DIRECCIÓN DE
Planeación

#EPCPrimeroenAgua

PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN - PETI

2022-2024

CONTENIDO

INTRODUCCION 4
1. Objetivos 4
1.1. Objetivo general 4
1.2. Objetivos específicos 5
2. Alcance 5
3. Marco Normativo 6
4. Rupturas estratégicas 11
5. Motivadores estratégicos 13
5.1. Misión 14
5.2. Visión 14
5.3. Objetivos estratégicos 14
5.4. Metas 15
a) Metas Plan de Desarrollo Departamental 15
b) Metas propias 16
5.5. Mapa de procesos 19
a) Procesos Estratégicos 19
b) Procesos Misionales 20
c) Procesos de Apoyo 20
5.6. Organigrama 20
5.7. Información Documentada del Sistema de gestión 21
6. Servicios institucionales 22
6.1. Sistemas de información y software 22
a) Infraestructura física 22
b) Plataforma de aplicaciones 24
c) Servicios a usuarios 25
7. Tramites de ciudadanos, usuarios o grupos de interés 29
7.1. Objetivo de los tramites 29
7.2. Derechos y deberes de los clientes y de las partes interesadas 29
8. Situación actual 33
8.1. Misión de T. I. 33
8.2. Visión de T.I. 33
8.3. Servicios de T.I. 33

Calle 24 #51-40 Bogotá D.C.
Capital Tower-Pisos 7,10 y 11
Código Postal: 111321 – Tel: 7954480
Empresas Públicas de Cundinamarca
@EPC_SA
www.www.epc.com.co

8.4. Análisis de la situación actual 41
8.5. Estrategias de T.I. 41
9. Entendimiento estratégico 43
9.1. Modelo Operativo 44
9.2. Presupuesto....44
El presupuesto para la ejecución del plan estratégico de tecnologías de la información de EPC, se proyectará anualmente a través del plan anual de adquisiciones institucional. 44
9.3. Necesidades de Información....44
9.4. Alineación de TI con los procesos....45
10. Modelo de planeación 45
10.1. Lineamientos y/o principios que rigen el PETI de TIC 46
10.2. Estructura de actividades estratégicas 46
10.3. Plan maestro o Mapa de Ruta....46
11. Seguimiento del PETI....47
12. Plan de comunicaciones del PETI 47

TABLA DE TABLAS

Tabla 1 MARCO NORMATIVO 11
Tabla 2 METAS PLAN DESARROLLO DEPARTAMENTAL 15
Tabla 3 META PROPIA N.13 16
Tabla 4 META PROPIA N.15 17
Tabla 5 META PROPIA N.17 18
Tabla 6 META PROPIA N.18 18
Tabla 7 META PROPIA N.23 18
Tabla 8 INFRAESTRUCTURA FÍSICA 24
Tabla 9 PLATAFORMA DE APLICACIONES 25
Tabla 10 SERVICIOS A USUARIOS.... 29
Tabla 11 CANALES DE ATENCIÓN ....
Tabla 12 SERVICIOS DE T.I 41
Tabla 13 PLAN MAESTRO.... 47
Tabla 14 SEGUIMIENTO DEL PETI.... 47

INTRODUCCION

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A E.S.P., en adelante EPC, a través de la Dirección de Planeación, desarrollará el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (en adelante PETI) como artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI. Este documento se estructuró teniendo en cuenta la Guía Técnica "G.ES.06 Guía Cómo Elaborar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI", Versión 2.0 de Julio de 2019 de MINTIC, dando cumplimiento con la política de gobierno digital y los principios de transformación digital que promueve MINTIC.

El PETI (2022 -2024) de EPC, permitirá adoptar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano y desarrollar su rol estratégico al interior de la Entidad, acompañando a las áreas misionales, estratégicas y de apoyo. Se encuentra orientado a la transformación digital 4.0 para liderar las iniciativas de TI que deriven en soluciones reales para tener la capacidad de transformar su gestión como beneficio una vez se inicie su ejecución.

1. Objetivos

1.1. Objetivo general

Definir la estrategia para la implementación de los proyectos e iniciativas de TI que permitirán la alineación y articulación entre la gestión de las TIC y los objetivos estratégicos de EPC durante el periodo (2022-2024), brindando soporte al cumplimiento de las funciones que permitan llevar una gestión con valores para

resultado, mediante una guía clara y precisa para la administración de las tecnologías de la información y las comunicaciones atendiendo las recomendaciones de MINTIC para el Modelo de Seguridad y Fortalecimiento de la Gestión TI en el Estado.

1.2. Objetivos específicos

- Adquirir e implementar buenas prácticas de gestión de TI, con adopción de tecnología para apoyar la gestión institucional, que además beneficie a los procesos de EPC, soportados en servicios tecnológicos dinámicos, flexibles y optimizar los recursos que permitan contar con información oportuna para la toma de decisiones.
- Articular la gestión de TI con cada una de las líneas estratégicas a nivel interno y con la estrategia nacional y sectorial.
- Estructurar e implantar un esquema de gobierno de la gestión de tecnologías de información con roles, funciones, responsabilidades e indicadores para el seguimiento y evaluación.
- Atender las recomendaciones que en materia ha dado el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la calificación del FURAG por vigencia, alineados a las disposiciones del Ministerio de las TIC.

2. Alcance

El alcance del PETI es brindar la estrategia que identifique y permita implementar proyectos e iniciativas de TI, durante el periodo 2022 - 2024 que atiendan las necesidades requeridas para cumplir con el funcionamiento de EPC.

3. Marco Normativo

A continuación, se relacionan las normas que aplican a EPC:

Marco Normativo	Descripción
Decreto 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Ley 962 de 2005	El artículo 14 lo siguiente "Cuando las entidades de la Administración Pública requieran comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que obre en otra entidad pública, procederán a solicitar a la entidad el envío de dicha información. En tal caso, la carga de la prueba no corresponderá al usuario.
	Será permitido el intercambio de información entre distintas entidades oficiales, en aplicación del principio de colaboración. El envío de la información por fax o por cualquier otro medio de transmisión electrónica, proveniente de una entidad pública, prestará mérito suficiente y servirá de prueba en la actuación de que se trate, siempre y cuando se encuentre debidamente certificado digitalmente por la entidad que lo expide y haya sido solicitado por el funcionario superior de aquel a quien se atribuya el trámite".
Decreto 1151 de 2008	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 1273 de 2009	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre 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 del Espectro y se dictan otras disposiciones.
Decreto 4485 de 2009	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

Calle 24 #51-40 Bogotá D.C.
Capital Tower-Pisos 7,10 y 11
Código Postal: 111321 – Tel: 7954480
Empresas Públicas de Cundinamarca
@EPC_SA
www.www.epc.com.co

Marco Normativo	Descripción
Decreto 235 de 2010	Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Decreto 2364 de 2012	Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2693 de 2012	Por el cual se establecen los lineamentos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de 2012	Accesibilidad a páginas web El objeto de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 es establecer los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web, que se presentan agrupados en tres niveles de conformidad: A, AA, y AAA.
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" o Ley de Datos Personales.
ISO/IEC 27001:2013	Es la norma internacional que proporciona un marco de trabajo para los sistemas de gestión de seguridad de la información (SGSI) con el fin de proporcionar confidencialidad, integridad y disponibilidad continuada de la información, así como cumplimiento legal.
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.
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
Ley 1753 de 2015	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "TODOS POR UN NUEVO PAIS" "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones

Marco Normativo	Descripción
Decreto 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto 2433 de 2015	Por el cual se reglamenta el registro de TIC y se subroga el título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Resolución 3564 de 2015	Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Decreto 415 de 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las Comunicaciones.
Decreto 728 de 2016	Actualiza el Decreto 1078 de 2015 con la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico
Conpes 3854 Política Nacional de Seguridad Digital de Colombia de 2016	El crecimiento en el uso masivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia, reflejado en la masificación de las redes de telecomunicaciones como base para cualquier actividad socioeconómica y el incremento en la oferta de servicios disponibles en línea, evidencian un aumento significativo en la participación digital de los ciudadanos. Lo que a su vez se traduce en una economía digital con cada vez más participantes en el país. Desafortunadamente, el incremento en la participación digital de los ciudadanos trae consigo nuevas y más sofisticadas formas para atentar contra su seguridad y la del Estado. Situación que debe ser atendida, tanto brindando protección en el ciberespacio para atender estas amenazas, como reduciendo la probabilidad de que estas sean efectivas, fortaleciendo las capacidades de los posibles afectados para identificar y gestionar este riesgo
Decreto 728 de 2017	Por el cual se adiciona el capítulo 2 al título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para fortalecer el modelo de Gobierno Digital en las entidades del orden nacional del Estado colombiano, a través de la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico.

Marco Normativo	Descripción
Decreto 1413 de 2017	En el Capítulo 2 Características de los Servicios Ciudadanos Digitales, Sección 1 Generalidades de los Servicios Ciudadanos Digitales
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
Resolución 2710 de 2017	Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo IPv6.
Decreto 612 de 2018	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
Decreto 1008 de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Conpes 3920 de Big Data, del 17 de abril de 2018	La presente política tiene por objetivo aumentar el aprovechamiento de datos, mediante el desarrollo de las condiciones para que sean gestionados como activos para generar valor social y económico. En lo que se refiere a las actividades de las entidades públicas, esta generación de valor es entendida como la provisión de bienes públicos para brindar respuestas efectivas y útiles frente a las necesidades sociales.
Ley 1955 del 2019	Establece que las entidades del orden nacional deberán incluir en su plan de acción el componente de transformación digital, siguiendo los estándares que para tal efecto defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)
Decreto 2106 del 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
Circular 02 de 2019	Con el propósito de avanzar en la transformación digital del Estado e impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos generando valor público en cada una de las interacciones digitales entre ciudadano y Estado y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad.

Marco Normativo	Descripción
Directiva 02 de 2019	Moderniza el sector de las TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones
Conpes 3975 de 2019	Define la Política Nacional de Transformación Digital e Inteligencia Artificial, estableció una acción a cargo de la Dirección de Gobierno Digital para desarrollar los lineamientos para que las entidades públicas del orden nacional elaboren sus planes de transformación digital con el fin de que puedan enfocar sus esfuerzos en este tema.
Decreto 620 de 2020	Estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"
Resolución 924 de 2020	Por la cual se actualiza la Política de Tratamiento de Datos Personales del Ministerio/ Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se deroga la Resolución 2007 de 2018
Resolución 1519 de 2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos
Resolución 2160 de 2020	Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la Guía para vinculación y uso de estos
Resolución 2256 de 2020	Se actualiza política general de seguridad y privacidad de la información, seguridad digital y continuidad de la operación de los servicios del MinTIC
Resolución 2893 de 2020	Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPAS y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado Colombiano, y se dictan otras disposiciones
Decreto 934 de 2021	"Por el cual se adiciona el capítulo 7 al título 2 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para reglamentarse el parágrafo 2 del artículo 11 de la Ley 1341 de 2009

Marco Normativo	Descripción
Decreto 088 de 2022	Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los articulas 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea"
Decreto 338 de 2022	Por el cual se adiciona el Titulo 21 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de establecer los lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital, se crea el Modelo y las instancias de Gobernanza de Seguridad Digital y se dictan otras disposiciones
Decreto 767 de 2022	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Tabla 1MARCO NORMATIVO

4. Rupturas estratégicas

Construir e implementar un Marco de Referencia de arquitectura empresarial de TI que permiten que EPC realice una transformación en la gestión de TI implementando nuevos proyectos y mejoras en servicios tecnológicos, para automatizar los procesos y con el apoyo de los sistemas de información ofrecer herramientas que le sirvan a la empresa para apoyar la toma de decisiones.

Las rupturas estratégicas identificadas son las siguientes:

- La información es el principal activo de la empresa y se considera un factor estratégico en el desarrollo de sus funciones.
- Disponer los datos recolectados en los proyectos de la empresa, a través de los sistemas de información que le permitan visualizar de forma práctica el lugar y el estado de avance de cada proyecto.
- Disponer de sistemas de información que permitan la interoperabilidad e integración de manera efectiva y automática para que se pueda tener una base de datos centralizada, consecuente y con la información actualizada, oportuna y confiable.
- Implementar nuevos módulos y/o widgets que permitan fortalecer las herramientas tecnológicas instaladas en EPC para alinear la estrategia de TI con el Marco de Referencia del MinTIC.
- Establecer estrategias para aumentar la toma de decisiones a partir de datos de calidad arrojados por sistemas que ayuden a tener claridad de los avances de las metas y proyectos de la empresa.
- Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio.
- Fortalecer el equipo humano de la institución y desarrollar sus capacidades de uso y apropiación de TIC.
- Fomentar el liderazgo y gobernanza tecnológica garantizando el uso de estándares y buenas prácticas para la implementación de nuevos sistemas de información.
- Impulsar la gestión del cambio mediante circulares y comunicaciones digitales que promuevan la apropiación de una cultura digital innovadora, proactiva y autogestionada para mantener la información actualizada y gestionar los diferentes procesos de la empresa.

- Proveer herramientas tecnológicas que ayuden a los grupos de interés de EPC a interpretar la información de acuerdo a cada necesidad a través de la sede electrónica y la intranet y que mejoren los reportes de obligatorio cumplimiento relacionados con Gobierno Digital, MIPG y MSPI.
- Realizar monitoreo y seguimiento a los sistemas de información implementados en EPC y efectuar los ajustes constantes que se identifiquen para mejorar el desempeño por degradación, saturación y/o capacidad de recursos para la correcta operabilidad.

5. Motivadores estratégicos

EPC en su diagnóstico y estado actual comprende el entendimiento estratégico, contemplando la normatividad, el organigrama y el diagnóstico de las tecnologías de la información – TIC, que soportan los procesos.

Las iniciativas requeridas para EPC para lo cual se procedió a la identificación del estado deseado por medio del análisis de la información propia de su estrategia, basada en el plan de desarrollo departamental actual y en los planes de acción institucional.

Los proyectos o iniciativas requeridas para cerrar brechas o diferencias entre el estado Actual. En este pilar se entrega un catálogo de proyectos, alineado con las definiciones de estrategias, estándares.

El plan de acción descrito en este PETI incluye proyectos, ajustes e iniciativas que se llevarán a cabo los cuales se encuentran articulados con el plan estratégico de la entidad.

5.1. Misión

Generamos desarrollo responsable y mejoramos las condiciones de vida de la población mediante la optimización en los procesos y la gestión integral de los proyectos para la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios.

5.2. Visión

EPC, en concordancia con la agenda 2030 se consolidará a nivel nacional como gestor y prestador de soluciones responsables a problemáticas en los servicios públicos domiciliarios.

5.3. Objetivos estratégicos

En desarrollo de su misión, visión y funciones, EPC, siendo una empresa con enfoque de sostenibilidad, oportunidad, crecimiento y satisfacción de sus grupos de interés, apuntando al cumplimiento se tienen cuatro objetivos estratégicos a saber:

a) Gestionar responsablemente proyectos e inversiones en servicios públicos domiciliarios.
b) Fortalecer y diversificar las líneas de negocio, que permitan obtener rentabilidad y crecimiento integral empresarial en el corto y mediano plazo.

c) Fortalecer las competencias empresariales y de capital humano, incrementando los niveles de eficiencia y eficacia administrativa, afrontando retos que agregan valor a la gestión institucional.

d) Apropiar el desarrollo responsable como parte de la estrategia objeto de la empresa.

5.4. Metas

a) Metas Plan de Desarrollo Departamental

El Plan Departamental de Desarrollo 2020-2023 ¡Región que progresa! define la ruta para el departamento de Cundinamarca propone el programa y subprogramas con los que se abordará el desarrollo y fortalecimiento de las TIC en el departamento.

La meta de producto **294** define la estrategia y líneas de acción para lleva a cabo por EPC, así:

No.	Descripción Meta de Producto	Estrategias	Línea de Acción Meta
294	Implementar un sistema de información integrado de gestión de proyectos de agua potable	Desarrollo e integración	Elaborar el diagnostico de las necesidades de desarrollo del sistema de información
			Selección y aprobación de la alternativa de solución para el desarrollo del sistema de información
			Contratar la alternativa seleccionada para el desarrollo del sistema de información que integre los distintos sistemas existentes
			Desarrollar el sistema de información
			Cargar y poner en operación el sistema de información
			Mantenimiento y mejora del sistema

Tabla 2 METAS PLAN DESARROLLO DEPARTAMENTAL

b) Metas propias

A continuación, se relacionan las metas que hacen parte del presente plan ya que tiene componentes de TIC. En estas se ha definido las estrategias y las líneas de acción para el cumplimiento de estas:

N° de Meta	Descripción Meta de Producto	Estrategias	línea de acción Meta
13	Desarrollar las estrategias para la implementación y mejoras de la política de gobierno digital	Priorizar las recomendaciones del FURAG para avanzar en la implementación de la política de Gobierno Digital en Empresas Públicas de Cundinamarca	Implementar actividades de gobierno digital y transparencia para el fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés.
			Fortalecimiento de la arquitectura institucional de TI en los dominios de sistemas de información y servicios tecnológicos para la gestión de Empresas Públicas de Cundinamarca.
			Fortalecimiento de la arquitectura institucional de TI en el dominio de gobierno de TI para la gestión de Empresas Públicas de Cundinamarca.

Tabla 3 META PROPIA N.13

N. de Meta	Descripción Meta de Producto	Estrategias	Línea de acción Meta
15	Fortalecer de la gestión documental	Implementación del Programa de Gestión Documental	Diagnóstico del estado actual del archivo de gestión central e histórico
			Priorización de los aspectos críticos y ejes articuladores - PINAR
			Implementar un programa de corto, mediano y largo plazo para la implementación del PGD

N. de Meta	Descripción Meta de Producto	Estrategias	Línea de acción Meta
			Establecer cronograma de transferencias primarias documentales
		Implementación Sistema Integrado de Conservación	Seguimiento y control del sistema integrado de conservación
		Actualización Tabla de Retención Documental	Actualizar tablas de retención documental con metodología
			Acompañamiento en la implementación de tablas de retención documental en las direcciones
		Implementación tabla de control y banco terminológico	Actualización de instrumentos archivísticos (series y subseries documentales)
			Seguimiento a la implementación de tabla de control y banco terminológico
		Digitalización documental	Elaborar metodología para la digitalización de documentos teniendo en cuenta las necesidades de la entidad
			Implementación de la metodología para la digitalización de documentos.

Tabla 4 META PROPIA N.15

N. de Meta	Descripción Meta de Producto	Estrategias	Línea de acción Meta
17	Mantener la disponibilidad de los recursos	Gestionar y desarrollar estrategias para el	Realizar estudio de la conveniencia y pertinencia para adquirir las oficinas e instalaciones de EPC

		mantenimiento de los recursos físicos	Elaborar e implementar el Plan de mantenimiento y disponibilidad de los recursos tecnológicos.
			Elaborar e implementar el Plan de mantenimiento y disponibilidad de los recursos físicos.
			Elaborar e implementar el Plan de Austeridad y Gestión Ambiental

Tabla 5META PROPIA N.17

N. de Meta	Descripción Meta de Producto	Estrategias	Línea de acción Meta
18	Implementar el módulo del Sistema de información SOLIN de Propiedad, Planta y Equipo	Fortalecer la gestión presupuestal y eficiencia del gasto público	Conciliación PPY, migración al software y entrega oficial de la información
			Implementar los procedimientos de compras y bajas incluyendo sus formatos
			Verificar la información del sistema SOLIN con el inventario físico de la propiedad, planta y equipo

Tabla 6 META PROPIA N.18

N. de Meta	Descripción Meta de Producto	Estrategias	Línea de acción Meta
23	Implementación módulo de Conciliación Bancaria	Fortalecer la gestión presupuestal y eficiencia del gasto público	Validación y parametrización de cuentas bancarias
			Validación y parametrización SOLIN - Módulo de Conciliaciones Bancarias
			Capacitación módulo
			Implementación y elaboración de conciliaciones bancarias de manera sistematizada

Tabla 7 META PROPIA N.23

5.5. Mapa de procesos

En la siguiente gráfica, se muestra la cadena de valor de EPC, cuyo modelo de Operación está integrado por catorce (14) procesos los cuales están estructurados en el mapa de procesos, así:

Ilustración 1 MAPA DE PROCESOS

a) Procesos Estratégicos

Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección, en los cuales se encuentran: Planeación y Direccionamiento Estratégico y Estructuración de Nuevos Negocios y Seguimiento y Control.

b) Procesos Misionales

Contempla los procesos que proporcionan el resultado previsto por la Empresa en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser, en los cuales se encuentran: Servicio al Cliente, Gestión de Proyectos, Operación de Servicios Públicos Domiciliarios y Aseguramiento del Servicio.

c) Procesos de Apoyo

Son el proceso relacionado con la ejecución de las políticas y estrategias financieras y administrativas, que tienen la finalidad de contribuir al logro de las actividades conjunto de estratégicas y misionales de la Empresa, en los cuales se encuentran: Gestión Financiera, Gestión Jurídica, Gestión Contractual, Gestión de Recursos Físicos y Tecnologías de la Información, Gestión Documental y Gestión Humana.

5.6. Organigrama

EPC, se encuentra conformada por veinte (20) dependencias así:

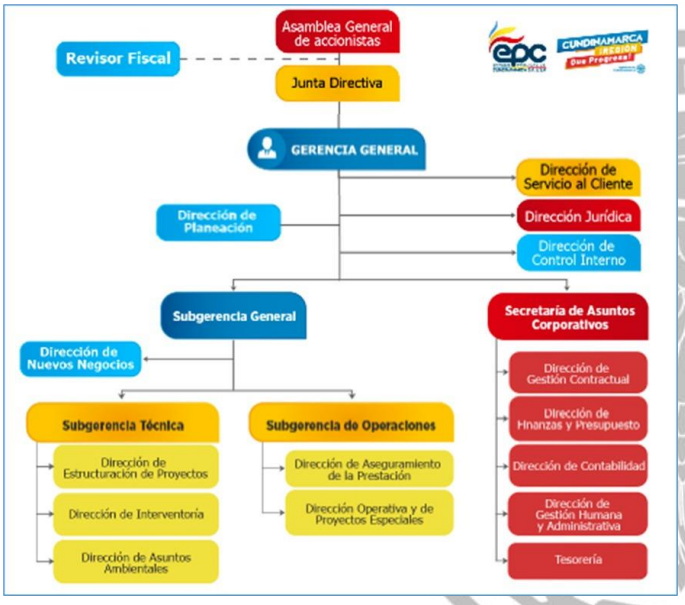

Ilustración 2 ORGANIGRAMA

5.7. Información Documentada del Sistema de gestión

En cumplimiento a la ley general de archivos N.594 de 2000, los documentos de creación, modificación o eliminación se cuenta con la guía de información documentada PDE-G001, establece los criterios y características para el control de la información documentada de EPC, guía de control de la información documentada
Así mismo, en la articulación de los comités normados por el MIPG, el proceso documental se mantiene, discute y proponen acciones de mejora; Los documentos del Sistema Integrado de Gestión se publican, administran y mantienen en la NASS de la Dirección de Planeación y en la página web en el link https://epc.com.co/sistema-integrado-de-gestion-de-calidad/ Su vigencia y actualizaciones se controlan a través de PDE-G001 Guía Control de la Información Documentada y se cuenta con el PDE-F001 Listado Maestro de Documentos.

Para la radicación, distribución, trámite, consulta y conservación de los registros de todas las Comunicaciones Oficiales se utiliza la herramienta de gestión documental "MERCURIO" Finalmente teniendo en cuenta lo anterior se determinado como misión de TI Transformar la operación de EPC, a través del fortalecimiento de su plataforma tecnológica y la automatización de procesos y procedimientos que permitan a los usuarios internos administrar de manera integral la información y como visión de esta estrategia se establece que a 2024 EPC SA. ESP., será a nivel nacional una entidad encaminada al uso y aprovechamiento de las tecnologías de información en la gestión de proyectos de agua potable y saneamiento básico para disponer de servicios de calidad a sus partes interesada.

6. Servicios institucionales

6.1. Sistemas de información y software

A continuación, se relacionan los sistemas de información, herramientas y software en general que hacen parte de la operación de EPC:

Los servicios de TI en producción o activos se clasifican en tres (3) componentes: Infraestructura física, plataforma de aplicaciones; y servicios a usuarios.

a) Infraestructura física

Son los servicios de TI que soportan la plataforma tecnológica, como son: centro de cómputo, granja de servidores, servidores de bases de datos, red LAN, red inalámbrica, centros de cableado, Backup, UPS y aires acondicionados.

SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA	DESCRIPCIÓN
	File Server - Almacenamiento NAS - Network Attached Storage. Servicio de hardware, utilizado como repositorio que almacena información sensible de los procesos para su gestión diaria, es un activo critico de EPC. Usuario: Todos los Procesos.
Google Drive	**Almacenamiento en Nube.** Servicio de almacenamiento en nube publica de Google Drive, utilizado como repositorio de contingencia de información de los procesos de EPC, con el fin de salvaguardar la información y garantizar la continuidad de la operación. Usuario: Todos los Procesos.

SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA	DESCRIPCIÓN
	Antivirus. Plataforma para salvaguardar los equipos de cómputo, portátiles, servidores, máquinas virtuales de virus, gusanos, troyanos, spyware, adware, rootkits y otras amenazas. Usuario: Todos los Procesos PC propios y en Outsourcing.
	Firewall – Cortafuegos. Servicio que permite el bloqueo de accesos no autorizados y permitiendo al mismo tiempo tráfico autorizado desde la red interna hacia internet y viceversa. Usuario: Todos los Procesos.
	DHCP. Protocolo cliente-servidor que proporciona a un host (dispositivo) una dirección IPv4 e información de configuración de la red LAN para conexión a la misma. Usuario: Todos los Procesos.
	Equipos Inalámbricos. Permite la conexión a la red interna a equipos portátiles de funcionarios, contratista e invitados, como servicio adicional y de contingencia a la red cableada. Usuario: Todos los Procesos.
	Red LAN – Red de Área Local. Servicio que conecta a varios dispositivos (computadores, servidores, wifi, móviles, impresoras), dentro de las oficinas de EPC, permitiendo el acceso a la información, datos y recursos de los equipos conectados. Usuario: Todos los Procesos.

SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA	DESCRIPCIÓN
	Servidores. Equipo que tiene instalado software específico que provee recursos como almacenamiento de archivos, aplicaciones cliente servidor y servicio web entre otros, a dispositivos conectados a la red LAN, para el acceso a la información a cada uno de los procesos que lo requieran. Usuario: Proceso de Nomina, Financiero y Contable.

Tabla 8 INFRAESTRUCTURA FÍSICA

b) Plataforma de aplicaciones

Corresponde a las aplicaciones utilizadas en cada uno de los procesos, para la operacionalización de estos.

Sistemas de información utilizados por los procesos de Apoyo:

SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA	DESCRIPCIÓN
SOLIN	**SOLIN.** Sistema de información administrativo, financiero y contable, el cual tiene activos los módulos de Presupuesto, Contabilidad, Tesorería, Nomina y Proveedores. Usuario: Proceso de Nomina, Financiero y Contable.
MERCURIO 7.0	**Sistema de Gestión Documental – MERCURIO.** Sistema utilizado para registrar, almacenar y administrar el flujo de documentos entrantes y salientes, gestionados por la ventanilla única y de las PQRS, permitiendo el seguimiento, la trazabilidad y la centralización de la información digital, permitiendo de manera limitada el acceso a usuarios. Se encuentra implementado como una instancia o oficina de la plataforma MERCURIO, implementada en la Gobernación de Cundinamarca.

SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA	DESCRIPCIÓN
	http://190.27.239.131:6060/mercurio/ Usuario: Todos los Procesos.
	Sede Electrónica - Portal WEB. Sitio Web el cual ofrece a los usuarios internos y ciudadanos, recursos y servicios, como: información proyectos PDA, documentos del Sistema de Gestión de Calidad-SGC, información estratégica y PQRS entre otros. Para ingresar a la sede electrónica: https://epc.com.co/ Usuario: Todos los Procesos y Ciudadanía.

Tabla 9 PLATAFORMA DE APLICACIONES

c) Servicios a usuarios

Comprende los servicios informáticos y técnicos, que apoyan las actividades que desarrollan los procesos para el logro de sus objetivos y metas.

SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA	DESCRIPCIÓN
	Red Inalámbrica (WIFI). Servicio para usuarios internos y externos (visitantes) que ingresan a las oficinas de EPC piso 7 y 11 del edificio Capital Towers, y requieren acceso a servicio de red e internet a sus dispositivos móviles (Portátiles y Ipad), para lo cual se tiene implementado los siguientes segmentos dered. Funcionarios: Implementada para funcionarios y contratistas de EPC, los cuales requieren acceso a los recursos de red (File Server, impresoras, Internet, aplicaciones SOLIN y MERCURIO). Invitados: Implementada para usuarios externos que requieran conexión a Internet para consulta de servicios de colaboración. (servicio internet con control web). Usuario: Todos los Procesos.
Webmail cPanel	**Correo Electrónico.** Servicio incluido dentro contrato de alojamiento web dedicado – Hosting de la sede electrónica, implementado para el intercambio de mensajes e información a través de sistemas de comunicación electrónicos. Para Ingresar a la aplicación https://www.epc.com.co:2096/ Usuario: Todos los Procesos.
Software LEGAL®	**Licenciamiento** 1. Software Específico • Sistemas Operativos: Windows 10 pro • Herramientas de Ofimática: Office 2019 • Software de diseño: AUTOCAD 2.Software Free Permitido: • WinRAR • Adone pdf • Anydesk • TeamViewer Usuario: Todos los Procesos.

SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA	DESCRIPCIÓN
	Windows Server 2012 R2. Sistema operativo Windows destinado a servidores, instalado en el servidor donde se encuentra instalada. Usuario: Proceso de Nomina, Financiero y Contable.
	Préstamo de Equipos - (servidores, de escritorio, portátiles e impresoras). El responsable del proceso de Gestión de Recursos de TI de EPC, según los requerimientos de dispositivos de las dependencias y áreas, prioriza el arrendamiento de equipos con la empresa CDS, para su entrega y puesta en operación. Usuario: Todos los Procesos.
	Impresión, Copiado y Escáner. EPC proporciona el servicio de impresión, copiado y escaneo de documentos con impresoras y equipos multifuncionales, propios y en Outsourcing, ubicados en los pisos 7 y 11 del edificio Capital Towers, con una disponibilidad de 24X7. Usuario: Todos los Procesos.
	Videoconferencia – Nube Publica. Servicio de videoconferencia basado en la nube para reuniones corporativas virtuales, por video, solo audio o mixto y permitiendo grabar las sesiones. El usuario Zoom, es administrado por el responsable del proceso de Gestión de Recursos de TI de EPC, quien agenda las reuniones previa autorización. Usuario: Todos los Procesos.
	Antivirus. Se cuenta con la suite Bitdefender Endpoint Security Relay, el cual permite a los endpoint actualizaciones de firmas, comunicación, para la detección de

Calle 24 #51-40 Bogotá D.C.
Capital Tower-Pisos 7,10 y 11
Código Postal: 111321 – Tel: 7954480
Empresas Públicas de Cundinamarca
@EPC_SA
www.www.epc.com.co

SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA	DESCRIPCIÓN
	malware, ransomware, virus, gusanos, troyanos, spyware, adware, rootkits y otras amenazas, diseñados por los ciber atacantes en Internet. Se cuenta con dos (2) consolas una (1) para los equipos de cómputo propios de EPC y la otra consola para los equipos que se encuentran en Outsourcing. Usuario: Todos los Procesos PC propios y en Outsourcing
Office 365	**Office 365.** Herramienta de ofimática incluida en los equipos en Outsourcing (Word – Excel – Powerpoint - harepointTeams – Publisher – Forms - One Note - Outlook - 1 Terabyte de almacenamiento en One drive. Usuario: Todos los Procesos PC en Outsourcing.
Microsoft Office Home & Business 2019	**Microsoft Office Home.** Herramienta de ofimática de propiedad de EPC, instalada en los equipos de cómputo propios, el cual incluye (Word Excel – Powerpoint - OneNote- Outlook). Usuario:Todos los Procesos PC propios.
	VPN - Virtual Private Network. Servicio de red privada virtual, implementado para permitir el acceso de manera cifrada a los recursos e información desde fuera de la red LAN de EPC, para realizar teletrabajo y trabajo remoto. Usuario: Todos los Procesos.
elastix	**Telefonía IP – Plataforma Elastix** Sistema de telefonía IP, implementado para soportar llamadas telefónicas a través de troncal SIP e implementar IVR, grabación y administración de teléfonos IP. Usuario: Todos los Procesos.

SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA	DESCRIPCIÓN
	Internet. Servicio de Internet dedicado de 120 Megabit con Tigo Une, el cual permite el acceso a funcionarios y contratistas a Internet, cuya comunicación y tráfico es filtrado a través de un Firewall Fortigate 200D de propiedad de EPC (filtrado web, IDS, Antivirus, Spam). Se cuenta con un segmento publico IPV4 con mascara 29, para utilización de 6 IP públicas. Usuario: Todos los Procesos.

Tabla 10 SERVICIOS A USUARIOS

7. Tramites de ciudadanos, usuarios o grupos de interés

7.1. Objetivo de los tramites

Establecer un método adecuado para la eficaz implementación de T.I al momento de brindar atención requerida a los usuarios y partes interesadas de EPC a fin de responder oportunamente a sus necesidades y expectativas, de manera eficiente y eficaz.

7.2. Derechos y deberes de los clientes y de las partes interesadas

Los clientes y partes interesadas de EPC tienen amparados en la constitución y las leyes, por lo tanto, es importante que los conozcamos y los garanticemos; ellos son:

a) Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

b) Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

c) Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

d) Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

e) Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

f) Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

g) Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

h) Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

i) Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

j) Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Por otra parte, los clientes tienen los siguientes **deberes**:

a) Realizar las peticiones con respecto.

b) Obrar de buena fe frente a los servicios que se prestan en EPC.

Calle 24 #51-40 Bogotá D.C.
Capital Tower-Pisos 7,10 y 11
Código Postal: 111321 – Tel: 7954480
Empresas Públicas de Cundinamarca
@EPC_SA
www.www.epc.com.co

c) Informarse respecto de la calidad de los servicios que presta EPC.

d) Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios ofrecidos y prestados.

e) Acatar las disposiciones que al interior de EPC rijan relacionadas con reserva de la información.

7.3. Canales de atención

De conformidad a lo establecido en la ley y en pro de brindar un excelente servicio, EPC, pone a disponibilidad de los usuarios, partes interesadas y comunidad en general los siguientes canales de atención:

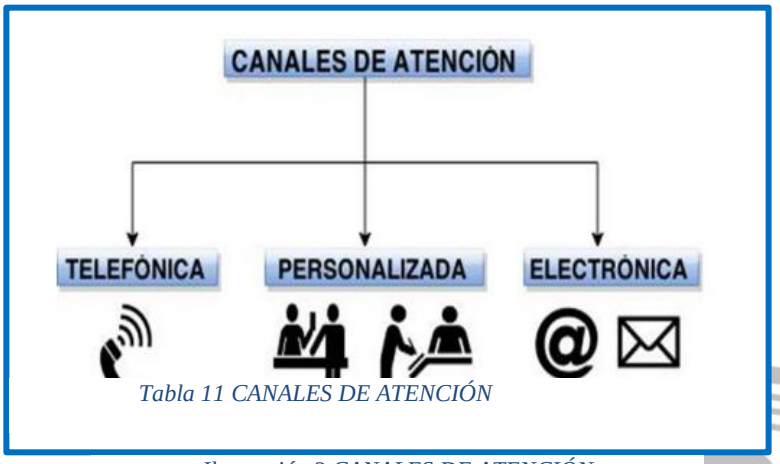

Tabla 11 CANALES DE ATENCIÓN

Ilustración 3 CANALES DE ATENCIÓN

a) Atención telefónica

PBX: 60(1) 7954480 ext. 5000-5020-5030, en la ciudad de Bogotá D.C., atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

b) Atención personalizada

- En nuestras oficinas ubicadas en el Edificio Capital Towers, Dirección: avenida calle 24 No 50-41 pisos 7 y 11, en la ciudad de Bogotá D.C., los lunes a viernes entre 8:00 am a 5:00 pm.

- Durante las visitas que realizan los colaboradores de la entidad a los diferentes Municipios del Departamento. El personal calificado que realiza visitas periódicas en el desarrollo de las obras y programas de la entidad con el objetivo de verificar, controlar y escuchar los posibles requerimientos de la comunidad, en el marco de la guía de intervención social, deberán atender sus requerimientos, peticiones, quejas o reclamos. La información que no es de su conocimiento se deberá incluir en el formato; http://www.epc.com.co/intranet2012/sig/Servicio%20al%20cliente/Formatos/EPC-SIGC-Ft-213%20Peticiones%20Quejas%20Reclamos%20y%20Sugerencias-Buzon.docx
- Durante la semana se dispone el martes para la atención de clientes con el fin de ofrecer un servicio personalizado y resolver inquietudes específicas.

c) Atención electrónica

Para una mayor eficiencia en la atención de sus solicitudes y con el ánimo de evitar desplazamientos y optimizar costos, se ha dispuesto los siguientes vínculos:

- Sitio Web: ingresando al sitio web: www.epc.com.co en el link: http://www.epc.com.co/pqrs/
- Correo electrónico: contactenos@epc.com.co

- A través de las redes sociales
- Twitter: @EPC_SA
- Instagram: cuenta oficial: empresaspublicasdecundinamarca
- Facebook: https://www.facebook.com/EPCundi/?fref=ts

Información extraída de la guía para la atención a clientes y personas interesadas https://epc.com.co/intranet2012/sig/Servicio%20al%20cliente/guias/SAC-G002%20Guia%20para%20la%20Atencion%20de%20Clientes%20y%20Partes%20Interesadas.pdf

8. Situación actual

8.1. Misión de T. I.

Transformar la operación de EPC a través del fortalecimiento de su plataforma tecnológica y la automatización de procesos y procedimientos que permitan a los usuarios internos administrar de manera integral la información

8.2. Visión de T.I.

A 2024 EPC S.A. ESP., será a nivel nacional una entidad encaminada al uso y aprovechamiento de las tecnologías de información en la gestión de proyectos de agua potable y saneamiento básico para disponer de servicios de calidad a sus partes interesada.

8.3. Servicios de T.I.

ID	**1**
Nombre	**Internet**
descripción	Acceso a la red y navegación de internet a todos los colaboradores de la entidad, por medio de diferentes dispositivos móviles, computadores de escritorio y computadores portátiles
categoría	Conectividad
Usuario Objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad.

ID	1
Nombre	**Internet**
Horario de prestación de servicios	24 horas, 7 días de la semana.
Canal de soporte	Mesa de ayuda: · Plataforma de servicios de la mesa de ayuda: https://epc.cloud.invgate.net. · Correo electrónico: mesadeayuda@epc.com.co. · Numero de Whatsapp: +57 311 8003272.
Acuerdo de nivel servicio	99%

ID	2
Nombre	**Acceso de internet por Wifi**
descripción	Acceso a la red y navegación de internet a todos los colaboradores de la entidad, por medio de diferentes dispositivos móviles y computadores portátiles
categoría	Conectividad
Usuario Objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad.
Horario de prestación de servicios	24 horas, 7 días de la semana.
Canal de soporte	Mesa de ayuda: · Plataforma de servicios de la mesa de ayuda: https://epc.cloud.invgate.net. · Correo electrónico: mesadeayuda@epc.com.co. · Numero de Whatsapp: +57 311 8003272.
Acuerdo de nivel servicio	99%
Hallazgos u oportunidad para mejorar	Se recomienda adquirir más equipos del fabricante utilizado, para obtener una mejor cobertura, también se recomienda adquirir controladora wifi para una mejor administración.

ID	3
Nombre	**Página web**
descripción	Acceso a los diferentes recursos de la entidad como; mesa de ayuda, mercurio, precios de referencia y sistema integrado de gestión de calidad, por medio de la página web https://epc.com.co/
categoría	Conectividad
Usuario Objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad.
Horario de prestación de servicios	24 horas, 7 días de la semana.
Canal de soporte	Mesa de ayuda: · Plataforma de servicios de la mesa de ayuda: https://epc.cloud.invgate.net. · Correo electrónico: mesadeayuda@epc.com.co. · Numero de Whatsapp: +57 311 8003272.
Acuerdo de nivel servicio	99%
Hallazgos u oportunidad para mejorar	Ninguna.

ID	4
Nombre	**VPN**
descripción	Acceso a la información de la corporación como carpetas compartidas de cada una de las direcciones, esto se realiza por de un equipo firewall **FortiGate 200E,** podemos tener hasta 150 usuarios concurrentes conectados al sistema de VPN.
categoría	Conectividad
Usuario Objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad.
Horario de prestación de servicios	24 horas, 7 días de la semana.
Canal de soporte	Mesa de ayuda: · Plataforma de servicios de la mesa de ayuda: https://epc.cloud.invgate.net. · Correo electrónico: mesadeayuda@epc.com.co. · Numero de Whatsapp: +57 311 8003272.

ID	**4**
Acuerdo de nivel servicio	99%
Hallazgos u oportunidad para mejorar	Ninguna.

ID	**5**
Nombre	**CORREO**
descripción	Herramienta que permite enviar y recibir mensajes escritos a otro u otros usuarios de la entidad o terceros.
categoría	Comunicaciones
Usuario Objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad.
Horario de prestación de servicios	24 horas, 7 días de la semana.
Canal de soporte	Mesa de ayuda: · Plataforma de servicios de la mesa de ayuda: https://epc.cloud.invgate.net. · Correo electrónico: mesadeayuda@epc.com.co. · Numero de Whatsapp: +57 311 8003272.
Acuerdo de nivel servicio	99%
Hallazgos u oportunidad para mejorar	Ninguna.

ID	**6**
Nombre	**Telefonía**
descripción	Herramienta que permite realizar y recibir llamadas de voz, se cuenta con una planta telefónica digital VOIP GRANDSTREAM y teléfonos Ip del mismo proveedor.
categoría	Comunicaciones
Usuario Objetivo	Directores de área y recepción.
Horario de prestación de servicios	24 horas, 7 días de la semana.

ID	6
Canal de soporte	Mesa de ayuda: · Plataforma de servicios de la mesa de ayuda: https://epc.cloud.invgate.net. · Correo electrónico: mesadeayuda@epc.com.co. · Numero de Whatsapp: +57 311 8003272.
Acuerdo de nivel servicio	99%
Hallazgos u oportunidad para mejorar	· Ampliar portafolio de servicios, como llamadas internacionales y buzón. · Ampliar servicio a todos los funcionarios y contratistas de la entidad, según su requerimiento solicitado.

ID	7
Nombre	**ZOOM**
descripción	Zoom es una plataforma que permite realizar videoconferencias, chatear e impartir clases de forma rápida y sencilla. Con esta herramienta podrás hacer videollamadas y concertar reuniones y entrevistas con tus alumnos y colegas.
categoría	Comunicaciones
Usuario Objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad.
Horario de prestación de servicios	24 horas, 7 días de la semana.
Canal de soporte	Mesa de ayuda: · Plataforma de servicios de la mesa de ayuda: https://epc.cloud.invgate.net. · Correo electrónico: mesadeayuda@epc.com.co. · Numero de Whatsapp: +57 311 8003272.
Acuerdo de nivel servicio	99%
Hallazgos u oportunidad para mejorar	Ampliar la cantidad de salas frecuentes.

ID	8
Nombre	**Antivirus.**
descripción	Aplicativo utilizado para ayudar a detectar, evitar y eliminar malware (software malicioso).
categoría	Seguridad.
Usuario Objetivo	Funcionarios de la entidad.
Horario de prestación de servicios	24 horas, 7 días de la semana.
Canal de soporte	Mesa de ayuda: · Plataforma de servicios de la mesa de ayuda: https://epc.cloud.invgate.net. · Correo electrónico: mesadeayuda@epc.com.co. · Numero de Whatsapp: +57 311 8003272.
Acuerdo de nivel servicio	99%
Hallazgos u oportunidad para mejorar	Ninguna

ID	9
Nombre	**Control de contenido.**
Descripción	El control del contenido, es una utilidad diseñada para restringir los sitios web que un usuario puede visitar en su equipo, dentro de la red corporativa, esto se realiza por medio de firewall **FortiGate 200E.**
categoría	Seguridad.
Usuario Objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad.
Horario de prestación de servicios	24 horas, 7 días de la semana.
Canal de soporte	Mesa de ayuda: · Plataforma de servicios de la mesa de ayuda: https://epc.cloud.invgate.net. · Correo electrónico: mesadeayuda@epc.com.co. · Numero de Whatsapp: +57 311 8003272.
Acuerdo de nivel servicio	99%

ID	9
Hallazgos u oportunidad para mejorar	Ninguna.

ID	10
Nombre	**Firewall**
Descripción	Equipo encargado de realizar toda la gestión capa 3 de la corporación, Firmware, IPS, antivirus y filtrado Web, se cuenta con el equipo marca Fortinet de referencia **FortiGate 200E.**
categoría	Seguridad.
Usuario Objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad.
Horario de prestación de servicios	24 horas, 7 días de la semana.
Canal de soporte	Mesa de ayuda: · Plataforma de servicios de la mesa de ayuda: https://epc.cloud.invgate.net. · Correo electrónico: mesadeayuda@epc.com.co. · Numero de Whatsapp: +57 311 8003272.
Acuerdo de nivel servicio	99%
Hallazgos u oportunidad para mejorar	Ninguna.

ID	11
Nombre	**Equipos de cómputo.**
Descripción	Dispositivos donde los funcionarios de la corporación desarrollan todas sus tareas ofimáticas, actualmente la entidad cuenta con 42 equipos de cómputo propios y 32 equipos de cómputo en arriendo.
categoría	Servicios
Usuario Objetivo	Funcionarios de la entidad.
Horario de prestación de servicios	24 horas, 7 días de la semana.

ID	11
Canal de soporte	Mesa de ayuda: · Plataforma de servicios de la mesa de ayuda: https://epc.cloud.invgate.net. · Correo electrónico: mesadeayuda@epc.com.co. · Numero de Whatsapp: +57 311 8003272.
Acuerdo de nivel servicio	99%
Hallazgos u oportunidad para mejorar	Aumentar la cantidad de equipos de cómputo de la entidad.

ID	12
Nombre	**Equipos de impresión.**
Descripción	Dispositivos periféricos donde los funcionarios y contratistas de la corporación pueden reproducir texto, gráficos y documentos almacenados en formato electrónico.
categoría	Servicios
Usuario Objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad.
Horario de prestación de servicios	24 horas, 7 días de la semana.
Canal de soporte	Mesa de ayuda: · Plataforma de servicios de la mesa de ayuda: https://epc.cloud.invgate.net. · Correo electrónico: mesadeayuda@epc.com.co. · Numero de Whatsapp: +57 311 8003272.
Acuerdo de nivel servicio	99%
Hallazgos u oportunidad para mejorar	Ninguna.

ID	13
Nombre	**Mesa de ayuda.**
Descripción	Punto único de contacto entre el equipo TI y los funcionarios y contratistas de la corporación para la recepción de incidencias y solicitudes.

ID	13
categoría	Soporte
Usuario Objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad.
Horario de prestación de servicios	24 horas, 7 días de la semana.
Canal de soporte	Mesa de ayuda: · Plataforma de servicios de la mesa de ayuda: https://epc.cloud.invgate.net. · Correo electrónico: mesadeayuda@epc.com.co. · Numero de Whatsapp: +57 311 8003272.
Acuerdo de nivel servicio	99%
Hallazgos u oportunidad para mejorar	Ninguna.

Tabla 12 SERVICIOS DE T.I

8.4. Análisis de la situación actual

EPC cuenta con una serie de sistemas de información, para el cumplimiento de su gestión y decidió iniciar con la implementación del plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones; y la política de gobierno digital, con el fin de mejorar los servicios a través de las tecnologías por lo que la entidad se encuentra en un nivel de implementación básico en los dominios de la arquitectura empresarial.

8.5. Estrategias de T.I.

Para entender la estrategia de TI de EPC se presenta a continuación los lineamientos a nivel nacional y departamental para las tecnologías de la información y comunicaciones.

a) Plan Nacional de desarrollo

El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 trazará el curso de acción para hacer posible el crecimiento económico y la equidad de oportunidades, incluyendo un conjunto de pactos transversales (vistos como habilitadores, conectores y espacios de coordinación), dentro de los que se encuentra el "Pacto por la transformación digital", el cual representa los proyectos estratégicos y los esfuerzos en materia de tecnología que se adelantarán a nivel nacional para cumplir el objetivo de este pacto: "Gobierno, empresas y hogares conectados con la era del conocimiento".

b) Plan de desarrollo departamental

Si bien se avanzó en la implementación de la Política de Gobierno Digital, es necesario reforzar algunos temas, como los trámites y servicios en línea, la seguridad y privacidad de la información y la alineación de la Política de Gobierno Digital con respecto a la planeación estratégica de la entidad.

Por todo ello este programa cobra importancia, pues recoge las metas y estrategias encaminadas a la mejora de los índices de gestión y a facilitar la vida de las personas.

c) Programa Cundinamarca + Digital

Tiene como objetivo promover el cierre de las brechas digitales que garanticen el acceso y la apropiación de las TIC.

d) Estrategias del programa

- Fomento del uso responsable de las TIC en las instituciones educativas departamentales.
- Realización de la actualización a la infraestructura tecnológica (software, hardware, licencias), mantenimiento correctivo y preventivo a los equipos existentes, incluyendo esta atención en el servicio de mesa de ayuda desde la dirección de Medios y Nuevas Tecnologías.
- Promoción de las directrices nacionales en materia de Gobierno Digital y acompañamiento de su implementación en las entidades públicas.
- Alineación de los componentes internos de tecnologías de la información, de acuerdo con lo definido en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PeTic).
- Optimización de recursos tecnológicos para la investigación y operatividad en movilidad en Cundinamarca.
- Fortalecimiento e incremento de las redes de conexión existentes, para la conectividad a internet del departamento, como respuesta a la mitigación de los efectos del COVID-19.
- Desarrollo de plataformas tecnológicas y aplicaciones que automaticen procesos y reduzcan tiempos de atención.
- Tecnificación de los procesos de administración de bienes e inventarios.
- Modernización del sistema de información que permitirá la parametrización de los procesos de la Corporación Social.
- Formación de docentes y directivos docentes en el uso y apropiación de las nuevas tecnologías y la producción de contenidos virtuales educativos para las instituciones educativas.

9. Entendimiento estratégico

A continuación, se presenta el modelo operativo y organizacional de EPC, las necesidades de información y la alineación de TI con los procesos de negocio empresariales.

9.1. Modelo Operativo

El análisis del modelo operativo EPC, se realizó teniendo en cuenta los siguientes elementos: Plan de Acción, estructura organizacional y el esquema de organización del Sistema Integrado de Gestión armonizado con el MIPG.

9.2. Presupuesto

El presupuesto para la ejecución del plan estratégico de tecnologías de la información de EPC, se proyectará anualmente a través del plan anual de adquisiciones institucional.

9.3. Necesidades de Información

Partiendo del análisis de la situación actual respecto a la gestión de información, se puede concluir algunas generalidades de la arquitectura de información actual, como que EPC cuenta con múltiples fuentes de datos, la mayoría creadas para suplir necesidades de procesamiento de información, lo cual genera dificultades en el momento de realizar estadísticas, medición de indicadores y la realización de reportes.

Por lo que viene adelantando acciones de identificación de mejora bajo un modelo de arquitectura empresarial para el dominio de información en el cual se contempla la

Calle 24 #51-40 Bogotá D.C.
Capital Tower-Pisos 7,10 y 11
Código Postal: 111321 – Tel: 7954480
Empresas Públicas de Cundinamarca
@EPC_SA
www.www.epc.com.co

elaboración de los flujos y las necesidades de información basado en la gestión por procesos, con énfasis a su objeto misional.

9.4. Alineación de TI con los procesos

Actualmente los sistemas de información utilizados en EPC son SOLIN (Financiero que incluye contabilidad, presupuesto, nomina) y MERCURIO (Gestión Documental) en la EPC SA ESP.

Por otra parte, se cuenta con sistemas externos para reporte de información y cumplimiento de los requerimientos legales, los cuales son:

- CHIP CONTABLE: de estados financieros
- SIA CONTRALORIA: estados financieros
- SIA OBSERVA: contratación
- SECOP 2: contratación
- DIAN: declaraciones tributarias
- SECRETARIA DE HACIENDA MUNICIPAL: Reteica y declaración Industria y Comercio
- SIGEVAS: cargue de información contractual de obras
- SINAS: cargue de información de proyectos manejados en MVCT
- TESCOP: cargue información de proyectos
- DNP: alimenta los portales de Terridata, Mapa de inversiones, PDET y Objetivos de desarrollo sostenible.

10. Modelo de planeación

10.1. Lineamientos y/o principios que rigen el PETI de TIC

En EPC, la definición y ejecución del PETI para la vigencia 2022, se basa en los lineamientos establecidos por el MINTIC a través del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para definición del mismo, y el cumplimiento en cada uno de sus seis (6) dominios, así como los lineamientos establecidos tanto por la Estrategia de Gobierno en línea hoy Gobierno Digital dentro de la Política de Gobierno Digital articulada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

10.2. Estructura de actividades estratégicas

Anualmente, se formularán las estrategias y actividades específicas con las cuales dar cumplimiento a los objetivos de TI de EPC.

10.3. Plan maestro o Mapa de Ruta

Dominio	Actividad
Dominio de planeación de la arquitectura	Realizar la evaluación del nivel de madurez de las capacidades actuales empresariales
Dominio de Arquitectura Misional	Identificar las necesidades de sistematización y demás apoyo tecnológico.
Dominio de arquitectura de información	Elaborar el catálogo de los componentes de la información.
Dominio de arquitectura de sistema de información	Definir y evolucionar las arquitecturas de referencia tecnológicas.
Dominio de arquitectura de infraestructura tecnológica	Elaborar el catálogo actualizado de sus elementos de infraestructura tecnológica.

Calle 24 #51-40 Bogotá D.C.
Capital Tower-Pisos 7,10 y 11
Código Postal: 111321 – Tel: 7954480
Empresas Públicas de Cundinamarca
@EPC_SA
www.www.epc.com.co

Dominio	Actividad
Dominio de arquitectura de seguridad	Definir los criterios necesarios para asegurar la trazabilidad y auditoria sobre acciones de creación, actualización, modificación o borrado de los componentes de información
Dominio de uso y apropiación de la arquitectura	Definir metas propias en relación con tecnologías de la información o gobierno digital.

Tabla 13 PLAN MAESTRO

11. Seguimiento del PETI

Los indicadores que permiten realizar el seguimiento al cumplimiento de las actividades establecidas en este documento son los siguientes:

Descripción Meta de Producto	Estrategias	Formula de indicador de gestión	Meta Cuatrienio
Desarrollar las estrategias para la implementación y mejoras de la política de gobierno digital	Implementar la Política de Gobierno Digital en EPC	% de avance de la implementación	100%

Tabla 14 SEGUIMIENTO DEL PETI

12. Plan de comunicaciones del PETI

En consideración a los grupos de interés para la comunicación interna, en el PETI se establece un plan de comunicaciones que inicia con la divulgación a nivel directivo, para después dar a conocer a las diferentes dependencias de la entidad. Como parte integral del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se dará a conocer la ruta para la transformación digital de EPC, a través de las siguientes acciones de comunicación y sensibilización:

- Campaña de expectativa mediante píldoras de conocimiento sobre la importancia del PETI en EPC S.A E.S.P
- Elaboración de piezas gráficas para los jefes de área que registren roles y responsabilidades en el PETI
- Elaboración de videos que resalten los pasos de la ruta de transformación digital de EPC S.A E.S.P para las áreas
- Publicación de nota en el sitio web institucional
- Jornada de sensibilización del impacto para los grupos de interés el cumplimiento de las metas de PETI
- Encuesta de percepción y conocimiento de PETI EPC S.A E.S.P.