

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
Actualización N° 4

**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION - (PETI)**  
Vallecaucana de aguas S.A. E.S.P.  
Enero 2023

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN .....	4
OBJETIVO DEL DOCUMENTO PETI .....	5
ALCANCE DEL DOCUMENTO .....	5
CONTEXTO NORMATIVO QUE RIGE LA ENTIDAD .....	5
RUPTURAS ESTRATÉGICAS.....	7
MOTIVADORES ESTRATÉGICOS .....	7
Alineación estratégica .....	7
Objetivos de Desarrollo Sostenible y Lineamientos OCDE:.....	8
Plan Nacional de Desarrollo: .....	8
Pacto por la transformación digital en Colombia .....	8
Plan TIC – El futuro digital es de todos.....	8
CONTEXTO INSTITUCIONAL .....	12
Visión .....	12
Objetivos.....	12
TENDENCIAS TECNOLÓGICAS .....	12
MODELO OPERATIVO .....	14
Mapa de Procesos .....	14
Descripción de los procesos .....	15
Procesos estratégicos .....	15
Procesos misionales.....	15
Procesos de apoyo o soporte .....	15
Procesos de evaluación y control .....	17
SITUACIÓN ACTUAL .....	18
Estrategia de TI.....	18
Lienzo estratégico Modelo TI .....	18
Misión Estrategia de TI .....	20
Visión Estrategia de TI .....	20
Objetivos estratégicos .....	20
Servicios de TI.....	20
Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI.....	27
Capacidades de TI .....	27
Tablero de control de TI .....	28

Gobierno de TI .....	28
Modelo de Gobierno de TI.....	28
Modelo de Gobierno de TI .....	29
Estructura y Organización humana de TI.....	29
Esquema de Gobierno de TI .....	30
Gestión de Proyectos.....	30
Sistemas de Información .....	30
Catálogo de los Sistemas de Información.....	30
Ciclo de Vida de los Sistemas de Información .....	32
Mantenimiento de los Sistemas de Información .....	33
Soporte de los Sistemas de Información .....	33
Capacidades funcionales de los Sistemas de Información .....	33
Infraestructura de TI.....	34
Arquitectura de Infraestructura tecnológica.....	35
Datacenter .....	35
Infraestructura del Datacentro.....	35
Servidor físico .....	36
Telecomunicaciones .....	36
Hardware y Software de Oficina.....	36
Conectividad.....	37
Red Local e inalámbrica .....	37
Red WAN .....	37
IPV6.....	37
Continuidad y Disponibilidad.....	37
Administración de la capacidad de la Infraestructura tecnológica .....	38
Administración de la operación.....	39
Uso y Apropiación.....	40
Estrategia de Uso y Apropiación.....	40
Seguridad .....	40
SITUACIÓN OBJETIVA.....	41
Misión de TI 41	
Visión de TI 41	
Objetivos estratégicos de TI .....	41

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo al Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI del Estado colombiano, el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETI) es el medio para expresar la Estrategia de TI y de incorporar los resultados de los ejercicios de Arquitectura Empresarial y contener la proyección de la estrategia para 4 años, y deberá ser actualizado anualmente a razón de los cambios de la estrategia del sector, la institución y la evolución y tendencias de las Tecnologías de la Información.

El PETI hace parte integral de la estrategia de VALLECAUCANA DE AGUAS S.A. E.S.P., y es el resultado de un adecuado ejercicio de planeación estratégica de TI que busca la adecuada planeación y gestión de los Sistemas de Información (misional, de apoyo, portales digitales y de direccionamiento estratégico). La alineación del PETI con los Objetivos Estratégicos y el Plan Estratégico de la Entidad, así como un ejercicio básico e inicial de Arquitectura Empresarial y de TI, permite identificar y actualizar las necesidades tecnológicas, formular e implementar las políticas, metodologías y herramientas que permitan el aprovechamiento de los recursos tecnológicos y de inversión. El PETI, constituye una guía de trabajo en el tiempo, que permite definir y administrar las diferentes políticas y proyectos que conduzcan al logro de los objetivos propuestos y a la ejecución de los diferentes proyectos de manera coordinada de acuerdo con las necesidades y prioridades de la organización.

En el presente documento se adoptó la concepción, metodología, lineamientos e instrumentos desarrollados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC-, que conforman la Estrategia de Gobierno en Línea, la cual está soportada en la construcción de la Arquitectura TI del Estado y en el modelo de gestión estratégica con TI (IT4+) y se apoya en la Guía cómo estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI Guía Técnica y en la construcción de la Arquitectura TI del Estado y en el modelo de gestión estratégica con TI (IT4+). (Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, 2017).



## OBJETIVO DEL DOCUMENTO PETI

Establecer los lineamientos y estrategias para la Gestión de las Tecnologías de la Información en Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. durante el año 2023, facilitando el logro de los objetivos estratégicos de la entidad, con base en las definiciones de la Política de Gobierno Digital incluyendo la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, acorde a las necesidades de la entidad, logrando un avance tecnológico en el desarrollo institucional.

## ALCANCE DEL DOCUMENTO

En este documento se describe el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. establece las estrategias y proyectos de tecnología, a ejecutarse en el año 2023 a través del Marco de Arquitectura Empresarial (MAE v2)

El PETI incluye los motivadores estratégicos que hacen parte del entendimiento estratégico, la Situación actual y objetivo de la gestión de TI, la identificación de brechas y definición del portafolio de iniciativas, proyectos y el mapa de ruta con el cual la entidad apoyará la transformación digital de la entidad.

## CONTEXTO NORMATIVO QUE RIGE LA ENTIDAD

A continuación, se relaciona normativa y documentos de referencia que aplica a Vallecaucana de aguas S.A. E.S.P. para la estructuración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).

*Tabla 1 Marco Normativo*

<b>Marco Normativo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Ley 1712 de 2014</b>	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto 1413 de 2017</b>	En el Capítulo 2 Características de los Servicios Ciudadanos Digitales, Sección 1 Generalidades de los Servicios Ciudadanos Digitales
<b>Decreto 2150 de 1995</b>	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
<b>Decreto 4485 de 2009</b>	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
<b>Decreto 2364 de 2012</b>	Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.

<b>Decreto 1377 de 2013</b>	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" o Ley de Datos Personales.
<b>Decreto 2573 de 2014</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones
<b>Decreto 1078 de 2015</b>	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
<b>Decreto 728 2016</b>	Actualiza el Decreto 1078 de 2015 con la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico
<b>Decreto 728 de 2017</b>	Por el cual se adiciona el capítulo 2 al título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para fortalecer el modelo de Gobierno Digital en las entidades del orden nacional del Estado colombiano, a través de la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico.
<b>Decreto 1008 de 2018</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
<b>Decreto 2106 del 2109</b>	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública Cap. II Transformación Digital Para Una Gestión Publica Efectiva
<b>Decreto 620 de 2020</b>	Estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"
<b>Resolución 2710 de 2017</b>	Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo IPv6.
<b>Resolución 3564 de 2015</b>	Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
<b>Resolución 3564 2015</b>	Reglamenta algunos artículos y párrafos del Decreto número 1081 de 2015 (Lineamientos para publicación de la Información para discapacitados)
<b>Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de 2012</b>	Accesibilidad a páginas web El objeto de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 es establecer los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web, que se presentan agrupados en tres niveles de conformidad: A, AA, y AAA.
<b>Conpes 3920 de Big Data, del 17 de abril de 2018</b>	La presente política tiene por objetivo aumentar el aprovechamiento de datos, mediante el desarrollo de las condiciones para que sean gestionados como activos para generar valor social y económico. En lo que se refiere a las actividades de las entidades públicas, esta generación de valor es entendida como la provisión de bienes públicos para brindar respuestas efectivas y útiles frente a las necesidades sociales.



## RUPTURAS ESTRATÉGICAS

2017-2018. N.º 17. 11/07/2018

Las rupturas estratégicas permiten llevar a cabo la transformación de la gestión de TI en el logro de resultados de impacto en el desarrollo de las actividades de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. Las rupturas estratégicas que la entidad identifique deben comunicar un cambio en su enfoque estratégico, de tal forma que le permita transformar, innovar y adoptar un modelo, permitiendo que la tecnología se vuelva un instrumento que genere valor público al ciudadano.

## MOTIVADORES ESTRATÉGICOS

### Alineación estratégica

A continuación, se identifican de los motivadores estratégicos a nivel Nación, a Nivel territorio, a nivel entidad y los lineamientos y Políticas que dan línea en la orientación y alineación la Estrategia de Tecnologías de la Información (PETI) de las entidades del País.

Ilustración 1 Ejemplo Alineación Estratégica

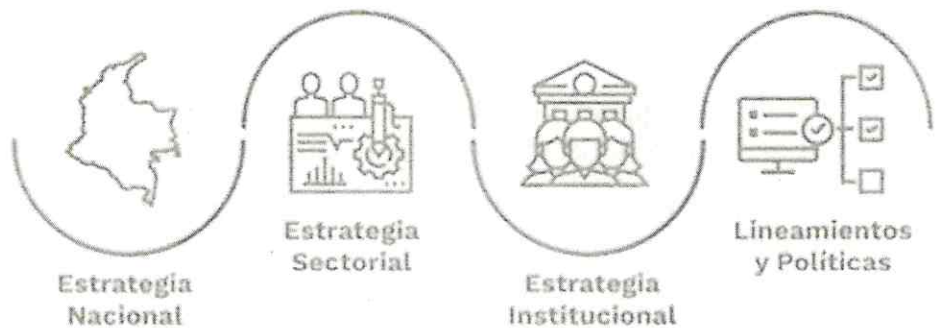


Tabla: Motivadores estratégico

Motivador:	Fuente:
<b>Estrategia Nacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Objetivos de Desarrollo Sostenible</li> <li>✓ Plan Nacional de Desarrollo</li> <li>✓ Pacto por la Transformación Digital</li> <li>✓ Plan TIC Nacional</li> </ul>
<b>Estrategia Sectorial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Documentos de Estrategia de los Sectores productivos</li> <li>✓ Plan TIC Territorial</li> </ul>
<b>Estrategia Institucional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan Estratégico Institucional</li> </ul>
<b>Lineamientos y Políticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Transformación Digital</li> <li>✓ Política de Gobierno Digital</li> <li>✓ Modelo Integrado de Planeación y Gestión</li> </ul>

## Objetivos de Desarrollo Sostenible y Lineamientos OCDE:

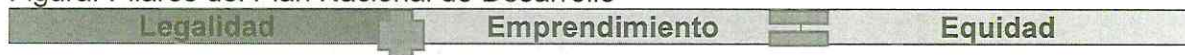
Los objetivos de desarrollo sostenible - ODS, también conocidos como objetivos mundiales se adoptaron en el 2015 por los Estados miembros, los 17 Objetivos ODS están integrados ya que reconocen que las intervenciones de un área afectan los resultados de otras y que el desarrollo debe equilibrar la sostenibilidad medio ambiental, económica y social.

## Plan Nacional de Desarrollo:

El Plan Nacional de Desarrollo, es la hoja de ruta que establece los objetivos de gobierno, fijando las estrategias, los objetivos y las metas del cuatrienio.

En los términos establecidos por el gobierno nacional, el PND pretende alcanzar la inclusión social y productiva, a través del emprendimiento y la legalidad. En este contexto, la legalidad es vista como semilla, el emprendimiento como el tronco del crecimiento y la equidad como fruto para construir el futuro de Colombia. Los Pilares del PND se muestran en la Figura Pilares del Plan Nacional de Desarrollo

Figura. Pilares del Plan Nacional de Desarrollo



La legalidad es interpretada como la seguridad efectiva y justicia transparente para que todos vivamos con libertad y en democracia; la consolidación del Estado Social de Derecho, para garantizar la protección a la vida, honra y bienes de todos los colombianos, así como el imperio de la Ley.

El emprendimiento significa que el crecimiento económico se potenciará con un entorno favorable a la creación y consolidación de un tejido empresarial sólido y competitivo.

La equidad es un pacto para ampliar y equilibrar las oportunidades de desarrollo de todas las familias colombianas.

En las siguientes secciones se describen, en términos generales, las líneas estratégicas asociadas a los pilares descritos en el PND.

## Pacto por la transformación digital en Colombia

El Plan Nacional de Desarrollo estipula en su capítulo VII el Pacto por la transformación digital en Colombia: gobierno, empresas y hogares conectados con la era del conocimiento, el cual traza el camino para que las tecnologías de la información y las comunicaciones habiliten la agregación de valor transversal en la economía, generen nuevos negocios y sean la puerta de entrada a la industria 4.0.

## Plan TIC – El futuro digital es de todos

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) es un habilitador del desarrollo social y económico, con impactos positivos en la productividad, la innovación y el acceso a la información. Esto se traduce en crecimiento económico de largo plazo, reducción de la desigualdad y, por ende, mejoras en la calidad de vida.

Para que todos los colombianos puedan disfrutar de los beneficios de las TIC, se construye el objetivo de la política “El Futuro Digital es de Todos” el cual apoya el cierre de



la brecha digital y la preparación en materia de transformación digital como puerta de entrada a la Cuarta Revolución Industrial (4RI). Esto se logrará a través de 4 ejes:

1. Entorno TIC para el desarrollo digital
2. Inclusión social digital
3. Ciudadanos y hogares empoderados del entorno digital
4. Transformación digital y sectorial.

Esta política se complementa con las acciones que se proponen en el Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia. Pacto por la Equidad” y ayuda al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

***A continuación, se relaciona el contexto, las estrategias, las iniciativas propuestas en el Plan TIC.***

- **Entorno TIC para el desarrollo digital**

El objetivo del eje es construir un entorno favorable para la masificación de las TIC al 100% de la población, Proponiendo una institucionalidad sectorial más eficiente, que focalice los recursos en el cierre efectivo de la brecha de acceso a las TIC entre los ciudadanos más ricos y aquellos con menos recursos.

- **Inclusión Social Digital**

El objetivo del eje es focalizar programas para llevar conectividad a poblaciones y grupos que por razones económicas, sociales, geográficas o culturales no han sido atendidas directamente por el mercado.

- **Ciudadanos y hogares empoderados del entorno digital**

El objetivo del eje es buscar que la gente se apropie de las TIC y haga un uso seguro, responsable, y productivo de ellas.

- **Transformación digital y sectorial**

El objetivo del eje es agrupar las iniciativas que crean las condiciones para que el sector privado y el público, en el orden nacional y territorial, emprendan un cambio en sus actividades, productos y procesos en el marco de la cuarta revolución industrial. Las acciones de este eje van dirigidas a la digitalización de trámites, el uso de información para la toma de decisiones de política, a crear protocolos para que se facilite el intercambio de información entre entidades y a crear un portal único del Estado colombiano donde los ciudadanos puedan acceder a un amplio catálogo de servicios digitalizados.

## Transformación Digital

El propósito de esta estrategia es apalancar la transformación digital del Estado y el uso de tecnologías emergentes a través de la reinención o modificación de los procesos, productos o servicios para asegurar la generación de valor en lo público.

## Política de Gobierno Digital

En concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) la política de Gobierno Digital tiene un impacto sobre la dimensión “Gestión con valores para resultados”. Esta política es orientada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y propone como objetivo “Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”.

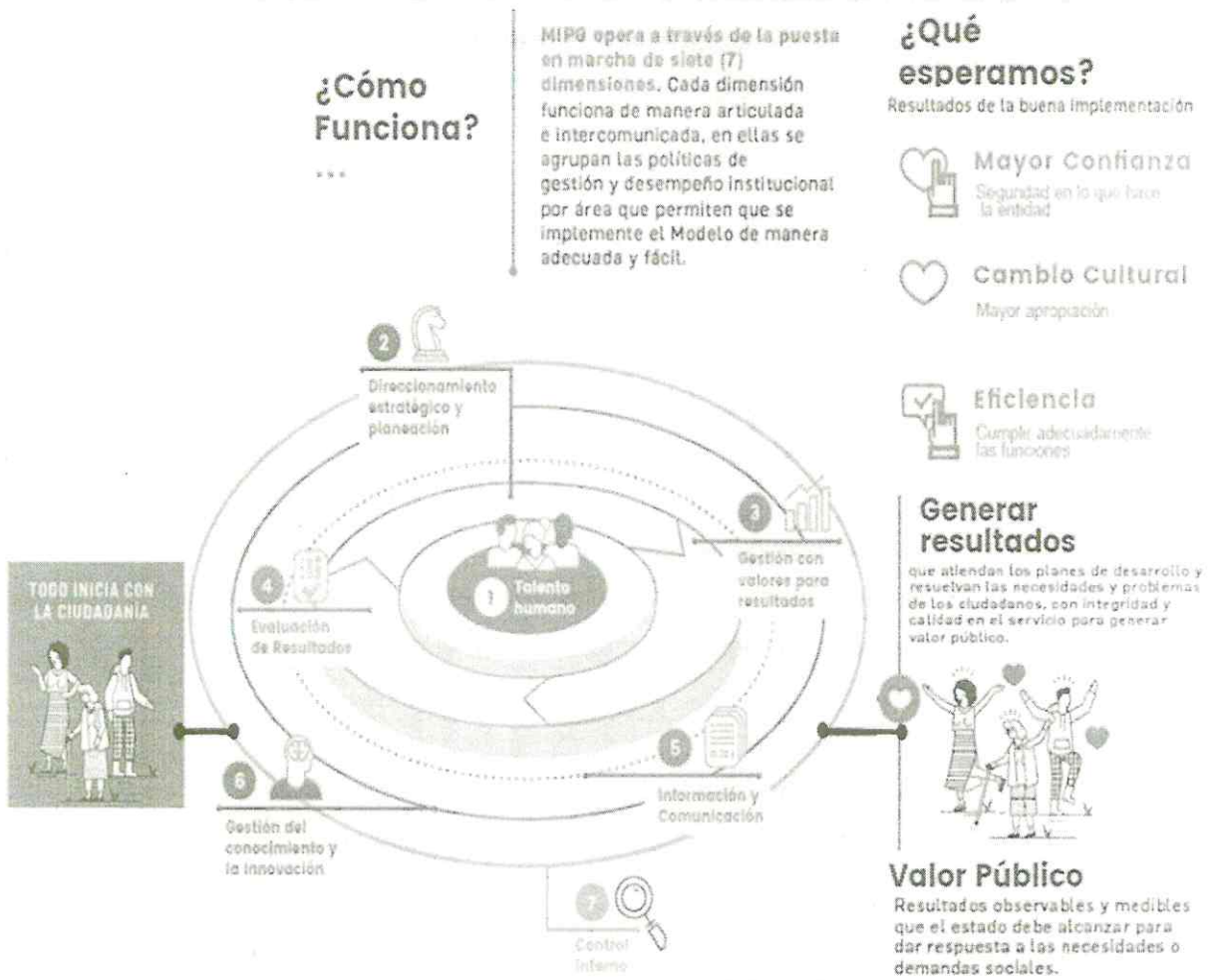
La política de Gobierno Digital propone un modelo que consta de dos componentes (TIC para el estado y TIC para la sociedad), tres habilitadores transversales (Arquitectura TI; seguridad y privacidad; servicios ciudadanos digitales) para lograr los cinco propósitos descritos anteriormente.

## Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) v2

De acuerdo con el Departamento Administrativo de la Función Pública (2019) el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), versión 2, es: “un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes institucionales y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

MIPG se encuentra establecido mediante el Decreto 1499 de 2017 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, su origen se establece a partir del artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

MIPG es el resultado de la integración de los sistemas de Desarrollo Administrativo y el sistema de Gestión de la Calidad, armonizando con el Sistema de Control Interno. El objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2019).



### Arquitectura empresarial

Dentro del ejercicio de arquitectura empresarial las rupturas estratégicas se relacionan con el establecimiento de los Principios de Arquitectura Empresarial que determinan los cambios en el enfoque estratégico de la gestión TI, que impactan la entidad y su capacidad de generar valor basada en la tecnología, dichos principios están establecidos en un marco integral bajo los lineamientos de la política de Gobernanza y Desarrollo Territorial y Gobierno Digital de la OCDE, Marco MinTIC, las políticas de gestión y desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. En la actualidad esta propuesta se encuentra en validación y aprobación por parte del Consejo Superior de Desarrollo Administrativo.

Además, el ejercicio liderado por la entidad generó un modelo de gestión de arquitectura empresarial, que tiene como propósito alinear, integrar y interoperar los



componentes de la Alcaldía con su planeación estratégica, a través de los diferentes dominios de la Arquitectura, de acuerdo con el marco de referencia TOGAF y el Marco de Referencia de Arquitectura TI propuesto por MinTIC.

## **CONTEXTO INSTITUCIONAL**

Esta sección busca ofrecer un contexto frente a la estructura, procesos de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. y el área de sistemas, con el fin de abordar el PETI, de manera integral y poder impulsar el cumplimiento la implementación de la transformación digital.

### **Visión**

Ser la empresa Vallecaucana de Aguas S.A.A E.S.P. reconocida por el mayor impacto social en las condiciones de vida de los vallecaucanos, relacionadas con el sector de agua potable y saneamiento básico y el respeto por el medio ambiente.

### **Objetivos**

La sociedad se propone como objeto social principal la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y sus actividades complementarias

## **TENDENCIAS TECNOLÓGICAS**

Se describe las tendencias tecnológicas disponibles en la industria 4.0 para identificar de qué manera se pueden aplicar en la optimización de procesos y gestión de la entidad.

Las tendencias a nivel tecnológico más representativas y que en la actualidad están guiadas por las tecnologías habilitadoras de la denominada industria 4.0 o industria inteligente, están conformadas por las siguientes tablas de tendencias tecnológicas.

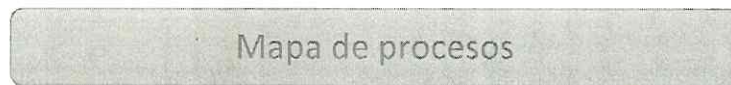
Tabla: Tendencias Tecnológicas

Nombre
Cloud Computing
la Inteligencia Artificial
el Internet de las cosas
Big data, BlockChain
Microservicios SOA
DevOps
Plataformas de Ciberseguridad
Realidad Aumentada
Plataforma colaborativa
Robótica
Drones
Impresión 3D
Entre otros.
Aplicaciones móviles
Uso de nube- Software como servicio
Uso de nube- Plataforma como servicio
Uso de nube- Infraestructura como servicio
Automatización de procesos con motor BPM (Business Process Manager)
Automatización de procesos con motor RPA (Robotic Process Automation)
Software para análisis de datos descriptivo
Software para análisis de datos predictivo
Software para análisis de datos cognitivo
Software de inteligencia artificial
Blockchain
Gestión y análisis de datos estructurados (Motores ETL-ELT, Bodegas de datos y datamarts)
Gestión y análisis de datos no estructurados (documentos, audios, videos) con Big Data
Herramientas de gestión de calidad de datos
Plataforma colaborativa
Bases de datos NoSQL (Not Only SQL)
Internet de las cosas (IOT)
Arquitectura de sistemas orientada a servicios SOA
Arquitectura de sistemas orientada a Microservicios
Máquinas virtuales (Virtualización de hardware)
Virtualización de sistema operativo en contenedores (Docker)
Metodologías ágiles
Devops
Plataforma de interoperabilidad X-ROAD
Carpeta ciudadana
Plataforma de publicación de datos abiertos
Arquitectura Empresarial con el marco TOGAF 9.2
Gobierno y Gestión de TI con el marco COBIT 2019
Gestión de servicios de TI con el marco ITIL v4
Gestión de proyectos con PMI

## MODELO OPERATIVO

Este documento hace referencia a la descripción de alto nivel del mapa de procesos de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P., el cual representa el comportamiento de está dando orientación al cómo gestiona las actividades para dar cubrimiento a su misionalidad. El siguiente es el modelo de procesos de VALLECAUCANA DE AGUAS S.A. E.S.P.

### Mapa de Procesos



*Ilustración Grafico: Agrupación de los Procesos / Diagrama o Mapa de Proceso General de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.*





## Descripción de los procesos

### Procesos estratégicos

ID	Nombre	Objetivo
PE - N°_001	Direccionamiento Estratégico	Dirigir y orientar la formulación de la planeación estratégica y operativa de la Entidad y realizar su seguimiento y control, mediante la aplicación de metodologías e instrumentos de planeación y evaluación, para promover y asegurar el mejoramiento continuo de la gestión institucional.
PE - N°_002	Planeación	Liderar los procesos de planeación que conlleve al mejoramiento físico-espacial de la entidad y que al mismo tiempo propenda por un desarrollo social de sus grupos de interés articulando las diferentes áreas de la entidad.

### Procesos misionales

ID	Nombre	Objetivo
PM - N°_001	Ejecución Proyectos de Infraestructura Área Técnica	Asesorar a la Gerencia en la, formulación, elaboración de estudios e investigaciones sobre nuevas tecnologías y gestión, administración de obras para la expansión y optimización de los sistemas de acueducto, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, mediante el análisis y evaluación de especificaciones técnicas, propuestas sobre alianzas estratégicas, proyectos de inversión.

### Procesos de apoyo o soporte

ID	Nombre	Objetivo
PA - N°_001	Gestión Financiera	Apoyar y orientar a todas las áreas de la organización en la formulación de políticas, planes y programas de gestión; en la elaboración, ejecución y control del presupuesto de ingresos y gastos de operación; actividades contables, financiera y logística, cofinanciación, etc. para lograr una organización de alto desempeño financiero y administrativo y garantizar el normal desarrollo de las operaciones de Vallecaucana de aguas S.A. E.S.P., así como reducir los costos y gastos e incrementar los ingresos corrientes.

ID	Nombre	Objetivo
PA - N°_002	Gestión Jurídica	Asesorar y apoyar a las dependencias del a empresa en todo lo relacionado con el marco jurídico, evaluando las consultas y/o peticiones de los funcionarios, mediante la aplicación de normas legales vigentes, jurisprudencia y doctrinas jurídicas relacionadas, interventoría de contratos de asesorías jurídicas, interponiendo o contestando demandas para garantizar y asegurar que las actuaciones estén de acuerdo con lo establecido y requerido por el marco legal en cumplimiento del objetivo empresarial.
PA - N°_003	Gestión del Talento Humano	Administrar el talento humano a través de la selección, vinculación, inducción, entrenamiento en el puesto de trabajo, capacitación, bienestar, compensación, evaluación del desempeño, preparación del retiro, para propiciar ambientes de trabajo adecuados, fortalecer competencias y contribuir al logro de los objetivos institucionales.
PA - N°_004	Gestión de Comunicaciones	Comunicar los mensajes institucionales a través de la producción y divulgación dirigida a los públicos internos y externos, para mantenerlos informados y promover los servicios de Vallecaucana de aguas S.A. E.S.P.
PA - N°_005	Gestión Documental	Administrar la gestión documental a través de la recepción, clasificación, radicación, indexación, distribución, control y seguimiento para conservar la documentación de Vallecaucana de aguas S.A. E.S.P.
PA - N°_006	Gestión Administrativa	Gestionar la administración eficiente de los bienes (muebles e inmuebles) y suministros que requiere la entidad y coordinar los mantenimientos, cumpliendo

ID	Nombre	Objetivo
		con la normatividad legal vigente y bajo parámetros de efectividad, calidad y transparencia.
PA - N° _007	Atención al Ciudadano	Orientar y direccionar a la comunidad en general en los tramites que se ejecutan en la entidad, recibir, radicar, registrar, conservar, distribuir y brindar el servicio de información (incluyendo la gestión de las PQRSD) sobre todas las comunicaciones oficiales que ingresen o salgan de la entidad y vigilar que la labor se cumpla dentro de la debida reserva, con oportunidad y en orden consecutivo.
PA - N° _008	Gestión de Tecnologías de la Información	Asesorar a la empresa para implementar y desarrollar sistemas de información fundamentados en tecnologías que cumplan los requerimientos básicos e n los procesos de gestión, técnicos, operativos, financiero y administrativos de Vallecaucana de aguas S.A. E.S.P.

Procesos de evaluación y control

ID	Nombre	Objetivo
PEC - N° _001	Gestión de control interno	Realizar la verificación y evaluación de forma independiente del funcionamiento del Sistema de Control Interno de la entidad. Contribuir para que los procesos, políticas, planes y programas de Vallecaucana de aguas S.A. E.S.P se realicen de acuerdo con las normas vigentes y proponer recomendaciones para su mejora continua.



## SITUACIÓN ACTUAL

Para mostrar el estado el nivel de madurez en la implementación de las políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital, se tomó como metodología la definida por MINTIC en el marco de referencia de arquitectura empresarial, la cual se compone de 7 dominios en las que se debe analizar el proceso de Gestión TIC las cuales son (Estrategia de TI, Gobierno de TI, Gestión de Información, Sistemas de Información, Infraestructura de TI, Uso y Apropriación, Seguridad).

### Estrategia de TI

#### Lienzo estratégico Modelo TI

Haciendo uso del modelo de lienzo estratégico de TI, los interesados pueden ver de manera global los aspectos importantes de la gestión de Tecnologías que realiza la entidad EVA.

<p><b>SOCIOS CLAVES</b></p> <p>Estratégicos.</p> <p><b>Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Técnica</li> <li>✓ Financiera</li> <li>✓ Jurídica</li> <li>✓ Administrativa</li> </ul> <p><b>Externo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ MinTIC,</li> <li>✓ Proveedores de servicios de comunicaciones.</li> <li>✓ Proveedores de servicios tecnológico</li> <li>✓ Secretaria de las TIC de la gobernación del valle del cauca</li> </ul>	<p><b>ACTIVIDADES CLAVES</b></p> <p><b>Gestión de recursos tecnológicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hardware.</li> <li>- Software.</li> <li>- Licenciamiento.</li> <li>- Almacenamiento.</li> <li>- Seguridad de la información</li> </ul> <p><b>Gestión de servicios tecnológicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesa de ayuda</li> <li>- Sistemas de control y apoyo</li> </ul> <p><b>Gestión de los sistemas de Información.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión.</li> <li>- Gestión documental.</li> <li>- Recursos humanos.</li> <li>- Servicios Web</li> </ul> <p><b>RECURSOS CLAVES</b></p> <p>Personal especializado TI</p> <p>Recursos humanos de apoyo TI</p> <p>Lic. de Software</p>	<p><b>PROPUESTA DE VALOR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disponibilidad de los recursos tecnológicos</li> <li>✓ Administración de plataformas web</li> <li>✓ Administración correos corporativo</li> </ul>	<p><b>RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asistencia personal</li> <li>✓ Asistencia remota</li> <li>✓ Acompañamiento continuo</li> </ul>	<p><b>SEGMENTOS</b></p> <p><b>Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Todas las áreas de la entidad EVA.</li> </ul> <p><b>Externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ciudadanía en general</li> </ul>
<p><b>ESTRUCTURA DE COSTES</b></p> <p><b>Costos Fijos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Licenciamiento, mantenimiento y garantía de equipos, soporte</li> <li>✓ Servicios (comunicaciones, mesa de servicio, tc)</li> </ul> <p><b>Costos variables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Iniciativas de proyectos de inversión</li> <li>✓ Contratistas: personal especializado</li> <li>✓ Adquisición o renovación de hardware</li> </ul>		<p><b>CANALES</b></p> <p>Presencial, Teléfono. Chat., Correo electrónico</p> <p>Plataforma de mesa de ayuda vía telefónica.</p>		<p><b>FUENTE DE INGRESOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto para funcionamiento</li> <li>- Presupuesto para inversión</li> </ul>

### Misión Estrategia de TI

Promover el uso y apropiación de las TIC desde el nivel estratégico en Vallecaucana de aguas S.A. E.S.P. como herramienta de modernización para fortalecer e impulsar la Transformación Social y Digital, permitiendo incrementar la eficiencia de la entidad, y mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía.

### Visión Estrategia de TI

Para el año (2023) el área de sistemas de Vallecaucana de aguas S.A. E.S.P., se constituirá como un centro de apoyo en nuevas tecnologías informáticas a todos los procesos de la institución, logrando así, el mejor reconocimiento de nuestros usuarios en cuanto al soporte y administración de la infraestructura tecnológica

### Objetivos estratégicos

Liderar la gestión estratégica y operativa de las tecnologías de la información buscando impulsar transformaciones al servicio de nuestros ciudadanos, mediante la modernización y la transformación digital de Vallecaucana de aguas S.A. E.S.P.

### Servicios de TI

Actualmente Vallecaucana de aguas S.A. E.S.P. cuenta con 11 Servicios de TI los cuales están definidos por categorías formuladas con el propósito de permitir la fácil adición y documentación de nuevos servicios informáticos.

A continuación, se definen brevemente el significado de cada una de las categorías de servicios TI.

Tabla: Servicio 001 Acceso a Internet por Wifi

<b>ID</b>	<b>001</b>
<b>Nombre</b>	Acceso a internet por WIFI
<b>Descripción</b>	Acceso a la red de colaboradores de la Entidad de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles. La velocidad de 100 GB de bajada, 20 Gb de subida y soporta máximo 50 usuarios conectados concurrentemente
<b>Categoría</b>	Conectividad
<b>Usuario objetivo</b>	Todos los Funcionarios y contratistas de la entidad de EVA
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Correo electrónico</li><li>• Soporte presencial y telefónica</li></ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	70%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instalar Software de mesa de servicio</li><li>• Realizar documento acuerdo de servicio con proveedor</li></ul>



Tabla: Servicio 002 Acceso a la intranet

<b>ID</b>	<b>002</b>
<b>Nombre</b>	Acceso a la intranet
<b>Descripción</b>	Acceso a la red protegida de la Entidad para el uso de los recursos tecnológicos. (Sistemas, impresoras, Telefonía IP, etc.)
<b>Categoría</b>	Conectividad
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Soporte presencial y telefónica</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	70%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No contamos con Software de mesa de servicio</li> <li>• No queda trazabilidad de Formulario en papel</li> </ul>

Tabla: Servicio 003 Acceso a la red interna por VPN

<b>ID</b>	<b>003</b>
<b>Nombre</b>	Acceso a la red interna por VPN
<b>Descripción</b>	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Categoría</b>	Conectividad
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se ha podido configurar a nuevos funcionarios acceso por VPN</li> <li>• No contamos con Software de mesa de servicio</li> <li>• No queda trazabilidad de Formulario en papel</li> </ul>

Tabla: Servicio 004 Telefonía IP

<b>ID</b>	<b>004</b>
<b>Nombre</b>	Telefonía IP
<b>Descripción</b>	Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la institución.
<b>Categoría</b>	Comunicación
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte presencial y telefónica</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	9%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No contamos con Software de mesa de servicio</li> <li>• No queda trazabilidad de Formulario en papel</li> </ul>

Tabla: Servicio 005 Correo Electrónico

<b>ID</b>	<b>005</b>
<b>Nombre</b>	Correo electrónico
<b>Descripción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basado en plataforma Zimbra con un buzón de almacenamiento de 7GB , almacenamiento con acceso desde todos los navegadores.</li> </ul>
<b>Categoría</b>	Comunicación
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Presencial</li> <li>• Software de mesa de servicio</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caída de servicio repentina</li> </ul>

Tabla: Servicio 006 Telefonía IP

<b>ID</b>	<b>006</b>
<b>Nombre</b>	Telefonía IP
<b>Descripción</b>	Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la institución.
<b>Categoría</b>	Comunicación
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno:



Tabla: Servicio 007 Antivirus

<b>ID</b>	<b>007</b>
<b>Nombre</b>	Antivirus
<b>Descripción</b>	Software que detecta y elimina virus y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC, dispositivos móviles y demás.
<b>Categoría</b>	Seguridad
<b>Usuario objetivo</b>	Entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	70%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener vigente e instalados los antivirus</li> </ul>

Tabla: Servicio 008 Gestión de equipos de Cómputo

<b>ID</b>	<b>008</b>
<b>Nombre</b>	Gestión de equipos de cómputo
<b>Descripción</b>	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad
<b>Categoría</b>	Gestión de recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Software de mesa de servicio</li> <li>• IVR</li> <li>• Formulario en papel</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	2 días hábiles
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener anual planes de: mantenimiento y de copras de equipos.</li> </ul>

Tabla: Servicio 009 Instalación de Software en equipo de computo

<b>ID</b>	<b>009</b>
<b>Nombre</b>	Instalación de software en Equipos de computo
<b>Descripción</b>	Instalación de software por demanda en los equipos de computo de los funcionarios o contratistas
<b>Categoría</b>	Gestión de recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial</li> <li>• Chat</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	16 horas hábiles
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna:



Tabla: Servicio 010 Videollamadas

<b>ID</b>	<b>010</b>
<b>Nombre</b>	Videollamadas
<b>Descripción</b>	Acceso de servicio de video llamada a través de (Herramienta meet)
<b>Categoría</b>	Comunicación
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• presencial</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	70%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquirir equipo adecuados.</li> </ul>

Tabla: Servicio 011 Página Web Institucional

<b>ID</b>	<b>011</b>
<b>Nombre</b>	Página web institucional EVA
<b>Descripción</b>	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad.
<b>Categoría</b>	Comunicación
<b>Usuario objetivo</b>	Ciudadanos
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Telefónico</li> <li>• Canal web página institucional</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno:

Tabla: Servicio 012 Gestión de Infraestructura de TI

<b>ID</b>	<b>012</b>
<b>Nombre</b>	Gestión de infraestructura de TI
<b>Descripción</b>	Administración y monitoreo de servidores, servidores de aplicaciones, servidores web, sistemas de información, herramientas de software, soluciones en la nube y demás elementos de infraestructura de TI
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Área de TI
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Software de mesa de servicio</li> <li>• Formulario en papel</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	24 horas máximo de atención a solicitudes de cambio
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	

Tabla: Servicio 013 Adquisición de licencias de software

<b>ID</b>	<b>013</b>
<b>Nombre</b>	Adquisición de licencias de software
<b>Descripción</b>	Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la organización
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Área de TI
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Presencial</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	30 días calendario
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno:

Tabla: Servicio 014 Mantenimiento de Aplicaciones

<b>ID</b>	<b>014</b>
<b>Nombre</b>	Mantenimiento de aplicaciones
<b>Descripción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio que se encarga de realizar cambios en los sistemas de información para:</li> <li>• Corregir errores recurrentes</li> <li>• Actualizar software base</li> <li>• Aumentar la capacidad funcional de la aplicación</li> </ul>
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Usuarios de los sistemas de información
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Presencial</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	3 días de atención de mantenimientos correctivos
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno:

Tabla: Servicio 015 Administración de bases de datos

<b>ID</b>	<b>015</b>
<b>Nombre</b>	Administración de bases de datos
<b>Descripción</b>	Servicio que se encarga de la administración de las bases de datos que maneja la entidad
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Área de TI
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Presencial</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	De acuerdo a estimación
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna:



Tabla: Servicio 016 Gestión de Backup

<b>ID</b>	<b>016</b>
<b>Nombre</b>	Gestión de backup
<b>Descripción</b>	Servicio que se encarga de generar respaldo de datos de los sistemas de información
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Área de TI
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No aplica
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar servidor de espejos para backup y backup en la nube.</li> </ul>

Tabl: Servicio 017 Virtualización de Servidores

<b>ID</b>	<b>017</b>
<b>Nombre</b>	Servicio de Virtualización de servidores
<b>Descripción</b>	Servicio que permite virtualizar servidores físicos en varias máquinas virtuales, las cuales pueden proveer a su vez servicios de hosting a las diferentes soluciones de software.
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Todas las áreas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial.</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	2 días hábiles
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configurar de acuerdo a necesidad de EVA.</li> </ul>

Tabla: Servicio 018 Servicio de Supervisión de proveedores de TI

<b>ID</b>	<b>018</b>
<b>Nombre</b>	Servicio de supervisión de proveedores de TI
<b>Descripción</b>	Servicio que permite asegurar que los proveedores cumplan con las obligaciones contractuales.
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Área de TI
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial</li> <li>• Formulario en papel</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	De acuerdo con estimación
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Crear documento acuerdo nivel de servicio SLA con los proveedor, para la calidad de los servicios.



## Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI

EVA tiene definidas algunas políticas y estándares que facilitan la gestión y el gobierno de TI, además, brindan una orientación de las tecnologías de la información para ofrecer mejores servicios.

A continuación, se relacionan las políticas de TI adoptadas y aprobadas por EVA .

POLITICA	DESCRIPCIÓN
<b>Plan de seguridad y privacidad de la información</b>	Política que establece los lineamientos y controles generales en seguridad de la información, teniendo en cuenta la privacidad, confidencialidad y disponibilidad de la información. Esta política hace parte del modelo de seguridad y privacidad de la información MSPI, que fue adoptado por Vallecaucana de aguas.
<b>Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y seguridad digital</b>	Establece un marco de gestión de riesgos a través del cual se mitiguen las vulnerabilidades y amenazas asociados a los activos de información de la gobernación del Quindío, con el fin de lograr reducir su probabilidad e impacto en la entidad.
<b>Catálogo de servicios tecnológicos</b>	El catálogo de servicios tecnológicos tiene como objeto socializar de forma amigable los aplicativos y servicios que a través de la secretaría TIC se ofrecen de cara a los funcionarios de la administración central departamental.

## Capacidades de TI

Vallecaucana de Aguas S.A E.S.P., a la fecha no cuenta con Capacidades de TI que hacen parte de la gestión de las Tecnologías de la Información de la Entidad.

## Tablero de control de TI

Aunque no se tiene definido un tablero de control de TI, se cuenta con indicadores definidos para monitorear y medir el cumplimiento de las metas del Proyecto de Inversión de TI - Fortalecimiento de la infraestructura de tecnología informática y de comunicaciones de EVA.

PROYECTO DE INVERSIÓN:	Fortalecimiento de la infraestructura de tecnología informática y de comunicaciones de EVA.				
META PRODUCTO	INDICADOR META PRODUCTO	TIPO DE INDICADOR	PROGRAMAD O 2023	META PROYECTO INVERSIÓN	PROGRAMAD O 2022
Implementar al 100% una estrategia de fortalecimiento de los sistemas de información para optimizar la gestión de Vallecaucana de aguas S.A. E.S.P.	Porcentaje de avance en la implementación de una (1) estrategia de fortalecimiento de los sistemas de información para optimizar la gestión de Vallecaucana de aguas S.A. E.S.P.	Constante	100%	Implementar 100 % del modelo de seguridad y privacidad de la información en EVA a la Política de Gobierno Digital.	100%
				Implementar 100 % de la arquitectura TI conforme a las necesidades de EVA.	100%

## Gobierno de TI

### Modelo de Gobierno de TI

En la actualidad EVA no cuenta con un modelo estructurado para el gobierno de TI, lo que implica que no se tienen documentados los procesos de TI que definen cómo hacer la gestión de TI, tampoco se cuenta con una estructura organizacional de TI con funciones claras por roles, ni se cuenta con estructuras para toma de decisiones de TI, tales como un Equipo de líderes técnico para aprobación y gestión de cambios en hardware y software.

Miembros que componen la instancia de decisión es:

- El Gerente de la entidad de EVA
- El Director Administrativo de EVA
- El responsable de las TIC de EVA
- El jefe de la oficina de Planeación de EVA

### Modelo de Gobierno de TI

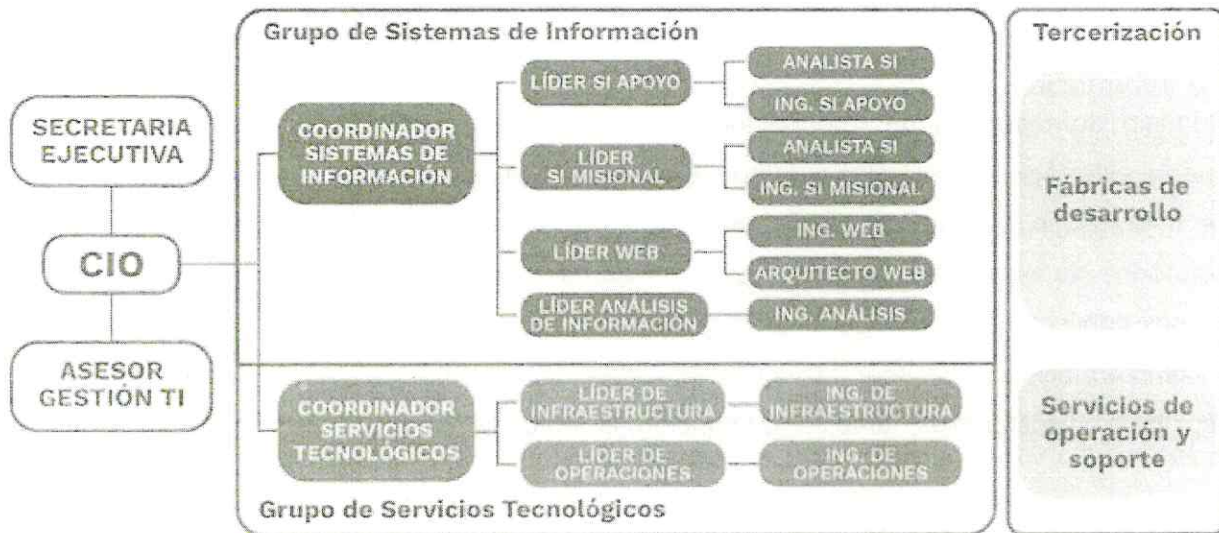
Para la estructuración del modelo de gobierno de TI se deben considerar los siguientes aspectos:

- Cadena de Valor de TI (Proceso, Subprocesos, Procedimientos, Guías.)
- Estructura organizacional

Para el modelo de gobierno de TI se debe realizar una definición clara de roles y funciones del equipo humano de Gestión de Recursos TIC, donde se recomienda tener un responsable por cada uno de los dominios. Igualmente se informa que EVA no cuenta con el recurso humano para conformar este modelo de gobierno TI.

### Estructura y Organización humana de TI

A continuación, se describe un ejemplo de la estructura organizacional de TI deseada para la entidad Vallecaucana DE Aguas S.A. E.S.P., la cual está alineada con (los procesos, procedimientos y actividades propuestos en la línea destino) que soportan la gestión de las Tecnologías de la Entidad.





## Esquema de Gobierno de TI

Para implementar el esquema de gobierno de TI se requiere definir, direccionar, evaluar y monitorear las capacidades disponibles y requeridas de TI las cuales incluyen los recursos y el talento humano necesarios para poder ofrecer los servicios de TI con calidad.

En este sentido, se requiere contar con instancias de decisión al interior del proceso de Gestión TIC para analizar y definir líneas claras para la optimización de compras de TI y criterios y métodos que faciliten la toma de decisiones de inversión en TI.

## Gestión de Proyectos

En aquellos casos en los que los proyectos estratégicos incluyan componentes de TI y sean liderados por otras áreas, el equipo de Gestión TIC debe liderar el trabajo sobre el componente de TI conforme a los lineamientos de la Arquitectura Empresarial.

En este sentido, para la adecuada vinculación del componente de TI se debe contar con una metodología para la gestión de proyectos de TI y con el equipo encargado de la gestión del proyecto con el fin de evaluar, direccionar y monitorear el componente de TI, incluyendo alcance, costos, tiempo, equipo humano, compras, calidad, comunicación, interesados, riesgos e integración.

## Sistemas de Información

El dominio de Sistemas de Información propone que para soportar los procesos de direccionamiento estratégico, misionales y de apoyo en una organización, es importante contar con sistemas de información que se conviertan en fuente única de datos útiles para la toma de decisiones en todos los aspectos; que garanticen la calidad de la información, dispongan recursos de consulta a los públicos de interés, permitan la generación de transacciones desde los procesos que generan la información y que sean fáciles de mantener. Que sean escalables, interoperables, seguros, funcionales y sostenibles, tanto en lo financiero como en la parte técnica

### Catálogo de los Sistemas de Información

Corresponde al inventario de los sistemas de información relacionando por cada aplicación un pequeño conjunto de datos funcionales, técnicos y de gestión. Esto permite identificar muy rápidamente aspectos claves de las aplicaciones conllevando a tomar decisiones ágiles sobre la arquitectura de sistemas de información.

La Entidad Vallecaucana de aguas S.A. E.S.P., cuenta con los siguientes sistemas de información.

Tabla: Caracterización del Sistema SECOP 2

Nombre aplicación	<b>SECOP 2</b>
Descripción Funcional	Plataforma transaccional para gestionar en línea todos los Procesos de Contratación, con cuentas para entidades y proveedores; y vista pública para cualquier tercero interesado en hacer seguimiento a la contratación pública.
Información que gestiona	Contratos Documentos de soporte Procesos pre-contractuales
Tipo de software	Software como servicio
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	Libre para entidades públicas
Fabricante	Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compa Eficiente
Integraciones con otros sistemas	No aplica
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguna

Tabla: Caracterización de Sistema Página Web

Nombre aplicación	<b>Página web: <a href="http://www.vallecaucandeaguas.gov.co">www.vallecaucandeaguas.gov.co</a></b>
Descripción Funcional	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad.
Información que gestiona	Normatividad Noticias Servicios institucionales Trámites Información organizacional, etc.
Tipo de software	Software como servicio
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	Software libre para entidades públicas
Integraciones con otros sistemas	- No aplica
Debilidades o hallazgos estructurales	- No aplica

Tabla: Caracterización de Sistema Contable

Nombre aplicación	<b>Sistema Contable SIAF</b>
Descripción Funcional	Sistema que soporta todas las actividades contables y financieras de la entidad, dentro de las funciones principales se encuentra: Gestionar órdenes contables Gestionar documentos contables Gestionar activos, etc
Información que gestiona	Orden contable Factura Activo
Tipo de software	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo a la medida</li> <li>• Comercial</li> <li>• Software como Servicio</li> </ul>
Estado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productivo</li> </ul>
Esquema de licenciamiento	- licencias a perpetuidad
Integraciones con otros sistemas	No aplica
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguno



Tabla: Caracterización Sistema SIGEP

Nombre aplicación	<b>SIGEP</b>
Descripción Funcional	El SIGEP es un Sistema de Información y Gestión del Empleo Público al servicio de la administración pública y de los ciudadanos. Contiene información de carácter institucional tanto nacional como territorial, relacionada con: tipo de entidad, sector al que pertenece, conformación, planta de personal, empleos que posee, manual de funciones, salarios, prestaciones, etc.; información con la cual se identifican las instituciones del Estado Colombiano.
Información que gestiona	Información de funcionarios Entidades del Estado Hojas de vida
Tipo de software	Software como Servicio
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	Software libre para entidades públicas
Integraciones con otros sistemas	Ninguna
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguno

Tabla: Caracterización Sistema de Gestión Documental

Nombre aplicación	<b>Sistema de Gestión Documental ORFEO</b>
Descripción Funcional	Sistema donde se alojan las tablas de retención documental, así como los expedientes y documentos relacionados con los procesos de la Entidad
Información que gestiona	Tablas de retención documental Expedientes Todos los documentos en formato digital
Tipo de software	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo a la medida</li> <li>• Comercial</li> <li>• Software como Servicio</li> </ul>
Estado	Productivo
Esquema de licenciamiento	licencias a perpetuidad Software libre
Integraciones con otros sistemas	Ninguna
Debilidades o hallazgos estructurales	Ninguno

### Ciclo de Vida de los Sistemas de Información

El ciclo de vida de cualquier sistema de información contempla las fases descritas a continuación, por lo que se debe adelantar la caracterización de todos los sistemas de información utilizados en la entidad y definir la Arquitectura de Sistemas de información que garantizará la interoperabilidad de los sistemas entre sí y con sistemas externos.

Las fases del ciclo de vida de un sistema de información son:

- ✓ Planeación y gestión de los Sistemas de Información
- ✓ Análisis, Diseño, desarrollo, pruebas y despliegue
- ✓ Soporte y mantenimiento (Correctivo, adaptativos y evolutivos)
- ✓ Gestión de la calidad y seguridad



## Mantenimiento de los Sistemas de Información

Cada sistema de información de EVA debe contar con un manual o guía que indique el ciclo de vida del sistema abordando los factores de soporte y mantenimiento con los siguientes aspectos.

Tabla: Mantenimiento de SI

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora	Acción de mejora
Mantenimiento preventivo	Implementado	Falta de herramientas que prevé posibles fallas en los equipos TI	Mejora en detecciones futuras de fallas.
Mantenimientos correctivos	Implementado	Demoras en la identificación de las causas de los defectos del software	Crear nivel de servicio con contratista para su cumplimiento.

## Soporte de los Sistemas de Información

Tabla 1 Soporte de los SI

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
Soporte de aplicaciones nivel 1	Implementado	No hay suficientes colaboradores para atender el volumen de incidentes No hay sistema que permita hacer gestión y seguimiento a los equipos TI.
Soporte de aplicaciones nivel 2	Implementado	Demora de atención por parte del proveedor contratista.
Soporte de aplicaciones nivel 3	Implementado	No contamos con este servicio

## Capacidades funcionales de los Sistemas de Información

Como se evidenció en la sección de situación actual la entidad no cuenta con sistemas de información que apoyen todas las funcionalidades y necesidades de los procesos que facilitan el cumplimiento de la misión, por lo que se requiere alinear los sistemas de información con los principios y lineamientos establecidos en los dominios Estrategia TI, Gobierno TI, Información y Uso y Apropiación.

Para los sistemas de información, herramientas y aplicaciones misionales y administrativos de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P., se pretende establecer y fortalecer la arquitectura multicapa que tiene como propósito separar las responsabilidades entre capas

Función	SECOP 2	Página web:	SIAF	SIGEP	ORFEO
Procesos de Contratación	X				
Inf. servicios institucionales		X			
servicio de la administración pública y de los ciudadanos				X	
Contable			X		
Gestión documental					X

### Infraestructura de TI

En esta sección se identifican los componentes de la línea base de la arquitectura tecnológica en servicios de infraestructura, entre estos están:

- Nube
- Servidores.
- Servicio de almacenamiento.
- Servicio de Telefonía
- Redes de comunicaciones LAN, WLAN y WAN
- Facilities
- Seguridad
- Periféricos

La siguiente gráfica proporciona una vista a nivel conceptual de la arquitectura de la tecnología de línea de base.

Vallecaucana de aguas S.A. E.S.P.						
Infraestructura						
Facilitadores	Servidor	Telefonía	Redes	Periféricos	Seguridad	Nube
UPS	Servidor de aplicación	Planta telefónica	Equipo de acceso	Impresoras	Firewall	Página Web
Sistema control de acceso	Servidor de correo		Red inalámbrica	Computadores		Correo
Cámara de seguridad CCTV	Servidor de Backup			Televisores		
Alarmas						
Aires acondicionados						

## Arquitectura de Infraestructura tecnológica

- Catálogo de Servicios de Infraestructura de TI

Tabla: Servicios de Infraestructura de TI

ID servicios de infraestructura	Servicio de Infraestructura	Descripción
ST.SI.01	Nube	Servicio de nube pública donde se aloja la página web de la entidad y se generan ambientes de pruebas para aplicaciones
ST.SI.02	Redes	Servicio WAN que permite la conectividad a internet. Servicio LAN que le permite a los usuarios de la entidad a acceder a los sistemas de información
ST.SI.03	Seguridad	Servicio de seguridad perimetral que permite controlar el tráfico de red desde y a hacia Internet y aporta protección contra ataques externos
ST.SI.04	Servidores	Servicio de infraestructura de hardware para el alojamiento de aplicaciones
ST.SI.05	Almacenamiento	Servicio de infraestructura de hardware para el almacenamiento de información
ST.SI.06	Telefonía	Servicio donde se centraliza y gestiona todas las consultas y peticiones relacionadas con la telefonía fija y móvil.
T.SI.07	Facilitadores	Servicios asociados el centro de cómputo para garantizar la disponibilidad de los servicios alojados.
ST.SI.08	Periféricos	Servicios asociados a los equipos asignados a los usuarios finales como son computadoras e impresoras.

### Datacenter

EVA cuenta con un Centro de datos donde reposan y operan los diferentes servidores y almacenamiento que soportan los sistemas de información misionales y administrativos que tiene la entidad. Se cuenta con un (1) servidor físico de manera virtual los cuales permiten brindar servicios de almacenamiento a la entidad y para el año 2023 se proyecta poner en funcionamiento un segundo servidor que funcionara como espejos.

### Infraestructura del Datacenter

El diseño e implementación de la Infraestructura del Datacenter, garantiza la continuidad del Negocio permitiendo a EVA ser autónomo en el almacenamiento de los Sistemas de Información. El Datacenter cuenta con tres (3) Rack distribuidos en cada piso un Rack y se maneja en el principal un sistema de refrigeración con aire acondicionado. El espacio cuenta con acceso protegido en reja en llave para evitar el ingreso del personal no autorizado permitiendo la supervisión y control al Datacenter. Tiene instalado un sistema de CCTV compuesto por cámaras IP con el objetivo de monitorear y llevar un registro visual de eventos en todo el Datacenter y en todas las áreas de la entidad DE Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.

En el Datacenter se encuentra alojado una UPSs un (1) equipos de 3 KVA) junto con sus bancos de baterías, así como de su infraestructura asociada (tablero de distribución principal de UPS, tableros de by-pass de UPS y cableado eléctrico); igualmente en este espacio físico se



encuentra instalado otros equipos como la planta telefónica, conectividad Internet con su modem con proveedores de EMCALI y otra con CALRO.

La Infraestructura Eléctrica se proyecta para el primer semestre del año 2023 garantiza una disponibilidad del 99.999%, con circuitos totalmente Independientes para alimentar los equipos de la entidad.

### Servidor físico

La entidad cuenta con las siguientes infraestructuras de servidores.

Los servicios de telecomunicaciones se encuentran centralizados en el Datacentro de la entidad EVA, el cual cuenta con el principal HP Proliant ML350E Gen10 de 12GB y se proyecta para el trimestre del año 20223 instalar un segundo servidor que servirá de espejo para hacer Backup o respaldo con capacidad de 6 GB,

### Telecomunicaciones

- Red de telefonía IP desde el Datacentro a recepción que conecta a cada una de las áreas de la entidad.
- Conectividad de voz por telefonía local pública conmutada.

### Hardware y Software de Oficina

La entidad cuenta hoy con un inventario de 42 equipos de computo entre portátiles, y equipos de escritorio, los cuales no cuentan con antivirus actualizado y algunos con el sistemas operativos y office desactualizados, por lo que en el año 2023 se inició la estandarización de esta infraestructura reemplazando equipos para los cuales se emitió concepto técnico de obsolescencia tecnológica y se recomendó su baja de inventarios. De igual forma en el año 2022 se dieron equipos de bajas por obsoleto.

Lo anterior permite evidenciar que se tiene equipos que por su vida útil entrarán en obsolescencia tecnológica.

Frente al software de Oficina, la Entidad cuenta con licenciamiento de Microsoft Office para el trabajo y elaboración de documentos.

## Conectividad

La entidad cuenta con un enlace de internet de 100mb con en CAMLI con su respectiva redundancia para conectar todas las áreas y otra de 50mb con CLARO para el servicio de correo institucional.

## Red Local e inalámbrica

La Entidad cuenta con cableado estructurado de diferentes categorías en sus sedes, los cuales van desde cat 6ª en el Datacenter y de 5ª para conectar los otros equipos de computos de las áreas, este cableado se encuentra instalada desde el año 2018, y se requiere con urgencia una estandarización y actualización de este a cableado de cat 7a.

## Red WAN

El edificio de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. cuenta con una red inalámbrica – WIFI con canal de redundancia en caso de fallas de comunicación, la cual es administrada y gestionada de manera centralizada como todos los servicios de TI que se prestan en la entidad.

## IPV6

La Entidad aún no cuenta con la implementación del nuevo protocolo, Por lo cual se proyecta para los próximos años sus estudios de acuerdo con las indicaciones del MINTIC en su guía transición de IPv4 a IPv6.

## Continuidad y Disponibilidad

La Entidad, en lo referente al proceso de Gestión de TIC, aunque cuenta con elementos físicos que permiten garantizar la continuidad y disponibilidad de los servicios de TI, no tiene un plan de continuidad de negocio ni un plan de recuperación de desastres.

Tabla: Elementos de Infraestructura de TI

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado
IT01	Servidor físico principal HP Proliant ML350E Gen10	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de aplicaciones Servicio de almacenamiento
IT02	Servidor IBM	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de respaldo: (de aplicaciones y almacenamiento)
IT03	Antivirus	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio	Servicio de seguridad

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado
IT04	Firewall	Infraestructura como servicio Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de acceso red interna Servicio de DMZ
IT05	Web Application Firewall	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de acceso red interna Servicio de DMZ
IT06	Servidor DNS	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de enrutamiento
IT07	Servidor VPN	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de conexión remota
IT08	Software de ofimática	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de instalación de software
IT09	Servidor correo electrónico	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de correo electrónico
IT10	Router	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de red LAN Servicio de red WAN Servicio de WIFI
IT11	Switch	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de red LAN Servicio de red WAN
IT12	Software de diseño de planos	Instalado en sitio Software como servicio Plataforma como servicio Infraestructura como servicio	Servicio de instalación de software
IT13	Ubicación física de Datacenter	Instalado en sitio Infraestructura como servicio	Servicio de Colocación
IT14	Computador personal	Instalado en sitio	
IT15	Servidor de impresión	Instalado en sitio	Servicio de impresión

Administración de la capacidad de la Infraestructura tecnológica  
A continuación, se definen elementos claves a gestionar.



Actualmente EVA cuenta con una plataforma tecnológica de hardware, en la que se destacan Un (1) servidores marca HP Proliant ML350E Gen10, con 10 máquinas virtuales instaladas sobre la aplicación de virtualización VmWare vSphere, un (1) servidor marca HP que tiene como rol el ser un servidor administrador de copias de seguridad, los cuales fueron adquiridos para el cumplimiento de las diferentes funciones propias de la Entidad.

Esta infraestructura de servidores y redes de datos se encuentra centralizada en el edificio principal de la entidad en donde se proveen los diferentes servicios de conectividad y acceso para los mismos, allí encontramos que esta infraestructura se encuentra dividida por VLAN permitiendo así la segmentación en las redes de usuarios y de servicios.

- Infraestructura (Centro de Computo – Nube)
- Hardware y Software de Oficina
- Conectividad
- Red Local e Inalámbrica
- Red WAN
- IPV6
- Continuidad y Disponibilidad

#### Administración de la operación

La operación de servicios tecnológicos la entidad busca garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos por medio de procesos, procedimientos, actividades y herramientas.

*Tabla: Operación de los Servicios Tecnológicos*

Identificador	Descripción	Si	No
Monitoreo y operación de la infraestructura de TI	Herramientas, actividades o procedimiento de monitoreo para e identificar, monitorear y controlar el nivel de consumo de la infraestructura de TI		X
Capacidad de la infraestructura tecnológica	Se realizan planes de capacidades que permiten proyectar las capacidades de la infraestructura a partir de la identificación de las capacidades actuales		X
Disposición de residuos tecnológicos	Se cuenta con procesos y procedimientos para una correcta disposición final de los residuos tecnológicos	X	

La entidad implementa los procesos de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de su operación.

Tabla: Matriz de Mantenimientos

Identificador	Descripción	Sí	No
Acuerdos de Nivel de Servicios	Se han establecido Acuerdos de Nivel de Servicios y se vela por el cumplimiento		X
Mesa de Servicio	Se tienen herramientas, procedimientos y actividades para atender requerimientos e incidentes de infraestructura tecnológica		X
Planes de mantenimiento	Se generan y ejecutan planes de mantenimiento preventivo y evolutivo sobre toda la infraestructura de TI.	X	

Tabla: Fases de implementación IPV6

Aun no se ha implementado el protocolo IPV6, tenemos el IPV4

Identificador	Descripción	Sí	No
Fase de Diagnóstico	Se han desarrollados actividades de diagnóstico de la infraestructura tecnológica para determinar el grado de alistamiento de la Entidad		X
Fase de Implementación	Se han desarrollado actividades de implementación del protocolo IPv6		X
Fase de Pruebas	Se han desarrollado pruebas de funcionalidad del protocolo IPv6 para garantizar la operación de los servicios tecnológicos		X

## Uso y Apropiación

### Estrategia de Uso y Apropiación

El Uso y apropiación es uno de los dominios del marco de referencia de arquitectura de TI Colombia, este dominio permite definir: estrategia de uso y apropiación, estrategias para la gestión del cambio y medición de resultados de uso y apropiación.

*Se proyecta a partir del año 2023 iniciar la implementación de este dominio con formulación de la estrategia de uso y apropiación en EVA. A partir de esta estrategia, se han incorporado las iniciativas para la socialización de apropiación y aprovechamiento de las TIC, identificando el compromiso y disposición de la Oficina Asesora de Planeación para fortalecer la gestión de TI. De igual forma, los procesos misionales y de apoyo presentan la importancia y necesidades de apoyo tecnológico que necesita para el desarrollo de sus actividades.*

## Seguridad

Para el componente de seguridad perimetral se cuenta con dos Firewall SONICWall en alta disponibilidad Activo - Pasivo.

### Servicios Ofrecidos:

- Firewall.
- (VPN) con limitación de usuarios.

## SITUACIÓN OBJETIVA

### Misión de TI

Generar e implementar soluciones estratégicas y proyectos que optimicen eficientemente los recursos y servicios de TI, para el cumplimiento de los fines misionales de la Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P., apoyados en los lineamientos, estándares y mejores prácticas de TI definidos en el modelo de arquitectura de MINTIC.

### Visión de TI

Lograr que Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P., para el 2025 haya alcanzado la implementación al 100% de la política de gobierno digital y el nivel 5 de madurez frente al modelo de seguridad y privacidad de la información.

### Objetivos estratégicos de TI

- Fortalecer los procesos, sistemas de información e infraestructura de la entidad para atender los nuevos retos institucionales, desde el punto de vista de tecnologías de la información y las comunicaciones, estableciendo directrices y un marco metodológico, que permita la innovación, la optimización de recursos y el cumplimiento de las metas.
- Brindar servicios de Tecnologías de la Información maduros, bajo un enfoque de gestión orientado al servicio y en general a los grupos de valor de Función Pública.
- Fortalecer la implementación de la política de Gobierno Digital en Función Pública.




**MOISES CEPEDA RESTREPO**  
Gerente General

**VALLECAUCANA DE AGUAS S.A. E.S.P.**

Elaboró y proyectó: Jesús Migdonio Mosquera Mena, CPS Sistemas de Información.

Revisó: Dr. Luís Eduardo Pineda – Director Jurídico.

Aprobó: Dr. Sebastián Sánchez – Director Administrativo 

Copia: Archivo.





Handwritten signature or scribble.