

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

-PETI-

EAGAT

2019

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO

ALCANCE DEL DOCUMENTO

MARCO NORMATIVO

RUPTURAS ESTRATEGICAS

ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

Estrategia de TI

Uso y Apropiación de la Tecnología

Sistemas de información

Servicios Tecnológicos

Gestión de Información

Gobierno de TI

Análisis Financiero

ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

Modelo operativo

Necesidades de información

MODELO DE GESTIÓN DE TI

Estrategia de TI

Definición de los objetivos estratégicos de TI

Alineación de la estrategia de TI con el Plan Estratégico Institucional

Alineación de la estrategia de TI con el Modelo único de Planeación y Gestión en la entidad

Gobierno de TI

Cadena de valor de TI

MODELO DE PLANEACION

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

Plan maestro o Mapa de Ruta

Proyección de presupuesto área de TI

Plan de Comunicaciones del PETI

INTRODUCCIÓN

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 dentro de 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.

OBJETIVO

Contribuir a 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.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Promover entornos colaborativos y fomentar el uso de herramientas que brinden servicios eficientes dentro de la entidad.
2. Implementar tecnología de vanguardia orientada a las buenas prácticas del mercado.
3. Apoyar la toma de decisiones estratégicas y operativas en la EAGAT, basadas siempre en datos e información oportuna, pertinente y de calidad.
4. 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

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 relacionadas con los siguientes aspectos:

- 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 con una visión de 4 años, 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.

POLITICA

La Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica -EAGAT a través de la Gerencia, establece como política que todos los proyectos en que participe la entidad y en su gestión misma, deberán estar orientados al mejor aprovechamiento y soporte de las plataformas informáticas y tecnologías innovadoras del mercado para ser líder en el cumplimiento de su objeto; para ello asume los siguientes compromisos:

1. Diseñar, formular, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector TIC, en correspondencia con las disposiciones legales.
2. Gestionar iniciativas para implementación y uso generalizado de las TIC mediante amplia cobertura de conectividad digital.
3. Incentivar el uso racional, positivo y productivo de las TIC en la entidad.
4. Diseñar operar y evaluar un proceso que tenga como propósito la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación, teniendo en cuenta como especial prioridad, facilitar los canales de comunicación de la entidad.
5. Apoyar en la formulación de los lineamientos generales para la difusión de la Información que al interior con apoyo en los procesos de las subredes de salud. Y entes de control, efectuando las recomendaciones necesarias para lograr que esta sea en forma ágil y oportuna.
6. Promover el ejercicio de la Política de Gobierno Digital para aplicar las buenas prácticas y tener una organización estructura de la información en la entidad.
7. Promover la investigación e innovación que conlleven a desarrollos tecnológicos, incrementos en productividad, dinamización de mercados y mejoramiento de condiciones socioeconómicas.
8. Implementar recursos tecnológicos, de conectividad y de sistemas de información necesarias para obtener muy altos estándares.
9. Ejecutar y controlar la política de gestión documental, correspondiente a la entidad, en concordancia con la normatividad vigente aplicable.

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

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 mencionan 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 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.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En la EAGAT se realiza seguimiento permanente, a través del Comité Directivo a la gestión de tecnologías de la información y al 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 seis dominios de la gestión de tecnologías de información.

Estrategia de TI

En materia de Estrategia TI la entidad tiene su principal fortaleza en relación con la existencia de un PETI. Los esfuerzos se encaminarán a 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 a nivel de toda la entidad.

La entidad ha comenzado 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.

Uso y Apropiación de la Tecnología

En materia de 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 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

Sistemas de información

En relación con el dominio de Sistemas de Información, la entidad ha tenido avances en materia de 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 auditoria, seguridad, privacidad y trazabilidad en los sistemas.

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
- Información sistema gestión financiera

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 programa adecuado de disposición final de residuos tecnológicos. Así mismo, se hace seguimiento de forma permanente y de acuerdo a las mejores prácticas a los servicios de la entidad y se adelantan los mantenimientos y soportes preventivos y correctivos.

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

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 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.

Es importante resaltar que la entidad ha identificado sus activos de información y a partir de los mismos ha participado en un ejercicio de coordinación interinstitucional 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.

Gobierno de TI

En relación con el Gobierno de TI en EAGAT, se cuenta con fortalezas en materia de 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

Análisis Financiero

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

ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO

Modelo operativo

EAGAT, es una entidad mixta sin ánimo de lucro, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, vinculada a la Secretaría 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 9 procesos agrupados de la siguiente forma:

- Gestión Recurso Humano.
- Gestión Recursos Físicos.
- Gestión Recursos Financieros.
- Gestión Informática y Comunicaciones.
- Asesoría en el mejoramiento de Procesos.
- Asistencia Técnica.
- Inteligencia de Mercados.
- Evaluación Seguimiento y Control.
- Sistema de Calidad.

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.

Necesidades de información

Las necesidades de información al interior de EAGAT se definen de la siguiente manera:

- Atención de requerimientos.
- Gestión de seguimiento y control.
- Gestión documental.
- Gestión financiera.
- Gestión de contratación.
- Gestión administrativa.
- Gestión de talento humano.
- Producción de contenidos.
- Definición de políticas.
- Planeación.

MODELO DE GESTIÓN 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.

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 disantes 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 generé el máximo beneficio para la entidad al menor costo posible.

Definición de los objetivos estratégicos de TI

La gestión estratégica de TI en EAGAT tendrá como objetivos:

- Promover entornos agiles 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

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

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.

Gestión del talento humano

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.

Líneas de proyectos Estrategia TI

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

Gestión financiera

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

Alineación de la estrategia de TI sectorialmente

EAGAT ha participado activamente en los diversos talleres intersectoriales liderados por la Secretaría 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.

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.

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

Indicadores y riesgos

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

- Nivel de avance en la implementación de los proyectos estratégicos TI
- Calidad de los servicios
- Cantidad de lineamientos de calidad generados Cantidad de lineamientos de calidad implementados
- Eficiencia en la gestión de la entidad
- Cantidad de servicios que han reducido costos en usuario final Cantidad de servicios que han reducido tiempos al usuario final Porcentaje de reducción de costos
- Porcentaje de reducción de tiempos
- Porcentaje de reducción en el consumo de papel
- Satisfacción de usuarios
- Nivel de satisfacción usuario externo Nivel de satisfacción usuario interno
- Transparencia
- Porcentaje de ejercicios de participación con uso de medios electrónicos
- Porcentaje de usuarios que participa a través de medios electrónicos
- Servicios en línea
- Porcentaje de servicios disponibles en línea
- Porcentaje de transacciones en línea
- Gestión TI
- Porcentaje de ejecución anual del PETI Porcentaje de disponibilidad de los servicios TI
- Porcentaje de servicios de intercambio de información disponibles en línea
- Nivel de integración e interoperabilidad entre sistemas de información
- Proyectos TI Porcentaje de proyectos TI desarrollados e implementados exitosamente
- Porcentaje de proyectos TI que contaron con acompañamiento del área de TI desde el diseño
- Gestión de recursos Porcentaje de ejecución de presupuesto destinado a TI
- Porcentaje de presupuesto de la organización destinado a temas TI Número de proyectos con evaluación de opciones de adquisición TI
- Estrategia GEL Nivel de avance de la Estrategia de Gobierno en línea por cada uno de sus componentes

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

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

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 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
- Habilidades 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

Sistemas de información.

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:

Modelo de gestión de servicios tecnológicos

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	Intel Pentium G4600	64 Bits	5
Escritorio	PC SMART SR5325LA	Intel Core I7	64 Bits	3
Portatil	HP	Intel Core I7	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	10	100%
Total	1	100%

Diferenciados según su tipo:

Tipo de equipo	Cantidad	%
Escritorio	9	81,9%
Portátil	1	18,1%
Total	10	100%

Según su procesador:

Tipo de procesador	Cantidad	%
Intel Core i7	10	100%

De acuerdo a su sistema Operativo:

Sistema Operativo	Cantidad	%
Windows 10 Pro	10	100%
Total	10	100%

Conectividad

Servicios

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

- Correo electrónico
- Telefonía
- DNS
- Antivirus
- Antiespam
- Proxy
- Servicios de impresión

HARDWARE

IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN

- Configuración Impresora (Incidente)
- Falla Impresión (Incidente)
- Inducción Uso Impresora (Solicitud)
- Atasco De Papel (Incidente)
- Error De Conexión (Incidente)
- Toner Agotado (Incidente)
- Solicitud De Papel (Incidente)
- Impresión A Color (Incidente)
- Falla Escanner (Incidente)
- Pc Y Portátiles
- Sin Internet (Incidente)
- Equipo No Prende (Incidente)
- Monitor (Incidente)
- Mouse (Incidente)
- Teclado (Incidente)
- Disco Lleno (Incidente)
- Equipo Lento (Incidente)
- Formateo Pc (Incidente)
- Traslado Equipo (Incidente)
- Usb (Incidente)
- Telefonía

No Ingresan Llamadas (Incidente)

SOFTWARE

CORREO

- Configurar Cuenta De Correo (Incidente)
- Contactos (Solicitud)
- Crear Archivo Pst (Solicitud)
- Crear Correo Institucional (Incidente)
- Crear Correo Personal (Solicitud) Eliminar Spam (Incidente)
- No Salen Correos Externos (Incidente)
- No Logro Recibir O Enviar Correos (Incidente)
- No Recibo Archivos Adjuntos (Incidente)
- Recibo, Pero No Logro Adjuntar Archivos (Incidente)
- Recibo, Pero No Logro Enviar Correos (Incidente)

ANTIVIRUS

- Actualización Antivirus (Incidente)
- Bloqueo De Paginas Web (Incidente)
- Bloqueo De Virus (Incidente)
- Instalación (Incidente)

OFFICE

- Habilitacion cuenta plataforma Office 365.
- Word (Incidente)
- Excel (Incidente) Power Point (Incidente)
- Backups y gestión de OneDrive.
- Copias De Seguridad (Incidente)
- Recuperar Información (Incidente)
- Configuración Cuenta Institucional

ACCESO A INTERNET (INCIDENTE)

- Problemas Con Acceso A Las Paginas En Internet (Incidente)
- Problemas Con Descargar Archivos Desde Internet (Incidente)

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.

Proyección de presupuesto área de TI

Se encuentra en proceso de validación y ajuste el ejercicio de proyección presupuestal asociado a los proyectos.

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, visibilización de avances y documentación de transformaciones atribuibles a la estrategia de TI en EAGAT .

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.*