



**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI**

Código:
GSI-P-01-PL-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
27/01/2023

Página
1 de 39

**DOCUMENTO
CONTROLADO**



SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD



EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A. E.S.P.

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

Armenia, enero de 2023





**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI**

Código:
GSI-P-01-PL-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
27/01/2023

Página
2 de 39

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

COMITÉ CORPORATIVO

JHON FABIO SUAREZ VALERO

Gerente General.

JOHN ALEXANDER MORALES ARENAS

Secretario General.

ALBA LUCIA RODRÍGUEZ SIERRA

Jefe Oficina de Control Interno de Gestión.

DARNELLY TORO JIMENEZ

Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional.

FERNANDO ANDRES SALAZAR GOMEZ

Subgerente Servicios Públicos Domiciliarios.

YURANI VILLEGAS ALZATE

Subgerente de Comercialización de servicios y atención al cliente

MARÍA DEL SOCORRO MEJIA ZÚLUAGA

Subgerente Administrativa y Financiera.

JHOANA CATALINA ACEVEDO

Jefe Oficina Control Disciplinario Interno.

MARIA FERNANDA PEREZ ROJAS

Jefe de Oficina Talento Humano





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

| | | | | |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|-------------------|---------------------------------|
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 3 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|-------------------|---------------------------------|

CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUCCION..... | 5 |
| 2. OBJETIVOS GENERAL..... | 6 |
| 2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS..... | 6 |
| 3. ALCANCE DEL DOCUMENTO | 6 |
| 4. MARCO NORMATIVO..... | 7 |
| 5. RUPTURAS ESTRATÉGICAS | 8 |
| 6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL | 9 |
| 6.1. Información Empresarial..... | 9 |
| 6.2. Valores Corporativos | 10 |
| 6.3. Objetivos corporativos | 10 |
| 6.4. Propuesta de Valor | 11 |
| 6.6. Organigrama de la entidad | 11 |
| 6.7 Modelo de la entidad | 12 |
| 6.8 Misión | 12 |
| 6.9 Visión..... | 13 |
| 6.10 Servicios Prestados..... | 13 |
| 6.11 Mapa de Procesos | 14 |
| 7. Políticas TI..... | 14 |
| 7.1 Condiciones generales | 15 |
| 7.2 Gestión de activos..... | 15 |
| 7.3 Seguridad en el recurso humano..... | 17 |
| 7.4 Seguridad Física | 17 |
| 7.5 Gestión de Comunicaciones y operaciones..... | 18 |
| 7.6 Uso del correo electrónico..... | 19 |
| 7.7 control de acceso | 19 |
| 7.8 Servicio de Internet | 21 |
| 7.9 Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de sistemas de Información | 21 |
| 7.10 gestión de los incidentes de seguridad de la información..... | 22 |
| 7.11 Gestión De La Continuidad De Los Procesos | 22 |
| 7.12 Cumplimiento..... | 23 |
| 8. Estrategia TI | 23 |
| 8.1 Indicadores Gobierno digital..... | 23 |
| 8.2. Servicios Tecnológicos..... | 26 |
| 8.3. Estrategia de Gobierno | 33 |





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

| | | | | |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|-------------------|---------------------------------|
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 4 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|-------------------|---------------------------------|

8.4. análisis financiero.....34
9. Entendimiento Estratégico.....35
10. Proyección de presupuesto de TI.....36
11. Plan de Comunicaciones38

TABLA DE FIGURAS

Ilustración 1 - Valores Corporativos10
Ilustración 2 - Objetivos Corporativos11
Ilustración 3 - Propuesta de Valor.....11
Ilustración 4 - Organigrama12
Ilustración 5 - Mapa de Procesos14
Ilustración 6 Indicadores política de gobierno digital24
Ilustración 7 Índice de Desempeño - Gobierno Digital24
Ilustración 8 inversiones en el área TI.....34

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Estándares de Servicio

| ESTÁNDARES DE SERVICIO | | |
|-----------------------------|--|---|
| ESTÁNDAR DE SERVICIO | UNIDAD | META DEL ESTÁNDAR |
| COBERTURA DE ACUEDUCTO | Nuevos Suscriptores Del Servicio De Acueducto | 100% |
| CALIDAD DE ACUEDUCTO | Puntaje IRCA (%) | IRCA <= 5% |
| CONTINUIDAD DE ACUEDUCTO | Días De Prestación Del Servicio / Días Totales Del Año | >=98,36% |
| COBERTURA DE ALCANTARILLADO | Nuevos Suscriptores Del Servicio De Alcantarillado | 100% |
| CALIDAD DE ALCANTARILLADO | % De Cumplimiento Del PSMV | 100% Del Cumplimiento De Las Obras A Cargo Del Prestador Estipuladas En El Plan De Saneamiento y Manejo de Vertimientos |

.....13





**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI**

Código:
GSI-P-01-PL-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
27/01/2023

Página
5 de 39

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

INTRODUCCION

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETI) es la herramienta utilizada para diseñar la visión, indicadores, el mapa de ruta, Plan de acción, plan de comunicación y demás que son requeridos para ejecutar la gestión del plan estratégico (PETI) como parte esencial de la arquitectura empresarial de la entidad.

El 26 de abril de 1989 fue constituida por escritura pública las Empresas Públicas del Quindío anteriormente llamada Empresa Sanitaria del Quindío. Mediante el decreto 302 de 2000 se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Entre los procesos que hacen parte de la entidad se conforma el Proceso de Gestión de Sistemas de Información donde se le faculta las actividades para brindar soporte a la infraestructura tecnológica y sistemas de información, de igual forma cumplir la normatividad de Gobierno Digital, por lo que se debe diseñar la Arquitectura Empresarial para identificar el catálogo de servicios como una estrategia para el manejo de información, bases de datos y dispositivos electrónicos.





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

Código:
GSI-P-01-PL-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
27/01/2023

Página
6 de 39

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

OBJETIVOS GENERAL

Definir estrategias alineadas a la arquitectura TI establecidas por el Ministerio TIC para elaborar un documento denominado Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) en las Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. para atender los requerimientos de los sistemas de información, infraestructura tecnológica y seguridad brindando respaldo en la misión y visión.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Definir mecanismos de protección a los sistemas de información para controlar accesos o publicación buscando mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad que aporten al fortalecimiento de seguridad y privacidad de la información de la EPQ.
- ❖ Revisar los lineamientos de transparencia y acceso a la información pública dando cumplimiento a la ley 1712 del 6 de marzo de 2014 para beneficiar a los usuarios de la entidad.
- ❖ Establecer políticas para la gestión de los recursos TI de la entidad basadas en los lineamientos de Gobierno de Digital.
- ❖ Renovar y Fortalecer la infraestructura tecnológica para optimizar las actividades de la entidad.
- ❖ Concientizar a los usuarios de la importancia del uso de las TIC de forma adecuada.

ALCANCE DEL DOCUMENTO

El plan estratégico de las tecnologías de la información (PETI) se diseñó para dar cumplimiento a la misión y visión de las Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P., mejorando la participación de los usuarios, definiendo una Arquitectura Empresarial enfocada en la renovación de su infraestructura tecnológica para mejorar la calidad de los



| | | | | |
|---|--|--|--------------------------|-----------------------------|
|  | EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI | | | |
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 7 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |

servicios para realizar trámites en línea de manera eficaz, eficiente y sencilla. Este plan abarca los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la entidad.

MARCO NORMATIVO

El diseño del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) para las Empresas Públicas del Quindío, tiene relación con la normatividad colombiana, que establece el gobierno nacional por medio de las políticas de Gobierno Digital del MINTIC y la FUNCIÓN PÚBLICA. A continuación, se presentan las normas a considerar aplicables.

- ❖ Ley 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"
- ❖ Decreto 19 de 2012: "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
- ❖ El decreto 1081 de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"
- ❖ Ley 527 de 1999: "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones."
- ❖ Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, "Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública"
- ❖ Ley 962 de 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"
- ❖ Decreto 1078 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"
- ❖ Ley 1150 de 2007 "Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

| | | | | |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|-------------------|---------------------------------|
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 8 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|-------------------|---------------------------------|

y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos”.

❖ 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".

❖ Ley 1266 de 2008, "Por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data 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 1273 2009 "Por medio de la cual se modifica el código penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos" y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones"

❖ Ley 1341 2009 "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC-, se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras disposiciones"

❖ Decreto 1510 2013 "Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública"

❖ Decreto 2618 2012 "Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se dictan otras disposiciones."

RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Las rupturas estratégicas permiten conocer los paradigmas a romper de la entidad pública con el objetivo de transformar la gestión TI, como se muestran a continuación:





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

Código:
GSI-P-01-PL-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
27/01/2023

Página
9 de 39

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

- ❖ Empresas Públicas del Quindío debe ver en la tecnología un valor estratégico para la gestión en su política pública
- ❖ Buscar beneficios en los avances tecnológicos, de acuerdo con un análisis de mercado para el desarrollo de las actividades de los procesos de la entidad.
- ❖ La información debe ser Asertiva, Confidencial, Integral y estar Disponible
- ❖ Capacitar al equipo humano que hace parte de la entidad mejorando sus habilidades en el uso de las herramientas TI.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En la construcción de una Arquitectura Empresarial las Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P., ha mejorado su infraestructura tecnológica en la Gestión TI, orientando sus trámites y servicios en la transformación digital y buscando estrategias de participación ciudadana como se refleja a continuación:

- ❖ Transformación de Servicios y Tramites en plataforma digitales
- ❖ Gestión de sistemas de información
- ❖ Atención a usuarios para servicios de soporte
- ❖ Supervisión de contratos de servicios TI
- ❖ Conectividad entre las sedes de la entidad

- ❖ Seguimiento y atención a los requerimientos de gestión de calidad de Mintic y la Función Pública

1.1. Información Empresarial

Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP, en cumplimiento de la Ley 142 de 1994 y demás normatividad vigente, se encuentra inscrita ante la Superintendencia de





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

| | | | | |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 10 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|

Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, con ID 330. Las actividades registradas para el servicio de acueducto son: Captación, conducción, tratamiento, almacenamiento, distribución, comercialización, para el servicio de alcantarillado: Recolección, conducción, tratamiento, disposición final y comercialización y Distribución para el servicio público de gas licuado de petróleo por redes.

Actualmente, es el prestador–operador de los servicios públicos domiciliarios de Agua Potable, Saneamiento Básico en nueve municipios del departamento del Quindío: Buenavista, Circasia, Filandia, Génova, La Tebaida, Montenegro, Pijao, Quimbaya y Salento y para el servicio de gas por redes los municipios de Génova, Pijao, Buenavista y Córdoba.

El modelo Regional implementado obedece a la política sectorial del Gobierno Nacional, en una posición preferente para la prestación del servicio frente a otros posibles prestadores. No obstante, tiene la facultad para operar siempre y cuando la prestación de los servicios sea eficiente y permita la sostenibilidad de esta. “*Epq, (2020). Plan estratégico 2020-2023*”.

1.2. Valores Corporativos

Ilustración 1 - Valores Corporativos



Nota - Imagen tomada Plan Estratégico EPQ, 2020

1.3. Objetivos corporativos



| | | | | |
|---|-----------------------|--|---------------------------|-----------------------------|
|  | | EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI | | |
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 11 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |

Ilustración 2 - Objetivos Corporativos



6.4. PI

Nota - Imagen tomada de Plan estratégico 2020

La propuesta de valor que ofrece Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P está centrada en satisfacer las necesidades de nuestros clientes, en este sentido nuestra propuesta de valor se constituye en una serie de ventajas diferenciadoras que se busca día a día alcanzar:

6.5. Propuesta General de Valor

Ilustración 3 - Propuesta de Valor

| PROPUESTA DE VALOR | | ASPECTOS CONTENIDOS | | |
|-----------------------------------|-----------------------|---|--|---|
| | | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | GAS |
| ATRIBUTOS DE LOS SERVICIOS | CALIDAD | Agua potable, cumpliendo el conjunto de características organolépticas, físicas, químicas y microbiológicas propias del agua tratada | Redes de alcantarillado en óptimas condiciones | Llama azul entendiéndose que entre más azul es de mejor calidad y entre más amarilla y ahúme es de más baja calidad |
| | CANTIDAD | Se refiere a la necesidad de que las personas tengan acceso a una dotación de agua suficiente para satisfacer sus necesidades básicas: bebida, cocina, higiene personal, limpieza de la vivienda y lavado de ropa | | |
| | CONTINUIDAD | Este término significa que el servicio de agua debe llegar en forma continua y permanente. Lo ideal es disponer de agua durante las 24 horas del día | | |
| | SEGURIDAD | Riesgos bajos y controlados que garanticen la integridad física de los miembros del hogar | | |
| | TARIFAS JUSTAS | El costo correspondiente al beneficio recibido según la normatividad y estructura tarifaria vigentes. Se factura lo realmente consumido | | |

.6.

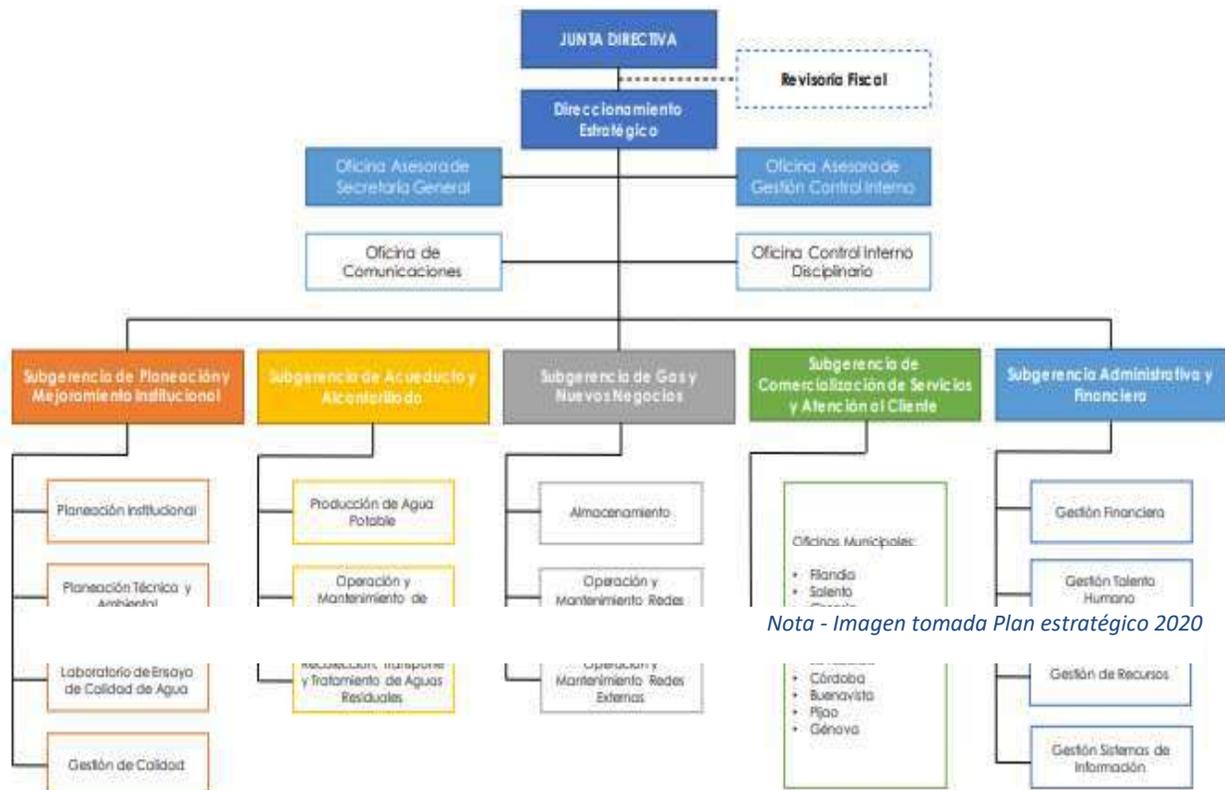
Nota Imagen tomada Plan estratégico 2020



| | | | | |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 12 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|

Organigrama de la entidad

Ilustración 4 - Organigrama



Nota - Imagen tomada Plan estratégico 2020

El plan estratégico de las tecnologías de información de Empresas públicas del Quindío S.A. E.S.P. está orientado en la misión, visión, principios y política de calidad con el propósito de generar un proceso de transformación digital y organizacional generando cambios para dar cumplimiento a los objetivos institucionales.

6.8. Misión

Empresas Públicas del Quindío, EPQ SA ESP, es una empresa que existe para contribuir a la vida y al bienestar de la comunidad de la región donde ejerce su actividad, a través de la prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Gas que cumplen altos estándares de calidad, continuidad, cantidad y cobertura, labores ejercidas con responsabilidad social y ambiental, dando





**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI**

Código:
GSI-P-01-PL-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
27/01/2023

Página
13 de 39

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

aplicación a la normatividad vigente y a los principios de neutralidad, solidaridad, distribución, simplicidad y transparencia.

6.9. Visión

En los próximos cuatro años, Empresas Públicas del Quindío, EPQ SA ESP, continuara siendo una empresa sostenible y sólida financieramente, que será reconocida en la región por el cumplimiento exitoso e innovador de su propuesta de valor relacionada con la prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Gas que satisfacen plenamente a la comunidad beneficiaria, logrados a través de trabajadores competentes y de gran calidad humana que ven soportada su labor en procesos estandarizados y eficaces y en una infraestructura física y tecnológica que evoluciona continuamente ante los cambios del entorno y ante las necesidades y expectativas de sus clientes.

6.10. Servicios Prestados

Los funcionarios y contratistas de la entidad. Presta los servicios a sus usuarios cumpliendo las actividades de forma oportuna y eficiente, cumpliendo con las políticas y normas establecidas para una mejor atención ciudadana.

Tabla 1 Estándares de Servicio

| ESTÁNDARES DE SERVICIO | | |
|-----------------------------|--|---|
| ESTÁNDAR DE SERVICIO | UNIDAD | META DEL ESTÁNDAR |
| COBERTURA DE ACUEDUCTO | Nuevos Suscriptores Del Servicio De Acueducto | 100% |
| CALIDAD DE ACUEDUCTO | Puntaje IRCA (%) | IRCA <= 5% |
| CONTINUIDAD DE ACUEDUCTO | Días De Prestación Del Servicio / Días Totales Del Año | >=98,36% |
| COBERTURA DE ALCANTARILLADO | Nuevos Suscriptores Del Servicio De Alcantarillado | 100% |
| CALIDAD DE ALCANTARILLADO | % De Cumplimiento Del PSMV | 100% Del Cumplimiento De Las Obras A Cargo Del Prestador Estipuladas En El Plan De Saneamiento y Manejo de Vertimientos |

Nota - Tabla tomada del Plan estratégico 2020





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

Código:
GSI-P-01-PL-01

Versión:
02

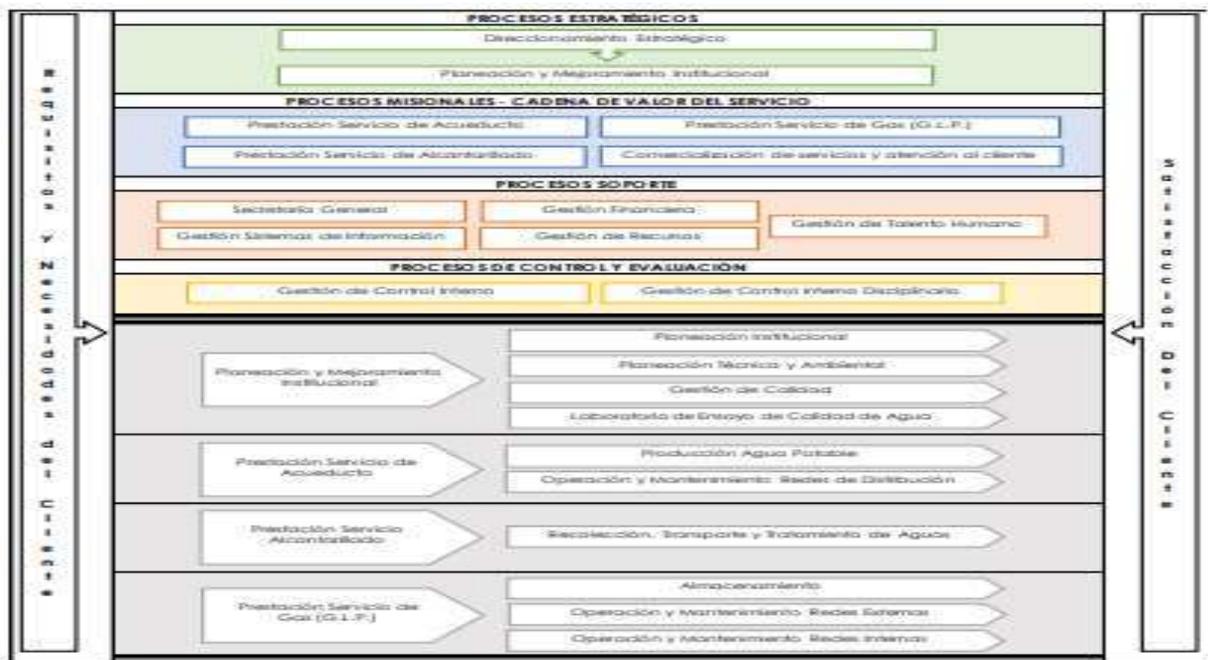
Fecha de emisión:
27/01/2023

Página
14 de 39

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

6.11. Mapa de Procesos

Ilustración 5 - Mapa de Procesos



Nota - Imagen tomada plan estratégico 2020

7. POLÍTICAS TI

Las EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A. (E.S.P), por medio de la adaptación e implementación de los lineamientos del modelo de seguridad y privacidad de la información orientado a la gestión de sus buenas prácticas el cual conserva, administra y vigila la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y no repudio de la información mediante la gestión de controles en la entidad. Previendo acontecimientos cumplimiento las obligaciones reglamentarias encaminados a la protección de los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información controlando



| | | | | |
|---|-----------------------|--|---------------------------|---------------------------------|
|  | | EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI | | |
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 15 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |

el acceso, uso y manejo adecuado de los sistemas informáticos a través de políticas y programas, para mejorar las actividades de los funcionarios.

7.1. Condiciones generales

- ❖ El Ingeniero de sistemas con el apoyo de las demás dependencias que hacen parte de la entidad, serán los responsables de hacer cumplir las políticas enunciadas de acuerdo a las indicaciones y lineamientos del área de sistemas.
- ❖ La Empresa pública del Quindío S.A (E.S.P) hará responsable al usuario del conocimiento de la presente política y las consecuencias que se derivan del incumplimiento. Así mismo, el usuario deberá conocer las políticas desde su ingreso a la organización.
- ❖ La Empresas Públicas del Quindío S.A (E.S.P) se reserva el derecho a evaluar periódicamente el incumplimiento de la misma (Tales como llamadas de atención, suspensiones, expulsiones o despidos), será considerada de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Empresas Públicas del Quindío S.A. (E.S.P) y en estricto acato de las estipulaciones legales vigentes.
- ❖ En materia de Irregularidades o incumplimiento en el uso del software, el usuario que no cumpla la política será directamente responsable de las sanciones legales (que, por responsabilidad laboral, penal Y/o civil se incurra) derivadas de sus propios actos.

7.2. Gestión de activos

Empresas públicas del Quindío, EPQ SA ESP tiene definido las responsabilidades y deberes con respecto a la seguridad de la información, y asegurar la concientización de funcionarios y terceros respecto a la importancia y el cumplimiento de la normatividad definida.

Los Terceros que efectúen el tratamiento de la información propia de la empresa o sobre la cual sea responsable, deben cumplir con la política de seguridad de la información

- ❖ Una vez al año se deben revisar, verificar y actualizar los activos de información para definir deberes, obligaciones, responsabilidades y posibles fallas que se requieran mejorar





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

| | | | | |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 16 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|

- ❖ Implementar una gestión de riesgos en los activos de información teniendo clara las herramientas a usar de acuerdo con el Manual de riesgos sugerido por el Mintic
- ❖ Solo el personal del área de TI está autorizado para realizar descargas, instalaciones, modificaciones o cambios en los equipos de cómputo, periféricos, software y redes en las instalaciones de la entidad.
- ❖ Cualquier cambio o modificación que se necesite hacer, se debe informar por escrito al área de TI
- ❖ Se debe promover el buen uso de los activos de información, conservando el derecho a la intimidad, privacidad, el habeas data, y la protección de los datos y de sus propietarios.
- ❖ Una vez Cese la relación laboral con la entidad todo funcionario o contratista debe entregar los activos de información a su cargo con el jefe directo o supervisor de cada área.
- ❖ La empresa se reserva el derecho de restringir el acceso a cualquier información en el momento que lo considere conveniente.
- ❖ Los controles serán diseñados para proveer un nivel de protección de la información apropiado y consistente dentro de la empresa, sin importar el medio, formato o lugar donde se encuentre. Estos controles deben ser aplicados y mantenidos durante el ciclo de vida de la información, desde su creación, durante su uso autorizado y hasta su apropiada disposición o destrucción.
- ❖ Todos los activos de información están inventariados y/o identificados por la subgerencia Administrativa, Su responsabilidad será entregada a cada usuario durante su tiempo de uso.
- ❖ El usuario que tiene bajo su custodia los recursos tecnológicos debe velar por los mismos, acatando las normas del uso adecuado para evitar daños.
- ❖
- ❖ La Oficina de sistemas, administra los recursos TI de la Entidad y fijará las indicaciones para la modernización tecnológica de la entidad, en función de la mejora continua para la optimización de los servicios prestados a los usuarios internos y externos.
- ❖ En caso de necesitar soporte técnico, el usuario debe hacer la solicitud al área de sistemas.
- ❖ En caso de detectar alguna violación a las políticas y lineamientos de TI mencionadas, reportar a soporte técnico y/o por la herramienta de Gestión de Recursos de TI de la entidad
- ❖ Las aplicaciones, los computadores y cuentas inscritas que son entregadas a los Usuarios para facilitar su trabajo. no tienen privacidad en relación con la información manejada el cual pertenece a la Entidad.
- ❖ Toda información, aplicaciones o contenido encontrado en los equipos tecnológicos de la Entidad, que no cumpla requerimientos laborales, será borrada y se reportara el usuario para las sancione





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

| | | | | |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 17 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|

- ❖ El área de TI mantendrá actualizado las hojas de vida de los equipos tecnológicos e informará de los ajustes pertinentes al Área de almacén, Control Interno y demás dependencias que lo requieran.
- ❖ Los usuarios deben tener copias de respaldo de la información relevante de su labor en el servidor de almacenamiento en el área de trabajo.
- ❖ verificar que los equipos de la entidad utilizan usuario y contraseña
- ❖ Conservar al día todas las solicitudes relacionadas con los equipos tecnológicos (sistemas de información, redes, servidores, conectividad, especificaciones técnicas y aplicaciones)
- ❖ toda modificación, clausura o pérdida no autorizada de información de la Entidad almacenada en medios físicos removibles, como USB, Cd, DVD, entre otros están prohibidas
- ❖ Está Prohibido el uso de software no licenciado en los equipos de la entidad.
- ❖ Está prohibido copiar el software licenciado de la entidad en los equipos personales sin previa autorización del Proceso de Gestión de sistemas de información
- ❖ El uso de la red de la entidad para los equipos que no hacen parte de la misma sólo es permitido por el wifi

7.3. Seguridad en el recurso humano

Se deben implementar capacitaciones y divulgaciones en seguridad de la información y de los procedimientos de gestión de incidentes de seguridad. Los funcionarios deben reconocer la normatividad relacionada con la seguridad de la información en la empresa ya que el desconocimiento de esta no los exonerará de los procesos disciplinarios definido ante violaciones de las políticas de seguridad.

7.4. Seguridad Física

- ❖ Mantener áreas seguras para la gestión, almacenamiento y procesamiento de información en la empresa. Las áreas deben contar con protecciones físicas y ambientales acordes con el valor y la necesidad de aseguramiento de los activos que se protegen, incluyendo la definición de perímetros de seguridad, controles de acceso físicos, seguridad para protección de los equipos, seguridad en el suministro eléctrico y cableado, condiciones ambientales adecuadas de operación y sistemas de contención, detección y extinción de incendios.
- ❖ El ingreso de terceros al centro de datos y cableado debe estar debidamente registrado por el personal de vigilancia de la empresa





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

Código:
GSI-P-01-PL-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
27/01/2023

Página
18 de 39

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

- ❖ Los privilegios de acceso físico a los centros de datos deben ser actualizados en caso de terminación o cambio del contrato del personal encargado
- ❖ El centro de Datos debe contar con mecanismos de control de Acceso tales como puertas de seguridad, sistemas de alarmas o controles biométricos; sistemas de detección y extinción automáticas de incendios, control de inundación y alarmas en caso de detectarse condiciones inapropiadas, estar separado de áreas que tengan líquidos inflamables o estén en riesgo de inundaciones e incendios.
- ❖ Las oficinas e instalaciones donde haya atención al público no deben permanecer abiertas cuando los funcionarios se levantan de sus puestos de trabajo, así sea por periodos cortos de tiempo.
- ❖ Los funcionarios o terceros que presten sus servicios a la empresa no deben intentar ingresar a áreas a las cuales no tenga la debida autorización
- ❖ La seguridad de los equipos de cómputo fuera de las instalaciones será responsabilidad de cada funcionario y contratista asignado, junto con una autorización del jefe inmediato.
- ❖ Los accesos a áreas seguras deberán tener un control de acceso físico, y no se debe permitir ingresar equipos fotográficos, de filmación, grabación de audio u otras formas de registro salvo con autorización especial del responsable del área segura.
- ❖ Los trabajos de mantenimiento de redes eléctricas, cableados de datos y voz, deben ser realizados por el personal especialista y debidamente autorizado e identificado.
- ❖ Es responsabilidad del usuario mantener el área del equipo libre de alimentos, bebidas u otro cualquier elemento que pueda dañar sus componentes.

7.5. Gestión de Comunicaciones y operaciones

- ❖ Los procedimientos y responsabilidades de operación y administración de la plataforma tecnológica y de seguridad deben estar documentados, garantizando un adecuado control de cambios.
- ❖ A efectos de proteger la integridad y confidencialidad de los activos de información es imprescindible que se cuente con protecciones contra el software malicioso, mantenimiento de los equipos de cómputo, administración de red y bloqueo de puertos de red de telecomunicaciones
- ❖ La oficina de gestión de sistemas de información debe garantizar los recursos necesarios que aseguren la separación de ambientes de desarrollo, pruebas y producción, así como de la independencia de los funcionarios que ejecutan dichas labores
- ❖ Todos los usuarios de activos de información tecnológicos y recursos informáticos que requieran la adición o modificación de funcionalidades de los mismos,





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

| | | | | |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 19 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|

deben solicitar el cambio por medio del procedimiento vigente para dicha acción.

❖ Toda adquisición, mantenimiento y eliminación de medios de almacenamiento deberá ser realizada por el proceso de Gestión de Sistemas de Información, de manera que se garantice seguridad en estos activos de información

7.6. Uso del correo electrónico

❖ Los servicios de mensajería electrónica son de uso exclusivo para actividades relacionadas con la entidad, por lo tanto, queda prohibida el uso para fines personales.

❖ Está restringido el envío de mensajes con archivos de música, videos, imágenes pornográficas y/o programas, ya que este tipo de archivos facilitan la propagación de virus e incrementa el ingreso de correos no solicitados. Al igual que el envío de correos que no hacen parte del desarrollo normal de la entidad.

❖ Se prohíbe el correo masivo de correos

❖ Se prohíbe el envío de copias con información confidencial sin el consentimiento del remitente original

❖ Se prohíbe a los usuarios suscribirse a las listas de correo electrónico o participar en grupo de noticias que divulguen información o mensajes ajenas a las funciones y labores de la Empresas Públicas del Quindío S.A. (E.S.P)

❖ Todo usuario del correo electrónico deberá leer y responder oportunamente los mensajes y citas que se envíen por este medio: con el fin de aprovechar el mayor beneficio que ofrece el correo electrónico que es la rapidez y efectividad de las comunicaciones

❖ No enviar correo spam como son cadenas, pornografía. Chistes, videos o cualquier otro similar

❖ Depurar la información del correo eliminando lo que no utilice y guardando los contenidos importantes para la entidad

❖ Todo correo enviado debe tener un TITULO y ASUNTO que refleje el contenido del mensaje

❖ No abrir correos cuyo remitente le sea desconocido o cuyo asunto le resulte sospechoso, por lo general estos contenidos vienen con virus

❖ El usuario del correo electrónico tiene derecho a manejar su información en forma confidencial, asumiendo toda responsabilidad por dicho uso.

7.7. Control de acceso





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

Código:
GSI-P-01-PL-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
27/01/2023

Página
20 de 39

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

El compromiso de la entidad es realizar control de acceso a la información, sistemas y de red, así como a monitorear el ingreso, de tal forma que este sea seguro, sin importar si los mismos son electrónicos o físicos. De igual forma se protege la información generada, procesada o resguardada por los procesos, su infraestructura tecnológica y activos, así como el riesgo que se genera de los accesos otorgados a terceros como son proveedores y contratistas, son igualmente supervisados y controlados por la entidad.

- ❖ Deben establecerse medidas de control de acceso al sistema operativo, para garantizar la autenticación de los funcionarios.
- ❖ Los funcionarios no deben utilizar ninguna estructura o característica de contraseña que podría dar como resultado una contraseña que sea predecible o deducible con facilidad, incluyendo entre otras las palabras de un diccionario, derivados de los identificadores de usuario, secuencias de caracteres comunes, detalles personales o cualquier parte gramatical. La longitud mínima de las contraseñas será igual o superior a 8 caracteres y estarán constituidas por combinación de caracteres alfabéticos, numéricos y especiales.
- ❖ Se debe permitirse identificar de manera inequívoca cada usuario, dejar registro de las actividades que realiza.
- ❖ Los usuarios finales no deben configurar, instalar y eliminar software de los equipos de cómputo de la empresa, la interfaz del sistema operativo debe estar configurada de tal forma que tengas solo privilegios de invitado. todas las labores deben ser estrictamente realizadas por el proceso de gestión de sistemas de información.
- ❖ Todos los usuarios con acceso a un sistema de información o a la red informática de la empresa dispondrán de una única autorización de acceso compuesta de identificador de usuario y contraseña, serán responsables de las acciones realizadas por el usuario que ha sido asignado.
- ❖ el acceso a la información de la empresa deberá ser otorgado sólo a usuarios autorizados, basados en lo que es requerido para realizar las tareas relacionadas con su responsabilidad
- ❖ El Sistema Operativo de los equipos de los funcionarios de la empresa deben mantenerse bloqueados en ausencia de este.
- ❖ La asignación de privilegios a las aplicaciones informáticas presentes en la empresa, debe ser solicitada al líder de proceso o jefe inmediato al proceso de gestión de sistemas de información.
- ❖ Así los entes externos tienen acceso a información crítica de la empresa, se deben suscribir para acuerdos para salvaguardar la información.
- ❖ Los subgerentes de las áreas están en la obligación de avisar oportunamente el ingreso, retiro, cambio de funciones del personal al proceso de TI, para la activación o





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

Código:
GSI-P-01-PL-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
27/01/2023

Página
21 de 39

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

inactivación de cuentas en los aplicativos.

- ❖ Las cuentas de acceso de los aplicativos son exclusivamente para cada usuario y no debe compartir.
- ❖ El acceso a los aplicativos será bloqueado con 5 intentos fallidos al digitar la contraseña. Su desbloqueo debe ser solicitado la Proceso de Gestión TI
- ❖ El acceso a las instalaciones de procesamiento de datos es restringido a personas no autorizadas, al igual que los cuartos de equipos.
- ❖ Todos los funcionarios, deberán portar el carné en un lugar visible para facilitar el control de las personas que ingresan y transitan en la Entidad.
- ❖ Los equipos de la entidad deben estar conectados a los tomacorrientes regulados que disponen las instalaciones.

7.8. Servicio de Internet

- ❖ El acceso a Internet es SOLO de uso laboral. Por tal razón, está restringido según el requerimiento y funciones de cada usuario.
- ❖ El uso de salas de chat está prohibido
- ❖ Está prohibido la descarga de archivos de música, videos y similares. De ser necesario la descarga este debe ser validado por el personal encargado de la Gestión de TI
- ❖ Los usuarios que estén haciendo uso indebido de los recursos informáticos serán notificados a su jefe inmediato y se les suspenderá el servicio por una semana, de reincidir en la falla se le notificará a la subgerencia y el servicio será suspendido hasta nueva orden.
- ❖ Se garantiza la disponibilidad de internet en un 90%
- ❖ Se autoriza la navegación en páginas cuyo contenido este acorde a las necesidades de la entidad
- ❖ El uso indebido de internet es responsabilidad del usuario y se considerará una falta al reglamento interno de trabajo y será sancionado como tal.

7.9. Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de sistemas de Información

- ❖ Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP debe asegurar que se haga el diseño e implementación de los requerimientos de seguridad en el software, ya sea desarrollado o adquirido, que incluya controles de autenticación, autorización y auditoría de usuarios, verificación de los datos de entrada y salida, y que implemente buenas prácticas de desarrollo seguro.





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

Código:
GSI-P-01-PL-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
27/01/2023

Página
22 de 39

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

- ❖ La empresa, debe establecer controles para cifrar la información que sea considerada sensible y evitar posibilidad de repudio de una acción por parte de un usuario del sistema. Se deben asegurar los archivos del sistema y mantener un control adecuado de los cambios que puedan presentarse.
- ❖ La información tratada por las aplicaciones aceptadas por la empresa debe preservar su confiabilidad desde su ingreso, transformación y entrega.

7.10. Gestión de los incidentes de seguridad de la información

- ❖ Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP, debe asegurar que se establecen y ejecutan procedimientos para identificar, analizar, valorar y dar un tratamiento adecuado a los incidentes, y que se hace una adecuada evaluación del impacto en el negocio de los incidentes de seguridad de la información.
- ❖ Todos los usuarios de la información de la Empresa deben reportar los incidentes de seguridad que se presenten, según el procedimiento vigente en la Empresa.
- ❖ En la gestión del incidente y cuando sea necesario obtener evidencia de un incidente, siempre se debe garantizar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables

7.11. Gestión De La Continuidad De Los Procesos

- ❖ Debe evaluarse el impacto de las interrupciones que afectan la operación de los procesos críticos de la Empresa y definir e implementar planes de continuidad y de recuperación ante desastres para propender por la continuidad de la misma. Los planes deben considerar medidas tanto técnicas como administrativas para que se puedan recuperar oportunamente las funciones de los procesos y la tecnología que las soporta.
- ❖ Los planes de continuidad y de recuperación deben probarse y revisarse periódicamente y
- ❖ mantenerlos actualizados para su mejora continua y garantizar que sean efectivos.
- ❖ Para los procesos críticos de la Empresa, se debe contar con instalaciones alternas y con capacidad de recuperación, que permitan mantener la continuidad de los procesos, aún en caso de desastre en las instalaciones de los lugares de Operación.
- ❖ Cada lugar debe incluir los controles establecidos para este tipo de áreas según su clasificación, para que no se vea disminuida los aspectos de seguridad en caso de desastre.
- ❖ Se debe seguir una estrategia de recuperación alineada con los objetivos de negocio, formalmente documentada y con procedimientos perfectamente probados para asegurar la restauración de los procesos críticos del negocio, ante el evento de una



| | | | | |
|---|--|--|---------------------------|-----------------------------|
|  | EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI | | | |
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 23 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |

contingencia.

7.12. Cumplimiento

- ❖ Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP, gestiona la seguridad de la información de tal forma que se dé cumplimiento adecuado a la legislación vigente. Para esto, analiza los requisitos legales aplicables a la información, incluyendo entre otros los derechos de propiedad intelectual, protección de datos personales, los tiempos de retención de registros, la privacidad, los delitos informáticos, el uso inadecuado de recursos de procesamiento, el uso de criptografía y la recolección de evidencia.
- ❖ Cumplimiento de la normatividad y los controles relacionados con la seguridad de la información y los que son técnicamente compatibles con los diferentes ambientes o tecnologías de la empresa.
- ❖ Todos los productos de Software que se adquieran e instalen en los equipos de cómputo de la Empresa deben contar con su respectiva licencia de uso.
- ❖ Realización de auditorías, para verificar la eficacia de los controles y asegurar la administración de los riesgos de seguridad de la información.
- ❖ La Política junto con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP, debe ser auditado anualmente para verificar su nivel, actualidad, aplicación, completitud y cumplimiento.
- ❖ La información de auditoría generada por el. Uso de los controles de seguridad de los Recursos de Tecnología, debe ser evaluada por el responsable para Detectar Violaciones a la Política.
- ❖ Reportar incidentes de seguridad. Constatar que los datos registrados incluyen evidencias suficientes para el seguimiento y resolución de incidentes de seguridad.
- ❖ Los contratos de trabajo y los contratos de desarrollo realizados por proveedores y contratistas deben contar con cláusulas respecto a la propiedad intelectual que le pertenece a Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP.

8. ESTRATEGIA TI

8.1. Indicadores Gobierno digital





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

Código:
GSI-P-01-PL-01

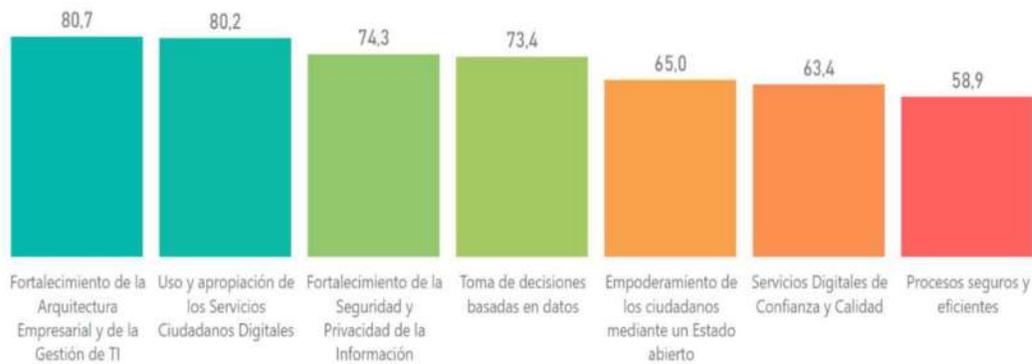
Versión:
02

Fecha de emisión:
27/01/2023

Página
24 de 39

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

Ilustración 6 Indicadores política de gobierno digital



Nota - Imagen tomada Gobierno Digital

Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P viene adelantando las estrategias que mejoran los indicadores plasmados en las Políticas de Gobierno Digital como se ven en la “Ilustración 6”

Ilustración 7 Índice de Desempeño - Gobierno Digital



Nota - Imagen tomada Gobierno Digital



| | | | | |
|---|-----------------------|--|---------------------------|---------------------------------|
|  | | EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI | | |
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 25 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |

El índice del desempeño de Gobierno Digital por parte de la EPQ se muestra por encima del promedio nacional mostrando eficiencia en el trabajo realizado.

8.2. Sistemas de información.

- ❖ Sistemas de facturación para gas ARQ Utilities
- ❖ Portales medidores
- ❖ Sistema de acueducto, nómina y ventanilla única IALEPH
- ❖ Sistema Comercial de Finanzas Plus
- ❖ Portal web <https://www.epq.gov.co>
- ❖ Correo Institucional bajo la plataforma de GMAIL
- ❖ Mesa de Ayuda para brindar soporte
- ❖ Servidor NAS (respaldo de información de equipos)
- ❖ Seguridad de Conexión Internet (Cortafuegos)
- ❖ Gestión de calidad (Atención PQRS, supervisión con proveedores, Cronograma mantenimiento equipos, Matrices de riesgos, plan de acción, políticas de seguridad)

A la fecha la entidad tiene pendiente un proceso de renovación de la plataforma del ialeph para ser utilizado desde un servidor en la nube con un respaldo de información en el servidor local, también se está actualizando el módulo de ventanilla única para atender los requerimientos de los usuarios por medio de un sistema digital, además se viene realizando la gestión para actualizar el sitio web cumpliendo con los lineamientos de gobierno digital y la función pública conforme a la política de tratamiento de datos y transparencia.

De acuerdo con lo anteriormente descrito, se debe agilizar, los cambios requeridos en la plataforma de facturación. que permite optimizar y dar seguridad a la información para que faciliten la gestión y la gobernabilidad de TI.

Integrar los sistemas de información tales como: facturación, medidor, Nómina de acueducto y gas para tener un único sistema y con ello agilizar las actividades realizadas por los funcionarios y contratistas





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

| | | | | |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 26 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|

8.3. Servicios Tecnológicos

Empresas Públicas de Quindío S.A. E.S.P dispone de un centro de datos donde se alojan dos servidores, dispositivos de conectividad, NVR (grabadora de videos en red) y seguridad mediante Firewall, UPS y aire acondicionado. Estos servidores son usados para algunos sistemas de información como se muestran a continuación:

- ❖ Bases de datos
- ❖ Aplicativos para Nómina
- ❖ Aplicativos de Facturación
- ❖ Mesa de ayuda
- ❖ Servicio de Red
- ❖ Servicio de NAS (respaldo de información)
- ❖ Servicios de Vigilancia por Cámaras de Red

En cuanto a estaciones de trabajo de los funcionarios a la fecha disponen de equipos de cómputo de escritorio, por oficina se tiene disponibles impresoras multifuncionales, y proyectores el cual está a cargo del proceso de TI de la entidad

| MA RCA | ESCRIT ORIO | PORT ATIL | S.O. | MS OFFI CE | OTROS | Características | UBICACIÓN | CANTIDAD |
|-----------|----------------|--------------|--------------------|------------------|--|--|----------------------|----------|
| | SERVID OR | NO | LINUX CENTOS | NO | ORACLE DATABAS E 11G EXPRESS EDITION | Proliant DI380E gen 8 Procesador XEON E5 -2407 8Gb RAM 400gb almacenamiento | CUARTO DE EQUIPOS | 1 |
| | SERVID OR | NO | LINUX UBUNTU | NO | NO | Proliant DI360 G7 Procesador Intel Xeon E5645 RAM 6gb Almacenamiento 300gb | CUARTO DE EQUIPOS | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 8.1 Pro | 2007 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i3-3220 CPU @ 3.30GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 931.5GB | T. HUMANO | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2010 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i5 CPU 650 @ 3.20GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 465.8GB | T. HUMANO | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2007 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU E7500 | T. HUMANO | 1 |





**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI**

| | | | | |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 27 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|

| | | | | | | | | |
|----------|----|----|-----------------------------|------|----------------|---|------------------|---|
| | | | | | | @ 2.93GHz, RAM: 2GB, ALMACENAMIENTO: 298.1GB | | |
| HP | SI | NO | Windows 8.1 Pro | 2013 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i3-3220 CPU @ 3.30GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 931.5GB | T. HUMANO | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2010 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i3-3220 CPU @ 3.30GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 931.5GB | T. HUMANO | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2010 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Pentium(R) CPU G630 @ 2.70GHz, RAM: 3GB, ALMACENAMIENTO: 465.8GB | CONTABILI DAD | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 8.1 Pro | 2013 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i3-3220 CPU @ 3.30GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 931.5GB | CONTABILI DAD | 1 |
| DEL L | SI | NO | Windows 10 Pro | 2013 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i3-6100 CPU @ 3.70GHz, RAM: 6GB, ALMACENAMIENTO: 931.5GB | SISTEMAS | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2013 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i3-3220 CPU @ 3.30GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 931.5GB | OPERATIVA | 1 |
| HP | SI | NO | Windows Vista Home Basic | NO | OPEN OFFICE | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU E4500 @ 2.20GHz, RAM: 2GB, ALMACENAMIENTO: 465.8GB | OPERATIVA | 1 |
| HP | NO | SI | Windows 7 Ultimate | 2010 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i3 CPU M 370 @ 2.40GHz, RAM: 2GB, ALMACENAMIENTO: 465.8GB | OPERATIVA | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2010 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i3-2120 CPU @ 3.30GHz, RAM: 3GB, ALMACENAMIENTO: 931.5GB | TESORERIA | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2013 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i3-3220 CPU @ | TESORERIA | 1 |





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

| | | | | |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 28 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|

| | | | | | | | | |
|----------|----|----|--------------------|------|----|---|-----------|---|
| | | | | | | 3.30GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 931.5GB | | |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2013 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i7-4790 CPU @ 3.60GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 465.8GB | COMERCIAL | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2010 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Pentium(R) CPU G630 @ 2.70GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 465.8GB | COMERCIAL | 1 |
| DEL L | SI | NO | Windows 10 Pro | NO | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i3-6100T CPU @ 3.20GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 465.8GB | COMERCIAL | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | NO | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i7-4790 CPU @ 3.60GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 465.8GB | COMERCIAL | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2013 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i7-4790 CPU @ 3.60GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 465.8GB | COMERCIAL | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2013 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i7-4790 CPU @ 3.60GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 465.8GB | COMERCIAL | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2013 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i7-4790 CPU @ 3.60GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 465.8GB | COMERCIAL | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2013 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i3-3220 CPU @ 3.30GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 931.5GB | COMERCIAL | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2013 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU E4700 @ 2.60GHz, RAM: 3GB, ALMACENAMIENTO: 465.8GB | COMERCIAL | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 8.1 Pro | 2013 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i3-3220 CPU @ | COMERCIAL | 1 |





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

| | | | | |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 29 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|

| | | | | | | | | |
|----|----|----|----------------------------|------|----------------|---|----------------|---|
| | | | | | | 3.30GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 931.5GB | | |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2013 | OPEN OFFICE | PROCESADORr: Intel(R) Core(TM) i3-2120 CPU @ 3.30GHz, RAM: 3GB, ALMACENAMIENTO: 465.8GB | COMERCIAL | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2010 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i3-2120 CPU @ 3.30GHz, RAM: 3GB, ALMACENAMIENTO: 465.8GB | COMERCIAL | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2013 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i7-4790 CPU @ 3.60GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 465.8GB | COMERCIAL | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2010 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i3-2120 CPU @ 3.30GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 298.1GB | GERENCIA | 1 |
| | SI | NO | Windows 7 Pro | 2010 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i3-2120 CPU @ 3.30GHz, RAM: 3GB, ALMACENAMIENTO: 931.5GB | PLANEACIÓ N | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2013 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i7-4790 CPU @ 3.60GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 2.27TB | PLANEACIÓ N | 1 |
| | SI | NO | Windows 7 Pro | 2013 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i7-4790 CPU @ 3.60GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 465.8GB | PLANEACIÓ N | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 8.1 Pro | 2013 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i3 CPU 540 @ 3.07GHz, RAM: 2GB, ALMACENAMIENTO: 298.1GB | PLANEACIÓ N | 1 |
| HP | SI | NO | Windows XP Professional | 2007 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Celeron(R) CPU 430 @ 1.80GHz, RAM: 1.5GB, ALMACENAMIENTO: 74.5GB | JURIDICA | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2007 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i5 CPU 650 @ | JURIDICA | 1 |





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

| | | | | |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 30 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|

| | | | | | | | | |
|----------|----|----|----------------------------|------|----------------|---|---|---|
| | | | | | | 3.20GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 465.8GB | | |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2010 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i3-3220 CPU @ 3.30GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 931.5GB | JURIDICA | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2010 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i3-2120 CPU @ 3.30GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 931.5GB | JURIDICA | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2013 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i7-4790 CPU @ 3.60GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 465.8GB | GESTIÓN DE RECURSOS | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2010 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Pentium(R) CPU G630 @ 2.70GHz, RAM: 3GB, ALMACENAMIENTO: 465.8GB | CONTROL INTERNO DISCIPLINA RIO | 1 |
| DEL L | SI | NO | Windows 10 Pro | 2016 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i3-6100 CPU @ 3.70GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 931.5GB | ARCHIVO | 1 |
| HP | SI | NO | Windows XP Professional | 2003 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Pentium(R) 4 CPU 3.06GHz 2 CPUs, RAM: 2GB, ALMACENAMIENTO: 80GB | ARCHIVO | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 10 Pro | 2010 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i3-2120 CPU @ 3.30GHz, RAM: 3GB, ALMACENAMIENTO: 931.5GB | COORDINA CIÓN QUIMBAYA | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | NO | OPEN OFFICE | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i5 CPU 650 @ 3.20GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 298.1GB | RECAUDO QUIMBAYA | 1 |
| HP | NO | SI | Windows 7 Home Basic | 2013 | OPEN OFFICE | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i3 CPU M 350 @ 2.27GHz, RAM: 2GB, ALMACENAMIENTO: 298.1GB | COORDINA CIÓN MONTENEG RO | 1 |





**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI**

| | | | | |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 31 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|

| | | | | | | | | |
|----------|----|----|----------------|------|----------------|---|--------------------------------|---|
| DEL L | NO | SI | Windows 10 Pro | 2010 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i5-7200U CPU @ 2.50GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 931.5GB | RECAUDO MONTENEG RO | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2013 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i7-4790 CPU @ 3.60GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 465.8GB | COORDINA CIÓN GÉNOVA | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2013 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i7-4790 CPU @ 3.60GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO:465.8 GB | COMERCIAL BUENAVIST A | 1 |
| | SI | NO | Windows 7 Pro | 2013 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i7-4790 CPU @ 3.60GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 465.8GB | COORDINA CIÓN PIJAO | 1 |
| HP | si | NO | Windows 7 Pro | 2013 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i7-4790 CPU @ 3.60GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 465.8GB | COORDINA CIÓN CÓRDOBA | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2010 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i3-2120 CPU @ 3.30GHz, RAM: 3GB, ALMACENAMIENTO: 931.5GB | COORDINACI ÓN LA TEBAIDA | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | NO | OPEN OFFICE | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i5 CPU 650 @ 3.20GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 298.1GB | RECAUDO LA TEBAIDA | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2013 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i5 CPU 650 @ 3.20GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 298.1GB | COORDINACI ÓN CIRCASIA | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | NO | OPEN OFFICE | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i7-4790 CPU @ 3.60GHz, RAM:8GB, ALMACENAMIENTO: 465.8GB | RECAUDO CIRCASIA | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | NO | OPEN OFFICE | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i5 CPU 650 @ 3.20GHz, RAM:4GB, ALMACENAMIENTO: 298.1GB | COORDINA CIÓN SALENTO | 1 |





**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI**

| | | | | |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 32 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|

| | | | | | | | | |
|-------|----|----|--------------------------|------|-------------|--|--------------------------------|---|
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | NO | OPEN OFFICE | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i5 CPU 650 @ 3.20GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 298.1GB | SUBGERENCIA COEMRCIAL FILANDIA | 1 |
| DEL L | SI | NO | Windows 10 Pro | 2016 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i3-6100 CPU @ 3.70GHz, RAM: 8GB, ALMACENAMIENTO: 931.5GB | SUBGERENCIA COEMRCIAL FILANDIA | 1 |
| HP | SI | NO | Windows Vista Home Basic | NO | OPEN OFFICE | N/A | LABORATORIO AEROPUERTO | 1 |
| DEL L | SI | NO | Windows 10 Pro | 2016 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i3-6100 CPU @ 3.70GHz, RAM: 6GB, ALMACENAMIENTO: 931.5GB | LABORATORIO AEROPUERTO | 1 |
| DEL L | SI | NO | Windows 10 Pro | SI | NO | Intel(R) Core(TM) i3-6100T CPU @ 3.20GHz, 4GB RAM, 512 DD | COMERCIAL | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 7 Pro | 2010 | NO | PROCESADOR: Intel(R) Core(TM) i5 CPU 650 @ 3.20GHz, RAM: 4GB, ALMACENAMIENTO: 298.1GB | PRESUESTO | 1 |
| DEL L | NO | SI | Windows 10 Pro | 2019 | | PROCESADOR INTEL CORE I5 11TH GEN 2.4GHZ, RAM 8GB, DISCO DURO 1TB | GERENCIA | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 10 Pro | 2019 | NO | PROCESADOR INTEL CORE I5 10500 3.10GHZ, RAM 8GB, DISCO DURO 1TB | PRESUESTO | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 10 Pro | 2019 | NO | PROCESADOR INTEL CORE I5 10500 3.10GHZ, RAM 8GB, DISCO DURO 1TB | CONTABILIDAD | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 10 Pro | 2019 | NO | PROCESADOR INTEL CORE I5 10500 3.10GHZ, RAM 8GB, DISCO DURO 1TB | CONTROL INTERNO DE GESTION | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 10 Pro | 2019 | NO | PROCESADOR INTEL CORE I5 10500 3.10GHZ, RAM 8GB, DISCO DURO 1TB | TESORERIA | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 10 Pro | 2019 | NO | PROCESADOR INTEL CORE I5 10500 3.10GHZ, | COORDINACION | 1 |





**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI**

| | | | | |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 33 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|

| | | | | | | | | |
|-------|----|----|----------------|------|---------|---|-------------------------|----|
| | | | | | | RAM 8GB, DISCO DURO 1TB | MONTENEGRO | |
| HP | SI | NO | Windows 10 Pro | 2019 | NO | PROCESADOR INTEL CORE I5 10500 3.10GHZ, RAM 8GB, DISCO DURO 1TB | COORDINACION MONTENEGRO | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 10 Pro | 2019 | NO | PROCESADOR INTEL CORE I5 10500 3.10GHZ, RAM 8GB, DISCO DURO 1TB | SECRETARIA GENERAL | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 10 Pro | 2019 | NO | PROCESADOR INTEL CORE I5 10500 3.10GHZ, RAM 8GB, DISCO DURO 1TB | FACTURACION FEDRA | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 10 Pro | 2019 | NO | PROCESADOR INTEL CORE I5 10500 3.10GHZ, RAM 8GB, DISCO DURO 1TB | CRITICA GIOVANNI | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 10 Pro | 2019 | NO | PROCESADOR INTEL CORE I5 10500 3.10GHZ, RAM 8GB, DISCO DURO 1TB | OPERATIVA | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 10 Pro | 2019 | NO | PROCESADOR INTEL CORE I5 10500 3.10GHZ, RAM 8GB, DISCO DURO 1TB | TALENTO HUMANO | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 10 Pro | 2019 | NO | PROCESADOR INTEL CORE I5 10500 3.10GHZ, RAM 8GB, DISCO DURO 1TB | SISTEMAS | 1 |
| HP | SI | NO | Windows 10 Pro | 2019 | AUTOCAD | PROCESADOR INTEL CORE I5 10500 3.10GHZ, RAM 8GB, DISCO DURO 1TB | PLANEACION | 1 |
| TOTAL | | | | | | | | 74 |

Como mejoras al proceso se viene desarrollando la implementación de la norma TIA 942 al centro de datos con un respaldo de contingencia, además de contar con una copia de información en la nube y se está realizando el proceso de renovación de equipos obsoletos para fortalecer la Arquitectura de Servicios Tecnológicos, que es requerido para el catálogo de servicios.

8.4. Estrategia de Gobierno

- ❖ La administración de los servicios tecnológicos es supervisada por el proceso de



| | | | | |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 34 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|

TI.

- ❖ La oficina de TI es responsable del cumplimiento de la normatividad vigente y el plan de gobierno digital con el propósito de mantener los servicios tecnológicos.
- ❖ La estrategia para el centro de datos es cumplir con la norma TIA 942 llevando a cabo los controles de riesgo para mitigar las afectaciones en el servicio.
- ❖ Actualmente se cuenta con un plan de mejora para el manejo de servicios como son el uso de la NAS (copias de seguridad), Control de equipos y seguimiento, internet dedicado con fibra óptica entre las sedes y contratación de servicios especializados para el alojamiento de aplicativos, correo institucional y portal web.
- ❖ La entidad cuenta con conectividad de internet en Fibra para las sedes.
- ❖ Los servicios de internet, correos institucionales y aplicativos de facturación o nómina son gestionados para impactar los procesos de la entidad en su optimización a tareas y atención a los usuarios

8.5. Análisis Financiero

La información relacionada a continuación muestra la inversión realizada para la mejora de procesos apoyados en el fortalecimiento TI

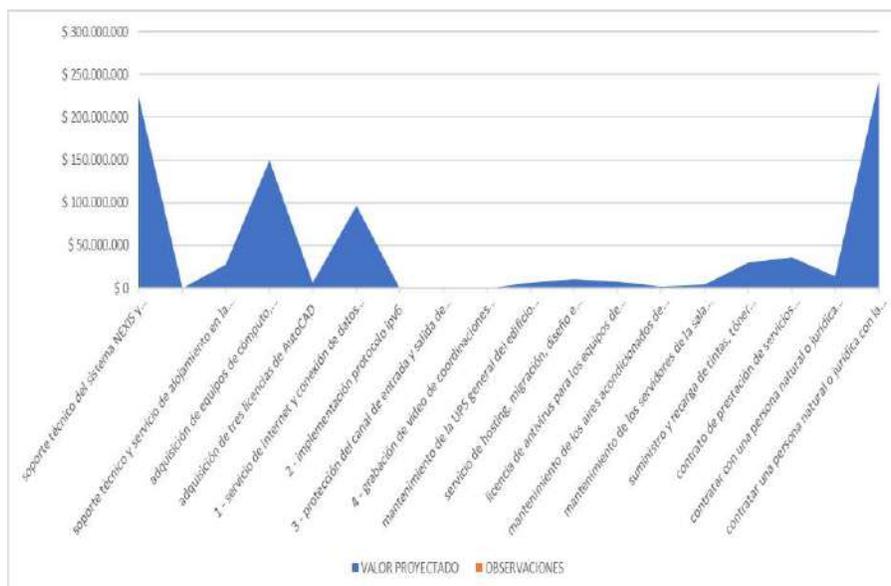


Ilustración 8 inversiones en el área TI



**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI**

Código:
GSI-P-01-PL-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
27/01/2023

Página
35 de 39

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

9. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

Verificando cada una de las actividades de las Empresas públicas del Quindío S.A. E.S.P. asociadas con las Tecnologías de la Información, se traen a relación las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades, a manera de un Análisis DOFA.

Debilidades: El personal para el proceso de gestión TI es insuficiente para cubrir todas las actividades del área, principalmente las asociadas con calidad, operatividad y mantenimiento de la plataforma tecnológica.

Se debe capacitar sobre el valor estratégico de las TIC y prevención de riesgos relacionados con la seguridad y privacidad de la información

Se debe realizar un esquema de la red de datos, para llevar un control de la administración de este recurso.

Falta actualización de algunos equipos para mejorar las actividades de funcionarios

Se debe renovar la plataforma de facturación

Amenazas: Las actividades propuestas en el Plan Estratégico de las tecnologías de la Información (PETI) pueden que no se cumplan por falta de recursos económicos, afectando el cumplimiento de metas e indicadores.

Fortalezas: un mayor porcentaje de equipos de cómputo cumplen con las actividades operacionales del personal de la entidad. Se han actualizado las políticas de seguridad y privacidad de la información. Los Sistemas de Información que maneja les dan cobertura a las necesidades de las diferentes áreas y procesos de la Entidad, tanto misionales como de apoyo administrativo.

Oportunidades: Con base a los lineamientos que dispone el MINTIC del Gobierno nacional en su política de Gobierno Digital, se viene mejorando la gestión de TI y arquitectura empresarial de la entidad.





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

Código:
GSI-P-01-PL-01

Versión:
02

Fecha de emisión:
27/01/2023

Página
36 de 39

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

10. PROYECCIÓN DE PRESUPUESTO DE TI

Proyección de presupuesto del Proceso de Gestión de Sistemas de Información. para el mejoramiento de los servicios administrativos y mitigación de riesgos con base a la normatividad expedida por el gobierno nacional, tales como la Ley 1712 de 2014 Transparencia y acceso a la información y el Decreto 1499 de 2017 el cual contiene las políticas de Gobierno y Seguridad Digital.

| SERVICIO O PRODUCTO | VALOR PROYECTADO | OBSERVACIONES |
|---|------------------|---|
| soporte técnico del sistema NEXIS y alojamiento en la nube para sus módulos complementarios | \$223.200.000 | soporte técnico necesario para el sistema comercial de, acueducto, alcantarillado, gas. sistema de nómina, almacén, financiero y nuevos desarrollos de software de acuerdo a la normatividad legal vigente. |
| soporte técnico y servicio de alojamiento en la nube del aplicativo de finanzas plus | \$28.000.000 | soporte técnico necesario para el sistema comercial de finanzas por tres meses (enero-marzo) |
| adquisición de equipos de cómputo, impresoras, escáner y licencias de ofimática | \$150.000.000 | se requiere adquirir y mejorar equipos de cómputo con características óptimas que permitan la eficiencia y articulación de los sistemas de información logrando la efectividad en la realización de las funciones de los diferentes funcionarios que prestan sus servicios en EPQ |
| adquisición de tres licencias de AutoCAD | \$6.300.000 | licencias AutoCAD requeridas en el área de planeación técnica para la realización de las mejoras a realizar en los diferentes planos |
| 1 - servicio de internet y conexión de datos con los municipios 2 - implementación protocolo ipv6 3 - protección del canal de entrada y salida de internet de epq 4 - grabación de video de coordinaciones municipales con un dispositivo adecuado | \$96.500.000 | 1 - Servicio de internet y datos para conectar la sede principal de EPQ con los demás municipios 2 - implementación de un nuevo protocolo de redes de datos que será exigido por el gobierno nacional desde el 2021 3 - dispositivo que se encarga de |





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

| | | | | |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 37 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|

| SERVICIO O PRODUCTO | VALOR PROYECTADO | OBSERVACIONES |
|---|------------------|---|
| | | brindar seguridad a la entrada y salida de la navegación de internet de epq 4 - es un dispositivo que se requiere para el almacenamiento adecuado de las grabaciones de video de las coordinaciones municipales. actualmente se está haciendo con un equipo de cómputo que no es apto para esta tarea. |
| mantenimiento de la UPS general del edificio 20kva | \$6.000.000 | se requiere realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de la ups, con el propósito de contar con el respaldo eléctrico para los computadores y sistemas de información de EPQ (requiere el cambio de todas las baterías) |
| servicio de hosting, migración, diseño e implementación de un nuevo portal web para EPQ con cumplimiento de requerimientos de la política de gobierno digital | \$11.000.000 | teniendo en cuenta la ley 1712 de 2014 y la circular número 018 de 2021, se requiere actualizar la página web actual de EPQ, de acuerdo a los lineamientos de la resolución 1519 de 2020, además de la política de gobierno digital |
| licencia de antivirus para los equipos de cómputo de EPQ | \$ 8.000.000 | software para asegurar cada equipo contra ataques informáticos |
| mantenimiento de los aires acondicionados de la sala de sistemas y la oficina de gerencia general | \$ 2.000.000 | se hace necesario mantenimiento preventivo y correctivo a los aires acondicionados instalados en la sala sistemas y la oficina de gerencia general con el propósito de prolongar la vida útil de los mismo, debido a su funcionamiento constante. |
| mantenimiento de los servidores de la sala sistemas | \$ 4.000.000 | realizar el mantenimiento preventivo y correctivo, de los servidores instalados en la sala de sistemas en los cuales se almacenan la información de la oficina central y seccionales de EPQ |
| Suministro y recarga de tintas, tóner cartuchos con soporte técnico especializado para el mantenimiento, remano-facturación; cambio de cilindros, recargas de tóner laser cartuchos, fotocopias, fotoplanos, argollados e | \$ 30.000.000 | se hace necesario adquirir los tóneres para el adecuado funcionamiento de las impresoras de EPQ y sus seccionales, además de la adquisición de componentes electrónicos y |





**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI**

| | | | | |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 38 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|

| SERVICIO O PRODUCTO | VALOR PROYECTADO | OBSERVACIONES |
|--|-------------------------|---|
| impresiones a color de documentos de las diferentes oficinas y dependencias de empresas públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. de acuerdo a las necesidades que se presente, y accesorios y componentes electrónicos de los equipos de cómputo (mouse, teclados ,ups y etc.) | | accesorios de los diferentes equipos de cómputo de la entidad |
| contrato de prestación de servicios profesionales para la realización de actividades de tipo tecnológicos y administrativos en la oficina de sistemas de EPQ | \$ 36.000.000 | se hace necesario contar con un profesional en el área de sistemas que permita prestar soporte técnico administrativo y tecnológico a los diferentes equipos de cómputo y software de EPQ |
| contratar con una persona natural o jurídica con la experiencia, capacidad técnica y financiera para la adquisición de licenciamiento de cuentas por la plataforma Google WORKSPACE para el manejo de correos corporativos, video conferencias, seguridad de la información y almacenamiento en la nube según requerimiento por parte de empresas públicas del Quindío | \$ 14.000.000 | se requiere el licenciamiento de varias cuentas de correo corporativo por medio de la plataforma DE GOOGLE WORKSPACE para el manejo, envío y recepción de la información por parte de los funcionarios de la entidad |
| contratar una persona natural o jurídica con la experiencia, capacidad técnica y financiera para diseñar, implementar e instalar el cableado estructurado categoría 6 y los switches de red más conveniente para la empresa públicas del Quindío | \$ 241.581.814 | se requiere un sistema de cableado estructurado que permita transportar, a lo largo y ancho de la instalación central de EPQ, las señales que emite un emisor de algún tipo de señal hasta el correspondiente receptor, de manera más óptima, que mejore la conectividad de los pc en la red. |

11. PLAN DE COMUNICACIONES

La publicación y socialización del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información, a sus usuarios, se realizará en el sitio web (<https://epq.gov.co>) de las Empresas Públicas del Quindío.





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

| | | | | |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| Código: GSI-P-01-PL-01 | Versión: 02 | Fecha de emisión: 27/01/2023 | Página 39 de 39 | DOCUMENTO CONTROLADO |
|---------------------------|----------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|

| | |
|--|------|
| Elaborado por: Jhon Freddy Montoya Ovalle Profesional Universitaria Sistemas | |
| Revisado por: María Del Socorro Mejía Zuluaga Subgerente Administrativa y Financiera Darnelly Toro Jiménez Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional | |
| Aprobado por: Jhon Fabio Suarez Valero Gerente General | |

CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Descripción del cambio |
|------------|---------|--|
| 31/01/2022 | 01 | Se inicia Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI |
| 27/01/2023 | 02 | Actualización Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI |

