



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETI

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ROVIRA “EMSPUROVIRA” E.S.P

ROVIRA – TOLIMA 2024

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138
gerencia@emspurovira.com emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



1. INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones – PETI es un Plan de Acción; además de un instrumento que permite en el tiempo implementar una construcción de Tecnologías de la Información deseada para soportar los objetivos estratégicos de la entidad, en este caso de la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P. Es el resultado de un adecuado ejercicio de planeación estratégica de Tecnologías de la Información, es decir que busca además que se administren de manera eficiente los recursos tecnológicos, los sistemas de información necesarios para la gestión de la entidad.

El avance del PETI es un proceso de planeación dinámico; de él que las estrategias podrían modificarse por adaptación, innovación o cambio de los métodos al interior de la Empresa. Por esta razón es importante el monitoreo anual al documento para actualizarlo.

2. OBJETIVO

Este documento tiene como objetivo formular un Plan Estratégico de Tecnología de la Información y las Comunicaciones PETI Fomentando el avance sostenible de la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P. en la implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, para la prestación de servicios públicos domiciliarios en Rovira por parte de la empresa “EMSPUROVIRA” E.S.P.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- brindar a sus usuarios servicios públicos domiciliarios a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones dentro de la empresa, mediante el cual se difunda, se dirija y se controle la información suministrada a través de estas herramientas, con destino a los usuarios y la comunidad en general.
- tender y facilitar el uso y apropiación de las tecnologías, los sistemas de información y los servicios digitales por parte de los servidores públicos, los ciudadanos y los grupos de interés a quienes están dirigidos.
- Preparar a la población del Municipio de Rovira mediante el cumplimiento de las funciones diarias del uso de las TIC, con el objeto de lograr una apropiación de las mismas, que les permitan cerrar brechas y mejorar la prestación de servicios públicos domiciliarios.

3. ALCANCE

El “PETI” se estructura teniendo en cuenta la parte institucional en la cual se alinean los procesos y procedimientos de la entidad con la tecnología, para generar valor y cumplir de manera efectiva las metas y la misión con la que cuenta la Empresa De Servicios Públicos De Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P. Del mismo modo se prevé tomar las actuaciones necesarias para la participación y acercamiento con la ciudadanía ampliando y mejorando la calidad y cantidad de servicios en línea el cual incrementa la calidad de vida de los ciudadanos.



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

Las Fases a desarrollar dentro del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI son:

- **Primera fase**, análisis de la situación actual, a través del entendimiento general de la estrategia organizacional, de la eficiencia de los procesos y la gestión de las Tecnologías de la Información en el municipio.
- **Segunda fase**, análisis del modelo operativo y organizacional de la entidad, las necesidades de información y la alineación de las Tecnologías de la Información con los procesos, teniendo conciencia de los cambios o ajustes que se realizan respecto al desarrollo de la estrategia de las Tecnologías de la Información
- **Tercera fase**, desarrollar la estrategia de las Tecnologías de la Información, planteando el modelo de gestión, alineado a la estrategia del municipio y el sector que se desarrolla en los modelos de información, sistemas de información, construcción de servicios tecnológicos y modelos de uso y apropiación.
- **Cuarta fase**, establece el modelo de planeación, teniendo en cuenta los lineamientos, desarrollando un plan de acción.

4. MARCO NORMATIVO

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información PETI implementado por la Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P. se encuentra directamente relacionado a la normatividad vigente sobre la materia, por lo tanto es compromiso de la Empresa seguir las indicaciones que presenta el MINTIC.

- Ley 489 de 1998 Rendición de cuentas. Regula el Sistema de Desarrollo Administrativo, al impulsar la rendición de cuentas, a través de la promoción de estrategias orientadas a fortalecer los sistemas de información de la gestión y función pública, orientados a fortalecer la participación ciudadana en la toma de decisiones, la fiscalización y el óptimo funcionamiento de los servicios.
- Ley 136 de 1994: Se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios como entidad territorial fundamental de la División Política Administrativa del Estado.
- Ley 607 de 2000: Regula la creación, funcionamiento y operación de la asistencia técnica rural en concordancia con el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología.
- Ley 1150 de 2007 Por medio de la cual se introducen medidas para la efectividad y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
- Ley 527 de 1999 Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1122 de 1999 Por el cual se dictan normas para suprimir trámites, facilitar la actividad de los ciudadanos, contribuir a la eficiencia y eficacia de la Administración Pública y fortalecer el principio de la buena fe.
- Ley 872 de 2003 Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- Ley 962 de 2005 Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Dirección: Calle 3 No. 4 – 78 Tel: 2881138

gerencia@emspurovira.com emspuroviraesp@hotmail.com



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

- Decreto 1151 de 2008 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1341 de 2009 Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 235 de 2010 Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
- Decreto 4170 de 2011 Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente-se determinan sus objetivos y estructura.
- Ley 1581 del 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 2578 de 2012 Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los archivos del Estado.
- Decreto 2693 de 2012 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1712 del 2014 Por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información pública nacional y se dictan otras Disposiciones.
- Decreto 2573 de 2014 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 0103 de 2015 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1078 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de tecnología de la Información y las Comunicaciones.
- Resolución 3465 de 2015 Por la cual reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1, y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto N° 1081 de 2015
- Decreto 415 de 2016 Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.

5. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Es importante evidenciar estas falencias dado que nos permiten identificar los paradigmas a romper de la institución pública para llevar a cabo la transformación de la gestión de las Tecnologías de la Información,

- La Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P debe considerar a la tecnología como un factor de valor estratégico consolidarse como la entidad prestadora de servicios públicos.
- Aprovechar las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio para el desarrollo de la prestación de los servicios y los procesos institucionales.
- La información será oportuna, confiable y detallada.



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

- Identificación de la carencia de equipos que protejan los equipos de la entidad contra fallas de energía y otras interrupciones causadas por fallas en los servicios de suministro.
- Se debe mitigar la falta de comunicación efectiva entre los funcionarios de La Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P y de sus dependencias, así como también con los usuarios.
- Fortalecer el talento humano de la Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P. y desarrollar sus capacidades de uso y apropiación de las TIC.
- Ausencia de una Plataforma de Información Interna (Intranet) que permita la difusión de información al personal de la entidad.
- Ausencia de capacidad de análisis debido al poco conocimiento del dominio de información por parte de los servidores públicos.

6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P está trabajando en la implementación de la estrategia Gobierno Abierto, la cual a través de la difusión de información pública, busca construir un Estado transparente y cercano a la comunidad por medio del uso de las TIC, ofreciendo calidad en servicios en línea, y mayor participación ciudadana con el propósito de generar confianza en la comunidad.

La Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P cuenta con un sitio web con url: [www.\[www.emspurovira.com\]\(http://www.emspurovira.com\)](http://www.emspurovira.com). La administración de la página web está a cargo de la Gerencia quien se encarga de subir a la plataforma los contenidos de las noticias y novedades de interés para la comunidad. Dentro de la navegación del sitio se destaca la información de la empresa en el ítem “LA EMPRESA” donde está a visión, misión, manual de funciones entre otros link.

Con el fin de dar cumplimiento a la Ley de Transparencia en el sitio web se encuentran El ítem “CONTRATACION” para el cargue de los contratos celebrados, procesos contractuales, informes de gestión entre otros documentos importantes para los entes de control.

La Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P ha venido adelantando acciones de mejoramiento en los procesos internos para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea. En cuanto a la prestación de los servicios centrados en el usuario la página web de la entidad cuenta con la capacidad de ofrecer algunos de los servicios de la entidad; se quiere mejorar los procesos en los sistemas integrados de PQR.

Con el fin de implementar actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo en los asuntos públicos mediante



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la página web de “EMSPUROVIRA” E.S.P se encuentra la publicación de documentos de interés de los ciudadanos, requisitos para trámites, contrato de condiciones uniformes y varios documentos que permiten una mirada transparente de la entidad hacia el usuario externo.

6.1 Estrategia de TI

La estrategia de TI en la Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P está determinada en función de la generación de valor para la entidad a partir del acceso, uso y aprovechamiento de la tecnología para el cumplimiento de sus metas estratégicas. Lo anterior permitirá generar una permanente formación con los planes de la entidad, e incorporar de forma oportuna nuevos desarrollos o tendencias tecnológicas a la gestión de la institución. La Modernización institucional reducirá riesgos de corrupción, optimizará la eficiencia administrativa y proporcionará a los usuarios 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. Se trabajará en la integración del 100% de los sistemas de información existentes, unificando la información que articule a todas las dependencias, usuarios y pagina Web de la entidad.

Todo lo anterior con miras a permitir que la Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P pueda actuar de forma coordinada, eficiente y eficaz al momento de planear y llevar a cabo sus funciones, orientándose hacia el desarrollo empresarial. Del mismo modo dentro del componente está planteado el programa de Gobierno en Línea, el cual busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo mediante el uso de las TIC, prestando mejores servicios en línea y así generar confianza en nuestros suscriptores, facilitando la satisfacción efectiva de derechos a través del uso de TIC.

6.2 Uso y Apropiación de la Tecnología

En este acápite lo que se quiere efectuar en la Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P. es evaluar cuál es el impacto del uso y apropiación de TI en la entidad, a través de estadísticas o análisis sobre el nivel de aceptación y uso de la tecnología al interior de la entidad.

Se logra diagnosticar el uso y apropiación de TIC, concepto importante que radica en que los usuarios promuevan e intercambien información, recursos y posibilidades de comunicación e interacción, utilizando los aplicativos y sistemas de información para la



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

consolidación de una administración más eficiente, tecnológica y rápida en la operación de sus procesos.

6.3 Servicios Tecnológicos Infraestructura:

La Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P cuenta con una red de 7 computadores de escritorio y 4 impresoras, 1 escáner entre otros, 1 servidor que contiene base de datos, información netamente de la empresa y aplicaciones para el funcionamiento de los procesos.

Conectividad: Todo el esquema de conectividad de la empresa “EMSPUROVIRA” E.S.P. es suministrado por un proveedor. Suministrado por cable y Wifi en las instalaciones centrales de la empresa.

Seguridad: actualmente no se cuenta con sistemas de seguridad como Antivirus, por lo que se requiere realizar los esfuerzos administrativos y financieros para adquirirlos.

Correo Electrónico: Se cuenta con un servidor de correo electrónico de dominio @emspurovira.com con aproximadamente 6 cuentas activas que permite la comunicación entre trabajadores como también de manera externa con las demás entidades.

Servicios de Operación: actualmente no se cuenta con un funcionario que cumpla con las funciones en materia de comunicaciones que ejerza las funciones de desarrollo de software, soporte técnico y asesor de sistemas con el cual se permita la búsqueda continua de un objetivo estratégico, como la transformación, innovación, y modernización de la Entidad.

Gestión de Información

La Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P adopta información de sus usuarios y posee sus propios sistemas de información que no se encuentran integrados entre sí para poder brindar un mejor beneficio institucional y sectorial. Para la culminación de los objetivos estratégicos de este documento se realizará el diagnóstico de la arquitectura de información, realizando un aprovechamiento de los componentes de información que se pueden reutilizar para hacer una integración de la información que sea beneficiosa para la empresa, para el sector y para el usuario; estableciendo mecanismo para la puesta del sistema de información y aplicaciones como servicio WEB, en la nube para poder ejecutarle desde cualquier punto con acceso a internet sin perder los estándares y normas de seguridad.



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.

NIT: 809.003.173-4



Gobierno de TI

La Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P, comprende y acepta el reto de implementar un modelo de Gobierno de TI, realizando esfuerzos de transformación organizacional, que incluyen modificaciones al Sistema de Gestión Integrado, de modo que los procesos incluyan en sus actividades, los nuevos marcos de trabajo que impulsa el sector tecnológico.

Acrescentando también como estrategia de gobierno el implementar un conjunto de procesos de Gestión de TI que permitan administrar eficientemente la Infraestructura de Hardware y Software base, las aplicaciones y sistemas de información y la gestión de requerimientos y cambios tales como Gestión de Disponibilidad, Capacidad, Despliegue, cambios entre otros poniendo en marcha un modelo de organización y priorización de proyectos organizando y proponiendo metodologías y control efectivo sobre la planeación y ejecución de dichos proyectos.

7. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

La Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P, por su parte no cuenta con un funcionario que se encargue de la organización y funcionamiento, de los Sistemas e Informática y de todas las actividades relacionadas con equipos de comunicación y de computo, dispositivos de infraestructura electrónicos, aplicativos y sistemas de información de la entidad, a lo cual es necesario en aras del aprovechamiento de los servicios tecnológicos como infraestructura de información, bases de datos integrados, sistemas de información que apoyen a los procesos y estrategias de la entidad con el hardware y software que lo soporten.

Modelo Operativo

Dirigir la gestión estratégica con tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de un Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información (PETI) que esté alineado a la estrategia y modelo integrado de gestión de la entidad y el cual, con un enfoque de generación de valor público, habilite las capacidades y servicios de tecnología necesarios para impulsar las transformaciones en el desarrollo de su sector y la eficiencia y transparencia del Estado.

Necesidades de Información



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

Se debe gestionar desde su proceso, las necesidades de información digital, existentes en la Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P. Entre ellas están:

- Gestión Administrativa y Financiera
- Atención de solicitudes a la mesa de servicios
- Gestión de documentos digitales.
- Planeación

8. MODELO DE GESTIÓN TI

Por su parte el modelo estratégico de gestión de tecnologías de información de la Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P, el cual se continuará madurando de forma continua durante los próximos años. Esta pauta se plantea en atención a los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC y busca disponer de forma efectiva la tecnología al actuar estratégico y de gestión de la entidad; seguido a ello se describe el deber ser o la situación deseada en materia de gestión de TI, desde el punto de vista de cada uno de los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial:

Sistemas de Información, Haber adquirido e Integrado los sistemas de apoyo y misionales, como: Financiero, Nomina, Presupuesto, Cobro Coactivo, fortaleciendo los procesos administrativos y misionales de la Entidad.

- **Uso y Apropiación**, formular políticas orientadas al uso efectivo del derecho de acceso de todas las personas a las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- **Servicios Tecnológicos**, gestionar la seguridad informática en cada uno de los componentes de tecnología para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

Estrategia de TI

Como primera medida es importante definir una estrategia de TI que decida las acciones permitiendo cumplir con los objetivos estratégicos definidos. Por consiguiente la Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P, comprometida con el desarrollo regional, trabaja, bajo el concepto de sostenibilidad en servicios públicos domiciliarios, para la satisfacción de las necesidades ciudadanas.



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

Del mismo modo es importante estructurar y desarrollar un plan de inversión, el cual plantea ejecutar proyectos estratégicos los cuales buscan fortalecer a la Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P, en aspectos como:

1. Seguridad de la Información
2. Integración de Sistemas de Información
3. Permitir contar con información oportuna y completa que optimice los procesos de toma de decisiones estratégicas y administrativas.

Definición de los Objetivos Estratégicos de TI

- fomentar la continua actualización de la Infraestructura de hardware y software base de modo que antes de que se cumpla el periodo de obsolescencia tecnológica y con base en las salidas del proceso de gestión de la capacidad, se puedan ejecutar procesos de innovación y/o repotenciación de esos criterios.
- Realizar el pertinente acompañamiento a la modernización de los procesos misionales de la empresa, realizando labores de afinidad tecnológica e integración de sistemas de información híbridos.
- Optimizar la gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones que permita la adopción de los estándares y lineamientos de la arquitectura empresarial para un desarrollo transparente, incluyente, consecutivo y participativo dentro de la Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P.
- Garantizar la disponibilidad de la infraestructura tecnológica, implementando la vigilancia necesaria para reducir la probabilidad de que se materialicen eventos de riesgo que comprometan la continuidad del negocio.
- Fortalecer la toma de decisiones estratégicas y operativas de la Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P. basadas en datos e información pertinente, integral y acertada.

Alineación de la Estrategia TI con el Plan Estratégico Institucional

En la estrategia de la institución junto con la dirección TIC, ha definido elementos que robustecen el Sistema de Gestión Integrado, entre ellos la interiorización de metodologías de gestión de proyectos, en cuanto al avance de procedimientos de calidad y formatos, que permiten ejecutar proyectos de TI pero que pueden ser implementados y usados en proyectos de cualquier naturaleza que se desarrolle en la Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P.



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

En el sentido de implantar la importancia de contar con un sistema de Seguridad de la Información, se manifiesta la necesidad de gestionar la integración del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información al Sistema de calidad existente, permitiendo generar mejores prácticas que favorecen la ejecución de las actividades estratégicas y fortalecen los modelos de trabajo enfocados al cumplimiento de los objetivos y directrices estratégicas.

Gobierno TI

La Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P. comprende y adquiere el reto de estructurar e implementar un modelo de Gobierno de TI, realizando esfuerzos de transformación organizacional, que incluyen modificaciones al Sistema de Gestión Integrado, de modo que los procesos incluyen en sus actividades, los nuevos marcos de trabajo que impulsa el sector tecnológico.

Indicadores y Riesgos

DOMINIO	INDICADOR/RIESGO
Gestión del Servicio	Disponibilidad de Infraestructura TI
Gestión Financiera	Desempeño de costos de los proyectos
Gestión del Conocimiento	Actividades de Capacitación
Gestión de Seguridad de la Información	Inactividad por fallos de seguridad de la información

Plan de Implementación de Procesos

La Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P. con el fin plasmar una gestión estratégica de TI desarrollará acciones en relación con el modelo de gestión para ajustar el plan de implementación de los procesos de TI definidos así:

- Acogida de los lineamientos relacionados con la participación TI en el diseño y ejecución de los proyectos de la entidad
- Adopción de lineamientos de transferencia de conocimiento
- Concertación del proceso de gestión de TI
- Acogida de lineamientos de acuerdos de niveles de servicio y desarrollo
- Adopción del procedimiento para actualización permanente del PETI

Las funciones y roles que debe implementar la Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P. para que permita cumplir objetivos estratégicos son:



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

- Definir, implementar y actualizar la arquitectura empresarial de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Dar lineamientos en materia de tecnología digital para el intercambio, oportunidad y seguridad de la información.
- Diseñar políticas orientadas al uso efectivo del derecho de acceso de todas las personas a las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Aplicar la seguridad informática en cada uno de los componentes de tecnología para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.
- Recomendar técnicamente la adquisición de compras de bienes y servicios relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones, que se intenten realizar en la Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P, de acuerdo a la arquitectura empresarial.

Gestión de Información

Para la gestión de la información en la Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P, generada desde la ejecución de los procesos, se requiere identificar las principales fuentes de datos, que generan información de valor, y desarrollar una estrategia que permita explotarla, y el desarrollo de actividades tales como:

- Analizar y comprender la información obtenida, a través de modelos de Inteligencia de Negocios, que posteriormente puedan alimentar cuadros de mando integral, de tal modo que se fortalezcan los procesos desde el punto de vista de toma de decisiones estratégicas.
- determinar y depurar información y publicarla de forma abierta, manteniendo siempre como marco el sistema de gestión de la seguridad de la información, de modo que se publique a los grupos de valor, todo aquello que pueda ser tratado como dato abierto, y que no comprometa la seguridad de la información.

Con el fin de atribuir una adecuada gestión de la información se formulará la construcción de datos e información de la entidad, junto con su modelo de gobierno, recolectando las necesidades de información y las dinámicas de producción de información misional y de gestión de la Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P.

Sistemas de Información



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

NIVEL	SISTEMA DE INFORMACIÓN	PROPÓSITO
DIGITALES	PAGINA WEB	
ADMINISTRATIVO	SYSCAFE	FACTURACIÓN, COMERCIAL CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO

Modelo de Gestión de Servicios Tecnológicos

La Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P. implementará la norma técnica para consolidar la prestación eficaz y eficiente de los servicios tecnológicos mediante una forma metódica, integrada y orientada para los procesos, haciendo especial hincapié en garantizar la calidad de los servicios a los distintos usuarios. Esta norma se alinearán y articularán con él un sistema de gestión de calidad de la empresa y cada uno de las áreas de la empresa, con la implantación de este modelo de trabajo en las TIC's.

Servicios de Operación

Cada servicio Informático tiene su propia administración:

Correo Electrónico. La empresa cuenta con el dominio para su uso.

Mesa de Servicios

La Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P. cuenta con varias opciones de servicios, para la atención al ciudadano desde los cuales, se brinda la atención a los requerimientos de los usuarios. Como primera medida el usuario hace el registro de las solicitudes ya sea vía correo electrónico o telefónicamente.

Los medios son:

- Teléfono móvil
- Correo electrónico

La finalidad de esta mesa de servicio, es brindar un servicio eficiente para lo cual, es necesario que cada funcionario, sin excepción, cada vez que requiera apoyo de la mesa de servicio, realice el reporte por el canal establecido para ello, de modo que se pueda dar respuesta, efectiva, eficiente y eficaz.

9. MODELO DE PLANEACIÓN

En el entendido de la importancia que se tiene de incluir el modelo de planeación en la Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P., se ha



Emspurovira

Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Rovira E.S.P.



NIT: 809.003.173-4

diseñado un plan de acción, que busca fortalecer desde el punto de vista TI, toda la operación de la Entidad, involucrándose en procesos de modernización de procesos misionales y de apoyo.

Lineamientos y/o Principios que rigen el Plan Estratégico de TIC

Para la Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P. es muy importante, soportarse por las mejores prácticas, de modo que la construcción del PETI, mantenga una esencia que se enfoque en la calidad, y en la generación de valor. Complementario se observarán permanentemente como principios en la formulación e implementación del PETI:

- La tecnología no es un fin en sí misma en tanto se pone al servicio del cumplimiento de las metas estratégicas y de gestión de la organización.
- El compromiso y apropiación de la gestión de tecnologías de la información por parte de la dirección permitirá optimizar el uso de los recursos destinados a tecnología.
- El PETI se considerará un instrumento diligente que estará en permanente condición de actualización con objeto de maximizar su generación de valor para la entidad.

10. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

Con el fin de promover la socialización para una buena ejecución y mejoramiento continuo en el marco del Plan Estratégico de TI, son necesarias acciones de divulgación y promoción de los alcances, actividades de formación, informes de avances y documentación de transformaciones atribuibles a la estrategia de TI en la Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P. Para este propósito, es importante establecer los canales de comunicación en torno a reportes de avance, contenidos informativos de alcance básico. De manera tal que incrementa la capacidad de la entidad para involucrar a los miembros de la empresa en las acciones de divulgación y promoción.

Para divulgar y mostrar el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información, a la comunidad, se procederá con la publicación del archivo en el sitio web oficial de La Empresa de Servicios Públicos de Rovira “EMSPUROVIRA” E.S.P www.emspurovira.com.

JAMES CARVAJAL RODRIGUEZ
Gerente “EMSPUROVIRA” E.S.P.