





# **Plan Estratégico de Tecnologías De La Información 2026**

**Aguas Del Huila S.A. E.S.P.**

NIT 800.100.553-2  
Calle 21 No. 1C - 17 Neiva







**Aguas del Huila**  
S.A. E.S.P.

	<b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b> <b>NIT. 800.100.553-2</b>	  
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b> <b>VERSIÓN: 7.0</b>	

## Contenido

Introducción .....	3
1. Objetivo Estratégico .....	3
1.1 Objetivo Específicos .....	3
2. Alcance del documento .....	3
3. Marco Normativo .....	4
4. Rupturas estratégicas.....	5
5. Entendimiento estratégico .....	5
5.1 Enfoque por procesos y calidad .....	10
6. Análisis de la situación actual .....	11
6.1 Estrategia de TI .....	11
6.2 Sistemas de Información .....	12
6.3 Servicios Tecnológicos.....	14
6.4 Gestión de Información .....	15
6.5 Gobierno de TI.....	15
7. DOFA.....	15
8. Modelo de Gestión de TI .....	16
8.1 Estrategia de TI .....	17
8.1.1 Objetivos estratégicos de TI.....	17
8.2 Gobierno de TI.....	17
8.2.1 Estructura organizacional de TI.....	18
8.3 Sistemas de Información .....	18
8.4 Servicios tecnológicos .....	18
8.5 Infraestructura .....	19
9. Mapa de ruta - Iniciativas y proyectos.....	19
10. Plan de Comunicaciones .....	21

	<b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b> <b>NIT. 800.100.553-2</b>	  
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b> <b>VERSIÓN: 7.0</b>	

## 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 2024 - 2027 y se encuentra enmarcado en el Plan de Desarrollo Institucional y los planes de acción formulados por la entidad.





El presente PETI se formula como instrumento de planeación que articula los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) con las capacidades tecnológicas de la entidad, en el marco de la Política de Gobierno Digital y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

### 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.
- Implementar servicios digitales transaccionales para ciudadanos y usuarios
- Fortalecer la comercialización digital de bienes y servicios
- Formular estrategias para el uso y apropiación de las TIC en la entidad y el mejoramiento de los procesos con herramientas TIC.

	<b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b> <b>NIT. 800.100.553-2</b>	  
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b> <b>VERSIÓN: 7.0</b>	

- 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.
- Garantizar seguridad y privacidad de la información en los sistemas estratégicos

## 2. Alcance del documento

El presente Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI inicia con un diagnóstico de la situación actual de la gestión de Tecnologías de la Información en AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P., con el fin de identificar capacidades, brechas y oportunidades frente a los lineamientos de la Política de Gobierno Digital y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

A partir de dicho diagnóstico, el PETI define un portafolio de iniciativas y proyectos de TI orientados al fortalecimiento de los sistemas de información misionales, administrativos y transaccionales, así como al mejoramiento de los procesos internos y de los servicios digitales ofrecidos al ciudadano y demás grupos de interés.

El alcance del PETI comprende, entre otros, el diseño, implementación y mejora de soluciones tecnológicas tales como plataformas de comercio electrónico para la comercialización de bienes e insumos, mecanismos de facturación y consulta de recibos de servicios públicos en línea, aplicativos misionales para la gestión y consulta de proyectos, la integración de sistemas de información, y los componentes de infraestructura tecnológica, gobierno de TI y seguridad y privacidad de la información, con el propósito de garantizar la continuidad, disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información institucional, en alineación con los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional – PEI..

## 3. Marco Normativo

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI de AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. se formula en cumplimiento de la normatividad vigente y los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Gobierno Digital, planeación institucional,





*....llevamos más que agua.*

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

[www.aguasdelhuila.gov.co](http://www.aguasdelhuila.gov.co)

Neiva – Huila (Colombia).

	<b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b> <b>NIT. 800.100.553-2</b>	  
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b> <b>VERSIÓN: 7.0</b>	

seguridad y privacidad de la información y gestión del riesgo, en concordancia con la naturaleza jurídica de la entidad como empresa pública descentralizada.





En este sentido, el PETI se enmarca en la **Política de Gobierno Digital**, definida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, la cual establece los lineamientos para el uso y aprovechamiento estratégico de las TIC con el propósito de generar valor público, fortalecer la confianza digital y mejorar la relación entre el Estado y los ciudadanos, de conformidad con lo dispuesto en el **Decreto 1078 de 2015** y sus modificaciones.

Así mismo, el presente plan adopta los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones, conforme a lo establecido en el **Decreto 415 de 2016**, que define el rol estratégico de la gestión de TI en las entidades públicas, así como lo dispuesto en el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**, regulado mediante el **Decreto 1499 de 2017**, en particular en lo relacionado con la dimensión de gestión de las tecnologías de la información y el control interno.

El PETI se articula igualmente con el **Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado**, como instrumento orientador para la planeación, diseño y evolución de las capacidades tecnológicas, de información, aplicaciones e infraestructura de la entidad, garantizando la alineación entre la estrategia institucional y la estrategia de tecnologías de la información.

En materia de seguridad y privacidad de la información, el PETI considera los lineamientos definidos en el **Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI**, adoptado por el MinTIC, el cual establece las directrices para la protección de los activos de información, la gestión de los riesgos asociados y la implementación de controles que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional, en concordancia con la **Ley 1581 de 2012** y las disposiciones relacionadas con la protección de datos personales.

De igual forma, el presente plan incorpora los principios de racionalización de trámites y servicios ciudadanos digitales, establecidos en el **Artículo 232 de la Ley 1450 de 2011** y el **Decreto Ley 019 de 2012**, orientados a la simplificación, automatización y digitalización de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad, con énfasis en la prestación de servicios digitales transaccionales dirigidos al ciudadano.

	<b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b> <b>NIT. 800.100.553-2</b>	 <b>ISO 9001</b> <small>LL-C (Certification)</small>  <b>ISO 14001</b> <small>LL-C (Certification)</small>  <b>OHSAS</b> <small>LL-C (Certification)</small>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b> <b>VERSIÓN: 7.0</b>	

Adicionalmente, se tienen en cuenta los lineamientos relacionados con la transparencia y el acceso a la información pública, de conformidad con lo establecido en la **Ley 1712 de 2014**, así como las disposiciones técnicas para la adopción del **protocolo IPv6**, definidas mediante la **Resolución 2710 de 2017**.

Finalmente, el PETI se articula con el **Plan de Desarrollo Institucional de AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.**, adoptado mediante la **Resolución 508 de 2016**, garantizando la alineación de la estrategia de tecnologías de la información con los objetivos estratégicos, misionales y de desarrollo definidos por la entidad.

#### 4. Rupturas estratégicas

En este punto se determinan algunos de los paradigmas que debe romper la entidad para adelantar el proceso de transformación digital, impulsados por el mejoramiento continuo de la gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC.

En este sentido, se identifican como rupturas estratégicas la necesidad de fortalecer la articulación entre el proceso de Gestión TIC y los procesos de planeación, dirección y toma de decisiones de la entidad; el fortalecimiento de las capacidades para el uso y apropiación de las TIC por parte de los funcionarios y contratistas; y la adopción de buenas prácticas, estándares y modelos de referencia para la gestión de las tecnologías de la información.

Adicionalmente, la entidad debe avanzar en la transición de un enfoque tradicional de servicios informativos hacia la implementación de **servicios digitales transaccionales**, que permitan a los ciudadanos y usuarios interactuar de manera directa con la entidad a través de medios electrónicos, facilitando el acceso a trámites, servicios y productos.

Así mismo, se requiere evolucionar de una visión de las TIC como un área de soporte operativo, hacia un enfoque de **Ti estratégica**, que actúe como habilitador del cumplimiento de los objetivos misionales y estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional, apoyando la generación de valor público y la modernización institucional.

Finalmente, se hace necesario pasar de una gestión reactiva de las tecnologías de la información a una **gestión basada en riesgos**, que incorpore la seguridad y privacidad de la información como un eje transversal de la planeación y ejecución





*....llevamos más que agua.*

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

[www.aguasdelhuila.gov.co](http://www.aguasdelhuila.gov.co)

Neiva – Huila (Colombia).

	<b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b> <b>NIT. 800.100.553-2</b>	  
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b> <b>VERSIÓN: 7.0</b>	

de las iniciativas tecnológicas, garantizando la continuidad, confiabilidad y protección de la información institucional.

## 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 entidad encausada a fortalecer integralmente el sector de agua potable y saneamiento básico, contribuyendo así a la sostenibilidad de las regiones y al mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores.

### Visión

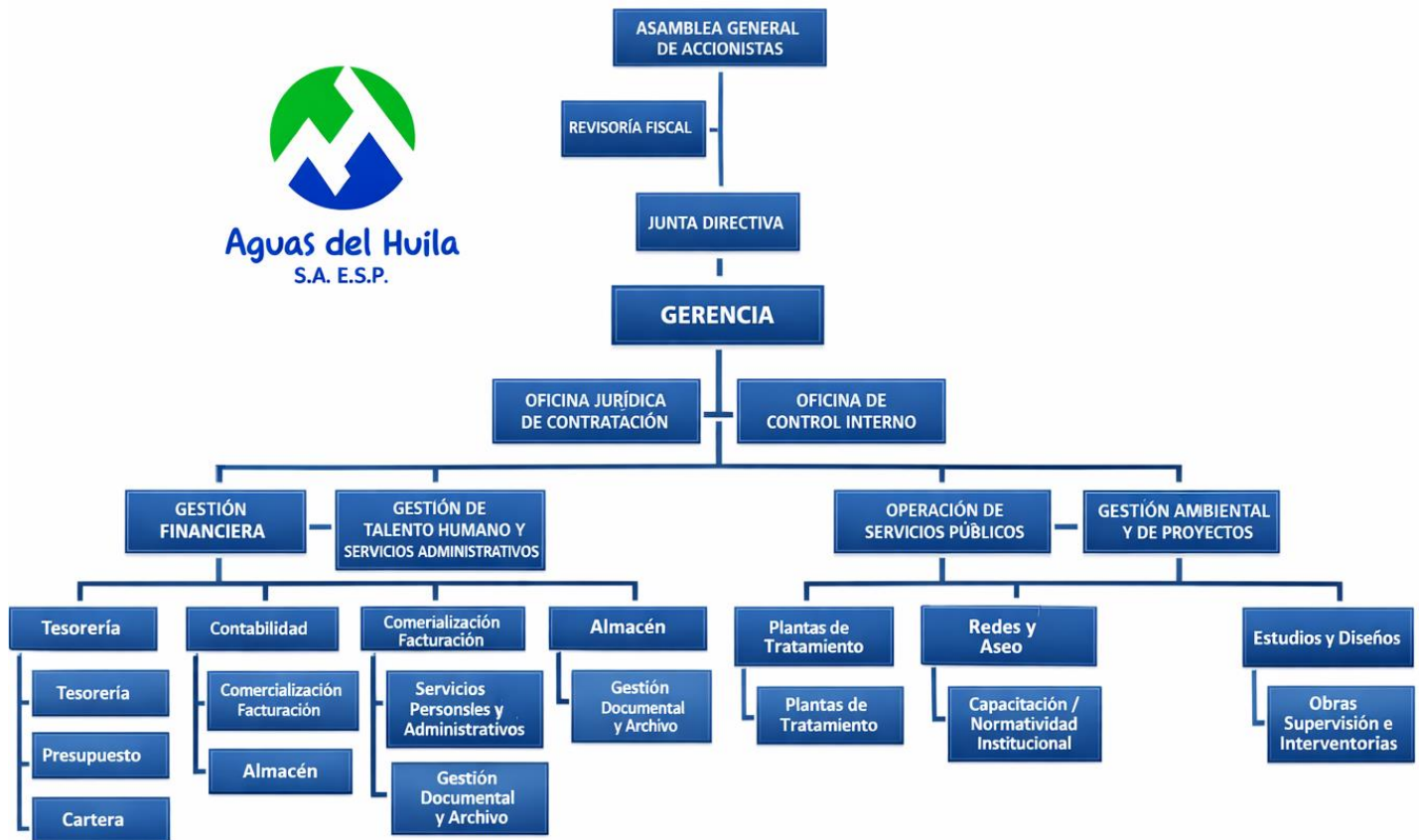
En el 2020, AGUAS DEL HUILA S.A E.S.P., actuará como autoridad sectorial, siendo un modelo de oferta integral de bienes y servicios en agua potable, saneamiento básico y ambiente.

### 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



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. Administrar, operar y mantener servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, recolección de residuos orgánicos, inorgánicos y peligrosos, energía eléctrica, al igual que el servicio de alumbrado público y gas combustible y las actividades complementarias a cada uno de dichos servicios, que se reciban mediante convenios y/o contratos operación en el territorio nacional con sujeción a las normas legales vigentes.
- B. Construir obras de infraestructura para los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo, energía eléctrica, alumbrado público, y gas combustible.

....llevamos más que agua.





Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

[www.aguasdelhuila.gov.co](http://www.aguasdelhuila.gov.co)

Neiva – Huila (Colombia).



	<b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b> <b>NIT. 800.100.553-2</b>	  
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b> <b>VERSIÓN: 7.0</b>	

- C. Ofrecer asistencia, asesoría y capacitación a los municipios, departamentos, empresas y comunidades en general en aspectos como administración, operación, mantenimiento y construcción de los sistemas para la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Energía eléctrica y gas combustible.
- D. Coordinar, asesorar y realizar estudios y proyectos de infraestructura, para la prestación de los servicios de agua potable, saneamiento básico, generación y distribución de energía eléctrica, de alumbrado público y distribución de gas combustible.
- E. Brindar asesoría en el cumplimiento de las normas técnicas y ambientales sobre diseño, construcción, operación y mantenimiento de los servicios de agua potable, saneamiento básico, generación y distribución de energía eléctrica, de alumbrado público y de gas combustible.
- F. Asistir a los Municipios en la elaboración de la planeación física, la determinación de los costos de los proyectos y la obtención de los recursos financieros para su ejecución.
- G. Asesorar a las entidades y unidades administradoras de los servicios en el componente tarifario, de gestión empresarial y fortalecimiento institucional para la eficiente prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, alumbrado público y gas combustible.
- H. Promover y ejecutar los programas sectoriales de agua potable y saneamiento básico rural y urbano, con mecanismos de participación comunitaria y administración directa de los servicios de acuerdo con los planes y programas de la política pública sectorial definida por el gobierno nacional y de acuerdo a los objetivos del Gobierno Departamental y de los Gobiernos Municipales.
- I. Comercializar bienes y productos que se requieran para la adecuada operación y funcionamiento de los sistemas tales como, insumos químicos, materiales, accesorios, herramientas, equipos, etc, la sociedad realizara contratos o convenios con los entes responsables de los servicios para adelantar las obras y prestar los servicios especializados, de acuerdo a su objeto social, en los cuales se establecerán las condiciones contractuales que reglamenta la junta directiva de la entidad.
- J. Ejercer la interventoría de las obras y proyectos de infraestructura, para los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, alumbrado público y gas combustible, que adelante la Nación y los entes territoriales, así como las empresas que desarrollen proyectos afines, para lo cual podrá celebrar convenios o contratos.





**....llevamos más que agua.**

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

[www.aguasdelhuila.gov.co](http://www.aguasdelhuila.gov.co)

Neiva – Huila (Colombia).

	<b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b> <b>NIT. 800.100.553-2</b>	  
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b> <b>VERSIÓN: 7.0</b>	

- K. Promover y prestar la asesoría para la creación por parte de los Municipios, de organizaciones administrativas adecuadas al tamaño de los mismos y complejidad de los sistemas, para la mejor prestación de los servicios, a través de juntas administradoras o empresas con participación de la comunidad en sus órganos de gestión.
- L. Gerenciar los planes, programas, proyectos y obras de acueducto, Alcantarillado, Aseo incluyendo disposición final de residuos sólidos, Energía Eléctrica, Alumbrado Público y Gas Combustible, financiado con recursos de la Nación, los entes territoriales, entidades no gubernamentales y la comunidad, a través de convenios o contratos.
- M. Desarrollar y/o gestar las políticas que adoptan las entidades territoriales en las áreas de planeación, asistencia técnica, capacitación y planes de gestión según las directrices, plan y programas que adopte la autoridad competente.
- N. Para la prestación de los servicios públicos domiciliarios y otros servicios, podrá realizar todas las actividades previstas en la ley 142 y 143 de 1994 y sus normas complementarias. (En los demás aspectos este literal queda igual).
- O. Prestar servicios medioambientales relacionados con el sector de agua potable y saneamiento básico tales como: Reforestación, protección de micro-cuencas, descontaminación de cuerpos de agua, planes de manejo integral de cuencas, tratamiento y disposición final de residuos sólidos, entre otros. (Literal nuevo).
- P. Ejecutar recursos y vender bienes y servicios mediante el esquema de asociación Publico Privada. (Literal nuevo).
- Q. En desarrollo de la prestación del servicio de Aseo se incluye además el servicio de recolección Municipal de residuos sólidos; el barrido y limpieza de vías, áreas públicas; el transporte y disposición final de los mismos, incluyendo las demás actividades afines al servicio domiciliario de aseo (Literal nuevo).
- R. Realizar Asesoría, Consultoría (en cualquiera de sus modalidades), Obras, Intermediación, Importación, Exportación, Comercialización y Venta de toda clase de bienes o servicios, Recaudo, Facturación, Toma de lecturas, Reparto de facturas, Construcción de infraestructura, Prestación de toda clase de servicios técnicos, De administración, Operación o Mantenimiento de cualquier bien; siempre que tenga relación directa con la prestación de servicios públicos. (Literal nuevo).
- S. La construcción, operación, mantenimiento o modificación, en forma directa





**....llevamos más que agua.**

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

[www.aguasdelhuila.gov.co](http://www.aguasdelhuila.gov.co)

Neiva – Huila (Colombia).

	<b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b> <b>NIT. 800.100.553-2</b>	  
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b> <b>VERSIÓN: 7.0</b>	

o a través de contratistas de gasoductos, redes de distribución, transporte, comercialización o suministro, ramales, estaciones de regulación, compresión o almacenamiento, acometidas domiciliarias, y, en general cualquier otra clase de obras necesarias para el manejo de gas natural.

- T. La de ejecución, directa o indirectamente, a través de contratistas y/o subcontratistas, de la labor de inspección y/o interventoría y certificación de gasoductos, estaciones de regulación, medición o compresión, redes de distribución e instalaciones internas de los clientes residenciales, comerciales e industriales, acorde con la normativa vigente,
- U. Prestación de servicio de telefonía móvil, telefonía conmutada y sus actividades conexas,
- V. Gestionar y ejecutar proyectos de tecnologías de la información y la comunicación (TIC),
- W. Servicios de asesoría y consultoría para desarrollar proyectos relacionados con las TIC
- X. La construcción de infraestructura, redes y obras civiles para proyectos relacionados con las tic.
- Y. La operación, logística y mantenimiento de maquinaria y equipos para el mantenimiento de vías en general y actividades complementarias a cada uno de dichos servicios que se reciban mediante convenios o contratos de operación en el territorio nacional con sujeción a las normas legales vigentes; construir y mantener la infraestructura necesaria para la administración, operación, logística y mantenimiento de maquinaria y equipos para el mantenimiento de vías en general; prestar los servicios de transporte de carga, alquiler de maquinaria pesada al público, mantener la infraestructura necesaria para prestar los servicios a su cargo para la administración y mantenimiento de maquinaria y otros equipos, asociarse, aportar o suscribir acciones en sociedad que tenga por objeto la prestación de los servicios de administración, operación, logística y mantenimiento de maquinaria y equipos para el mantenimiento de vías en general; mantenimiento rutinario en vías, construcción de obras tales como muros, gaviones, pontones, andenes y todo tipo de obras de arte o la realización de actividades conexas o complementarias, Operación de maquinaria para mejoramiento de sub rasante, instalación de bases y sub bases para consorciales o formar uniones temporales con otras entidades y personas naturales o jurídicas; comercialización de bienes y productos que se requieran para el desarrollo del objeto contractual.

**....llevamos más que agua.**

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

[www.aguasdelhuila.gov.co](http://www.aguasdelhuila.gov.co)

Neiva – Huila (Colombia).

## 5.1 Enfoque por procesos y calidad

### Política de calidad

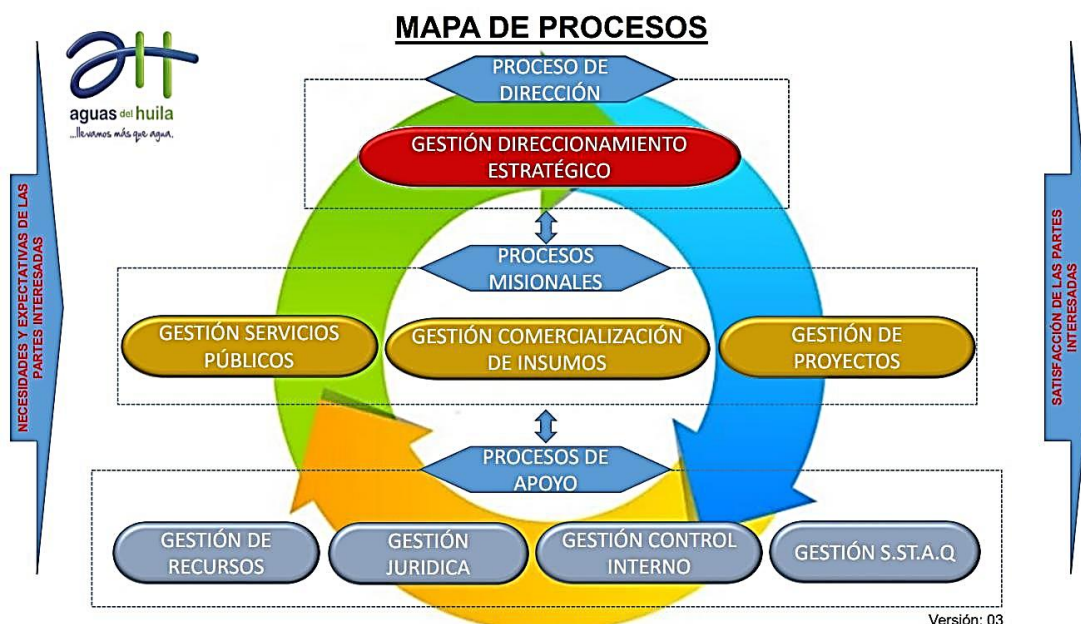
AGUAS DEL HUILA S.A E.S.P., desarrolla su gestión bajo los siguientes principios:





- 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 expectativas de la comunidad en general.

### Mapa de procesos



	<b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b> <b>NIT. 800.100.553-2</b>	 <b>ISO 9001</b> <small>LL-C (Certification)</small>  <b>ISO 14001</b> <small>LL-C (Certification)</small>  <b>OHSAS</b> <small>LL-C (Certification)</small>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b> <b>VERSIÓN: 7.0</b>	

El proceso de Gestión TIC actúa como habilitador transversal de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo.”

## 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, administrar y fortalecer los recursos de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC de la entidad, comprendiendo los componentes físicos, lógicos, de configuración y procedimentales necesarios para garantizar la prestación eficiente, segura y oportuna de los servicios informáticos y telemáticos que soportan el desarrollo de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.

#### 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





*....llevamos más que agua.*

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

[www.aguasdelhuila.gov.co](http://www.aguasdelhuila.gov.co)

Neiva – Huila (Colombia).

	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2	  
	PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN VERSIÓN: 7.0	

- Entes de control
- Entes territoriales
- Empresas de servicios públicos domiciliarios
- Autoridades ambientales CAM - CAR
- Juntas de Acción Comunal

## 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.

VERSIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA	CATEGORÍA
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
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
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 direccionamiento estratégico

....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17





Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

[www.aguasdelhuila.gov.co](http://www.aguasdelhuila.gov.co)

Neiva – Huila (Colombia).



		<b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b> <b>NIT. 800.100.553-2</b>		 <b>ISO 9001</b> LL-C (Certification)  <b>ISO 14001</b> LL-C (Certification)  <b>OHSAS</b> LL-C (Certification)	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN</b> <b>VERSIÓN: 7.0</b>					
Versión 3.4	Gestión TIC	Proxmox Backup Server es una solución de copia de seguridad (backup) diseñada específicamente para entornos de virtualización con Proxmox VE (Virtual Environment), un popular hipervisor de código abierto utilizado para crear y administrar máquinas virtuales (VMs) y contenedores. Esta herramienta proporciona un sistema robusto y eficiente para realizar copias de seguridad y restauración de las máquinas virtuales y contenedores que se ejecutan en Proxmox, todo con un enfoque en el rendimiento, la seguridad y la facilidad de uso.	Sistemas de información direccionamiento estratégico		
Versión 25	Gestión TIC	sistema operativo de código abierto diseñado para crear y administrar servidores de almacenamiento en red (NAS, por sus siglas en inglés: Network-Attached Storage). Es una plataforma robusta que convierte un servidor común en un potente servidor de archivos accesible a través de una red, permitiendo el almacenamiento y la gestión centralizada de datos.	Sistemas de información direccionamiento estratégico		
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		

	<b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b> <b>NIT. 800.100.553-2</b>	  
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b> <b>VERSIÓN: 7.0</b>	

## 6.2 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 Institucional	Servicio tecnológico que permite a los funcionarios y contratistas de AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. el intercambio de mensajes electrónicos a través de cuentas de correo institucional, facilitando la comunicación interna y externa, y apoyando el desarrollo eficiente de las funciones administrativas y misionales de la entidad.
Servicio de Conectividad a Internet	Servicio tecnológico que garantiza la conectividad a Internet para los funcionarios y contratistas de la entidad, permitiendo el acceso a sitios web, plataformas y recursos en línea necesarios para el desarrollo de las actividades institucionales, conforme a las políticas de uso establecidas
Gestión de Usuarios y Accesos	Servicio tecnológico orientado a la administración de identidades digitales, que permite la creación, asignación, modificación y control de usuarios y credenciales de acceso a los sistemas de información, aplicativos y equipos del inventario tecnológico de AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P., de acuerdo con los perfiles y roles definidos.
Préstamo de equipos	Servicio de apoyo tecnológico que gestiona el préstamo temporal de equipos de cómputo y periféricos, tales como computadores de escritorio, portátiles, mouse, teclados y equipos de proyección, con el fin de apoyar el desarrollo de actividades administrativas, operativas y misionales de la entidad
Servicio de Almacenamiento y Compartición de Archivos (Carpetas Compartidas)	Servicio tecnológico que permite a los funcionarios de la entidad el almacenamiento, acceso y compartición controlada de información institucional mediante carpetas de red, facilitando el trabajo colaborativo y asegurando la disponibilidad de la información conforme a las políticas de seguridad de la información.
Servicio de Telefonía Institucional	Servicio tecnológico que garantiza la operación, soporte y mantenimiento de la infraestructura de telefonía institucional, permitiendo la comunicación interna y externa de los funcionarios de AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P., y atendiendo incidentes relacionados con la red y los dispositivos telefónicos.
Servicio de Extranet Institucional	Servicio tecnológico que soporta la operación, administración, capacitación y soporte del aplicativo de Extranet de la entidad y sus módulos asociados, tales como Comunicaciones, Contratación, Procesos y Documentos y Encuestas, facilitando la gestión de información y la interacción entre las diferentes áreas de AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P





**....llevamos más que agua.**

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

[www.aguasdellhuila.gov.co](http://www.aguasdellhuila.gov.co)

Neiva – Huila (Colombia).

	<b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b> <b>NIT. 800.100.553-2</b>	 <b>ISO 9001</b> LL-C (Certification)  <b>ISO 14001</b> LL-C (Certification)  <b>OHSAS</b> LL-C (Certification)
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN</b> <b>VERSIÓN: 7.0</b>	
Servicio de Página Web Institucional	Servicio tecnológico orientado al ciudadano que permite la publicación, actualización y consulta de información institucional en el portal web de AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. ( <a href="http://www.aguasdelhuila.gov.co">www.aguasdelhuila.gov.co</a> ), incluyendo noticias, contenidos informativos y documentos de interés público, en cumplimiento de los lineamientos de Gobierno Digital y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	
Servicio de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Servicio tecnológico orientado al ciudadano que permite la publicación, actualización y consulta de la información institucional en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, a través del portal web de AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P., garantizando el acceso oportuno, confiable y permanente a la información por parte de la ciudadanía, entes de control y demás grupos de interés.	

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

Presencial

Correo electrónico [sistemas@aguasdelhuila.gov.co](mailto:sistemas@aguasdelhuila.gov.co)

*Consultar el Anexo 1. Inventario tecnológico*

### 6.3 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.

### 6.4 Gobierno de TI

Dentro de la estructura de procesos de la entidad se encuentra definido el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC, el cual cuenta con un líder designado en el nivel Profesional III, responsable de articular los objetivos, actividades e iniciativas del proceso con los demás procesos institucionales, en concordancia con la planeación estratégica de la entidad.

....*llevamos más que agua.*  
 Calle 21 No. 1C -17  
 Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124  
[www.aguasdelhuila.gov.co](http://www.aguasdelhuila.gov.co)  
 Neiva – Huila (Colombia).

	<b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b> <b>NIT. 800.100.553-2</b>	  
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b> <b>VERSIÓN: 7.0</b>	

No obstante, dentro de la estructura orgánica actual no se cuenta con una institucionalidad formal del área de TI, conforme a los lineamientos establecidos en el Decreto 415 de 2016 y el Decreto 1499 de 2017, asociados al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, lo cual limita el fortalecimiento del gobierno y la toma de decisiones estratégicas en materia de TIC.

Como apoyo a la gestión del proceso, la entidad contrata servicios externos para el mantenimiento de la plataforma tecnológica, la administración de la infraestructura y la gestión del portal web institucional, los cuales permiten asegurar la operación básica de los servicios tecnológicos

## 6.5 Brechas frente a los objetivos del PEI

Como resultado del análisis de la situación actual de la gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y en concordancia con los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional – PEI, se identifican brechas entre las capacidades tecnológicas actuales de la entidad y los requerimientos necesarios para el cumplimiento de dichos objetivos, particularmente en lo relacionado con la transformación digital, la prestación de servicios al ciudadano y la seguridad de la información.

- **Brecha en comercio electrónico**

En la actualidad, la entidad no cuenta con una plataforma tecnológica que permita la comercialización de bienes e insumos a través de medios digitales, tales como una tienda virtual integrada a los sistemas administrativos y financieros existentes. Esta situación limita el cumplimiento del objetivo estratégico orientado a la comercialización digital de productos definidos en el PEI y evidencia la necesidad de implementar soluciones de comercio electrónico que soporten dichos procesos de manera segura y eficiente.

- **Brecha en facturación digital y servicios transaccionales**

Si bien la entidad dispone de sistemas de información para la gestión administrativa y financiera, actualmente no se cuenta con mecanismos digitales que permitan a los usuarios y ciudadanos realizar la consulta y descarga de facturas y recibos de servicios públicos de manera autónoma a través de canales electrónicos. Esta brecha afecta la prestación de servicios digitales transaccionales y la experiencia del ciudadano, y requiere el fortalecimiento de las capacidades tecnológicas orientadas a la digitalización de los servicios.

- **Brecha en integración e interoperabilidad de sistemas**

Los sistemas de información existentes en la entidad operan de manera





*....llevamos más que agua.*

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

[www.aguasdelhuila.gov.co](http://www.aguasdelhuila.gov.co)

Neiva – Huila (Colombia).

	<b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b> <b>NIT. 800.100.553-2</b>	  
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b> <b>VERSIÓN: 7.0</b>	

parcialmente aislada, con bajos niveles de integración e interoperabilidad entre ellos, lo que dificulta el intercambio oportuno de información y la automatización de procesos transversales. Esta brecha limita la eficiencia operativa y la consolidación de la información para la toma de decisiones, evidenciando la necesidad de implementar mecanismos de integración que soporten los nuevos servicios digitales definidos en el PEI

- **Brecha en seguridad y privacidad de la información**

La gestión de la seguridad y privacidad de la información en la entidad se encuentra en un nivel básico, sin un esquema formal e integral de gestión de riesgos de seguridad de la información alineado con el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI. Esta situación representa una brecha frente a los objetivos del PEI y a los lineamientos de Gobierno Digital, especialmente considerando la implementación de nuevos servicios digitales transaccionales que requieren mayores niveles de protección de la información y continuidad de los servicios

## 7. DOFA

Como resultado del análisis de la situación actual de la Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC en AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P., se identificaron los siguientes factores internos y externos que inciden en el cumplimiento de los objetivos institucionales y en el desarrollo del PETI, los cuales se presentan a continuación en la matriz DOFA:

### Debilidades

- Se requiere fortalecer las políticas de Tecnologías de la Información, seguridad de la información y uso y apropiación de las TIC en la entidad.
- La estructura del área de TI resulta insuficiente para atender la creciente demanda de servicios tecnológicos y proyectos estratégicos.
- Bajo nivel de uso y apropiación de algunas herramientas tecnológicas disponibles en la entidad.
- Baja integración e interoperabilidad entre los sistemas de información y las dependencias.
- Ausencia de un esquema formal de gestión de riesgos de Tecnologías de la Información y seguridad de la información, alineado con el MSPI y los lineamientos de Gobierno Digital.





*....llevamos más que agua.*

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

[www.aguasdelaHuila.gov.co](http://www.aguasdelaHuila.gov.co)

Neiva – Huila (Colombia).

	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2	  
	PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN VERSIÓN: 7.0	





## Oportunidades

- Evolución tecnológica asociada a la transformación digital y la cuarta revolución industrial.
- Políticas del Estado y lineamientos del Ministerio TIC relacionados con Gobierno Digital, servicios ciudadanos digitales y arquitectura empresarial
- Buenas prácticas y estándares para la gestión de Tecnologías de la Información.
- Lineamientos y estrategias de MINTIC, Gobierno Digital y Colombia Compra Eficiente
- **Implementación de servicios digitales orientados al ciudadano, incluyendo comercio electrónico, facturación digital y aplicativos misionales**, que permiten mejorar la eficiencia institucional y la relación con los usuarios.

## Amenazas

- Insatisfacción de los usuarios frente a los servicios de TI ante fallas o limitaciones en su prestación.
- Bajo interés o priorización de la alta dirección frente a iniciativas estratégicas de Tecnologías de la Información.
- Limitaciones presupuestales y contractuales para la ejecución de proyectos de TI.
- No adopción o adopción parcial de los lineamientos establecidos en el Decreto 415 de 2016.
- Incremento de riesgos asociados a ciberseguridad, protección de datos personales y continuidad de los servicios digitales, derivados de la exposición de los sistemas de información y la prestación de servicios en línea.



	<b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b> <b>NIT. 800.100.553-2</b>	 <b>ISO 9001</b> <small>LL-C (Certification)</small>  <b>ISO 14001</b> <small>LL-C (Certification)</small>  <b>OHSAS</b> <small>LL-C (Certification)</small>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b> <b>VERSIÓN: 7.0</b>	

## Fortalezas

- Proceso de actualización y mantenimiento de la infraestructura tecnológica de la entidad.
- Compromiso del equipo de trabajo responsable de la Gestión de TIC.
- Existencia de un plan de mantenimiento preventivo sobre la infraestructura tecnológica.
- Experiencia y conocimiento de los funcionarios a cargo del proceso de Gestión de TIC





## 8. Modelo de Gestión de TI

El Modelo de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC de AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. define la forma en que se planifican, implementan, operan y controlan los recursos tecnológicos de la entidad, en alineación con los objetivos estratégicos institucionales, los lineamientos de Gobierno Digital y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

### 8.1 Estrategia de TI

La Estrategia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC de AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. tiene como propósito alinear la gestión tecnológica con el Plan Estratégico Institucional y el Plan de Desarrollo de la entidad, orientando las capacidades de TI hacia la optimización de los procesos institucionales, el fortalecimiento de la toma de decisiones de la alta dirección y la prestación de servicios digitales eficientes, seguros y centrados en el ciudadano.

Así mismo, la estrategia de TI busca promover el uso y la apropiación de las tecnologías, garantizar la seguridad y privacidad de la información y apoyar la transformación digital de la entidad, en concordancia con los lineamientos de Gobierno Digital.

	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2	 ISO 9001 LL-C (Certification)  ISO 14001 LL-C (Certification)  OHSAS LL-C (Certification)
	PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN VERSIÓN: 7.0	

### 8.1.1 Objetivos estratégicos de TI

- Alinear la gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el Plan Estratégico Institucional, mediante la definición e implementación de planes, políticas, guías, proyectos y catálogos que soporten el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- **Impulsar la digitalización y automatización de los procesos y servicios institucionales**, con énfasis en la prestación de servicios digitales orientados al ciudadano, que mejoren la eficiencia operativa y la calidad del servicio.
- **Fortalecer la interoperabilidad e integración de los sistemas de información**, facilitando el intercambio de información entre dependencias y apoyando la toma de decisiones de la alta dirección.
- **Fortalecer la interoperabilidad e integración de los sistemas de información**, facilitando el intercambio de información entre dependencias y apoyando la toma de decisiones de la alta dirección.
- **Implementar buenas prácticas para la gestión de proyectos tecnológicos**, garantizando su adecuada planificación, ejecución y seguimiento, en alineación con los lineamientos institucionales y las mejores prácticas del sector público.
- **Garantizar la seguridad, privacidad y continuidad de los servicios tecnológicos y de la información**, mediante la adopción de controles y mecanismos alineados con el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI y la gestión de riesgos de TI.
- **Promover el uso estratégico de la información y de las TIC**, como habilitadores para consolidar una entidad eficiente, transparente y orientada a la generación de valor público en un entorno de confianza digital.

### 8.2 Gobierno de TI

El Gobierno de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC en AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. tiene como objetivo asegurar que la gestión tecnológica se encuentre alineada con la estrategia institucional, la Política de Gobierno Digital y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, garantizando una adecuada toma de decisiones, el uso eficiente de los recursos y la generación de valor público a través





....llevamos más que agua.

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

[www.aguasdelhuila.gov.co](http://www.aguasdelhuila.gov.co)

Neiva – Huila (Colombia).

	<b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b> <b>NIT. 800.100.553-2</b>	  
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b> <b>VERSIÓN: 7.0</b>	

de las TIC.

El Gobierno de TI establece los roles, responsabilidades, estructuras y mecanismos necesarios para dirigir, controlar y evaluar la gestión de las TIC, promoviendo la articulación con los procesos de planeación, control interno y gestión de riesgos de la entidad.

### 8.2.1 Objetivos y componentes del Gobierno de TI

- **Definición de roles y perfiles de TI**, incluyendo las responsabilidades del líder del proceso de Gestión TIC y los roles asociados a la seguridad de la información, la administración de sistemas y la operación de los servicios tecnológicos.
- **Conformación y fortalecimiento de instancias de decisión en materia de TI**, tales como el Comité de TI o el comité que haga sus veces, encargado de priorizar iniciativas, aprobar lineamientos y realizar seguimiento a los proyectos tecnológicos, en articulación con la alta dirección.
- **Gestión de relaciones con las demás áreas de la entidad y con otras instituciones públicas**, garantizando la alineación de las iniciativas de TI con las necesidades del negocio y los lineamientos sectoriales y nacionales.
- **Modelo de gestión de proyectos de TI**, orientado a asegurar la adecuada planificación, ejecución, seguimiento y control de los proyectos tecnológicos definidos en el PETI.
- **Gestión de proveedores y terceros**, que permita asegurar la contratación, seguimiento y evaluación de los servicios tecnológicos externos, garantizando el cumplimiento de los requisitos técnicos, contractuales y de seguridad de la información.
- **Definición y gestión de acuerdos de nivel de servicio (ANS) y acuerdos de desarrollo**, que establezcan los compromisos de calidad, disponibilidad y tiempos de respuesta de los servicios tecnológicos.
- **Definición de procesos de TI e indicadores de gestión**, que permitan medir el desempeño de los servicios tecnológicos, la eficiencia operativa y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de TI.
- **Esquema de transferencia y gestión del conocimiento**, orientado a asegurar la continuidad de la operación tecnológica, la apropiación de las soluciones implementadas y la reducción de la dependencia de terceros.
- **Articulación con la gestión de riesgos y el Sistema de Control Interno**, incorporando la gestión de riesgos de TI y de seguridad de la información como un componente transversal del Gobierno de TI, en alineación con el MSPI y los lineamientos de MIPG.





*....llevamos más que agua.*

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

[www.aguasdelhuila.gov.co](http://www.aguasdelhuila.gov.co)

Neiva – Huila (Colombia).

	<b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b> <b>NIT. 800.100.553-2</b>	  
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b> <b>VERSIÓN: 7.0</b>	

### 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 funcionamiento correcto, oportuno y apropiado de los sistemas de información de AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P., la gestión de TI se apoya en el Catálogo de Sistemas de Información, conforme a los lineamientos del Modelo de Arquitectura TI del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC.

Los sistemas de información de la entidad comprenden soluciones de carácter misional, administrativo y transaccional, así como aplicaciones web y móviles orientadas al ciudadano y a los usuarios internos, las cuales soportan la ejecución de los procesos institucionales y la prestación de servicios digitales.

En el marco del PETI, se definirá el alcance, los objetivos y los requerimientos funcionales y técnicos para el desarrollo, adquisición, implementación, actualización, integración e interoperabilidad de los sistemas de información existentes y futuros, promoviendo el intercambio de información entre dependencias, la automatización de procesos y la evolución ordenada de la plataforma tecnológica de la entidad.

### 8.4 Servicios tecnológicos

AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. define y mantiene una guía de servicios tecnológicos orientada a garantizar el correcto funcionamiento, la disponibilidad y la continuidad de la plataforma tecnológica de la entidad, así como la prestación eficiente de los servicios de soporte y mantenimiento a través de una Mesa de Servicios de TI.

La Mesa de Servicios de TI actúa como punto único de contacto para la atención de incidentes, requerimientos y solicitudes relacionadas con los servicios tecnológicos, asegurando una respuesta oportuna ante los eventos que puedan afectar la operación de la red de datos, los equipos tecnológicos, las redes de comunicaciones y los sistemas de información.





*....llevamos más que agua.*

Calle 21 No. 1C -17

Teléfonos 8 75 31 81 – 8 75 23 21 fax: Ext. 124

[www.aguasdelhuila.gov.co](http://www.aguasdelhuila.gov.co)

Neiva – Huila (Colombia).

	<b>AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.</b> <b>NIT. 800.100.553-2</b>	  
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b> <b>VERSIÓN: 7.0</b>	

Así mismo, la entidad define y gestiona acuerdos de nivel de servicio (ANS/SLA) que establecen los tiempos de atención, resolución y calidad esperada de los servicios tecnológicos, incluyendo el soporte a los nuevos servicios digitales y transaccionales orientados al ciudadano, garantizando la continuidad operativa y la mejora continua de la gestión de TI.

## 8.5 Infraestructura Tecnológica

El proceso de modernización institucional tiene como propósito mejorar la eficiencia administrativa y garantizar la prestación de servicios oportunos y de calidad a los ciudadanos, mediante el fortalecimiento y la evolución de la capacidad tecnológica de la entidad, entendida como un habilitador estratégico para el cumplimiento de los objetivos institucionales.





El componente de infraestructura tecnológica, dentro del Modelo de Gestión de TI, comprende la definición de la arquitectura de la plataforma tecnológica y de los planes de adquisición y renovación, a partir de análisis de capacidad, seguridad, disponibilidad y continuidad, que permitan soportar de manera adecuada los sistemas de información y los servicios tecnológicos de la entidad.

La infraestructura tecnológica de AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. contempla la adopción de esquemas de operación en ambientes locales, en la nube o híbridos, de acuerdo con las necesidades institucionales y los lineamientos de Gobierno Digital, garantizando la escalabilidad, eficiencia y sostenibilidad de la plataforma tecnológica.

Así mismo, este componente incluye la implementación y fortalecimiento de mecanismos de seguridad perimetral, respaldo de la información y continuidad de los servicios, con el fin de proteger los activos de información, asegurar la disponibilidad de los servicios tecnológicos y mitigar los riesgos asociados a incidentes de seguridad y fallas operativas.

Dentro de este componente se incluyen, entre otros, los siguientes elementos de infraestructura tecnológica:

- **Infraestructura tecnológica:** servidores, equipos de redes y comunicaciones, sistemas de almacenamiento, mecanismos de seguridad, soluciones de respaldo y recuperación de la información, y licenciamiento de software.
- **Hardware y software de oficina:** equipos de cómputo, impresoras, escáneres, soluciones de telefonía y software de productividad.





	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2	  
	PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN VERSIÓN: 7.0	

## 9. Mapa de ruta - Iniciativas y proyectos a ser desarrollados en la vigencia 2026.

<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>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, de manera digital
<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



	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2	  
	PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN VERSIÓN: 7.0	

<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>• Remodelar progresivamente los equipos (Hardware) de la entidad.</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, video llamadas, 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 de almacenamiento en la nube</li> </ul>
<b>Políticas</b>	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 6</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.