



**PLAN ESTRATÉGICO DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN PETI
2022 – 2025**

**PLAN DE ACCIÓN
(2024)**

INTRODUCCIÓN

La oficina de Planeación e Informática de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P. formulo su Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI 2022-2025, atendiendo el curso de acción que para este periodo dispone EL Plan de acción vigencia 2024 en el cual se incorpora las actividades iniciativas y de seguimiento que apoyan el cumplimiento y desarrollo de los objetivos del Plan Estratégico.

OBJETIVO GENERAL

- Realizar las actividades pertinentes, para el cumplimiento de los proyectos tecnológicos dispuestos en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI 2022-2025. para la vigencia 2024

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Sensibilizar a las oficina y divisiones de la entidad en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI 2022-2025.
- Verificación los proyectos de inversión tecnológicos vigencia 2024
- Evaluar la ejecución proyectos de inversión tecnológicos vigencia 2024
- Generar informe del estado proyectos de inversión tecnológicos vigencia 2024
- Realizar seguimiento a proyectos ya implementados anteriormente.

Contenido

Chatbot.....	5
Acuerdos de nivel de servicio (ANS).....	5
Implementación del SGSI.....	6
Mantenimiento de activos de TI	6
Monitoreo de activos de TI.....	7

Chatbot

Descripción / Objetivo general

Se considera necesario la utilización de un bot automatizado de respuestas primarias, con el fin de eliminar parte de la carga del personal de soporte.

Objetivos

- Disminuir los tiempos de respuesta, resolviendo fácilmente tipos de consultas y problema de la empresa.
- Brindar una experiencia personalizada para el ciudadano.
- Aumentar la eficiencia operativa y reducir los costos para la empresa. "

Proceso (división u oficina)

OPEI como oficina de apoyo

Clasificación categorías primarias COBIT

Software

Alcance

La implementación del Chatbot apoyará la gestión del Call Center frente a las necesidades de los usuarios, con el fin de brindar un servicio 24/7.

Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

Descripción / Objetivo general

No se cuenta con acuerdos de nivel de servicio por parte de los proveedores de sistemas de información. Se sugiere implementar estos acuerdos, con el fin de evaluar de si un proveedor cumple con lo establecido en el contrato.

Proceso (división u oficina)

OPEI

Clasificación categorías primarias COBIT

Infraestructura

Objetivos

- Mejorar la calidad del servicio.
- Monitorear y mejorar los indicadores establecidos.
- Gestionar de forma efectiva los ANS con los proveedores.

Implementación del SGSI

Descripción / Objetivo general

Crear dinámicas, material y jornadas de capacitación para sensibilizar a todos los integrantes de EMSERFUSA sobre la importancia de la seguridad de la información.

Proceso (división u oficina)

OPEI

Clasificación categorías primarias COBIT

Seguridad

Objetivos

- Preparar y realizar un plan de capacitación por división u oficina, acerca del manejo de los procesos, plataforma y posibles riesgos que se puedan presentar. NOTA: el plan de capacitación debe incluir: creación de instructivos, tutoriales y materiales.
- Aumentar la efectividad de la OPEI.
- Aumentar el conocimiento del personal de la empresa sobre importancia de la seguridad de la información.

Alcance

El impacto será sobre toda la organización de EMSERFUSA, ya que permitirá al personal de la empresa conocer toda la información relacionada con el Sistema de Seguridad de la Información SGIS, su impacto y las consecuencias generadas al no seguir algún lineamiento del sistema, con el fin de concientizar y unificar la empresa hacia un mejoramiento continuo en sus políticas y sistemas de gestión.

Mantenimiento de activos de TI

Descripción / Objetivo general

Crear y ejecutar periódicamente un plan de mantenimiento de activos de TI (en este momento la solución a cualquier inconveniente se da de manera reactiva).

Proceso (división u oficina)

OPEI

Clasificación categorías primarias COBIT

Infraestructura

Objetivos

- Realizar e implementar periódicamente un plan de mantenimiento de activos de TI.
- Reducir los inconvenientes relacionados con el mantenimiento.
- Reducción y eliminación de tiempo muertos, aumentando la productividad del personal.
- Mitigar incidentes y daños frecuentes en los equipos.
- Mejorar la calidad de servicio de la OPEI frente de las demás divisiones u oficinas de la empresa.

Alcance

El mantenimiento garantiza el funcionamiento y rendimiento de los elementos tecnológicos de EMSERFUSA, para asegurar las actividades de operación de todos los procesos de la empresa, siguiendo el plan de mantenimientos y actualizaciones datos por el inventario de activos físicos.

Monitoreo de activos de TI

Descripción / Objetivo general

Se sugiere implantar un sistema de monitoreo del estado actual de los activos de TI (Por ejemplo, carga de proceso, temperatura, espacio disponible en disco, etc.)

Proceso (división u oficina)

OPEI

Clasificación categorías primarias COBIT

Infraestructura

Objetivos

- Realizar e implementar periódicamente un plan de monitoreo de activos de TI. Nota: el plan de monitoreo debe incluir: el estado actual (Por ejemplo, carga de proceso, temperatura, espacio disponible en disco y demás) evaluación y seguimiento.
- Identificar oportunidades de mejora.
- Verificar el cumplimiento de los estándares propuestos en el plan de monitoreo.
- Garantizar que se cumpla los protocolos de seguridad, según lo establecido en el plan.

Alcance

Se sugiere la implantación de una herramienta de monitoreo que permita hacer un seguimiento de: equipos (Carga, temperaturas, estado de memoria, parámetros críticos, usuarios en uso) y redes. Esta herramienta debe emitir notificación en caso de que algún parámetro escape de los valores aceptables. Debe tener una interfaz sencilla.