



**Empresa de Servicios Públicos  
Domiciliarios de Lebrija E.S.P.**

NIT. 800.137.201-5

agua es vida

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE  
LEBRIJA**

**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y  
LAS COMUNICACIONES  
PETI 2022**

**VIGENCIA 2022**



## Tabla de Contenido

|   |    |
|---|----|
| <b>TABLA DE ILUSTRACIONES</b> .....   | 3  |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....   | 4  |
| <b>1. OBJETIVOS</b> .....   | 4  |
| 1.1 Objetivo General.....   | 4  |
| 1.2 Objetivos Específicos.....  | 4  |
| <b>2. ALCANCE DEL DOCUMENTO</b> .....   | 5  |
| <b>3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DEL PLAN DE DESARROLLO<br/>TECNOLÓGICO</b> ..... | 5  |
| 3.1 MISIÓN.....   | 5  |
| 3.2 VISIÓN.....   | 5  |
| <b>4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS</b> .....   | 6  |
| <b>5. SITUACIÓN ACTUAL</b> .....  | 6  |
| 5.1 Estrategia de TI.....   | 6  |
| 5.2 Uso y apropiación de la tecnología.....   | 6  |
| <b>6. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO</b> .....   | 7  |
| 6.1 Modelo Operativo.....   | 7  |
| 6.2 Necesidades de Información.....   | 7  |
| <b>7. MODELO DE GESTIÓN DE TI</b> .....   | 7  |
| 7.1 Objetivos Estratégicos de TI.....   | 7  |
| 7.2 Riesgos de TI.....  | 7  |
| <b>8. MODELO DE PLANEACIÓN</b> .....  | 10 |
| 8.1 Actividades a ejecutar.....   | 10 |
| 8.2 Plan de comunicaciones del PETI.....  | 12 |



## TABLA DE ILUSTRACIONES

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Tabla 1- Riesgos de TI.....        | 10 |
| Tabla 2- Modelo de Planeación..... | 12 |



## INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija, presta los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el Municipio de Lebrija, garantizando estándares de cobertura, continuidad y calidad; realizando mejoramiento continuo para contribuir en la calidad de vida de la población promoviendo el uso Eficiente y Racional de los recursos naturales.

Implementando como estrategia la gestión de las Tecnologías de la información y la comunicación, siendo factor clave para la Gerencia eficaz en logro de los objetivos institucionales del PLAN ESTRATEGICO DE TIC EMPULEBRIJA 2022.

Este informe recae sobre los planes, programas y proyectos que lidera la entidad en materia de TIC y estrategia gobierno en línea en la vigencia 2019. El Plan Estratégico de Sistemas de Información es una guía de acción clara y precisa para la administración de las Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC'S de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija, y que permite la mejora continua mediante la formulación de estrategias y proyectos que garantizan el apoyo al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

### 1. OBJETIVOS

#### 1.1 Objetivo General

Proporcionar las estrategias de fortalecimiento institucional que conduzcan al desarrollo tecnológico de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija con el fin de mejorar la atención al usuario y la administración de la información.

#### 1.2 Objetivos Específicos

- Implementar un sistema de gestión de la información con el fin de mejorar los procesos de la entidad.
- Publicar en el portal Web los Planes de Mejoramiento de la empresa.



- Brindar información oportuna, veraz y de interés mediante la publicación de boletines de información de la actividad de la empresa, a través del portal web y las distintas redes sociales con las que cuenta la entidad.

## 2. ALCANCE DEL DOCUMENTO

El alcance del presente Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, abarca la vigencia 2022 y tiene como fin la correcta gestión y publicación de la información producida por la entidad.

Este plan describe las estrategias y proyectos que ejecutará la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija en materia de tecnologías de información y comunicaciones (TICS), con el fin de concretar el logro de objetivos misionales; de igual forma establece la organización en la cual se apoyara para lograrlo y establece sus respectivos planes de acción.

## 3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DEL PLAN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

### 3.1 MISIÓN

Disponer de los medios tecnológicos la información y las comunicaciones que faciliten la interacción con los usuarios, en el ejercicio de la gestión pública de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija y enmarcados con la estrategia nacional de Gobierno en Línea.

### 3.2 VISIÓN

Ser la plataforma tecnológica de la información y las comunicaciones que facilite el acercamiento de la gestión de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija con la comunidad en la búsqueda del equilibrio público, a través de los diferentes medios de comunicación (radio, televisión e internet).



## 4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Para la correcta implementación y masificación del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, se debe concientizar al personal de las ventajas de su uso, perder la sensación de inseguridad que se tiene y el miedo al cambio de paradigma del uso del papel a la tecnología. Para el desarrollo del presente Plan, se consideran las siguientes rupturas estratégicas:

- La tecnología debe tenerse en cuenta como un factor de valor estratégico que aportará a la entidad lo necesario para el desarrollo de sus actividades, mejorará su productividad y los tiempos de respuesta.
- Las soluciones que se brindan deben estar alineadas con los procesos en materia tecnológica, velando siempre que exista un equilibrio costo-beneficio.

## 5. SITUACIÓN ACTUAL

### 5.1 Estrategia de TI

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija cuenta con un profesional en Sistemas contratado bajo la modalidad de prestación de servicios, que ayuda en la orientación, entendimiento y direccionamiento estratégico, para lograr que esté alineada y cumpla con los estándares indicados.

### 5.2 Uso y apropiación de la tecnología

Como ya sabemos, la tecnología se encuentra en constante avance cada día, por esta razón, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija, se encuentra ingresando poco a poco nueva tecnología, de la mano de las estrategias del gobierno nacional en materia digital. Se tiene apropiado el uso del correo institucional, lo que ha mejorado la comunicación interna y de recepción de información externa. Uno de los puntos a mejorar se encuentra en la creación de una herramienta digital que permita a los usuarios pagar su recibo de manera electrónica, para esto nos encontramos en comunicación con el banco y su área de TI, para validar los requerimientos necesarios en el uso de esta herramienta.



## 6. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO

### 6.1 Modelo Operativo

Como se mencionó anteriormente, la entidad cuenta con una persona profesional en sistemas contratada bajo modalidad de prestación de servicios el cual administra los elementos tecnológicos de la entidad.

### 6.2 Necesidades de Información

La entidad ha creado los diferentes documentos TIC que componen los planes de Gobierno digital, dentro de los cuales se encuentra el Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información y el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.

## 7. MODELO DE GESTIÓN DE TI

### 7.1 Objetivos Estratégicos de TI

- Mejorar los tiempos de respuesta de las solicitudes presentadas por los usuarios.
- Crear estrategias que permitan a los funcionarios la correcta utilización de los servicios tecnológicos que tiene la entidad.
- Implementar un sistema que permita cancelar el pago del recibo de servicios públicos mediante una herramienta digital.
- Crear archivos que permitan manejar la información de la empresa de una forma más fácil y dinámica.
- Mejorar la estructura de la red (cableado) del Rack y equipos de cómputo de la empresa.

### 7.2 Riesgos de TI

La entidad contiene servicios tecnológicos que deben estar resguardados ante cualquier eventualidad, entre los riesgos detectados se encuentran:



| Riesgo                  | Consecuencias   | Acciones a ejecutar   |
|-------------------------|---|---|
| INCENDIOS Y EXPLOSIONES | Daños físicos y materiales.<br>Interrupción de las actividades de los funcionarios de la empresa. | Implementar las medidas de atención de contraincendios:<br>Cerrar el circuito eléctrico de la zona afectada.<br>Solicitar el apoyo al personal entrenado en uso de extintores para extinguir el fuego.<br>Simultáneamente llamar e informar a los bomberos, para que brinde apoyo.<br>Evaluar los daños y establecer las medidas de recuperación y restablecimiento el servicio.<br>Apoyo de los sistemas automáticos de respaldo del sistema informático y recuperación de copias de respaldo programadas.<br>Informar a la aseguradora.<br>Adecuar la zona afectada e instalar los nuevos equipos, junto red de cableado estructurado. (cuando sea posible)<br>Reubicar el puesto de trabajo y/o área afectada, e instalarla en un lugar provisional, mientras es restablecida la infraestructura.<br>Realizar mantenimientos preventivos como mínimo una vez al año. |



# Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P.

NIT. 800.137.201-5

agua es vida

|                               |  |  |
|-------------------------------|--|--|
|                               |  | Llevar una hoja de vida de los equipos de cómputo.   |
| CORTE DE ENERGÍA              | Interrupción parcial de las actividades de los funcionarios.       | Entra en funcionamiento el sistema de alimentación de energía UPS mientras se hacen respaldos de las últimas actividades sobre los sistemas informáticos. Informar a la empresa proveedora de energía eléctrica.<br>En caso de que el corte de energía dure mayor de 2 días se procederá a solicitar un servicio de apoyo, mientras se supera la contingencia.   |
| FALLAS EN HARDWARE O SOFTWARE | Interrupción de las actividades de los funcionarios de la empresa. | Evaluar el origen de la falla para determinar las responsabilidades y proceder aplicar los correctivos.<br>Apoyo de los sistemas automáticos de respaldo del sistema informático y recuperación de copias de respaldo programadas.<br>Habilitar otro lugar de operación siempre y cuando el área afectada sea vital como, por ejemplo, tesorería. Se procederá instalar otra área funcional para normalizar actividades. |
| SABOTAJE O DAÑO ACCIDENTAL    | Interrupción de las actividades de los funcionarios de la empresa. | Apoyo de los sistemas automáticos de respaldo del sistema informático y recuperación de copias de respaldo programadas.  |



|                              |   |   |
|------------------------------|---|---|
|                              |   | Evaluar el sabotaje o daño accidental para determinar las responsabilidades y proceder aplicar los correctivos.   |
| VANDALISMO Y MANIFESTACIONES | Interrupción de las actividades de los funcionarios de la empresa.<br>Suspensión de la prestación del servicio. | Cierre de instalaciones temporal mientras se informa a las autoridades de fuerza pública.<br>Apoyo de los sistemas automáticos de respaldo del sistema informático y recuperación de copias de respaldo programadas.  |
| INUNDACION                   | Daños físicos y materiales.<br>Interrupción de las actividades de los funcionarios.                             | Cierre de instalaciones temporal y asilamiento del lugar.<br>Protección de equipos con impermeables y traslado a otro lugar de menor riesgo.<br>Apoyo de los sistemas automáticos de respaldo del sistema informático y recuperación de copias de respaldo programadas. |

*Tabla 1- Riesgos de TI*

## 8. MODELO DE PLANEACIÓN

### 8.1 Actividades a ejecutar

A continuación se establecen las actividades a realizar dentro de la entidad, en materia de desarrollo tecnológico enmarcado en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija.



# Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P.

NIT. 800.137.201-5

agua es vida

| Descripción  | Fecha estimada | Subactividades  | Indicadores  | Responsable        |
|--|----------------|---|--|--------------------|
| Fortalecimiento del sistema de inventario que optimice los productos existentes en bodega de la entidad  | 2022           | Reunión con las personas a cargo para determinar la información que se maneja y evaluar la pertinencia de la sistematización. | Número de reuniones ejecutadas / Sobre número de reuniones programadas | Área de sistemas   |
|  |                | Desarrollo del sistema de inventario  | Sistema de inventario implementado                                     |                    |
| Gestionar la inclusión en el presupuesto anual de una partida para las necesidades en Tecnología de Información y comunicaciones (TIC's) en capacitación, compra de equipos, licencias, entre otros. | 2022           | Levantamiento de objetivos y necesidades  | Documento de necesidades TIC   | Secretaría General |
|  |                | Creación de un presupuesto anual para tecnología  | Presupuesto creado   |                    |
| Implementación de documentos en la página de datos para cumplir con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información que exige el ministerio de TIC y el gobierno nacional.                         | 2022           | Ejecutar las actividades necesarias para dar cumplimiento   | Documentos seleccionados.  | Secretaría General |
|  |                | Revisar los documentos de la entidad para definir cuáles se inician a subir a la página de datos abiertos.                    |  |                    |



# Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P.

NIT. 800137201-5

|  |      |  |  |  |
|--|------|--|--|--|
| Mejoramiento en el diseño de página web de la empresa. | 2022 | Establecer de qué manera el usuario puede visualizar y entender la página de la empresa para realizar sus trámites.                          | Listado de puntos para el mejoramiento del diseño de página. | Secretaría General / Área de sistemas  |
|  |      | Implementar certificado SSL.   |  |  |
| Mejoramiento de red de la entidad                      | 2022 | Verificar las redes de internet que tiene la infraestructura y dar mejoramiento si es posible con fibra óptica con el proveedor de internet. | Revisión de redes existentes.                                | Secretaría General Y área de sistemas. |

Tabla 2- Modelo de Planeación

## 8.2 Plan de comunicaciones del PETI

Para socializar el PETI y darlo a conocer, se realizará su respectiva publicación en el portal web de la entidad.

ORIGINAL FIRMADO  
**REINALDO FERREIRA**  
Gerente

Revisado: EIDER FRANCESCO OJEDA JAIMES  
Ingeniero de sistemas