

# **PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

**-PETI-  
EAGAT**

**Bogotá D.C., enero de 2020**



**Tabla de contenido**

1. INTRODUCCION .....	4
2. GLOSARIO .....	5
3. MARCO NORMATIVO .....	6
4. OBJETIVOS .....	7
4.1. OBJETIVO GENERAL .....	7
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	7
5. ALCANCE .....	7
6. RUPTURAS ESTRATÉGICAS .....	8
7. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	9
7.1. Estrategia de TI .....	9
7.2 Uso y Apropiación de la Tecnología .....	10
7.3 Sistemas de información .....	10
7.4 Servicios Tecnológicos .....	11
7.5 Gestión de Información .....	11
7.6 Gobierno de TI .....	12
7.7 Análisis Financiero .....	12
8. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO .....	13
8.1 Modelo operativo .....	13
8.2 Necesidades de información .....	14
9. MODELO DE GESTION DE TI .....	16
9.1 Estrategia de TI .....	16
9.1.1 Objetivos estratégicos de TI .....	16
9.1.2 Alineación de la estrategia de TI con el plan estratégico institucional .....	17
9.2 Gobierno de TI .....	19

9.2.1. Cadena de valor de TI.....	19
9.2.2. Indicadores de gestión .....	20
9.2.3. Plan de implementación de procesos .....	22
9.2.4. Estructura organizacional de TI.....	22
9.3. Gestión de información.....	22
9.4. Sistemas de información.....	23
9.4.1. Arquitectura de sistemas de información.....	23
9.5. Modelo de gestión de servicios tecnológicos .....	24
9.5.1. Infraestructura .....	24
9.5.2 Conectividad y Servicios .....	25
A continuación, se enuncian los servicios informáticos que se prestan desde el área de Sistemas: .....	25
10. MODELO DE PLANEACION.....	33
10.1 Proyección de presupuesto área de TI.....	34
10.2 Plan de Comunicaciones del PETI.....	34

 <b>EAGAT</b> Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO:</b> PAI-PETI
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA:</b> 20-01-2020
		<b>VERSION:</b> 2

## 1. INTRODUCCION

El Plan Estratégico de Tecnología EAGAT surge a partir de la voluntad institucional de disminuir la brecha digital y garantizar el pleno ejercicio de los derechos a la información y a las comunicaciones, propiciando la mejora continua en la gestión institucional, basándose para ello en la aplicación de estándares y las mejores prácticas en la implantación de sistemas informáticos. El Plan se enmarca en una serie de acciones encaminadas a optimizar los resultados que son producto de la gestión que la entidad ha ido promoviendo en los últimos años.

Como consecuencia del avance vertiginoso que han tenido las Tecnologías de la información durante los últimos años, la entidad se ha preocupado de potenciar el que hacer administrativo a través de la incorporación de estas tecnologías en sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

En este sentido, la entidad se ha propuesto desarrollar un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información que le permita innovación en los diferentes ámbitos.

En los nuevos ámbitos de la información, hace que las relaciones de las personas y de las instituciones de carácter público o privado, así como su productividad y eficiencia, estén determinadas por el alto protagonismo de la información y de las comunicaciones, lo cual hace necesario formular políticas que orienten el actuar de unos y otros en el desarrollo de sus actividades.

Las normas expedidas por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como también estándares internacionales como ITIL, COBIT, e ISO 27001, se encaminan en la aplicación de "buenas prácticas" y la prestación de servicios de TI con niveles de calidad, en condiciones seguras y siempre generando valor en el actuar organizacional

 <b>EAGAT</b> Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: PAI-PETI</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 20-01-2020</b>
		<b>VERSION: 2</b>

## 2. GLOSARIO

- **PETIC:** El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC) es un documento que define la estrategia bajo la cual se espera que las TI se integren con la misión, visión y objetivos entidad.
- **TIC:** Tecnología de la Información y Comunicación son un conjunto de servicios de redes y aparatos que tiene como objetivo mejorar la calidad de vida del ser humano dentro de un entorno, la tecnología de la información son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan y recuperan información.
- **Estrategia TIC:** Constituye el marco estratégico global para avanzar en la transformación de la Administración, estableciendo sus principios rectores, los objetivos y las acciones para alcanzarlos.
- **El uso y la apropiación de la tecnología:** Consiste en el uso adecuado, oportuno, pertinente y eficiente de la tecnología (productos, procesos y sistemas) con el fin de facilitar la realización de las actividades.
- **Un sistema de información es un conjunto de datos que interactúan entre sí con un fin común.**
- **Servicio de tecnologías de la información:** Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente por medio de un cambio de condición en los bienes informáticos (llámese activos), potenciando el valor de estos y reduciendo el riesgo inherente del sistema.
- **Gestión de la Información:** Proceso mediatizado por un conjunto de actividades que permite la obtención de información, para ser usada en el desarrollo y el éxito de una entidad.
- **Gobierno de TI:** Es el alineamiento de las Tecnologías de la información y la comunicación (TI) con la estrategia del negocio. Hereda las metas y la estrategia a todos los departamentos de la entidad, y proporciona el mejor uso de la tecnología y de sus estructuras organizativas para alcanzarlas.
- **Gobierno en Línea:** Es una estrategia definida por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 1151 de 2008, que pretende lograr un salto en la inclusión social y en la competitividad del país a través de la apropiación y el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (T.I.C).

 <b>EAGAT</b> Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: PAI-PETI</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 20-01-2020</b>
		<b>VERSION: 2</b>

### 3. MARCO NORMATIVO

El siguiente es el marco normativo referente para la formulación e implementación del PETI:

- Ley 1757 de 2015. Disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1341 de 2009. 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
- Ley 1266 de 2008. Disposiciones generales de habeas data y se regula el manejo de la información
- Ley 962 de 2005. 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
- Ley 594 de 2000. Dicta la Ley General de Archivos
- Ley 527 de 1999. 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 – Ley 019 de 2012. Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
- Decreto 415 de 2016. Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones a través del posicionamiento de los líderes de áreas TI
- Decreto 1078 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Decreto 103 de 2015. Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014
- Decreto 2573 de 2014. Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea
- Decreto 333 de 2014. Reglamenta parcialmente la ley 527 de 1999, en lo relacionado con las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales
- Decreto 235 de 2010. Regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas
- Decreto 1151 de 2008. Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.

 <small>Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica</small>	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: PAI-PETI</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 20-01-2020</b>
		<b>VERSION: 2</b>

#### **4. OBJETIVOS**

##### **4.1. OBJETIVO GENERAL**

Contribuir a en la implementación de entornos modernos y eficientes, apoyados a través de espacios y herramientas tecnológicas accesibles que beneficien las actividades de la entidad, apoyando así un desarrollo inclusivo, equitativo y sostenible.

##### **4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Promover entornos colaborativos y fomentar el uso de herramientas que brinden servicios eficientes dentro de la entidad.
- Implementar tecnología de vanguardia orientada a las buenas prácticas del mercado.
- Apoyar la toma de decisiones estratégicas y operativas en la EAGAT, basadas siempre en datos e información oportuna, pertinente y de calidad.
- Automatizar los procesos y procedimientos internos de la entidad contando con las condiciones de infraestructura y servicios tecnológicos requeridos y asegurando la generación de capacidades en el equipo EAGAT para su aprovechamiento.
- Diseñar una metodología de Arquitectura Empresarial orientada a lo dispuesto por el Ministerio de Tecnologías la Información y las Comunicaciones – MINTIC orientada a los criterios de Gobierno en Línea.
- Definir lineamientos orientando el fortalecimiento, crecimiento y sostenibilidad de TI en EAGAT.

#### **5. ALCANCE**

El presente Plan Estratégico aplica para todos los procesos que contribuyen al desarrollo de los recursos de tecnologías de información y comunicación en la EAGAT.

Al desarrollar e implementar este PETI en la entidad, se podrán apropiar y usar eficientemente las tecnologías de información, generando ventajas relacionas con los siguientes aspectos:

	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: PAI-PETI</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 20-01-2020</b>
		<b>VERSION: 2</b>

- Tener claridad y significados comunes de los elementos que orientarán las acciones, esfuerzos y comportamientos de las tecnologías de Información.
- Darle sentido al trabajo que realiza cada uno de los colaboradores, identificando su valor agregado frente a los propósitos de la entidad.
- Contar con un Portafolio de Proyectos que apoyen los objetivos estratégicos definidos a nivel del Plan Estratégico EAGAT

El PETI se plantea a partir de la visión de la entidad, siendo susceptible de ajustes permanentes y al menos anuales. Conforme a esto, se define plan de proyectos y de acciones específicas, a corto y mediano plazo para implementar en la entidad.

El PETI observa los lineamientos generados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MINTIC en materia de Gobierno en línea y gestión estratégica de tecnologías de información. Principalmente lo contenido en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado colombiano y en cada uno de sus dominios:

- Estrategia TI.
- Gobierno de TI.
- Información.
- Sistemas de Información.
- Servicios Tecnológicos.
- Uso y apropiación de TI.

## 6. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

De acuerdo a lo establecido por el MINTIC, las rupturas estratégicas permiten identificar los paradigmas que se deben romper para llevar a cabo la transformación de la gestión de tecnologías de información en la empresa con un enfoque estratégico.

A continuación, se referencian las rupturas estratégicas asociadas al presente PETI:

- Las TI serán consideradas como un elemento del más alto valor estratégico en entidad.
- El gobierno de TI en EAGAT se hará al más alto nivel, de forma integral y enfocado al resultado y generación de valor para la entidad.
- La información y los datos serán considerados como uno de los activos más valiosos EAGAT. Su gestión y gobierno hará que se encuentre disponible de

	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: PAI-PETI</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 20-01-2020</b>
		<b>VERSION: 2</b>

manera oportuna, veraz, estandarizada, con alta calidad y enfocada a apoyar los procesos de toma de decisiones estratégicas y administrativas.

- La gestión de los servicios de TI se llevará a cabo con tecnología de punta, sostenible y escalable, de acuerdo a las tendencias tecnológicas.
- La gestión de TI generará valor transversalmente en cada uno de los procesos EAGAT. El éxito de los proyectos TI estará dado por alto del nivel de compromiso, uso y apropiación por parte de todos los colaboradores de la institución.
- Todo proyecto relacionado con el uso de tecnología estará acompañado por parte de la Calidad y Sistemas, desde su conceptualización, hasta su implementación, seguimiento y evaluación.

## **7. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

En la EAGAT se realiza seguimiento permanente, a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño el cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en línea. Este seguimiento es un insumo básico para la formulación del presente PETI; a continuación, se presentan los elementos más relevantes que permiten describir la situación actual y elaborar el diagnóstico de la Institución en relación con cada uno de los cuales se relaciona a continuación

### **7.1. Estrategia de TI**

En materia de Estrategia TI la entidad encaminará su esfuerzo en alinear el PETI con los requerimientos del MINTIC, la formulación del catálogo de servicios TI y la conceptualización de un ejercicio de arquitectura empresarial; existen retos significativos en materia de monitorear la Estrategia TI e implementar la arquitectura empresarial en la entidad.

La entidad ha empezado la estructuración e implementación del ejercicio de Arquitectura Empresarial, el cual se verá consolidado en la presente vigencia. Este ejercicio permitirá finalizar la alineación de la Estrategia TI planteada con el enfoque estratégico misional de la entidad. Se partirá de realizar el ejercicio de arquitectura para los tres procesos misionales EAGAT.

 <b>EAGAT</b> Entidad Asesora de Gestión Administrativo y Técnico	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: PAI-PETI</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 20-01-2020</b>
		<b>VERSION: 2</b>

## 7.2 Uso y Apropiación de la Tecnología

Para el uso y apropiación de TI, la entidad divulga y comunica internamente y de forma permanente los proyectos de TI que se están implementando para conocimiento y apropiación por parte de los funcionarios y colaboradores de la entidad. Así mismo, se han realizado capacitaciones respecto a las diversas soluciones disponibles en la organización. Se plantea un reto significativo en materia de definición e implementación de una estrategia integral de uso y apropiación de tecnología en la EAGAT, con acciones permanentes de comunicación, capacitación y gestión del cambio.

Se fortalecerá los servicios prestados que hacen parte del Catálogo de servicios TI de la Entidad como son:

- Portal Web.
- Administración de Servidor.
- Infraestructura Centro de Datos.
- Administración Base de Datos.
- Correo Electrónico.
- Comunicaciones Unificadas.
- Redes y Seguridad.
- Almacenamiento y Respaldo de la Información.
- Sistemas de Información.
- Seguridad de la información.
- Impresión y Digitalización.
- Servicio Base.
- Puestos de Trabajo.
- Audiovisuales.
- Conceptos técnicos.
- Mesa de ayuda.

## 7.3 Sistemas de información

En relación con el dominio de Sistemas de Información, la entidad ha tenido avances en gestión de derechos de autor en el marco de procesos de desarrollo de soluciones, habilitación de funcionalidades para obtener datos abiertos de los sistemas de información y la formulación e implementación de herramientas para gestionar el ciclo de vida de los sistemas. Existen retos en materia de implementación de recomendaciones de estilo y usabilidad en los sistemas de información, la gestión de una arquitectura de sistemas de información, y la incorporación y seguimiento a mecanismos de auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad en los sistemas.

 <b>EAGAT</b> Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: PAI-PETI</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 20-01-2020</b>
		<b>VERSION: 2</b>

En la actualidad la EAGAT cuenta con una serie de sistemas de información y aplicativos que apoyan algunos de sus procesos misionales y de apoyo. Se ha reconocido la necesidad de implementar Sistemas que permitan gestionar la información de forma mucho más eficiente dado que actualmente el valor generado por los que se encuentran implementados es menor.

A continuación, se presenta el diagrama de sistemas de información existentes en la entidad:

- Información sistema gestión calidad
- Información sistema gestión área misional
- Información sistema gestión administrativa y financiera.

#### 7.4 Servicios Tecnológicos

La entidad ha desarrollado fortalezas significativas en materia de gestión de los servicios tecnológicos. Se cuenta con una arquitectura de infraestructura tecnológica, se han implementado metodologías para la adquisición eficiente de los servicios tecnológicos, se cuenta con un proceso para la adecuada disposición final de residuos tecnológicos.

Así mismo, se hace seguimiento de forma permanente de acuerdo a las mejores prácticas a los servicios informáticos que en la entidad que se adelantan como son:

- Servicios de la mesa de ayuda
- Soporte al proceso de Gestión Documental
- Soporte en el apoyo a la infraestructura de tecnológica
- Apoyo a la implementación de soluciones informáticas.
- Apoyo y gestión en mantenimientos preventivos y correctivos, en todos los equipos informáticos.

Existe un reto central en materia de definir y hacer seguimiento permanente a los controles de calidad y seguridad de los servicios tecnológicos.

#### 7.5 Gestión de Información

El dominio de gestión de la información es uno de los que plantea mayores retos para la EAGAT. Si bien se ha avanzado en materia de adopción del lenguaje común de intercambio

 <b>EAGAT</b> Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: PAI-PETI</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 20-01-2020</b>
		<b>VERSION: 2</b>

de información de acuerdo a los lineamientos establecidos por MINTIC, existen grandes desafíos en materia de realizar los catálogos de los componentes de información en la entidad, definiendo su modelo de gobierno y gestión, y estableciendo mecanismos permanentes para asegurar su calidad y control.

Actualmente la Entidad cuenta con RAI Registros de Activos de la Información e inventarios que va de la mano al proceso integrado de gestión documental.

Es importante resaltar que la entidad ha venido identificado sus activos de información y a partir de esto ha participado en un ejercicio de coordinación interinstitucional (Datos Abiertos) con las entidades del sector para definir un modelo de gobierno de datos y de información que pueda ser adoptado por todas las entidades y en donde se habiliten usos estratégicos de los diversos componentes de información.

## 7.6 Gobierno de TI

En relación con el Gobierno de TI en EAGAT, se cuenta con fortalezas en la adopción y optimización de las compras públicas de TI haciendo uso de los diversos instrumentos habilitados por Colombia Compra Eficiente, se aplican buenas prácticas en gerencia de proyectos de TI y se aseguran los procesos de transferencia de conocimiento derivados de actividades implementadas con proveedores. Existe un reto en materia de ampliar la perspectiva del esquema de gobierno de TI enfocándose a labores más estratégicas que operativas, y contando con los instrumentos necesarios para operar de forma cada vez más eficiente

## 7.7 Análisis Financiero

A continuación, se resumen los costos de operación y funcionamiento relacionados con la gestión de TI en la entidad:

<b>GASTOS OPERACIONALES 2020</b>	
Infraestructura Puestos de Trabajo	23.000.000
Infraestructura Servicios Corporativos	12.600.000
Seguridad Digital	250.000
Software Servicios Corporativos	15.900.000
Sistemas de Información y/o Aplicaciones	13.000.000
<b>Total Gatos Operación</b>	<b>64.750.000</b>

	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: PAI-PETI</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 20-01-2020</b>
		<b>VERSION: 2</b>

## 8. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO

### 8.1 Modelo operativo

EAGAT, es una entidad mixta sin ánimo de lucro, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, vinculada a la Secretaria de Salud Distrital de Bogotá tiene como Objeto "... el desarrollo de actividades de logística y de servicios no misionales como apoyo a la gestión de las Empresas Sociales del Estado del Distrito Capital", inscrita el acta de constitución en Cámara de Comercio con fecha de 21 de diciembre de 2016, con los estatutos correspondientes. En desarrollo de su objeto, EAGAT coordinara acciones con todos los entes de sector público y privado en las áreas de Competencia.

En desarrollo de su objeto, EAGAT coordinara acciones con todos los entes de sector público y privado en las áreas de Competencia.

La entidad formuló su Plan estratégico 2016-2020, incluyendo 3 objetivos estratégicos:

- Cumplir permanentemente el 95% de los estándares en todos los procesos de la entidad y la sostenibilidad de la organización
- Alcanzar y mantener una posición de liderazgo en el mercado sectorial nacional, en el segmento de Asesoría en gestión administrativa y logística de servicios no misionales.
- Alcanzar y mantener permanentemente en un 95% el nivel de satisfacción de los usuarios y clientes medido objetivamente en cada año de operación

Dentro del mapa estratégico se tiene identificado como una de las piezas habilitadoras la gestión de la información, lo cual representa una gran oportunidad para la visión estratégica de TI. Adicionalmente, se identifica a la plataforma tecnológica como uno de los elementos transversales de apoyo para toda la entidad. Y se reconoce en el desarrollo de cada uno de los ejes estratégicos el uso y aprovechamiento de TI como un elemento clave para fortalecer los resultados misionales de la entidad.

Para desarrollar su planteamiento estratégico la entidad cuenta con su sistema integrado de gestión donde se tienen definidos 3 procesos agrupados de la siguiente forma:

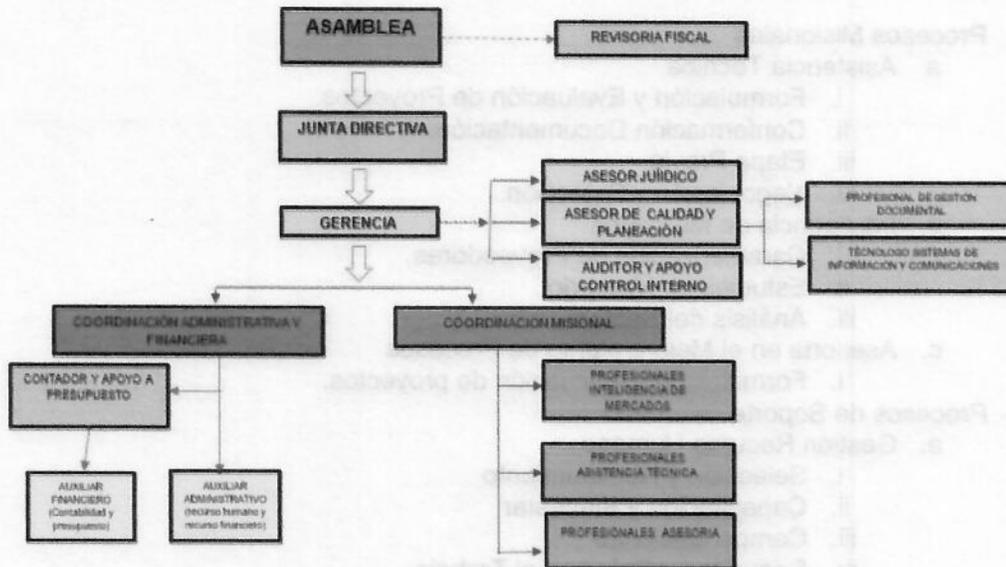
- Procesos de Control.
- Procesos Misionales.
- Procesos de Soporte

 <b>EAGAT</b> Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnico	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: PAI-PETI</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 20-01-2020</b>
		<b>VERSION: 2</b>

Actualmente, las actividades relacionadas con la gestión de TI se adelantan desde el proceso de apoyo denominado Gestión de las TIC. El cual tiene el siguiente alcance de acuerdo a lo establecido en su caracterización.

Organizacionalmente, el proceso de Gestión de las TIC es liderado por el área de Calidad y Sistemas, que hace parte de la dirección EAGAT.

	<b>ORGANIGRAMA FUNCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: ORG</b>
		<b>FECHA: 26/12/2019</b>
		<b>VERSION: 3</b>



## 8.2 Necesidades de información

La información que gestiona la entidad es primordial para el desarrollo y planeación de los proyectos que genera y realiza con las redes de salud del distrito, por lo anterior surge la necesidad del intercambio de información con las diferentes entidades tanto públicas como privadas. Esta información es procesada por el área misional para su gestión y posterior publicación.

La información que se genera al interior de la EAGAT permite que los procesos administrativos soporten las necesidades de las diferentes áreas, que por su función requieren contar con la automatización de sus actividades. Tal es el caso de las áreas

 Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: PAI-PETI</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 20-01-2020</b>
		<b>VERSION: 2</b>

funcionales las cuales requieren entregar y/o recibir información a las entidades tanto externas como a nivel interno.

De acuerdo con las categorías de información especificadas a continuación, se presenta la información de insumo que necesita cada eje de información, así como la información que produce cada uno de ellos en la Secretaría Distrital de Planeación, según sus objetivos y su misionalidad.

Las necesidades de información al interior de EAGAT se definen de la siguiente manera:  
**NO ENTIENDO**

- 1) Procesos Misionales
  - a. Asistencia Técnica
    - i. Formulación y Evaluación de Proyectos.
    - ii. Conformación Documentación.
    - iii. Etapa Previa.
    - iv. Negociación y Selección.
  - b. Inteligencia de Mercados
    - i. Caracterización de Proveedores.
    - ii. Estudios de Mercado.
    - iii. Análisis del Sector.
  - c. Asesoría en el Mejoramiento de Procesos
    - i. Formulación y evaluación de proyectos.
- 2) Procesos de Soporte
  - a. Gestión Recurso Humano
    - i. Selección y Reclutamiento
    - ii. Capacitación y Bienestar
    - iii. Compensaciones
    - iv. Seguridad y Salud en el Trabajo
    - v. Desvinculaciones
  - b. Gestión Recursos Físicos
    - i. Infraestructura
    - ii. Bienes y Suministros
    - iii. Servicios Generales
  - c. Gestión de Recursos Financieros
    - i. Presupuesto
    - ii. Tesorería
    - iii. Contabilidad
    - iv. Facturación
    - v. Cartera
  - d. Gestión de Recurso de Información y Comunicaciones
    - i. Gestión Documental

- ii. Hardware y Software
- iii. Información y Comunicaciones

## **9. MODELO DE GESTION DE TI**

A continuación, se describe el modelo estratégico de gestión de tecnologías de información EAGAT, el cual se continuará madurando de forma continua durante los próximos años.

Este modelo se plantea desde el punto de vista de cada uno de los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado Colombiano, en atención a los lineamientos de MINTIC y busca lograr alinear de forma efectiva la tecnología al actuar estratégico y de gestión de la entidad.

### **9.1 Estrategia de TI**

La estrategia de TI en EAGAT está establecida 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. Se plantea una visión estratégica a ser desarrollada al menos en cuatro años teniendo claro que será requerida su actualización anualmente, y ante los disintos replanteamientos estratégicos de la institución. Lo anterior permitirá generar una permanente alineación con los planes de la entidad, e incorporar de forma oportuna nuevos desarrollos o tendencias tecnológicas a la gestión de la institución.

La estrategia TI se guiará por los siguientes principios:

- Contribuirá de forma directa el cumplimiento de las metas estratégicas.
- Permitirá contar con información oportuna y completa que optimice los procesos de toma de decisiones estratégicas y administrativas
- Generará beneficios directos en la población que toma servicios de salud en el distrito.
- Facilitará y potenciará el trabajo del equipo de colaboradores EAGAT
- Se sustentará en una inversión racional y sostenible de recursos que genere el máximo beneficio para la entidad al menor costo posible.

#### **9.1.1 Objetivos estratégicos de TI**

La gestión estratégica de TI en EAGAT tendrá como objetivos:

	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: PAI-PETI</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 20-01-2020</b>
		<b>VERSION: 2</b>

- Promover entornos ágiles y colaborativos y fomentar esquemas de servicios al apoyo del área misional
- Apoyar la toma de decisiones estratégicas y operativas EAGAT basadas siempre en datos e información oportuna, pertinente y de calidad
- Automatizar los procesos y procedimientos internos de la entidad contando con las condiciones de infraestructura y servicios tecnológicos requeridos y asegurando la generación de capacidades en el equipo EAGAT para su aprovechamiento

A continuación, se describen las líneas de proyectos identificadas en relación con el cumplimiento de cada uno de los objetivos. Las líneas de proyectos son susceptibles de actualización en las distintas revisiones del PETI que se hagan en la entidad y en todo caso su implementación estará sujeta a las condiciones de aprobación presupuestal de los recursos de EAGAT.

Apoyar la toma de decisiones estratégicas y operativas EAGAT basadas siempre en datos e información oportuna, pertinente y de calidad.

- Diseño e implementación de la arquitectura y modelo de gobierno de datos e información
- Implementación de herramientas de captura, analítica y visualización de datos e información
- Implementación de sistema de seguimiento interno de la gestión

Automatizar los procesos y procedimientos internos de la entidad contando con las condiciones de infraestructura y servicios tecnológicos requeridos y asegurando la generación de capacidades en el equipo EAGAT para su aprovechamiento

- Fortalecimiento plataforma tecnológica
- Implementación sistema de gestión documental electrónica
- Implementación sistema de gestión financiera

#### 9.1.2 Alineación de la estrategia de TI con el plan estratégico institucional

El PETI planteado se encuentra plenamente alineado al Plan Estratégico actual de la organización y por ende todas las actividades e iniciativas desarrolladas en el marco de su ejecución contribuirán al cumplimiento de los objetivos estratégicos de EAGAT.

- Alineación de la estrategia de TI con el modelo único de planeación y gestión en la entidad
- Alineación de la estrategia de TI con el plan estratégico institucional

 Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: PAI-PETI</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 20-01-2020</b>
		<b>VERSION: 2</b>

El PETI planteado se encuentra plenamente alineado al Plan Estratégico actual de la organización y por ende todas las actividades e iniciativas desarrolladas en el marco de su ejecución contribuirán al cumplimiento de los objetivos estratégicos de EAGAT.

Alineación de la estrategia de TI con el modelo único de planeación y gestión en la entidad

A continuación, se plantea la alineación existente entre la Estrategia TI planteada y el modelo único integrado de planeación y gestión como instrumento base de la acción operacional de la entidad:

- Líneas de proyectos Estrategia TI
- Generación de contenidos digitales
- Fomento de emprendimiento soluciones TI
- Virtual de colaboración
- Implementación del servicio de asistencia técnica en línea
- Diseño e implementación de la arquitectura y modelo de gobierno de datos e información
- Implementación de herramientas de captura, analítica y visualización de datos e información
- Implementación de sistema de seguimiento interno de la gestión
- Objetivos estrategia TI asociados:
- Apoyar la toma de decisiones estratégicas y operativas EAGAT basadas siempre en datos e información oportuna, pertinente y de calidad.
- Automatizar los procesos y procedimientos internos de la entidad contando con las Transparencia, participación y condiciones de infraestructura y servicios tecnológicos requeridos y asegurando la generación de capacidades en el equipo EAGAT para su aprovechamiento.

#### 9.1.2.1 Gestión del talento humano

##### 9.1.2.1.1 Objetivos estrategia TI asociados:

Automatizar los procesos y procedimientos internos de la entidad contando con las condiciones de infraestructura y servicios tecnológicos requeridos y asegurando la generación de capacidades en el equipo EAGAT para su aprovechamiento.

##### 9.1.2.1.2 Líneas de proyectos Estrategia TI

Implementación de estrategia de gestión del cambio y cultura organizacional  
 Implementación de la plataforma de contenidos abiertos

	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: PAI-PETI</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 20-01-2020</b>
		<b>VERSION: 2</b>

### 9.1.2.2 Gestión financiera

#### 9.1.2.2.1 Objetivos estrategia TI asociados:

Apoyar la toma de decisiones estratégicas y operativas EAGAT basadas siempre en datos e información oportuna, pertinente y de calidad

Automatizar los procesos y procedimientos internos de la entidad contando con las condiciones de infraestructura y servicios tecnológicos requeridos y asegurando la generación de capacidades en el equipo EAGAT para su aprovechamiento.

- Líneas de proyectos Estrategia TI
- Implementación de sistema de seguimiento
- Diseño e implementación de la arquitectura modelo de gobierno de datos de información interno de la gestión
- Implementación sistema de gestión
- Implementación de herramientas de captura financiera y analítica de datos e información

#### 9.1.2.2.2 Alineación de la estrategia de TI sectorialmente

EAGAT ha participado activamente en los diversos talleres intersectoriales liderados por la Secretaria de Salud Distrital y marco y normatividad del Ministerio de las TIC con objeto de construir de forma conjunta y colaborativa el Plan Estratégico de Tecnologías de Información. En el marco de este ejercicio se han adelantado las actividades necesarias para mantener actualizada y alineada la Estrategia TI de la entidad.

## 9.2 Gobierno de TI

EAGAT ha venido consolidando progresivamente su esquema de Gobierno de TI, orientando sus esfuerzos hacia la transformación organizacional, la optimización en el esfuerzo y pertinencia de la toma de decisiones, la promoción del liderazgo en el terreno de las tecnologías de la información, y el establecimiento de una dinámica de comunicación que genere valor adicional a la implementación del PETI.

### 9.2.1. Cadena de valor de TI

EAGAT adelantará las acciones necesarias para modificar su proceso de gestión de TIC de forma tal que se adopte una cadena de valor que cumpla con las siguientes condiciones generales:

- Administrar servicios tecnológicos
- Asegurar el uso y apropiación de TI
- Innovar y gestionar proyectos TI

### 9.2.2. Indicadores de gestión

Con objeto de realizar seguimiento a la gestión estratégica de TI en la entidad se adoptarán y medirán de forma periódica los siguientes indicadores:

<b>INDICADOR DE PROCESOS INFORMATICOS EAGAT</b>					
<b>SERVICIO TI</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	<b>FORMULACION</b>	<b>TIPO</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>
Servicio de Internet	Nivel de Disponibilidad Mensual de Internet	Medir el porcentaje de disponibilidad del servicio de internet.	(Horas de servicio oficina / Horas servicio de Internet)* 100	Eficacia	Porcentaje
Correo Electrónico	Nivel de disponibilidad del servicio de correo	Medir el porcentaje de disponibilidad del servicio de correo para los usuarios	(Correos Creados / Disponibilidad de Correos activos) * 100	Eficacia	Porcentaje
Servicio de Telefonía	Nivel de disponibilidad del servicio de telefonía	Medir el porcentaje de disponibilidad del servicio de telefonía	(Horas de servicio oficina / Horas servicio de telefonía)* 100	Eficacia	Porcentaje
Administración Servicios de Impresión	Nivel de disponibilidad mensual del servicio de impresión	Medir el porcentaje de disponibilidad del servicio de impresión	(No de solicitudes de impresión / No de impresiones gestionadas) * 100	Eficacia	Porcentaje
Sistemas de Información y/o Aplicaciones	disponibilidad de Sistemas de Información y/o aplicaciones	Medir el porcentaje de disponibilidad de los sistemas de información de los aplicativos	(Cantidad de aplicaciones / Usuarios uso días) * 100	Eficacia	Porcentaje

Requerimientos Software	Nivel de atención de los requerimientos de software realizados por el sistema de requerimientos	Medir el nivel de atención a los requerimientos recibidos por el Area de Sistemas	(Número de requerimientos recibidos / Número de requerimientos programados para paso a pruebas) * 100./	Eficacia	Porcentaje
Instalación y desinstalación de software	Porcentaje de atención a las solicitudes de instalación y desinstalación de software	Medir el porcentaje de atención a las solicitudes de instalación y desinstalación de software radicadas en la mesa de ayuda	(Número de solicitudes de instalación y desinstalación de software atendidas en la mesa de ayuda de Soporte Tecnológico/No. Total de solicitudes de instalación y desinstalación de software recibidas en la mesa de ayuda de soporte tecnológico)*100/	Eficacia	Porcentaje
Mesa de Ayuda	Porcentaje de atención a las incidencias realizadas por los usuarios	Medir el porcentaje de incidencias atendidas por la mesa de ayuda en el trimestre	(Número de solicitudes atendidas en la mesa de ayuda /No. Total de solicitudes recibidas en la mesa de ayuda)*100/	Eficacia	Porcentaje
Gestión de usuarios	Gestión de Usuarios	Medir el porcentaje de atención de las incidencias de gestión de usuarios	(Número de incidentes recibidos /Numero de incidentes gestionados) * 100	Eficacia	Porcentaje
Gestión de copias de respaldo	Porcentaje de atención a las solicitudes de copias de respaldo	Medir el porcentaje de atención a las solicitudes de copias de respaldo radicadas en la mesa de ayuda	(Número de solicitudes de copias de respaldo atendidas en la mesa de ayuda de Soporte Tecnológico/No. Total de solicitudes de copias de respaldo recibidas en la mesa de ayuda de soporte tecnológico)*100/	Eficacia	Porcentaje

	Porcentaje de ejecución de los mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos	Medir el nivel de ejecución de los mantenimientos programados para los equipos	(Número de mantenimientos realizados en el periodo /Número de mantenimientos programados en el periodo) * 100	Eficacia	Porcentaje
Mantenimiento de Equipos					

### 9.2.3. Plan de implementación de procesos

Con objeto de realizar una gestión estratégica de TI en EAGAT se adelantarán las siguientes acciones en relación con el modelo de gestión:

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

### 9.2.4. Estructura organizacional de TI

EAGAT adelantará las acciones necesarias para adoptar un modelo organizacional y de delegación y asignación de funciones y obligaciones que permita cumplir con los siguientes postulados y responsabilidades:

- Área de Planeación y Calidad
- Área de Sistemas
- Área Administrativa
- Área de control Interno

### 9.3. Gestión de información

EAGAT concentrará esfuerzos en el dominio de gestión de la información, como habilitante para el fortalecimiento de los sistemas de información y como origen en la generación de valor de TI para: realizar analítica de datos para tomar decisiones e identificar y optimizar los flujos que permitan la simplificación y optimización de procesos.

Con objeto de desarrollar una adecuada gestión de la información se formulará la arquitectura de datos e información de la entidad, junto con su modelo de gobierno. Este

	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: PAI-PETI</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 20-01-2020</b>
		<b>VERSION: 2</b>

ejercicio recogerá las necesidades de información y las dinámicas de producción de información misional y de gestión de EAGAT.

Lo anterior se verá complementado con tres elementos esenciales para el aprovechamiento de la información y los datos:

- Generación de capacidades para la analítica y aprovechamiento de los datos y de la información para la toma de decisiones
- Habilitación y uso de herramientas de analítica de información y datos para la toma de decisiones
- Publicación datos abiertos y generación de productos de información para los grupos de interés de EAGAT

#### 9.4. Sistemas de información.

##### 9.4.1. Arquitectura de sistemas de información

EAGAT ha venido implementando sistemas de información para apoyar algunos de los procesos y actividades de la entidad. La siguiente es la arquitectura de sistemas de información con los que cuenta actualmente la entidad:

- Información gestión calidad
- Información misional
- Información Administrativa y contable Implementación de sistemas de información

La entidad ha identificado una serie de Sistemas de información que le contribuirán a apoyar sus procesos de gestión de datos y de información. Adicionalmente, se incorporarán progresivamente distintas soluciones que se deriven de la implementación de los proyectos estratégicos contemplados en el presente PETI. A continuación, se plantea una descripción general de los sistemas de información iniciales que se incorporarán a la arquitectura de EAGAT.

- Sistema que permita hacer seguimiento a los indicadores estratégicos de la entidad, junto con la ejecución presupuestal y gestión contractual.
- Sistema que permita gestionar electrónicamente los documentos de la entidad de acuerdo a las prácticas y lineamientos definidos por el Mintic y el Archivo General de la Nación.

Adicionalmente, en el proceso de implementación de estos sistemas y los demás que sean incorporados progresivamente se adoptarán los siguientes lineamientos:

 <b>EAGAT</b> Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: PAI-PETI</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 20-01-2020</b>
		<b>VERSION: 2</b>

## 9.5. Modelo de gestión de servicios tecnológicos

### 9.5.1. Infraestructura

A continuación, se presenta el listado de equipamientos tecnológicos con los que cuenta actualmente EAGAT :

Tipo Equipo	Modelo	Procesador	Arquitectura	Total
Escritorio	PC SMART SR5325LA	Intel Core I7	64 Bits	1
Escritorio	PC SMART SR5325LA G4600	IntelPentim	64 Bits	4
Escritorio	PC SMART SR5325LA	Intel Core I7	64 Bits	3
Escritorio	LENOVO THIKCENTRE M8110Z	Intel Core I7	64 Bits	4
Portatil HP		Intel Core I7	64 Bits	1
Servidor	DELL R230	Quad Core	64 Bits	1

Las siguientes tablas que agrupan de acuerdo a ciertos parámetros la información antes descrita:

Equipos diferenciados según su arquitectura:

Arquitectura Windows 10	Cantidad	%
64 Bits	15	100%
Total	15	100%

Diferenciados según su tipo:

Tipo de equipo	Cantidad	%
Escritorio	13	86,6%
Portátil	1	6.66%

 <b>EAGAT</b> Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnico	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	CÓDIGO: PAI-PETI
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	FECHA: 20-01-2020
		VERSION: 2

Servidor	1	6.66%
Total	15	100%

Según su procesador:

Tipo de procesador	Cantidad	%
Intel Core i7	14	93.33%
Quad Core	1	6.66%

De acuerdo a su sistema Operativo:

Sistema Operativo	Cantidad	%
Windows 10 Pro	14	93.33%
Windows Server 2016	1	6.66%
Total	15	100%

### 9.5.2 Conectividad y Servicios

A continuación, se enuncian los servicios informáticos que se prestan desde el área de Sistemas:

#### Portal Web

El servicio de Portal WEB, permite administrar el portal de EAGAT vigente para lo cual administra la creación de secciones dentro de los portales, administra el contenido y/o publicaciones específicas, gestiona la asignación de usuarios, privilegios para la consulta y publicación de información del sector salud de Colombia.

Con la prestación de este servicio EAGAT, ofrece transparencia y acceso a la información pública para los usuarios, Entidades del sector, entidades de control, y ciudadanía en general.

 <b>EAGAT</b> Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: PAI-PETI</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 20-01-2020</b>
		<b>VERSION: 2</b>

### Administración de Servidor

La administración del servidor está enfocada a los siguientes tipos de servicios que se gestionan a través de este servicio:

- Servidor de Archivos
- Servidor de Correo
- Servidor de Telefonía
- Servidor WEB
- Servidor de Base de Datos

Para la prestación de este servicio se incluyen las siguientes acciones, que permitan a los usuarios y/o colaboradores realizar sus actividades de manera transparente, garantizando que la información esté disponible y confiable cuando sea requerida:

- Gestionar el acceso a los usuarios o colaboradores.
- Verificar los Logs o registros de actividad asociados a los servidores.
- Monitoreo de los recursos (uso y carga de la CPU, el uso de la memoria, el espacio en disco duro disponible, el ancho de banda usado).
- Monitoreo de procesos y servicios en los servidores.
- Actualizaciones de hardware y software
- Actualizaciones de seguridad.
- Administrar la capacidad instalada.
- Administrar los grupos, usuarios y contraseñas, privilegios de acceso y políticas de grupo.
- Administrar espacio en disco, estructurar y administrar arreglos de discos.
- Administrar los servicios propios de cada sistema operativo.
- Definir protocolos y rutinas de encendido y apagado de servidores.
- Realizar el monitoreo de logs, análisis de alarmas y mensajes de error.
- Ejecutar los protocolos de auditoría.
- Generar recomendaciones de actualización de la plataforma de infraestructura de servidores y sus respectivos servicios.
- Establecer y garantizar las configuraciones técnicas e integración con proveedores de infraestructura de TI.

### Infraestructura Centro de Datos

El servicio de Infraestructura Centro de Datos está enfocado a las siguientes acciones que permitan el correcto y oportuno funcionamiento de los componentes tecnológicos por parte del Área de Sistemas y que están dentro del Centro de Datos de EAGAT:

- Gestionar y administrar el acceso al Centro de Datos por parte de colaboradores del Área de Sistemas que tengan el perfil y privilegios correctamente asignados y aprobados.
- Realizar acciones o actividades de mantenimiento preventivo a los componentes tecnológicos del Centro de Datos.
- Establecer el canal de comunicación adecuado con los colaboradores del Area de Sistemas para el soporte de los componentes tecnológicos que operan dentro del Centro de Datos.
- Realizar actividades preventivas o correctivas a los componentes tecnológicos del Centro de Datos, con una disponibilidad 7 x 8.
- Supervisar y administrar la instalación de los elementos tecnológicos dentro del Centro de Datos.

#### Administración Base de Datos

El servicio de Administración Base de Datos está enfocado a las siguientes acciones que permitan el correcto y oportuno funcionamiento de las bases de datos que soportan los sistemas de información de EAGAT.

- Gestionar y administrar el acceso a las bases de datos a través de los sistemas de información de EAGAT, teniendo en cuenta el perfil y privilegios asignados.
- Realizar las actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo que se deriven de la operación y carga de trabajo de los sistemas de información sobre las bases de datos.
- Realizar actividades de recuperación de información sobre las bases de datos, cuando se presenten incidentes y se requiera este tipo de actividades.
- Asegurar la disponibilidad y actualización de la información del inventario de las bases de datos, sus relaciones y hojas de vida.
- Hacer seguimiento y control al correcto funcionamiento de la plataforma que soporta las bases de datos.

Elaborar y presentar reportes, informes, estadísticas e información relacionada al desempeño de las bases de datos.

#### Correo Electrónico

El servicio de correo electrónico está enfocado a las siguientes acciones que permitan el correcto y oportuno funcionamiento del medio electrónico de comunicación de los usuarios y/o colaboradores de EAGAT.

- Gestionar y administrar el acceso a las cuentas de correo en los equipos pertenecientes a la Entidad.
- Administrar y configurar el calendario.
- Realizar actividades de mantenimiento y soporte en las cuentas de correo como son ampliación de buzón, permisos de buzón, recuperación de correo electrónico, creación de listas de distribución, desbloqueo de correo electrónico y cancelación de cuentas de correo.
- Administrar y realizar actividades para el bloqueo de correos electrónicos considerados como riesgosos para EAGAT.

#### Comunicaciones Unificadas

El servicio de Comunicaciones Unificadas está enfocado a las siguientes acciones que permitan el correcto y oportuno funcionamiento de los medios comunicación de los usuarios y/o colaboradores de EAGAT.

- Evaluar y garantizar el entorno de comunicaciones.
- Hacer buen uso de los activos de hardware y software que intervienen en el servicio.
- Identificar oportunidades de mejora en las herramientas y dispositivos del entorno de comunicaciones de EAGAT.
- Garantizar que el modelo de comunicaciones unificadas cumpla con las necesidades de los usuarios o colaboradores de EAGAT.
- Trabajar de manera conjunta con los responsables de los servicios de Correo Electrónico, Audiovisuales, Redes y Seguridad para minimizar los riesgos en la prestación y oportunidad del servicio.
- Realizar actividades de mantenimiento y soporte en el entorno de comunicaciones de EAGAT

#### Redes y Seguridad

El servicio de Redes y Seguridad está enfocado a las siguientes acciones que permitan la administración y configuración de la Red LAN, WAN de las tres sedes de EAGAT y de la administración de las políticas de seguridad de la información de EAGAT:

- Administrar, establecer acciones de seguimiento y control al correcto funcionamiento de la infraestructura de redes y comunicaciones.

 <b>EAGAT</b> Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: PAI-PETI</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 20-01-2020</b>
		<b>VERSION: 2</b>

- Monitorear el correcto funcionamiento de la infraestructura de la Red LAN, WAN y conectividad de los usuarios.
- Realizar configuraciones técnicas y recomendaciones en telecomunicaciones acorde a las necesidades de EAGAT.
- Administrar, gestionar y monitorear la infraestructura de seguridad informática.
- Tomar las medidas técnicas y administrativas para evitar ataques informáticos a las redes.
- Realizar análisis de vulnerabilidades internas y externas generando las acciones de mitigación que correspondan.
- Velar por el cumplimiento de las políticas de seguridad informática de EAGAT.
- Administrar y gestionar accesos a Internet y Páginas WEB.
- Administrar y gestionar accesos a través de VPN para los usuarios y/o colaboradores.

#### Almacenamiento y respaldo de la información

El servicio está enfocado a las siguientes acciones que permitan la administración y configuración de los sistemas de almacenamiento y respaldo de información de manera segura, oportuna y confiable para los usuarios o colaboradores de EAGAT:

- Administrar y configurar soluciones de almacenamiento, para los diferentes componentes tecnológicos de la infraestructura de TI.
- Administrar, establecer acciones de seguimiento y control al correcto funcionamiento, disponibilidad, desempeño y capacidad de las plataformas de TI.
- Verificar y realizar acciones de seguimiento y control a los sistemas de almacenamiento y respaldo de información e identificar irregularidades en la prestación del servicio.
- Realizar copias de seguridad o respaldos de información de los diferentes sistemas de información de EAGAT.
- Realizar actividades de verificación y completitud sobre las copias de respaldo o copias de seguridad de la información.
- Definir protocolos de respaldo y recuperación del sistema operativo, del software y de la información que reside en cada servidor.
- Realizar copias de seguridad o respaldos a los componentes tecnológicos del Centro de Datos.
- Manejar y controlar las entregas y solicitudes de medios (copias de seguridad) en un sitio seguro.
- Realizar actividades de recuperación de información sobre las bases de datos, cuando se presenten incidentes y se requiera este tipo de actividades.

	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO:</b> PAI-PETI
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA:</b> 20-01-2020
		<b>VERSION:</b> 2

- Definir y mantener esquemas de respaldo de la información acorde a las políticas de seguridad de la información de EAGAT.

#### Sistemas de información

El servicio está enfocado a las siguientes acciones que permitan la administración, configuración y soporte de los sistemas de información a los usuarios o colaboradores de EAGAT:

- Administrar y configurar los sistemas de información y generar la integración con los diferentes componentes tecnológicos de la infraestructura de TI (Servidores, Bases de Datos, Redes, Seguridad).
- Administrar, establecer acciones de seguimiento y control al correcto funcionamiento, disponibilidad, desempeño y capacidad de los sistemas de información de EAGAT.
- Verificar y realizar acciones de seguimiento y control a los sistemas de información e identificar irregularidades en la prestación del servicio.
- Generar y presentar informes sobre el desempeño de los sistemas de información.
- Realizar actividades de verificación y completitud sobre las copias de respaldo o copias de seguridad de las versiones de los sistemas de información.
- Los sistemas de información gestionados a través de este servicio se encuentran clasificados de la manera:
  - a) Misionales (Herramientas colaborativas)
  - b) GBS (Sistema Financiero y Administrativo)
  - c) SGD Express (Sistema de radicación y control de respuestas)

#### Seguridad de la información

El servicio está enfocado a las siguientes acciones que permitan una adecuada y óptima gestión de la seguridad de la información a los servicios de TI y sistemas de información que usan los usuarios y/o colaboradores de EAGAT:

- Gestionar la seguridad de la información de EAGAT, conforme a los requerimientos del SGSI (Subsistema de Gestión de Seguridad de la información), y estrategia de Gobierno en Línea.
- Gestionar los planes de tratamiento de riesgos de seguridad de la información.

	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: PAI-PETI</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 20-01-2020</b>
		<b>VERSION: 2</b>

- Controlar y dar seguimiento a las políticas y lineamientos en materia de seguridad de la información.
- Dar seguimiento en las actividades de divulgación y promoción de la importancia del SGSI (Subsistema de Gestión de Seguridad de la información), los beneficios de la seguridad de la información para la Entidad y las implicaciones de la no conformidad con los requisitos de seguridad de la información de EAGAT.
- Garantizar la implementación del Modelo de Privacidad y Seguridad de la información de la estrategia de Gobierno en Línea
- Realizar las mediciones de la efectividad de los controles de seguridad de la información implementados.
- Realizar análisis de vulnerabilidades internas y externas generando las acciones de mitigación que correspondan.
- Velar por la aplicación de las normas y políticas de seguridad informática, mediante revisiones periódicas del estado de la seguridad de los diferentes servicios, sistemas de información y componentes de tecnología en el tratamiento de la información de EAGAT.

#### Impresión y Digitalización

El servicio está enfocado a las siguientes acciones que permitan la adecuada y óptima gestión para la impresión y digitalización de documentos e información que usan los usuarios y/o colaboradores de EAGAT:

- Gestionar las cuentas y acceso al servicio de impresión a los usuarios y/o colaboradores de la Entidad.
- Gestionar el suministro de consumibles para las impresoras de EAGAT
- Garantizar el correcto funcionamiento de los equipos asociados al servicio.
- Dar soporte funcional y técnico al software de administración de impresión.
- Proveer los mecanismos de control y seguimiento en el uso del servicio por parte de los usuarios y/o colaboradores.
- Garantizar una gestión de inventario y garantías de los equipos asociados al servicio, que permitan un adecuado mantenimiento preventivo y el nivel de disponibilidad del servicio requerido por EAGAT.

#### Servicio Base

Los Servicios Base de EAGAT están enfocados a las siguientes acciones que permitan una adecuada y óptima gestión de la infraestructura tecnológica asociada a los servicios de Directorio Activo, DNS, DHCP, impresión entre otros:

- Administrar los elementos de la red, computadores, usuarios, dominios y políticas de seguridad de los usuarios y/o colaboradores de EAGAT.

 Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnico	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: PAI-PETI</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 20-01-2020</b>
		<b>VERSION: 2</b>

- Gestionar las cuentas y acceso a la red corporativa de los usuarios y/o colaboradores de la Entidad.
- Gestionar el directorio activo de la Entidad.
- Administrar los dominios, subdominios (DNS) y protocolos de configuración dinámica de hosts (DHCP), de la Entidad.
- Administrar el acceso y privilegios de los usuarios y/o colaboradores a los servidores de archivos de la Entidad.

#### Puestos de Trabajo

El servicio de Puestos de Trabajo está enfocado a las siguientes acciones que permitan una adecuada y óptima gestión de los equipos tecnológicos asociados al servicio:

- Administrar los computadores (de escritorio y/o portátiles).
- Administrar los teléfonos y extensiones de los puestos de trabajo.
- Administrar los puntos de red y datos para los puestos de trabajo.
- Soportar y realizar configuraciones de ofimática.

#### Audiovisuales

El servicio de Audiovisuales está enfocado a las siguientes acciones que permitan una adecuada y óptima gestión de los medios audiovisuales por parte de los usuarios y/o colaboradores en EAGAT y sus sedes:

- Administrar la asignación de las salas de reuniones, para los usuarios y/o colaboradores de la Entidad.
- Administrar los equipos y medios de las salas de reuniones (equipos de sonido, grabación, equipos de proyección y videoconferencia) para los usuarios y/o colaboradores de la Entidad
- Administrar y operar el sistema de carteleras digitales de la Entidad.
- Dar apoyo técnico y soporte presencial durante las reuniones a los usuarios y/o colaboradores de la Entidad.

#### Conceptos Técnicos

El servicio de Concepto Técnico está enfocado a las siguientes acciones que permitan una adecuada y óptima gestión en la elaboración de los conceptos de adquisiciones y/o actividades de diseño, desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas:

- Adquirir Hardware.

	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: PAI-PETI</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 20-01-2020</b>
		<b>VERSION: 2</b>

- Adquirir Software.
- Adquirir Servicios de TI
- Adquirir Sistemas de Información
- Concepto técnicos Sistemas de Información
- Concepto técnico de aplicativos y/o software
- Concepto técnico de infraestructura de TI

#### Mesa de Ayuda

El servicio de Mesa ayuda está enfocado a las siguientes acciones que permitan una adecuada y óptima gestión de los recursos informático en la entidad para los usuarios y/o colaboradores en EAGAT:

- Administrar la asignación de los recursos informáticos en la Entidad
- Soportar la infraestructura tecnológica de la Entidad.
- Debido soporte y conservación de los equipos informáticos.
- Gestionar y velar por el respaldo y seguridad de la información.
- Atención oportuna y ágil de los requerimientos los usuarios y/o colaboradores de la Entidad

#### 10. MODELO DE PLANEACION

A continuación, se presenta el modelo de planeación que sustenta el presente PETI. Se incluyen los diversos elementos que permiten operar las acciones estratégicas de gestión de TI en la entidad.

Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC

La definición y ejecución del PETI en EAGAT tiene como referente permanente los lineamientos establecidos por el MINTIC a través del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial en cada uno de sus 6 dominios. Así mismo, se observan plenamente los lineamientos establecidos por la Estrategia de Gobierno en línea.

Adicionalmente, 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 entidad.
- El compromiso y apropiación de la gestión de tecnologías de la información por parte de la alta dirección permitirá optimizar el uso de los recursos destinados a tecnología.

- El PETI se considerará un instrumento dinámico que estará en permanente condición de actualización con objeto de maximizar su generación de valor para la entidad.
- El PETI se implementará a partir de los recursos disponibles en EAGAT para tal fin y en todo caso se buscarán permanentemente fuentes de transferencia tecnológica y cooperación técnica y financiera que puedan apoyar su ejecución.

#### Plan maestro o Mapa de Ruta

A continuación, se presenta el plan de implementación definido para las líneas de proyecto priorizadas. En todo caso el plan se concretará a través de los planes de acción de la entidad y teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos anual resultante del ejercicio de planeación presupuestal y gestión de recursos por parte EAGAT. Se han contemplado dos fases asociadas a los proyectos:

En paralelo con la implementación de cada una de las líneas estratégicas de proyecto priorizadas se implementarán las actividades descritas en el modelo de gestión de TI asegurando que se cumplan con las diversas prácticas y lineamientos establecidos por el Ministerio de las TIC.

#### 10.1 Proyección de presupuesto área de TI

Se indica a continuación la asignación presupuestal asignada para el año 2020 de acuerdo al ajuste del ejercicio de proyección presupuestal asociado a los proyectos.

<b>ASIGNACION PRESUPUESTAL 2020</b>	
Infraestructura Puestos de Trabajo	23.000.000
Infraestructura Servicios Corporativos	12.600.000
Seguridad Digital	250.000
Software Servicios Corporativos	15.900.000
Sistemas de Información y/o Aplicaciones	13.000.000
<b>Total Asignación</b>	<b>64.750.000</b>

#### 10.2 Plan de Comunicaciones del PETI

Para generar condiciones óptimas de implementación, apropiación, uso y mejoramiento continuo en el marco del PETI, son necesarias acciones de divulgación y promoción de los alcances, actividades de formación, visibilizarían de avances y documentación de transformaciones atribuibles a la estrategia de TI en EAGAT.

 <b>EAGAT</b> Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica	<b>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO: PAI-PETI</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 20-01-2020</b>
		<b>VERSION: 2</b>

Para este propósito, es necesario ordenar los canales de comunicación en torno a reportes de avance, contenidos informativos y a campañas pedagógicas de alcance básico. De forma incremental, la capacidad de la entidad para involucrar a los miembros de la empresa en las acciones de divulgación y promoción crecerá, para lo cual se tendrán en cuenta los siguientes tipos de contenidos:

- Presentaciones ejecutivas del PETI (apoyada en presentaciones de diapositivas, y/o videos, y preparadas con guiones)
- Taller de apropiación de propósito, metas, responsabilidades y sinergias en el marco del PETI
- Canales electrónicos internos del boletín informativo de los avances y retos en la implementación del PETI vigente (a través de correo electrónico y/o intranet y/o tableros digitales informativos)
- Comunicado de novedades operativas, logísticas y conceptuales (a través de correo electrónico y/o intranet y/o tableros digitales informativos)
- Experiencias significativas en el marco de la implementación del PETI (a través de video y/o intranet)
- Redes y Sitio Web
- Piezas informativas resumidas sobre el inicio, necesidades de proveedores, convocatorias, alianzas, avance y resultados en el marco del PETI.

Este documento es de uso interno y está sujeto a modificaciones y actualizaciones.

Elaborado por:   
 Juan Pablo Astudillo Matiz  
 Tecnólogo de Sistemas

Revisado por:   
 María Piedad Astudillo  
 Asesor de Planeación y Calidad

Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño EAGAT  
 27 de enero de 2020 acta N° 018 /2020