

“ Somos un equipo comprometido con nuestro hogar. Trabajamos con pasión por servir, estamos avanzando y tenemos la esperanza de ser cada vez mejores por el bienestar de nuestra comunidad y la convicción de sumar voluntades para un desarrollo ambiental, social y económico. ”



Plan Estratégico de Tecnologías de la información

ESSMAR 2026 - 2027

ALFONSO ELIECER OROZCO DIAZ

Subgerente Corporativo

OSWALDO ENRIQUE ROJAS MANOTAS

Profesional Especializado Grupo TIC

Subgerencia Corporativa

RAFAEL MAURICIO PINEDA GARCIA

Profesional Universitario Grupo TIC

Subgerencia Corporativa

GERMAN IGUARÁN ROMERO

Técnico Administrativo Grupo TIC

Subgerencia Corporativa

EDWIN ANTONIO PARADA CABRERA

Agente Especial ESSMAR E.S.P.

Tabla de contenido

1. Introducción.....	5
2. Alcance	6
3. Objetivo	6
3.1. Objetivos Específicos	6
4. Marco Normativo.....	7
5. Generalidades.....	9
5.1. Motivadores Estratégicos.....	9
5.2. Contexto Institucional	10
5.3. Objetivos estratégicos.....	10
5.4. Estructura Organizacional	11
5.5. Modelo Operativo.....	11
5.6. Alineación de TI con los procesos	12
5.7. Servicios institucionales o de negocio.....	16
5.8. Trámites.....	17
5.9. 1. Análisis de la situación actual	18
5.9.2 Arquitectura TI.....	18
5.9.1. Misión y Visión de TI	18
5.9.2. Servicios de TI	19
5.9.3. Capacidades TI.....	26
5.10. Gobierno TI	27
5.10.1. Modelo de Gestión de Gobierno Digital	27
5.10.2. Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI	28
5.10.3. Procesos de gestión de TI	29
5.10.4. Estructura y Organización del Talento Humano de TI	30
5.11. Sistemas de información.....	30
5.12. INFRAESTRUCTURA.....	33
5.13. Uso y aprobación de la tecnología	37
5.14. Riesgos Asociados al Proceso	38

5.15. Implementación de Procesos.....	39
5.16. Cadena de valor TI.....	41
5.17. Proceso de la información.....	42
6. Situación objetivo.....	42
6.1. Identificación de Brechas.....	42
6.2. Estrategias de iniciativas, proyectos y hoja de ruta 2026-2027.....	44
6.3. Proyección de presupuesto del grupo TI.....	48
7. Plan de comunicación de PETI.....	49
7.1. Grupo de interés.....	49
7.2. Actividades para divulgación.....	49
8. Control de cambios.....	50
9. Anexos.....	50

1. Introducción

La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P. presta los servicios de acueducto, alcantarillado e interventoría a la empresa prestadora del servicio de aseo y busca para el año 2027, ser reconocidos a nivel nacional por sus altos estándares de calidad en la prestación de servicios públicos y desarrollo sostenible.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información de ESSMAR E.S.P es el compromiso del grupo de TI en la ESSMAR E.S.P. para generar las mejores condiciones desde los ecosistemas tecnológicos institucionales, proyectando el cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa, los cuales desde la Gestión Tecnológica se visualizan como principios de garantía de éxito para optimizar los procesos en la prestación de los servicios públicos, apoyando así los propósitos y compromisos como empresa pública de la ciudad de Santa Marta.

Por tal motivo la ESSMAR E.S.P adopta una estrategia de TI documentada en el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones - PETI como insumo base para para la planificación y ejecución de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que

desde el proceso de Gestión Tecnológica se generan para optimizar los recursos, tiempos y servicios.

2. Alcance

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la ESSMAR E.S.P. aplica a todos los funcionarios, trabajadores y contratistas de la ESSMAR E.S.P, Inicia con el diagnóstico general del proceso, continua con el diseño y ejecución de estrategias y finaliza con la divulgación a sus grupos de interés.

3.Objetivo

Establecer un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la ESSMAR E.S.P. con los lineamientos para gestionar, administrar e implementar mecanismos de transformación digital en la ESSMAR E.S.P, con el fin de permitir el desarrollo de mejoras y el soporte tecnológico de los procesos, priorizando las necesidades tecnológicas de integridad y disponibilidad de información, dando a conocer las estrategias, proyectos y actividades que se llevarán a cabo durante la vigencia 2026 - 2027.

3.1. Objetivos Específicos

Los siguientes objetivos del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la ESSMAR E.S.P. se encuentran relacionados con las acciones y estrategias de impacto con la empresa.

ID	Objetivo
01	Planear con base en el modelo de Arquitectura TI (de dónde), el diseño e implementación del proceso Gestión Tecnológica y Comunicaciones de la Entidad para la mejora continua de los procesos institucionales.
02	Diseñar e implementar criterios contemplados en la estrategia de Gobierno Digital para garantizar la prestación de servicios tecnológicos en la ESSMAR E.S.P.
03	Fortalecer el uso de las Tecnologías de la Información al interior de la entidad por medio de capacitaciones para generar apropiación, uso y potencialización de los recursos tecnológicos.
04	Mejorar el modelo de Seguridad y Privacidad de la Información con la implementación de la política digital.

4. Marco Normativo

Norma	Descripción
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.
Ley 594 De 2000	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1747 De 2000	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 527 de 1999, en lo relacionado con: “Las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales”.
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.
Ley 1221 De 2008	"Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo". (Artículo 2, Ley 1221 de 2008).
Ley 1273 De 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 De 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.
Decreto 19 De 2012 Nivel Nacional	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2609 De 2012 Nivel Nacional	Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.

Norma	Descripción
Directiva Presidencial 02 De 2012	Derechos de Autor y los derechos conexos, "Utilización de software o programas informáticos".
Directiva Presidencial No. 4 De 2012	Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la política cero papeles en la administración pública.
Decreto Nacional 1377 De 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 sobre la protección de datos personales.
Decreto 2573 Del 12 De diciembre De 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
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 Nacional 1078 De mayo De 2015	Por medio del cual se expide el Decreto único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las comunicaciones – Título 9 – Capítulo I.
Decreto 103 De 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 415 De 2016	Establece los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones a través del posicionamiento de los líderes de tecnologías de la información (TI).
Decreto 1008 De 2018	Por el Cual se establecen los Lineamientos Generales de la Política de Gobierno Digital.
Ley 1978 De 2019	Por la cual se moderniza el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones (tic), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones.
Ley 2108 de 2021	Declara el acceso a internet como un servidor público esencial y universal.

5. Generalidades

5.1. Motivadores Estratégicos

La ESSMAR E.S.P. ha proyectado desde el grupo TIC unas líneas de acción para construir estrategias que nos permitan identificar paradigmas a romper en la empresa pública para llevar a cabo la transformación de la gestión de TI, a continuación, se listan las siguientes acciones:

- Para la ESSMAR E.S.P. está claro que, en aras del mejoramiento continuo, las tecnologías de la información deberán tener un valor de alto nivel desde lo común (equipos tecnológicos, servicios de red, sistemas de información, software, base datos, servidores) hasta las decisiones que trasciendan para el futuro institucional.
- Generar desde el proceso de Gestión Tecnológica resultados que impacten a la comunidad en general, siendo así, la prestación de servicios tecnológicos, eficientes, eficaces, confiables, oportunos y de fácil consumo para realizar trámites internos y externos.
- Fortalecer los servicios prestados por el sitio web con todas las características de Gobierno Digital enmarcadas en la prestación de un servicio de calidad de cara al ciudadano.
- Proyectar los servicios tecnológicos necesarios a implementar, teniendo en cuenta las debilidades y necesidades actuales, hacia donde se debe llegar estratégicamente de la mano de la alta dirección y alinearse con la misión y visión institucional.
- Sensibilizar al personal de la ESSMAR E.S.P. en las políticas de seguridad y privacidad, y las buenas prácticas en materia de seguridad de la información.

Con base a lo anterior, el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) de la ESSMAR E.S.P. para el periodo 2026-2027, enfoca sus esfuerzos en cada una de estas líneas estratégicas de transformación digital, articulándolas con iniciativas propuestas, procesos y servicios de la empresa, con el objetivo de encaminar a la empresa en proyectos aterrizados a las necesidades reales que sean requeridas, asegurando la generación de valor e impacto junto con el fortalecimiento de la gestión de TI y las capacidades institucionales. A continuación, una descripción de los motivadores estratégicos:

MOTIVADOR	FUENTE
Estrategia Nacional	Plan Estratégico de Tecnologías de Información – PETI (MinTIC)
Estrategia Institucional	- Plan de Acción ESSMAR ESP - Plan Estratégico ESSMAR ESP 2024 - 2027
Lineamientos y Políticas	- Política Institucional de Gestión Documental ESSMAR E.S.P. - Política de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción ESSMAR E.S.P. - Política de Seguimiento y Evaluación Institucional ESSMAR E.S.P. - Política de Planeación Institucional ESSMAR E.S.P. - Política Prevención del Daño Antijuridico ESSMAR E.S.P. - Política de Seguridad Digital ESSMAR E.S.P. - Política Administración del Riesgo ESSMAR E.S.P. - Sistema Integrado de Gestión. - Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

5.2. Contexto Institucional

MISIÓN Mejoramos la calidad de vida en Santa Marta, mediante la gestión eficiente de los servicios públicos con responsabilidad, honestidad y transparencia, de manera sostenible para todos.

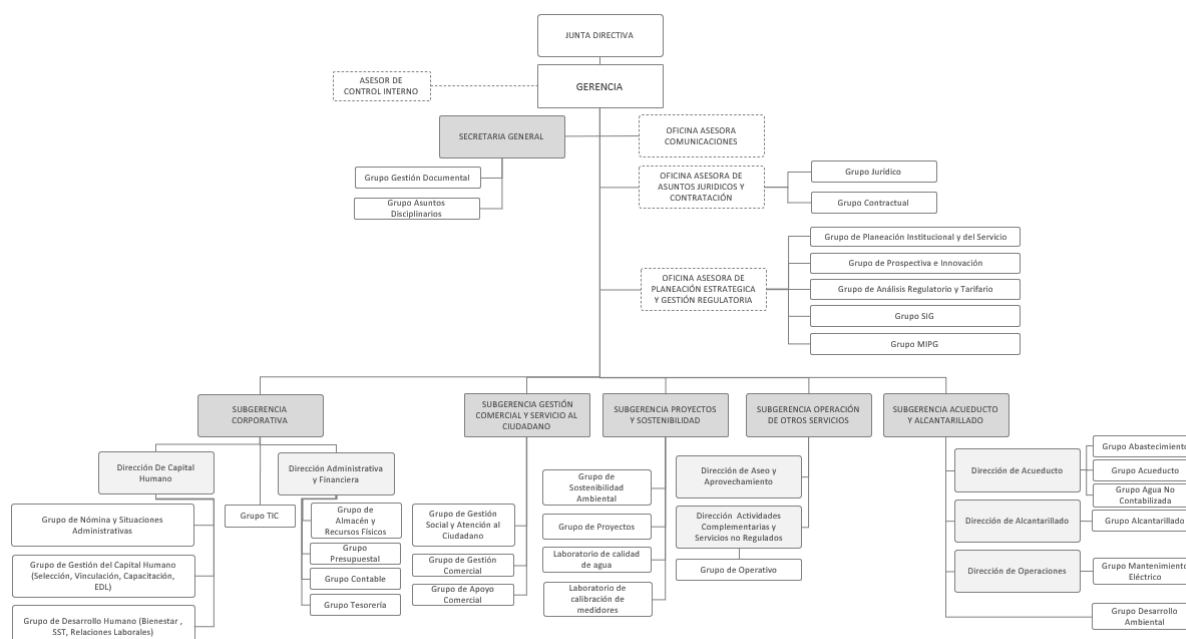
VISIÓN Ser líderes en la transformación de los servicios públicos, garantizando la sostenibilidad y eficiencia operativa, contribuyendo al bienestar social en Santa Marta.

5.3. Objetivos estratégicos

Perspectiva	Objetivos Estratégicos
Generación de valor	Incrementar ingresos
Generación de valor	Optimizar costos operativos y funcionales
Clientes y mercados	Lograr relación integral con los grupos de interés
Clientes y mercados	Fortalecer la transparencia institucional para aumentar la confianza de los ciudadanos
Clientes y mercados	Fortalecer la gestión ambiental institucional
Operaciones	Normalizar la operación de acueducto y alcantarillado.
Operaciones	Reducir las pérdidas técnicas y comerciales del sistema de acueducto.
Operaciones	Fortalecer la gestión de proyectos

Operaciones	Optimizar la prestación del servicio de Aseo en el distrito
Operaciones	Optimizar la operación de actividades complementarias
Aprendizaje y crecimiento	Fortalecer la comunicación y competencias de los colaboradores
Aprendizaje y crecimiento	Actualizar las tecnologías de operación y de información

5.4. Estructura Organizacional



5.5. Modelo Operativo

La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta- ESSMAR E.S.P. cuenta con un modelo de gestión guiado por procesos conforme a la Norma ISO 9001:2015, con cuatro (4) macroprocesos: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación. En cumplimiento a la **RESOLUCIÓN número 0681 del 05 de noviembre de 2025 “Por medio del cual se modifica el acuerdo 010 del año 2020”**, que busca el fortalecimiento institucional en materia a las tecnologías de la información y las comunicaciones; el proceso de Gestión de TI se encuentra dentro del Macroproceso estratégico buscando la consolidación de la Arquitectura Institucional.

- Procesos Misionales
- Procesos de Apoyo
- Procesos Estratégicos
- Procesos de Evaluación y Control



5.6. Alineación de TI con los procesos

A continuación, se describe como se encuentra el proceso del grupo TIC alineado con los demás procesos de la ESSMAR E.S.P.

ID	Proceso	Categoría	Sistema de Información	Cubrimiento	Oportunidad de mejora
001	Gestión Social	Misional	N/A	Sin cobertura	Incluir y optimizar espacio de participación ciudadana y su funcionalidad con relación a las dinámicas del equipo de gestión social Actualizar link "cuéntanos" Revisar modulo participa con el equipo de gestión social
002	Gestión del Capital humano	Estratégico	Servicio SaaS módulo subsistema	Total	Mejorar la visibilidad del portal de

			administrativo: (Módulo de Gestión de Nomina).		autogestión para el funcionario.
003	Gestión de la Comunicación Estratégica	Estratégico	Programa licenciado para el diseño gráfico.	Total	Reducción de procesos manuales (vacaciones, permisos, incapacidades)
004	Laboratorio de Control de Calidad de agua	Estratégico	N/A	Sin cobertura	Implementar un sistema para la administración de la información en tiempo real para mejorar las estadísticas. Validar necesidades tecnológicas del proceso
005	Gestión Direccional Estratégico	Estratégico	N/A	Sin cobertura	Implementación del módulo de planeación.
006	Gestión Documental	Apoyo	Sistema de Administración de Documentos a través de herramientas ofimáticas.	Parcial	Implementación de sistema de gestión de archivo digital
007	Gestión Contractual	Apoyo	N/A	Sin cobertura	Implementación del módulo de gestión contractual.
008	Gestión Financiera	Apoyo	Servicio SaaS módulo subsistema administrativo, submódulo: (Módulo de presupuesto, Módulo de cuentas por pagar, Módulo de tesorería, Módulo de contabilidad).	Total	Implementación módulo de costos ABC

009	Gestión Disciplinaria	Apoyo	N/A	Sin cobertura	Implementación de sistema de gestión de archivo digital
010	Gestión de Almacén	Apoyo	Servicio SaaS módulo subsistema administrativo, submódulo: (Módulo de compras y servicios, Módulo de inventarios, Módulo de activos).	Total	Acompañamiento y capacitaciones modulo compras y servicios
011	Gestión Jurídica	Apoyo	N/A	Sin cobertura	Implementar un sistema de información para la administración y seguimiento de la información.
012	Gestión Administrativa	Apoyo	Servicio SaaS módulo subsistema administrativo, submódulo: (Módulo de compras y servicios, Módulo de inventarios, Módulo de activos, Módulo control de Vehículos).	Total	Disponibilidad vehicular en intranet
013	Gestión TICS	Apoyo	Plataforma GLPI Plataforma OMADA Sistema administración Office365	Total	
014	Proyectos y Sostenibilidad	Misional	Programa licenciado para el diseño de planos y proyectos.	Total	Implementación del módulo de planeación.

015	Actividades Complementarias	Misional	Servicio SaaS módulo subsistema técnico operativo: (Módulo Movilidad Ordenes de Trabajo, Módulo control de Vehículos).	Total	
016	Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	Misional	Servicios SaaS módulo comercial, submódulo: (Módulo de Clientes, Módulo de Facturación, Módulo de Recaudo, Módulo de Cartera, Módulo de PQRS)	Total	Mesa de servicio 5x8 a 7x24
017	Aseo y Aprovechamiento	Misional	Servicio SaaS módulo subsistema técnico operativo: (Módulo Movilidad Ordenes de Trabajo, Módulo control de Vehículos, Módulo Gestión Interventoría de Aseo).	Total	
018	Acueducto y Alcantarillado	Misional	Servicio SaaS módulo subsistema técnico operativo: (Módulo Movilidad Ordenes de Trabajo, Módulo Atención de	Total	

			Daños, Módulo Gestión de Carro Tanques, Módulo control de Vehículos).		
			Programa licenciado para el diseño de proyectos hidráulicos.		
019	Control Interno	Evaluación y Control	N/A	Sin cobertura	

5.7. Servicios institucionales o de negocio

La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta- ESSMAR E.S.P. cuenta con los siguientes servicios tecnológicos para atención de la ciudadanía:

ID	001
Nombre	Portal de autogestión del usuario
Descripción	Modulo (HABBIL) en el portal web de la empresa para gestión de trámites para el usuario de los servicios de acueducto y alcantarillado. Se describe información de los canales de atención al usuario. Servicios del portal: • Radicar y consultar PQRS • Consultar estado de cuenta • Factura digital • Impresión de duplicado • Generar cupo de pago
Usuario objetivo	Ciudadanos
Horario de prestación del servicio	Disponibile 24 x 7
Canal de acceso	www.essmar.gov.co https://habbil-web-essmar-prd.saas.arqbs.com/Habbil

ID	002
Nombre	Modulo Paga tu factura
Descripción	Portal para pago de facturas en el portal web de la empresa para la gestión de los pagos en línea para el usuario que

	reciben los servicios de acueducto y alcantarillado. Implementación generada por la entidad bancaria Banco de Bogotá.
Usuario objetivo	Ciudadanos
Horario de prestación del servicio	Disponibile 24 x 7
Canal de acceso	www.essmar.gov.co https://micrositios.avalpaycenter.com/essmar-of-mp/login

5.8. Trámites

Los trámites institucionales registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) constituyen un componente fundamental para la gestión y prestación eficiente de los servicios a la ciudadanía. Su adecuada administración garantiza transparencia, oportunidad y estandarización en la atención, permitiendo que los usuarios accedan a procesos claros, simplificados y alineados con la normatividad vigente. A continuación, se presentan los trámites reportados por la entidad, junto con sus principales características y estado de avance, con el fin de fortalecer la planeación estratégica y la toma de decisiones.

Los trámites institucionales registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) constituyen un componente fundamental para la gestión y prestación eficiente de los servicios a la ciudadanía. Su adecuada administración garantiza transparencia, oportunidad y estandarización en la atención, permitiendo que los usuarios accedan a procesos claros, simplificados y alineados con la normatividad vigente.

A continuación, se presentan los trámites reportados por la entidad:

1. Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos
2. Factibilidad de servicios públicos
3. Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)
4. Suspensión del servicio público
5. Restablecimiento del servicio público
6. Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo)
7. Instalación temporal del servicio público

8. Independización del servicio público
9. Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar
10. Cambio de tarifa de servicios públicos
11. Cambio de la clase de uso del inmueble al cual se le está prestando el servicio público
12. Cambios en la factura de servicio público
13. Denuncio del contrato de arrendamiento (10 días de respuesta)
14. Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias
15. Duplicado de los recibos de pago

5.9.1. Análisis de la situación actual

La ESSMAR E.S.P. de Santa Marta, cuenta con una infraestructura tecnológica acorde a los requerimientos de las necesidades. Tiene una red WAN de fibra óptica con servicio de banda ancha dedicada y servicio de telefonía IP. Contamos con un total de 228 equipos entre cómputo de mesa y portátiles, 5 servidores físicos prestando servicios tecnológicos para garantizar la continuidad de los procesos y desarrollos de la entidad. Tenemos una red wifi corporativa repartida con puntos de acceso (Access Point) en la sede central apoyada con un portal cautivo para el control del tráfico de red a funcionarios, trabajadores, practicantes y visitantes.

5.9.2 Arquitectura TI

5.9.1. Misión y Visión de TI

MISIÓN

El grupo TIC's tiene como misión generar estrategias para el mejoramiento continuo a nivel tecnológico, gestionando herramientas que coadyuven a mantener la integridad de la información y optimización de los recursos tecnológicos, teniendo en cuenta la proyección y búsqueda de las herramientas tecnológicas que faciliten procesos o actividades, mejorando el servicio prestado a funcionarios, contratistas, proveedores y al ciudadano, asegurando la protección de la información a todo nivel.

VISIÓN

A futuro, el Grupo TIC de la ESSMAR E.S.P. se compromete a asegurar una atención puntual y eficiente a las necesidades tecnológicas de la empresa, contribuyendo al continuo proceso de mejora institucional y al fortalecimiento de la calidad en la prestación de los servicios tecnológicos. A través de una planificación estratégica y proactiva, buscamos optimizar las soluciones tecnológicas, alineándonos con los objetivos de la empresa para garantizar su sostenibilidad, innovación y competitividad en el sector de servicios públicos. De esta manera, nos posicionamos como un pilar fundamental en el avance de la ESSMAR E.S.P., promoviendo la eficiencia operativa y la satisfacción de nuestros usuarios mediante el uso de tecnologías avanzadas y soluciones adaptadas a las necesidades actuales y futuras.

5.9.2. Servicios de TI

A continuación, se encuentran descritos los servicios atendidos por el grupo TIC:

ID	001
Nombre	Acceso a internet por WIFI
Descripción	Servicio para el acceso a la red wifi para los funcionarios, contratistas e invitados en la Entidad, administrados por un portal cautivo que gestiona 2 redes, una con registro de usuarios y otra con registro de voucher temporales.
Categoría	Conectividad
Usuario objetivo	Grupo de interés
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio – GLPI. • Verbal • Software portal cautivo
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Conectividad lenta sin cumplimiento del servicio prestado. Optimizar la conectividad y estabilidad de la red wifi.

ID	002
Nombre	Acceso de credenciales

Descripción	Servicios para brindar el acceso y credenciales que se encuentran protegidas en la Entidad para el uso de los recursos tecnológicos. Entre ellos: • Correo electrónico • Sistemas de información • Impresora • Red wifi
Categoría	Conectividad
Usuario objetivo	Todas las áreas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio – GLPI. • Verbal • Actas de entregas
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Administrar los usuarios de los sistemas de información tercerizados.

ID	003
Nombre	Herramientas colaborativas
Descripción	Servicio prestado por Microsoft Office 365 que permite la generación y almacenamiento de la información de la entidad. Entre los aplicativos encontramos: • Correo electrónico (Outlook) • Almacenamiento en la nube (OneDrive, SharePoint) • Chat corporativo (Microsoft Teams) • Office365 (Word, Excel, PowerPoint) • Engage (Red social)
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Todas las áreas y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico. • Software de mesa de servicio – GLPI. • Verbal.
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Capacitar para reforzar el uso y apropiación de las herramientas colaborativas de Microsoft Office 365.

ID	004
Nombre	Plataforma de Mesa de servicio GLPI

Descripción	Servicio prestado mediante la plataforma GLPI para la administración de registros, consultas y respuesta de atención de requerimientos y solicitudes a la oficina TIC.
Categoría	Aplicación
Usuario objetivo	Todas las áreas de la entidad
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico. • Software de mesa de servicio – GLPI. • Verbal.
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Reforzar e incentivar el uso de la plataforma de atención de soporte de TI.

ID	005
Nombre	Antivirus
Descripción	Servicio de software antivirus que nos permite detectar y eliminar elementos de virus informáticos y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información y equipos de cómputo. Este software funciona de forma endpoint para cubrir toda la entidad.
Categoría	Seguridad
Usuario objetivo	Todas las áreas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico. • Software de mesa de servicio – GLPI. • Verbal.
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Parametrizar las políticas brindadas por el software endpoint del antivirus para garantizar la seguridad de la información.

ID	006
Nombre	Adquisición de equipos de cómputo
Descripción	Servicio para la adquisición, instalación y configuración de los equipos de cómputo para asignaciones a los funcionarios de la entidad.
Categoría	Gestión de recursos
Usuario objetivo	Todas las áreas de la entidad
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	Solicitudes equipo de cómputo: • Correo electrónico.

Acuerdo de nivel de servicio Hallazgos u oportunidades de mejora	- Software de mesa de servicio – GLPI. Etapas precontractuales: - Solicitudes de cotizaciones. Etapas contractuales: - Solicitud pública de ofertas. - Recepción de ofertas. - Aceptación de oferta.
	99%
	Cumplir de manera oportuna con el proceso contractual de adquisición de equipos de cómputo.

ID	007
Nombre	Instalación de software en los equipos de cómputo
Descripción	Servicio para la instalación de software por demanda o sean requeridos en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas.
Categoría	Gestión de recursos
Usuario objetivo	Todo los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	- Correo electrónico. - Software de mesa de servicio – GLPI. - Verbal.
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

ID	008
Nombre	Adquisición de licencias de software
Descripción	Servicio para la adquisición de licencias de software requeridas y usadas por los diferentes procesos de la entidad: - Licencias ofimáticas. - Licencias de antivirus. - Licencias de diseño gráfico. - Licencias de diseño de planos. - Licencias de diseños hidráulicos. - Licencias software servicios TI.
Categoría	Gestión de recursos
Usuario objetivo	Todas las áreas de la entidad

Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	Solicitudes de licencias: • Correo electrónico. • Software de mesa de servicio – GLPI. Etapas precontractuales: • Solicitudes de cotizaciones. Etapas contractuales: • Solicitud pública de ofertas. • Recepción de ofertas. • Aceptación de oferta.
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Cumplir de manera oportuna con el proceso contractual de adquisición de las licencias de software.

ID	009
Nombre	Página web institucional
Descripción	Servicios para la administración del sitio web institucional oficial disponible a los ciudadanos, el cual integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad. Además, facilita los servicios: • Radicar y consultar PQRS. • Consultar estado de cuenta. • Factura digital. • Impresión de duplicado. • Generar cupo de pago. • Portal de pagos.
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Grupo de interés
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio – GLPI
Acuerdo de nivel de servicio	98% (Evaluar cumplimiento ans)
Hallazgos u oportunidades de mejora	Validar alcance de los servicios ofrecidos mediante página web.

ID	010
Nombre	Sitio Intranet
Descripción	Servicio para la administración del sitio web institucional que almacena e integra información sobre servicios

Categoría	internos, trámites, noticias, eventos de interés, políticas, normatividad.
Usuario objetivo	Comunicación
Horario de prestación del servicio	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Canal de soporte	24 horas, 7 días a la semana
Acuerdo de nivel de servicio	• Correo electrónico • Software de mesa de servicio - GLPI
Hallazgos u oportunidades de mejora	99%
	Validar alcance de los servicios ofrecidos mediante el portal de la intranet.

ID	011
Nombre	Gestión de la infraestructura de TI
Descripción	Servicio para la administración y monitoreo de servidores web, sistemas de información, herramientas de software, soluciones en la nube, componentes tecnológicos y demás elementos de infraestructura de TI.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Grupo de TI
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico • Verbal • Proveedores
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Mejorar los seguimientos a los elementos o componentes tecnológicos de la infraestructura.

ID	012
Nombre	Gestión proceso de copia de seguridad de la información
Descripción	Servicio que se realiza para generar copias de seguridad a los sistemas de información de forma periódica:
	• Software ERP. • Página web. • Correos electrónicos. • Equipo de cómputo.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Todas las áreas de la entidad y proveedores
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico.

Acuerdo de nivel de servicio Hallazgos u oportunidades de mejora	• Software de mesa de servicio – GLPI. • Verbal.
	99%
	Actualizar el desarrollo y seguimiento al proceso de copias de seguridad de la información.

ID	013
Nombre	Gestión de proyectos de TI
Descripción	Servicio que nos permite planear, ejecutar y realizar seguimiento a los distintos proyectos que involucran uso de las TI que generan impacto en los procesos de la arquitectura de TI.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Todas las áreas de la entidad
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	• Correo electrónico. • Software de mesa de servicio – GLPI. • Verbal.
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

ID	014
Nombre	Servicio de supervisión de proveedores de TI
Descripción	Servicio que nos permite asegurar y realizar seguimiento a los proveedores en el cumplimiento de las obligaciones contractuales. Entre los procesos contractuales supervisados con el concepto técnico de TI: • Servicio de impresoras e impresión. • Servicio hosting página web e intranet. • Servicio sistemas ERP. • Compra de licencias. • Compra de equipos tecnológicos.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Grupo de TI y supervisores de contratos
Horario de prestación del servicio	• Algunos procesos contractuales tienen periodos distintos (Mensuales o trimestrales). • 24 horas, 7 días a la semana (ERP - página web).
Canal de soporte	Solicitudes de tecnología: • Correo electrónico. • Software de mesa de servicio – GLPI.

Acuerdo de nivel de servicio Hallazgos u oportunidades de mejora	Etapas precontractuales: Solicitudes de cotizaciones.
	Etapas contractuales: - Solicitud pública de ofertas. - Recepción de ofertas. - Aceptación de oferta.
	99%
	Cumplir de manera oportuna con los procesos contractuales acorde a lo presupuestado.

5.9.3.Capacidades TI

De acuerdo con la madurez organizacional del grupo TIC se relacionan las siguientes capacidades que hacen parte de la gestión de TI de la entidad:

Categoría	Capacidad	Cuenta con la Capacidad en la entidad
Estrategia	Gestionar arquitectura TI	NO
	Gestionar Proyectos de TI	SI
	Definir políticas de TI	SI
	Planear inversiones de TI	SI
	Gestionar innovación tecnológica	NO
Gobierno	Gestionar Procesos de TI	SI
Información	Administrar modelos de datos	NO
	Gestionar flujos de información	NO
Sistemas de Información	Definir arquitectura de Sistemas de Información	SI
	Administrar Sistemas de Información	SI
	Interoperar	NO
Infraestructura	Gestionar disponibilidad	SI
	Realizar soporte a usuarios	SI
	Gestionar cambios	SI
	Administrar infraestructura tecnológica	SI

Uso y apropiación	Apropiar TI	SI
Seguridad	Gestionar seguridad de la información	NO

5.10. Gobierno TI

5.10.1. Modelo de Gestión de Gobierno Digital

ESSMAR. E.S.P comprende el reto de implementar un modelo de gobierno TI, acorde al Gobierno Digital, la Arquitectura TI y demás procesos de Gestión Tecnológica de la Entidad. Entendiendo lo siguiente:

La Gestión Tecnológica de la ESSMAR E.S.P. inicia en enero de 2017 cuando se genera la necesidad de contar con un área que lidere los procesos tecnológicos en la empresa, es hasta abril del 2019 cuando se contrata al líder de proceso, dando inicio así a la reorganización y direccionamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el área, se ha gestionado la entrega de los sistemas de información, contratos y licencias de cada software de la entidad, como las licencias de office, Windows y antivirus, se han generado los planes periódicos de copias de seguridad de la información y mantenimientos preventivos y correctivos, se levanta los procesos desde su gestión documental, creando la caracterización, procedimientos, manuales, formatos y guías para enfocar los servicios tecnológicos de forma íntegra, rápida, transparente, segura, eficaz y efectiva.

El proceso tecnológico se encuentra legalmente constituida en la entidad, Grupo TIC y a cargo del proceso, el Profesional Especialista de Ingeniería de Sistemas con especializaciones relacionadas en tecnologías de la información, los Profesionales Universitarios en Ingeniería de Sistemas y los Técnico de Sistema con experiencia en soporte técnico.

Las estrategias de servicio del grupo TIC se enmarcan en los procedimientos del proceso, donde se indica el desarrollo de disponibilidades y contingencias a los niveles de soporte y respuesta, por lo cual se utilizarán modelos de metodología ITIL y COBIT.

5.10.2. Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI

El grupo TIC para establecer lineamientos del uso de las tecnologías de la información y seguridad dentro de la empresa tiene implementadas las siguientes políticas:

POLÍTICA		DESCRIPCIÓN
Seguridad		TI-Q01 política seguridad digital (VI) , La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P., como entidad prestadora de servicios públicos de acueducto, alcantarillado, e interventoría a la empresa prestadora del servicio de aseo, establece que, la información es vital para el desarrollo de los procesos y de las actividades misionales e institucional, motivo por el cual, el grupo TIC está comprometido con la protección de los activos de información de la Entidad (Empleados, información y entorno laboral), orientando sus esfuerzos a la preservación de la confidencialidad, integridad, disponibilidad, a la continuidad de las operaciones de gobernabilidad, la administración y/o gestión de riesgos, la creación de cultura y conciencia de seguridad de la información en los funcionarios, contratistas, proveedores y personas que hagan uso de los activos de información de la empresa.
Continuidad del negocio	del	TI-Q02 política Gobierno Digital (VI) , La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P., en el marco de la implementación del Modelo de Gobierno Digital y en su calidad de entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y de interventoría al servicio de aseo, reconoce que la información es un activo estratégico fundamental para el desarrollo de sus procesos misionales y de apoyo. En este sentido, la Entidad, a través del Grupo TIC, reafirma su compromiso con la gestión, protección y aprovechamiento responsable de los activos de información, garantizando su confidencialidad, integridad y disponibilidad. Asimismo, orienta sus esfuerzos hacia la continuidad operativa, el fortalecimiento de la gobernabilidad digital, la gestión adecuada de riesgos, y la promoción de una cultura institucional basada en la seguridad y uso responsable de la información. Esto incluye a funcionarios, contratistas, proveedores y cualquier persona que acceda o haga uso de los activos de información de la ESSMAR E.S.P.

5.10.3. Procesos de gestión de TI

Dentro de los procesos de gestión del grupo TI, se encuentran los siguientes documentos validados y aprobados:

PROCEDIMIENTOS

- ✓ TI-P01 Procedimiento Administración Copias de Respaldo.
- ✓ TI-P02 Procedimiento Administración y Mantenimiento de Sistemas de Información.
- ✓ TI-P03 Salidas de recursos tecnológicos.
- ✓ TI-P04 Entradas y retornos de Recursos Tecnológicos.
- ✓ TI-P05 Procedimiento Administración Copias Base de datos.
- ✓ TI-P06 Procedimiento de adquisición de hardware y software
- ✓ TI-P07 Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware
- ✓ TI-P08 Gestión de la actualización de políticas

FORMATOS

- ✓ TI-F01 Acta Copia De Seguridad.
- ✓ TI-F02 Acta De Solicitud A Sistemas De Información.
- ✓ TI F03 Entrega De Dispositivo Móviles V2TI
- ✓ TI-F05 Prestamos de equipos.
- ✓ TI-F06 Verificación de estados de equipos tecnológicos.
- ✓ TI-F07 Entrega correo corporativo.
- ✓ TI-F08 Entrega usuario impresora.
- ✓ TI-F09 Entrega usuario red WIFI.
- ✓ TI-F10 Solicitud de recursos tecnológicos
- ✓ TI-F11 Registro de mantenimientos oficina TIC
- ✓ TI-F12 Registro de soportes TIC
- ✓ TI F13 Términos Y Condiciones Pagina Web
- ✓ TI F14 Registro De Publicación En La Pagina Web V1

CARACTERIZACIÓN

- ✓ TI-C01 caracterización del proceso Gestión TICs.

5.10.4. Estructura y Organización del Talento Humano de TI

A continuación, se describen la estructura organizacional del Grupo de TI.



A continuación, se relaciona la matriz de responsabilidades del personal con respecto a los procesos.



5.11. Sistemas de información

A continuación, se describe la situación actual de los sistemas de información y/o software de mayor impacto de acuerdo con las siguientes categorías:

Aplicativo	Características	Tipo	Responsable	Componentes	Contrato
DOTESS	Gestión procesos administrativos , comerciales y operativos	software as a Services	Contratista, supervisores y líderes de procesos del área comercial, otro servicios, acueducto y alcantarillado.	Módulo comercial, submódulo: (Módulo de Clientes, Módulo de Facturación, Módulo de Recaudo, Módulo de Cartera, Módulo de PQRS).	Contrato 010 de 2025 "ARRIENDO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SOFTWARE ERP Y CRM QUE SOPORTE E INTEGRO LOS DISTINTOS PROCESOS QUE SE DESARROLLAN EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS

				Módulo subsistema técnico operativo: (Módulo Movilidad Ordenes de Trabajo, Módulo Atención de Daños, Módulo Gestión de Carro Tanques, Módulo control de Vehículos, Módulo Gestión Interventoría de Aseo). Módulo subsistema administrativo, submódulo: (Módulo de presupuesto, Módulo de cuentas por pagar, Módulo de tesorería, Módulo de contabilidad, Módulo de compras y servicios, Módulo de inventarios, Módulo de activos). Módulo subsistema administrativo : (Módulo de Gestión de Nomina).	, JURÍDICAS, COMERCIALES, OPERATIVAS Y FINANCIERAS DE LA ENTIDAD FOMENTANDO LA INTERRELACIÓN Y CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LOS DISTINTOS PROCESOS QUE SE LLEVAN A CABO EN LA ENTIDAD ESSMAR E.S.P."
PAGINA WEB	Proceso – PQRS - Información – Noticias – SIGES – Intranet	Cloud Computing	Grupo Tics, Oficina Comunicaciones .	Transparencia y acceso información pública, Atención y servicios a la ciudadanía, Intranet, SIGES, MIPG, Portal de pagos en línea.	Contrato 014 de 2025 "PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE REDISEÑO, CONSTRUCCIÓN, MIGRACIÓN, PUESTA EN MARCHA, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE UNA INTRANET Y PORTAL WEB PARA LA ESSMAR E.S.P."

ANTIVIRUS	Protección contras amenazas cibernéticas	Cloud Computing	Grupo Tics	Protección EndPoint por estación	Contrato 043 de 2025 "SUMINISTRO DE LICENCIAS MICROSOFT 365, ANTIVIRUS, Y SUS SERVICIOS ASOCIADOS DE PRODUCTIVIDAD PARA LOS PROCESOS MISIONALES Y ADMINISTRATIVOS DE LA ESSMAR E.S.P. "
DISEÑO CAD	Diseño de planos 2D y 3D	Cliente-Servidor	Subgerencia de proyectos	Diseño asistido por computadora utilizado para dibujo 2D y modelado 3D	Implementación con renovación anual
DISEÑO PROYECTOS	Diseño de planos de estructuras de tuberías	Cliente-Servidor	Subgerencia de proyectos	Programas para análisis y diseño de sistemas de drenaje con énfasis en Sistemas Sanitarios.	Implementación con renovación anual
DISEÑO GRAFICO	Diseño y edición de imágenes y videos	Cloud Computing	Oficina Comunicaciones	Conjunto de programas y herramientas informáticas para crear contenido audiovisual, imágenes y textos	Implementación con renovación anual
GESTION TIC	Inventario TIC – seguimiento y control equipos	Cliente-Servidor	Grupo Tics	Inventario, seguimientos, atención de solicitudes	Implementación de gestión de TICs.
PORTAL CAUTIVO	Administración red corporativa	Cloud Computing	Grupo Tics	Administración , seguimiento y control acceso a la red corporativa	Implementación de gestión de TICs.
OFFICE365 PARA NEGOCIOS	Hojas de textos, hojas de cálculo y presentaciones	Cloud Computing	Grupo Tics	Word, Excel, PowerPoint, Publisher, Access, OneDrive	Contrato 043 de 2025 "SUMINISTRO DE LICENCIAS MICROSOFT 365, ANTIVIRUS, Y SUS SERVICIOS ASOCIADOS DE PRODUCTIVIDAD PARA LOS PROCESOS MISIONALES Y ADMINISTRATIVOS DE LA ESSMAR E.S.P. "

POWER BI	Diseños de aplicaciones interactivas	Cloud Computing	Grupo Tics	Servicios de software, aplicaciones y conectores que funcionan conjuntamente para convertir orígenes de datos	Contrato 043 de 2025 "SUMINISTRO DE LICENCIAS MICROSOFT 365, ANTIVIRUS, Y SUS SERVICIOS ASOCIADOS DE PRODUCTIVIDAD PARA LOS PROCESOS MISIONALES Y ADMINISTRATIVOS DE LA ESSMAR E.S.P. "
PROJECT	Diseño de planes de proyectos	Cloud Computing	Grupo Tics	Administración de proyectos	Contrato 043 de 2025 "SUMINISTRO DE LICENCIAS MICROSOFT 365, ANTIVIRUS, Y SUS SERVICIOS ASOCIADOS DE PRODUCTIVIDAD PARA LOS PROCESOS MISIONALES Y ADMINISTRATIVOS DE LA ESSMAR E.S.P. "
CORREOS CORPORATIVOS	Envío y recepción de información interna y externa	Cloud Computing	Grupo Tics	Información institucional	Contrato 043 de 2025 "SUMINISTRO DE LICENCIAS MICROSOFT 365, ANTIVIRUS, Y SUS SERVICIOS ASOCIADOS DE PRODUCTIVIDAD PARA LOS PROCESOS MISIONALES Y ADMINISTRATIVOS DE LA ESSMAR E.S.P. "

Tabla 1 (Elaboración propia)

5.12. INFRAESTRUCTURA

A continuación, se describe la situación actual de los servicios tecnológicos en la ESSMAR E.S.P. de acuerdo con las siguientes categorías:

➤ **RECURSOS FÍSICOS:**

CENTRAL GAIRA:

- 2 rack de comunicaciones con mikrotik.
- 2 rack de comunicaciones de apoyo.
- Servicio de red WAN con fibra óptica dedicado con banda ancha de 100MB. Principal
- Servicio de red WAN con fibra óptica dedicado con banda ancha de 100MB. Comercial

- Equipos de conectividad de red mikrotiks, APs y switches.
- 7 impresoras tipo fotocopadoras (arrendadas).
- Gerencia: 2 equipo de cómputo.
- Secretaria general: 4 equipos de cómputo.
- Control interno: 6 equipos de cómputo.
- Comunicaciones: 8 equipos de cómputo.
- Jurídica y contratación: 14 equipos de cómputo.
- Planeación estratégica y gestión regulatoria: 8 equipos de cómputo.
- Subgerencia corporativa: 2 equipo de cómputo.
- Dirección administrativa y financiera: 20 equipos de cómputo.
- Subgerencia otros servicios: 2 equipos de cómputo.
- Aseo y aprovechamiento: 4 equipo de cómputo.
- Comercial: 40 equipos de cómputo.
- Subgerencia proyecto y sostenibilidad: 15 equipos de cómputo.
- Gestión documental: 7 equipos de cómputo.
- Capital humano: 14 equipos de cómputo.
- Oficina TIC: 4 servidores físicos y 7 equipos de cómputo.

REBOMBEO

- 3 rack de comunicaciones de apoyo con servicio de internet fibra óptica interna.
- Servicio de red con fibra óptica dedicado con banda ancha de 20 MB.
- Equipos de conectividad de red APs, switches y wifi USB.
- 2 impresoras tipo fotocopadoras.
- Subgerencia acueducto y alcantarillado, y centro de operaciones: 12 equipos de cómputo, 2 pantallas de control.
- Grupo de almacén y recursos físico: 4 equipos de cómputo.
- Dirección de acueducto, alcantarillado, ANC: 6 equipos de cómputo.
- Telemetría: 3 equipos de cómputo.
- SST: 4 equipo de cómputo.

MAMATOCO

- Rack de comunicaciones de apoyo con servicio de internet fibra óptica interna.

- Servicio de red WAN con fibra óptica dedicado con banda ancha de 20 MB.
- Equipos de conectividad de red routers, switches y wifi USB.
- Subgerencia proyecto y sostenibilidad: 2 equipos de cómputo.
- Laboratorios: 5 equipos de cómputo.

CENTRO DE ATENCIÓN NORTE (CAN)

- Rack de comunicaciones de apoyo con servicio de internet fibra óptica interna.
- Servicio de red WAN con fibra óptica dedicado con banda ancha de 20 MB.
- Equipos de conectividad de red routers, switches y APs.
- Atención al usuario (Front): 8 equipos de cómputo.
- Cartera: 4 equipos de cómputo.
- 4 impresoras tipo fotocopidora (Proveedor).

TRABAJO EN CASA

- 6 equipos modalidad trabajo en casa.

- **CONECTIVIDAD:** el esquema de conectividad de red es suministrado por el proveedor de servicios DIALNET ofreciendo un cubrimiento a todas las sedes con una red de fibra óptica de 200 MB de banda ancha dedicada. La red se encuentra monitoreada desde la oficina TIC por medio del panel administrador OMADA, para garantizar el buen uso del servicio de internet como recurso empresarial. El acceso al servicio de red wifi es administrado por medio del portal cautivo.
- **SEGURIDAD:** la seguridad de los equipos de cómputo e información está en constante monitoreo desde la oficina de TIC apoyado con el antivirus endpoint implementado. El uso del servicio de red wifi tiene un control de acceso por medio de un portal cautivo a trabajadores mediante usuario y contraseña, y para visitantes por vouchers programados; los usuarios y contraseñas solo son entregados a trabajadores de planta y para la entrega de un voucher el visitante debe firmar una bitácora. Todos los equipos de cómputo se encuentran restringidos con una cuenta administrador, para el control de instalación de software no autorizado. Para el uso de las

impresoras, correos y sistemas de información se suministran usuarios y contraseñas por el grupo TIC de acuerdo con los requerimientos solicitados por los líderes de las áreas.

- **CORREO ELECTRÓNICO:** la creación de los correos corporativos se encuentra bajo el dominio @essmar.gov.co con una capacidad de 50 Gb de almacenamiento para la información y gestión de comunicación entre trabajadores, proveedores, entes de control y ciudadanía en general.
- **ALMACENAMIENTO EN LA NUBE:** para garantizar el almacenamiento de información de la empresa se utilizan las herramientas de Microsoft 365 llamadas OneDrive para el almacenamiento individual de información por empleado con una capacidad de 1 TB, y SharePoint para el almacenamiento colaborativo de cada proceso o de la empresa con una capacidad de 4 TB para toda la empresa.
- **SERVIDOR LOCAL:** para garantizar el almacenamiento y aseguramiento de copias de seguridad de la información de forma local se cuenta con servidor NAS con una capacidad de almacenamiento de 45 Tb instalados.
- **SOPORTE:** para garantizar la prestación de servicios para brindar soportes a los funcionarios nos apoyamos de la mesa ayuda mediante la plataforma GLPI y la atención de los casos por el medio de WhatsApp de la oficina.
- **LICENCIAS DE SOFTWARE:** con el apoyo del grupo TIC se implementan mediante contratos la adquisición de licencias de software para los distintos procesos misionales y administrativos. Herramienta ofimática, diseño, edición, seguridad y administración de proyectos.
- **RECURSO HUMANO:** el grupo TIC se encuentra compuesto por un profesional especializado TI con funciones para liderar el grupo, un profesional universitario TI con funciones de coordinación del grupo y dos técnicos TI con funciones de soporte técnico.

5.13. Uso y aprobación de la tecnología

La ESSMAR E.S.P. ha vinculado personas capacitadas que facilitan el desarrollo y promoción de la cultura de adopción de tecnología, logrando que las inversiones en TI sean productivas; para ello se hace necesario fortalecer las actividades de uso y apropiación de las TI, disponiendo de canales y herramientas de comunicación eficientes para inculcar el valor de las TI como medio de optimización de productividad laboral y prestación de servicios públicos.

Desde la vigencia 2025 se han estado programando capacitaciones sobre el uso de las herramientas Office 365 y sobre temas de ciberseguridad, con el objetivo de fortalecer las buenas prácticas del uso de las herramientas Office 365 como OneDrive, SharePoint y el correo electrónico de Outlook, y además promocionando el uso adecuado de los correos electrónicos al momento de las recepciones de nombres de los remitentes, cuerpo del correo y archivos adjuntos.

Estos procesos también se han estado programando y desarrollando en conjunto con proveedores y capital humano que han facilitado una serie de capacitaciones específicas de tema puntuales del uso de las distintas herramientas del ecosistema del Office365.

Id	Temática	Nombre	Objetivo	Duración	Grupo de impacto
1	Microsoft 365	SharePoint Online	Crear y gestionar la información de la empresa en una biblioteca de datos corporativa	3 horas	Personal administrativo
2	Microsoft 365	Microsoft Teams	Crear, colaborar, trabajar y compartir tareas con Microsoft Teams	3 horas	Personal administrativo
3	Microsoft 365	Outlook en la Web	Gestionar correo electrónico, contactos, agenda y tareas eficientemente	3 horas	Personal administrativo

4	Microsoft 365	OneDrive for Business	Crear y gestionar información con buenas prácticas de almacenamiento	3 horas	Personal administrativo
---	---------------	-----------------------	--	---------	-------------------------

Tabla 62 Formación y capacitación

Para la vigencia 2026 se han proyectado las siguientes jornadas para reforzar las capacidades y conocimientos del grupo TIC.

CAPACITACIÓN NORMAS ITA. La «capacitación normas ITA» se refiere al entrenamiento para entidades obligadas a cumplir con el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA) en Colombia, el cual se rige por la Resolución 1519 de 2020 y la Ley 1712 de 2014.

CAPACITACIÓN SEGURIDAD INFORMATICA. La capacitación en la norma ISO 27001 enseña a implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.

LENGUAJE DE PROGRAMACIÓN WEB. Los lenguajes de programación web incluyen lenguajes del lado del cliente como JavaScript y CSS, y tecnologías de marcado como HTML, además de lenguajes del lado del servidor como Python, PHP, Java y C# para manejar la lógica del backend y bases de datos.

FORMACION EN REDES Y COMUNICACIONES. La formación en redes y comunicaciones es fundamental en el mundo actual, ya que estas tecnologías son la columna vertebral de nuestra vida digital, el comercio y la infraestructura de las empresas.

5.14. Riesgos Asociados al Proceso

A continuación, se describen los riesgos y controles identificados para la toma de decisiones en las mejoras continuas del proceso del grupo TIC.

RIESGO	CONTROLES		
	PREVENTIVOS	CORRECTIVOS	MEJORAS
Uso indebido o inadecuado de la información empresarial	1. ACCIÓN: Desactivaciones de credenciales. 2. ACCIÓN: Copias de seguridad a la información.	1. ACCIÓN: Restauración de copias seguridad correo institucional.	1. ACCIÓN: Auditorías. 2. ACCIÓN: Capacitaciones seguridad de la información.

	3. ACCIÓN: Copias de seguridad de proveedores.		3. ACCIÓN: Monitoreo y registro de Logs.
Pérdida o alteración de la información crítica por acceso no autorizado	1. ACCIÓN: Autenticación por multifactor. 2. ACCIÓN: Contraseñas seguras. 3. ACCIÓN: Capacitaciones en ciberseguridad.	1. ACCIÓN: Restauración de copias seguridad de la información. 2. ACCIÓN: Deshabilitación credenciales. 3. ACCIÓN: Notificación a las partes afectadas.	1. ACCIÓN: Capacitaciones seguridad de la información. 2. ACCIÓN: Plan de respuesta a incidentes. 3. ACCIÓN: Servicio de investigación forense.
Insuficiencia de equipos, herramientas e infraestructura tecnológica	1. ACCIÓN: Mantenimientos preventivos a los equipos de cómputo. 2. ACCIÓN: Inventario actualizado. 3. ACCIÓN: Gestión del PAA.	1. ACCIÓN: Repotenciaciones en los equipos de cómputo. 2. ACCIÓN: Reasigna los equipos de cómputo.	1. ACCIÓN: Plan de Gestión de Activos Tecnológicos. 2. ACCIÓN: Hoja de vida equipo de cómputo.
Daños, deterioro o pérdida de recursos tecnológicos	1. ACCIÓN: Control de préstamos o reasignaciones. 2. ACCIÓN: Zonas o sitios de trabajos seguros. 3. ACCIÓN: Pólizas de seguros.	1. ACCIÓN: Reparaciones equipos cómputo. 2. ACCIÓN: Reasigna los equipos de cómputo.	1. ACCIÓN: Plan de Gestión de Activos Tecnológicos. 2. ACCIÓN: Diagnóstico UPS. 3. ACCIÓN: Compra nueva UPS.

Tabla 2 (Matriz de riesgo del proceso TIC 2025)

5.15. Implementación de Procesos

A continuación, se describen el desarrollo de las actividades en los procesos administrados por el grupo TIC.

COMPONENTE	OBJETIVO	ACTIVIDAD
Gestión administrativa, de alineamiento, organización y planeación de TI	Identificar y planificar los lineamientos y estrategias para el diseño y ejecución de los procesos descritos en el plan.	- Mantener la arquitectura de TI - Planeación estratégica de TI - Gestión presupuestal TI - Estructuración de proyectos y contrataciones - Gestión contractual recursos y servicios de TI - Supervisión de contratos de TI y manejo de controversias - Gestión de uso y apropiación de la tecnología - Administración instalaciones físicas personal TI

COMPONENTE	OBJETIVO	ACTIVIDAD
Gestión ciclo de vida de los sistemas de información	Establecer actividades para la administración de las plataformas tecnológicas.	• Requerimientos de soluciones • Mantener arquitectura de soluciones de TI • Pruebas de aceptación • Entrenamiento de partes interesadas • Administración de la configuración • Control de cambios
Gestión de la infraestructura de TI	Identificar y gestionar las necesidades tecnológicas que sean adecuadas para la infraestructura TI en la empresa.	• Mantener arquitectura de infraestructura • Instalar y configurar equipos de la infraestructura. • Mantener actualizados componentes de software servidores. • Monitorear el desempeño de la infraestructura. • Gestión de mesa de servicio.
Administración de los datos	Establecer estrategias para la gestión y administración de los datos empresariales.	• Administrar repositorios de contenido. • Administrar publicaciones de contenido en portales. • Administrar los respaldos (backups).
Gestión de licenciamientos y suscripciones	Identificar las necesidades de licenciamientos de software para optimizar los procesos misionales y administrativos de la empresa.	• Administrar licenciamientos de productos y usuarios. • Gestión de novedades de licenciamiento y suscripción.
Gestión operativa de los servicios de TI	Establecer estrategias para garantizar la operatividad de los servicios TI en la empresa.	• Gestión de acuerdos de niveles de servicio. • Administrar configuración herramienta de mesa de servicios. • Gestión de incidentes. • Gestión de cambios a componentes del servicio. • Gestión de versiones y administración configuración. • Gestión de almacenamiento y respaldo de información.
Administración de la seguridad y privacidad de la información	Identificar y establecer políticas que permitan garantizar la administración, seguridad y	• Gestión de políticas de seguridad de la información. • Gestión de cuentas usuarios, permisos, perfiles. • Gestión de incidentes de seguridad

COMPONENTE	OBJETIVO	ACTIVIDAD
	privacidad de la información.	

Tabla 3 (Elaboración propia)

5.16. Cadena de valor TI

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN GENERAL
Proveedor	➤ Ministerio de las TIC's ➤ Direccionamiento estratégico ➤ Todos los procesos ➤ Gestión de TI ➤ Seguridad y privacidad de la información ➤ Gestion de capital humano
Entrada	➤ Plan de acción ➤ Política de seguridad digital ➤ Política de gobierno digital ➤ Autodiagnósticos MIPG y SIG ➤ Diagnostico FURAG ➤ Soporte Informático y Tecnológico ➤ Necesidades y requerimientos tecnológicos ➤ Inventario de activos tecnológicos ➤ Servicios de telecomunicaciones
Gestión de uso y aprobación	➤ Ejecución de autodiagnósticos ➤ Administración servicio de internet y recursos de comunicación ➤ Gestión de servicios tecnológicos ➤ Gestión de sistemas de información ➤ Administración de recursos tecnológicos ➤ Seguimientos a los riesgo e indicadores
Salida	➤ Plan PETI ➤ Plan PESI ➤ Plan PTRSPI ➤ Implementación de infraestructura y aplicaciones ➤ Catalogo servicios TI disponibles ➤ Informes de monitoreo y seguimientos ➤ Informes de Gestión ➤ Informes de supervisión de actividades ➤ Publicación de información institucional
Clientes	➤ Todos los procesos ➤ Direccionamiento estratégico ➤ Entidades de control ➤ Ciudadanía en general

Tabla 4 (Elaboración propia)

5.17. Proceso de la información

La información almacenada en cada uno de los procesos de la ESSMAR E.S.P., se encuentra definida en los documentos de caracterización de los procesos identificados previamente formulados y revisados.

A continuación, se describe el objetivo de la información para cada uno de los procesos:

- Proveedor de servicios: entregar información a los procesos que corresponda.
- Contratista: entregar información a líderes de procesos.
- Documentos y registros: información generada por cada proceso.
- Actividades: describir las actividades a desarrollar por cada proceso.
- Responsables: definir responsables de la ejecución de cada una de las actividades.
- Resultados: describir los resultados obtenidos de las actividades ejecutadas.
- Partes interesadas: informar sobre los resultados obtenidos de las actividades ejecutadas a cada grupo de interés interno o externo que son impactados por el desarrollo del proceso.

6. Situación objetivo

6.1. Identificación de Brechas

Se han identificado los siguientes hallazgos contemplado en los requerimientos durante la vigencia del 2025 en toda la Entidad por el grupo de TIC, de ello se hará la evaluación para revisar su viabilidad y posible implementación en la vigencia 2026 -2027.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	DOMINIO	ACCIÓN IDENTIFICADA
Gestión de Riesgos de TI	Fortalecer la respuesta a los riesgos detectados (acciones de mejora) durante las distintas fases de los proyectos de TI.	Gobierno de TI	Modificar
Banco y Repositorio de proyectos de TI	Crear un repositorio para los proyectos de TI según la	Gobierno de TI	Crear

	estructura definida y velar que contenga la información actualizada de los documentos generados.		
Indicadores TI	Mantener actualizado los indicadores de seguimiento de los proyectos del PETI	Gobierno de TI	Mantener
Actualización del PETI	Mantener el PETI actualizado de acuerdo con los lineamientos de la Política de Gobierno Digital en lo referente al proceso de transformación digital	Estrategia de TI	Mantener
Implementación de la Política de Gobierno Digital	Implementación y actualización de lineamientos de la política de Gobierno Digital fortaleciendo las capacidades de TI	Estrategia de TI/transversal	Crear
Servicios de TI	Mantener actualizado el catálogo de servicios TI de acuerdo con la estrategia institucional	Estrategia de TI	Actualizar /mantener
Servicios Ciudadanos Digitales	Fortalecer las capacidades para el desarrollo e implementación de los servicios ciudadanos digitales	Estrategia de TI, Sistemas de Información Infraestructura	Modificar
Capacidades de infraestructura Servicios de TI	Fortalecer la medición y análisis de las capacidades de infraestructura tecnológica que puedan afectar la continuidad del servicio de la entidad.	Servicios TI	Modificar

Sistemas de Información	Mantener actualizado y disponer el catálogo de sistemas de información. Fortalecer la identificación de requerimientos funcionales y no funcionales para la construcción y evolución de los sistemas de información institucionales como apoyo a los procesos de la entidad.	Sistemas de Información	Mantener / disponer
Planes de Mantenimiento	Diseñar y realizar seguimiento a un plan de mantenimiento de los servicios tecnológicos y sistemas de información de la entidad.	Sistemas de Información Infraestructura	Modificar
Estrategia de uso y apropiación de TI	Actualizar la estrategia de uso y apropiación de TI, que incluya gestión y apropiación de la capacidad de Arquitectura Empresarial, implementación de proyectos con el fin de promover la adopción de servicios de TI.	Uso y Apropiación	Modificar

6.2. Estrategias de iniciativas, proyectos y hoja de ruta 2026-2027

Las estrategias establecidas se alinean bajo los lineamientos y estándares que el estado proyectó para las entidades públicas: Gobierno Digital antes conocido como Gobiernos en Línea (GEL) y Arquitectura Empresarial

(Arquitectura TI), con el fin de gestionar y administrar las tecnologías de información y comunicación (TIC) para apoyar el desarrollo de los procesos misionales e institucionales de la ESSMAR E.S.P. y así contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Con la proyección de estas estrategias descritas a continuación se contribuye al cumplimiento de los propósitos misionales de la entidad, y con estas se generan los lineamientos que se deben seguir para su aplicabilidad.

Dimensión de TI	Actividad	Entregable o Producto	Meta o Indicador	Fecha Inicio	Fecha Fin
Gestión administrativa, de alineamiento, organización y planeación de TI	Implementar la política de gobierno digital.	Política actualizada, aprobada, socializada y publicada en el MIPG.	Política implementada	1/02/2026	28/02/2026
	Diseñar el Plan de mantenimiento o	Plan de mantenimiento preventivo y correctivo	2 informes de seguimiento de ejecución	1/03/2026	31/12/2026
Gestión ciclo de vida de los sistemas de información	Plataforma ERP Y CRM bajo el modelo Software as a Service (SaaS)	Seguimiento al uso de las implementaciones desarrolladas y funcionales	2 informes de seguimiento de ejecución	05/04/2026	31/12/2026
Gestión de la infraestructura de TI	Sistema Biométrico	Sistemas biométricos instalados en las sedes	6 equipos biométricos	1/07/2026	31/07/2026
	Adquisición de equipos de cómputos	Equipos de cómputo aprobados y comprados	Renovar el 100% del parque informático institucional.	1/02/2026	31/03/2026
Administración de los datos	Administrar página web	Portal web accesible, actualizado y alineado con el modelo de transparencia y datos abiertos. Cumplimiento ANS en un 99%	2 informes de seguimiento del funcionamiento del portal web	1/03/2026	31/12/2026

	Administrar intranet	Portal web accesible y actualizado. Cumplimiento ANS en un 99%	2 informes de seguimiento del funcionamiento de la intranet	1/04/2026	31/12/2026
	Software de gestión documental	Incorporación de un sistema de gestión de archivo digital (SGAD) que asegure la correcta administración del ciclo de vida de los documentos, desde su creación o recepción hasta su disposición final.	Implementación de plataforma de gestión documental	1/04/2026	31/07/2026
Gestion de licenciamientos y suscripciones	Herramienta ofimática	Licencias ofimáticas instaladas y actualizadas.	Renovar 100% de licencias requeridas (Office, Antivirus)	1/07/2026	30/08/2026
	Herramienta diseño y modelado	Licencias de software especializado en diseño y modelado asistido por computador	26 licencias especializadas asignadas	1/03/2026	31/03/2026
Gestion operativa de los servicios de TI	Sistema de Tickets	Informe de Tickets atendidos (Estructura del informe: Gestiones realizadas, análisis de casos, categorización de eventos, acciones de mejora implementadas, impacto de la gestión, conclusiones y	Atender el 95% de los tickets antes de las 24h	1/01/2026	31/12/2026

		recomendaciones)			
	Actualización de la plataforma virtual del proceso de atención al cliente del Call Center.	Plataforma virtual del Call Center	Plataforma implementada	1/02/2026	31/08/2026
	Informes de cumplimiento de contratos TICS.	Presentación de los informes de supervisión de actividades para garantizar un mejor seguimiento.	Emitir informes mensuales de cumplimiento y calidad de servicios TIC tercerizados.	1/01/2026	31/12/2026
Administración de la seguridad y privacidad de la información	Actualizar la política de seguridad de la información.	Política actualizada, aprobada, socializada y publicada en el MIPG.	1 política actualizada	1/02/2026	28/02/2026
	Capacitaciones buenas prácticas de las tecnologías	Diseñar programas o talleres que permitan una mejorar las buenas prácticas de uso de las tecnologías de la información.	Realizar 2 capacitaciones sobre el uso de herramientas tecnológicas en la empresa.	1/03/2026	31/12/2026

El seguimiento y evaluación del presente plan lo realizará de manera trimestralmente la Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria mediante la evaluación del Plan de Acción del grupo TIC.

6.3. Proyección de presupuesto del grupo TI

NOMBRE COMÚN BIEN O SERVICIO	TIPO DE GASTO	DEPENDENCIA	2.025
SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL, INTERNET IOT, INTERNET EMPRESARIAL Y TRONCAL TELEFÓNICA	Funcionamiento	Subgerencia Corporativa	\$ 313.073.472
IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE ARCHIVO DIGITAL CON LICENCIAMIENTO A PERPETUIDAD PARA LA ESSMAR E.S.P.	Funcionamiento	Subgerencia Corporativa	\$ 311.400.000
ADQUISICIÓN DE SISTEMA UPS DE 30 KVA TRIFASICA, VOLTAJE DE OPERACIÓN DE 110V CON BANCO DE BATERIAS PARA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA ESSMAR E.S.P.	Funcionamiento	Subgerencia Corporativa	\$ 72.660.000
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE HOSTING, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INTRANET Y PORTAL WEB	Funcionamiento	Subgerencia Corporativa	\$ 37.368.000
ARRIENDO DE MAQUINAS DE IMPRESIÓN MULTIFUNCIONAL TIPO LASER DE ALTO VOLUMEN. INCLUYENDO EL SERVICIO DE IMPRESIÓN A TODO COSTO DE LAS FACTURAS MASIVAS CON DISEÑO DEL ARTE Y CAÍDA DE DATOS, PARA SUPLIR TODAS LAS NECESIDADES DE IMPRESIÓN EN LAS OFICINAS DE LA ESSMAR E.S.P.	Funcionamiento	Subgerencia Corporativa	\$ 458.061.640
ARRENDAMIENTO ERP Y CRM BAJO EL MODEJO SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS) QUE SOPORTE E INTEGRE LOS DISTINTOS PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO LA ENTIDAD FOMENTANDO LA INTERRELACIÓN Y CALIDAD DE INFORMACIÓN EN LOS DISTINTOS PROCESOS QUE SE LLEVAN A CABO EN LA ESSMAR E.S.P.	Funcionamiento	Subgerencia Corporativa	\$ 3.950.449.672
ADQUISICIÓN DE EQUIPOS DE CREACIÓN Y EDICIÓN DE	Funcionamiento	Subgerencia Corporativa	\$ 32.822.504,94

NOMBRE COMÚN BIEN O SERVICIO	TIPO DE GASTO	DEPENDENCIA	2.025
CONTENIDO AUDIOVISUAL PARA LA ESSMAR E.S.P.			
SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN SISTEMA BIOMÉTRICO FACIAL DE CONTROL DE INGRESOS Y SALIDAS DEL PERSONAL DE LA ESSMAR E.S.P. (REPOTENCIACIÓN)	Funcionamiento	Subgerencia Corporativa	\$ 85.000.000
SUMINISTRO DE LICENCIAS DE SOFTWARE PARA LA ESSMAR E.S.P.	Funcionamiento	Subgerencia Corporativa	\$ 720.277.413
SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, PERIFÉRICOS Y ACCESORIOS PARA LA ESSMAR E.S.P.	Funcionamiento	Subgerencia Corporativa	\$ 290.794.779
Total, presupuesto			\$ 6.271.907.480,94

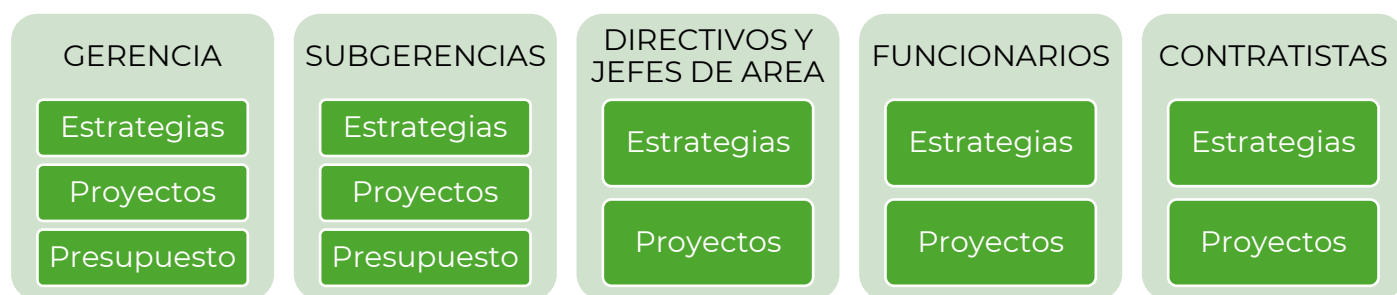
Tabla 5 (Elaboración propia vigencia 2026)

7. Plan de comunicación de PETI

A continuación, se presenta el plan de comunicaciones del PETI que se desarrollará, conforme los canales, formatos y frecuencias definidas.

7.1. Grupo de interés

Facilitando que grupos e información será socializada se presenta el siguiente esquema:



Gráfica 1 (Elaboración propia)

7.2. Actividades para divulgación

ACTIVIDAD	DIRIGIDO	FECHAS	HERRAMIENTAS
Presentación y aprobación del PETI en el Comité Institucional	Gerencia Subgerencia Corporativa	Enero 2026	Reuniones en oficinas

de Gestión y Desempeño	Planeación estratégica y gestión regulatoria		
Socialización general del PETI	Jefes o líderes de procesos de interés	Febrero 2026	Comunicados internos, correo electrónico, página web.
Divulgación de políticas de TI	Jefes o líderes de procesos de interés	Trimestral	Comunicados internos, correo electrónico
Informar avance de ejecución del PETI	Planeación estratégica y gestión regulatoria	Trimestral	Informes, página web

Tabla 6 (Elaboración propia)

8. Control de cambios

Ítem que cambió	Descripción del cambio	Año de modificación
Elaboró y Revisó	Se hizo cambio de los responsables	2022
Alcance	Se modifica la descripción.	2022
Elaboró y Revisó	Se hizo cambio de los responsables	2023
Generalidades	Se hizo ajustes en el contenido	2023
Generalidades	Se hizo ajustes en el contenido	2024
Introducción	Se hizo ajustes en el contenido	2024
Definiciones	Se hizo ajustes en el contenido	2024
Generalidades	Se hizo ajustes en el contenido	2025
Introducción	Se hizo ajustes en el contenido	2025
Definiciones	Se hizo ajustes en el contenido	2025
Estrategias	Se hizo ajustes en el contenido	2025
Estrategias	Se hizo ajustes en el contenido	2026

9. Anexos

TI-Q01 politica seguridad digital (V1)