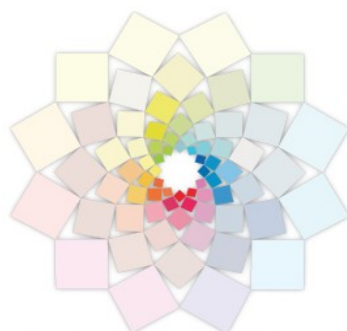




Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

PETI 2023-2026



SIGME

Proceso Gestión Tecnologías de la Información

Código TI-PL-001 Versión 06

OCTUBRE, 2023

Tabla de contenido

1. GLOSARIO
2. INTRODUCCIÓN
3. OBJETIVO
4. ALCANCE
5. MARCO NORMATIVO
6. MOTIVADORES ESTRATÉGICOS
- 6.1 PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL
7. DISEÑO METODOLÓGICO
8. PRIMERA FASE COMPRENDER
- 8.1 SESIÓN 1 INVOLUCRAR A LOS PARTICIPANTES E INTERESADOS
- 8.2 SESIÓN 2: ENTENDER LA ESTRATEGIA
- 8.2.1 MISIÓN
- 8.2.3 VISIÓN
- 8.2.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
- 8.2.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
- 8.3 SESIÓN 3 IDENTIFICAR Y CARACTERIZAR LOS SERVICIOS
- 8.3.1 *Racionalización de trámites*
- 8.4 SESIÓN 4 IDENTIFICAR Y CARACTERIZAR LA OPERACIÓN
- 8.4.1 *Sistemas de gestión:*
- 8.5 SESIÓN 5 EVALUAR Y COMPRENDER LOS SERVICIOS
- 9 RUPTURAS ESTRATÉGICAS
- 10 TRANSFORMACIÓN DIGITAL
- 10.1 NIVEL DE MADUREZ DIGITAL SUPERSERVICIOS
11. SEGUNDA FASE ANALIZAR
- 11.1 SESIÓN 6 ANALIZAR LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS
- 11.2 SESIÓN 7 ANALIZAR EL ENTORNO Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE
- 11.3 SESIÓN 8 CARACTERIZAR LOS USUARIOS
- 11.4 SESIÓN 9 EVALUAR LAS TENDENCIAS TECNOLÓGICAS
- 11.5 SESIÓN 10 CONSOLIDAR EL CATÁLOGO DE HALLAZGOS
- 12 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL
- 12.1 ESTRATEGIA DE TI
- 12.2 GOBIERNO DE TI
- 12.3 INFORMACIÓN

- 12.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- 12.5 SERVICIOS TECNOLÓGICOS
- 12.6 USO Y APROPIACIÓN
- 13. CATÁLOGO DE HALLAZGOS Y BRECHAS
- 14. TERCERA FASE CONSTRUIR
 - 14.1 SESIÓN 11 CONSTRUIR LA ESTRATEGIA
 - 14.1.1 *Estrategia de TI*
 - 14.1.2 *Objetivos Estratégicos de la OTIC*
 - 14.1.3 *Alineación de la Estrategia de TI con el Plan Nacional de Desarrollo*
 - 14.2 SESIÓN 12 IDENTIFICAR MEJORAS EN LOS SERVICIOS Y LA OPERACIÓN
 - 14.3. SESIÓN 13 IDENTIFICAR LAS BRECHAS
 - 14.3.1 *Estrategia de TI*
 - 14.3.2 *Gobierno de TI*
 - 14.3.3 *INFORMACIÓN*
 - 14.3.4 *SISTEMAS DE INFORMACIÓN*
 - 14.3.5 *SERVICIOS TECNOLÓGICOS*
 - 14.3.6 *USO Y APROPIACIÓN*
 - 14.4 SESIÓN 16 IDENTIFICAR LOS PLANES DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL.
 - 14.5 SESIÓN 17 CONSTRUIR LA HOJA DE RUTA
 - 14.5.1 ASPECTOS DE LA ESTRATEGIA DE TI
 - 14.5.2 FACTORES EXTERNOS E INTERNOS
 - 14.5.3 EL ESTADO ACTUAL AS-IS TO-BE
 - 14.5.4 PROYECCIÓN DEL PRESUPUESTO
 - 14.5.5 HOJA DE RUTA
 - 14.5.6 FICHAS DE PROYECTOS
 - 14.6. SESIÓN 18 DEFINIR LAS COMUNICACIONES DEL PETI
 - 14.7. SESIÓN 19 CONSTRUIR EL PETI
- 15. CUARTA FASE PRESENTAR
 - 15.1 SESIÓN 20 DEFINIR EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PETI
 - 15.2 SESIÓN 21 PRESENTAR EL PETI
 - 15.3 SESIÓN 22 VALIDAR EQUIVALENCIAS Y RELACIÓN DE EVIDENCIAS
- 16. CONCLUSIONES

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Motivadores Estratégicos.....	16
Ilustración 2 Estructura Organizacional.....	25
Ilustración 3 Mapa de procesos de la Superservicios.....	33
Ilustración 4 Hoja de Ruta de transformación digital de la Superservicios 2021-2026.....	41
Ilustración 5 Tecnologías emergentes.....	45
Ilustración 6 Evolución de las diferentes tecnologías emergentes.....	46
Ilustración 7 Dominios del Marco de Referencia.....	49
Ilustración 8 Niveles de Madurez.....	50
Ilustración 9 Principios Generales de TI.....	91
Ilustración 10 Estructura Funcional de la gestión de TI.....	102
Ilustración 11 Cadena de valor TI.....	103
Ilustración 12 Propuesta del Modelo de Gestión TI.....	104
Ilustración 13 Dominios del Modelo de Gestión de Proyectos de TI- Min TIC.....	107
Ilustración 14 Modelo de Gestión de Proyectos TI.....	108
Ilustración 15 Propuesta de los módulos del ERP de las Superservicios.....	115
Ilustración 16 Roadmap del PETI 2023 - 2026.....	137
Ilustración 17 Proyecto de Inversión 2023 - 2026.....	142
Ilustración 18 Mapa de Ruta.....	146

TABLA DE CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Marco Normativo	13
Tabla 2. Motivadores Estratégicos	16
Tabla 3. Detalle de las sesiones en cada una de las fases	17
Tabla 4. Registro de los Interesados	20
Tabla 5. Ficha de la Entidad	22
Tabla 6. Trmites y servicios ciudadanos	25
Tabla 7. Trmites y servicio para prestadores	26
Tabla 8. Estrategia de Racionalización de Trmites	29
Tabla 9. Dominios y descripción de rupturas estratégicas	32
Tabla 10. Rupturas estratégicas de transformación digital	39
Tabla 11. Matriz DOFA	40
Tabla 12. PESTEL	42
Tabla 13. AS IS Capacidades estrategia de TI	51
Tabla 14. Proyecto de Inversión 2023-2026	54
Tabla 15. Indicador del PETI	55
Tabla 16. AS IS Capacidades de Gobierno TI	56
Tabla 17. AS IS Capacidades de Información	59
Tabla 18. AS IS Capacidades de Sistemas de Información	61
Tabla 19. AS IS Capacidades de Servicios Tecnológicos	68

Tabla 20. AS IS Capacidades de Uso y Apropiación	70
Tabla 21. Nivel de Impacto de los Hallazgos	72
Tabla 22. Catálogo de Hallazgos	73
Tabla 23. Objetivos Estratégicos de TI	88
Tabla 24. Objetivos Estratégicos de la Entidad	89
Tabla 25. Alineación de los objetivos de TI con los de la Entidad	90
Tabla 26. Objetivos del PND 2023-2026	90
Tabla 27. Alineación de los Objetivos PND - Estratégicos/Tecnológicos	91
Tabla 28. Identificación de estado de AS IS o TO BE	92
Tabla 29. Acciones de Cierre de brechas - Estrategia de TI	94
Tabla 30. Acciones de cierre de brechas de gobierno TI	96
Tabla 31. Propuesta de la cadena de valor TI	100
Tabla 32. Acciones de cierre de brechas de Información	106
Tabla 33. Acciones de cierre de brechas - Sistemas de Información	108
Tabla 34. Acciones de cierre de brechas - Servicios Tecnológicos	113
Tabla 35. Acciones de cierre de brechas - Uso y Apropiación	118
Tabla 36. Resumen de brechas por dominio	120
Tabla 37. Catálogo de brechas	120
Tabla 38. Catálogo de iniciativas de planes de la política de Gobierno Digital	135
Tabla 39. Factores externos e internos	138
Tabla 40. Matriz de madurez de capacidades AS IS y TO BE	140
Tabla 41. Presupuesto del proyecto de inversión 2023- 2026	143
Tabla 42. Rubros	144
Tabla 43. Construcción, actualización y seguimiento del PETI	146
Tabla 44. Portafolio de los Proyectos de TI	147
Tabla 45. Arquitectura de TI en el marco de AE-OTIC	148
Tabla 46. Actualización e implementación del catálogo de Servicios de TI	148
Tabla 47. Construcción de las Políticas de TI	149
Tabla 48. Definir e Implementar el Gobierno de Datos de la SSPD	150
Tabla 49. Construcción del catálogo de componentes de información	151
Tabla 50. Unificación aplicaciones financieras, administrativas y de Talento Humano (ERP)	151
Tabla 51. Implementar los controles, políticas e identificación de riesgos para garantizar seguridad de la Infraestructura Tecnológica y la Protección de la Información conforme a los MSPI del MInTic	152
Tabla 52. Fortalecimiento del SUI	153
Tabla 53. Desarrollo in House: "Comunitarios" OCSAS	154
Tabla 54. Estabilización Sistema Cronos	155
Tabla 55. Implementar la Estrategia del Plan de Continuidad de Negocio para la SSPD	156
Tabla 56. Accesibilidad	157
Tabla 57. Migración de los servicios Tecnológicos a modalidad IaaS, PaaS y SaaS, de acuerdo con el resultado de la Arquitectura de TI	158
Tabla 58. Fortalecimiento integral de la plataforma de seguridad	159
Tabla 59. Implementación y documentación de las fases del protocolo de IPV6 para los servicios definidos por la Entidad	159
Tabla 60. Estrategia de Uso y Apropiación de las TIC para los proyectos del PETI y la gestión de TI160	

Tabla 61. Tercerización del desarrollo de los sistemas de información de la SSPD	161
Tabla 62. Relacionamiento con el Ciudadano. Fase I (SAP – Silencio Administrativo Positivo)	162
Tabla 63. Definición de la Estrategia e Implementación del DRP	163
Tabla 64. Comunicaciones PETI	164
Tabla 65. Plan de Comunicaciones PETI	164
Tabla 66. Indicador de Eficacia del PETI	166
Tabla 67. Indicador de Eficiencia	166

TABLA DE CONTENIDO DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Servicios más solicitados en el 2022.....	30
Gráfica 2 Madurez de la Gestión de TI.....	34
Gráfica 3 Nivel de madurez de la gestión con TI.....	51
Gráfica 4 Hallazgos por Dominio.....	85
Gráfica 5 Brechas identificadas para crear o actualizar.....	130

1. GLOSARIO

ACUERDO MARCO DE PRECIOS (AMP): es una herramienta para que el Estado agregue demanda y centralice decisiones de adquisición de bienes, obras o servicios para: 1. Producir economías en escala. 2. Incrementar el poder de negociación del Estado. 3. Compartir costos y conocimiento entre las diferentes instituciones o sectores del Estado. El Acuerdo Marco de Precios es un contrato entre un representante de los compradores y uno o varios proveedores. Contiene la identificación del bien o servicio, el precio máximo de adquisición, las garantías mínimas y el plazo máximo de entrega, así como las condiciones para que un comprador pueda vincularse al Acuerdo. Generalmente, los compradores se vinculan a un AMP mediante una manifestación de su compromiso de cumplir las cláusulas de este y la colocación de una orden de compra para la adquisición de los bienes o servicios previstos.

ANÁLISIS DE BRECHA: se refiere a la identificación, comparación y análisis de las diferencias entre un estado o situación actual y el estado o situación deseada. Permite planear las arquitecturas de transición necesarias para implementar y alcanzar la arquitectura empresarial objetivo.

ARQUITECTURA DE TI: describe la estructura y las relaciones de todos los elementos de TI de una organización. Se descompone en arquitectura de información, arquitectura de sistemas de información y arquitectura de servicios tecnológicos. Incluye además las arquitecturas de referencia y los elementos estructurales de la estrategia de TI (visión de arquitectura, principios de arquitectura, lineamientos y objetivos estratégicos).

ARQUITECTURA EMPRESARIAL: es una práctica estratégica que consiste en analizar integralmente las entidades desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. El objetivo es generar valor a través de las Tecnologías de la Información para que se ayude a materializar la visión de la entidad. Cuando se desarrolla en conjunto para grupos de instituciones públicas, permite además asegurar una coherencia global, que resulta estratégica para promover el desarrollo del país. Una arquitectura se descompone en varias estructuras o dimensiones para facilitar su estudio. En el caso colombiano, se plantea la realización de la arquitectura misional o de negocio y la definición de la arquitectura de TI, cuya descomposición se hizo en seis dominios: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación. Se dice que una institución cuenta con una Arquitectura Empresarial cuando ha desarrollado un conjunto de ejercicios o proyectos, siguiendo la práctica estratégica antes mencionada, además de que ha logrado diseñar un mapa de ruta de transformación de TI y lo ha integrado al Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI). Los artefactos creados durante un ejercicio o proyecto de arquitectura empresarial se almacenan en un repositorio e incluyen, entre otros, una descripción detallada de la arquitectura

empresarial actual, de la arquitectura empresarial objetivo, un análisis de brecha y un mapa de ruta para lograr llegar a la meta o punto ideal.

CANALES MPS: se refieren a los canales de distribución utilizados en el contexto de los Servicios de Impresión Gestionados (Managed Print Services o MPS en inglés). Los Servicios de Impresión Gestionados son un enfoque estratégico para la gestión y optimización de los recursos de impresión de una organización, incluyendo impresoras, escáneres y otros dispositivos relacionados.

DDoS: es una abreviatura de "Distributed Denial of Service" en inglés, que se traduce como "Ataque Distribuido de Denegación de Servicio". Se trata de un tipo de ciberataque en el que múltiples sistemas informáticos se utilizan para inundar un servicio en línea, como un sitio web o una aplicación, con una cantidad abrumadora de tráfico malicioso. El objetivo principal de un ataque DDoS es sobrecargar los recursos del sistema objetivo, lo que resulta en la interrupción o la degradación del servicio para los usuarios legítimos.

El firewall perimetral está diseñado para establecer reglas y políticas que determinan qué tipo de tráfico se permite y qué tipo de tráfico se bloquea. Puede examinar el contenido de los paquetes de datos, las direcciones IP de origen y destino, los puertos de red y otros atributos para tomar decisiones sobre cómo manejar el flujo de información.

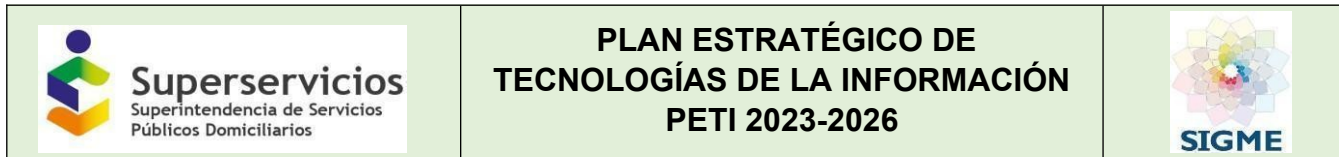
ESTRATEGIA TI: Es el conjunto de principios, objetivos y acciones concretas que reflejan la forma en la cual una entidad decide utilizar las Tecnologías de la Información para permitir el logro de su misión de una manera eficaz. La Estrategia TI es una parte integral de la estrategia de una entidad.

FIREWALL PERIMETRAL: es un dispositivo de seguridad de red diseñado para proteger una red local (LAN) y sus recursos internos de amenazas provenientes de redes externas, como Internet. Su función principal es actuar como una barrera entre la red interna y externa, controlando el flujo de tráfico de datos y aplicando políticas de seguridad para prevenir ataques y filtrar contenido no deseado.

GESTIÓN DOCUMENTAL: es el conjunto de actividades técnicas y administrativas orientadas al procesamiento, manejo y organización de los documentos de todo tipo que fluyen en una organización.

GESTIÓN TI: Es una práctica, que permite operar, innovar, administrar, desarrollar y usar apropiadamente las tecnologías de la información (TI), con el propósito de agregar valor para la organización. La gestión de TI permite a una organización optimizar los recursos, mejorar los procesos de negocio y de comunicación y aplicar las mejores prácticas.

GOBIERNO DE TI: Es una práctica, orientada a establecer unas estructuras de relación que alinean los procesos de negocio con los procesos, recursos y estrategias de TI, para agregar valor a las organizaciones y apoyar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. El gobierno de TI gestiona y



controla los riesgos, mide el desempeño de TI, busca optimizar las inversiones de TI y establecer un esquema de toma de decisiones de TI. El gobierno de TI es parte del gobierno corporativo o empresarial.

MAPA DE PROCESOS: contiene todos los procesos de una institución (misionales, estratégicos y operativos), descritos, clasificados y relacionados, de manera que se haga explícito el modo como en conjunto implementan la misión.

MAPA DE RUTA: un mapa de ruta es un conjunto estructurado de acciones que define la manera de lograr los objetivos fijados en una estrategia. Un mapa de ruta está expresado en términos de programas o proyectos, que son agrupadores de las acciones, y tiene asociados estimaciones de tiempo, costos y riesgos.

MARCO DE REFERENCIA DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: es un modelo de referencia puesto a disposición de las instituciones del Estado colombiano para ser utilizado como orientador estratégico de sus arquitecturas empresariales, tanto sectoriales como institucionales. El Marco establece la estructura conceptual, define lineamientos, incorpora mejores prácticas y traza una ruta de implementación para lograr una administración pública más eficiente, coordinada y transparente, a través del fortalecimiento de la gestión de las Tecnologías de la Información. El propósito final de este Marco es habilitar la estrategia de gobierno en línea del país.

MESA DE SERVICIO: es una unidad funcional dedicada a gestionar una variedad de eventos sobre el servicio. La mesa puede ser un punto único de contacto para los usuarios de TI. Maneja los incidentes y solicitudes de servicio a través del uso de herramientas especializadas para dejar registro y administrar el evento

NORMATIVIDAD: leyes, decretos y demás desarrollos normativos que guían las acciones para implementar el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.

NUBE: término usado para referirse a la computación en la nube (cloud computing). Trata de los servicios en la web que proveen características básicas y avanzadas de procesamiento y almacenamiento.

PETI: el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI. Incluye una visión, unos principios, unos indicadores, un mapa de ruta, un plan de comunicación y una descripción de todos los demás aspectos (financieros, operativos, de manejo de riesgos, etc.) necesarios para la puesta en marcha y gestión del plan estratégico. El PETI hace parte integral de la estrategia de la institución. Cada vez que una entidad hace un ejercicio o proyecto de Arquitectura Empresarial, su resultado debe ser integrado al PETI.

PROYECTO: es un conjunto estructurado de actividades relacionadas para cumplir con un objetivo definido, con unos recursos asignados, con un plazo definido y un presupuesto acordado.

ROLES: conjunto de responsabilidades y actividades asignadas a una persona o grupo de personas para apoyar la adopción y aplicación del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.

RUPTURAS ESTRATÉGICAS: Son elementos motivadores asociados a dominios de TI que componen el instrumento de análisis publicado por MINTIC mediante el modelo IT4+, el cual se incorpora como elemento de diagnóstico en el PETI. El instrumento contribuye a identificar escenarios de mejora y brechas, y consolida los resultados mediante métricas que definen el nivel de madurez.

SANDBOX: es un entorno de seguridad aislado y controlado en el que se ejecutan aplicaciones, programas o archivos sospechosos para analizar su comportamiento sin comprometer el sistema principal. Es una herramienta utilizada en ciberseguridad y desarrollo de software para evaluar y probar de manera segura software potencialmente peligroso o desconocido.

SERVICIO DE TI: Es una facilidad elaborada o construida usando tecnologías de la información para permitir una eficiente implementación de las capacidades institucionales. A través de la prestación de estos servicios es que TI produce valor a la organización. Los servicios de información son casos particulares de servicios de TI. Los servicios de TI deben tener asociados unos acuerdos de nivel de servicio

SERVICIO TECNOLÓGICO: Es un caso particular de un servicio de TI que consiste en una facilidad directamente derivada de los recursos de la plataforma tecnológica (hardware y software) de la institución. En este tipo de servicios los Acuerdos de Nivel de Servicio son críticos para garantizar algunos atributos de calidad como disponibilidad, seguridad y confiabilidad.

SIEM: es la abreviatura de "Security Information and Event Management" en inglés, que se traduce como "Gestión de la Información y Eventos de Seguridad". Es una solución tecnológica que combina la gestión de información de seguridad (SIM) y la gestión de eventos de seguridad (SEM) para proporcionar una visión integral y centralizada de la seguridad de una organización.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL: La transformación digital no solo consiste en la compra de equipos tecnológicos, sino que requiere tener una estrategia clara, empoderar a los empleados, entender al consumidor y lograr una diferenciación con la competencia

Un sistema SIEM recopila, correlaciona y analiza registros y eventos de seguridad provenientes de una variedad de fuentes, como sistemas operativos, aplicaciones, dispositivos de red, firewalls, sistemas de detección de intrusiones, entre otros. Luego, presenta esta información de manera coherente y en

tiempo real, lo que permite a los analistas de seguridad detectar patrones, identificar amenazas y responder a incidentes de manera más efectiva.

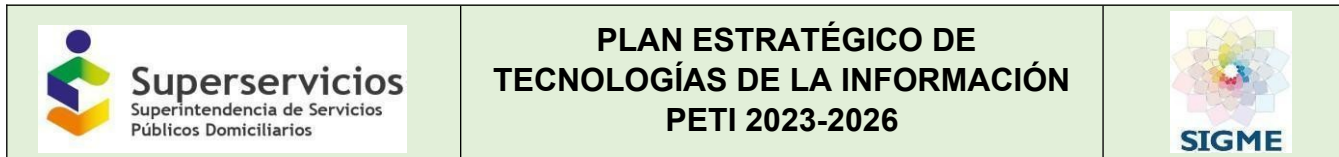
2. INTRODUCCIÓN

El Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 “Colombia, Potencia Mundial de la Vida”, establece la importancia de la Transformación Digital como fuente y pilar para el desarrollo de las regiones de Colombia.

El Decreto 1008 de 2018, establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital que deberán adoptar las entidades pertenecientes a la administración pública, encaminados hacia la transformación digital y el mejoramiento de las capacidades TIC. Dentro de la política se detalla el Habilitador de Arquitectura, el cual contiene todas las temáticas y productos que deberán desarrollar en el marco del fortalecimiento de las capacidades internas de gestión de las tecnologías, así mismo el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial V 2.0 ¹es uno de los pilares de este habilitador.

La Oficina de tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la definición de su plan estratégico de Tecnologías de la Información (2022-2026), tendrá la oportunidad de transformar digitalmente los servicios que brinda a sus grupos de interés, adoptar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano, desarrollar su rol estratégico al interior de la Superservicios, apoyar las

¹ https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-273207_recurso_2.pdf



áreas misionales mientras se piensa en tecnología, liderar las iniciativas de TI que deriven en soluciones reales y tener la capacidad de transformar su gestión, como parte de los beneficios que un plan estratégico de TI debe producir una vez se inicie su ejecución.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información consideró la metodología que establece el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) en la Guía G.ES.06 - Construcción del PETI Versión.2², el documento contempla la alineación de la estrategia Nacional e Institucional, un diagnóstico a alto nivel del Análisis de la situación actual, la arquitectura actual de gestión de TI, la arquitectura destino de gestión de TI, Brechas, Marco Normativo. Por último, se establecen las iniciativas estratégicas de TI las cuales se encuentran en la hoja de ruta articulado con el portafolio de proyectos a implementar en un corto, mediano y largo plazo.

La estructuración y la puesta en ejecución del PETI cuentan con importantes beneficios estratégicos y tácticos para la Superservicios:

- Apoyar la transformación digital de la Superservicios por intermedio de un portafolio de proyectos que estén alineados con los objetivos y metas de la alta gerencia, de tal manera que apalanquen y ayuden a alcanzar las metas de su estrategia en el corto, mediano y largo Plazo.
- Fortalecer las capacidades de la Oficina de tecnologías de la Información y las comunicaciones para apoyar la estrategia y modelo operativo de la Superservicios.
- Identificar herramientas que ayuden a contar con información oportuna para la toma de decisiones y permitan el desarrollo y mejoramiento de la Superservicios.
- Adquirir e implementar buenas prácticas de gestión de TI.
- Adoptar tecnología disruptiva para apoyar la gestión institucional.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información busca entonces recopilar el sentir de la Superservicios, identificar las oportunidades de la Oficina de tecnologías de la Información y las comunicaciones y finalmente proponer un camino de crecimiento alineado con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Superservicios.

Es así como el presente documento, denominado “PETI” se encuentra alineado con lo definido en dicho marco, sus guías y plantillas y funge como uno de los artefactos o productos definidos para mejorar la prestación de los servicios de tecnologías de la información que presta la Superservicios, en el marco del cumplimiento de la política de Gobierno Digital.

3. OBJETIVO

Definir la estrategia de TI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante la consolidación de necesidades e iniciativas identificadas para el mejoramiento del modelo de operación

²https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-272934_recurso_1.zip

por procesos en lo relacionado a la gestión de TI. Esto estará alineado con el Marco de Referencia de Arquitectura Institucional del estado Colombiano, la Política de Gobierno Digital y demás normatividad vigente, impulsando la Transformación Digital, para facilitar el logro de las metas y objetivos estratégicos de la entidad.

4. ALCANCE

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) aborda las fases propuestas en la guía para la construcción del PETI definida en el Marco de Arquitectura Empresarial (MAE v2), las cuales son: comprender, analizar, construir y presentar, siguiendo el enfoque de la estructuración del Plan alineado con los dominios definidos en el modelo de gestión estratégica, Gobierno, Información, Sistemas de Información, Infraestructura de TI, Uso y Apropiación y Seguridad.

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 durante el periodo del 2023-2026.

NOTA: Dado el nuevo marco de Referencia de Arquitectura Empresarial 3.0 de la Resolución 1978 del 26 de mayo del 2023 *“Por la cual se adopta la Versión 3 del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE)” para el Estado Colombiano como el instrumento para implementar el habilitador de arquitectura de la Política de Gobierno Digital y se dictan otras disposiciones*; y siendo el PETI un instrumento de actualización constante, se actualizará el documento con las modificaciones correspondientes y aplicables a la Superservicios con esta nueva versión del MRAE 3.0

5. MARCO NORMATIVO

Tabla 1 Marco Normativo

Marco Normativo	Descripción
Ley 1712 del 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1266 del 2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales del <i>habeas data</i> y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
Ley 1581 del 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Marco Normativo	Descripción
Decreto 1078 del 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto 1081 del 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República
Decreto 415 de 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
Decreto 1369 de 2020	Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios” en su Artículo 13 define las funciones de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y en particular señala que es función de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, elaborar, actualizar e implementar el Plan Estratégico de Tecnología Información en la SUPERSERVICIOS.
Decreto 1370 de 2020	Por el cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
Decreto 767 de 2022	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto 1263 del 2022	Por el cual se adiciona el Título 22 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de definir lineamientos y estándares aplicables a la Transformación Digital Pública
CONPES 3920 del 8 de abril de 2018	Política Nacional de Explotación de Datos (Big Data) a través del Documento para aumentar el aprovechamiento de datos, mediante el desarrollo de las condiciones para que sean gestionados como activos para generar valor social y económico.
CONPES 3975 de 2019	Política Nacional para la <i>Transformación Digital e Inteligencia Artificial</i> a través del Documento para aumentar la generación de valor social y económico del uso de Tecnologías Digitales en el sector público y privado.

Marco Normativo	Descripción
CONPES 3995 de 2020	La Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital a través del Documento en la cual se establecen medidas para fortalecer la confianza digital, con el fin que Colombia siga avanzando hacia una sociedad incluyente y competitiva.
Resolución 2893 del 2020	Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPAs y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado Colombiano, y se dictan otras disposiciones
Resolución 2160 del 2020	Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la Guía para vinculación y uso de estos
Resolución 1519 del 2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”
Resolución 1978 de 2023	Por la cual se adopta la Versión 3 del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para el Estado Colombiano como el instrumento para implementar el habilitador de arquitectura de la Política de Gobierno Digital y se dictan otras disposiciones
Ley 2294 DE 2023 Plan Nacional de Desarrollo	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 “Colombia, Potencia Mundial de la Vida”

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

6. MOTIVADORES ESTRATÉGICOS

Ilustración 1 Motivadores Estratégicos



Fuente: G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Tabla 2 Motivadores Estratégicos

MOTIVADORES	FUENTE
ESTRATEGIA NACIONAL	PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2022 – 2026 “Colombia, Potencia Mundial de la Vida”
ESTRATEGIA INSTITUCIONAL	PLAN INSTITUCIONAL
POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS	TRANSFORMACIÓN DIGITAL POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

6.1 Principios de la Política de Gobierno Digital

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el marco de la Política de Gobierno Digital adoptará los siguientes principios:

“Armonización: La SSPD según la pertinencia y nivel de madurez institucional adoptará las normas, lineamientos, estándares y guías que componen la Política de Gobierno Digital, y su aplicación al caso concreto, respetando las normas especiales que regulan el servicio, oferta o trámite dispuesto.

Articulación: La SSPD según propenderá por que la implementación de la Política de Gobierno Digital a partir de una visión integral institucional, los objetivos estratégicos y misionales que se buscan lograr.

Confianza: La SSPD propenderá por que la implementación de la Política de Gobierno Digital permita el equilibrio entre las expectativas ciudadanas y el funcionamiento de las instituciones públicas.

Respeto de los Derechos Humanos: La SSPD propenderá en la implementación de la Política de Gobierno Digital, a garantizar el respeto de los Derechos Humanos y de los principios constitucionales y legales.

Innovación: La SSPD propenderá por el uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones que potencialicen la generación de valor público a través de la introducción e implementación de soluciones novedosas a retos públicos y de fortalecimiento a procesos de innovación centrados en las personas, que movilicen la acción colectiva, con un enfoque experimental que facilite el relacionamiento Estado-ciudadano.

Legalidad Tecnológica: La SSPD propenderá por garantizar el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la prestación de servicios y trámites cumpliendo con la Constitución, la Ley y los reglamentos, garantizando el ejercicio de los derechos digitales.

Prospectiva Tecnológica: La SSPD propenderá por identificar las tecnologías emergentes para su implementación, con miras al desarrollo de su gestión, en cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Resiliencia Tecnológica: La SSPD velará por tomar acciones respecto de la prevención de riesgos que puedan afectar la seguridad digital y con ello propenderán por la disponibilidad de los activos, la recuperación y continuidad de la prestación del servicio ante interrupciones o incidentes³.

7. DISEÑO METODOLÓGICO

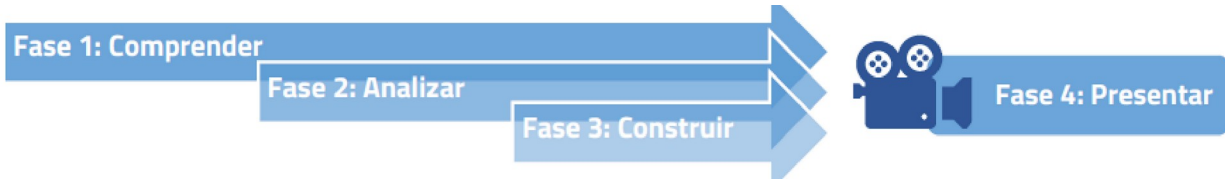
Para la construcción del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información de la SSPD se elige la metodología que establece el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) en la Guía G.ES.06 - Construcción del PETI Versión.2, dicha metodología presenta:

³ Decreto 767 DE 2022 ARTÍCULO 2.2.9.1.1.3. Principios. La Política de Gobierno Digital

“Un enfoque basado en el desarrollo de ejercicios de Arquitectura Digital de forma ágil e innovadora, con el propósito esencial de que los organismos y entidades públicas puedan construir su PETI alineado a la Política de Gobierno Digital, de una forma rápida y expedita, sin afectar negativamente la calidad del resultado final y generando verdadero valor a los ciudadanos y al Estado” (MINTIC, 2019)

La metodología antes mencionada establece 4 fases cada una con sesiones específicas:

Figura 1 Fases de la Metodología de la Construcción del PETI



Fuente: Tomado de G.ES.06 Guía para la construcción del PETI.

Las 4 fases suman un total de 23 sesiones, de las cuales de la 1 hasta la 22 son obligatorias, la sesión 23 es la excepción y queda a consideración del Grupo encargado de construir el PETI, a continuación, se detalla cada una de las fases y sesiones:

Tabla 3 Detalle de las sesiones en cada una de las fases las sesiones en cada una de las fases

Fases	Sesiones	Objetivo
5 sesiones de la fase 1		
Primera fase: Comprender	Sesión 1: Involucrar a los participantes e interesados	Consolidar el grupo encargado de construir el PETI
	Sesión 2: Entender la estrategia	Consolidar la información de la entidad pública utilizando los insumos existentes.
	Sesión 3: Identificar y caracterizar los servicios	Listar y caracterizar los servicios institucionales ofrecidos a los usuarios.
	Sesión 4: Identificar y caracterizar la operación	Listar y caracterizar las capacidades y los procesos internos de la entidad pública.
	Sesión 5: Evaluar y comprender los servicios	Hacer un análisis de impacto de los servicios institucionales y procesos y construir las fichas de los de mayor impacto.
5 sesiones de la fase 2		

Segunda fase: Analizar	Sesión 6: Analizar los factores internos y externos	Realizar un análisis de las debilidades y oportunidades de la entidad pública.
	Sesión 7: Analizar el entorno y la normatividad vigente	Realizar un análisis de los factores externos políticos, económicos, sociales, tecnológicos y normatividad vigente que afecta la entidad pública.
	Sesión 8: Caracterizar los usuarios	Caracterizar los usuarios a los que la entidad presta sus servicios
	Sesión 9: Evaluar las tendencias tecnológicas	Evaluar las tendencias tecnológicas de la cuarta revolución industrial.
	Sesión 10: Consolidar el catálogo de hallazgos	Construir la matriz de hallazgos y oportunidades de mejora de los servicios y operación de la entidad.
9 sesiones de la fase 3		
Tercera fase: Construir	Sesión 11: Construir la estrategia de TI	Construir la estrategia de TI y reportar el avance actual.
	Sesión 12: Identificar mejoras en los servicios y la operación	Definir las acciones de mejora en las fichas de servicios institucionales y proceso.
	Sesión 13: Identificar las brechas	Identificar las acciones de mejora que permitirán ofrecer mejores servicios.
	Sesión 14: Consolidar y priorizar las iniciativas de inversión	Definir iniciativas de inversión y priorizarlas.
	Sesión 15: Consolidar los gastos asociados a la operación	Identificar los gastos asociados a la operación del área de tecnologías de la información o quien haga sus veces
	Sesión 16: Identificar los planes de la Política de Gobierno Digital	Identificar los planes de la Política de Gobierno Digital e incorporar las iniciativas al PETI
	Sesión 17: Construir la hoja de ruta	Construir la hoja de ruta del área de Tecnologías de la información o quien haga sus veces.
	Sesión 18: Definir las Comunicaciones del PETI	Definir el Plan de Comunicaciones del PETI
	Sesión 19: Construir el PETI	Construir el Plan Estratégico de Tecnologías de la información con los productos construidos en las sesiones
4 sesiones de la fase 4		
Cuarta fase: Presentar	Sesión 20: Definir el seguimiento y control del	Definir el tablero de indicadores para medir el avance en la estrategia de TI.

	PETI	
	Sesión 21: Aprobar y publicar el PETI	Aprobar el PETI por el grupo institucional de gestión y desempeño y la alta dirección de la entidad
	Sesión 22: Presentar el PETI	Presentar el PETI a los interesados
	Sesión 23: Validar equivalencias y relación de evidencias	Revisar las equivalencias del PETI con otros modelos de medición. 4 sesiones

Fuente: G.ES.06 Guía para la construcción del PETI versión.2

Dicha metodología y lineamientos ⁴e instrumentos desarrollados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTIC, que componen la Estrategia de Gobierno Digital, la cual está soportada en la construcción de la Arquitectura TI del Estado y en el modelo de gestión estratégica con TI (IT4+), lo que nos permite, guiarnos con dichos instrumentos que sirven como referencia para el desarrollo del proyecto como son:

- Manual de Gobierno Digital
- Autodiagnóstico de Gobierno Digital
- Marco de Arquitectura TI en Colombia

8. PRIMERA FASE COMPRENDER

En esta fase se comprenden los servicios institucionales que son ofrecidos por la entidad e identifica las relaciones con las capacidades institucionales, el modelo de procesos de la entidad, el esquema organizacional y los recursos tecnológicos que hacen posible ofrecer los servicios a sus usuarios. Para esto se realizan 5 sesiones, que permiten conocer, comprender y realizar un diagnóstico inicial de la Superservicios

8.1 Sesión 1 Involucrar a los participantes e interesados

En esta sesión se relacionan los Roles de la Superservicios que van a participar en la ejecución del proyecto, se identifica al líder estratégico de TI, el jefe de la oficina de planeación de la entidad y el grupo de apoyo de gestión de TI, para definir las personas que harán parte del grupo para la construcción del PETI, con un enfoque en desarrollar la planeación para la transformación digital de la Superservicios.

⁴ <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Politica-de-Gobierno-Digital/>

Tabla 4 Registro de los Interesados

Grupo para la construcción del PETI		
Área	Nombre de las personas	Función
Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional y Oficial de Seguridad de la Información	Garantizar que las acciones y mejoras propuestas estén alineadas con el Plan estratégico Institucional
Tecnologías de la Información	Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Profesional Especializado encargado de la implementación de Gobierno Digital; Arquitecto de Solución	Orientar a las áreas en la definición de las acciones de mejora.
Áreas Misionales	Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios; delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo; Delegado para Energía y Gas Combustible; Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio; Secretaría General	Definir las oportunidades de mejora y posibles soluciones a cada una
Atención al Ciudadano	Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Definir las necesidades de los usuarios de la entidad y posibles soluciones a cada una
Secretaría General (Financiera)	Secretaría General Director financiero.	Identificar el presupuesto que se debe asignar para cada acción.
Secretaría General (Representante legal)	Despacho Superintendente de Servicios Secretaría General	Coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación de las acciones definidas
Oficina de control interno	Jefe Oficina Control Interno	Controlar y gestionar los riesgos asociados.

Grupo para la construcción del PETI		
Área	Nombre de las personas	Función
Áreas de apoyo	Profesional Especializado encargado del apoyo de Seguridad de la Información	Velar por la adopción del modelo de Seguridad y Privacidad de la Información
Otros Participantes	Área	
	Oficina Asesora de Comunicaciones Director Administrativo Dirección de Talento Humano	

Fuente: Propia, Superservicios

8.2 Sesión 2: Entender la Estrategia

Como parte inicial del diagnóstico de la entidad es fundamental conocer y entender la estrategia de la Superservicios, por lo tanto, se contextualiza a los interesados definidos en la sesión 1 sobre los propósitos, componentes y habilitadores de la política de gobierno digital, con el objetivo de construir la ficha de la entidad, la cual contiene la estrategia de la entidad, además, se elabora la ficha de TI y se presenta la estrategia de tecnología de la información definida para la entidad.

Para la construcción de la ficha de la entidad, la información es consultada en el portal web y en la Intranet de la Superservicios, así mismo se obtienen los datos del presupuesto del área de gestión financiera y se complementa con el plan anual de adquisiciones, publicado en la página web de la entidad <https://www.Superservicios.gov.co/>, según el artículo 6 Decreto 1510 (Presidencia de la república, 2013) y el decreto 1712 de 2014 “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

Tabla 5 Ficha de la Entidad

Ficha de la Entidad			
Nombre de la Entidad	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS NACIONAL	Municipio	BOGOTÁ
Orden o Suborden		Presupuesto de TI ejecutado en la última	Funcionamiento: \$4.249.940.064

Ficha de la Entidad			
Naturaleza Jurídica	DESCENTRALIZADA DE CARÁCTER TÉCNICO	vigencia	Inversión: \$10.590.804.710
Nivel		Fecha de última actualización plan estratégico institucional	31/01/2023
Tipo de Vinculación		Fecha de última actualización plan estratégico de TI	31/12/2022
Representante Legal		Dagoberto Quiroga Collazos	
Estrategia de la Entidad			
Misión de la entidad	Garantizar que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad, para mejorar la vida de la ciudadanía.		
Visión de la entidad	En 2030 ser una entidad referente por su efectiva gestión en la garantía de la prestación, innovación y democratización de los servicios públicos domiciliarios.		

Fuente: Propia, Superservicios

8.2.1 Misión

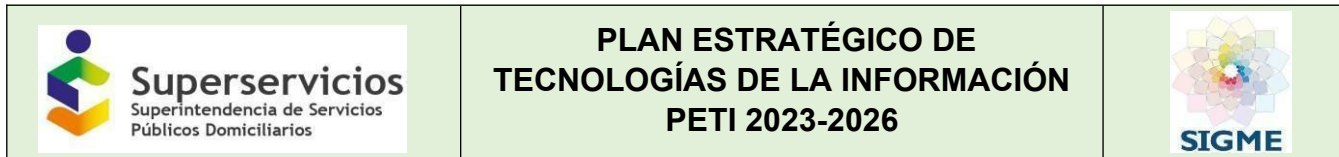
Garantizar que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad, para mejorar la vida de la ciudadanía.

8.2.3 Visión

En 2030 será una entidad referente por su efectiva gestión en la garantía de la prestación, innovación y democratización de los servicios públicos domiciliarios.

8.2.4 Objetivos Estratégicos

- Generar y gestionar conocimiento para incidir en la política pública sectorial y la regulación.
- Liderar la profundización de la democratización del acceso al agua potable y saneamiento básico, a través de la formulación de la política y la inspección, vigilancia y control.
- Contribuir a la calidad, confiabilidad y seguridad del sistema energético mediante las acciones de inspección, vigilancia y control y al desarrollo e implementación de estrategias en el marco de la transición energética.

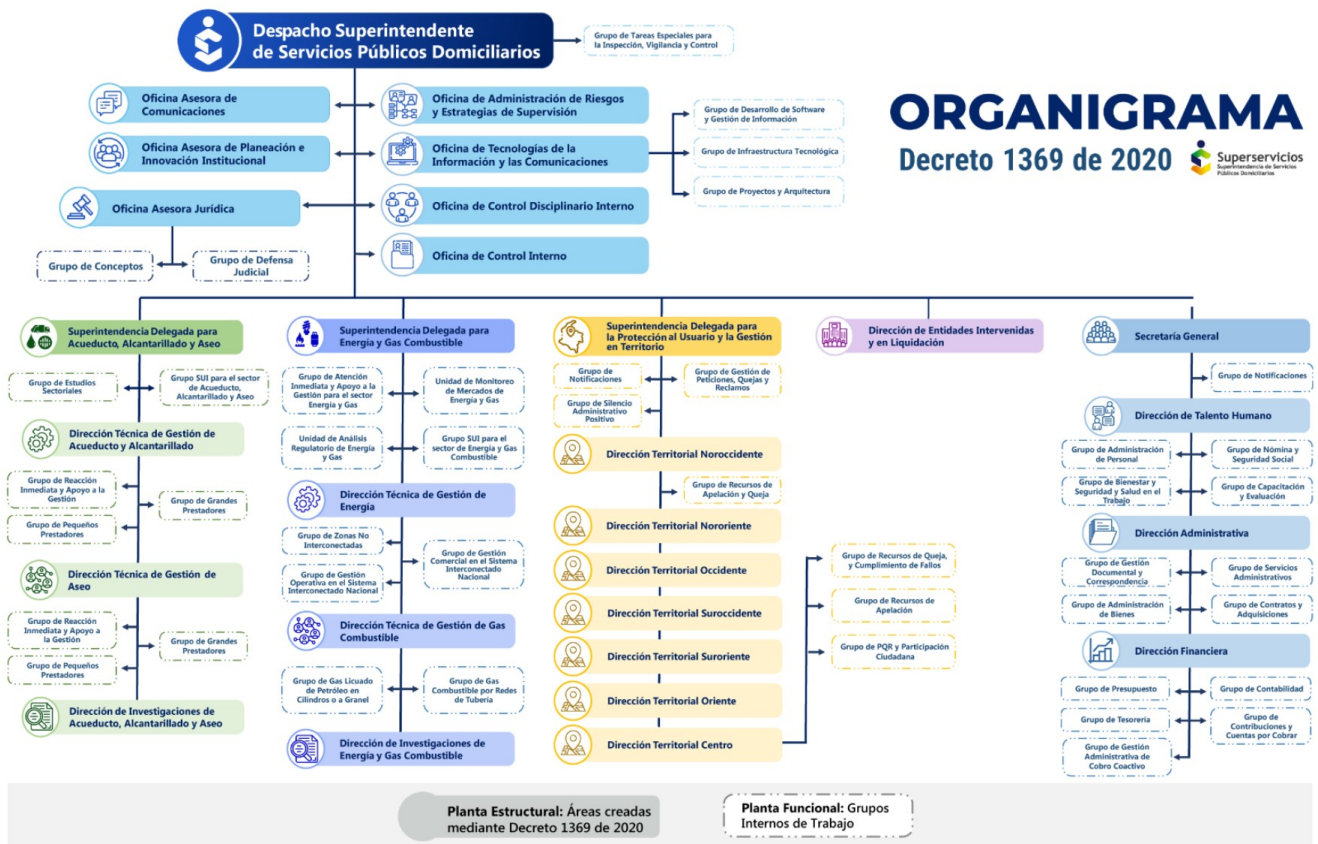


- Gestionar soluciones a las problemáticas en servicios públicos domiciliarios en articulación con los ciudadanos en sus territorios.
- Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público.

8.2.5 Estructura Organizacional

A continuación, se presenta el organigrama de la Superservicios donde se ubica la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Ilustración 2 Estructura Organizacional



Fuente: Página web de la Superservicios

Se observa en el organigrama, que la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios depende del Despacho del Superintendente de Servicios Público Domiciliarios, sin embargo es un proceso de apoyo, es relevante especificar que es importante fortalecer el liderazgo de la gestión de TI desde la Jefatura de la Oficina de Tecnología en todas las Direcciones, grupos y proyectos que involucren componentes tecnológico de la Superservicios y del sector, para mantener la visión tecnológica alineada y articulada en el desarrollo e implementación de las iniciativas de TI, teniendo en cuenta los lineamientos del DECRETO 415 DEL 07 DE MARZO DE 2016 “para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.”

El decreto 1369 de 2020 establece en su artículo 13 las funciones de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Superservicios. En particular, el numeral 3 de este artículo

merece especial atención, ya que establece lo siguiente *“Definir e implementar la estrategia de tecnologías de la información de la Superintendencia de acuerdo con los planes y proyectos internos y los lineamientos de las autoridades competentes”*.

En este sentido, es relevante destacar la relevancia del numeral mencionado, en el marco del modelo de operación por procesos de la Superservicios, la OTIC en su proceso ha delimitado su objetivo de la siguiente manera: *“Desarrollar la estrategia de tecnologías de la información (TI), a través de la implementación del portafolio de proyectos y servicios de TI, para la generación de valor público, apoyando el cumplimiento del direccionamiento estratégico y de las funciones legales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”*.

Es importante resaltar que, para lograr el objetivo mencionado, se debe fortalecer la Estructura organizacional de la OTIC, debido a que en esta oficina no se cuenta con perfiles y roles documentados, para los grupos internos de la OTIC tales como: Grupo interno de Desarrollo de Software y Gestión de información, Grupo Interno de Proyectos y Arquitectura y Grupo Interno de Infraestructura Tecnológica.

8.3 Sesión 3 Identificar y caracterizar los servicios

Se identifican y caracterizan los servicios institucionales de la Superservicios, los cuales se encuentran estructurados así:

- Trámites y servicios a ciudadanos

Tabla 6 Trámites y servicios ciudadanos

TRÁMITE	DESCRIPCIÓN	ENLACES
Presentación de peticiones,	Investigar de oficio o a petición de	Ficha del trámite en

TRÁMITE	DESCRIPCIÓN	ENLACES
quejas y reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y contra la propia entidad.	parte, la presunta vulneración a la normativa que rige la prestación de los servicios públicos domiciliarios, y de la gestión de la superintendencia.	www.gov.co Registro en SUIT
SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	ENLACES
Certificado del estado del trámite de reclamaciones para evitar suspensión del servicio.	Obtener un certificado para evitar la suspensión irregular de un servicio público, cuando esté en curso un proceso de reclamación ante la Superservicios.	
Reproducción de documentos, fotocopias y duplicados	Solicitar la reproducción, fotocopia o duplicado de documentos físicos y digitales de acceso público.	https://www.Superservicios.gov.co/Transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/costos-de-reproduccion-de-documentos-fotocopias-duplicados

Fuente: Portal WEB de la Superservicios, sección de Transparencia -Trámites

- Trámites y servicios a empresas vigiladas

Tabla 7 Trámites y servicio para prestadores

TRÁMITE	DESCRIPCIÓN	ENLACES
Autorización cambio del auditor externo de gestión y resultados	Obtener el permiso de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para el cambio de auditor externo de gestión y resultados en una empresa de servicios públicos domiciliarios, en el evento en que se encuentre vigente el contrato de auditoría.	Ficha del trámite en www.gov.co Registro en SUIT
Contribución especial y estado de cuenta de sancionados	Liquidar la contribución especial a los prestadores de servicios públicos domiciliarios que se encuentran	Ficha del trámite en www.gov.co

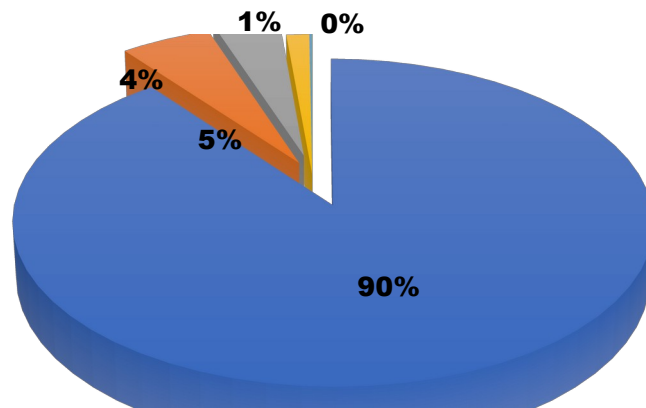
TRÁMITE	DESCRIPCIÓN	ENLACES
	sometidos a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia, en concordancia con lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994. Igualmente, los prestadores podrán conocer su estado de cuenta de las obligaciones adquiridas con la entidad por concepto de contribuciones y multas.	Registro en SUIT
Inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos, RUPS	Obtener la inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS, para evitar la duplicidad de funciones en materia de información relativa a los servicios públicos, optimizar y facilitar los procesos de inscripción domiciliarios e informar sobre el inicio de sus operaciones.	Ficha del trámite en <u>www.gov.co</u> Registro en SUIT
Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos, RUPS	Obtener la actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS, para actualizar sus datos y alcanzar la convergencia de redes y servicios en dicho sector.	Ficha del trámite en <u>www.gov.co</u> Registro en SUIT
Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos, RUPS	El prestador de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y/o gas combustible, podrá solicitar la cancelación del RUPS; solamente cuando haya finalizado la prestación de todos los servicios públicos que se encuentren a su cargo.	Ficha del trámite en <u>www.gov.co</u> Registro en SUIT

Fuente: Portal WEB de la Superservicios sección de Transparencia -Trámites

A través de la construcción de la caracterización de los servicios, se identifican los servicios con mayor número de solicitudes de los usuarios externos de la Superservicios, los cuales son en su orden de solicitudes:

- Presentación de peticiones, quejas y reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y contra la propia entidad
- Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos, RUPS.
- Contribución especial y estado de cuenta de sancionados
- Inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos, RUPS
- Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos, RUPS
- Autorización cambio del auditor externo de gestión y resultados Los cuales se muestran en la siguiente gráfica:

Gráfica 1 Servicios más solicitados en el 2022



- Presentación de peticiones, quejas y reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y contra la propia entidad.
- Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos, RUPS
- Contribución especial y estado de cuenta de sancionados
- Inscripción del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS.
- Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos, RUPS
- Autorización cambio del auditor externo de gestión y resultados

Fuente: Propia, Superservicios

8.3.1 Racionalización de trámites

La Superservicios ha formulado la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2023, con la cual busca la simplificación, optimización y automatización de los algunos de los trámites vigentes para disminuir los tiempos y mejorar los canales de atención.

Tabla 8 Estrategia de Racionalización de Tramites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Único	25275	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	Durante la vigencia del año 2021 se gestionó por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, la apertura de siete Puntos de Atención Superservicios (PAS) que estuvieron inactivos por tema de COVID-19, y se inauguraron tres nuevos puntos para tener un total de 43 puntos de atención activos con atención presencial durante esta vigencia. En contraste a esta situación los usuarios manifestaron que en sus territorios necesitan más puntos presenciales.	Aumentar la cantidad de Puntos de Atención Superservicios (PAS) según la necesidad que se presente en las Direcciones Territoriales.	Mayor cobertura de atención presencial para los usuarios de los servicios públicos domiciliarios	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	01/02/2022	30/11/2022	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	

Fuente: Superservicios

8.4 Sesión 4 Identificar y caracterizar la operación

Para identificar y caracterizar la operación de la Superservicios se revisó y entendió el modelo de operación por procesos y su representación gráfica, el mapa de procesos, su caracterización, los procedimientos y la demás documentación asociada.

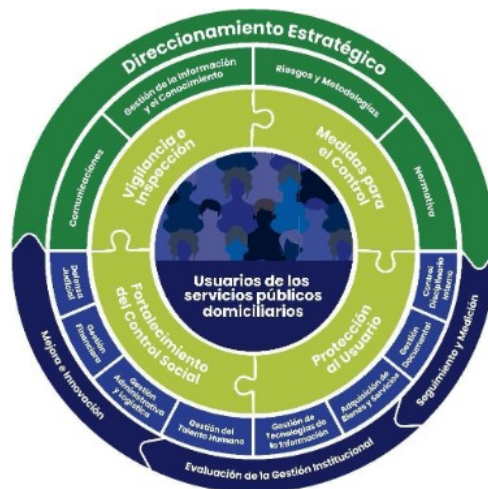
8.4.1 Sistemas de gestión:

La Superservicios cuenta con el Sistema Integrado de Gestión y Mejora, es el Sistema de Gestión para la entidad, ordenado por el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y está conformado el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), el Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información (SIGESPI), el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), el Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) y el Sistema de Calidad del Proceso Estadístico (SCPE).

El modelo de operación por procesos de la entidad sigue las pautas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión vigente. A su vez, el Sistema Integrado de Gestión y Mejora de la Superservicios se articula con el Sistema de Control Interno ordenado por la Ley 87 de 1993, desarrollado dentro de la Dimensión Operativa de Control Interno del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

A continuación, se presenta el Mapa de procesos de la Superservicios, donde se ubica el proceso de Gestión de Tecnologías de la información como un proceso de apoyo:

Ilustración 3 Mapa de procesos de la Superservicios



Fuente: Tomado de <https://sigmecalidad.Superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/inicio.nsf?OpendataBase>

La información documentada de los procesos se mantiene a través del módulo de “Información Documentada” y se controla a través del módulo de “Control Documental” en el ISODOC. Para estas actividades se tiene en cuenta lo especificado en los documentos MI-I-001 Instructivo para la elaboración y control de la documentación del SIGME y MI-P-002 Procedimiento para la administración y control de la documentación.

La OTIC tiene definida la caracterización descrita en el TI-PR-001 Proceso gestión de tecnologías de información donde se encuentra las entradas, actividades, responsables y salidas, esta información está disponible en el aplicativo ISODOC.

8.5 Sesión 5 Evaluar y comprender los servicios

Dentro del desarrollo de la investigación y el análisis que se realizó, se definieron los servicios institucionales con mayor impacto que deben ser mejorados con el uso de las TIC, además se realizó la evaluación de estos servicios con variables cualitativas asignando un valor entre 0 (cero) a 10 (diez) en donde 10 puntos significa una necesidad de prioridad alta de transformación digital y 0 una prioridad baja.

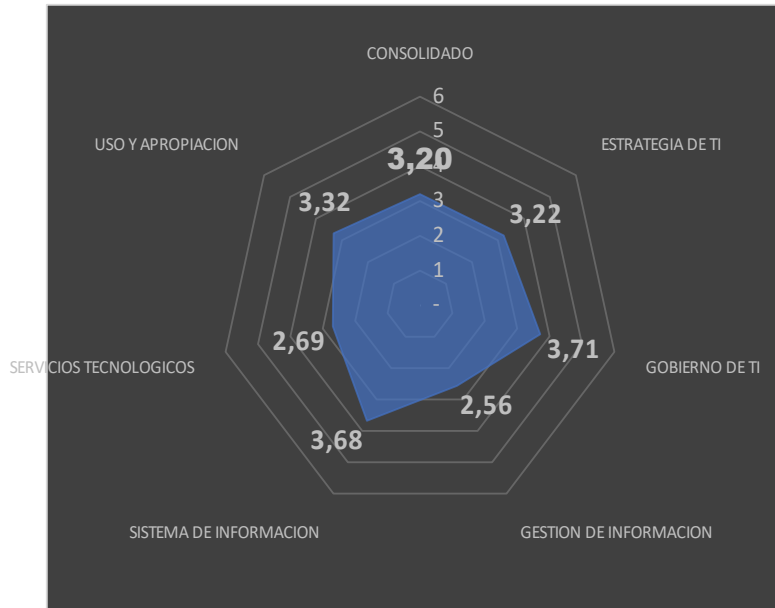
9 RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Con el fin de definir una línea de base de la manera como se gestiona TI en la Superservicios, se aplicó la evaluación “IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas”.

La información recolectada permitió identificar y proponer las siguientes rupturas estratégicas que conforman una serie de alternativas de mejora en la gestión de TI con el fin de generar valor a la Superservicios, apoyando estrechamente el cumplimiento de sus metas estratégicas.

La evaluación se aplicó en cada uno de los dominios que conforman el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial de la Política de Gobierno Digital, específicamente en el Modelo de Gestión y Gobierno de TI: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Gestión de Información, Sistemas de Información, Infraestructura de TI y Uso y Apropiación, cuyos resultados fueron:

Gráfica 2 Madurez de la Gestión de TI



Fuente: Propia, Superservicios

Tabla 9 Dominios y descripción de rupturas estratégicas

DOMINIO	DESCRIPCIÓN DE LA RUPTURA
ESTRATEGIA DE TI	<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollar el Ejercicio de Arquitectura Empresarial, que permita materializar las iniciativas y la visión estratégica de la Superservicios utilizando la tecnología como agente de transformación. ● Adoptar y uso de las Tecnologías emergentes y disruptivas de la denominada cuarta revolución industrial para facilitar la prestación de los servicios integrales a los grupos de interés. ● Definir procesos o procedimientos para evaluar, mantener actualizado y asegurar la implementación del portafolio de proyectos bajo el modelo de arquitectura empresarial acorde con los cambios estratégicos, organizacionales y tecnológicos. ● Mantener la estrategia de TI actualizada de tal forma que incorpore de manera integral la tecnología de información en el desarrollo de la Superservicios, en el cumplimiento de las metas de gobierno nacional y sectorial, de tal forma que la tecnología (sistemas de información, infraestructura) y la información se orienten a la generación de valor y a

DOMINIO	DESCRIPCIÓN DE LA RUPTURA
	<p>aportar al logro de los objetivos de</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Nacional de Desarrollo 2023-2026 • Planeación Estratégica de la Entidad <p>Plan de Transformación Digital</p> <ul style="list-style-type: none"> • La estrategia de TI debe considerar los proyectos que se desarrollan a nivel sectorial y nacional y los servicios e interacciones que la Superservicios tiene con todas las comunidades y personas naturales y jurídicas, de tal forma que se identifiquen y resuelvan sus diferentes problemáticas y necesidades, con el apoyo de las tecnologías de la información mediante soluciones eficientes y efectivas. • Definir y mantener actualizadas las políticas, los lineamientos y estándares que le permita a la Jefatura de la OTIC e Infraestructura Tecnológica generar un marco de gobernabilidad de TI en todos los procesos de la Superservicios continuidad del negocio, gestión de información, desarrollo e implantación de sistemas de información, seguridad de la información, acceso a la tecnología que soporten y aseguren el cumplimiento de la Estrategia de TI. • Definir una hoja de ruta para implementación de los planes, programas y proyectos, en la cual se consigna las etapas, los entregables o productos intermedios, según las prioridades y las consideraciones de recursos, oportunidad, riesgos y restricciones, con correspondencia directa al plan de acción y del plan anual de adquisiciones de la Superservicios, con el presupuesto destinado a gestión de TI, tanto en los rubros de inversión como en los de funcionamiento. • Fortalecer la estrategia de seguridad de la información atendiendo las mejores prácticas de la industria y MSPI del MINTIC. • Actualizar por lo menos anualmente el PETI y la estrategia de TI teniendo en cuenta las nuevas necesidades y la evolución tecnológica, incluyendo para cada uno de los dominios del modelo de gestión y gobierno de TI: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Información, Sistemas de información, Infraestructura de TI, Uso y Apropiación
<p>GOBIERNO DE TI</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Propender por minimizar la compra de equipos, hardware con el fin de generar sobrecostos financieros, debido a la causa acelerada de la depreciación de los equipos tecnológicos como consecuencia de la obsolescencia, ni de incurrir en costos adicionales por la necesidad de contar con conocimientos especializado para su funcionamiento. ● Fortalecer el Gobierno de TI, mediante las políticas de TI, procesos de TI, Instancias de decisión, Estructura Organizacional de TI, Roles y

DOMINIO	DESCRIPCIÓN DE LA RUPTURA
	<p>Responsabilidades de TI, Indicadores de TI.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fortalecer el liderazgo de la gestión de TI desde la OTIC en todas las Direcciones y proyectos que involucren TI, para mantener la visión tecnológica alineada y articulada en el desarrollo e implementación de las iniciativas de TI, teniendo en cuenta los lineamientos del Decreto 415 del 07 de marzo de 2016 para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones. ● Fortalecer la gestión de proyectos de TI teniendo en cuenta los lineamientos del modelo de Gestión de Proyectos de TI, del Marco de Referencia de Arquitectura, de la Política de Gobierno Digital en sus cuatro dominios: Legal, Planeación, Ejecución y Control y las siguientes dimensiones: Alcance, Costos, Tiempo, Equipo Humano, Compras, Calidad, Comunicación, Manejo de Personas interesadas (<i>Stakeholders</i>) e Integración. ● Mejorar los procesos que se prioricen de la Superservicios de tal manera que se incorporen facilidades tecnológicas que contribuyan a lograr transversalidad, coordinación, articulación, mayor eficiencia y oportunidad, menores costos, mejores servicios, menores riesgos y mayor seguridad, incluyendo actividades que conducen al corregir, mejorar y controlar los procesos que se han establecido en estado de no conformidad en el marco de las auditorías de control internas y externas.
INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ● Definir la arquitectura de información que integra las necesidades y define la hoja de ruta para incorporar la información en dicha arquitectura, que incluya todos los procesos del ciclo de vida de la información. ● Fortalecer y ampliar los mecanismos de interoperabilidad aprovechando los dispuestos por el estado para entregar y recibir información por parte de otras entidades. ● Fortalecer los servicios digitales en línea a los usuarios de la Superservicios para los siguientes fines: mantenerlos informados, permitir la interacción con los colaboradores, realizar trámites en línea, mejorar los tiempos de atención. ● Disponer de un inventario y/o catálogo de componentes de información actualizado para la toma de decisiones articulado con los procesos de la Superservicios para el servicio a los diferentes públicos de interés. ● Optimizar, consolidar y publicar los servicios en línea en una ventanilla unificada que permite a los diferentes públicos acceder a los servicios de una manera ágil, fácil y efectiva teniendo en cuenta los lineamientos para la integración de entidades públicas al Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO, la directiva presidencial 02 de abril de 2019 de simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el estado y los Lineamientos

DOMINIO	DESCRIPCIÓN DE LA RUPTURA
	<p>generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales del Decreto 620 del 2 de mayo de 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Proveer soluciones tecnológicas para facilitar el análisis de datos con calidad, oportunidad y disponibilidad.
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ● Identificar nuevas necesidades de información y sistematización de la Superservicios a partir de la estrategia de TI definida que soporten los procesos de apoyo, los procesos misionales, los procesos de direccionamiento estratégico, la publicación de información y los servicios digitales ● Construir el modelo conceptual (Clasificación, Caracterización y Relaciones entre Sistemas de Información), funcional y de aplicaciones de sistemas de información y actualizarlo permanentemente mediante la aplicación de procesos de gestión de la arquitectura de sistemas de información. ● Identificar las necesidades para incorporar las funcionalidades de accesibilidad establecidas en la política de Gobierno Digital, en los sistemas de información de acuerdo con la caracterización de usuarios de la entidad. ● Completar y mantener actualizado el inventario y/o catálogo de sistemas de información en donde se describan sus características funcionales y técnicas, con información de soporte, de la categoría a la que pertenece, entre otros datos.
SERVICIOS TECNOLÓGICOS	<ul style="list-style-type: none"> ● Documentar e implementar un plan de continuidad de los servicios tecnológicos mediante pruebas y verificaciones acordes a las necesidades de la entidad. ● Propender por minimizar la compra de equipos, hardware con el fin de generar sobrecostos financieros, debido a la causa acelerada de la depreciación de los equipos tecnológicos como consecuencia de la obsolescencia, ni de incurrir en costos adicionales por la necesidad de contar con conocimientos especializado para su funcionamiento. ● Documentar las capacidades de TI e infraestructura tecnológica a partir de las necesidades de operación de sistemas de información teniendo en cuenta los criterios de disponibilidad, rendimiento y seguridad y teniendo en cuenta el presupuesto destinado a la operación y los roles de acceso para cada uno de los tipos de usuario, para lo cual se debe disponer de un inventario y/o catálogo de la infraestructura de TI actualizado con la información relevante para su gestión, soporte y mantenimiento.
USO Y APROPIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ● Identificar las necesidades de uso y apropiación de TI para definir y ejecutar planes de capacitación y sensibilización de forma permanente. ● Establecer la estrategia de Uso y Apropiación de TI

Fuente: Propia, Superservicios

Las brechas identificadas reflejan un importante camino para realizar, pero de manera relevante se convierte en una oportunidad de mejora de estructurar el plan de TI sobre unas bases sólidas que le permitan a la Superservicios avanzar con la formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información- PETI

10 TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Para llevar a la Superservicios a la transformación digital, es indispensable que las iniciativas y proyectos a formular y desarrollar en el PETI 2023 – 2026, garanticen la aplicación de los estándares definidos por parte de MINTIC, que incorporan el uso de las tendencias tecnológicas y disruptivas. Las iniciativas de transformación digital propuestas se encuentran enmarcadas en el Decreto Único 1078 de 2015 título 22 “*Lineamientos y Estándares de Transformación Digital*” y el decreto 1263 del 2022 *Artículo 2.2.23.1.1. Objeto. El presente título tiene por objeto establecer lineamientos y estándares para la **Transformación Digital de la Administración Pública** en el marco de la Política de Gobierno Digital, de conformidad con el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019.*

En la construcción del PETI 2023 – 2026, se han considerado los siguientes lineamientos y estándares presentes en el Decreto de 1262 del 2022 “*Lineamientos y Estándares para la Transformación Digital de la Administración Pública*”:

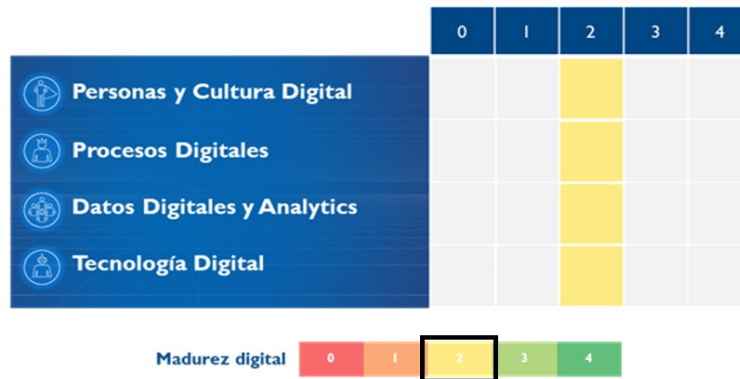
1. **Uso de la infraestructura de datos.** uso y aprovechamiento de la infraestructura de datos, dando cumplimiento al Plan Nacional de Infraestructura de Datos, la línea de acción de decisiones basadas en datos, el habilitador de seguridad y privacidad de la información y en general, todos los elementos que componen la Política de Gobierno Digital y sus lineamientos, guías y estándares, así como 'las normas en materia de tratamiento de, datos personales
2. **Interoperabilidad.** garantizaran la interoperabilidad entre los sistemas de información públicos para suministro e intercambio de la información de manera ágil y eficiente conforme a los principios señalados en la Ley 1581 de 2012, o la norma que la modifique, adicione o sustituya.
3. **Proyectos relacionados con digitalización y automatización de trámites, servicios y procesos y vinculación al Portal Único del Estado Colombiano:** Se deberá propender por el uso de mecanismos tendientes a la digitalización y automatización de trámites, servicios y procesos, permitiendo el uso de medios de pago electrónicos cuando aplique y dando cumplimiento a las disposiciones del. Título 20 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015; o la norma que la modifique, adicione o sustituya, a su integración al Portal. Único del

Estado Colombiano de conformidad con las disposiciones establecidas 'en la Resolución 2893 de 2020, o la norma que la modifique "adicione o sustituya, a la línea de acción de servicios y procesos inteligentes de la Política de Gobierno Digital, y en general, todos los elementos que componen la Política de Gobierno Digital y sus lineamientos, guías y estándares.

4. **Uso de mecanismos de agregación de demanda:** desarrollar e implementar iniciativas dinamizadoras de proyectos de transformación digital bajo criterios de eficiencia y generación de valor público, dando cumplimiento a la normatividad vigente. Para este fin, se propenderá por incorporar instrumentos de agregación de demanda como acuerdos marco de precios vigentes u otros mecanismos que para el efecto hayan sido establecidos por la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente o la modalidad de contratación contenida en el Estatuto de Contratación Pública y en el marco de la Política de Compras y Contratación Pública.
5. **Uso de servicios en la nube:** evaluar la pertinencia de elaborar planes de implementación, migración y uso de servicios de nube, en armonía con el principio de neutralidad tecnológica y de conformidad con los lineamientos, guías y estándares de la Política de Gobierno Digital y normativa aplicable en materia de reglamentación de servicios en la nube.
6. **Inteligencia Artificial:** evaluar la pertinencia del uso de inteligencia artificial para la eficiencia operativa y mejora en la prestación de servicios del Estado, en armonía con el principio de prospectiva tecnológica y la innovación pública digital como elemento transversal de la Política de Gobierno Digital, y en general, todos los elementos que componen la Política de Gobierno Digital y sus lineamientos, guías y estándares.

10.1 NIVEL DE MADUREZ DIGITAL SUPERSERVICIOS

Tabla 10 Rupturas estratégicas de transformación digital



2

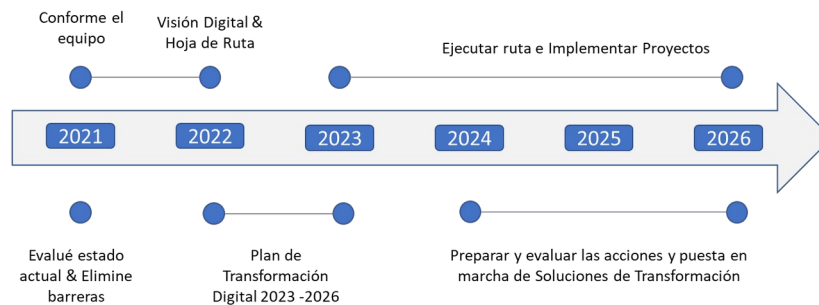
Iniciando.
Se ha iniciado la transformación digital, se cuenta con iniciativas y un enfoque proactivo.

Fuente: Documento de Plan de Transformación Digital Superservicios

10.2 Hoja de ruta de la Transformación Digital de la SUPERSERVICIOS 2021-2026

Dado el marco de transformación digital, se presenta la hoja de ruta de la Transformación Digital de la Superservicios para los próximos seis (6) años (2021 – 2026).

Ilustración 4 Hoja de Ruta de transformación digital de la Superservicios 2021-2026



Fuente: Documento Plan de Transformación Digital Superservicios 2021-2026 V2

El detalle del Plan de transformación se puede consultar en el Plan de Transformación Digital Superservicios 2021-2026 V2, algunos proyectos se presentan de forma directa en el presente PETI y otros dentro del Plan de Transformación Digital.

https://drive.google.com/file/d/1QcXIHFmxi7sPUILXYGiSgnx6YJcjEaF_/view?usp=sharing

11. SEGUNDA FASE ANALIZAR

En esta fase se realiza el análisis de la situación actual, donde se describe cómo están las tecnologías de la información, partiendo de talleres, resultados del FURAG, análisis a través del instrumento de IT4+, entre otros, obteniendo como resultado un análisis base para la operación de las tecnologías identificando las oportunidades de mejora de los servicios que ofrece la entidad a sus usuarios y su operación, en donde se espera transformar la gestión de TI.

11.1 Sesión 6 Analizar los factores Internos y Externos

A continuación, se describe la situación actual de las tecnologías de la Información de la Superservicios a través de la siguiente matriz DOFA, que permite tener una visión clara de las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas, entorno a la OTIC.

Tabla 11 Matriz DOFA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de trabajo con conocimiento e idoneidad requerida • Puesta en marcha de la sede electrónica como articulador con el portal único GOV.CO • Modelo de operación por procesos de la entidad establecida. • Sistemas de Información que apoyan el desarrollo de la misionalidad • Actualización del PETI basado en las políticas de transformación, gobierno digital y seguimiento a las iniciativas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura de TI no formalizada • Dificultades para dar cumplimiento a lo establecido en el PETI • Ejecución de proyectos no alineados a la estrategia de la entidad • Debilidades en la gerencia de proyectos • Colaboradores no usan las herramientas dispuestas para realizar análisis de la información institucional. • Pocos recursos para atender los requerimientos de servicios de TI • Desarrollos a la medida que no permiten la articulación con nuevas soluciones de información lo que dificulta la integración y escalabilidad. • No se cuenta con arquitecturas de infraestructura de TI o de servicios tecnológicos que evidencien la priorización en el uso de servicios de computación en la nube (<i>cloud computing</i>). • Ausencia de arquitecturas de: sistemas de información, software y de información. • No se tiene claro qué información es prioritaria para ser almacenada en los equipos de la entidad. • Incompatibilidad de la infraestructura tecnológica con

	<p>tecnologías modernas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resistencia a los cambios tecnológicos por parte de algunos colaboradores • Bajo apalancamiento de tecnologías emergentes • Baja divulgación de los casos de éxito realizados por la OTIC. • Deficiencia en la implementación de la estrategia de uso y apropiación. • Ausencia de arquitectura empresarial. • Deficiencia en la alineación de los servicios de TI a las necesidades de la entidad. • Baja influencia de la OTIC en la definición y ejecución de la estrategia misional de la Entidad. • Pérdida de conocimiento por cambio de colaboradores debido al concurso de plan provisional. • El <i>data center</i> se encuentra dentro de las instalaciones de la Superservicios.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • La gestión de TI se apalanca a través del proyecto de inversión. • Diversidad de cursos en TI que ofrece el mercado para que los colaboradores sean capacitados. • Experiencia de consultores externos para la implementación de la arquitectura empresarial. • Utilizar las tecnologías cuarta revolución para el desarrollo de mejores servicios. • Implementar la política de Gobierno Digital para optimizar la gestión y gobierno de TI. • Mejorar los procesos y servicios de la entidad a través de la adopción y 	<ul style="list-style-type: none"> • Ataques cibernéticos • Aumento en los costos de licencias, equipos y servicios de TI por la variación del valor del Dólar. • Cambio de prioridades según la normativa • Incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) por parte de los proveedores • Presupuesto insuficiente para la inversión en proyectos de tecnologías emergentes para el apoyo a temas misionales. • Falta de capacidades para el desarrollo de proyectos de Big Data, inteligencia Artificial e interoperabilidad y la incursión en la 4.0 revolución. • Compleja metodología de riesgos de Función Pública para su implementación.

<p>uso eficiente de las TI en el marco de la transformación digital</p>	
---	--

Fuente: Propia, Superservicios

11.2 Sesión 7 Analizar el entorno y la normatividad vigente

En esta sesión se realiza el análisis de los factores externos que afectan a la Superservicios, estos factores pueden ser políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ambientales.

Tabla 12 PESTEL

FACTORES EXTERNOS	FACTOR
POLÍTICOS	<p>Cambio de la Normatividad, Estándares y políticas generados por MINTIC</p> <p>Se cuenta en esta administración con un gobierno que está comprometido con el cambio en las acciones para mejorar los procesos tecnológicos de la Superservicios.</p>
ECONÓMICOS	<p>Alto costo de la tecnología y recursos limitados</p>
SOCIALES	<p>Debilidad en las competencias específicas en tecnologías de 4ta Revolución</p> <p>Opinión y actitud de los usuarios de los servicios.</p> <p>Demografía</p>
TECNOLÓGICOS	<p>Desconocimiento en la implementación de las nuevas tecnologías de información.</p> <p>Grado de los cambios tecnológicos en la industria</p> <p>Desarrollo de tecnologías competitivas</p>
AMBIENTALES	<p>Nuevas alternativas tecnológicas que ofrece el mercado y que aportan al medio ambiente (disminución de papel, compra de hardware,)</p>

Fuente: Propia, Superservicios

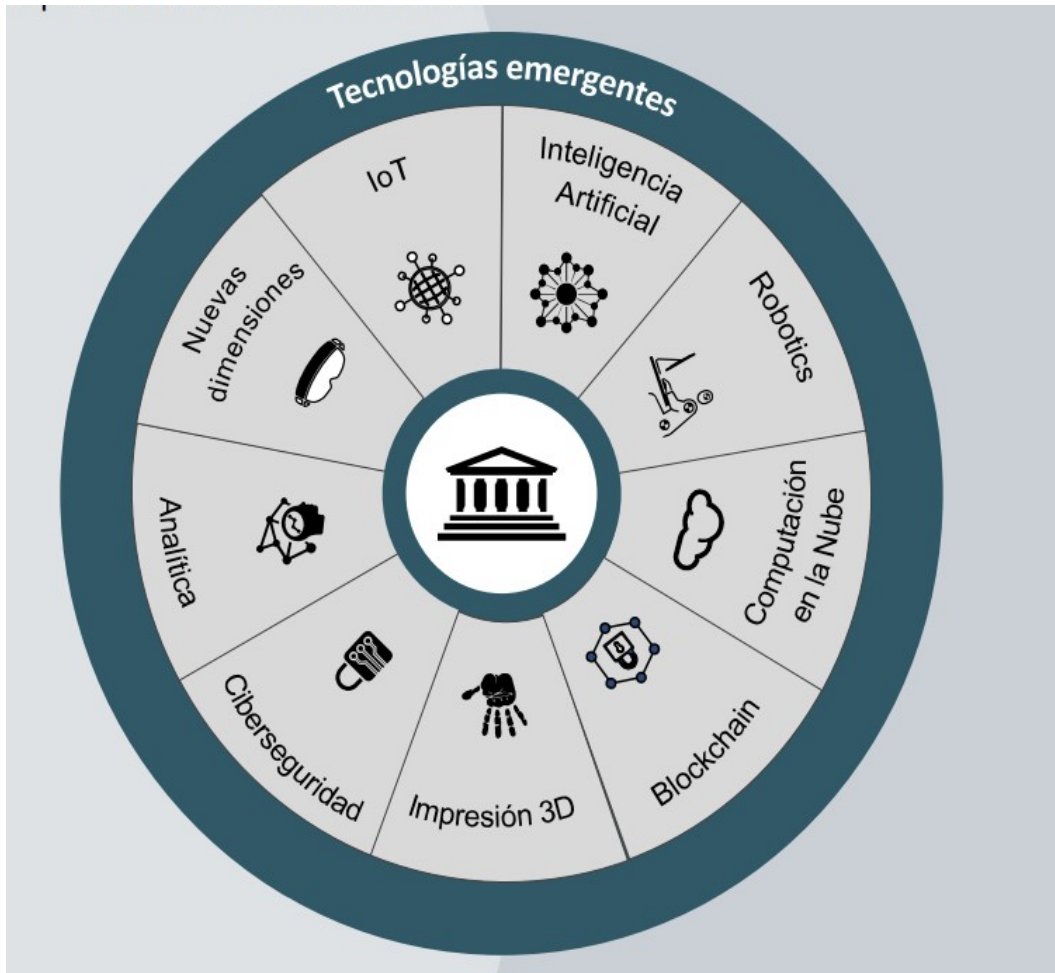
11.3 Sesión 8 Caracterizar los usuarios

La entidad no cuenta con la caracterización de usuarios lo que no permite identificar las variables para caracterizar a los usuarios que hacen uso de los servicios, se debe analizar de manera descriptiva y diagnosticar cada una de las variables seleccionadas e identificar las necesidades, preferencias e intereses de los usuarios con el fin de fortalecer los servicios en la Entidad.

11.4 Sesión 9 Evaluar las Tendencias Tecnológicas

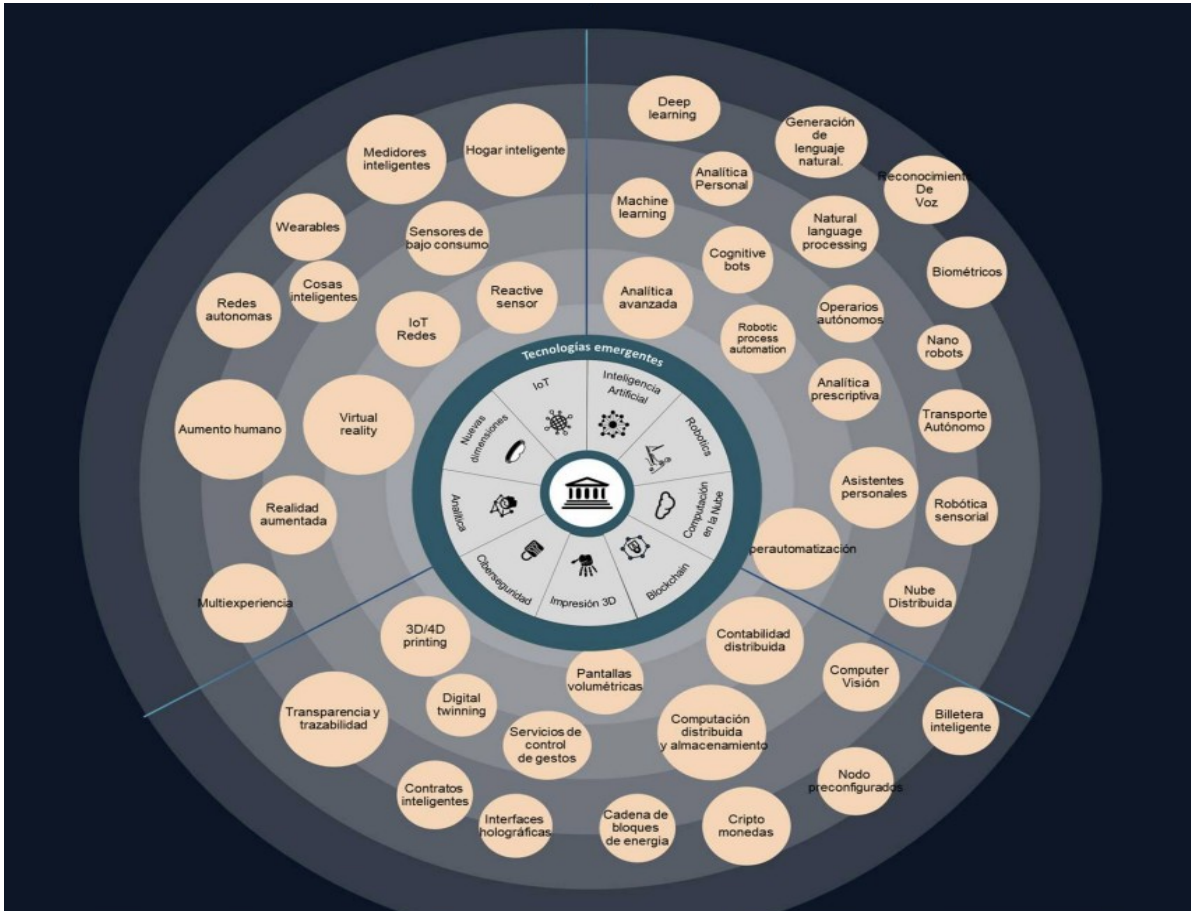
El Marco de Transformación Digital del MinTIC, establece dentro de su guía de tecnologías emergentes los lineamientos generales para el uso de estas

Ilustración 5 Tecnologías emergentes



Fuente: Guía con lineamientos generales para el uso de tecnologías emergentes del MinTIC

Ilustración 6 Evolución de las diferentes tecnologías emergentes



Fuente: Guía con lineamientos generales para el uso de tecnologías emergentes del MinTIC

Para la Transformación Digital de la Superservicios se listan las tecnologías emergentes que se consideran pertinentes para mejorar y optimizar los servicios prestados y los procesos.

Cloud Computing – Servicios en la Nube

Se busca optimizar la infraestructura tecnológica a un modelo de servicio IaaS que ofrece recursos de infraestructura por demanda, como computacional, almacenamiento, redes y virtualización, con la utilización de servicios que se encuentran y se sirven por completo a través de Internet, de igual forma aplicar la omnicanalidad en este caso, un cloud computing ejemplo sería el que permitiese conocer las solicitudes o consultas de cualquier cliente en todo momento, sin importar su ubicación, el canal de

comunicación empleado (email, chat, social media o el teléfono), ni el tipo de dispositivo elegido para mantener el contacto

Analítica

Se refiere al proceso de examinar y desglosar datos con el propósito de obtener información valiosa, patrones significativos y conocimientos útiles. Esta práctica implica la aplicación de técnicas y herramientas de análisis a conjuntos de datos para identificar tendencias, relaciones y correlaciones que pueden ofrecer una comprensión más profunda de un fenómeno o problema en cuestión.

En el contexto de la tecnología y los negocios, la analítica se ha convertido en una parte esencial para tomar decisiones informadas y basadas en evidencia. Se utiliza en una variedad de industrias, incluyendo marketing, finanzas, salud, ciencia de datos, y más. A través de la analítica, es posible descubrir patrones ocultos en los datos que podrían no ser evidentes a simple vista, lo que puede llevar a conclusiones valiosas y a la toma de decisiones estratégicas más acertadas.

La analítica suele involucrar el procesamiento y la interpretación de datos a gran escala, a menudo utilizando software especializado y algoritmos estadísticos. Esto permite a las organizaciones y a los profesionales examinar los datos desde diferentes ángulos, lo que a su vez puede llevar a revelar insights relevantes y oportunidades para la mejora.

En resumen, la analítica es el proceso de examinar y analizar datos con el objetivo de obtener conocimientos y patrones valiosos. Es una herramienta esencial para la toma de decisiones informadas y la generación de información útil en diversos campos, desde los negocios hasta la investigación científica.

Big Data

Se refiere a un término utilizado para describir conjuntos de datos extremadamente grandes y complejos que superan las capacidades de las herramientas tradicionales de procesamiento y análisis de datos. Estos conjuntos de datos son caracterizados por su volumen, velocidad y variedad, lo que significa que son muy grandes, se generan a alta velocidad y contienen una amplia diversidad de tipos y formatos de datos.

El término "Big Data" no solo se refiere al tamaño de los datos, sino también a la habilidad de extraer información valiosa y significativa a partir de ellos. El análisis de Big Data involucra la utilización de técnicas avanzadas de procesamiento, almacenamiento y análisis de datos para identificar patrones,

tendencias, correlaciones y conocimientos que podrían ser difíciles o imposibles de obtener a través de métodos convencionales.

El Big Data tiene aplicaciones en diversas industrias y campos, incluyendo negocios, ciencias de la salud, investigación científica, gobierno, marketing, y más. A medida que la tecnología y las técnicas de análisis avanzan, el Big Data se ha vuelto crucial para la toma de decisiones informadas, la personalización de experiencias, la predicción de tendencias y la optimización de procesos.

En resumen, el Big Data se refiere a conjuntos de datos masivos y complejos que requieren tecnologías y métodos especiales para su procesamiento y análisis. Su importancia radica en la capacidad de extraer información valiosa de estos datos, lo que tiene implicaciones significativas en diversos campos y aplicaciones.

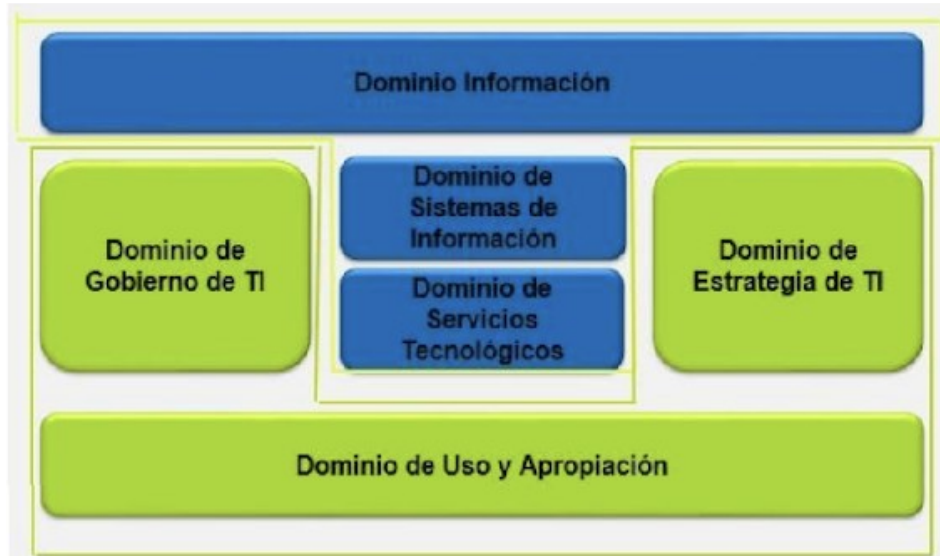
11.5 Sesión 10 Consolidar el catálogo de hallazgos

Para completar la información que permita elaborar el catálogo de hallazgos, se realiza un análisis completo de la situación actual de la gestión de TI de la Superservicios en relación con los dominios del marco de referencia de Arquitectura Empresarial. Este análisis permite conocer el estado actual del cual se debe partir para elaborar la visión de lo que se espera en materia de gestión de TI; teniendo en cuenta los seis Dominios y/o Principios de TI: estrategia TI, gobierno de TI, gestión de información, sistemas de información, servicios tecnológicos, uso y apropiación.

12 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Para el análisis de la situación actual de las TIC la Superservicios, se enfocó en los seis dominios del Marco de referencia de Arquitectura Empresarial: dominios estrategia TI, gobierno de TI, gestión de información, sistemas de información, servicios tecnológicos, uso y apropiación de la tecnología y análisis financiero.

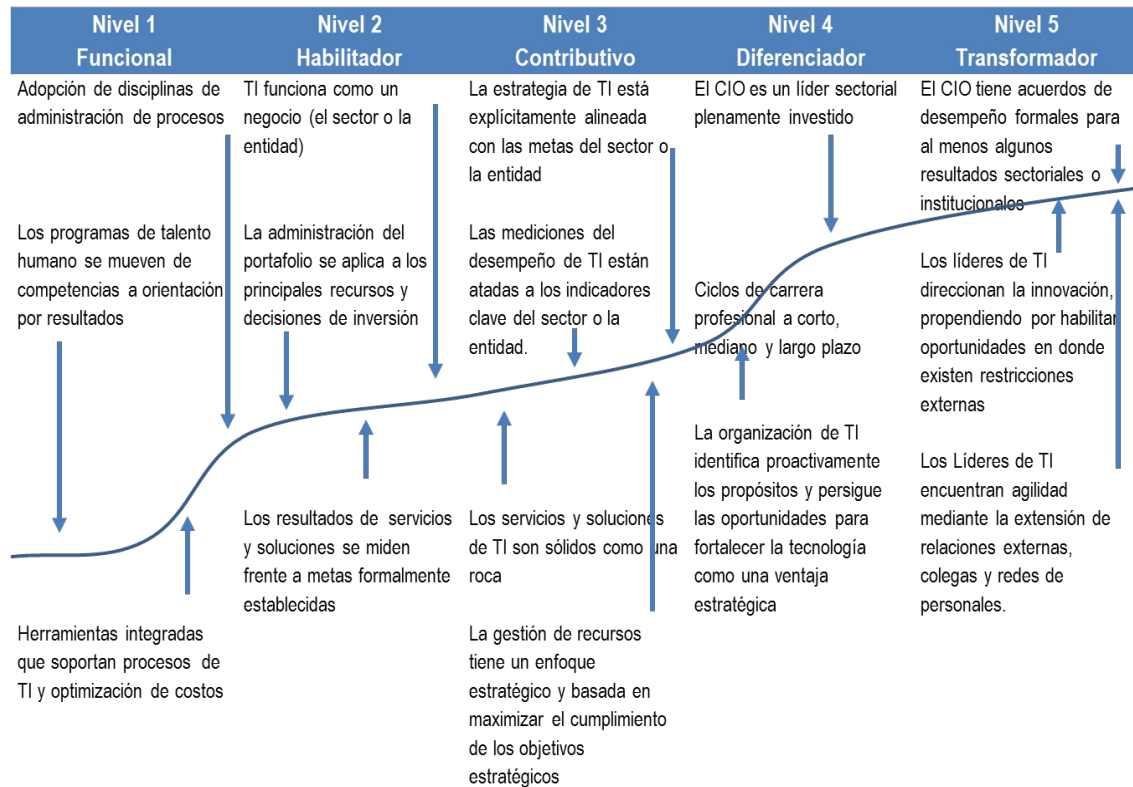
Ilustración 7 Dominios del Marco de Referencia



Fuente: G.GEN.01 Generalidades del Marco de Referencia de AE para la gestión de TI

Para determinar el nivel de madurez de la Gestión de TI de la Superservicios, se aplicó la encuesta "IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI", con el fin de establecer la línea base y el alcance de madurez en el tiempo que tendrá la ejecución de la nueva estrategia de TI a plantear, la cual se complementará a partir de la información recolectada durante la fase de análisis y recolección de información de la situación actual. Según el planteamiento de Gartner, se contemplan cinco niveles de madurez para la gestión de TI con sus características principales:

Ilustración 8 Niveles de Madurez



Fuente: Gartner IT4+_FICHATOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI

Nivel 1 – Funcional: Existe un área que cumple las funciones de TI, se han adoptado disciplinas de administración de procesos, los programas de talento humano se mueven de competencias a orientación por resultados y se cuenta con herramientas de TI integradas y que soportan procesos de TI, optimizando costos.

Nivel 2 – Habilitador: La gestión de TI permite que las áreas cumplan con sus actividades haciendo uso de la tecnología. Para esto el área de TI funciona como un negocio (siendo reflejo del sector o de la entidad), la administración del portafolio de servicios de TI se orienta a los principales recursos y decisiones de inversión y los resultados de los servicios y soluciones de TI se miden frente a metas formalmente establecidas.

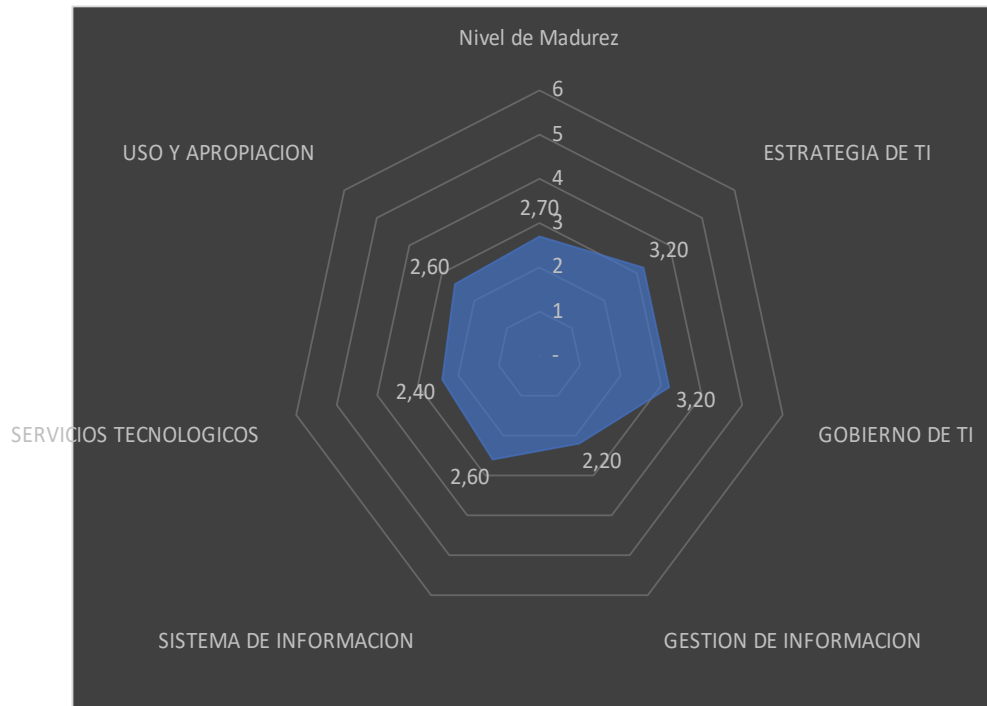
Nivel 3 – Contributivo: La gestión de TI contribuye al logro de los objetivos del negocio. Para esto, la estrategia de TI debe estar explícitamente alineada con las metas del sector o la entidad. La medición del desempeño de TI está atada a los indicadores clave del sector o la entidad, los servicios y soluciones de TI son sólidos como una roca y la gestión de recursos tiene un enfoque estratégico y está basada en maximizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Nivel 4 Diferenciador: La gestión de TI es un factor que se convierte en una ventaja competitiva o diferenciador. El CIO es un líder plenamente investido, se han definido ciclos de carrera profesional a corto, mediano y largo plazo, la organización de TI identifica proactivamente los propósitos y persigue las oportunidades para fortalecer la tecnología como una ventaja estratégica.

Nivel 5 Transformador: La gestión de TI transforma el sector, el mercado y la relación entre los actores y su dinámica. El CIO tiene acuerdos de desempeño formales para al menos algunos resultados sectoriales o institucionales, los líderes de TI direccionan la innovación, propendiendo por habilitar oportunidades en donde existen restricciones externas y los Líderes de TI encuentran agilidad mediante la extensión de relaciones externas, colegas y redes de personales

Resultado del análisis, la situación actual de la Superservicios, en cuanto al nivel de madurez de la gestión con TI se representa de la siguiente manera:

Gráfica 3 Nivel de madurez de la gestión con TI



Fuente: Propia, Superservicios

La gráfica resultante muestra el nivel de madurez de la gestión por cada uno de los dominios Gobierno de TI, Estrategia de TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación, que se encuentran en la Superservicios.

Los modelos de madurez, teniendo en cuenta la gradualidad en la calificación, es la siguiente:

- De 0 a 2, inclusive: Funcional
- De 2 a 3, inclusive: Habilitador
- De 3 a 4, inclusive: Contributivo
- De 4 a 5, inclusive: Diferenciador
- De 5 a 6, inclusive: Transformador

Teniendo en cuenta, que la Superservicios, según los resultados, de 2.70 sobre 6 se clasifica en nivel de madurez de gestión de TI en **HABILITADOR**

Complementario a la medición del nivel de madurez de gestión de TI, para determinar la situación actual de la gestión de TI, se tuvo en cuenta los resultados del FURAG (Formulario Único de Reporte y Avance de la Gestión), vigencia de 2021 de la Política de Gobierno Digital, publicados por el

Departamento Administrativo de la Función Pública, relacionando a continuación las “recomendaciones dadas:

- *Utilizar técnicas de analítica de datos para predecir comportamientos o hechos de la entidad (analítica predictiva).*
- *Cumplir, en todas las secciones de la página web oficial de la entidad, con el criterio de accesibilidad: Manejable por teclado. (regla CC32)*
- *Cumplir, en todas las secciones de la página web oficial de la entidad, con el criterio de accesibilidad: Orden adecuado de los elementos al navegar con tabulación. (regla CC16)*
- *Cumplir, en todas las secciones de la página web oficial de la entidad, con el criterio de usabilidad de no incluir vínculos rotos en el sitio web.*
- *Cumplir, en todas las secciones de la página web oficial de la entidad, con el criterio de usabilidad "Ancho del cuerpo de texto" que establece que el cuerpo de texto no debe superar los 100 caracteres por línea.*
- *Actualizar el catálogo de componentes de información.*
- *Actualizar las vistas de información de la arquitectura de información para todas las fuentes.*
- *Incluir características en los sistemas de información de la entidad que permitan la apertura de sus datos de forma automática y segura.*
- *Incorporar las funcionalidades de accesibilidad establecidas en la política de Gobierno Digital, en los sistemas de información de acuerdo con la caracterización de usuarios de la entidad.*
- *Utilizar tecnologías emergentes de cuarta revolución industrial para mejorar la prestación de los servicios de la entidad, como tecnologías de desintermediación, DLT (Distributed Ledger Technology), cadena de bloques (Blockchain) o contratos inteligentes, entre otros.*
- *Utilizar tecnologías emergentes de cuarta revolución industrial como la inteligencia artificial (AI) para mejorar la prestación de los servicios de la entidad.*
- *Utilizar tecnologías emergentes de cuarta revolución industrial como el internet de las cosas (IoT) para mejorar la prestación de los servicios de la entidad.*
- *Utilizar tecnologías emergentes de cuarta revolución industrial como la robótica para mejorar la prestación de los servicios de la entidad.*
- *Mejorar los trámites en línea de la entidad teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios, con el propósito de aumentar su nivel de satisfacción.*
- *Publicar todos los conjuntos de datos abiertos estratégicos de la entidad en el catálogo de datos del Estado Colombiano www.datos.gov.co.⁵*

12.1 ESTRATEGIA DE TI

La Estrategia TI, se califica según la escala con un valor de 3, 20 clasificándose como Contributivo.

⁵ <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

Se encuentra articulada la estrategia TI de una manera informal con la estrategia de la Superservicios, se debe mejorar la articulación y el fortalecimiento de los servicios y la administración con el uso de TI, se requiere optimizar los recursos, se presentará una oferta de servicios alineada con las necesidades actuales de la entidad y con las metas.

Tabla 13 AS IS Capacidades estrategia de TI

CAPACIDAD	1. Funcional	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador	Situación Actual
La Gestión de TI debe estar alineada con la estrategia de la entidad.					La estrategia de la OTIC no se encuentra del todo alineada con la estrategia de la Entidad
Las políticas generales de TI deben diseñarse teniendo en cuenta la estrategia de la entidad.					No se cuenta con todas las políticas de TI y los elementos que permitan generar controles para hacer seguimiento a la efectividad y aplicación de estas, sin estas no se puede establecer límites y condiciones para las acciones de la Entidad.
El portafolio de proyectos de TI se encuentra definido y claramente documentado					Aunque se han definido proyectos de TI, estos no se encuentran claramente definidos, ni documentados, con una estructura con base en mejores prácticas de gestión de proyectos de TI e incluyendo los principios generales del Marco de Referencia
Liderar la definición, implementación y mantenimiento de la arquitectura empresarial de la entidad en virtud de las definiciones y lineamientos establecidos en el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la					Se requiere definir, implementar y mantener la arquitectura empresarial de la Superservicios que permita materializar su visión estratégica utilizando la tecnología como agente de transformación. La Entidad reconoce la importancia de contar con AE por lo tanto ha realizado un primer acercamiento que le permita determinar el estado actual de las capacidades de TI en la gestión institucional, identificar la

CAPACIDAD					Situación Actual
	1.Funcional	3.Contributivo	4.Diferenciador	5.Transformador	
Información y las Comunicaciones (TIC) del Estado, Gobierno Digital y según la visión estratégica, las necesidades de transformación y marco legal específicos de su entidad.					arquitectura empresarial objetivo y el mapa de ruta para la ejecución de ejercicios de arquitectura empresarial para abordar las necesidades misionales en materia de TI.
Definir los indicadores para el seguimiento a la implementación y ejecución de la estrategia.					Se debe de fortalecer los indicadores con seguimiento periódico que permitan realizar el seguimiento del PETI y la gestión de TI
Definir el catálogo de servicios de TI con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) asociados					Se debe de contar con el catálogo de servicios de TI actualizado y con ANS e implementados.

Fuente: Propia, Superservicios

12.2 GOBIERNO DE TI

Este dominio tiene un nivel de madurez Bajo 3, 20 clasificado el rango como contributivo, lo que indica que se debe mejorar el esquema de gobernabilidad TI e incorporar las políticas que permitan alinear los procesos de la institución. Para apoyar la construcción de un Gobierno TI es fundamental desarrollar un plan normativo y legal, las políticas organizacionales, los procesos, el modelo de gobierno y los mecanismos de compras y contratación de la entidad. De igual forma se debe de contemplar aspectos para TI tales como:

- Marco legal y normativo.

- Estructura de TI y procesos.
- Toma de decisiones.
- Gestión de relaciones con otras áreas y entidades.
- Gestión de proveedores.
- Acuerdos de servicios y de desarrollos.
- Alineación con los procesos

En el análisis se observó que la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones lidera el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información, el cual es un proceso de apoyo, para lo es importante mencionar lo establecido en el Decreto 415 del 2016 expedido por la Función Pública quien establece que los *“LINEAMIENTOS PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES”*; cuyo objetivo es *“señalar los lineamientos para el fortalecimiento institucional y ejecución de los planes, programas y proyectos de tecnologías y sistemas de información en la respectiva entidad”*

La OTIC desarrolla acciones enmarcadas en orientar las gestiones de la tecnología de la información y las comunicaciones TIC, de tal forma que le permite transformar, innovar y adoptar un modelo donde la tecnología se vuelva un instrumento que genera valor para el logro de los objetivos de la entidad.

A través de la Resolución No. SSPD – 20221000826265 del 2022 “Por la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se deroga una resolución”, en el artículo No. 5 se definen los Equipos de Trabajo Temáticos, entre ellos, el de la Política de Gobierno Digital la cual es liderada por la OTIC.

El Decreto 1369 de 2020, establece la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el artículo No. 13 menciona las funciones de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La OTIC tiene funcionarios de planta y contratistas, en cabeza está el jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones -OTIC, como también cuenta con Profesionales Especializados, Profesionales Universitarios, Técnicos Administrativos y Auxiliares Administrativos.

❖ **Análisis Financiero:**

El DNP aprobó el proyecto de inversión *“FORTALECIMIENTO DEL GOBIERNO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA SUPERSERVICIOS”*, por valor total de \$ 54.046.208.460 con vigencia de 2023-2026.

Tabla 14 Proyecto de Inversión 2023-2026

Implementación de arquitectura de TI en la Superservicios	Fortalecimiento del Gobierno de Tecnologías de la Información en la Superservicios												
NOMBRE DE LA ALTERNATIVA													
OBJETIVO GENERAL	Fortalecer la gobernanza de las Tecnologías de la Información alineandola con la misionalidad de la Superservicios												
OBJETIVO ESPECÍFICO	PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	META TOTAL	ACTIVIDADES	ETAPA (Iniciación, Ejecución, Cierre)	Ruta Crítica	¿Es actividad de Ciencia y Tecnología?	COSTO POR AÑO	2023	2024	2025	2026	TOTAL
Implementar sistemas de información escalables en la entidad	Servicio de Información implementado	NÚMERO	36	Realizar la especificación de los requisitos de las áreas de acuerdo a la gestión de la demanda	INVERSIÓN	NO	No	Software	255.000.000	262.850.000	270.523.500	276.645.385	1.066.824.885
				Implementar soluciones de sistemas de información de acuerdo a las necesidades prioritarias	INVERSIÓN	SI	No	Software	1.120.000.000	1.200.000.000	1.280.000.000	1.120.000.000	4.720.000.000
				Desarrollar los requerimientos en los sistemas de información	INVERSIÓN	SI	No	Software	1.640.000.000	1.689.200.000	1.739.876.000	1.792.072.200	6.861.148.200
				TOTAL PRODUCTO							3.015.000.000	3.151.850.000	3.290.409.500
TOTAL OBJETIVO								3.015.000.000	3.151.850.000	3.290.409.500	3.190.717.865	12.647.973.165	
Articular la gobernanza de TI frente a la estrategia de negocio de la entidad	Documento para la planeación estratégica en TI	NÚMERO	4	Evaluar iniciativas de innovación tecnológica	PREINVERSIÓN	NO	No	Servicios	197.000.000	192.610.000	198.388.300	204.339.949	
				Definir modelos tecnológicos conforme a la gobernanza de TI	INVERSIÓN	SI	No	Servicios	896.000.000	924.940.000	952.698.200	961.268.846	1.010.706.911
				TOTAL PRODUCTO						1.093.000.000	1.117.550.000	1.151.076.500	1.165.608.795
TOTAL OBJETIVO								1.093.000.000	1.117.550.000	1.151.076.500	1.165.608.795	1.010.706.911	
Facilitar la adaptación de la plataforma tecnológica a nuevos componentes de TI	Servicios tecnológicos	PORCENTAJE	95	Renovar y disponer el servicio la plataforma tecnológica de TI para la gestión institucional	INVERSIÓN	SI	No	Hardware	1.950.000.000	2.100.000.000	2.100.000.000	1.950.000.000	2.008.500.000
				Operar y mantener el servicio la plataforma tecnológica de TI para la gestión institucional	INVERSIÓN	SI	No	Software	5.200.000.000	5.600.000.000	6.000.000.000	6.400.000.000	6.592.000.000
				Gestionar la actualización de servicios de TI	INVERSIÓN	SI	No	Servicios	753.000.000	1.200.000.000	1.600.000.000	2.000.000.000	2.063.000.000
				TOTAL PRODUCTO						7.903.000.000	8.900.000.000	9.700.000.000	10.350.000.000
TOTAL OBJETIVO								7.903.000.000	8.900.000.000	9.700.000.000	10.350.000.000	10.663.500.000	
TOTAL PROYECTO								12.009.000.000	13.169.400.000	14.141.482.000	14.726.326.460	54.046.206.460	

Fuente: Propia, Superservicios

Para la vigencia 2023 la OTIC cuenta con recursos de funcionamiento por valor de \$ 5, 975, 185, 000, los cuales serán utilizados para servicios de conectividad, mantenimiento de equipos, mesa de servicio, telefonía, firewall de Aplicaciones, adquisición y mantenimiento de Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (uninterruptible power supply -UPS), actualización plataforma aprendizaje en línea, adquisición aire acondicionado para el centro de procesamiento de datos, licencias, soporte para el servicio del sistema de control de acceso, renovación del servicio de los módulos de la Herramienta de Gestión de Tecnologías de la Información.

❖ **Indicador:**

Se ha definido el indicador “Índice de Cumplimiento de iniciativas establecidas en el Plan Estratégico de TI, durante el horizonte del proyecto de inversión”, cuya medición permitirá evaluar el avance de la implementación de las iniciativas definidas en el PETI:

- **Medición del indicador:** Número de Iniciativas implementadas / Número de Iniciativas aprobadas por vigencia.
- **Meta:** se espera un cumplimiento del 90% del desarrollo de las iniciativas del PETI, cabe mencionar que, de acuerdo con las iniciativas aprobadas, hay iniciativas que no se ejecutan durante la vigencia y continúan en la siguiente para ser culminadas.
- **Periodicidad:** Trimestral

Tabla 15 Indicador del PETI

Indicador	Unidad de Medida	Meta	Tipo Fuente	Fuente de Verificación
Índice de Cumplimiento de iniciativas establecidas en el Plan Estratégico de TI, durante el horizonte del proyecto de inversión.	Porcentaje	90%	Iniciativas PETI	PETI

Fuente: Propia, Superservicios

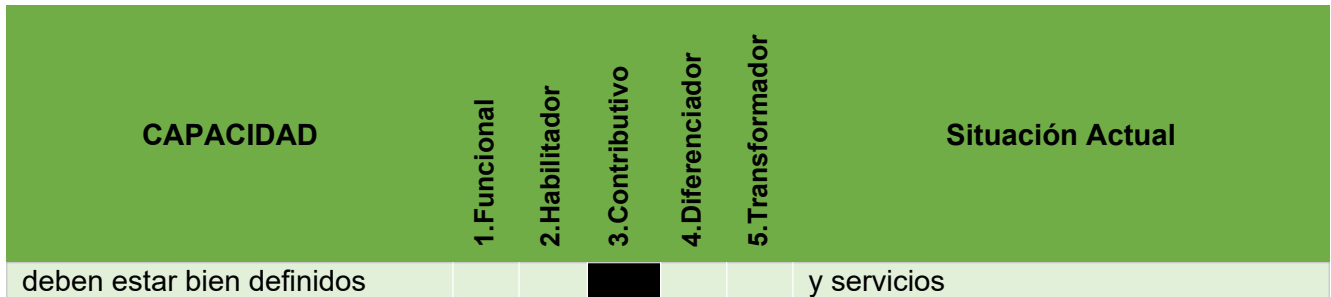
❖ Riesgos

Los riesgos identificados en el proyecto de inversión son:

- Posible Inadecuada estructuración del modelo de Gobierno de TI debido a la desarticulación con la estrategia de la entidad
- Posible interrupción de los servicios tecnológicos debido a la obsolescencia de los componentes tecnológicos de la plataforma y de la débil integración de los sistemas de información
- Posible incumplimiento normativo aplicable debido a la inoportuna atención de requerimientos relacionados con la implementación de desarrollos o actualizaciones a las aplicaciones

Tabla 16 AS IS Capacidades de Gobierno TI

CAPACIDAD	1.Funcional	2.Habilitador	3.Contributivo	4.Diferenciador	5.Transformador	Situación Actual
Las capacidades, procesos, instancias y estructura deben de estar definidos de acuerdo con el Esquema de Gobierno de TI						Las capacidades, procesos y esquemas de gobernabilidad de TI; bajo los cuales se puede monitorear, evaluar y redirigir las TI no están claramente definidos. No se cuenta con el esquema de Gobierno de TI
La metodología para Seguimiento y evaluación de proyectos de TI debe estar claramente definida e implementada y tener un responsable en el interior del grupo de sistemas						Se cuenta con el documento de la metodología de proyectos de TI, pero no ha sido implementada en los proyectos de TI con rigurosidad, lo cual no ha permitido tener el control en la administración del ciclo de vida de los proyectos, lo que genera que no se asegure de forma óptima los recursos, toma de decisiones oportunas, garantizar la buena marcha del proyecto, y controlar: la calidad, cambios, alcance del proyecto, plazos presupuestos y el uso de los recursos.
Los indicadores de TI miden el desempeño de la gestión de TI a través de una herramienta de control y se encuentran alineados con los resultados del proceso.						Los indicadores existentes no son los suficientes frente al desarrollo de las actividades de la OTIC, y no dan cuenta para la toma de decisiones.
Las iniciativas, proyectos o plan de la entidad que incorpore tecnologías, deben estar involucrado el proceso de TI						Se evidencia que otras direcciones, oficinas e instancias toman decisiones sin el involucramiento de la OTIC
Gestión de proveedores de TI - Acuerdos de nivel de servicio y acuerdos operacionales de TI						Se realiza inversiones en servicios tecnológicos que deberían de ser por agregación por demanda para bienes



Fuente: Propia, Superservicios

12.3 INFORMACIÓN

La Gestión de la información obtuvo 2, 20 siendo la calificación más baja entre todos los dominios, la información se usa para responder a las necesidades de una institución, ya sea para tomar decisiones, para los procesos o los grupos de interés. Este dominio permite definir: el diseño de los servicios de información, la gestión del ciclo de vida del dato, el análisis de información y el desarrollo de capacidades para el uso estratégico de la misma. Por lo tanto, se debe fortalecer la definición y formalización de procesos de gestión de información para recolección, validación, consolidación y publicación. Además de fortalecer los sistemas de información integrados, que permitan establecer nuevas estrategias institucionales.

En cumplimiento de la ley 689 de 2001, la Superservicios administra la información recolectada por las resoluciones emitidas por las comisiones, a través del Sistema Único de Información-SUI es el sistema oficial del sector de servicios públicos domiciliarios del país que recoge, almacena, procesa y publica información reportada por parte de las empresas prestadoras y entidades territoriales. El sistema sirve de base para el desarrollo de las funciones de planeación, regulación, vigilancia, control y la definición de políticas relacionadas con el sector de servicios públicos domiciliarios del país.

Actualmente interopera con la Comisión de Regulación de Acueducto, Alcantarillado y Aseo a través de la plataforma X-ROAD – CRA y comparte información con la Comisión de Regulación de Energía y Gas-CREG, Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Ministerio de Minas y Energía, Contraloría General de la República y demás partes interesadas. Esta información también es utilizada para apoyar a las diferentes entidades adscritas, empresas privadas y demás grupos de interés con objetivos particulares.

Se requiere fortalecer las capacidades de procesamiento y análisis de datos para facilitar la visualización sencilla y oportuna de información y de esta manera apoyar la toma de decisiones, con el fin de contar con información única, estandarizada y caracterizada de todas las partes interesadas de

los servicios que entrega la entidad, así como ampliar las capacidades de procesamiento y almacenamiento que permitan robustecer el análisis de datos, ya que la entidad gestiona un gran volumen de información relacionados con servicios públicos correspondiente a los diferentes tópicos (comercial, financiera, técnico, operativos y administrativos), información de prestadores y sus respectivas características (clasificación, actividad y ubicación geográfica, entre otras).

La OTIC trabajará en la arquitectura de información para fortalecer las capacidades de procesamiento y análisis de datos y de esta manera apoyar la toma de decisiones, con el fin de contar con información caracterizada de todas las partes interesadas de los servicios que entrega la entidad.

Tabla 17 AS IS Capacidades de Información

CAPACIDAD						Situación Actual
	1.Funcional	2.Habilitador	3.Contributivo	4.Diferenciador	5.Transformador	
Se debe de contar de forma definida e implementada un esquema para el gobierno de los componentes de información, estableciendo indicadores de seguimiento y fuentes únicas de información						No se cuenta con un catálogo de componentes de información que incorpore de manera completa los datos, información, servicios y flujos de información
Se debe de contar de forma definido e implementada un plan de gestión de la calidad de los componentes de información, con la medición de la calidad de estos, e implementado controles/acciones de mejora.						No es clara la calidad de la información, no existe un plan de calidad de los componentes de información que incluya etapas de aseguramiento, control e inspección, medición de indicadores de calidad, actividades preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo de la calidad de los componentes los cuales permitan tener una arquitectura de información adecuada
La Entidad debe tener fuentes únicas de información, para que el						Se cuenta con algunas integraciones a nivel de sistemas de información, lo que no permite garantizar la existencia de

CAPACIDAD						Situación Actual
	1.Funcional	2.Habilitador	3.Contributivo	4.Diferenciador	5.Transformador	
acceso sea oportuno, relevante, confiable, completo, veraz y comparable.						fuentes únicas de información, para que el acceso sea oportuno, relevante, confiable, completo, veraz y comparable
Gobierno de Arquitectura de Información						No se cuenta con la Arquitectura de Información que permita definir, implementar y gobernar la Arquitectura de Información, estableciendo métricas e indicadores de seguimiento, gestión y evolución de dicha arquitectura.
Términos y atributos para el Gobierno del Dato						No se encuentra establecido en la Entidad la Estrategia del Gobierno de Datos, que permita tener un enfoque holístico para administrar, mejorar y aprovechar la información de forma que pueda ayudarnos a tomar decisiones sobre datos confiables.

Fuente: Propia, Superservicios

12.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Obtuvieron la calificación 2.60 que se encuentra en un nivel bajo de madurez HABILITADOR, esto se debe a que no se mide el desempeño de los sistemas de información adecuadamente, los controles son individuales y no integrales para tomar acciones cuando presenta algún tipo de fallo, cada sistema de información fue diseñado por la necesidad del proceso y se innova según las coyunturas situacionales de la Superservicios y no desde el punto de vista técnico y de los procesos.

Los Sistemas de Información no cuentan con interoperabilidad entre ellos, lo que debilita la capacidad de intercambiar información entre procesos con el propósito de facilitar la entrega de servicios y garantizar la calidad de los datos.

La entidad cuenta con alrededor de 79 sistemas de información, muchos de estos obsoletos, con limitaciones para poder interoperar con otros sistemas, altos costos en su mantenimiento.

De acuerdo con los requerimientos de la entidad ha venido gestionando la actualización, adquisición y mejora en los sistemas de información con desarrollos a la medida que no permiten la articulación con nuevas soluciones de información lo que dificulta la integración y escalabilidad, por lo tanto, se requiere fortalecer estos aspectos en cada solución para dar cumplimiento a la normatividad vigente y a los requerimientos de las dependencias.

Así pues, se han presentado demoras en la implementación de los nuevos servicios tecnológicos ya que la plataforma tecnológica es de difícil adaptación con la nueva tecnología por su obsolescencia y altos volúmenes de datos procesados en las dependencias misionales de la Superservicios, por lo cual, se hace indispensable la adquisición de hardware y software que soporte y respalde la continuidad de los servicios, almacenamiento, procesamiento y disponibilidad de la información.

Tabla 18 AS IS Capacidades de Sistemas de Información

CAPACIDAD	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador	Situación Actual
Los sistemas de información existentes deben tener un control centralizado, una buena planeación y manejo total del área de la OTIC						Los sistemas de información de la SUPERSERVICIOS se encuentran aislada, con un control básico, no se garantiza la interoperabilidad; conforme lo establece la arquitectura de referencia de sistemas de información: <i>“definir y evolucionar las arquitecturas de referencia de los sistemas de información, con el propósito de orientar el diseño de cualquier arquitectura de solución bajo parámetros, patrones y atributos de calidad definidos”</i>
Los sistemas de información						Completar y mantener actualizado

CAPACIDAD						Situación Actual
	1.Funcional	2.Habilitador	3.Contributivo	4.Diferenciador	5.Transformador	
deben contar con Documentación que permita brindar soporte y mantenimiento adecuado y un catálogo de sistemas de información actualizado.						el inventario y/o catálogo de sistemas de información en donde se describan sus características funcionales y técnicas, con información de soporte, de la categoría a la que pertenece, entre otros datos
Se debe monitorear y medir el desempeño de los sistemas de información permitiendo así tomar decisiones cuando se presente un fallo						No todos los Sistemas de Información son monitoreados y medibles
La entidad debe tener definido y aplicable un esquema de gobierno de los sistemas de información durante el ciclo de vida, que incluye planeación, diseño, desarrollo, pruebas, puesta en producción y mantenimiento.						La Superservicios, cuenta con el procedimiento de desarrollo de software, sin embargo, se debe de fortalecer sobre la planeación de los sistemas de información con respecto a su crecimiento y valor que generan para la entidad.
Los sistemas de información deben interoperar para el aprovechamiento de los datos.						Muchos de los sistemas de información funcionan como islas, dificultando la capacidad de comunicación que existe entre los diferentes sistemas de información y diferentes datos, de manera que el incremento de reproceso de datos es alto.
Servicios de mantenimiento de los Sistemas de Información						No se cuenta de forma explícita e implementada los criterios de aceptación y definición de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) sobre la atención del mantenimiento de los sistemas de

CAPACIDAD	Situación Actual				
	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador
Accesibilidad					información No se garantizando que todos los sistemas de información cuenten con las funcionalidades de accesibilidad que indica la estrategia de la Política de Gobierno Digital, de igual forma que la Entidad no cuenta con la caracterización de usuarios para establecer esta accesibilidad.
Estrategia de los Sistemas de Información					No se cuenta con la documentación sobre la arquitectura de los sistemas de información de la Superservicios identificando los diferentes componentes y la forma en que interactúan entre sí, así como la relación con los demás dominios de la Arquitectura Empresarial.

Fuente: Propia, Superservicios

12.5 SERVICIOS TECNOLÓGICOS

El dominio de Servicios Tecnológicos presenta el nivel de madurez 2.40 equivalente a ser solo HABILITADOR, indicando que se debe mejorar los servicios implementando y probando periódicamente planes de continuidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos, identificado y proyectando las capacidades futuras para optimizar el funcionamiento de los servicios, tercerización de servicios, nuevas modalidades como son las IaaS (Infraestructura como servicio), para mejorar las capacidades que permitan suministrar los servicios de acuerdo con la demanda los niveles de calidad, seguridad de los servicios, así como los elementos de infraestructura tecnológica y/o soluciones de TI y canales por los cuales se disponen los servicios.

◆ Servicios Tecnológicos actuales de la Superservicios

En cabeza de la OTIC se centraliza la gestión de los servicios tecnológicos la cual cuenta con varios servicios de alta disponibilidad para minimizar los riesgos de disponibilidad de los servicios de red, servidores, seguridad, bases de datos, almacenamiento y conectividad.

➤ **Infraestructura**

▪ **Infraestructura de Centro de Procesamiento de Datos**

Actualmente, la Superservicios cuenta con un centro de procesamiento de datos con las normas para su funcionamiento, tanto en espacio como en la cantidad mínima de infraestructura para el cumplimiento de las funciones misionales, estratégicas y de apoyo.

Dentro de su infraestructura, se encuentran servidores de alta disponibilidad bajo sistema de virtualización, equipos de redes y comunicaciones, sistemas de almacenamiento, seguridad y copias de respaldo. En equipos de redes dentro del data center se tiene configuraciones de alta disponibilidad para soportar la disponibilidad de los servicios ante un fallo interno de alguno de los dispositivos que integran el préstamo de los servicios bajo el esquema de tolerancia a fallos.

Cuenta con red de detección y control de incendios, control biométrico para el ingreso, botón de salida de emergencia y cámaras de vigilancia, UPS's que alimenta de forma redundante los servidores equipo de red, equipos de seguridad, sistema de almacenamiento.

Se tiene servicios en nube para los servicios principales de la entidad Portal Web, portal Te Resuelvo Intranet, portal SUI protegidos bajo un WAF para mitigar los riesgos de seguridad en capa 7.

Dentro de la infraestructura se tiene una solución de seguridad perimetral e integral compuesta por firewall perimetral, DDoS, Sandbox, protección de correo electrónico, SIEM.

▪ **Sistema de seguridad**

Dentro de la infraestructura del centro de procesamiento de datos se cuenta con una solución de seguridad perimetral e integral compuesta por firewall perimetral, DDoS, SandBox, protección de correo electrónico, SIEM y Endpoint antivirus.

▪ **Sistema de almacenamiento**

Este sistema está compuesto por un dispositivo de almacenamiento tipo SAN con discos de diferentes tecnologías que permiten el guardado del gran volumen de datos de la entidad. De igual forma dentro

de la infraestructura de hiperconvergencia una VSan donde también se almacena diferente información de la Superservicios.

- **Sistema de copias de respaldo**

El sistema de copias de respaldo está compuesto por un sistema de almacenamiento en disco que tiene configurado los tiempos de respaldo diario y una replicación hacia otro almacenamiento externo al centro de procesamiento de datos ubicado en una sede alterna de la entidad, periódicamente se realizan copias de respaldo en cinta magnética.

- **Hardware y Software de Oficina**

Las políticas de TI definidas para hardware y software de oficina se relacionan en el documento DE-M-004 Manual de Políticas Complementarias del SIGESPI.

En el TI-I-012 Instructivo para la Gestión de Licencias se definen las políticas relacionadas con instalación y desinstalación de licencias y el control de licenciamiento de los equipos de la Superservicios se lleva a través del TI-F053 Control de Licencias de software.

- **Conectividad**

Actualmente la entidad cuenta con servicio de proveedor de comunicaciones (ISP) en alta disponibilidad y redundancia del servicio, ancho de banda dedicados y con velocidad simétricos tanto para internet como para los canales de MPLS en las territoriales.

- **Servicios de Operación**

En el TI-M-002 Manual de Servicios Tecnológicos, se describe brevemente las gestiones de servicio que la OTIC gestiona y soporta:

- **Gestión de Solicitudes**

Tiene como objetivo dar indicaciones a los colaboradores de la Superservicios, para la generación y gestión de las solicitudes asociadas con los servicios de TIC, entre los que se encuentran actividades relacionadas con la manipulación de hardware o software, con el fin de realizar su identificación, clasificación, categorización y registro, para su posterior recepción, escalamiento o direccionamiento a otros procedimientos que conlleven a la solución y cierre, estas solicitudes se registran en la HGSTI. Los Acuerdos de Nivel de Servicio-ANS se describen en el anexo del contrato que se firma con el tercero.

- **Gestión de Cambios de TI**

Mantener la disponibilidad de los servicios de tecnologías de la información bajo las acciones de planeación, coordinación, monitoreo y comunicación de los cambios que afectan los recursos tecnológicos y sistemas de información, con el fin de reducir al mínimo el impacto en el ambiente de producción y en general la prestación de los servicios de TI, inicia con la solicitud formal a través de la HGSTI y finaliza con el cierre de esta.

- **Gestión de Configuración**

Establecer, controlar y mantener la integridad de los elementos de la configuración, ya sean componentes de hardware, software de usuario final y aplicaciones, a través de la planeación, identificación de componentes de los servicios o productos que se generan, partiendo de la línea base de la Superservicios.

- **Gestión de Incidentes**

Recuperar el normal funcionamiento de los servicios tecnológicos en el menor tiempo posible, a través de la revisión, diagnóstico y escalamiento de incidentes de tecnología, para mantener la continuidad y la disponibilidad de los servicios.

- **Gestión de Problemas**

El principal objetivo es diagnosticar, investigar y dar solución a problemas, buscando minimizar el número de incidentes que pueden afectar la infraestructura tecnológica (Aplicaciones, Bases de Datos, Correo, seguridad, servidores, almacenamiento, copias de seguridad, telefonía IP, entre otros), propendiendo por la prestación del servicio.

- **Gestión de la Capacidad**

Tiene por objeto asegurar que la capacidad de servicios de TI y la infraestructura de TI sean capaces de cumplir con los objetivos de desempeño acordados de manera económicamente efectiva y puntual. La Gestión de Capacidad toma en cuenta todos los recursos necesarios para llevar a cabo los servicios de TI y prevé las necesidades de la entidad a corto y medio plazo identificando las capacidades actuales de los Servicios Tecnológicos y proyectando las capacidades futuras requeridas para un óptimo funcionamiento.

- **Gestión de Conocimiento**

Se enfoca en recopilar, analizar, almacenar y compartir el conocimiento que se crea dentro de una mesa de servicio de TI, la cual está diseñada para ayudar a tomar decisiones correctas en la prestación del servicio y el proceso de resolución de incidentes y problemas mediante el control y manejo eficiente del flujo de la información.

- **Mesa de Servicios**

Actualmente la Superservicios tiene tercerizado la atención, gestión y resolución de los servicios tecnológicos de la entidad a través de una mesa de servicios, encargada de la recepción de las solicitudes de los colaboradores, tanto para la infraestructura tecnológica, como para los sistemas de información.

Tabla 19 AS IS Capacidades de Servicios Tecnológicos

CAPACIDAD	1.Funcional	2.Habilitador	3.Contributivo	4.Diferenciador	5.Transformador	Situación Actual
La entidad tiene definidos, implementados y probados periódicamente los planes de continuidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos y las infraestructuras críticas que posee.						No cuenta con el Plan de Continuidad del negocio (BCP) se definió un documento del DRP (Disaster Recovery Plan), sin embargo, no se ha implementado la estrategia para dar cumplimiento a este que permita responder a un evento de tal manera que las funciones críticas de la entidad continúen funcionando tras una emergencia o interrupción.

CAPACIDAD	1.Funcional	2.Habilitador	3.Contributivo	4.Diferenciador	5.Transformador	Situación Actual
Plan de implementación del protocolo de IPV6						La Superservicios debe dar cumplimiento a lo establecido en la resolución 1126 del 2021 frente a la transición de IPV4 a IP6 “Artículo 3. Plazo de adopción. Las entidades estatales del orden nacional que trata el artículo segundo de la presente resolución deberán culminar el proceso de transición al protocolo IPv6 en convivencia con el protocolo IPv4 a más tardar el 30 de junio de 2022 . Conforme se encuentran establecidas las fases de transición.
Se debe de identificar las capacidades actuales de su Servicios Tecnológicos a través del monitoreo y realizar proyecciones de las capacidades futuras requeridas para un óptimo funcionamiento de sus servicios de TI.						Se cuenta con un alto nivel de recursos propios (inventario) de equipos personales y servidores, lo cual no se cuenta con el recurso que sean utilizados bajo demanda es decir que pueda aumentar o disminuir fácilmente estos recursos, y que permita pagar menos cuando lo necesites o aprovisionar y escalar recursos al instante para satisfacer la demanda de la entidad.
Arquitectura de la Infraestructura Tecnológica						No se encuentra documentado la estructura e interacción de la plataforma de servicios, lógica y física de los componentes de la infraestructura tecnológica
Los procesos de recuperación ante eventos y de continuidad						No se cuenta con CCA (centro de cómputo alterno) y un CAO (centro

CAPACIDAD						Situación Actual
	1.Funcional	2.Habilitador	3.Contributivo	4.Diferenciador	5.Transformador	
deben estar claramente definidos.						alterno de operaciones.
Se debe de implementar controles de seguridad para los servicios tecnológicos gestionarlos y documentar los riesgos asociados a su infraestructura y servicios tecnológicos.						No se han identificado los riesgos y controles asociados a la Infraestructura y servicios Tecnológicos.
La entidad establece Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para garantizar la calidad y funcionamiento de su infraestructura tecnológica (servicios tecnológicos) y realiza seguimiento a ellos.						Se debe de fortalecer los acuerdos de niveles de servicios que tienen al interior de la entidad y con los terceros, estos deben de encontrarse definidos y documentados y el catálogo de servicios de TI, y en la herramienta de Gestión de la Entidad

Fuente: Propia, Superservicios

12.6 USO Y APROPIACIÓN

El dominio de Uso y Apropiación presenta el nivel de madurez 2.60 equivalente a ser HABILITADOR; se evidencio que existe debilidad frente al uso y apropiación, la gestión del cambio de los proyectos de TI, al no tener definido el portafolio de servicios de TI no se ha realizó una divulgación apropiada para los usuarios de la SSDP

Tabla 20 AS IS Capacidades de Uso y Apropiación



CAPACIDAD	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador	Situación Actual
La entidad define y ejecuta una estrategia de uso y apropiación para todos los proyectos de TI que se realizan en la institución de acuerdo con la caracterización de grupos de interés.						No se han realizado estrategias de uso y apropiación para los grupos de interés de la entidad sobre los proyectos de TI desarrollados. Actualmente no están formalizadas las formas en las que la entidad hace monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI
La entidad define y ejecuta planes de gestión del cambio para facilitar el uso y apropiación de todos los proyectos de TI y realizó divulgación y comunicación interna de los proyectos de TI.						No se han aplicado planes de gestión de cambio y divulgación y comunicación interna sobre todos los proyectos de TI
La entidad ha definido y mide indicadores de uso y apropiación para evaluar el nivel de adopción de la tecnología y la satisfacción en su uso y ejecuta acciones de mejora y transformación a partir de los resultados obtenidos.						No se cuenta con indicadores de uso y apropiación que permitan medir el nivel de adopción de los proyectos de TI implementados
Se debe establecer en el plan de comunicaciones la divulgación de la oferta de TI para que esta influya en la apropiación a los usuarios						No se realiza una adecuada comunicación y divulgación de la oferta de TI a los usuarios, esto no permite la apropiación por los mismos
Se debe incluir en el plan anual de capacitaciones temas						Se deben reforzar con incentivos, capacitaciones y

CAPACIDAD	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador	Situación Actual
específicos de tecnología.						talleres en temas específicos de tecnología

Fuente: Propia, Superservicios

13. CATÁLOGO DE HALLAZGOS Y BRECHAS

Después de realizado el AS-IS de la Superservicios, se pasa a elaborar y consolidar el catálogo de hallazgo y brechas, se utiliza como insumo el análisis de la situación actual de la Superservicios, las recomendación del resultado del FURAG 2021; a través de los 6 dominios del marco de referencia, los problemas identificados en las sesiones anteriores asociados a los servicios institucionales y la operación, como la matriz DOFA construida en la sesión 6, el análisis PESTEL construido en la sesión 7 y el modelo operativo construido en la sesión 4; además, se utiliza la siguiente valoración para identificar el impacto de cada uno de los hallazgos dentro de la ejecución de las actividades de la Superservicios.

Tabla 21 Nivel de Impacto de los Hallazgos

IMPACTO	DESCRIPCIÓN
ALTO	La oportunidad de mejora afecta la operación de la entidad y puede llegar a generar multas para la entidad, sanciones disciplinarias, afectar la calidad del servicio, genera una demora significativamente la ejecución de las actividades relacionadas a la prestación del servicio
MEDIO	La oportunidad de mejora afecta levemente la operación de la entidad y puede llegar a afectar la calidad de los servicios que presta la entidad
BAJO	La oportunidad de mejora no afecta las actividades que permiten ofrecer el servicio.

Fuente: Valoración tomada de la Guía para la elaboración del PETI de Min Tic

Tabla 22 Catálogo de Hallazgos

ID	ID SERVICIO / CAPACIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	IMPACTO	EVIDENCIA	DOMINIO
H01	C06 - GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No se cuenta plenamente con la identificación y definición de las políticas y estándares que faciliten la gestión y baja gobernabilidad de TI, contemplando por lo menos los siguientes temas: seguridad, continuidad del negocio, gestión de información, adquisición tecnológica, desarrollo e implantación de sistemas de información, acceso a la tecnología y uso de las facilidades por parte de los usuarios; que permitan generar controles para hacer seguimiento a la efectividad y aplicación de estas, sin estas no se puede establecer límites y condiciones para las acciones de la Entidad.	MEDIO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_Superservicios	ESTRATEGIA DE TI
H02	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Aunque se han definido proyectos de TI, estos no se encuentran claramente definidos, ni documentados, con una estructura con base en mejores prácticas de gestión de proyectos de TI e incluyendo los principios generales del Marco de Referencia	MEDIO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_Superservicios	ESTRATEGIA DE TI
H03	C06- GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN. C01 - DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGI	Se requiere definir, implementar y mantener la arquitectura empresarial de la SUPERSERVICIOS que permita materializar su visión estratégica utilizando la tecnología como agente de transformación.	ALTO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión con TI_Superservicios	ESTRATEGIA DE TI

ID	ID SERVICIO / CAPACIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	IMPACTO	EVIDENCIA	DOMINIO
H04	CO C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN. C01 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO C02 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Se debe de fortalecer a través de un tablero de indicadores, que permita tener la visión integral de los avances y resultados en los desarrollos de la estrategia de TI.	MEDIO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión con TI_Superservicios	ESTRATEGIA DE TI
H05	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Se debe de contar con el catálogo de servicios de TI actualizado y con acuerdos de Niveles de Servicio – ANS asociados e implementados	MEDIO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión con TI_Superservicios	ESTRATEGIA DE TI
H06	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	La OTIC, no siempre participa de forma activa en la concepción, planeación y desarrollo de los proyectos de la Entidad que incorporan componentes de TI. Así mismo, debe asegurar la conformidad del proyecto con los lineamientos de la Arquitectura Empresarial definidos para la institución, en lo que respecta a los dominios de TI	ALTO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_Superservicios	ESTRATEGIA DE TI

ID	ID SERVICIO / CAPACIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	IMPACTO	EVIDENCIA	DOMINIO
H07	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No se cuenta con el establecimiento del Gobierno de TI, para generar valor de los proyectos de TI definidos en la Estrategia de Ti, así como el asegurar el cumplimiento de las Políticas de TI por parte de los usuarios de la Superservicios.	ALTO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_Superservicios	Gobierno de TI
H08	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Se cuenta con el documento de la metodología de proyectos de TI, pero no ha sido implementada en los proyectos de TI con rigurosidad, lo cual no ha permitido tener el control en la administración del ciclo de vida de los proyectos, lo que genera que no se asegure de forma óptima los recursos, toma de decisiones oportunas, garantizar la buena marcha del proyecto, y controlar: la calidad, cambios, alcance del proyecto, plazos presupuestos y el uso de los recursos.	ALTO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_Superservicios	Gobierno de TI
H09	C01- Direccionamiento Estratégico. C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	La entidad cuenta con documentos del Plan de Continuidad de Negocio (BCP), sin embargo, la estrategia no se encuentra implementada para dar cumplimiento a este, que permita responder a un evento de tal manera que las funciones críticas de la entidad continúen funcionando tras una emergencia o interrupción.	ALTO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_SUPERSERVICIOS	Servicios Tecnológicos Gobierno de TI
H10	C06 GESTIÓN DE	La SUPERSERVICIOS debe dar cumplimiento a lo establecido en la resolución 1126 del 2021 frente	ALTO	IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Supers	Servicios Tecnológicos

ID	ID SERVICIO / CAPACIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	IMPACTO	EVIDENCIA	DOMINIO
	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	a la transición de IPV4 a IP6 "Artículo 3. Plazo de adopción. Las entidades estatales del orden nacional que trata el artículo segundo de la presente resolución deberán culminar el proceso de transición al protocolo IPv6 en convivencia con el protocolo IPv4 a más tardar el 30 de junio de 2022. Conforme se encuentran establecidas las fases de transición.		servicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_Superservicios	
H11	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN C08 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Se cuenta con un alto nivel de recursos propios (inventario) de equipos personales y servidores, lo cual no se cuenta con el recurso que sean utilizados bajo demanda es decir que pueda aumentar o disminuir fácilmente estos recursos, y que permita pagar menos cuando lo necesites o aprovisionar y escalar recursos al instante para satisfacer la demanda de la entidad.	ALTO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_Superservicios	Servicios Tecnológicos
H12	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No se encuentra documentado la estructura e interacción de la plataforma de servicios, lógica y física de los componentes de la infraestructura tecnológica	ALTO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_SUPERSERVICIOS	Servicios Tecnológicos
H13	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No se cuenta con CCA (centro de cómputo alternativo) y un CAO (centro alternativo de operaciones).	ALTO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rup	Servicios Tecnológicos Estrategia de TI

ID	ID SERVICIO / CAPACIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	IMPACTO	EVIDENCIA	DOMINIO
	ÓN			turas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_SUPERSERVICIOS	
H14	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN C02 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	No se han identificado los riesgos y controles asociados a la Infraestructura y servicios Tecnológicos.	ALTO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_Superservicios	Servicios Tecnológicos Gobierno de TI
H15	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Se debe de fortalecer los acuerdos de niveles de servicios que tienen al interior de la entidad y con los terceros, estos deben de encontrarse definidos y documentados y el catálogo de servicios de TI, y en la herramienta de Gestión de la Entidad	MEDIO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_Superservicios	Servicios Tecnológicos
H16	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No se cuenta con un catálogo de componentes de información que incorpore de manera completa los datos, información, servicios y flujos de información	ALTO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON	Información

ID	ID SERVICIO / CAPACIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	IMPACTO	EVIDENCIA	DOMINIO
				TI_Superservicios Resultados de la Evaluación del FURAG 2021	
H17	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No existe un plan de calidad de los componentes de información que incluya etapas de aseguramiento, control e inspección, medición de indicadores de calidad, actividades preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo de la calidad de los componentes los cuales permitan tener una arquitectura de información adecuada	ALTO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_Superservicios Resultados de la Evaluación del FURAG 2021	Información
H18	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No se cuenta con la integración a nivel de sistemas de información, lo que no permite garantizar la existencia de fuentes únicas de información, para que el acceso sea oportuno, relevante, confiable, completo, veraz y comparable	MEDIO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_SUPE RSERVICIOS IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_Superservicios Resultados de la Evaluación del FURAG 2021	Información
H19	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA	No se cuenta con la Arquitectura de Información que permita definir, implementar y gobernar la Arquitectura de Información, estableciendo métricas e	ALTO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento	Información

ID	ID SERVICIO / CAPACIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	IMPACTO	EVIDENCIA	DOMINIO
	INFORMACIÓN	indicadores de seguimiento, gestión y evolución de dicha arquitectura.		IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_SUPERSERVICIOS Resultados de la Evaluación del FURAG 2021	
H20	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hace falta definir un esquema de gobierno de datos abiertos	MEDIO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_SUPERSERVICIOS Resultados de la Evaluación del FURAG 2021	Información
H21	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN C09 GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	No se cuenta con equipo de trabajo para liderar el Gobierno de la Información de la SUPERSERVICIOS	MEDIO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_SUPERSERVICIOS OS	Información
H22	C06	Hace falta fortalecer y ampliar los	MEDIO	Análisis de la	Información

ID	ID SERVICIO / CAPACIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	IMPACTO	EVIDENCIA	DOMINIO
	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	mecanismos de interoperabilidad aprovechando los dispuestos por el estado para entregar y recibir información por parte de otras entidades		Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégias_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_SUPERSERVICIOS Resultados de la Evaluación del FURAG 2021	
H23	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN C01 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO. C02 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Existe una baja definición y gestión de controles de seguridad informática para gestionar los riesgos que atenten contra la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.	ALTO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégias_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_Superservicios	Servicios Tecnológicos
H24	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Completar y mantener actualizado el inventario y/o catálogo de sistemas de información en donde se describan sus características funcionales y técnicas, con información de soporte, de la categoría a la que pertenece, entre otros datos	MEDIO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégias_Superservicios IT4+_TOOL_03_Mad	Sistemas de Información

ID	ID SERVICIO / CAPACIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	IMPACTO	EVIDENCIA	DOMINIO
H25	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Se debe de fortalecer sobre la planeación de los sistemas de información con respecto a su crecimiento y valor que generan para la entidad.	ALTO	<p>urez de la Gestión CON TI_SUPERSERVICIOS</p> <p>Análisis de la Situación actual del PETI:</p> <p>Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_Superservicios</p>	Sistemas de Información
H26	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Muchos de los sistemas de información funcionan como islas, dificultando la capacidad de comunicación que existe entre los diferentes sistemas de información y diferentes datos, de manera que el incremento de reproceso de datos es alto.	ALTO	<p>Análisis de la Situación actual del PETI:</p> <p>Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_SUPERSERVICIOS</p>	Sistemas de Información
H27	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No se cuenta de forma explícita e implementada los criterios de aceptación y definición de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) sobre la atención del mantenimiento de los sistemas de información	MEDIO	<p>Análisis de la Situación actual del PETI:</p> <p>Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_SUPERSERVICIOS</p>	Sistemas de Información
H28	C06	No se garantiza para todos los	ALTO	Análisis de la	Sistemas de

ID	ID SERVICIO / CAPACIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	IMPACTO	EVIDENCIA	DOMINIO
	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN C07 Gestionar la Atención del Ciudadano. C01 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	sistemas de información que cuenten con las funcionalidades de accesibilidad que indica la estrategia de la Política de Gobierno Digital, de igual forma que la Entidad no cuenta con la caracterización de usuarios para establecer esta accesibilidad.		Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_Superservicios	Información
H29	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No se cuenta con la documentación sobre la arquitectura de los sistemas de información de la SUPERSERVICIOS identificando los diferentes componentes y la forma en que interactúan entre sí, así como la relación con los demás dominios de la Arquitectura Empresarial.	ALTO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_SUPERSERVICIOS	Sistemas de Información
H30	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No se han realizado estrategias de uso y apropiación para los grupos de interés de la entidad sobre los proyectos de TI desarrollados. Actualmente no está formalizada en la entidad como realizar el monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI	MEDIO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_SUPERSERVICIOS	Uso y Apropiación

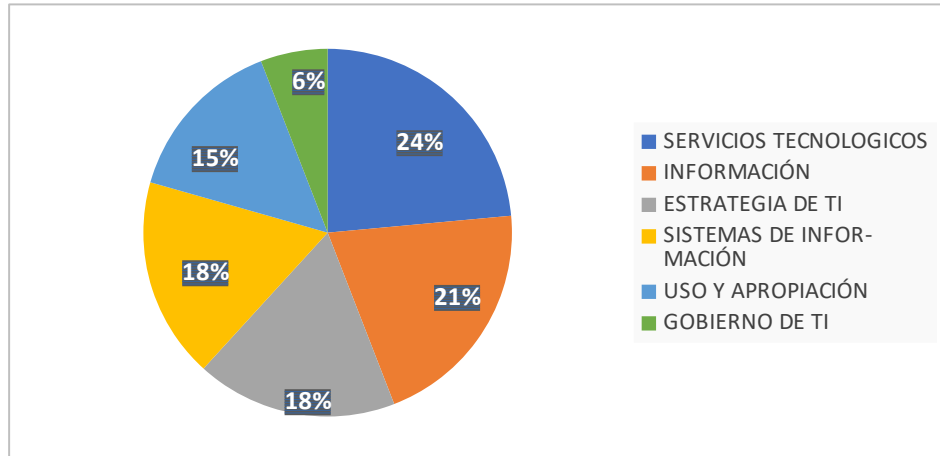
ID	ID SERVICIO / CAPACIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	IMPACTO	EVIDENCIA	DOMINIO
H31	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No se han aplicado planes de gestión de cambio y divulgación, comunicación interna sobre todos los proyectos de TI	MEDIO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_Superservicios	Uso y Apropiación
H32	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN C02 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	No se cuenta con indicadores de uso y apropiación que permitan medir el nivel de adopción de los proyectos de TI implementados	MEDIO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_Superservicios	Uso y Apropiación
H33	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	No se realiza una adecuada comunicación y divulgación de la oferta de TI a los usuarios, esto no permite la apropiación por los mismos	MEDIO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_Superservicios	Uso y Apropiación
H34	C06 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.	Se deben reforzar con incentivos, capacitaciones y talleres en temas específicos de tecnología	MEDIO	Análisis de la Situación actual del PETI: Instrumento IT4+_TOOL_02_Rupturas	Uso y Apropiación

ID	ID SERVICIO / CAPACIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	IMPACTO	EVIDENCIA	DOMINIO
	C09 GESTION DE TALENTO HUMANO			Estratégicas_Superservicios IT4+_TOOL_03_Madurez de la Gestión CON TI_Superservicios	

Fuente: Propia, Superservicios

Después de realizar el análisis de la situación actual de la Superservicios con relación a los seis dominios y/o Principios establecidos en el marco de referencia de AE por Mintic y la calificación del nivel de madurez e identificación de las capacidades del negocio, podría establecerse en proceso de Contribución, impulsando este para llegar al siguiente nivel en cada uno de los dominios.

Gráfica 4 Hallazgos por Dominio



Fuente: Propia, Superservicios

14. TERCERA FASE CONSTRUIR

A continuación, se describe el deber ser o la situación deseada en materia de gestión de TI de la Superservicios, teniendo en cuenta el Modelo de Gestión y Gobierno de TI de cada uno de los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial de la Política de Gobierno Digital buscando avanzar a la transformación digital de la entidad.

Se describen las mejoras propuestas con el fin de lograr un modelo de gestión de TI más efectivo, controlado y alineado con las nuevas apuestas estratégicas de la Superservicios, del Plan Nacional de Desarrollo y de su entorno, buscando desarrollar una gestión que genere valor a la institución con el aprovechamiento y el buen uso de las tecnologías de la información, en cuanto a contribuir al mejoramiento de su gestión apoyando los procesos para alcanzar una mayor eficiencia y transparencia en su ejecución y brindando información objetiva y oportuna para la toma de decisiones en todos los niveles y a todos los grupos de interés.

En esta fase se definen las acciones que se deben ejecutar al interior la Superservicios, para mejorar los servicios y los procesos asociados a estos, partiendo de la gestión de los hallazgos en la segunda fase hasta llegar al estado deseado TO-BE

14.1 Sesión 11 Construir la Estrategia

En esta sesión se presenta la visión estratégica de las tecnologías de la información en la Superservicios, buscando que estas tecnologías apoyen y soporten la estrategia de la entidad; para construir la estrategia de TI, se ha analizado la situación actual de la Entidad en cada uno de los dominios establecidos por el MRAE, las capacidades, las tendencias tecnológicas, el estado de cada uno de los propósitos establecidos en la política de Gobierno Digital y la visión que tiene la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de cara a su rol dentro de la Entidad.

14.1.1 Estrategia de TI

PROPÓSITO DE LA OTIC

Generar valor hacia los ciudadanos, a través de la excelencia en la prestación de los servicios de TI

MISIÓN DE LA OTIC

Proveer servicios de Tecnologías de Información, con calidad, eficiencia y sostenibilidad, a través de la gobernanza de las TIC y la gestión de la plataforma informática, segura y confiable para facilitar la toma de decisiones y cumplimiento de la misión de la Superservicios

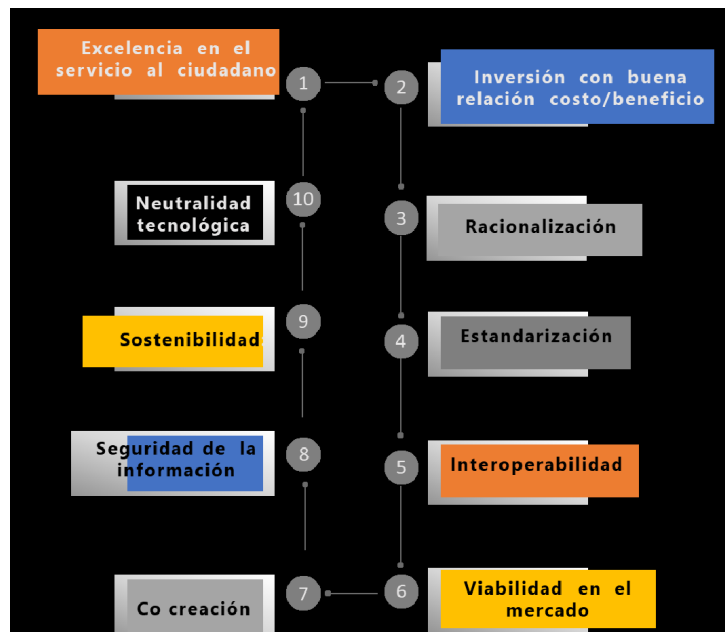
VISIÓN DE LA OTIC

En el 2026 la OTIC será referente en la transformación digital de los trámites, servicios y procesos en el sector público, mediante el uso de tecnologías emergentes e innovadoras, habilitando a la entidad para alcanzar el cumplimiento de su visión.

14.1.2 Objetivos Estratégicos de la OTIC

Para la definición de los objetivos estratégicos de la OTI de la Superservicios, se tuvo en cuenta el marco de referencia de arquitectura citado por (MinTIC - IT4+, 2016) los principios generales de la arquitectura empresarial para la gestión de las Tecnologías y sistemas de Información como se ilustra a continuación:

Ilustración 9 Principios Generales de TI



Fuente: Marco de Referencia de Arquitectura citado (MinTIC - IT4+, 2016)

Se definen los objetivos estratégicos de la OTIC para el periodo comprendido entre el 2023 a 2026, dichos objetivos se encuentran relacionados con uno o varios dominios del Marco de referencia de AE y se realizan bajo el criterio SMART (Específico, Mensurable, Alcanzable, relevante y temporal), y la metodología OKR (Objectives Keys Results), como resultado de este ejercicio se determinaron los siguientes objetivos:

- **OETI01** Ser el aliado estratégico para transformar digitalmente a la SSPD, con el fin de generar mayor valor público a los ciudadanos.
- **OETI02** Garantizar el acceso a la información de los servicios públicos domiciliarios a los ciudadanos de forma fácil, confiable y oportuna para la obtención de servicios de calidad
- **OETI03** Desarrollar un equipo de alto desempeño que afronte los desafíos presentes en la materialización de la estrategia de la entidad.

Tabla 23. Objetivos Estratégicos de TI

ID	OBJETIVO	RESULTADO CLAVES / META
OETI01	Ser el aliado estratégico para transformar digitalmente a la SSPD, con el fin de generar mayor valor público a los ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Llevar 5 nuevas iniciativas de Relacionamiento con el Ciudadano a comité de Gobierno Digital. ▪ Cumplir al 100% los hitos planeados de las iniciativas del PETI 2023 ▪ Lograr la aprobación del plan de compras de las OTIC Q1-2024 al 30 de noviembre ▪ Lograr 2 alianzas: 1 de capacidades y 1 de recursos \$ para el proyecto SUI.
OETI02	Garantizar el acceso a la información de los servicios públicos domiciliarios a los ciudadanos de forma fácil, confiable y oportuna para la obtención de servicios de calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lograr la reducción del 95% de las brechas de seguridad informática al cierre del 2023. ▪ Contribuir a la reducción de un 15% en los tiempos de respuesta de trámites tipo SAP al cierre del 2023 ▪ Lograr pasar de nivel de madurez 1 al 3 (contributivo) en el dominio de Gestión de Inf. MRAE 3.0. ▪ Lograr disponer el 100% de la demanda de las delegadas, relacionada con la información financiera en 1 o menos días hábiles. ▪ Lograr la definición de 1 iniciativa de Innovación dirigida mejorar la experiencia al ciudadano.
OETI03	Desarrollar un equipo de alto desempeño que afronte los desafíos presentes en la materialización de la estrategia de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lograr una mejora significativa (25%) en la adopción de valores ágiles (comunicación, trabajo en equipo y adaptabilidad). ▪ Lograr una favorabilidad de la OTIC del 40% con relación a los servicios entregados ▪ Lograr llegar a un nivel de madurez 4 (Diferenciador) en el dominio de Gobierno de TI MRAE 3.0 a nivel de OTIC. ▪ Lograr un 90% del cumplimiento del presupuesto de vigencia (2023). ▪ Lograr la aprobación del procedimiento de la Gestión de la Demanda Institucional.

Fuente: Propia, Superservicios

De acuerdo a la Resolución 1978 de 2023 “por la cual se adopta la Versión 3 del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para el Estado Colombiano como el instrumento para implementar el

habilitador de arquitectura de la Política de Gobierno Digital y se dictan otras disposiciones la SSPD encaminará a realizar el diagnóstico conforme” a los lineamientos entregados por el MINTIC con el objetivo establecer las brechas y sus correspondientes iniciativas para el cierre de las mismas, este diagnóstico se contemplan para la vigencia 2023.

Tabla 24. Objetivos Estratégicos de la Entidad

ID	OBJETIVO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD
OE01	Generar y gestionar conocimiento para incidir en la política pública sectorial y la regulación.
OE02	Liderar la profundización de la democratización del acceso al agua potable y saneamiento básico, a través de la formulación de la política y la inspección, vigilancia y control
OE03	Contribuir a la calidad, confiabilidad y seguridad del sistema energético mediante las acciones de inspección, vigilancia y control y al desarrollo e implementación de estrategias en el marco de la transición energética
OE04	Gestionar soluciones a las problemáticas en servicios públicos domiciliarios en articulación con los ciudadanos en sus territorios.
OE05	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público

Fuente: Propia, Superservicios

Tabla 25. Alineación de los objetivos de TI con los de la Entidad

ALINEACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE TI CON LOS DE LA ENTIDAD	
ID	ID objetivos estratégicos de la entidad asociados
OETI01	OE01, OE02, OE05
OETI02	OE01, OE05
OETI03	OE05

Fuente: Propia, Superservicios

14.1.3 Alineación de la Estratégica de TI con el Plan Nacional de Desarrollo

Tabla 26. Objetivos del PND 2023-2026

ID OBJETIVO PND	DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS	META PND
OPND01	Acceso, uso y aprovechamiento de datos para impulsar la transformación social	Implementación de un programa de datos básicos
		Interoperabilidad como bien público digital
		Portabilidad de datos para el empoderamiento ciudadano
		Datos sectoriales para aumentar el aprovechamiento de datos en el país
OPND2	Seguridad digital confiable para la garantía de las libertades, la protección de la dignidad y el desarrollo integral de las personas	Dirección Nacional de Seguridad Digital
OPND3	Legitimidad, transparencia e integridad de las instituciones para la seguridad humana	Protección de las personas, de las infraestructuras digitales, fortalecimiento de las entidades del Estado y garantía en la prestación de sus servicios en el entorno digital
		Industria y CTel desde la seguridad y defensa para la transformación, la conectividad y el desarrollo
OPND4	Fortalecimiento institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía y el fortalecimiento del vínculo Estado-ciudadanía	Calidad, efectividad, transparencia y coherencia de las normas
		Gobierno digital para la gente

Fuente: Propia, Superservicios

Tabla 27. Alineación de los Objetivos PND - Estratégicos/Tecnológicos

ALINEACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE TI CON LOS DE LA ENTIDAD		
ID	ID objetivos estratégicos de la entidad asociados	OBJETIVOS DEL PND
OETI01	OE01, OE02, OE03, OE04, OE05	OPND03, OPND4
OETI02	OE05	OPND01, OPND4
OETI03	OE05	OPND01, OPND4

Fuente: Propia, Superservicios

14.2 Sesión 12 Identificar Mejoras en los servicios y la operación

Para la mejora de los trámites actuales de la Superservicios, se identificaron proyectos en el PETI que apalancan la simplificación, estandarización y optimizar de cara al ciudadano.

14.3. Sesión 13 Identificar las Brechas

Una vez realizado el análisis de la situación actual teniendo en cuenta las capacidades, la construcción de la estrategia de TI y realizar el análisis diferenciador se identificaron las acciones para cerrar las brechas de cada uno de los dominios que permiten mejorar la integración de madurez de TI con los dominios del MRAE y proponer un estado futuro TO-BE.

Para mostrar el nivel de madurez deseado se utilizaron dos colores de identificación negro para el estado AS-IS y verde para el estado TO-BE.

Tabla 28. Identificación de estado de AS IS o TO BE

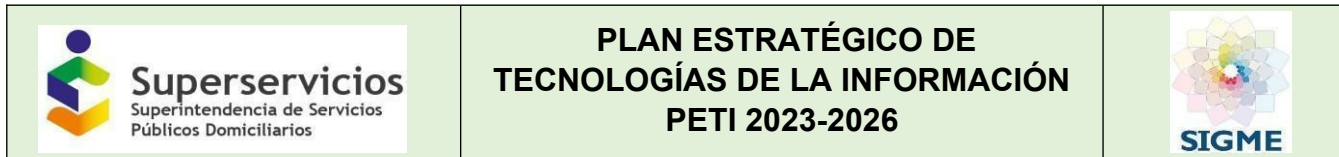
Mapeo de los Procesos	Identificación
AS-IS	
TO-BE	

Fuente: Propia, Superservicios

14.3.1 Estrategia de TI

El modelo de gestión debe permitir el despliegue de una estrategia de TIC que garantice la generación de valor estratégico de la capacidad y la inversión en tecnología realizada en la entidad.

Al componente de Estrategia de TI le llegan como insumo la estrategia organizacional y las necesidades del negocio.



La estrategia que se plantea debe permitir dicha generación de valor estratégico mediante el desarrollo de los siguientes aspectos:

- Planeación estratégica de gestión de TI.
- Portafolio de planes y proyectos.
- Políticas de TI (seguridad, información, acceso, uso).
- Portafolio de servicios.
- Gestión financiera.

Con lo anterior se logran desarrollar los siguientes productos:

- Planeación estratégica de gestión de TI
- Portafolio de Planes y Proyectos
- Políticas de TI (Seguridad, Información, Acceso, Uso)
- Portafolio de servicios
- Gestión Financiera
- Plan de Continuidad de TI

Como resultados de este desarrollo, se obtiene el Plan Estratégico de TI - PETI, el cual define las estrategias de Gobierno de TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropriación

Teniendo en cuenta los componentes enunciados en la estrategia de TI de la Superservicios, la OTIC apalanca las iniciativas identificadas por la alta dirección relacionadas con Arquitectura de TI, Seguridad y Privacidad de la Información y Servicios Ciudadanos Digitales.

Así mismo; se requiere definir, implementar y mantener la arquitectura empresarial de la Superservicios que permita materializar su visión estratégica utilizando la tecnología como agente de transformación. La Entidad reconoce la importancia de contar con AE por lo tanto ha realizado un primer acercamiento que le permita determinar el estado actual de las capacidades de TI en la gestión institucional, identificar la arquitectura empresarial objetivo y el mapa de ruta para la ejecución de ejercicios de arquitectura empresarial para abordar las necesidades misionales en materia de TI.

Tabla 29. Acciones de Cierre de brechas - Estrategia de TI

CAPACIDAD						Acción Para cerrar las Brechas
	1.Funcional	2.Habilitador	3.Contributivo	4.Diferenciador	5.Transformador	
La Gestión de TI debe estar alineada con la estrategia de la entidad.						Construcción y permanente actualización del PETI, conforme a la Estrategia de la Superservicios y los lineamientos del MINTIC.
Las políticas generales de TI deben diseñarse teniendo en cuenta la estrategia de la entidad.						Construcción y socialización de las políticas de TI, en cuanto a seguridad, información, acceso y uso, y en general las que se contemplen como buenas prácticas en la ISO 27001
El portafolio de proyectos de TI se encuentra definido y claramente documentado						Diseñar el portafolio de planes, proyectos y servicios incluyendo los principios generales del Marco de Referencia.
Liderar la definición, implementación y mantenimiento de la arquitectura empresarial de la entidad en virtud de las definiciones y lineamientos establecidos en el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) del Estado, Gobierno Digital y según la visión estratégica, las necesidades de transformación y marco legal específicos de su entidad.						Realizar el ejercicio de Arquitectura Empresarial para lograr el entendimiento estratégico de forma clara y documentado de la situación actual de la institución, el contexto organizacional y el entorno, para proporcionarle al grupo de tecnologías la orientación que le permita usar la tecnología como agente de transformación.
Definir los indicadores para el seguimiento a la						Formular el tablero de indicadores para el seguimiento y evaluación de

CAPACIDAD	Acción Para cerrar las Brechas				
	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador
implementación y ejecución de la estrategia.					la implementación y cumplimiento de entrega de valor de la Estrategia TI a la institución.
Definir el catálogo de servicios de TI con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) asociados					Construcción del Catálogo de Servicios de TI, aplicando los ANS

Fuente: Propia, Superservicios

14.3.2 Gobierno de TI

La estrategia de tecnología debe estar estrechamente ligada a las estrategias y políticas organizacionales.

Las entradas fundamentales de este componente son el marco normativo y legal, las políticas organizacionales, los procesos de la entidad, el modelo de gobierno de la entidad y los mecanismos de compras y contratación

Para que las TIC cumplan su papel es necesario contar con un modelo de gobierno de TI que contemple los siguientes aspectos:

- Marco legal y normativo
- Estructura de TI y procesos
- Toma de decisiones
- Gestión de relaciones con otras áreas y entidades
- Gestión de proveedores
- Acuerdos de los Servicios
- Alineación con los procesos

Como producto del componente de Gobierno de TI se hace la formalización de políticas, estándares y lineamientos de TI, la definición de la forma de relacionarse con las áreas funcionales, la definición de acuerdos de los servicios y los mecanismos de toma de decisión para la gestión de TI.

Tabla 30. Acciones de cierre de brechas de gobierno TI

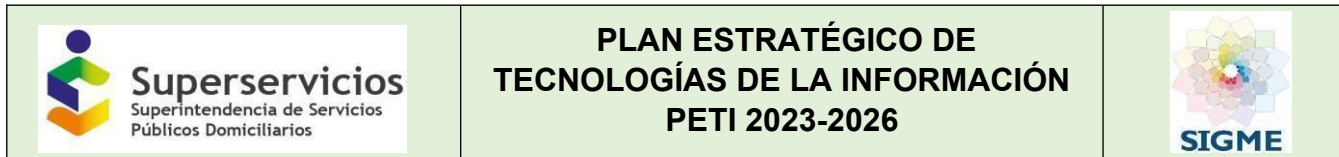
CAPACIDAD	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador	Acciones para cerrar las Brechas
Las capacidades, procesos, instancias y estructura deben de estar definidos de acuerdo con el Esquema de Gobierno de TI						<p>Definir e implementar el Gobierno de TI cuyo alcance debe estar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La alineación estratégica que asegure la alineación entre los objetivos de negocio y los objetivos y planes de TI. • La entrega de valor que asegure que la inversión en TI (proyectos, servicios y activos) entregue al negocio los beneficios prometidos en apoyo a la estrategia. • La administración de riesgos asegura que los riesgos de negocio asociados a la adopción, operación, uso o involucramiento de las TI, se encuentran bajo control y que haya una asignación de responsabilidades sobre su gestión. • La gestión de recursos asegura que se optimice el conocimiento y los activos de TI. • La evaluación del desempeño para medir la función de TI, en relación con los objetivos establecidos y la efectividad en la realización de proyectos y

CAPACIDAD						Acciones para cerrar las Brechas
	1.Funcional	2.Habilitador	3.Contributivo	4.Diferenciador	5.Transformador	
						servicios
La metodología para Seguimiento y evaluación de proyectos de TI debe estar claramente definida e implementada y tener un responsable en el interior del grupo de sistemas						Revisión e implementación de la metodología de Gestión de Proyectos de TI de la Superservicios, con el objetivo de supervisar el progreso y ejecución de los proyectos.
Los indicadores de TI miden el desempeño de la gestión de TI a través de una herramienta de control y se encuentran alineados con los resultados del proceso.						Establecer el tablero de control de indicadores necesarios que permitan evaluar la implementación de la Planeación Estratégica de TI
Las iniciativas, proyectos o plan de la entidad que incorpore tecnologías, deben estar involucrado el proceso de TI						Definir de forma clara las funciones de cada proceso frente a temas de TI.
Gestión de proveedores de TI – Acuerdos de nivel de servicio y acuerdos operacionales de TI deben estar bien definidos						Implementar la gestión de Proveedores para TI, con el objetivo de optimizar la reducción de los costos, control sobre la gestión de riesgos con el proveedor, compras por demanda (disminuir inventarios y gestión de administración.

Fuente: Propia, Superservicios

● **Alineación del Gobierno de TI o toma de Decisiones.**

Con el objetivo de fortalecer el gobierno de TI, se busca generar las instancias donde la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones lidere la toma de decisiones sobre los proyectos y



la gestión de los recursos tecnológicos; también se debe contar con la participación de las áreas involucradas con el fin de lograr acuerdos y establecer las responsabilidades de cada una de las partes, como agente potenciador del desempeño de la entidad.

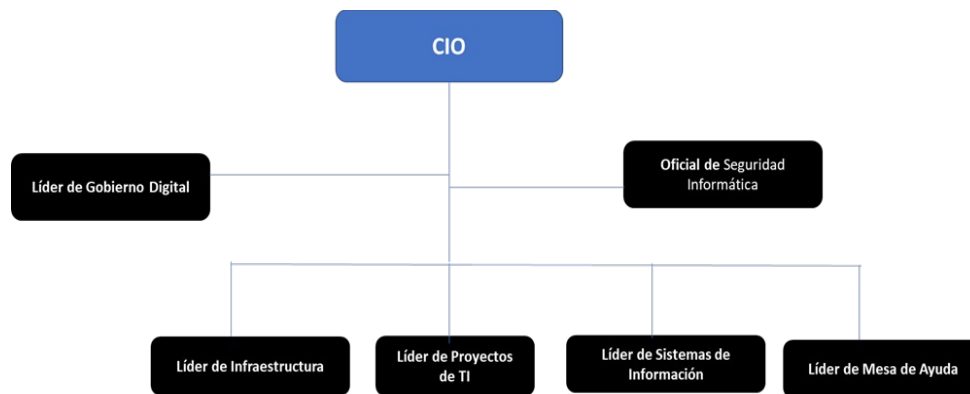
Establecer comités de TI, en donde estén involucrados los directivos, jefes, gerentes de las áreas misionales, con el objetivo de definir y hacer el seguimiento a los proyectos estratégicos de TI que apalanquen la estrategia de la Superservicios.

Conforme a lo anterior el grupo de sistemas debe adoptar un marco estratégico empresarial de gobernabilidad de TI que responda de manera organizada a la estrategia y desafíos empleados en el plan estratégico de la Superservicios.

- **Estructura Organización de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**

Se propone un esquema o estructura funcional de la Oficina de Informática y Tecnología, que incluye áreas que permitirán fortalecer el gobierno de TI, que garantice la implementación de los procesos, la gobernabilidad y la gestión de TI con calidad y oportunidad. Para ello, el modelo de gestión de TI IT4+, propone una estructura organizacional orientada al logro de la estrategia definida y a mantener la operación, con robustas competencias técnicas complementadas con conocimientos especializados en el funcionamiento de la entidad y el sector.

Ilustración 10 Estructura Funcional de la gestión de TI



Fuente: Propia, Superservicios

Dicha estructura propone las posiciones de liderazgo que el equipo de TI tendría a cargo, de este análisis se recomienda asegurar no solo la estrategia de TI y las responsabilidades respecto a los procesos de tecnología, sino que también articula con el modelo de gobierno de TI.

La Anterior ilustración, busca la adopción de la Superservicios de los lineamientos expuestos en el Decreto 415 del 2016 *“Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.”*

● Cadena de Valor de TI

En la formulación de la cadena de valor en TI, se debe de adicionar el valor para la institución; al integrar los procesos de TI necesarios para adelantar la gestión del servicio tecnológico y de los sistemas de información. La cadena de valor de TI se integra a procesos de la institución y a los procesos de gestión de TI. Lo más importante consiste en definir los procedimientos, productos, indicadores y mecanismos de control para garantizar que se desarrollen adecuadamente, luego de surtir una etapa rigurosa de implantación de procesos.

A continuación, se propone la cadena de valor para la OTIC:

Tabla 31. Propuesta de la cadena de valor TI

Servicios Front (portales internos y externos)				
Seguridad (Controles de seguridad de la ISO 27001)				
Gobierno de TI y Procesos de la Entidad				
Servicios Back (core y soporte)				
Soporte y soluciones de sistemas de Información	Servicios de la Administración de la Plataforma Tecnológica	Servicios de la Gestión de Proyectos de TI	Servicios de análisis de información manejo de datos (analítica de datos), inteligencias de negocios	Innovación tecnológica

Fuente: Propia, Superservicios

Ilustración 11 Cadena de valor TI



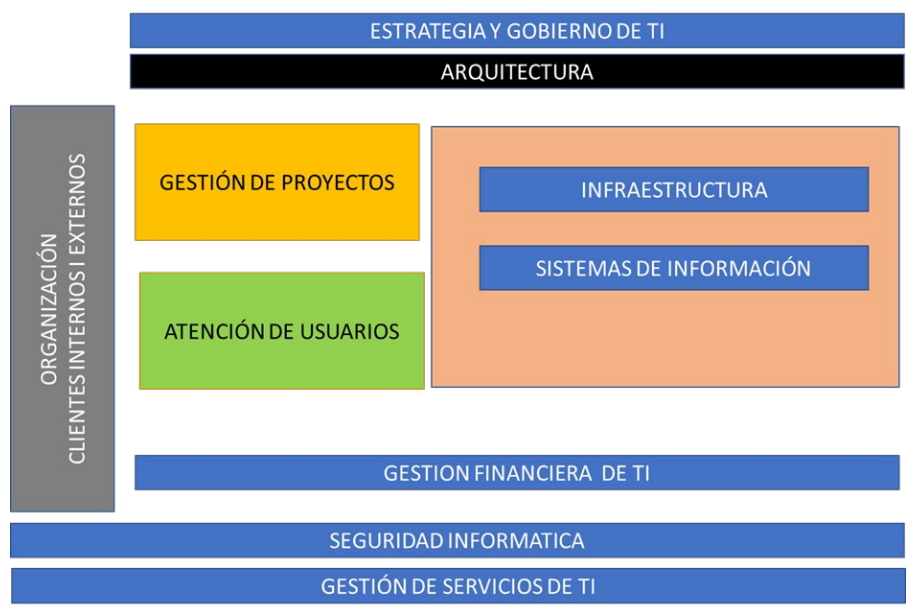
Fuente: Propia, Superservicios

● **Capacidades de TI**

La OTIC aparece como un proceso de apoyo dentro del Sistema de Gestión Integrado

Al realizar el AS-IS del Proceso de Gestión de la Información e Infraestructura Tecnológica con las Capacidades expuestas en la sesión 4, se propone un modelo de operación de TI, encaminado a fortalecer las capacidades principales, Gestionar la arquitectura de TI, Gestionar los proyectos de TI, Gestionar la Arquitectura de TI, Gestionar los Servicios Tecnológicos, Gestionar la Administración de TI, Gestionar Diseño y operación de TI y Gestionar los Recursos Tecnológicos como se encuentra en la siguiente ilustración:

Ilustración 12 Propuesta del Modelo de Gestión TI



Fuente: Propia, Superservicios

Dentro de las capacidades de la Oficina de Informática y Tecnología, se deben de establecer las enunciadas en el Decreto 415 del 2016:

- *Liderar la gestión estratégica con tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de un **Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información (PETI)** que esté alineado a la estrategia y modelo integrado de gestión de la entidad y el cual, con un enfoque de generación de valor público, habilite las capacidades y servicios de tecnología necesarios para impulsar las transformaciones en el desarrollo de su sector y la eficiencia y transparencia del Estado.*

- **Liderar la definición, implementación y mantenimiento de la arquitectura empresarial** de la entidad y/o sector en virtud de las definiciones y lineamientos establecidos en el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) del Estado, la estrategia GEL y según la visión estratégica, las necesidades de transformación y marco legal específicos de su entidad o sector.
- Desarrollar los lineamientos en materia tecnológica, necesarios para **definir políticas, estrategias y prácticas que habiliten la gestión de la entidad** y/o sector en beneficio de la prestación efectiva de sus servicios y que a su vez faciliten la gobernabilidad y gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC. Así mismo, velar por el cumplimiento y actualización de las políticas y estándares en esta materia.
- **Liderar la gestión, seguimiento y control de la ejecución de recursos financieros asociados al portafolio de proyectos y servicios** definidos en el plan estratégico de Tecnologías y Sistemas de información.
- Identificar oportunidades para adoptar nuevas tendencias tecnológicas que generen impacto en el desarrollo del sector y del país.
- Coordinar las actividades de **definición, seguimiento, evaluación y mejoramiento a la implementación de la cadena de valor y procesos del área de tecnologías de la información**. Así mismo, atender las actividades de auditorías de gestión de calidad que se desarrollen en la entidad y liderar la implementación y seguimiento a los planes de mejoramiento en materia de tecnología que se deriven de las mismas.
- **Liderar los procesos de adquisición de bienes y servicios** de tecnología, mediante la **definición de criterios de optimización y métodos que direccionen la toma de decisiones de inversión en tecnologías de la información** buscando el beneficio económico y de los servicios de la entidad.
- Adelantar acciones que faciliten la **coordinación y articulación** entre entidades del sector y del Estado en materia de **integración e interoperabilidad de información y servicios**, creando sinergias y optimizando los recursos para coadyuvar en la prestación de mejores servicios al ciudadano.
- Generar espacios de articulación con otros actores institucionales, la academia, el sector privado y la sociedad civil para contribuir en aspectos inherentes a la formulación y ejecución de planes, programas y proyectos que incorporen tecnologías y sistemas de la información y las comunicaciones (TIC).

- *Proponer y desarrollar programas de **formación para fortalecer las competencias del talento de TI** en virtud de las necesidades de la gestión de TI y adelantar acciones con el fin de garantizar la óptima gestión del conocimiento sobre los proyectos, bienes y servicios de TI.*
- ***Desarrollar estrategias de gestión de información para garantizar la pertinencia, calidad, oportunidad, seguridad e intercambio con el fin de lograr un flujo eficiente de información disponible para el uso en la gestión y la toma de decisiones en la entidad y/o sector.***
 - *Proponer e implementar acciones para impulsar la **estrategia de gobierno abierto** mediante la habilitación de mecanismos de interoperabilidad y apertura de datos que faciliten la participación, transparencia y colaboración en el Estado.*
 - *Designar los responsables de **liderar el desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas de información y servicios digitales de la entidad** y/o sector en virtud de lo establecido en el Plan Estratégico de tecnologías de la información y de las comunicaciones, así como las necesidades de información de los servicios al ciudadano y grupos de interés.*
 - *Señalar los responsables de **liderar la definición, adquisición y supervisión de las capacidades de infraestructura tecnológica**, servicios de administración, operación y soporte y velar por la prestación eficiente de los servicios tecnológicos necesarios para garantizar la operación de los sistemas de información y servicios digitales según criterios de calidad, oportunidad, seguridad, escalabilidad y disponibilidad.*
 - *Propender y facilitar el uso y apropiación de las tecnologías, los sistemas de información y los servicios digitales por parte de los servidores públicos, los ciudadanos y los grupos de interés a quienes están dirigidos.*
 - *Promover el uso efectivo del derecho de acceso de todas las personas a las tecnologías de la información y las comunicaciones, dentro de los límites establecidos por la Constitución y la Ley.*

Así mismo, la adopción de un modelo de gestión de proyectos de TI permitirá fortalecer la capacidad para gestionar los proyectos de la Oficina de Informática y Tecnología mediante herramientas tecnológicas que apoyen las actividades de dichos procesos.

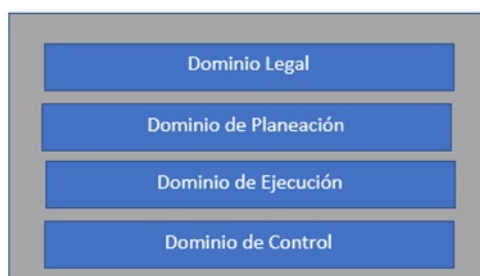
● **Modelo de Gestión de proyectos**

Con el fin de mejorar la planeación, ejecución y seguimiento a la gestión de proyectos de TI se propone una metodología teniendo como base lo establecido en la Política de Gobierno Digital,

específicamente lo descrito en Modelo de Gestión de Proyectos TI, de la Dirección de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), el cual hace parte de los lineamientos y documentos puestos a disposición de las entidades públicas del orden nacional y territorial.

La metodología que se propone a continuación pone a disposición de la OTIC las guías y plantillas que permitan estructurar, planear y gestionar los proyectos de TI, de acuerdo con los dominios que constituyen el modelo de gestión de proyectos de MinTIC.

Ilustración 13 Dominios del Modelo de Gestión de Proyectos de TI- Min TIC



Fuente: Propia, Superservicios

La definición de cada uno de los dominios del modelo de gestión de proyectos de TI es la siguiente:

Dominio Legal: Define de manera integral y completa las actividades necesarias para evaluar los aspectos legales asociados a un proyecto, desde su estructuración, estudio de viabilidad, contratación y cierre.

Dominio de Planeación: Contiene las mejores prácticas para dimensionar el trabajo, los recursos, el presupuesto y los tiempos necesarios para alcanzar un objetivo, todo esto teniendo en cuenta la dinámica de ejecución del Estado.

Dominio de Ejecución: Este ítem contiene un proceso para una correcta ejecución de los esfuerzos y trabajo enmarcados en un proyecto, dentro de las variables que definen su alcance, objetivos y restricciones. La aplicación del dominio de ejecución deberá garantizar el avance del plan de trabajo.

Dominio de Control: Dominio que contiene actividades de vigilancia, auditoría e inspección, para detección de posibles hallazgos y oportunidades de mejora en el marco de la ejecución de un proyecto.

En la siguiente ilustración se presenta los lineamientos para tener en cuenta en el desarrollo de la metodología de la Gestión de Proyectos de TI

Ilustración 14 Modelo de Gestión de Proyectos TI



Fuente:

Superservicios

Propia,

14.3.3 INFORMACIÓN

Para apoyar el proceso de toma de decisiones basado en la información que se extrae desde las fuentes de información habilitadas, es necesario fomentar el desarrollo de la capacidad de análisis en los definidores de política, de estrategia, y de mecanismos de seguimiento, evaluación y control. Para ello se hace necesario contar con herramientas orientadas al seguimiento, análisis y a la presentación y publicación según los ciclos de vida de la información y los diferentes públicos o audiencias de análisis.

El insumo fundamental de este componente son las necesidades de información de la organización, las cuales se clasifican en información para la toma de decisiones, información de los procesos e información para los grupos de interés.

La gestión de la información debe tener en cuenta las siguientes premisas:

- Información desde la fuente única
- Información de calidad
- Información como bien público
- Información en tiempo real
- Información como servicio

La información disponible para la toma de decisiones debe cumplir con los siguientes criterios: **oportunidad, confiabilidad, completitud, pertinencia y utilidad.**

Como resultado de la gestión de información se obtiene la información publicada, mecanismos de uso y acceso disponibles, información de calidad, generación de valor a partir de la información, apoyo a la toma de decisiones e instrumentos de análisis de la información disponible a los usuarios especializados.

Tabla 32. Acciones de cierre de brechas de Información

CAPACIDAD	1.Funcional	2.Habilitador	3.Contributivo	4.Diferenciador	5.Transformado	Acciones para cerrar las Brechas
	Se debe de contar de forma definida e implementada un esquema para el gobierno de los componentes de información, estableciendo indicadores de seguimiento y fuentes únicas de información.					
Se debe de contar de forma definida e implementada un plan de gestión de la calidad						Formular el Plan de Calidad de componentes de información que incluya etapas de aseguramiento, control e

CAPACIDAD						Acciones para cerrar las Brechas
	1.Funcional	2.Habilitador	3.Contributivo	4.Diferenciador	5.Transformado	
de los componentes de información, con la medición de la calidad de estos, e implementado controles/acciones de mejora.						inspección, medición de indicadores de calidad, actividades preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo de la calidad de los componentes.
La Entidad debe tener fuentes únicas de información, para que el acceso sea oportuno, relevante, confiable, completo, veraz y comparable.						Implementación e implantación de la planificación de los recursos empresariales, también conocida como ERP, que permita optimizar los procesos y los recursos a través de eliminación de duplicidades, sistema modular, mejora la toma de decisiones, interoperabilidad, seguridad de los datos, automatización y simplificación de procesos.
Gobierno de Arquitectura de Información						Desarrollar el ejercicio de Arquitectura de Información que establezca la estructura con la cual está representada y almacenada la información, lo mismo que los servicios y los flujos de información existentes y que soporta. Que Incluye el modelo conceptual, el modelo de indicadores, los componentes de información y sus relaciones, y la representación lógica y física de los datos, entre otros.
Términos y atributos para el Gobierno del Dato						Definir e implementar el Gobierno de Datos de la Superservicios, conforme a las buenas prácticas de mercado.

Fuente: Propia, Superservicios

14.3.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Para soportar los procesos misionales y de apoyo de la Superservicios, es importante contar con sistemas de información que se conviertan en fuente única de datos útiles para la toma de decisiones corporativas.

Los sistemas de información deben:

- Garantizar la calidad de la información
- Disponer de recursos de consulta a los públicos de interés
- Permitir la generación de transacciones desde los procesos que generan la información
- Ser mantenibles, escalables, interoperables, seguros, funcionales y sostenibles financiera y técnicamente

La estrategia de Sistemas de Información implica el desarrollo de los siguientes aspectos:

- Arquitectura de sistemas de información
- Desarrollo y mantenimiento.
- Implantación
- Servicios de soporte técnico funcional

Como resultado de la gestión de sistemas de información debemos de obtener los sistemas de información de apoyo, sistemas de información misionales, servicios informativos digitales y sistemas de información de direccionamiento estratégico

Tabla 33. Acciones de cierre de brechas - Sistemas de Información

CAPACIDAD	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador	Acciones para cerrar las Brechas
Los sistemas de información existentes deben tener un control centralizado, una buena planeación y manejo total del área de la OTIC						Generar la Política donde se establezca que los sistemas de información de la Superservicios serán administrados (planeación, creación, soporte, adquisición) por la OTIC.
Los sistemas de información deben contar con						Actualizar el Catálogo de Sistemas de Información que



CAPACIDAD	1.Funcional	2.Habilitador	3.Contributivo	4.Diferenciador	5.Transformador	Acciones para cerrar las Brechas
Documentación que permita brindar soporte y mantenimiento adecuado y un catálogo de sistemas de información actualizado.						permite tener claridad sobre los SI, aspectos tales como: Cuales son adquiridas, desarrolladas in house, atributos de los sistemas de información, dado que esto se constituye en un artefacto fundamental para la arquitectura.
Se debe monitorear y medir el desempeño de los sistemas de información permitiendo así tomar decisiones cuando se presente un fallo						Establecer indicadores de monitoreo para los sistemas de información
La entidad debe tener definido y aplicable un esquema de gobierno de los sistemas de información durante el ciclo de vida, que incluye planeación, diseño, desarrollo, pruebas, puesta en producción y mantenimiento.						Realizar un diagnóstico de los sistemas de información actuales de la Superservicios frente a las tecnologías utilizadas, satisfacción de las necesidades de los usuarios, entre otras; esto con el fin de determinar el plan de acción y asignación de recursos que permitan la evolución de todos los elementos de los sistemas de información inherentes a los procesos del negocio y concretar en un plan estratégico de sistemas de información (PESI), que contenga las políticas generales de la entidad en materia de desarrollo de su infraestructura de TIC, y las acciones generales a desarrollar como organización para que esa evolución sea alineada a la estrategia

CAPACIDAD						Acciones para cerrar las Brechas
	1.Funcional	2.Habilitador	3.Contributivo	4.Diferenciador	5.Transformador	
						empresarial definida. De igual manera, este PESI debe ser el marco rector para emplear por los proveedores de TIC en los proyectos de desarrollo que se decidan concretar, facilitando la planificación propia de cada uno de esos proyectos.
Los sistemas de información deben interoperar para el aprovechamiento de los datos.						Realizar un diagnóstico del dominio técnico de la interoperabilidad que hace referencia a las aplicaciones e infraestructuras que conectan sistemas de información, esto con el fin de determinar la implementación de servicios de intercambio de información vinculados a los Servicios Ciudadanos Digitales, con el propósito de facilitar la prestación de sus trámites y servicios a los ciudadanos, empresas y otras entidades públicas en el país.
Servicios de mantenimiento de los Sistemas de Información						Establecer los ANS para la atención de los requerimientos sobre los sistemas de información de los usuarios internos y ANS para atención de servicios de S.I. que se tengan con un tercero e incluirlos en el Catálogo de Servicios de TI
Accesibilidad						Realizar el análisis de los sistemas de información,

CAPACIDAD	1.Funcional	2.Habilitador	3.Contributivo	4.Diferenciador	5.Transformador	Acciones para cerrar las Brechas
						portales web, formularios que son utilizados por los usuarios con mayor frecuencia para garantizar la accesibilidad conforme a la Política de Gobierno Digital <i>“Incorporar las funcionalidades de accesibilidad establecidas en la política de Gobierno Digital, en los sistemas de información de acuerdo con la caracterización de usuarios de la entidad.”</i>
Estrategia de los Sistemas de Información						Desarrollar el ejercicio de Arquitectura de los Sistemas de Información que permita planear, diseñar la arquitectura, el ciclo de vida, las aplicaciones, los soportes y la gestión de los sistemas que faciliten y habiliten las dinámicas de la Superservicios.

Fuente: Propia, Superservicios

● **Arquitectura de Sistemas de Información**

Una vez se realice el ejercicio de Arquitectura Empresarial, esta entregará los insumos para construir la Arquitectura de los Sistemas Información, con el objetivo que la OTIC, garantice que los Sistemas de Información con una planeación y gestión de los Sistemas de Información (misional, de apoyo,

portales digitales y de direccionamiento estratégico), estandarizados, interoperables y usables, ciclo de vida de los sistemas de información, soporte y niveles requeridos

● ERP

La Superservicios actualmente no cuenta con un único sistema de información integrada (cuenta con un promedio de 70 aplicaciones para el funcionamiento de la Entidad), que soportan los procesos de negocio, que garanticen la integridad y generación de información única y en tiempo real.

Con la implementación e implantación de un sistema de información tipo ERP que soporte de forma integrada los procesos de la Superservicios, aplicando las normas de contabilidad e información financiera - NCIF y bajo en marco de referencia para la gestión de las tecnologías del MinTic

Ilustración 15 Propuesta de los módulos del ERP de las Superservicios



Fuente: Propia, Superservicios

14.3.5 SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Para disponer a los usuarios los sistemas de información, servicios de conexión, almacenamiento, servidores, entre otros; es necesario desarrollar una estrategia de servicios tecnológicos que garantice su disponibilidad y operación.

La gestión de tecnología debe ser un servicio permanente que beneficie a todos los usuarios, tanto internos como externos.

Los componentes orientados hacia la prestación de servicios tecnológicos:

- Servicios de suministro, administración y operación de infraestructura tecnológica y de sistemas de información.
- Alta disponibilidad para garantizar la operación continúa.
- Servicios de soporte técnico a los usuarios.
- Conectividad

Los insumos principales de estos componentes son las necesidades de operación que se componen de las necesidades de operación de los sistemas de información, necesidades de acceso a los servicios, atención y soporte a usuarios, necesidades de infraestructura tecnológica y los acuerdos de niveles de servicio definidos con el negocio.

Tabla 34. Acciones de cierre de brechas - Servicios Tecnológicos

CAPACIDAD	1. Funcional	2. Habilitador	3. Contributivo	4. Diferenciador	5. Transformador	Acciones para cerrar las Brechas
La entidad tiene definidos, implementados y probados periódicamente los planes de continuidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos y las infraestructuras críticas que posee.						<p>Implementar la Estrategia del Plan de Continuidad de Negocio para la Superservicios, estableciendo escenarios mínimos tales como: Respuesta ante emergencias, Manejo de crisis, Continuidad de Negocio (BCP), capacitación y sensibilización y mantenimiento</p> <p>No cuenta con el Plan de Continuidad del negocio (BCP) se definió un documento del DRP</p>



CAPACIDAD	1.Funcional	2.Habilitador	3.Contributivo	4.Diferenciador	5.Transformador	Acciones para cerrar las Brechas
						(Disaster Recovery Plan), sin embargo, no se ha implementado la estrategia para dar cumplimiento a este que permita responder a un evento de tal manera que las funciones críticas de la entidad continúen funcionando tras una emergencia o interrupción.
Plan de implementación del protocolo de IPV6						<p>Contar con las siguientes fases de implementación de IPV6:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fase I. Planeación de IPV6: con sus respectivos entregables. ● Fase II. Implementación del protocolo IPV6: con sus respectivos entregables. ● Fase III. Pruebas de funcionalidad de IPV6: con sus respectivos entregables. <p>Dando cumplimiento a lo establecido en la resolución 1126 del 2021 frente a la transición de IPV4 a IP6 “Artículo 3. Plazo de adopción. Las entidades estatales del orden nacional que trata el artículo segundo de la presente resolución deberán culminar el proceso de transición al protocolo IPV6 en convivencia con el protocolo IPV4 a más tardar el 30 de junio de 2022.</p>
Se debe de identificar las capacidades actuales de su Servicios Tecnológicos a través del monitoreo y realiza						Contratar un servicio integral para la plataforma tecnológica a través de un Operador tecnológico que gestiones y administre y asimismo



CAPACIDAD	1.Funcional	2.Habilitador	3.Contributivo	4.Diferenciador	5.Transformador	Acciones para cerrar las Brechas
proyecciones de las capacidades futuras requeridas para un óptimo funcionamiento de sus servicios de TI.						<p>garantice que los procesos de soporte técnico y mantenimiento puedan soportar los componentes tecnológicos de la Entidad, asegurando su adecuado funcionamiento y su vida útil.</p> <p>Los servicios requeridos para la infraestructura de sistemas de la Superservicios se relacionan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio especializado de infraestructura y centros de cómputo para ambientes productivos y de pruebas, nube pública, y servicios de administración, operación, soporte y mantenimiento. (Incluye la renovación del direccionamiento IPV6, y los procesos de soporte y mantenimiento de UPS, aires Acondicionados) - Servicios de seguridad tecnológica. - Servicios de aprovisionamiento de equipos de cómputo y periféricos. - Servicios de LAN y WIFI. - Servicios de movilidad integral. - Servicios de canales de comunicación.
Arquitectura de la Infraestructura Tecnológica						Desarrollar el ejercicio de Arquitectura de la Infraestructura Tecnológica para apoyar la

CAPACIDAD						Acciones para cerrar las Brechas
	1.Funcional	2.Habilitador	3.Contributivo	4.Diferenciador	5.Transformador	
						definición y diseño que se requiere para soportar los sistemas de información y el portafolio de los servicios de tecnológicos
Los procesos de recuperación ante eventos y de continuidad deben estar claramente definidos.						Contratar el servicio de centro de cómputo alternativo, que se encuentre alineado con los centros de cómputo para los ambientes productivos en modalidad de IaaS, por medio del cual se presten servicios para la implementación, operación, monitoreo, soporte, activación y pruebas del centro de cómputo alternativo y respaldo de la información.
Se debe de implementar controles de seguridad para los servicios tecnológicos gestionarlos y documentar los riesgos asociados a su infraestructura y servicios tecnológicos.						Implementación de la matriz de riesgos y controles técnicos de la operación tecnológica.
La entidad establece Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para garantizar la calidad y funcionamiento de su infraestructura tecnológica (servicios tecnológicos) y realiza seguimiento a ellos.						Incluir en el Catálogo de Servicios de TI: los servicios tecnológicos estableciendo ANS en la herramienta de Gestión.

Fuente: Propia, Superservicios

◆ **Controles y Políticas de los servicios operaciones**

Se deben definir las políticas de TI para cada tipo de servicio de operación, dichas políticas se deben de implementar y socializar a los usuarios internos, estas políticas deben de estar alineadas con los controles Sistema de Gestión Seguridad de la Información, con el fin de garantizar la disponibilidad, confidencialidad e integridad.

14.3.6 USO Y APROPIACIÓN

Vincular a los usuarios de los servicios tecnológicos y desarrollar cultura que facilite la adopción de tecnología es esencial para que las inversiones en TI sean productivas; para ello se requiere realizar actividades de fomento que logren un mayor nivel de uso y apropiación.

Para fomentar el uso y apropiación de la tecnología es necesario tener en cuenta:

- Garantizar el acceso a todos los públicos
- Usabilidad
- Independencia del dispositivo y de la ubicación
- Acceso a la red.

Se deben definir y aplicar procesos para comunicar, divulgar, retroalimentar y gobernar el uso y apropiación de TI. Todo esto con el objetivo principal de construir una organización de alto desempeño con las personas, para que TI sea un factor de valor estratégico.

Tabla 35. Acciones de cierre de brechas - Uso y Apropiación

CAPACIDAD	1.Funcional	2.Habilitador	3.Contributivo	4.Diferenciador	Acciones para cerrar las Brechas
<p>La entidad define y ejecuta una estrategia de uso y apropiación para todos los proyectos de TI que se realizan en la institución de acuerdo con la caracterización de grupos de interés.</p>					<p>Establecer la estratégica de Uso y Apropiación para los proyectos del PETI.</p>

CAPACIDAD	Acciones para cerrar las Brechas			
	1.Funcional	2.Habilitador	3.Contributivo	4.Diferenciador
La entidad define y ejecuta planes de gestión del cambio para facilitar el uso y apropiación de todos los proyectos de TI y se realizó divulgación y comunicación interna de los proyectos de TI.				
La entidad ha definido y mide indicadores de uso y apropiación para evaluar el nivel de adopción de la tecnología y la satisfacción en su uso y ejecuta acciones de mejora y transformación a partir de los resultados obtenidos.				
Se debe establecer en el plan de comunicaciones la divulgación de la oferta de TI para que esta influya en la apropiación a los usuarios				
Se debe incluir en el plan anual de capacitaciones temas específicos de tecnología.				

Fuente: Propia, Superservicios

◆ Estrategia de Uso y Apropiación de las TIC

La Superservicios debe establecer la estrategia de uso y apropiación, para la gestión del cambio y medición de los resultados de esta.

Una vez identificada las acciones para cerrar las brechas, se construye el catálogo de Brechas, cada elemento fue clasificado según los dominios de la Arquitectura Empresarial para alinear el Catálogo de Brechas con el Marco de Referencia definido por MINTIC.

Tabla 36. Resumen de brechas por dominio

DOMINIO	No de Brechas	% de Brechas
Estrategia de TI	6	17%
Gobierno de TI	5	14%
Información	5	14%
Sistemas de Información	8	22%
Servicios Tecnológicos	7	19%
Uso y Apropiación.	5	14%
TOTAL DE BRECHAS	36	

Fuente: Propia, Superservicios

Del anterior cuadro se observa que el mayor porcentaje de brechas lo tiene el Dominio de Sistemas de Información con el 22% Seguido de los dominios de Servicios tecnológicos con el 19% y la Estrategia de TI 17%

Tabla 37. Catálogo de brechas

ID	Nombre del Elemento	Acción (crear, actualizar)	Descripción	Proyecto en Ejecución SI / NO	Dominio
B001	C06 - Gestión de Tecnología De La Información	Actualizar	Construcción y permanente actualización del PETI, conforme a la Estrategia de la Superservicios y los lineamientos del MINTIC.	SI	Estrategia
B002	C06 - Gestión de Tecnología De La Información C0X- Gestión Documental	Crear	Construcción y socialización de las políticas de TI, en cuanto a seguridad, información, acceso y uso, y en general las que se contemplen como buenas prácticas en la ISO 27001	NO	Estrategia

ID	Nombre del Elemento	Acción (crear, actualizar)	Descripción	Proyecto en Ejecución SI / NO	Dominio
B003	C06 - Gestión de Tecnología De La Información	Crear	Diseñar el portafolio de planes, proyectos y servicios incluyendo los principios generales del Marco de Referencia.	SI	Estrategia
B004	C06 - Gestión de Tecnología De La Información C01- Direccionamiento Estratégico	Actualizar	Realizar el ejercicio de Arquitectura Empresarial para lograr el entendimiento estratégico de forma clara y documentado de la situación actual de la institución, el contexto organizacional y el entorno, para proporcionarle al grupo de tecnologías la orientación que le permita usar la tecnología como agente de transformación.	SI	Estrategia
B005	C06 - Gestión de Tecnología De La Información C02- Seguimiento y Medición	Crear	Formular el tablero de indicadores para el seguimiento y evaluación de la implementación y cumplimiento de entrega de valor de la Estrategia TI a la institución.	NO	Estrategia
B006	C06 – Gestión de Tecnología De La Información	Crear	Construcción del Catálogo de Servicios de TI, aplicando los ANS	SI	Estrategia
B007	C06 – Gestión de Tecnología De La Información	Crear	Definir e implementar el Gobierno de TI cuyo alcance debe estar: <ul style="list-style-type: none"> • La alineación estratégica que asegure la alineación entre los objetivos de 	NO	Gobierno de TI



ID	Nombre del Elemento	Acción (crear, actualizar)	Descripción	Proyecto en Ejecución SI / NO	Dominio
			<p>negocio y los objetivos y planes de TI.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La entrega de valor que asegure que la inversión en TI (proyectos, servicios y activos) entregue al negocio los beneficios prometidos en apoyo a la estrategia. • La administración de riesgos asegura que los riesgos de negocio asociados a la adopción, operación, uso o involucramiento de las TI se encuentran bajo control y que haya una asignación de responsabilidades sobre su gestión. • La gestión de recursos asegura que se optimice el conocimiento y los activos de TI. • La evaluación del desempeño para medir la función de TI, en relación con los objetivos establecidos y la efectividad en la realización de proyectos y servicios 		
B008	C06 – Gestión de Tecnología De La Información. C01 - Direccionamiento	Actualizar	Revisión e implementación de la metodología de Gestión de Proyectos de TI de la Superservicios, con el objetivo de supervisar el	SI	Gobierno de TI

ID	Nombre del Elemento	Acción (crear, actualizar)	Descripción	Proyecto en Ejecución SI / NO	Dominio
	Estratégico		progreso y ejecución de los proyectos.		
B009	C06 – Gestión de Tecnología De La Información. C02 – Seguimiento y Medición	Crear	Establecer el tablero de control de indicadores necesarios que permitan evaluar la implementación de la Planeación Estratégica de TI	NO	Gobierno de TI
B010			Definir de forma clara las funciones de cada proceso frente a temas de TI.		
B011	C07- Gestión Financiera	Actualizar	Implementar la gestión de Proveedores para TI, con el objetivo de optimizar la reducción de los costos, control sobre la gestión de riesgos con el proveedor, compras por demanda (disminuir inventarios y gestión de administración.	NO	Gobierno de TI
B012	C06 – Gestión de Tecnología De La Información.	Crear	Construcción del Catálogo de Componentes de Información, como punto de partida para la construcción de la arquitectura de información y la base para iniciar procesos de calidad de información de la entidad e interoperabilidad.	NO	Información
B013	C06 – Gestión de Tecnología De La Información.	Crear	Formular el Plan de Calidad de componentes	NO	Información

ID	Nombre del Elemento	Acción (crear, actualizar)	Descripción	Proyecto en Ejecución SI / NO	Dominio
	C01 - Direccionamiento Estratégico		de información que incluya etapas de aseguramiento, control e inspección, medición de indicadores de calidad, actividades preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo de la calidad de los componentes.		
B014	C06 – Gestión de Tecnología De La Información.	Crear	Implementación e implantación de la planificación de los recursos empresariales, también conocida como ERP, que permita optimizar los procesos y los recursos a través de eliminación de duplicidades, sistema modular, mejora la toma de decisiones, interoperabilidad, seguridad de los datos, automatización y simplificación de procesos.	NO	Información Sistemas de Información
B015	C06 – Gestión de Tecnología De La Información. C01 - Direccionamiento Estratégico	Crear	Desarrollar el ejercicio de Arquitectura de Información que establezca la estructura con la cual está representada y almacenada la información, lo mismo que los servicios y los flujos de información existentes y que soporta.	NO	Información

ID	Nombre del Elemento	Acción (crear, actualizar)	Descripción	Proyecto en Ejecución SI / NO	Dominio
			Incluye el modelo conceptual, el modelo de indicadores, los componentes de información y sus relaciones, y la representación lógica y física de los datos, entre otros.		
B016	C06 – Gestión de Tecnología De La Información. C01 - Direccionamiento Estratégico.	Crear	Definir e implementar el Gobierno de Datos de la Superservicios, conforme a las buenas prácticas de mercado.	NO	Información
B017	C06 – Gestión de Tecnología De La Información.	Crear	Generar la Política donde se establezca que los sistemas de información de la Superservicios serán administrados (planeación, creación, soporte, adquisición) por la OTIC.	NO	Sistemas de Información
B018	C06 – Gestión de Tecnología De La Información.	Actualizar	Actualizar el Catálogo de Sistemas de Información que permita tener claridad sobre los SI, aspectos tales como: Cuales son adquiridas, desarrolladas in house, atributos de los sistemas de información, dado que esto se constituye en un artefacto fundamental para la arquitectura.	NO	Sistemas de Información
B019	C06 – Gestión de	Crear	Establecer indicadores de	NO	Sistemas de

ID	Nombre del Elemento	Acción (crear, actualizar)	Descripción	Proyecto en Ejecución SI / NO	Dominio
	Tecnología De La Información.		monitoreo para los sistemas de información		Información
	C02 – Seguimiento y Medición				
B020	C06 – Gestión de Tecnología De La Información.	Crear	Realizar un diagnóstico de los sistemas de información actuales de la Superservicios frente a las tecnologías utilizadas, satisfacción de las necesidades de los usuarios, entre otras; esto con el fin de determinar el plan de acción y asignación de recursos que permitan la evolución de todos los elementos de los sistemas de información inherentes a los procesos del negocio y concretar en un plan estratégico de sistemas de información (PESI), que contenga las políticas generales de la entidad en materia de desarrollo de su infraestructura de TIC, y las acciones generales a desarrollar como organización para que esa evolución sea alineada a la estrategia empresarial definida. De igual manera, este PESI debe ser el marco rector para emplear por los	NO	Sistemas de Información



ID	Nombre del Elemento	Acción (crear, actualizar)	Descripción	Proyecto en Ejecución SI / NO	Dominio
			proveedores de TIC en los proyectos de desarrollo que se decidan concretar, facilitando la planificación propia de cada uno de esos proyectos.		
B021	C06 – Gestión de Tecnología De La Información.	Crear	Realizar un diagnóstico del dominio técnico de la interoperabilidad que hace referencia a las aplicaciones e infraestructuras que conectan sistemas de información, esto con el fin de determinar la implementación de servicios de intercambio de información vinculados a los Servicios Ciudadanos Digitales, con el propósito de facilitar la prestación de sus trámites y servicios a los ciudadanos, empresas y otras entidades públicas en el país.	NO	Sistemas de Información
B022	C06 – Gestión de Tecnología De La Información.	Crear	Establecer los ANS para la atención de los requerimientos sobre los sistemas de información de los usuarios internos y ANS para atención de servicios de S.I. que se tengan con un tercero e incluirlos en el Catálogo de Servicios de TI	SI	Sistemas de Información

ID	Nombre del Elemento	Acción (crear, actualizar)	Descripción	Proyecto en Ejecución SI / NO	Dominio
B023	C06 – Gestión de Tecnología De La Información.	Crear	Realizar el análisis de los sistemas de información, portales web, formularios que son utilizados por los usuarios con mayor frecuencia para garantizar la accesibilidad conforme a la Política de Gobierno Digital <i>“Incorporar las funcionalidades de accesibilidad establecidas en la política de Gobierno Digital, en los sistemas de información de acuerdo con la caracterización de usuarios de la entidad.”</i>	NO	Sistemas de Información
B024	C06 – Gestión de Tecnología De La Información.	Crear	Desarrollar el ejercicio de Arquitectura de los Sistemas de Información que permita planear, diseñar la arquitectura, el ciclo de vida, las aplicaciones, los soportes y la gestión de los sistemas que faciliten y habiliten las dinámicas de la Superservicios.	NO	Sistemas de Información
B025	C06 – Gestión de Tecnología De La Información. C01 - Direccionamiento Estratégico.	Actualizar	Implementar la Estrategia del Plan de Continuidad de Negocio para la Superservicios, estableciendo escenarios mínimos tales como: Respuesta ante emergencias, Manejo de crisis, Continuidad de	NO	Servicios Tecnológicos

ID	Nombre del Elemento	Acción (crear, actualizar)	Descripción	Proyecto en Ejecución SI / NO	Dominio
			Negocio (BCP), capacitación y sensibilización y mantenimiento		
B026	C06 – Gestión de Tecnología De La Información.	Actualizar	<p>Contar con las siguientes fases de implementación de IPV6:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fase I. Planeación de IPV6: con sus respectivos entregables. ● Fase II. Implementación del protocolo IPV6: con sus respectivos entregables. ● Fase III. Pruebas de funcionalidad de IPV6: con sus respectivos entregables. 	SI	Servicios Tecnológicos
B027	<p>C06 – Gestión de Tecnología De La Información.</p> <p>C08 - Adquisición De Bienes y Servicios</p>	Crear	<p>Contratar un servicio integral para la plataforma tecnológica a través de un Operador tecnológico que gestione y administre y asimismo garantice que los procesos de soporte técnico y mantenimiento puedan soportar los componentes tecnológicos de la Entidad, asegurando su adecuado funcionamiento y su vida útil.</p> <p>Los servicios requeridos para la infraestructura de sistemas de la</p>	NO	Servicios Tecnológicos



ID	Nombre del Elemento	Acción (crear, actualizar)	Descripción	Proyecto en Ejecución SI / NO	Dominio
			Superservicios se relacionan a continuación: - Servicio especializado de infraestructura y centros de cómputo para ambientes productivos y de pruebas, nube pública, y servicios de administración, operación, soporte y mantenimiento. (Incluye la renovación del direccionamiento IPV6, y los procesos de soporte y mantenimiento de UPS, aires Acondicionados) - Servicios de seguridad tecnológica. - Servicios de aprovisionamiento de equipos de cómputo y periféricos. - Servicios de LAN y WIFI. - Servicios de movilidad integral. Servicios de canales de comunicación.		
B028	C06 – Gestión de Tecnología De La Información.	Crear	Desarrollar el ejercicio de Arquitectura de la Infraestructura Tecnológica para apoyar la definición y diseño que se requiere para	NO	Servicios Tecnológicos

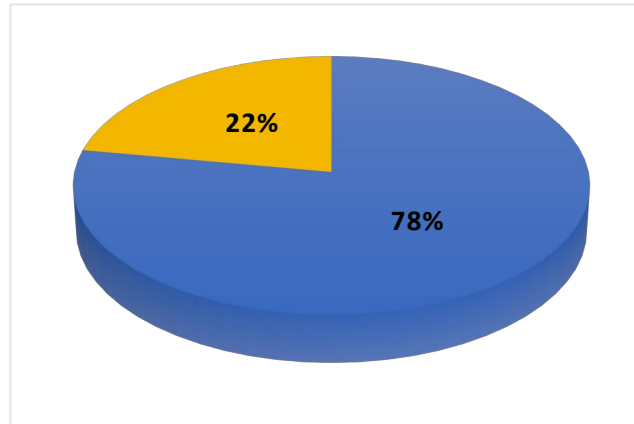
ID	Nombre del Elemento	Acción (crear, actualizar)	Descripción	Proyecto en Ejecución SI / NO	Dominio
			soportar los sistemas de información y el portafolio de los servicios de tecnológicos		
B029	C06 – Gestión de Tecnología De La Información. C08 - Adquisición De Bienes y Servicios	Crear	Contratar el servicio de centro de cómputo alternativo, que se encuentre alineado con los centros de cómputo para los ambientes productivos en modalidad de IaaS, por medio del cual se presten servicios para la implementación, operación, monitoreo, soporte, activación y pruebas del centro de cómputo alternativo y respaldo de la información.	NO	Servicios Tecnológicos
B030	C06 – Gestión de Tecnología De La Información. C02-Seguimiento y Medición	Crear	Implementación de la matriz de riesgos y controles técnicos de la operación tecnológica.	NO	Servicios Tecnológicos
B031	C06 – Gestión de Tecnología De La Información.	Crear	Incluir en el Catálogo de Servicios de TI: los servicios tecnológicos estableciendo ANS en la herramienta de Gestión.	SI	Servicios Tecnológicos
B032	C06 – Gestión de Tecnología De La Información. C0X- Comunicaciones	Crear	Establecer la estrategia de Uso y Apropiación para los proyectos del PETI.	NO	Uso y Apropiación

ID	Nombre del Elemento	Acción (crear, actualizar)	Descripción	Proyecto en Ejecución SI / NO	Dominio
B033	C06 – Gestión de Tecnología De La Información.	Crear	Incluir en los Proyectos del PETI la gestión del cambio	NO	Uso y Apropiación
B034	C06 – Gestión de Tecnología De La Información. C02-Seguimiento y Medición	Crear	Establecer indicadores de monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI	NO	Uso y Apropiación
B035	C06 – Gestión de Tecnología De La Información. CO Comunicaciones	Crear	Establecer el Plan de comunicaciones donde se incluya la divulgación de los servicios de TI.	NO	Uso y Apropiación
B036	C06 – Gestión de Tecnología De La Información. CO – Talento Humano	Crear	Se debe de garantizar dentro del Plan anual de Capacitaciones temas de tecnología	NO	Uso y Apropiación

Fuente: Propia, Superservicios

Al analizar las brechas identificadas, se observan 8 equivalente al 22% de las iniciativas a actualizar y 28 equivalente al 78% a crear. Los elementos para actualizar, se refieren a que pueden estar presentes en la Superservicios, pero se requiere formular acciones para fortalecerlos u optimizarlos. En cuanto a los elementos a crear, éstos se refieren a elementos que no están presentes en la Superservicios y que se necesitan para mejorar el desempeño de los servicios o procesos; el 78% corresponden a crear y el 22% a actualizar.

Gráfica 5 Brechas identificadas para crear o actualizar



Fuente: Propia, Superservicios

14.4 Sesión 16 Identificar los Planes de la Política de Gobierno Digital.

Como parte de los esfuerzos orientados al cumplimiento de la Política de Gobierno Digital la Superservicios ha abordado las siguientes líneas de acción:

- ❖ **Plan de integración al portal único del estado colombiano:** En la actualidad la Superservicios permanece articulada al dominio MINTIC, a través del portal web www.Superservicios.gov.co; así mismo se cuenta con el inventario de trámites y servicios del SUIT, sin embargo, no se encuentran incluidos diferentes trámites bajo el portal GOV.CO.
- ❖ **Plan para la Implementación de Servicios Ciudadanos Digitales:** La Superservicios ha identificado las brechas que tiene frente a la transformación de los trámites mediante el modelo de los servicios ciudadanos digitales (SCD) para avanzar sobre estos entornos digitales se ha identificado brechas tales como:
 - **Interoperabilidad**, mejorando las condiciones de intercambio de información. deben estar interconectadas y operar de manera articulada como un único gran sistema.
- ❖ **Plan de Seguridad y Privacidad de la Información:** La Superservicios, cuenta con un diagnóstico de seguridad de información el cual está en proceso de implementación al interior de la entidad y

que permita fortalecer los diferentes procesos en su implementación y operabilidad desde las buenas prácticas de todo el recurso humano disponible en la misma.

- ❖ **Plan de Transformación Digital:** Las iniciativas del plan de transformación digital se encuentran incluidas dentro de las iniciativas propuestas en el PETI 2023-2026, orientadas al cumplimiento de las estrategias presentes en el Plan Estratégico de Superservicios y al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022-2026.
- ❖ **Plan de Racionalización de Trámites:** La Superservicios, formuló para la vigencia 2023, el plan de la Estrategia de Racionalización de Trámites, los cuales se encuentran integrados y aprobados a través de la plataforma SUIT y que permite ser garante dentro del plan de racionalización.
- ❖ **Plan de implementación de la ley 1712 del 2014 establecida en la Resolución 1519 el 2020:** Se viene dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, sin embargo, se viene generando aplicabilidad a la Resolución 1519 generando las mejoras a los diferentes anexos que la componen.

Tabla 38. Catálogo de iniciativas de planes de la política de Gobierno Digital

Catálogo de Iniciativas de Planes de la Política de Gobierno Digital.						
ID	Nombre de la Iniciativa	Plan Asociado	Descripción	Área Líder	Áreas Involucradas	Brechas
IPGD001	Construcción del Modelo de la Arquitectura Empresarial para la Superservicios	Plan de Transformación Digital	Diseñar el Modelo de Arquitectura Empresarial para la Superservicios cumpliendo las políticas y lineamientos de Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (Min Tic)	OAPI	OTIC DESPACHO SUPERINTENDENTE DELEGADAS	B004 B015 B024 B028
IPGD002	Diagnóstico e implementación de servicios de intercambio vinculados a los servicios digitales.	Plan de Implementación de Servicios Ciudadanos Digitales	Diagnosticar e implementar en los sistemas de información, portal web, formularios que son utilizados	OPAI	OTIC DELEGADAS DUEÑAS DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS	B021 B024

Catálogo de Iniciativas de Planes de la Política de Gobierno Digital.

ID	Nombre de la Iniciativa	Plan Asociado	Descripción	Área Líder	Áreas Involucradas	Brechas
		Plan de Implementación de la Ley 1712 del 2014 Resolución 1519	con mayor frecuencia por los ciudadanos para garantizar la accesibilidad conforme a la PGD.			
IPGD003	Implementación del MSPI	Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	Desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la	OAPI	OTIC	B002 B030

Fuente: Propia, Superservicios

14.5 Sesión 17 Construir la Hoja de Ruta

Para la construcción de la hoja de ruta se utilizarán las iniciativas desarrolladas en las siguientes sesiones: Sesión 14: Consolidar y priorizar las iniciativas de inversión, Sesión 15: Consolidar los gastos asociados a la operación y Sesión 16: Identificar los planes de la Política de Gobierno Digital.

A continuación, presentamos el Roadmap con los insumos desarrollados durante la Fase 1, 2 y 3:

Ilustración 16 Roadmap del PETI 2023 - 2026.



Fuente: Propia, Superservicios

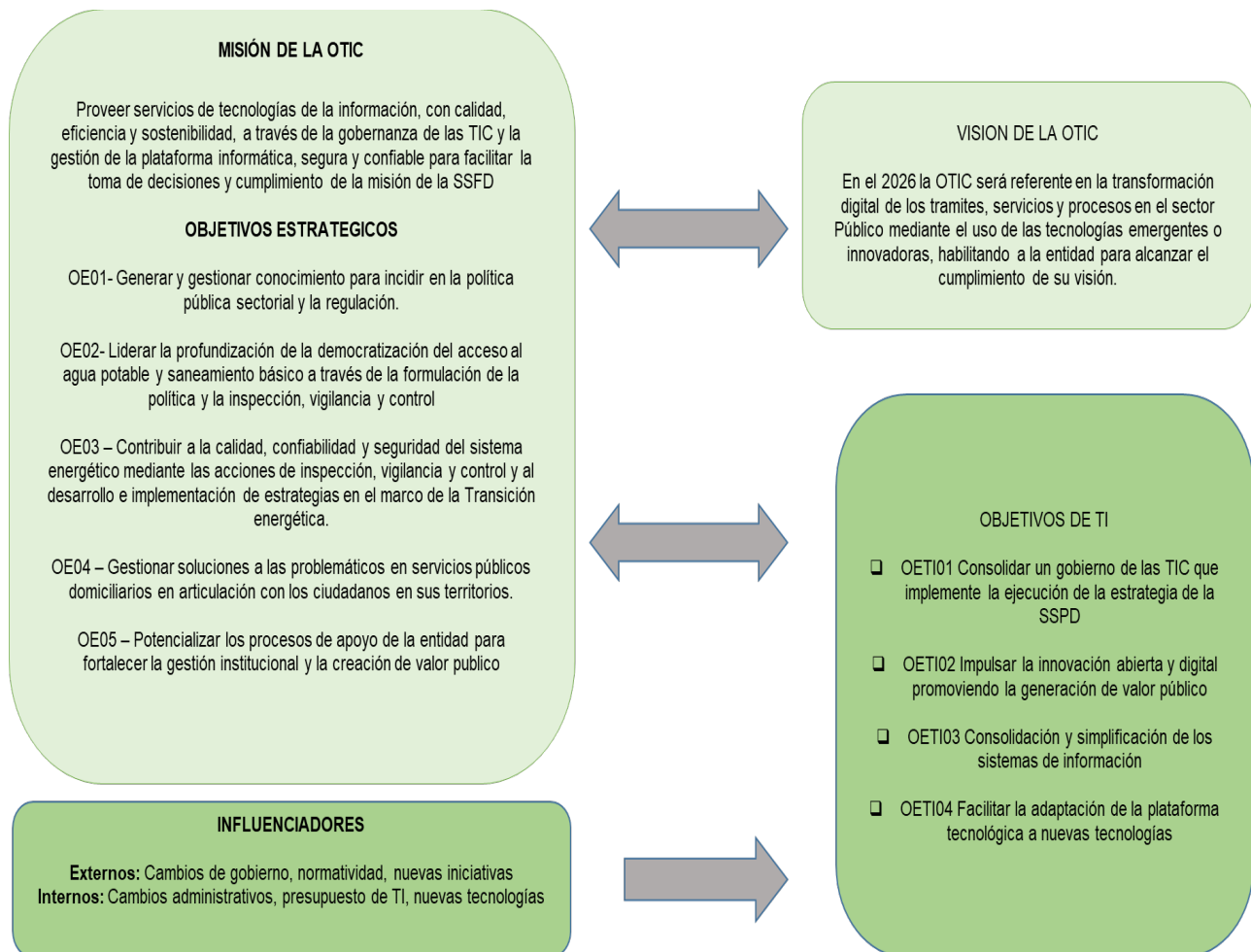
14.5.1 Aspectos de la estrategia de TI

Para el desarrollo de la estrategia se tuvo en cuenta la nueva estrategia de TI, construida en la sesión 11 del presente documento, la cual representa el modelo motivacional de la Entidad.

Business Motivation Model- BMM⁶

⁶ El modelo de motivación empresarial en la arquitectura empresarial proporciona un esquema y una estructura para desarrollar, comunicar y gestionar planes empresariales de manera organizada.

Figura 2. BMM de la Superservicios



Fuente: Propia, Superservicios

14.5.2 Factores externos e internos

Se toma en cuenta el desarrollo realizado en la sesión 7 analizar el entorno y la normatividad vigente que pueden afectar positiva y negativamente:

FACTORES EXTERNOS	FACTOR
POLÍTICOS	Cambio de la Normatividad, Estándares y políticas generados por MINTIC
	Se cuenta en esta administración con un gobierno que está comprometido con el cambio en las acciones para mejorar los procesos tecnológicos de la Superservicios.
ECONÓMICOS	Alto costo de la tecnología y recursos limitados
SOCIALES	Debilidad en las competencias específicas en tecnologías de 4ta Revolución
	Opinión y actitud de los usuarios de los servicios.
	Demografía
TECNOLÓGICOS	Desconocimiento en la implementación de las nuevas tecnologías de información.
	Grado de los cambios tecnológicos en la industria
AMBIENTALES	Desarrollo de tecnologías competitivas
	Nuevas alternativas tecnológicas que ofrece el mercado y que aportan al medio ambiente (disminución de papel, compra de hardware,)

Tabla 39. Factores externos e internos

Fuente: Propia, Superservicios

14.5.3 El estado actual AS-IS TO-BE

Se utilizaron las herramientas de IT4+, mesas de trabajo, que como resultado se adoptó la medición de Garner relacionados en la sesión 10 y se presenta el nivel de madurez esperado de las capacidades en el estado futuro de TI de la Superservicios, estado que debe satisfacer las necesidades identificados durante la construcción del PETI 2023-2026, marcando una ruta para que la entidad llegue a la transformación Digital

AS-IS	
TO-BE	

Tabla 40. Matriz de madurez de capacidades AS IS y TO BE

Dominio	Capacidad	F u n c i o n a l	H a b i l i t a d o r	C o n t r i b u t i v o	D i f e r e n c i a d o r	T r a n s f o r m a d o r	
ESTRATEGIA DE TI	La Gestión de TI debe estar alineada con la estrategia de la entidad.						
	Las políticas generales de TI deben diseñarse teniendo en cuenta la estrategia de la entidad.						
	El portafolio de proyectos de TI se encuentra definido y claramente documentado						
	Liderar la definición, implementación y mantenimiento de la arquitectura empresarial de la entidad en virtud de las definiciones y lineamientos establecidos en el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) del Estado, Gobierno Digital y según la visión estratégica, las necesidades de transformación y marco legal específicos de su entidad.						
	Definir los indicadores para el seguimiento a la implementación y ejecución de la estrategia.						
	Definir el catálogo de servicios de TI con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) asociados						
GOBIERNO DE TI	Las capacidades, procesos, instancias y estructura deben de estar definidos de acuerdo con el Esquema de Gobierno de TI						

Dominio	Capacidad	F u n c i o n a l	H a b i l i t a d o r	C o n t r i b u t i v o	D i f e r e n c i a d o r	T r a n s f o r m a d o r
	La metodología para Seguimiento y evaluación de proyectos de TI debe estar claramente definida e implementada y tener un responsable en el interior del grupo de sistemas			■		■
	Los indicadores de TI miden el desempeño de la gestión de TI a través de una herramienta de control y se encuentran alineados con los resultados del proceso.			■		■
	Las iniciativas, proyectos o plan de la entidad que incorpore tecnologías, deben estar involucrado el proceso de TI			■		■
INFORMACIÓN	Se debe de contar de forma definida e implementada un esquema para el gobierno de los componentes de información, estableciendo indicadores de seguimiento y fuentes únicas de información		■		■	
	Se debe de contar de forma definida e implementada un plan de gestión de la calidad de los componentes de información, con la medición de la calidad de estos, e implementado controles/acciones de mejora.		■		■	
	La Entidad debe tener fuentes únicas de información, para que el acceso sea oportuno, relevante, confiable, completo, veraz y comparable.		■		■	
	Gobierno de Arquitectura de Información		■		■	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Términos y atributos para el Gobierno del Dato		■		■	
	Los sistemas de información existentes deben tener un control centralizado, una buena planeación y manejo total del área de la OTIC		■		■	
SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Los sistemas de información deben contar con documentación que permita brindar soporte y mantenimiento adecuado y un catálogo de sistemas de información actualizado.			■	■	
	Se debe monitorear y medir el desempeño de los sistemas de información permitiendo así tomar decisiones cuando se presente un fallo		■		■	
	La entidad debe tener definido y aplicable un esquema de gobierno de los sistemas de información durante el ciclo de vida, que incluye planeación, diseño, desarrollo, pruebas, puesta en producción y mantenimiento.		■		■	
	Los sistemas de información deben interoperar para el aprovechamiento de los datos.		■		■	
	Servicios de mantenimiento de los Sistemas de Información			■	■	
	Accesibilidad			■	■	
	Estrategia de los Sistemas de Información		■		■	
SERVICIOS TECNOLÓGICOS	La entidad tiene definidos, implementados y probados periódicamente los planes de continuidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos y las infraestructuras críticas que posee.		■		■	
	Plan de implementación del protocolo de IPV6			■	■	
	Se debe de identificar las capacidades actuales de su Servicios Tecnológicos a través del monitoreo y realizar proyecciones de las capacidades futuras requeridas para un óptimo funcionamiento de sus servicios de TI.		■		■	
	Arquitectura de la Infraestructura Tecnológica		■		■	
	Los procesos de recuperación ante eventos y de continuidad deben estar claramente definidos.		■		■	
Se debe de implementar controles de seguridad para los servicios tecnológicos		■		■		

Dominio	Capacidad	F u n c i o n a l	H a b i l i t a d o r	C o n t r i b u t i v o	D i f e r e n c i a d o r	T r a n s f o r m a d o r
	gestionarlos y documentar los riesgos asociados a su infraestructura y servicios tecnológicos.					
	La entidad establece Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para garantizar la calidad y funcionamiento de su infraestructura tecnológica (servicios tecnológicos) y realiza seguimiento a ellos.					
	La entidad define y ejecuta una estrategia de uso y apropiación para todos los proyectos de TI que se realizan en la institución de acuerdo con la caracterización de grupos de interés.					
	La entidad define y ejecuta planes de gestión del cambio para facilitar el uso y apropiación de todos los proyectos de TI y realizó divulgación y comunicación interna de los proyectos de TI.					
	La entidad ha definido y mide indicadores de uso y apropiación para evaluar el nivel de adopción de la tecnología y la satisfacción en su uso y ejecuta acciones de mejora y transformación a partir de los resultados obtenidos.					
	Se debe establecer en el plan de comunicaciones la divulgación de la oferta de TI para que esta influya en la apropiación a los usuarios					
	Se debe incluir en el plan anual de capacitaciones temas específicos de tecnología.					

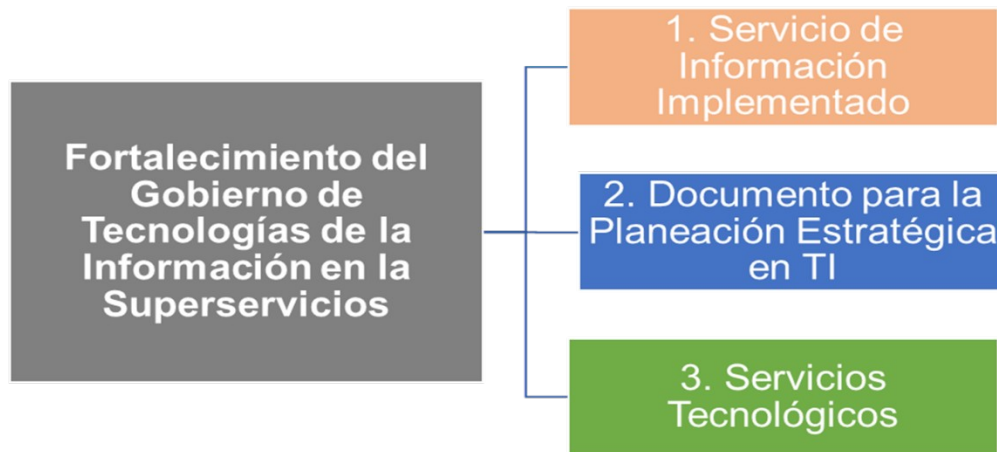
Fuente: Propia, Superservicios

14.5.4 Proyección del Presupuesto

En esta sección, se presentan los recursos asignados para las iniciativas de transformación y Gastos de Operación la proyección 2023 -2026. Los datos presentados en la siguiente tabla establecen el dominio presupuestal que debe planear Gestión de TI en el proceso de entrada en vigor del presente plan. Las cifras son presentadas en millones de pesos colombianos

Proyecto de Inversión 2023-2026

Ilustración 17 Proyecto de Inversión 2023 - 2026



Fuente: Propia, Superservicios

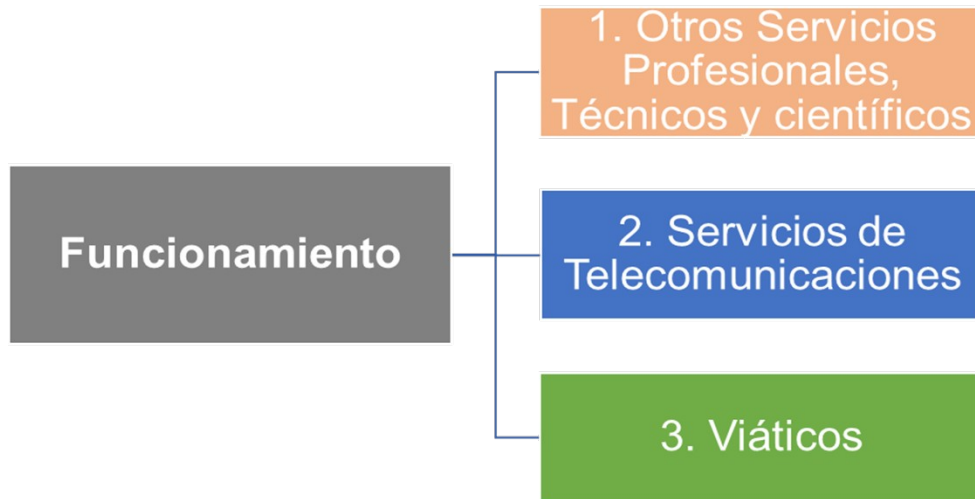
Tabla 41. Presupuesto del proyecto de inversión 2023- 2026

PRODUCTO	COSTO POR AÑO				TOTAL
	2023	2024	2025	2026	
Servicio de Información implementado	\$ 1.895.000.000,00	\$ 1.951.850.000,00	\$ 2.010.405.500,00	\$ 2.070.719.691,00	\$ 7.927.973.165,00
Documento para la planeación estratégica en TI	\$ 1.085.000.000,00	\$ 1.117.550.000,00	\$ 1.151.076.500,00	\$ 1.185.608.795,00	\$ 4.539.235.295,00
Servicios tecnológicos	\$ 9.029.000.000,00	\$ 10.100.000.000,00	\$ 10.980.000.000,00	\$ 11.470.000.000,00	\$ 41.579.000.000,00
	\$12.009.000.000	\$13.169.400.000	\$14.141.482.000	\$14.726.328.486	\$54.046.208.460

Fuente: Propia, Superservicios

Recursos de Funcionamiento 2023

Figura 3. Recursos de Funcionamiento 2023



Fuente: Propia, Superservicios
Tabla 42. Rubros

RUBRO	VALOR ASIGNADO
MAQUINARIA DE OFICINA, CONTABILIDAD E INFORMÁTICA	\$ 700.000.000,00
OTROS SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS	\$ 4.069.830.514,00
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, TRANSMISIÓN Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN	\$ 1.184.354.486,00
VIATICOS	\$ 21.000.000,00
	\$ 5.975.185.000,00

Fuente: Propia, Superservicios

14.5.5 Hoja de ruta

El Plan Estratégico de Transformación Digital (PETI) apalanca la formulación de proyectos específicos destinados a abordar las problemáticas relacionadas con los trámites de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD). En un mundo cada vez más digitalizado, la modernización y digitalización de los procesos gubernamentales se han convertido en imperativos para garantizar un servicio público eficiente y accesible para todos los ciudadanos. La implementación de la Política de Gobierno Digital es esencial para promover la transparencia y la eficiencia en la administración pública, así como para brindar servicios digitales de confianza y calidad que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.

Además, la planeación estratégica de la tecnología para la Transformación Digital (TD) es fundamental para aprovechar al máximo los recursos tecnológicos disponibles y para alinearlos con los objetivos gubernamentales. El PETI y los proyectos relacionados se convierten en herramientas metodológicas esenciales para que las entidades públicas desarrollen una planificación adecuada que permita habilitar, impulsar y mejorar la provisión de servicios digitales confiables y eficientes. También, facilitan la implementación de procesos internos seguros y eficaces, la toma de decisiones basadas en datos, el empoderamiento ciudadano a través de un Estado Abierto y la promoción del desarrollo de Territorios y Ciudades Inteligentes que aborden de manera efectiva los retos y problemáticas sociales de la actualidad. En resumen, el PETI y los proyectos asociados son la hoja de ruta hacia un gobierno digitalizado y orientado al ciudadano que responda a las necesidades y expectativas de la sociedad en la era digital.

A continuación, se relaciona la hoja de ruta del PETI 2023-2026, la cual contiene las iniciativas que fortalecerá la Gestión de TI:



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**PLAN ESTRATÉGICO DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
PETI 2023-2026**



Ilustración 18 Mapa de Ruta

A continuación, se relacionan las fichas de los proyectos del PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información), con el fin de proporcionar más información sobre cada uno de los proyectos incluidos en el plan.

- **Construcción, actualización y seguimiento del PETI**

Tabla 43. Construcción, actualización y seguimiento del PETI

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI001	NOMBRE DE LA INICIATIVA	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE TI
ID PROYECTO	IGTI001 -01	NOMBRE DEL PROYECTO	Construcción, actualización y seguimiento del PETI
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Abarca desde la creación inicial del plan estratégico hasta su implementación, revisión y ajuste continuo en función de los cambios en el entorno tecnológico y las necesidades de la entidad. Es un proceso integral que busca garantizar que el uso de las tecnologías de la información esté alineado con los objetivos y estrategias de la entidad.		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Líder del Proyecto (reporta avances)	Jazmín Flechaz Diana Piñeros	Área Líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	enero del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2026

Fuente: Propia, Superservicios

- **Portafolio de los Proyectos de TI**

Tabla 44. Portafolio de los Proyectos de TI

FICHA DEL ENTREGABLE			
ID INICIATIVA	IGTI001	NOMBRE DE LA INICIATIVA	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE TI
ID PROYECTO	IGTI001 -02	NOMBRE DEL PROYECTO	Portafolio de los Proyectos de TI (incluyendo principios del MR)
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Gestión centralizada: Permitir tener una visión global de todos los proyectos de TI en curso, sus objetivos, recursos asignados y estado de avance. Esto facilita la toma de decisiones informadas y la asignación adecuada de recursos.		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	César Torres	Área Líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	enero del 2023	Fecha Fin estimada	junio del 2023

Fuente: Propia, Superservicios

- **Construcción de Tablero de control de Indicadores para la evaluar la Planeación de la gestión de TI**

Tabla 45. Construcción de Tablero de control de Indicadores para la evaluar la Planeación de la gestión de TI

FICHA DEL ENTREGABLE			
ID INICIATIVA	IGTI001	NOMBRE DE LA INICIATIVA	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE TI
ID PROYECTO	IGTI001 -03	NOMBRE DEL PROYECTO	Construcción de Tablero de control de Indicadores para la evaluar la Planeación de la gestión de TI
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Evaluar la planificación de la gestión de TI abarca desde la definición de objetivos y metas, la selección de indicadores clave, el diseño y desarrollo del tablero, la implementación y seguimiento, hasta la comunicación y reporte de los resultados. Todo esto con el objetivo de mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión de TI en la organización.		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	OTIC		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	César Torres	Área Líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	junio del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2023

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

- **Revisión e implementación de la Metodología de gestión de Proyectos de TI de la SSPD**

Tabla 46. Revisión e implementación de la Metodología de gestión de Proyectos de TI de la SSPD

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI001	NOMBRE DE LA INICIATIVA	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE TI
ID PROYECTO	IGTI001 -04	NOMBRE DEL PROYECTO	Revisión e implementación de la Metodología de gestión de Proyectos de TI de la SSPD
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Establecer la situación actual de metodología de proyectos de TI, proponer e implementar metodologías de gestión de proyectos ágiles, tradicionales e híbridos.		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Poliana Narváez	Área líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	mayo del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2026

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

- **Arquitectura de TI en el Marco de AE – OTIC**

Tabla 47. Arquitectura de TI en el marco de AE-OTIC

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI002	NOMBRE DE LA INICIATIVA	ARQUITECTURA DE TI
ID PROYECTO	IGTI002-01	NOMBRE DEL PROYECTO	Arquitectura de TI en el Marco de AE – OTIC
Prioridad	Alta	Recursos (\$)	
Alcance	Identificar estado de la arquitectura actual, arquitectura objetivo y plan para mitigar la brecha en la SSPD.		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Héctor Alirio Rojas	Área líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	enero del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2026

Fuente: Propia, Superservicios

- **Actualización e implementación del catálogo de Servicios de TI**

Tabla 48. Actualización e implementación del catálogo de Servicios de TI

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI003	NOMBRE DE LA INICIATIVA	MODELO DE GOBIERNO DE TI
ID PROYECTO	IGTI003-01	NOMBRE DEL PROYECTO	Actualización e implementación del catálogo de Servicios de TI
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Ajuste y publicación de documento, así como el ajuste y configuración de la herramienta (Aranda), finalizando con la ejecución del plan de comunicaciones para la socialización del documento		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Todas las áreas de la Entidad		
	John Jiménez	Área líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	marzo del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2023

Fuente: Propia, Superservicios

- **Construcción de las Políticas de TI**

Tabla 47. Construcción de las Políticas de TI

FICHA DEL ENTREGABLE			
ID INICIATIVA	IGTI003	NOMBRE DE LA INICIATIVA	MODELO DE GOBIERNO DE TI
ID PROYECTO	IGTI003-02	NOMBRE DEL PROYECTO	Construcción de las Políticas de TI
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	La construcción de políticas de TI definir, desarrollar e implementar políticas que establecen las directrices y regulaciones relacionadas con el uso y la gestión de la tecnología de la información en la SSPD.		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Jazmín Flechaz Diana Piñeros	Área Lider	OTIC
Fecha Inicio estimada	octubre del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2023

Fuente: Propia, Superservicios

- **Estructurar el Gobierno de TI**

Tabla 48. Estructurar el Gobierno de TI

FICHA DEL PROYECTO

ID INICIATIVA	IGTI003	NOMBRE DE LA INICIATIVA	MODELO DE GOBIERNO DE TI
ID PROYECTO	IGTI003-03	NOMBRE DEL PROYECTO	Estructurar el Gobierno de TI: Gestión de Recursos, Entrega de valor, Alineamiento Estratégico, Gobierno de Riesgo, Medición de desempeño
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Establecer los aspectos como la definición de la estructura organizativa, los roles y responsabilidades de los miembros del equipo, la implementación de políticas y procesos de gobierno de TI, la gestión de proyectos de TI, entre otros.		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Jazmín Flechaz Diana Piñeros	Área líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	junio del 2023	Fecha Fin estimada	junio del 2024

Fuente: Propia, Superservicios

- Definir e Implementar el Gobierno de Datos de la SSPD

Tabla 49. Definir e Implementar el Gobierno de Datos de la SSPD

FICHA DEL PROYECTO

ID INICIATIVA	IGTI004	NOMBRE DE LA INICIATIVA	GOBIERNO DEL DATO
ID PROYECTO	IGTI004-01	NOMBRE DEL PROYECTO	Definir e Implementar el Gobierno de Datos de la SSPD
Prioridad	Alta	Recursos (\$)	
Alcance	<p>El proyecto se enfoca en instaurar una capacidad de negocio de Gobierno de Datos en la SSPD. Se debe iniciar con la comprensión por parte de la Entidad del significado e implicaciones del Gobierno de Datos, y para ello se integrará una visión a largo plazo. A continuación, se procede al diagnóstico y evaluación del estado actual de los datos, y, con base en los hallazgos, se definen las políticas y normativas iniciales. Se establecerá un equipo inicial de Gobierno de Datos, seguido de la implementación de herramientas esenciales de gestión de datos; y se establecen procedimientos y lineamientos corporativos de las áreas del DAMA-DMBOK que el diagnóstico priorice sobre las áreas funcionales críticas de la SSPD.</p> <p>Este proyecto representa un esfuerzo interfuncional, en un proceso incremental de varios años. La gestión del cambio será crucial en este proceso.</p>		
Alineación a los Objetivos Estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	José Alexander Sandoval	Área líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	junio del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2026

Fuente: Propia, Superservicios

- **Unificación aplicaciones financieras, administrativas y de Talento Humano (ERP)**

Tabla 50. Unificación aplicaciones financieras, administrativas y de Talento Humano (ERP)

FICHA DEL PROYECTO

ID INICIATIVA	IGTI005	NOMBRE DE LA INICIATIVA	ERP
ID PROYECTO	IGTI005-01	NOMBRE DEL PROYECTO	Unificación aplicaciones financieras, administrativas y de Talento Humano (ERP)
Prioridad	Alta	Recursos (\$)	
Alcance	Formular el proyecto de implementación de un ERP en la entidad en el marco de la simplificación y consolidación de la plataforma de software que permita la unificación de los procesos Financieros, Administrativos y de Talento Humano de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, llegando así hasta el levantamiento de requerimientos y la generación del estudio Previo junto con sus anexos previamente revisados y aprobados por la Secretaría General para el mes de Diciembre del 2023 con el objetivo de arrancar contratación del Software en el mes de Febrero del 2024 y contar con este contrato en Junio del 2024 y la implementación del proceso Financiero en pruebas para Diciembre del 2024.		
Alineación a los Objetivos Estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Jennifer Cuellar	Área Lider	OTIC
Fecha Inicio estimada	abril del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2025

Fuente: Propia, Superservicios

- **Implementar los controles, políticas e identificación de riesgos para garantizar seguridad de la Infraestructura Tecnológica y la Protección de la Información conforme a los MSPI del MinTic**

Tabla 51. Implementar los controles, políticas e identificación de riesgos para garantizar seguridad de la Infraestructura Tecnológica y la Protección de la Información conforme a los MSPI del MInTic

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI006	NOMBRE DE LA INICIATIVA	SEGURIDAD INFORMÁTICA
ID PROYECTO	IGTI006-01	NOMBRE DEL PROYECTO	Implementar los controles, políticas e identificación de riesgos para garantizar seguridad de la Infraestructura Tecnológica y la Protección de la Información conforme a los MSPI del MInTic
Prioridad	Alta	Recursos (\$)	
Alcance	Diagnostico e implementación de los controles técnicos de la 27001		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)		Área líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	marzo del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2025

Fuente: Propia, Superservicios

● Fortalecimiento del SUI

Tabla 52. Fortalecimiento del SUI

FICHA DEL PROYECTO

ID INICIATIVA	IGTI007	NOMBRE DE LA INICIATIVA	FORTALECIMIENTO DEL SUI
ID PROYECTO	IGTI007-01	NOMBRE DEL PROYECTO	Fortalecimiento del SUI
Prioridad	Alta	Recursos (\$)	
Alcance	Fortalecer el SUI logrando los siguientes objetivos: 1. Robustecer el gobierno y la gobernanza de datos del Sistema Único de Información - SUI 2. Aumentar la explotación de los datos alojados en SUI que permitan la toma de decisiones en materia de servicios públicos 3. Actualizar tecnológicamente el SUI que permita ampliar la interoperabilidad entre los sistemas de información de los actores del sector		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Todas las áreas de la Entidad		
	José María Córdoba	Área Lider	OTIC
Fecha Inicio estimada	enero del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2026

Fuente: Propia, Superservicios

● **Desarrollo in House: Comunidades Organizadas**

Tabla 53. Desarrollo in House: Comunidades Organizadas

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI008	NOMBRE DE	FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS

		LA INICIATIVA	DE INFORMACIÓN
ID PROYECTO	IGTI008-01	NOMBRE DEL PROYECTO	Desarrollo in House: “COMUNIDADES ORGANIZADAS”
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	El apoyo tecnológico consiste en desarrollar una nueva funcionalidad o software que permitirá actualizar la documentación en términos de organizaciones comunitarias de servicios de agua y saneamiento básico (OCSAS)		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Alexandra Torres	Área Lider	OTIC
Fecha Inicio estimada	enero del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2023

Fuente: Propia, Superservicios

- **Estabilización Sistema Cronos**

Tabla 54. Estabilización Sistema Cronos

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI008	NOMBRE DE LA INICIATIVA	FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
ID PROYECTO	IGTI008-02	NOMBRE DEL PROYECTO	Estabilización Sistema Cronos
Prioridad	Media	Recursos (\$)	

Alcance	Estabilizar el sistema de Gestión Documental Electrónico y de Archivos - CRONOS identificando y resolviendo de manera efectiva los problema o incidencia que actualmente afectan la disponibilidad, confiabilidad y rendimiento del sistema. Esto implica realizar acciones correctivas, preventivas y de mejora continua para garantizar un funcionamiento óptimo y sin interrupciones del sistema. Además, se busca minimizar los errores, aumentar la eficiencia operativa y mantener la integridad de los datos, asegurando así la satisfacción de los funcionarios y la continuidad de la prestación del servicio de manera eficaz y eficiente.		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Jennifer Cuellar	Área Lider	OTIC
Fecha Inicio estimada	enero del 2023	Fecha Fin estimada	junio del 2023

Fuente: Propia, Superservicios

- Desarrollo in House: -Migración Fábrica de Reportes SUI**

Tabla 55. Desarrollo in House: -Migración Fábrica de Reportes SUI

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI008	NOMBRE DE LA INICIATIVA	FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
ID PROYECTO	IGTI008-03	NOMBRE DEL PROYECTO	Desarrollo in House: -Migración Fábrica de Reportes SUI
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Migración de los 41 reportes priorizados de la fábrica de reportes a la herramienta POWERBI con las mismas características y especificaciones establecidas en cada uno de ellos, buscando como objetivo la actualización de la salida de información.		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		

Entidad	Todas las áreas de la Entidad		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)		Área Líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	enero del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2023

Fuente: Propia, Superservicios

- **Disponer información para analítica de datos**

Tabla 56. Disponer información para analítica de datos

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI008	NOMBRE DE LA INICIATIVA	FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
ID PROYECTO	IGTI008-04	NOMBRE DEL PROYECTO	Disponer información para analítica de datos
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Realizar un prototipo de plataforma web con la versión gratuita que ofrece IdeaScale para la gestión de ideas de innovación pública, que le permita a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y en especial a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional - OAPII contar con una mayor interacción con los ciudadanos, Se requiere que dicha plataforma cuente con la capacidad de capturar ideas de manera colaborativa, la posibilidad de evaluar y desarrollar ideas, la interacción con los ciudadanos, entre otros. Con el fin de desarrollar por lo menos 3 ideas de innovación y analítica.		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)		Área Líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	enero del 2023	Fecha Fin	diciembre del 2023

estimada

Fuente: Propia, Superservicios

- **Implementar la Estrategia del Plan de Continuidad de Negocio para la SSPD**

Tabla 57. Implementar la Estrategia del Plan de Continuidad de Negocio para la SSPD

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI009	NOMBRE DE LA INICIATIVA	PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO
ID PROYECTO	IGTI009-01	NOMBRE DEL PROYECTO	Implementar la Estrategia del Plan de Continuidad de Negocio para la SSPD
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Diseñar e implementar el modelo de continuidad de negocio para la Superservicios		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	John Redondo	Área Lider	OAPII
Fecha Inicio estimada	enero del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2026

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

- **Accesibilidad:** Incorporar las funcionalidades de accesibilidad establecidas en la política de Gobierno Digital, en los portales, sistemas de información de acuerdo con la caracterización de usuarios de la entidad

Tabla 58. Accesibilidad

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI0010	NOMBRE DE LA INICIATIVA	ACCESIBILIDAD

ID PROYECTO	IGTI0010-01	NOMBRE DEL PROYECTO	Accesibilidad: Incorporar las funcionalidades de accesibilidad establecidas en la política de Gobierno Digital, en los portales, sistemas de información de acuerdo con la caracterización de usuarios de la entidad
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Pendiente por Definir en la vigencia 2024		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad Ciudadanía		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Andrés Prada	Área Lider	OTIC COMUNICACIONES
Fecha Inicio estimada	junio del 2024	Fecha Fin estimada	junio del 2025

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

- **Migración de los servicios Tecnológicos a modalidad IaaS, PaaS y SaaS, de acuerdo con el resultado de la Arquitectura de TI**

Tabla 59. Migración de los servicios Tecnológicos a modalidad IaaS, PaaS y SaaS, de acuerdo con el resultado de la Arquitectura de TI

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI0011	NOMBRE DE LA INICIATIVA	MODELO IaaS, PaaS y SaaS
ID PROYECTO	IGTI011 -01	NOMBRE DEL PROYECTO	Migración de los servicios Tecnológicos a modalidad IaaS, PaaS y SaaS, de acuerdo con el resultado de la Arquitectura de TI
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Evaluar las alternativas y opciones de Llevar a la nube en modalidad PaaS el SUI. realizar una suscripción a un ERP modalidad SaaS, contratar una suscripción a un CRM y o BPM para relacionamiento del ciudadano modalidad SaaS y migrar otras aplicaciones a la nube modalidad IaaS		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Carlos Ubaque	Área líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	julio del 2023	Fecha Fin estimada	junio del 2025

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

- Fortalecimiento integral de la plataforma de seguridad.

Tabla 58. Fortalecimiento integral de la plataforma de seguridad

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI0011	NOMBRE DE LA INICIATIVA	MODELO IaaS, PaaS y SaaS
ID PROYECTO	IGTI011 -02	NOMBRE DEL PROYECTO	Fortalecimiento integral de la plataforma de seguridad.
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Lograr la adquisición de las herramientas de seguridad con las funcionalidades y configuraciones para mitigar y minimizar eventos de seguridad que impacten la infraestructura y los datos de la entidad.		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Diego Moreno	Área líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	junio del 2023	Fecha Fin estimada	junio del 2025

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

- **Escritorios virtuales en nube y/o DAAS**

Tabla 59. Escritorios virtuales en nube y/o DAAS

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI0011	NOMBRE DE LA INICIATIVA	MODERNIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TIC
ID PROYECTO	IGTI011 -03	NOMBRE DEL PROYECTO	Escritorios virtuales en nube y/o DAAS.
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Lograr crear 600 escritorios virtuales para los funcionarios de la entidad en la modalidad VDI o DaaS con el fin de permitir estandarizar máquinas por grupos de aplicaciones		

Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	John Rodríguez	Área líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	marzo del 2024	Fecha Fin estimada	septiembre del 2025

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

● **Fortalecimiento de la red wifi para soportar BYOD**

Tabla 60. Fortalecimiento de la red wifi para soportar BYOD

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI0011	NOMBRE DE LA INICIATIVA	MODERNIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TIC
ID PROYECTO	IGTI011 -04	NOMBRE DEL PROYECTO	Fortalecimiento de la red wifi para soportar BYOD
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Lograr conectar los equipos a la WiFi de los colaboradores mediante autenticación por directorio activo		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta	Alexis Montoya	Área líder	OTIC

avances)		Fecha Fin estimada	
Fecha Inicio estimada	julio del 2023		diciembre del 2026

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

- **Migración de Servicio de Correo Electrónico y plataforma de Herramientas ofimáticas de la entidad**

Tabla 61. Migración de Servicio de Correo Electrónico y plataforma de Herramientas ofimáticas de la entidad

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI0011	NOMBRE DE LA INICIATIVA	MODERNIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TIC
ID PROYECTO	IGTI011 -04	NOMBRE DEL PROYECTO	Migración de Servicio de Correo Electrónico y plataforma de Herramientas ofimáticas de la entidad
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Contratar de Servicio de Correo Electrónico y plataforma de Herramientas ofimáticas de la entidad incluyendo el componente de uso y apropiación de estas herramientas.		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Carlos Ubaque	Área líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	julio del 2023	Fecha Fin estimada	junio del 2025

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

- **Implementación y documentación de las fases del protocolo de IPV6 para los servicios definidos por la Entidad.**

Tabla 62. Implementación y documentación de las fases del protocolo de IPV6 para los servicios definidos por la Entidad

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI0012	NOMBRE DE LA INICIATIVA	PROTOCOLO DE IPV6
ID PROYECTO	IGTI012 -01	NOMBRE DEL PROYECTO	Implementación y documentación de las fases del protocolo de IPV6 para los servicios definidos por la Entidad
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Diagnóstico del estado actual de la infraestructura Tecnológica de la Superintendencia de Servicios Domiciliarios para preparar el proceso de adopción del nuevo protocolo IPv6. Lo anterior siguiendo los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) descritos en la “Guía de Transición de IPv4 a IPv6 para Colombia”		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Diego Moreno	Área Lider	OTIC
Fecha Inicio estimada	junio del 2024	Fecha Fin estimada	diciembre del 2025

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

- **Estrategia de Uso y Apropiación de las TIC para los proyectos del PETI y la gestión de TI**

Tabla 63. Estrategia de Uso y Apropiación de las TIC para los proyectos del PETI y la gestión de TI

FICHA DEL PROYECTO

ID INICIATIVA	IGTI0013	NOMBRE DE LA INICIATIVA	ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC
ID PROYECTO	IGTI013 -01	NOMBRE DEL PROYECTO	Estrategia de Uso y Apropiación de las TIC para los proyectos del PETI y la gestión de TI
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Establecer para los proyectos del PETI la estrategia de Uso y Apropiación por parte de los usuarios de la SSPD		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Grupos internos de OTIC	Área líder	OTIC
Fecha Inicio estimada	julio del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2026

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

- **Tercerización del desarrollo de los sistemas de información de la SSPD**

Tabla 64. Tercerización del desarrollo de los sistemas de información de la SSPD

FICHA DEL PROYECTO

ID INICIATIVA	IGTI0014	NOMBRE DE LA INICIATIVA	FÁBRICA DE SOFTWARE
ID PROYECTO	IGTI014 -01	NOMBRE DEL PROYECTO	Tercerización del desarrollo de los sistemas de información de la SSPD
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Contratar un modelo de desarrollo a través de una fábrica de software que le permita contar con: (i). una gestión integral de aplicaciones, partiendo de un diagnóstico sobre los sistemas de información inicialmente priorizados y mencionados más adelante en este documento; (ii). El desarrollo integral de nuevos sistemas de información utilizando mejores prácticas, nuevas tecnologías y modelos de arquitectura como microservicios, contenerización o soluciones nativas de nube; y (iii). La atención de solicitudes por demanda de las fases del ciclo de vida de desarrollo de software que la SUPERSERVICIOS considere pertinente, brindando acompañamiento y transferencia de conocimiento a la entidad para incrementar la madurez de los procesos relacionados.		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Jacqueline Marín	Área Lider	OTIC
Fecha Inicio estimada	enero del 2024	Fecha Fin estimada	diciembre del 2026

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

● **Relacionamiento con el Ciudadano. Fase I (SAP – Silencio Administrativo Positivo)**

Tabla 65. Relacionamiento con el Ciudadano. Fase I (SAP – Silencio Administrativo Positivo)

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI0015	NOMBRE DE LA INICIATIVA	RELACIONAMIENTO CON EL

		CIUDADANO	
ID PROYECTO	IGTI015 -01	NOMBRE DEL PROYECTO	Relacionamiento con el Ciudadano. Fase I (SAP – Silencio Administrativo Positivo)
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	El apoyo tecnológico consiste en desarrollar una nueva funcionalidad o software que permitirá adelantar las actuaciones administrativas que lleva la Superintendencia Delegada de protección al Usuarios y la Gestión en territorio con el ánimo de hacer efectiva la ejecutoriedad de los actos administrativos, de conformidad con el régimen de servicios públicos y demás normas. El proyecto estará estructurado por FASES siendo la Primera Fase el proceso de Silencio Administrativo Positivo SAP.		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Sandra Mejía Yuliana Sanabria	Área Lider	OTIC
Fecha Inicio estimada	enero del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2023

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

● Definición de la Estrategia e Implementación del DRP

Tabla 66. Definición de la Estrategia e Implementación del DRP

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI0016	NOMBRE DE	DRP

		LA INICIATIVA	
ID PROYECTO	IGTI016 -01	NOMBRE DEL PROYECTO	Definición de la Estrategia e Implementación del DRP
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	Establecer posibles controles de los sistemas de información y aplicaciones identificadas en el BIA y contar con un Plan de Continuidad de Negocio (BCP) de TI		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Sandra Mejía	Área Lider	OTIC
Fecha Inicio estimada	mayo del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2024

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

- **Fortalecimiento del SIGME a partir de la AE y BPM (Reingeniería de Procesos**

Tabla 68. Fortalecimiento del SIGME a partir de la AE y BPM (Reingeniería de Procesos

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI0017	NOMBRE DE LA INICIATIVA	Fortalecimiento del SIGME a partir de la AE y BPM (Reingeniería de Procesos
ID PROYECTO	IGTI0017	NOMBRE DEL PROYECTO	Fortalecimiento del SIGME a partir de la AE y BPM (Reingeniería de Procesos
Prioridad	Media	Recursos (\$)	

Alcance	Comprende cinco fases de las cuales las primeras dos se realizarán en la vigencia 2023 (preparación y diagnóstico), la tercera fase será de diseño, en el primer trimestre de 2024; la cuarta fase de actualización e implementación se desarrollará en los meses restantes de la vigencia 2024, por último se generará una quinta fase para la evaluación y mejora continua de los procesos a partir del 2025		
Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Generar y gestionar conocimiento para incidir en la política pública sectorial y la regulación		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Paola Tocora	Área líder	OAPII
Fecha Inicio estimada	enero del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2026

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

- **Documentar el gobierno y la gobernanza de la Arquitectura Empresarial**

Tabla 67. Documentar el gobierno y la gobernanza de la Arquitectura Empresarial

FICHA DEL PROYECTO			
ID INICIATIVA	IGTI0018	NOMBRE DE LA INICIATIVA	Gobierno y Gobernanza de AE
ID PROYECTO	IGTI0018	NOMBRE DEL PROYECTO	Documentar el gobierno y la gobernanza de la Arquitectura Empresarial
Prioridad	Media	Recursos (\$)	
Alcance	<p>Estructurar el plan de trabajo y esquema de seguimiento a la implementación del gobierno y la gobernanza de la Arquitectura Empresarial bajo la metodología del PMI.</p> <p>Documentar el gobierno y la gobernanza de la Arquitectura Empresarial</p> <p>Desarrollar estrategias de uso y apropiación de la Arquitectura Empresarial</p> <p>Planificar los ejercicios de Arquitectura Empresarial a desarrolla</p> <p>Gestionar el ejercicio de arquitectura empresarial para la seguridad de la información y la continuidad del negocio</p>		

Alineación a los Objetivos estratégicos de la entidad	Generar y gestionar conocimiento para incidir en la política pública sectorial y la regulación		
Áreas Interesadas /Stakeholders	Todas las áreas de la Entidad		
Supervisión del Proyecto (reporta avances)	Edwin Jair Ramírez Charry	Área Lider	OAPII
Fecha Inicio estimada	enero del 2023	Fecha Fin estimada	diciembre del 2026

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

14.6. Sesión 18 Definir las Comunicaciones del PETI

A continuación, se relacionan los medios de comunicación y actividades que se utilizarán para la divulgación y adopción del PETI en la SUPERSERVICIOS, cuya implementación se realizará de forma integrada con la estrategia de uso y apropiación, la cual corresponde a uno de los proyectos propuestos en el PETI.

Tabla 64. Comunicaciones PETI

Grupo de interés	Descripción	Características
Ciudadanos	Los Grupos de Interés se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, y, por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas.	Demográficas Geográficas Organizaciones (Comunitarias, sindical, asociaciones científicas, Sector Solidario, Cabildos y concejos comunales)
Funcionarios Contratistas Colaboradores		Personal que hace parte de la SUPERSERVICIOS tanto de planta como prestación de servicios.

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

Tabla 65. Plan de Comunicaciones PETI

	Mensaje	Grupo de Interés	Canal	Formato	Responsable	Frecuencia
Plan de Comunicaciones del PETI	Publicar el PETI en la sección de transparencia y acceso a la información pública del portal institucional.	Ciudadanos	Página web	pdf	Gobierno Digital	Una vez esté aprobado, y cada vez que surja cambios del PETI
		Funcionarios Colaboradores Contratistas de la SUPERSERVICIOS	Página web	pdf	Gobierno Digital	Una vez esté aprobado, y cada vez que surja cambios del PETI
	Publicar el documento PETI completo y un resumen de este	Ciudadanos	Página web	pdf	Gobierno Digital	Una vez esté aprobado, y cada vez que surja cambios del PETI
		Funcionarios Colaboradores Contratistas de la SUPERSERVICIOS	Página web	pdf	Gobierno Digital	Una vez esté aprobado, y cada vez que surja cambios del PETI
	Elaborar piezas gráficas y contenidos para informar sobre los avances y novedades del PETI	Ciudadanos	Página web redes sociales	Jpg, png	Grupo de Comunicaciones	Semestralmente
		Funcionarios Colaboradores Contratistas de la SUPERSERVICIOS	Página web redes sociales	Jpg, png	Grupo de Comunicaciones	Semestralmente
	Medir el nivel de entendimiento, adopción e importancia del PETI	Ciudadanos		Encuesta Digital	Grupo de Comunicaciones y Gobierno Digital	Anual
		Funcionarios Colaboradores Contratistas de la SUPERSERVICIOS		Encuesta Digital	Grupo de Comunicaciones y Gobierno Digital	Anual

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

14.7. Sesión 19 Construir el PETI

La construcción del PETI se realizó con los insumos desarrollados desde la sesión 1 hasta la 18 utilizando el marco de referencia IT4+ establecido por Min Tic en su dominio de estrategia presenta la Guía G.ES.06 Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI, según MINTIC (2019) el objetivo de

esta guía es “orientar a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces, durante la elaboración de su Plan Estratégico de Tecnologías de la Información”.

15. CUARTA FASE PRESENTAR

En esta fase el Líder Estratégico de TI o quien haga sus veces presentará el Plan Estratégico de TI a la Alta Dirección de la entidad y al Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Al finalizar esta fase el PETI deberá estar integrado con el Plan de Acción Institucional y publicado en el sitio web de Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el portal web <http://www.Superservicios.gov.co/>

15.1 Sesión 20 Definir el Seguimiento y Control del PETI

En esta sesión se construirán los indicadores que permitan hacer seguimiento y control sobre las iniciativas de inversión, los gastos de operación y las metas de la estrategia de TI.

- Indicador de eficacia para iniciativas de transformación: medir el progreso y cumplimiento de los proyectos o iniciativas de transformación, definidos en el PETI para la SUPERSERVICIOS.

Tabla 66. Indicador de Eficacia del PETI

INDICADOR DE EFICACIA		
Código	Nombre	Frecuencia de Medición
I_PETI_01	Medir la Ejecución del PETI	Trimestral
ID Meta	Nombre de la meta asociada	
OETI01	Consolidar un Gobierno de las TIC que impulse la ejecución de la estrategia de la SUPERSERVICIOS	
Variables		Fuente
Variable 1	Números de iniciativas de ejecutadas	Matriz de Seguimiento de los proyectos.
Variable 2	Números de iniciativas de formuladas	Mapa de Ruta
Formulación		
Números de iniciativas ejecutadas / Número total de iniciativas propuestas*100		
Rangos		
Bueno	De 90% a 100%	

Intermedio	De 50% a 80%
Malo	De 0% a 50%

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

- Indicador de eficiencia de los gastos de operación: medir el progreso y cumplimiento

Tabla 67. Indicador de Eficiencia

INDICADOR DE EFICIENCIA		
Código	Nombre	Frecuencia de Medición
I_PETI_02	Medir la Ejecución de los Gastos Financieros	Trimestral
ID Meta	Nombre de la meta asociada	
OETI01	Consolidar un Gobierno de las TIC que impulse la ejecución de la estrategia de la SUPERSERVICIOS	
Variables		Fuente
Variable 1	Presupuesto ejecutado para las iniciativas del PETI	Ejecución de los contratos
Variable 2	Presupuesto Asignado para las iniciativas del PETI	Presupuesto Aprobado
Formulación		
Presupuesto Ejecutado /Presupuesto Aprobado*100		
Rangos		
Bueno	De 90% a 100%	
Intermedio	De 50% a 80%	
Malo	De 0% a 50%	

Fuente: Propia, SUPERSERVICIOS

15.2 Sesión 21 Presentar el PETI

Se presentará al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el PETI para su aprobación. Al final de esta fase se publicará el PETI aprobado y publicado en el en el sitio web de Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el portal web <http://www.Superservicios.gov.co/>

15.3 Sesión 22 Validar equivalencias y Relación de Evidencias

Para el desarrollo de este PETI no aplica dado que se utilizó la última versión de la G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI – Planeación de la Tecnología para la Transformación Digital julio de 2019 Versión 2, en donde se incorpora una metodología y se actualiza el contenido para la construcción del PETI con un enfoque de Arquitectura en la planeación de la Tecnología para la Transformación Digital.

16. CONCLUSIONES

- Para la construcción del PETI se aplicó la metodología en la arquitectura digital, es decir, se desarrollaron cuatro fases (4) con 23 sesiones, en el que se abordó y alinearon desde el diagnóstico hasta la construcción los dominios de: la estrategia TI, gobierno de TI, gestión de información, sistemas de información, servicios tecnológicos, y uso y apropiación de la tecnología aplicada a la entidad.
- A partir del diagnóstico de la situación actual de la Superservicios, donde se identificaron las deficiencias en la gestión de TI a través del modelo de madurez aplicado, se establecieron los parámetros para incrementar los niveles de relevancia alineados a los dominios establecidos en el marco de referencia, llevando a la entidad a cumplir con los lineamientos de gobierno digital.
- El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI para la SUPERSERVICIOS 2023-2026, se estructuró siguiendo la metodología establecida por MINTIC, cumpliendo con las Políticas de Gobierno digital dentro del marco de la Transformación Digital que va de la mano con en el marco de referencia de Arquitectura Empresarial.
- Una vez construido el PETI para las vigencias 2023-2026, este fue remitido y expuesto ante el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo para su validación y después del análisis y valoración realizado por cada uno de sus miembros fue aprobado en su totalidad para su ejecución, toda vez que cumplía con los lineamientos establecidos por Min Tic.