en Plan de Desarrollo Dptal	Aguas del Huila, actor principal en la gestión para lograr sacar adelante la construcción del proyecto ALDEA AMBIENTAL PARQUE LAS AGUAS fase I	Apoyo en la Construcción de la Aldea ambiental "Parque las aguas" Fase I

T5	POSICIONAMIENTO DEL SISTEMA MECI	80,55	Subir el indicador de madurez de MECI en 3 puntos	85
T6	GESTIÓN DE PORTAFOLIO	NA	Rediseño de portafolio de bienes y servicios de la Entidad, acompañado de una gestión planificada y monitoreada de promoción del mismo	Gestión de portafolio implementada
R	DE RESPONSABILIDAD SOCIAL AMBIENTAL Y EMPRESARIAL			
R1	GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL	NA	Consolidar políticas, prácticas y programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) enfocadas a construir una relación ética y transparente con todos nuestros grupos de interés, logrando un reconocimiento por nuestra actuación con responsabilidad socio ambiental	Programa de RSE implementado
R2	GESTIÓN SEGURIDAD, SALUD, AMBIENTAL Y CALIDAD	NA	Implementar el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), mantener certificación de Calidad y lograr OHSAS 14001 y 18001	Sistema Integrado de Gestión (SIG) implementado
R3	CLIMA ORGANIZACIONAL	NA	Implementar el programa "Aguas del Huila un gran lugar para trabajar" con el propósito de favorecer el clima organizacional y contribuir al desarrollo humano, social y productivo de la entidad	Programa Aguas del Huila un gran lugar para trabajar implementado

## 5.1 Enfoque por procesos y calidad

### Política de calidad

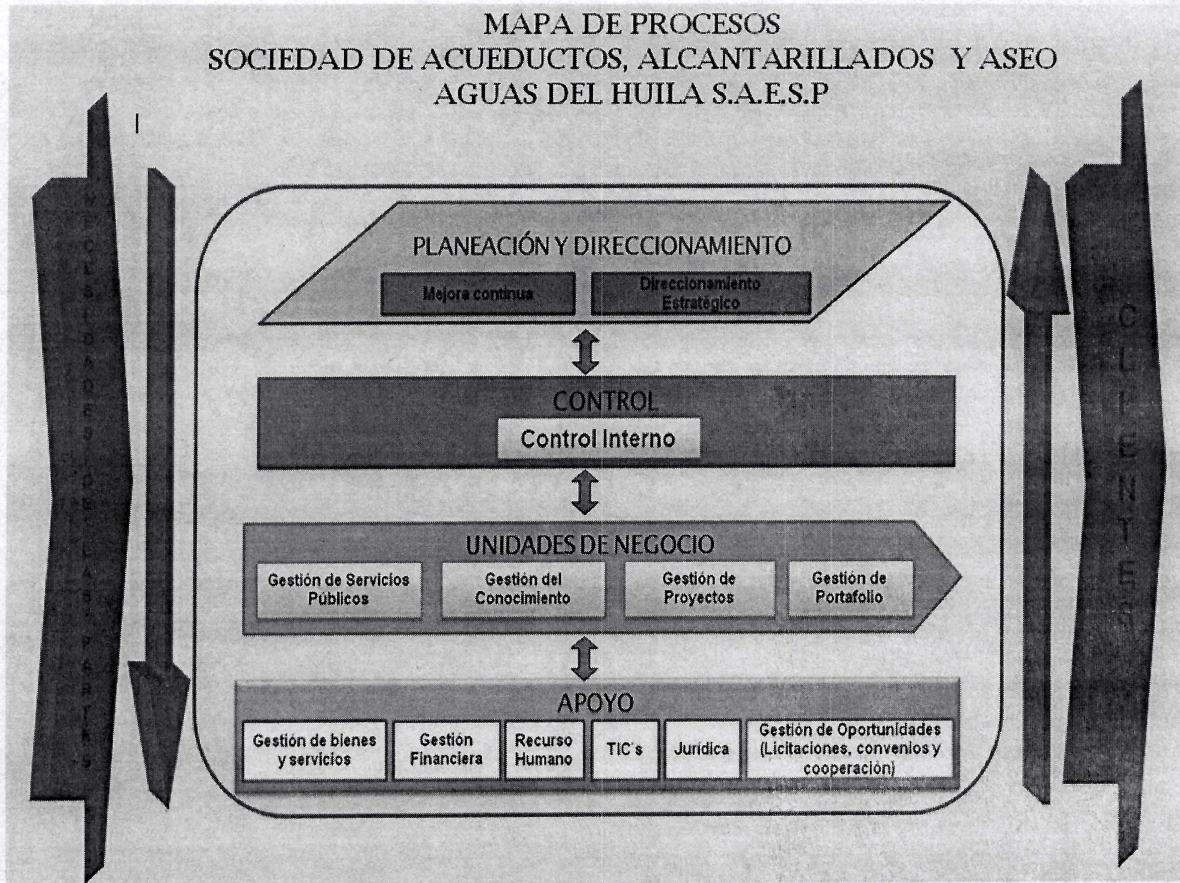
AGUAS DEL HUILA S.A E.S.P., desarrolla su gestión bajo los siguientes principios:

- Satisfacción integral del cliente
- Desarrollo de la gestión con personal competente y comprometido en la búsqueda de la eficacia y la eficiencia de los procesos de la entidad.
- Manejo eficiente y transparente de los recursos financieros, técnicos y tecnológicos de la entidad.
- Administración integral, sistematizada, confiable y transparente de la información de la entidad.
- Mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad de la entidad.

## Objetivos de calidad

- Incrementar la eficiencia y la eficacia de los procesos.
- Desarrollar el nivel de competencia y liderazgo del talento humano.
- Aumentar el nivel de confiabilidad y oportunidad de la información.
- Incrementar el nivel de satisfacción de las necesidades y exceptivas de la comunidad en general.

## Mapa de procesos



El proceso de Gestión TIC forma parte de los procesos de apoyo de la entidad.

## 6. Análisis de la situación actual

### 6.1 Estrategia de TI

En el marco del sistema de gestión de calidad en AGUAS DEL HUILA SA ESP, el proceso de Gestión TIC tiene en su caracterización la definición de su objetivo, actividades, entradas, salidas e indicadores. De igual manera, se definió un plan de acción a 2019.

## **Objetivo del proceso Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC**

Implementar y administrar todos los recursos de TIC de la empresa, entendiendo por tal los elementos físicos, lógicos, configuraciones y procedimientos necesarios para proporcionar a toda la institución los servicios informáticos y telemáticos necesarios para desarrollar en los procesos de Aguas de Huila S.A E.S.P

### **Recursos para la Gestión TI**

Para el año 2021 los gastos de la entidad destinados a tecnología y soporte de servicios TI fueron de \$180.518.995.

- Estas inversiones comprenden un contrato para el soporte y mantenimiento de la plataforma tecnológica de la entidad (red, equipos, ups y periféricos), el pago de licencias del servicio de Google Apps, servicios de hosting, administración de página web, por un valor de \$74.340.000
- Se invirtieron, además, recursos en la compra de un servidor para el alojamiento de aplicaciones propias de la entidad y la compra de impresoras, escáner y cámaras de seguridad, por un valor de \$106.178.995

### **Identificación de usuarios**

Los grupos interesados y usuarios de los servicios del proceso de Gestión TI se pueden clasificar en:

#### Usuarios internos

- Gerente
- Subgerentes
- Líderes de proceso
- Funcionarios de planta en general
- Contratistas y proveedores

#### Usuarios externos

- Suscriptores de los servicios públicos ofrecidos por AGUAS DEL HUILA SA ESP
- Ciudadanía en general
- Entes de control
- Entes territoriales
- Empresas de servicios públicos domiciliarios
- Autoridades ambientales CAM - CAR
- Juntas de Acción Comunal

PLAN DE ACCIÓN TIC					
PROCESO MISIONAL O DE APOYO	OBJETIVO ESTRÁTÉGICO DE DIRECCIÓN AL QUE APUNTA	OBJETIVOS DEL PROCESO 2015 - 2019	ACCIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO	META	INDICADOR
TIC	T1 INNOVACIÓN	1,0 Crear y ejecutar una política de aseguramiento y estandarización en los sistemas de información	1,2 Mantener sistemas de seguridad digitales dentro y fuera de la Entidad	Se cuenta con Sistema de seguridad física realizadas /No. de meses del año dentro y fuera de la entidad	No. de backup realizadas /No. de meses del año
		1,3 Mantener el sistema informático de la entidad protegido de amenaza (Virus, amenaza cibernetica)	1,3 Depurar en tiempo no mayor a dos años la información cargada en le INTRANET	Sistema protegido	No. de equipos protegidos de virus de la entidad /No. de equipos totales de la entidad
			1,3 Depurar en tiempo no mayor a dos años la información cargada en le INTRANET	INTRANET depurada	No. de carpetas de la INTRANET revisadas y depuradas /No. total de carpetas de la INTRANET

			No. de publicaciones por dependencias / No. de publicados en las redes y página
	2,1	Implementar la publicación mensual de un tema por dependencia	Publicaciones mensuales en la web
2,0	2,2	Implementar y dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014	Ley 1712 implementada en la entidad
	2,3	Implementar la estrategia de Gobierno en Línea Fase III	Estrategia Gobierno en línea implementada fase II
			No. de municipios con información actualizada /No. de Municipios del Departamento
	3,1	Mantener actualizada la información referente al DIAGNÓSTICO RURAL SANITARIO	Sistema actualizado
3,0	3,0	Mejorar y actualizar los programas con que cuenta la Entidad y mantener actualizado el hardware y el software	Módulos del software gerencia) optimizados /Modulos totales del software
T1 INNOVACIÓN	3,2	Optimizar y actualizar la información del software Gerencial del PDA	Sistema optimizado y actualizado

	No. requerimientos realizados/ No. requerimientos atendidos	Software GCI, con soporte técnico	No. de Municipios con PMAALC construidos y con información de SIG cargada / No. de Municipios con PMACALC construidos	No. de publicaciones realizadas	No. de licencias actualizadas /No. de licencias de la entidad
3,3	Mantener el soporte técnico que permite actualizar y mejorar el software GCI	Continuar con la alimentación de la información referente a los Planes Maestros (información posterior a la ejecución del proyecto)	Planes maestros en SIG	No. de Municipios con PMAALC construidos	
3,4					
3,5	Renovar la plantilla de la plataforma EXTRANET, acorde con eventos proprios de la Entidad		Mantener la plantilla de EXTRANET actualizada	No. de publicaciones realizadas	
3,6	Mantenimiento y actualización de equipos que permita mejor rendimiento de labores diarias de la Entidad.		Equipos actualizados y con mantenimiento	No. de equipos actualizados a y con mantenimiento / No. de equipos totales en la entidad	
3,7	Generar las alarmas necesarias para identificar con anterioridad los vencimientos de licencias, Hosting y Google Apps		Hardware y licencias actualizados		

## 6.2 Sistemas de Información

El catálogo de sistemas de información presenta cada una de las soluciones tecnológicas que soportan los procesos de la entidad y una descripción de los mismos con base en sus funcionalidades.

NOMBRE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN	VERSIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA	CATEGORÍA
GCI	Versión 5.3	Gestión Financiera Gestión de Servicios Públicos Gestión de Talento Humano Gestión de bienes y servicios Gestión TIC	Sistema para la gestión del proceso administrativo y contable de la entidad. Cuenta con módulos de contabilidad general, nómina, presupuesto, administración de personal, módulo de servicios públicos	Sistemas de información misional Sistema de Información administrativo financiero y de apoyo Sistema de Información de Direccionamiento estratégico
Extranet	Versión 2.6	Toda la entidad Gestión TIC	Sistema de información y gestión interno Cuenta contratación, procesos y documentos, encuestas  Sistema de Gestión Documental y Comunicaciones Oficiales, incluye radicación, trámite, respuesta de correspondencia y PQR y archivo	Sistema de información de administrativo, financiero y de apoyo
Diagnóstico Sanitario Rural	Versión 6	Gestión de Servicios Públicos Gestión TIC	Plataforma para la automatización de procesos empresariales, usada para la recolección de información diagnóstico sanitario para el gerenciamiento de la información en tiempo real	Sistemas de información direcciónamiento estratégico

Portal web	N/A	Gestión TIC	Portal web para la publicación de toda la información requerida por la normatividad de transparencia activa, participación ciudadana y los contenidos informativos en general	Sistemas informativos digitales
------------	-----	-------------	---	---------------------------------

### 6.3 Servicios Tecnológicos

El proceso de Gestión TIC cuenta con el siguiente listado de servicios TI en oferta para el cliente interno y apoyo a los diferentes procesos de la entidad.

NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Correo electrónico	Permitir a los usuarios de Aguas del Huila el intercambio de mensajes, a través de una cuenta de correo electrónico institucional, que facilite el desarrollo de sus funciones.
Internet	Brindar el servicio de conectividad los diferentes sitios/paginas/red que los usuarios de Aguas del Huila consultan en sus labores.
Gestión de usuarios	Asignar usuarios y contraseñas a los funcionarios y contratistas en los diferentes aplicativos implementados en Aguas del Huila, para los equipos del inventario de la entidad
Préstamo de equipos	Realizar préstamo de equipos de escritorio, portátiles, mouse, teclado, videobeam en Aguas del Huila
Carpetas compartidas intercambio de archivos	Brindar el servicio de acceso a tres Carpetas de Red para que los funcionarios puedan almacenar y compartir información.
Telefonía	Prestar el Servicio de soporte a cualquier tipo de problemas que tenga la planta telefónica o el funcionario con la red telefónica
Extranet	Prestar el servicio de soporte y capacitación a los funcionarios que utilizan el aplicativo de la extranet y sus módulos, Comunicaciones, Contratación, Procesos y Documentos, Encuestas
Página Web de la entidad Aguas del Huila	Se reciben las noticias de cualquier área que tenga información para publicar en la página <a href="http://www.aguasdelhuila.gov.co">www.aguasdelhuila.gov.co</a> y se publica la información correspondiente a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información

Para el acceso a los servicios TI se han dispuesto los siguientes canales de comunicación:

Presencial

Correo electrónico sistemas@aguasdelhuila.gov.co

*Consultar el Anexo 1. Inventario tecnológico*

#### **6.4 Gestión de Información**

La gestión de la información se encuentra en un nivel incipiente en la entidad.

Existen algunos flujos de información que relacionan procesos de generación de información y la publicación de la misma en medios como la página web. Estos flujos están enmarcados en la aplicación de la ley de Transparencia y Acceso a la Información.

#### **6.5 Gobierno de TI**

Dentro de la estructura de procesos está el proceso de Gestión TIC, en este proceso se tiene como líder un profesional III que es el encargado de articular el objetivo y actividades del proceso con el resto de la entidad. Dentro de la estructura orgánica no existe la institucionalidad de TI, enmarcada en los lineamientos expuestos en el decreto 415 de 2016 y el decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, correspondiente al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

Como apoyo a las labores de este profesional se contratan servicios de apoyo para el mantenimiento de la plataforma tecnológica y la página web.

### **7. DOFA**

Se identificaron aspectos relevantes durante la evaluación de la situación actual de la Gestión TI en AGUAS DEL HUILA SA ESP y se clasifican así en una matriz DOFA:

#### **Debilidades**

- Se requiere fortalecer las políticas de TI, de seguridad y el uso y apropiación de la tecnología en la entidad
- Estructura del área insuficiente para atender la demanda
- Poco uso de algunas herramientas de TI con las que cuenta la entidad
- Baja integración de los sistemas de información y las dependencias

## **Oportunidades**

- Evolución tecnológica y cuarta revolución
- Políticas del Estado relacionadas con TI
- Buenas prácticas de TI
- Políticas de MINTIC, Gobierno Digital, Colombia Compra Eficiente.

## **Amenazas**

- Insatisfacción con servicios de TI
- Bajo interés por parte de la dirección
- Limitaciones presupuestales y contractuales
- No adopción del Decreto 415 de 2016

## **Fortalezas**

- Proceso de actualización de la infraestructura TI
- Compromiso del equipo de trabajo
- Plan de Mantenimiento preventivo sobre la infraestructura
- Experiencia de los funcionarios a cargo del proceso

## **8. Modelo de Gestión de TI**

### **8.1 Estrategia de TI**

La estrategia de TI busca que AGUAS DEL HUILA SA ESP alcance los siguientes objetivos:

- Cumpla con las metas de Plan de Desarrollo Institucional
- Optimización de los procesos de la entidad
- Apoyo a la alta dirección para la toma de decisiones
- Garantizar un buen servicio a los ciudadanos y funcionarios
- Promover el uso y apropiación de los recursos tecnológicos
- Garantizar la seguridad y privacidad de la información

#### **8.1.1 Objetivos estratégicos de TI**

- Definir e implementar planes, políticas, guías, proyectos, catálogos, entre otros desarrollados dentro de la Gestión TI.

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

## **8.2 Gobierno de TI**

Objetivos del Gobierno de TI, en el marco de la política de Gobierno Digital y el Modelo de Planeación y Gestión – MIPG

1. Definición de roles y perfiles de TI
2. Gestión de relaciones con otras áreas e instituciones públicas
3. Modelo de gestión de proyectos.
4. Gestión de proveedores.
5. Acuerdos de nivel de servicio y de desarrollo.
6. Procesos de TI e indicadores de gestión de TI
7. Esquema de transferencia de conocimiento

### **8.2.1 Estructura organizacional de TI**

Incorporar a la estructura organizacional de la entidad, el área u oficina de TIC y el rol de líder de TI, en el marco de la adopción por parte de AGUAS DEL HUILA SA ESP de los lineamientos expuestos en el decreto 415 de 2016.

## **8.3 Sistemas de Información**

Para el correcto, oportuno y apropiado funcionamiento de los sistemas de información, la Oficina de tecnología o quien haga sus veces hace uso del Catálogo de Sistemas de Información establecido por el modelo de arquitectura TI del MINTIC.

Se definirá el alcance, objetivos y los requerimientos técnicos para el desarrollo e implementación de nuevos sistemas de información y para la actualización o integración de los ya existentes.

## **8.4 Servicios tecnológicos**

La entidad define una guía de servicios tecnológicos que permita mantener un correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica de la entidad y ejercer actividades de soporte y mantenimiento a través de una mesa de servicios TI. Así mismo, garantiza 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.

## **8.5 Infraestructura**

El proceso de modernización institucional tiene como objetivo mejorar la eficiencia administrativa, prestar a los ciudadanos un servicio oportuno y de calidad, para ello se mejorará y aumentará la capacidad tecnológica actual entendida como un medio para lograr los fines propuestos.

El componente de infraestructura dentro del modelo de gestión de TI, comprende la definición de la arquitectura de la plataforma tecnológica y de los planes de adquisición a partir de los análisis de capacidad, seguridad y de disponibilidad, los cuales recogen las necesidades de infraestructura para soportar tanto los sistemas de información como los servicios tecnológicos. Dentro de este componente se incluyen todos los elementos de infraestructura tecnológica requeridos para consolidar la plataforma que da soporte a los servicios:

Infraestructura tecnológica: servidores, equipos de redes y comunicaciones, sistemas de almacenamiento, seguridad y backup, licenciamiento de software.

Hardware y software de oficina: equipos de cómputo, impresoras, escáneres, telefonía, software de productividad.

## **9. Mapa de ruta - Iniciativas y proyectos**

<b>Dominio</b>	Gobierno de TI
<b>Iniciativa 1</b>	Fortalecimiento institucional de TI en Aguas del Huila
<b>Descripción</b>	El decreto 415 de 2016 entrega los lineamientos por los cuales se debe implementar el gobierno de TI en las entidades públicas con la definición del rol de líder de TI (CIO) y la estructura organización de la oficina TIC
<b>Meta</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nueva estructura organizacional que incluya la oficina TIC</li><li>• Ajustes al manual de funciones</li><li>• Ajustes en los procesos de la entidad y al sistema de gestión</li></ul>
<b>Políticas</b>	Gobierno Digital Fortalecimiento institucional y simplificación de procesos

<b>Dominio</b>	Sistemas de Información
<b>Iniciativa 2</b>	Fortalecimiento de la gestión documental en la entidad
<b>Descripción</b>	Apropiación del Sistema de Comunicaciones Oficiales en todos sus componentes para automatizar y facilitar la gestión documental y el cumplimiento en la oportunidad de la atención al ciudadano
<b>Meta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de gestión documental y archivo actualizado y automatizado</li> <li>• Gestión eficiente y oportuna de PQRD</li> </ul>
<b>Políticas</b>	Gestión Documental Atención al Ciudadano

<b>Dominio</b>	Servicios Tecnológicos
<b>Iniciativa 3</b>	Implementación de la mesa de servicios TI
<b>Descripción</b>	Gestionar los requerimientos de servicios TI de soporte, mantenimiento y capacitación por medio de una herramienta tecnológica que facilite la prestación del servicio y su evaluación
<b>Meta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar una herramienta tecnológica para la gestión de requerimientos</li> <li>• Cumplimiento de los indicadores de oportunidad en el servicio ofrecido por el proceso de gestión TI</li> </ul>
<b>Políticas</b>	Gobierno Digital

<b>Dominio</b>	Uso y apropiación
<b>Iniciativa 4</b>	Capacitación en el uso de herramientas Google Apps
<b>Descripción</b>	Como parte de los servicios ofrecidos por el proceso de TIC se tiene el de correo electrónico, contratado con los servicios de Google; estos servicios no se limitan al correo electrónico si no que incluyen calendario, videollamadas, almacenamiento en la nube, trabajo colaborativo de documentos en línea entre otros
<b>Meta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionarios usando los servicios de calendario</li> <li>• Funcionarios usando los servicios de videollamada</li> <li>• Funcionarios usando los servicios</li> </ul>

<b>Políticas</b>	de almacenamiento en la nube Gobierno Digital Talento humano
------------------	--

<b>Dominio</b>	Servicios Tecnológicos
<b>Iniciativa 5</b>	Diagnóstico de la infraestructura de red para implementación de protocolo IPV6
<b>Descripción</b>	Realizar una evaluación de la estructura tecnológica de la entidad para determinar un plan de acción para la migración a protocolo IPV6
<b>Meta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico de la red</li> <li>• Plan de acción para migración a IPV6</li> </ul>
<b>Políticas</b>	Gobierno Digital Seguridad Digital

<b>Dominio</b>	Servicios Tecnológicos
<b>Iniciativa 5</b>	Implementación de formulario para solicitud de trámites en línea
<b>Descripción</b>	Implementar en la página web de la entidad un formulario en línea para solicitud de trámites
<b>Meta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites en línea</li> <li>• Disminuir los tiempos en la gestión de trámites</li> </ul>
<b>Políticas</b>	Racionalización de trámites

#### 10. Plan de Comunicaciones

El plan de comunicaciones es una herramienta que permite definir la estrategia de difusión del PETI; por lo tanto, una vez aprobado se comunicará a toda la entidad y a los interesados para iniciar la implementación de este.

Se emitirán boletines informativos con la presentación del PETI, buscando la articulación entre las diferentes dependencias para un desarrollo eficiente de las tecnologías de la información y comunicación.

Los canales de difusión serán la Extranet, correos electrónicos corporativos y la página web. De igual manera se hará una presentación anual con los avances del PETI y los catálogos de sistemas de información y servicios tecnológicos.

Nombre del Supervisor: WILLIAM REYES MUÑOZ

Técnico III